

Veel gestelde vragen regiopraktijk HHT de Uiterwaard

Algemeen

1. Waarom starten we met een regiopraktijk: HHT De Uiterwaard?

De toegankelijkheid van huisartsenzorg staat onder druk. Veel mensen zijn verstoken van huisartsenzorg. De Uiterwaard biedt een vangnet hiervoor: een hybride regiopraktijk waarin huisartsen van Het Huisartsenteam samenwerken en gezamenlijk de verantwoordelijkheid dragen voor het toegankelijk houden van huisartsenzorg bijvoorbeeld bij calamiteiten. De regiopraktijk is bedoeld voor patiënten die geen huisarts hebben; zij kunnen zich inschrijven in de regiopraktijk. Daarnaast biedt de regiopraktijk een vangnet bij calamiteiten. Als er een calamiteit plaatsvindt wordt per incident bezien of De Uiterwaard de meest passende en haalbare oplossing is.

2. Wat betekent 'hybride praktijk'?

Een hybride praktijk houdt in dat er digitale zorg wordt geboden als het kan en fysiek als het moet. In dit model zal naar verwachting 85% van de zorgvragen digitaal worden afgevangen door de zorgaanbieders van Arene. De BIG-geregistreerde huisarts van Arene bepaalt of er een fysiek consult nodig is door een huisarts van Het Huisartsenteam. Uit ervaring van Arene wordt van die fysieke consulten 5% door de doktersassistent en 10% door de huisarts van HHT afgehandeld.

3. Wat is een 'netwerkpraktijk'?

Een netwerkpraktijk is een huisartsenpraktijk van Het Huisartsenteam, die patiënten ziet voor een fysiek consult, op verwijzing van de huisarts van Arene.

Organisatie en Deelname

4. Moeten alle bij HHT aangesloten huisartsen deelnemen aan De Uiterwaard?

Omdat wij bij Het Huisartsenteam als **team** willen opereren, gaan we ervan uit dat alle leden meedoen. We doen als Regionale Huisartsen Organisatie een appèl om hierin gezamenlijk de verantwoordelijkheid te nemen. Vele handen maken licht werk.

5. Moet ik als ik dicht ben, toch patiënten uit De Uiterwaard toelaten?

Als je dicht bent voor nieuwe patiënten, verwachten we dat je - als je volgens rooster aan de beurt bent - toch het fysieke consult voor De Uiterwaard afhandelt. De beoogde effort die past bij een nieuwe patiënt vraagt meer van de praktijk, dan een eenmalig consult.

6. Wie is verantwoordelijk voor De Uiterwaard?

- De Uiterwaard is een aparte BV die valt onder de Het Huisartsenteam Zorggroep BV. De directie van het Huisartsenteam BV is tevens directeur van de Uiterwaard BV.
- De persoonlijke AGB-code voor De Uiterwaard is geregeld.
- Daarnaast houdt de projectgroep De Uiterwaard zich bezig met de inhoudelijke afspraken rondom De Uiterwaard en de monitoring ervan.

7. Waar ben ik verantwoordelijk voor?

Tuchtrechtelijk ben je als huisarts verantwoordelijk voor je eigen handelen. Er verandert niets aan de verantwoordelijkheden vergeleken met de reguliere praktijk.

8. Hoe wordt de verdeling onder de netwerkpraktijken gemaakt?

Bij de verdeling van patiënten voor een fysiek consult wordt rekening gehouden met de praktijkgrootte, de rekenfactor is de normpraktijk. Een grote praktijk is vaker 'aan de beurt' dan een kleine. In het Zeker van Zorg-platform wordt dit ingeregeld.

Werkdruk en Financiën

9. Wat betekent De Uiterwaard voor mijn werkdruk?

Als we de volgende uitgangspunten hanteren:

- Inclusie De Uiterwaard van 2000 patiënten.
- Aantal consulten per patiënt is 4,5 per jaar (Bron: Nivel).
- 15% van deze patiënten verschijnt voor een fysiek consult in de HA-praktijk.
- Alle 52 huisartsen van Het Huisartsenteam nemen deel.

Dan betekent dat **26 extra consulten per dokter per jaar**, ofwel 1 per 2 weken, waarvan de doktersassistent er 7,8 wegvangt: 18,2 consulten per dokter per jaar.

10. Wat gebeurt er met de opbrengsten van De Uiterwaard?

Als gedurende het boekjaar de verwachting is dat er een positief resultaat resulteert, dan kan er bekeken worden of dit op enige wijze kan worden aangewend voor de inzet van de netwerkpraktijken. Winst gaat in elk geval niet terug naar CZ.

11. Wat betekent dit financieel voor mij?

Het tarief voor een consult bedraagt het passantentarief, dus € 31,86 voor een enkel consult en € 63,72 voor een dubbelconsult.

12. Zijn er financiële risico's voor de zorggroep?

- CZ heeft financiering beschikbaar gesteld voor de op- en inrichting van De Uiterwaard.
- Daarnaast heeft CZ financiering gegarandeerd tot eind 2027 voor het operationeel maken van De Uiterwaard.
- De Uiterwaard zal op termijn een reguliere structuur en vitaliteit moeten krijgen. Als de instroom van De Uiterwaard achterblijft, kan er een financieel risico ontstaan. Dit wordt de komende jaren door de stuurgroep strak gemonitord; tot eind 2027 is financiering gegarandeerd.

Praktische uitvoering

13. Wat moet ik in mijn praktijk organiseren om te werken in De Uiterwaard?

- Invullen van een excelsheet om het platform lokaal in te richten.
- Een korte telefonische afspraak met Arene, inclusief teamviewer om codes vanuit Promedico op te halen, voor het automatisch inschrijven.
- In elke praktijk is een beheerder (een tenant) nodig. Advies is om de digicoach hiervoor in te zetten.
- Arene draagt zorg voor een kick off meeting voor huisartsen en doktersassistenten, zodat jullie goed geïnformeerd kunnen werken vanuit De Uiterwaard.

14. Hoe komt een fysiek consult bij mij tot stand?

Wanneer de huisarts van de regiopraktijk beslist dat een patiënt fysiek gezien dient te worden, gebeurt dit bij één van de netwerkpraktijken volgens rooster.

De doktersassistente van Arene pakt namens regiopraktijk De Uiterwaard het maken van de afspraak op. De huisarts van Arene maakt een taak aan in Promedico/Sanday voor de doktersassistente van Arene. De doktersassistente zet een verzoek uit bij desbetreffende netwerkpraktijk via het ZvZ platform. In dit verzoek wordt de urgentie aangegeven binnen welke termijn deze patiënt gezien moet worden.

De doktersassistente van de netwerkpraktijk ontvangt een mail dat er een nieuw verzoek uitstaat in het portaal. De doktersassistente van de netwerkpraktijk koppelt via het platform het moment van afspraak (datum en tijd) terug naar de doktersassistente van Arene voor De Uiterwaard. Op dat moment ontvangt de patiënt direct een SMS en mail over deze afspraak en de patiënt moet deze afspraak bevestigen. De doktersassistente van de regiopraktijk zet de afspraak in Promedico/Sanday van de regiopraktijk. De doktersassistente van de netwerkpraktijk moet de afspraak in het HIS van de netwerkpraktijk zetten. Wanneer de patiënt de afspraak niet bevestigd heeft, ontvangt de doktersassistente van de regiopraktijk een dag van tevoren een e-mail en onderneemt actie om patiënt afspraak te laten bevestigen.

Wanneer het gaat om een patiënt die met spoed gezien moet worden, belt de doktersassistente van de regiopraktijk altijd met de doktersassistente van de netwerkpraktijk. De afspraak wordt vervolgens via het portaal aangevraagd, maar als spoedconsult ingeschoten, er moet dan direct een datum en tijdstip door de doktersassistente van de regiopraktijk ingevoerd worden (na onderling overleg van de assistenten van beide praktijken). Ter bevestiging van de spoedafspraak ontvangt de patiënt ook direct een e-mail en SMS bericht, welke de patiënt moet bevestigen. De doktersassistente van de regiopraktijk houdt bevestiging in de gaten en onderneemt actie wanneer afspraak niet binnen afzienbare tijd wordt bevestigd.

15. Hoe verloopt een fysiek consult bij mij in de netwerkpraktijk?

Voorafgaand aan het fysieke consult logt de huisarts van de netwerkpraktijk in bij het HIS van De Uiterwaard (interne koppeling of middels verificatiecode / authenticator). De bevindingen vanuit het fysieke consult worden in het HIS van De Uiterwaard genoteerd. Het medisch dossier in het HIS van de regiopraktijk blijft op deze manier altijd up to date, er hoeven geen gegevens geïmporteerd te worden. Er wordt vanuit het HIS van De Uiterwaard gedeclareerd.

16. Wanneer is een consult/ traject bij mij afgerond?

Het consult bij een fysieke netwerkpraktijk is in principe afgerond wanneer de patiënt de deur uitloopt. Wanneer de netwerkpraktijk de patiënt doorstuurt naar het ziekenhuis of laboratorium, komt de uitslag binnen bij regiopraktijk De Uiterwaard (er wordt immers gewerkt vanuit het HIS van de regiopraktijk). De regiearts van Arene behandelt de uitslag van de patiënt uit regiopraktijk De Uiterwaard en onderneemt hier, indien nodig, actie op (terugkoppeling, inplannen vervolgafspraken etc).

Als de huisarts die de patiënt fysiek heeft behandeld de uitslagen ook graag zelf wil inzien, dan kan dat als de huisarts dit specifiek aangeeft.

Wanneer een patiënt bijvoorbeeld gehecht is en de hechtingen na een X aantal dagen verwijderd moeten worden, dan wordt er door de netwerkpraktijk direct een nieuwe afspraak ingepland om deze te verwijderen. De afspraak wordt direct tussen netwerkpraktijk en patiënt gemaakt,

netwerkpraktijk voert deze afspraak in in het HIS van regiopraktijk De Uiterwaard en blokt tijdstip van afspraak in eigen HIS.

17. Hoe komt een verwijzing naar een specialist of nader onderzoek tot stand?

Een verwijzing wordt door de huisarts van Arene of door een huisarts van de netwerkpraktijk gedaan via het HIS van De Uiterwaard. Hiervoor is een machtiging bij ZorgDomein nodig. De uitslag van het onderzoek/ terugkoppeling specialist komt binnen in het HIS van De Uiterwaard. De regiearts van Arene pakt de opvolging op.

Processen en het Zeker van Zorgplatform

18. Wat is het Zeker van Zorg platform?

De hybride regiopraktijk maakt gebruik van een platform waarmee de processen in de praktijk op een efficiënte en veilige manier worden ondersteund. Zoveel mogelijk processen worden geautomatiseerd, waarbij gebruik wordt gemaakt van reeds bestaande systemen in de huisartsenzorg, zoals HIS'en en patiënten portalen. Arene levert in het Zeker van Zorg platform:

- Infrastructuur en ICT platform voor De Uiterwaard met efficiënte, automatische processen.
- Toegang tot verschillende modules: inschrijfmodule, wachtlijstfunctie en verwijsmodule (zie Handboek).

19. Hoe werkt de inschrijfmodule?

Als een patiënt een huisarts zoekt, wendt hij zich tot de website van Het Huisartsteam en komt via een link bij de inschrijftool.

De patiënt vult de postcode in, waarna de HHT-praktijken in dat gebied verschijnen en of ze open of dicht zijn. De patiënt klikt op de open praktijk of – mocht dat het geval zijn – op de dichte praktijk van voorkeur (voor het inschrijven op de wachtlijst).

Wat betreft het aanleveren van patiëntgegevens is het uploaden van een kopie paspoort door de patiënt voldoende.

De praktijk van voorkeur ontvangt een melding per e-mail dat een patiënt zich wil inschrijven. Na inloggen in het portal klikt de doktersassistent op 'Openstaande taken'. Hierna op 'Goedkeuren registratie' en de optie om de patiënt goed te keuren. Via een dropdown menu wijst de doktersassistent de patiënt toe aan de gewenste huisarts, waarna de patiënt gekoppeld is aan het HIS.

Een patiënt kan ook afgekeurd worden. In de inschrijfmodule zijn via een dropdown menu hiervoor 4 redenen ingegeven, waarvan de laatste zelf in te vullen is.

20. Hoe werkt de wachtlijstfunctie?

Wanneer alle praktijken binnen een bepaald postcodegebied dicht zijn, krijgt de patient de mogelijkheid om zich in te schrijven bij HHT De Uiterwaard. Bij aanmelding bij De Uiterwaard, kan de patiënt zich ook direct inschrijven op de wachtlijst van een fysieke praktijk van zijn keuze. Zo wordt per praktijk een digitale wachtlijst gecreëerd binnen het platform Zeker van Zorg.

Als een praktijk weer opengaat, kan deze praktijk dat aangeven in het Zeker van Zorg platform en ook hoeveel patiënten kunnen instromen. Via het platform krijgt het aangegeven aantal patiënten op de wachtlijst een e-mail dat zij zich kunnen inschrijven met een link naar de inschrijftool.

Om als De Uiterwaard succesvol te zijn en een wachtlijst voor de regio te creëren, is het belangrijk dat alle doktersassistenten binnen de netwerkpraktijken nieuwe patiënten doorverwijzen naar de website van De Uiterwaard, wanneer zij als praktijk zelf dicht zijn voor nieuwe patiënten. De patiënt schrijft zich dan, naast dat deze zich inschrijft in de regiopraktijk, ook in op de wachtlijst van de voorkeurspraktijk. Op deze manier is er 1 centrale wachtlijst, waardoor patiënten van de regiopraktijk kunnen doorstromen naar een fysieke praktijk.

21. Hoe wordt de continuïteit van het medisch dossier gegarandeerd?

De Uiterwaard werkt bij start met Promedico ASP. De online huisartsen van Arene werken in het HIS van de regiopraktijk. Wanneer een patiënt fysiek gezien moet worden, is dit bij één van de netwerkpraktijken. De huisarts die de patiënt fysiek ziet, logt in in het HIS van De Uiterwaard en verwerkt het consult binnen het HIS van de regiopraktijk.

Alle informatie van de patiënt wordt dus op één plek verwerkt, net als bij een reguliere praktijk.

22. Hoe verloopt de dossieroverdracht als een patiënt uitstroomt van De Uiterwaard naar een fysieke praktijk?

Op dezelfde wijze als zoals dat van een fysieke praktijk naar een fysieke praktijk gebeurt.

Rollen en taken

23. Welke zorg levert Arene?

Arene levert digitale zorg door huisartsen en doktersassistenten. Daarnaast is in mindere mate POH-S en POH-GGZ beschikbaar. Of we de functie POH-S en POH-GGZ gaan afnemen is nog te besluiten, omdat we de inrichting van de chronische zorg nog moeten vaststellen.

24. In welke mate kan Arene opschalen bij calamiteiten?

Arene heeft ruim 50 BIG geregistreerde huisartsen die voor haar werken en daarnaast nog een 40-tal huisartsen die momenteel op de wachtlijst staan om voor Arene aan de slag te gaan. In de zomer van 2024 is het Arene gelukt om binnen 1-2 weken de zorg op te schalen voor 30.000 extra patiënten.

Daarnaast krijgt De Uiterwaard een eigen telefoonnummer. Nog af te spreken is wie deze telefoon beantwoordt, dat kunnen we afnemen bij Arene.

25. Wie is verantwoordelijk voor de zorg die Arene levert?

De huisartsen die voor Arene werken zijn allen BIG-geregistreerd en verantwoordelijk voor hun eigen handelen. Er wordt voor De Uiterwaard een kwaliteitsprotocol opgesteld, waarin we de werkwijze volgens de NHG-richtlijnen en het afnemen van audits opnemen.

26. Wat doet de regiearts van Arene?

Iedere dag zijn er binnen Arene regiediensten. De Arene regiearts heeft geen geplande consulten tijdens deze dienst, maar heeft binnen deze dienst een aantal taken en verantwoordelijkheden:

- Postverwerking: Verwerking van de post en indien nodig het opstellen van correspondentie naar de patiënten.
- Receptautorisatie: Beoordeling van recepten en het bepalen van vervolgacties of laboratoriumcontroles.
- Overlegmomenten: Beschikbaarheid voor overleg met collega's en andere zorgverleners.
- Spoedoverleg: Beschikbaar voor telefonisch "spoed" overleg met de DA of collega huisartsen.

- Ad-hoc ondersteuning: Beschikbaar voor ad-hoc telefoonondersteuning voor hulpverleners, zoals ambulancepersoneel of andere artsen.

27. Welke verrichtingen worden door de DA van Arene gedaan?

De doksterassistenten van Arene kunnen geen fysieke verrichtingen uitvoeren, dit is een taak van de doktersassistenten van de netwerkpraktijken.

28. Hoe vindt de triage plaats?

Triage vindt altijd plaats via de Arene huisarts. De patiënt maakt een afspraak via de Uw Zorg Online app, tijdens het consult besluit de Arene huisarts of de patiënt fysiek gezien moet worden. Wanneer de doktersassistente van Arene na (telefonisch) contact met patiënt van mening is dat de patiënt fysiek gezien moet worden, volgt er ook altijd overleg met dienstdoende regiearts binnen Arene. De regiearts doet de triage (eventueel na contact met patiënt).

29. Heeft Arene de functies POH-S en POH-GGZ beschikbaar?

Indien gewenst, kunnen we bij Arene ook zorg op afstand voor POH-GGZ en/ of POH-S afnemen. Hiervoor worden aparte tariefafspraken gemaakt.

Patiënt gerelateerde zaken

30. Hoe neemt een patiënt contact op met De Uiterwaard?

De Uiterwaard wordt toegevoegd in de regioversie van het Uw Zorg Online platform. Omdat De Uiterwaard een hybride praktijk is, waarin 85% van de zorg digitaal wordt verleend, is dit platform belangrijk voor de patiënt van De Uiterwaard. Via het platform of de app communiceert de patiënt met de regiopraktijk.

31. Kunnen patiënten die palliatieve zorg nodig hebben zich inschrijven in De Uiterwaard?

Palliatieve patiënten worden verdeeld over de praktijken van Het Huisartsteam. Deze behoefte aan zorg past niet bij de hybride regiopraktijk.

32. Wat is het voordeel van De Uiterwaard voor mij t.o.v. reguliere passanten?

Een patiënt die vanuit De Uiterwaard op het spreekuur komt, is al getrieerd en heeft een dossier. Daarnaast verschijnt de patiënt op afspraak en is daarmee door de doktersassistent in te plannen op een moment dat het op de praktijk uitkomt.

Veiligheid en Gegevens

33. Hoe garandeert Arene de veiligheid van gegevens, bijv. na uploaden paspoort?

Alle data welke vrijkomt bij het uploaden van een identiteitsbewijs, wordt encrypted opgeslagen via Klippa, een beveiligingstool. Alle data welke door Arene via het Zeker van Zorg platform worden verwerkt, gaan via de wettelijke beveiligingsnormen.

De partner van Arene in de ontwikkeling van het platform is daarnaast een grote speler in de IT wereld, welke voldoet aan alle veiligheidsnormen en certificeringen.

34. Hoe zit het met het HIS voor De Uiterwaard?

De Uiterwaard start met Promedico ASP als HIS. Medewerkers van netwerkpraktijken krijgen een eigen inlog, via een authenticator. Als in 2026 de HHT-praktijken over zijn gegaan naar Sanday, zal ook De Uiterwaard als laatste overgaan naar Sanday.

Contact

35. Met wie binnen de zorggroep kan ik contact opnemen bij vragen?

Voor de netwerkpraktijken wordt een contactpersoon aangesteld, die tevens als tenant gaat fungeren voor De Uiterwaard en zaken kan aanpassen in het Zeker van Zorg platform. In een later stadium kan je ook naar de regiopraktijk bellen voor zowel medische als administratieve vragen. De projectgroep van De Uiterwaard blijft operationeel om zaken te monitoren.