

# JAARVERSLAG



unicum

huisartsenzorg

# Inhoud

---

**Voorwoord** 4

---

**Organisatie** 6

Bureauorganisatie aangepast aan opdracht 6

Coöperaties 7

Ondersteuningsorganisatie 9

Vakcommissies 11

Human Resources 17

Medewerkers 18

---

**Zorg & Gezondheid** 20

Zorgprogramma's 20

Zorgprogramma's in cijfers 21

GGZ 22

Gecombineerde Leefstijl Interventie 23

Nascholing 24

---

**Huisartsenspoedzorg**

Capaciteit 28

Beleid 29

Kwaliteit 31

---

**Samenwerking en O&I** 34

Samenwerking 35

---

**Innovatie** 38

Toekomstbestendige huisartsenzorg 38

Zorg4 41

U-prevent 41

---

**Digitalisering** 42

VIPLive 42

OPEN 43

# Voorwoord

“Een jaar waarin we de organisatie opnieuw vormgaven en organiseerden op een manier die past bij de huidige omvang, opdracht en de uitdagende omstandigheden van deze tijd. En in al deze veranderingen en uitdagingen zagen we de continue inzet en flexibiliteit van onze medewerkers. Zij zijn goud waard!”

2022 was in meerdere opzichten een bijzonder jaar. Een jaar waarin we onze draai weer moesten vinden na de intensieve coronamaatregelen die grote impact hadden op de hele organisatie. Een jaar waarin we de organisatie opnieuw vormgaven en organiseerden op een manier die past bij de huidige omvang, opdracht en de uitdagende omstandigheden van deze tijd. En in al deze veranderingen en uitdagingen zagen we de continue inzet en flexibiliteit van onze medewerkers. Zij zijn goud waard! Samen met de aangesloten huisartsen en onze samenwerkingspartners ontplooiden we in 2022 nieuwe initiatieven om de inwoners van onze de regio van goede zorg te voorzien.

Capaciteitsvraagstukken eisten ook dit jaar veel aandacht op. De zorgvraag blijft toenemen terwijl de capaciteit van zorgverleners niet meegroeit en zelfs afneemt. Dat geeft zorgen. Zorgen over hoe we deze groeiende vraag kunnen beantwoorden. Over hoe we huisartsenzorg kunnen blijven leveren volgens onze kernwaarden, nu en in de toekomst. Wij zijn ervan overtuigd dat het alleen samen kan. Door lijn- en domeinoverstijgend samen te werken aan de juiste zorg op de juiste plek. We hebben elkaar nodig. Elkaar beter leren kennen. Samen zoeken naar oplossingen en werken aan de uitdagingen van morgen. Dat is wat wij doen en ook deden in 2022. Hoe? Lees het in dit jaarverslag dat wij u met trots aanbieden.

Toosje Valkenburg en Riana Botter,  
Directie UNICUM Huisartsenzorg

2022 was het laatste jaar dat Hans Erik van Helsdingen als directeur aan het roer van UNICUM stond. Hoe kijkt hij terug op 2022?

“In dit eerste jaar zonder vergaande coronamaatregelen bleef de druk op de zorg onveranderd hoog. We kijken terug op een bewogen, intens en resultaatvol jaar. Iedereen bij UNICUM – op de huisartsenposten, in de praktijken en op het bureau – heeft in 2022 kneiterhard gewerkt. Om er samen voor te zorgen dat we kwalitatief verantwoord aan de grote, vaak complexe zorgvraag konden voldoen. Toch vonden we bij UNICUM ook nog de ruimte voor veranderingen die nodig zijn om in de toekomst 7x24 uur huisartsgeneeskundige zorg te kunnen blijven leveren. Daarbij steeds beseffend dat goed en prettig samenwerken - intern en extern in de keten - nodig is om aan de toekomstige zorgvraag te kunnen blijven voldoen.”

Hans Erik van Helsdingen

# Organisatie

---

## Bureauorganisatie aangepast aan opdracht

In 2022 namen we de UNICUM-bureauorganisatie onder de loep. UNICUM is de afgelopen vier jaar sterk gegroeid. Dit geldt voor haar opdracht, de activiteiten, het team en de financiën. De opzet van de UNICUM-organisatie dateerde uit 2017. In die tijd waren de huisartsenposten nog geen onderdeel van de organisatie en was het contracteren van O&I nog niet aan de orde. Het was dus tijd voor een herijking van de organisatie, mede met het oog op de toekomst en de aankomende directiewisseling.

Onder begeleiding van bureau P5COM is de herijking ter hand genomen. Verschillende werksessies, intern en met ketenpartners, resulteerden in nieuwe inrichting van de organisatie met drie inhoudelijke clusters, een stafbureau en een directie. De inrichting van het managementteam is aangepast op de nieuwe organisatorische opzet. Deze nieuwe opzet vormde de basis voor de werving van de nieuwe directie die eind november 2022 per 1 januari 2023 is benoemd. De herijking was voor drie medewerkers die hun sporen binnen UNICUM hadden verdiend - waarvoor we ze zeer erkentelijk zijn - aanleiding om hun volgende carrièrestap te zetten buiten UNICUM.

## Directiewisseling

Toosje Valkenburg volgde vanaf 1 april als interim medisch directeur Joost van Niekerk op. Hans Erik van Helsdingen kondigde in februari 2022 aan zijn contract per 1 januari 2023 niet meer te verlengen. Eind 2022 nam hij feestelijk afscheid als directeur van UNICUM, na jaren waarin hij de organisatie met bezieling en toewijding opbouwde en een stevig netwerk in de regio wist neer te zetten. Hij droeg het stokje over aan twee nieuwe directeuren: Riana Botter (algemeen directeur) en Toosje Valkenburg (medisch directeur) om UNICUM verder uit te bouwen tot een stabiele en innovatieve regio-organisatie.

## Automatisering

In februari constateerden we een inbreuk op het ICT-systeem van de UNICUM werkorganisatie. Door adequaat optreden heeft er geen datalek plaatsgevonden en is ernstige schade voorkomen. Mede uit oogpunt van de kwaliteit, continuïteit en de veiligheid van de ICT-systemen zijn we voor de ondersteuning voor het systeembeheer en het beheer van de hard- en software overgestapt naar een andere dienstverlener, te weten Exite. Dit was een majeure operatie die we in 2022 hebben opgepakt en afgerond.

---

## Coöperaties

De coöperaties UNICUM Zuidoost-Utrecht (ZOU) en UNICUM Lekstroom behartigen de belangen van de leden. Zij bevorderen het goed functioneren van de (eerstelijns) gezondheidszorg en praten mee over de regionale koers en strategie waarop de UNICUM werkorganisatie haar activiteiten baseert.

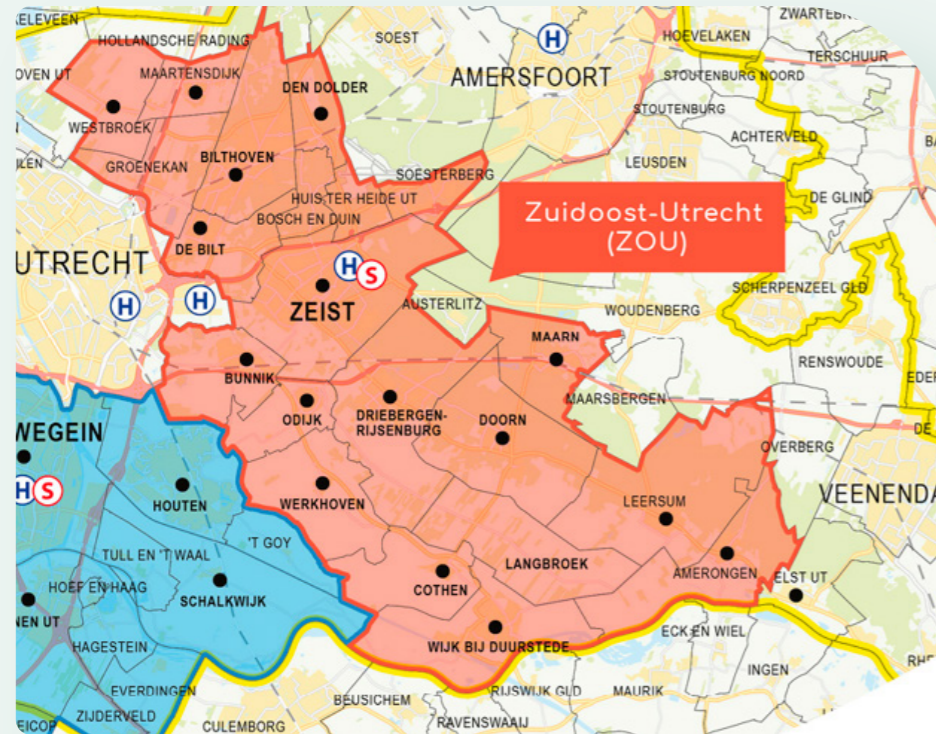
## UNICUM ZOU

Het bestuur bestaat uit:

- Doremiek Verdijk (voorzitter)
- Adri de Heij (secretaris)
- Mura Franssens (penningmeester tot 1 april 2022)
- Daan Groot (penningmeester vanaf 1 april 2022)
- Esther van Osselen (per 1 september 2022)

## Werkgebied regio ZOU

Het werkgebied van UNICUM ZOU omvat in december 2021 58 huisartsenpraktijken, 97 praktijkhouders en heeft 195.061 inwoners. Daarmee ziet het werkgebied er in 2022 als volgt uit:



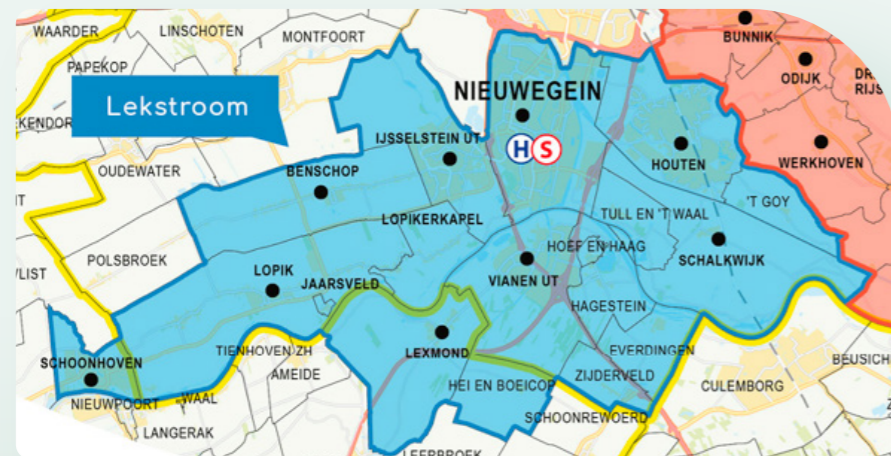
## UNICUM Lekstroom

Het bestuur bestaat uit:

- Tom Rebholz (voorzitter)
- Erik Asbreuk (penningmeester)
- Sandra van Haren
- Floor Verhagen (tot 1 oktober 2022)

## Werkgebied regio Lekstroom

Het werkgebied van UNICUM Lekstroom omvat in december 2022 52 huisartsenpraktijken, 92 praktijkhouders en heeft 196.787 inwoners. Daarmee ziet het werkgebied er in 2021 als volgt uit:



## Ondersteuningsorganisatie

Vanaf 1 december 2022 is de ondersteuningsorganisatie volgens drie inhoudelijke thema's ingericht. Dit zijn Zorg & Gezondheid (inclusief O&I), Huisartsenspoedzorg en Innovatie & Ontwikkeling. Deze drie clusters worden ondersteund door het stafbureau.

### Cluster Zorg & Gezondheid

Onder dit cluster vallen de programmatische (keten)zorg voor patiënten met chronische aandoeningen, de GLI, netwerkondersteuning en de regie op en ondersteuning van de O&I (organisatie en infrastructuur van de eerstelijns multidisciplinaire zorg in verbinding met welzijn). Er is nadrukkelijk gekozen om de dossiers Zorg en Gezondheid en O&I bij elkaar te brengen.

### Cluster Huisartsenspoedzorg

Onder dit cluster vallen de UNICUM huisartsenspoedposten.

### Cluster Innovatie & Ontwikkeling

Dit cluster werkt aan strategische beleidsvoorbereiding op te verwachten ontwikkelingen in de zorg (trendwatching). Daarnaast werkt het cluster aan projecten. Deze kunnen door het cluster zelf geïnitieerd worden of in opdracht van de andere clusters of de directie.

## Stafbureau

In het stafbureau zijn het secretariaat, communicatie en kwaliteit en veiligheid ondergebracht. Het bureau wordt aangestuurd door de bestuurssecretaris.

## Ondersteunende afdelingen

Naast bovenstaande clusters kent de organisatie de ondersteunende afdelingen ICT, Finance & Control en HR. Dit zorgt voor het volgende organogram:



## Directie

UNICUM huisartsenzorg BV werd in 2022 aangestuurd door een statutair directeur en titulair medisch directeur bijgestaan door een bestuurssecretaris:

- Hans Erik van Helsdingen, statutair algemeen directeur;
- Toosje Valkenburg, titulair medisch directeur;
- Matty Bos, bestuurssecretaris.

De directie is verantwoordelijk voor de uitvoering van het dagelijks beleid en strategie op de korte en lange termijn.

## RvC

De Raad van Commissarissen van UNICUM Huisartsenzorg BV heeft als taak het houden van toezicht en het geven van goedkeuring op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken van de coöperatie UNICUM Huisartsenzorg BV. En zal het bestuur voorzien van advies.

De RvC wordt gevormd door:

- **Dite Husselman, voorzitter, benoemd per 1 december 2018, herbenoemd voor een tweede termijn**  
Lid RvT Stichting Klachten Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)  
Lid RvT Lianté  
Lid RvC Huisartsenposten West Brabant (HapWB)  
Lid RvC Regionale organisatie huisartsen Amsterdam (ROHA)  
Lid Adviesraad Deltion (MBO)  
Lid beroepenveld commissie verpleegkunde hogeschool Capabel
- **Jeroen Struijs, lid per 1 september 2019**  
Senior onderzoeker bij het RIVM en  
Associate professor bij LUMC – Health Campus Den Haag
- **Dieger ten Berge, lid per 1 september 2019**  
Voorzitter Stichting Vrienden van de Beatrixschool en  
Eigenaar van Ditis'Em BV

## Ondernemingsraad

Onderstaande medewerkers waren in 2022 actief in de ondernemingsraad:

- Muriël Bakker (sinds augustus 2022)
- Wilma Deurnink (tot mei 2022)
- Mariëlle Gomersbach (tot mei 2022)
- Tobias de Kruyf (tot mei 2022)
- Lida van der Maat
- Iman Mohamed Adam Yussuf
- Saskia Priester
- Frank Wind
- Sabine Zuurveen

De volgende instemmings- en adviesaanvragen zijn aan de ondernemingsraad voorgelegd in 2022:

- Benoeming van een nieuwe tweehoofdige directie
- Herinrichting UNICUM-topstructuur
- Herziening functie-inrichting spoedposten
- Invoeren medewerkersgesprek
- Nieuwe dienstcodes en -tijden spoedposten
- Opnemen telefoongesprekken spoedposten
- Risico-inventarisatie en plan van aanpak kantoor Bilthoven
- Aanstellen preventiemedewerker locatie Nieuwegein/Zeist
- Scholingsbeleid (nog niet afgewikkeld)

---

## Vakcommissies

In 2022 waren de volgende commissies actief:

- Vakcommissie ICT (UNICUM-breed)
- Medische vakcommissie (UNICUM-breed)
- Vakcommissie ANW (per regio)
- Vakcommissie O&I (per regio)


## Vakcommissie ICT

In de ICT-vakcommissie participeren huisartsen uit beide UNICUM-regio's. Waar nodig vragen we ook andere praktijkmedewerkers om mee te denken. De regio's ZOU en Lekstroom hebben als het gaat om digitalisering veelal met dezelfde ontwikkelingen en richtlijnen te maken. Samenwerking en schaalgrootte kunnen dan veel voordeel bieden.



## Albert van der Veer, huisarts en CMIO

“In 2022 kwam de ICT vakcommissie vier keer bij elkaar om te bespreken welke impact ontwikkelingen op ICT-vlak hebben op huisartsen in de UNICUM-regio's. Ik zal in vogelvlucht vertellen waar ik mij als CMIO en waar we ons als vakcommissie onder andere mee bezig hielden in 2022:

- De vakcommissie fungeerde als klankbord bij het interpreteren van de ICT-ladder voor onze regio's in kader van Toekomstbestendige Huisartsenzorg (TBHZ).
- We schreven een  brief aan HISsen in onze regio met de oproep om Behandelgrenzen vlot te implementeren, zodat deze informatie in spoedsituaties makkelijk kan worden uitgewisseld.
- We werkten samen met de medische vakcommissie om het regionaal longformulier Midden-Nederland te implementeren in alle HISsen in onze regio.
- We hebben mogelijk gemaakt om meetgegevens voor ketenzorgprogramma's zoals vastgesteld door de medische vakcommissie namens UNICUM in de HISsen als dataset te kunnen selecteren en registreren.
- We organiseerden scholingen georganiseerd over het gebruik van VIPLive, ADEPD registreren en het gebruik van LSP in de spoedsituatie.
- We hebben een handleiding geschreven over het delen van waarnemgegevens in de spoedsituatie.
- We hebben over veel ontwikkelingen een mening gevormd en gevraagd (en ongevraagd) geadviseerd, bijvoorbeeld ten aanzien van:
  - LabOnline (digitaal aanvragen bij ziekenhuizen en Saltro): voordat er grootschalig wordt geïmplementeerd door laboratoria hebben wij benadrukt dat er allereerst een goed UX moet zijn en daarnaast de meerwaarde van dit product duidelijk moet zijn.
  - Portalen versus PGO's: wettelijk moet elk HIS ook inzage via PGO mogelijk maken. Echter, veel functionaliteit is nog niet goed beschikbaar via PGO en we zetten als UNICUM voorlopig maximaal in op het stimuleren van het gebruik van portalen voor het maken van afspraken, e-consulten, herhalen van medicatie etc.
  - Automatisch doorsturen van laboratoriumwaardes: in de regio ontvingen wij vragen van huisartsen of het meerwaarde heeft en/of mogelijk is om laboratoriumwaarden (of andere diagnostische onderzoeken) vanuit het ziekenhuis in het eigen EPD te ontvangen, ook al is het door specialisten aangevraagd. Na uitvraag bij commissieleden en navraag onder huisartsen is besloten af te zien van de mogelijkheid dit centraal te regelen. Een belangrijk argument was dat dit informatie is die onduidelijkheden kan opleveren over behandelverantwoordelijkheden en altijd in een context door de hoofdbehandelaar moeten worden geïnterpreteerd. “

## Leden vakcommissie ICT in 2022

- Albert van der Veer
- Valentijn Deijns
- Willem van Stempvoort
- Roel van Kuppevelt
- Maret van Noort
- Luud Neeskens
- Hans Erik van Helsdingen

## Medische vakcommissie

De medische vakcommissie houdt zich bezig met de medisch inhoudelijke aspecten van de gecontracteerde zorgprogramma's. Waar nuttig maken zij de vertaalslag van de zorgstandaarden naar actuele handreikingen en handzame samenvattingen. Deze vakcommissie bewaakt de kwaliteit en is medeverantwoordelijk voor de invulling van thema-avonden en nascholingen.



## Suzanne Joosten, huisarts en lid medische vakcommissie:

“In 2022 heeft de medische vakcommissie als het 'kloppend hart' van Zorg & Gezondheid mooie dingen bereikt. Zo zijn er maar liefst vier handreikingen vernieuwd, is het handboek herschreven en is er een nieuwe leefstijlmodule over voeding gemaakt. We hielden een peiling onder de huisartsen en praktijkondersteuners over het gebruik en de wensen ten aanzien van deze documenten. Met de uitkomsten hiervan wordt de inhoud nog beter op de gebruikers afgestemd.

Daarnaast hebben we het afgelopen jaar ons best gedaan om het contact tussen de praktijken en leden uit de medische vakcommissie te optimaliseren. Hierdoor zijn de praktijken beter op de hoogte van wat ze van UNICUM kunnen verwachten en weten ze waar ze terecht kunnen met vragen. Omgekeerd zijn wij hierdoor laagdrempelig op de hoogte van wat er in de praktijken leeft en kunnen we daar snel op in spelen.”

### Leden medische vakcommissie in 2022

- Lida van der Maat
- Brenda Baar
- Connie Lamers
- Victoria Jongkamp
- Susanne Joosten
- Sophie Bonarius
- Stephanie Almer
- Floris Hirsch
- Mehrzad Nasser
- Maret Zonneveld
- Lisette le Coq
- Aty de Rooter
- Wenda van Loenen
- Marjolein Beukers
- Ron Plooi
- Toosje Valkenburg

### Vakcommissie ANW

Beide regio's hebben een eigen vakcommissie ANW. De commissies geven gevraagd en ongevraagd advies aan de directie van de huisartsenspoedposten over operationele zaken op de post en nieuwe ontwikkelingen. De commissie is in 2022 5 keer bijeengekomen en heeft adviezen uitgebracht over uiteenlopende onderwerpen.



### Ingmar Brouwer, huisarts en voorzitter vakcommissie ANW regio Lekstroom:

“In het kader van het tekort aan triagisten adviseerde de vakcommissie in 2022 over het inzetten van huisartsen om de triage te ondersteunen. Dit resulteerde in werkafspraken over telefonische consulten en het terugbellen van patiënten die door onervaren triagisten slechts minimaal getriaged konden worden. Doel was de werklust voor iedereen zo laag mogelijk te houden en toch veilig te werken. De samenwerking en communicatie met huisartsenspoedpost Zeist is dit jaar verder geïntensiveerd, mede ingegeven door de situatie rond de triagisten, maar ook om de spoedzorg in het hele UNICUM-werkgebied te stroomlijnen. In september vond een pilot plaats om te kijken of er met minder artsen in de nacht gewerkt kan worden. De vakcommissie was actief betrokken bij het inregelen van deze pilot en de daarbij behorende werkafspraken. In 2023 gaan we het vrij roosteren mede gestalte geven en hebben we nog steeds de uitdaging van het werken met een klein triagistenteam. Ook is verdere samenwerking met Zeist een speerpunt en er zal vast nog meer ons pad komen.”

### Leden ANW vakcommissie Lekstroom 2022

- Ingmar Brouwer (voorzitter)
- Pim Achterberg
- Darwin Jerez Nova
- Maarten Theunissen
- Martine Tijssen
- Jan Raven
- Jan Sleijffers
- Bas Kienhuis
- Corrie Tol
- Ingeborg Korstjens
- Liseth van de Waardt Cozijnsen
- Maarten Theunissen (tot juli 2022)
- Paul Weisscher (vanaf november 2022)
- Fedde Rinsma

### Leden ANW vakcommissie ZOU 2022

- Maarten Brandt
- Ingrid de Voogd
- Ard-Jan de Jong
- Lisette Keppel
- Janneke Baas
- Claire Tilbury
- Marianne van Oostrum
- Marie-José Stoop
- Stephanie Wolsleger
- Nicolien Rosier
- Ingrid Ravenstein

### Vakcommissie O&I

De vakcommissie O&I is een gezamenlijke commissie van UNICUM ZOU en UNICUM Lekstroom. De commissie is multidisciplinair samengesteld met vertegenwoordigers vanuit de gemeentehubs uit beide regio's en werkt onder duo-voorzitterschap namens beide sub-regio's. De vakcommissie geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de UNICUM-directie. Doelen van deze commissie zijn:

- Delen en elkaar inspireren op succesvolle, wijkgerichte aanpak.
- Stimuleren en mede faciliteren van goede multidisciplinaire samenwerking in de lokale gemeentehubs.
- Verbinden en benutten van kruisbestuiving tussen de regionale O&I en lokale, wijkgerichte O&I-aanpak.

### Overleggen

De commissie kwam in 2022 drie keer bijeen: in februari, april en november. In elke commissievergadering zijn presentaties gehouden vanuit de diverse gemeentehubs over het lokale wijkgerichte werken in O&I-verband. Er werden successen gedeeld en tips uitgewisseld. Met de portefeuillehouders O&I in het bestuur van UNICUM zijn kwartaaloverleggen gevoerd over O&I-thema's en speerpunten in de diverse gemeentehubs. Met de directie van UNICUM is twee keer afstemmingsoverleg gevoerd.





## Stefanie Bloemendal, voorzitter vakcommissie O&I

“Dit jaar brachten wij advies uit over hoe je het beste invulling kunt geven aan lokale, multidisciplinaire samenwerking met de inzet van O&I-middelen. Daarbij was ook aandacht voor het vergroten van de betrokkenheid van de huisartsen.

Daarnaast adviseerden we over de agendasetting van TRIJN vanuit de eerstelijns. Daarbij ging het over de te volgen route en het organiseren van de betrokkenheid van de leden. Verder namen we deel aan de discussie en verkenning rondom verdere formalisering en versterking van de lokale multidisciplinaire samenwerking.

Vanwege de gemeenteraadsverkiezingen stelden we een inhoudelijke gespreksnotitie op voor de gemeentehubs. Het stuk is gebruikt ter ondersteuning van het lokale gesprek met de gemeente over het verbinden met de eerstelijnszorg.”

### Participatie in UNICUM-trajecten

- Vanuit de O&I Vakcommissie participeerden beide voorzitters in het herijkingstraject van UNICUM.
- Beide voorzitters namen deel aan het traject van UNICUM over governance/inventarisatie gemeentehubs o.l.v. Raedelijns. Dit heeft o.a. geleid tot een nieuwe en vereenvoudigde uitwerking van O&I Wijkmanagement Rapportage. Ook is hierdoor geagendeerd: doorontwikkeling governance/formalisering gemeentehubs. Dit thema wordt in 2023 door de commissie en in de gemeentehubs verder opgepakt.
- Voorbereidingen zijn getroffen voor deelname aan de klankbordgroep voor de vernieuwing van de website van UNICUM. Deze klankbordgroep start begin 2023.

### Leden vakcommissie O&I

- Stefanie Bloemendal (Lekstroom)
- Lysette Tychon (Lekstroom)
- Xander Toth Varjú (Lekstroom)
- Listy Samuels Brusse (Lekstroom)
- Marcia Valkenburg (Lekstroom)
- Stephan Joosten (Lekstroom)
- Wim Bouman (ZOU)
- Dominique van Steenis (ZOU)
- Nienke Smitsman (ZOU) (tot medio 2022)
- Arjo van den Berg (ZOU) (vanaf medio 2022)
- Roel Bots (ZOU)
- Alexander van Lennep (ZOU)
- Jeroen Morsink (ZOU)
- GertJan Kaaij (ZOU)
- Mieke Walda (UNICUM)

## Human Resources (HR)

2022 stond voor HR voornamelijk in het teken van herinrichting van de organisatiestructuur.

### Nieuwe functies spoedposten

Voor de huisartsenspoedposten werd begin 2022 een plan voor een herziene functie-inrichting aan de ondernemingsraad voorgelegd. In dit plan zijn twee nieuwe functies toegevoegd: NAW-medewerker en senior triagist. Hierdoor is een groeipad ontstaan. Dit maakt instroom in de functie van triagist laagdrempeliger en biedt de ervaren triagist een groei mogelijkheid. In een krappe arbeidsmarkt maakt het bieden van groeiperspectief UNICUM aantrekkelijker als werkgever. Na instemming van de ondernemingsraad is deze inrichting per september ingevoerd.

### Herijking topstructuur

Voor de werkorganisatie heeft in 2022 een herijking van de topstructuur plaatsgevonden. Dat leidde tot een herinrichting op directie- en managementniveau. Voor de betreffende functies zijn nieuwe functieprofielen opgesteld. Na het adviestraject heeft dit per 1 januari 2023 zijn beslag gekregen met de benoeming van twee directieleden en, na een assessment, de plaatsing van bestaande medewerkers op passende functies. De positie van clustermanager spoedzorg en de manager voor de nieuwe cluster zorgvernieuwing zijn eind 2022 vacant. De werving voor de clustermanager spoedzorg is in 2022 opgestart, de werving voor de clustermanager zorgvernieuwing wordt door de nieuwe directie in 2023 opgepakt.

### Medewerkersgesprekken

De regeling medewerkersgesprekken is ingevoerd. In het stroomlijnen van processen voor de spoedposten en de werkorganisatie is de basis voor het jaargesprek gelijkgetrokken. Doel van het jaargesprek is het open gesprek tussen leidinggevende en medewerker waarin aandacht is voor alles wat van invloed is op het functioneren en welbevinden van de medewerker in de organisatie. Voor triagisten (in opleiding) is de basis aangevuld met de monitoring van vereisten voor diplomering en herregistratie. De verslaglegging is gedigitaliseerd.

Voor het proces rondom opleidingen is een overkoepelend opleidingsbeleid opgesteld voor de hele organisatie. Er is een nadere uitwerking voor het inwerken, opleiden en scholen op de spoedposten in een apart document. Dit laatste is grotendeels bestaand beleid, dat in het kader van de NPA-accreditatie is geactualiseerd. Deze documenten zijn in december 2022 ter instemming aan de ondernemingsraad voorgelegd.

### Risico-inventarisatie

In de eerste helft van het jaar is de risico-inventarisatie & evaluatie (RIE) voor het kantoor uitgevoerd. Op basis hiervan is een plan van aanpak opgesteld. Het plan inclusief de toetsing is aan de ondernemingsraad voorgelegd, die er vervolgens mee instemde.

## Medewerkers

Eind 2022 had UNICUM in totaal 99 medewerkers in dienst, dat betekent een afname van 2 ten opzichte van het eind 2021.

## Werkorganisatie

Peildatum	Fte	Aantal
31 december 2021	20,1 fte	26
31 december 2022	22,3 fte	29

In 2022 zijn 7 medewerkers in dienst gekomen bij de werkorganisatie en hebben 4 medewerkers de organisatie verlaten.

## Spoedposten

Peildatum	Fte	Aantal
31 december 2021	26,2 fte	75
31 december 2022	21,0 fte	70

In 2022 zijn er 29 medewerkers in dienst getreden bij de spoedposten en hebben 34 medewerkers de organisatie verlaten. Het aantal medewerkers met een oproepcontract is gestegen van 18 naar 24.

De medewerkers werken voornamelijk vanuit Nieuwegein voor beide huisartsenspoedposten.

## Verdeling man/vrouw

Er werken naar verhouding meer vrouwen dan mannen bij UNICUM. Per eind 2022 was 78% van het medewerkersbestand vrouw. In 2021 was dit 84%.

## Leeftijdsopbouw

De gemiddelde leeftijd bedroeg eind 2022 41 jaar. De leeftijdsopbouw is als volgt:

Leeftijd	Aantal
<25	18
25-34	24
35-44	13
45-54	20
55+	24

## Ziekteverzuim werkorganisatie

In 2022 is het ziekteverzuim enorm gestegen, van 1,56% in 2021 naar 10,51% in 2022. De reden voor dit hoge percentage is een aantal langdurig zieken. Door het relatief kleine aantal medewerkers heeft dit groot effect op het percentage. In 2021 kende de werkorganisatie geen langdurig verzuim. In 2022 bedroeg dat meer dan de helft van het totale percentage, namelijk 5,45%.

## Ziekteverzuim huisartsenspoedposten

Het ziekteverzuim op de spoedposten is toegenomen van 7,51% in 2020 naar 11,27% in 2022. De meldingsfrequentie (het aantal keer dat iemand op jaarbasis wordt ziekgemeld) is gelijk gebleven, maar de gemiddelde verzuimduur is toegenomen.



## Zij-instromers opleiden tot doktersassistent

Er is een dringend tekort aan doktersassistenten in onze regio. UNICUM is in 2022 samen met de SSFH, HUS, RegioZorgNU en het ROC Midden-Nederland een project gestart. We bieden mensen die doktersassistent willen worden een baan als 'doktersassistent in opleiding' met een maatwerkopleiding die aansluit op kennis en werkervaring.

### Veel interesse

In het voorjaar van 2022 werd een gezamenlijke vacature geplaatst in het kader van dit project. Het aantal reacties op de vacature was overweldigend: meer dan 150 personen gaven aan zich te willen laten omscholen tot doktersassistent. Er is dus zeker interesse voor het vak en de mogelijkheid tot omscholen. In september zijn er 18 deelnemers gestart met de opleiding aan het ROC. Een aantal van deze deelnemers werken nu in praktijken die bij UNICUM zijn aangesloten. De subsidie vanuit de Stichting Sociaal Fonds Huisartsenzorg (SSFH) is ook in 2023 van toepassing. Komend jaar willen we twee nieuwe groepen laten starten.

# Zorg en Gezondheid

## Zorgprogramma's

Alle bij UNICUM aangesloten praktijken hebben een vaste praktijkconsulent die minimaal één keer per jaar de praktijk bezoekt. De praktijkconsulent ondersteunt de praktijk bij het maken en interpreteren van de eigen ketenzorg-kwartaalrapportage en kan, indien gewenst, een bijdrage leveren aan verbeterplannen. Daarnaast fungeren de consulenten als vraagbaak voor de praktijken, voor zowel huisarts, praktijkmanager als POH. De praktijkconsulenten bezoeken nieuwe praktijken om kennis te maken en om de medewerkers te informeren over de werkwijze van UNICUM.

## Handreikingen

UNICUM hanteert één eigen handboek voor het complete ketenzorgaanbod. Daarin staat de praktische uitvoering van de zorg beschreven. Voor de medisch-inhoudelijke kant is er per zorgprogramma een handreiking. In 2022 actualiseerden we de handreikingen voor CVRM, diabetes, COPD en astma. Ook van de leefstijlmodule voeding en het handboek verschenen nieuwe versies.

## Consultatie kaderhuisartsen

Voor de zorgprogramma's DM, COPD en CVRM kunnen praktijken gebruikmaken van de consultatiefunctie in VIPLive. Voor elke zorgprogramma is er binnen UNICUM een kaderhuisarts beschikbaar die de consultatievragen oppakt en beantwoordt. Dit geeft de huisartsenpraktijken de mogelijkheid om laagdrempelig gebruik te maken van specifieke deskundigheid ten aanzien van een zorgprogramma.

## POH-netwerkbijeenkomsten

De praktijkconsulenten organiseerden dit jaar een reeks POH-lunches. Per gemeente (bij kleinere gemeenten worden deze gebundeld) is er zowel in voor- als in najaar een POH-lunch. Tijdens de bijeenkomsten is er aandacht voor de actualiteiten, eventueel nieuw uitgebrachte handreikingen of leefstijlmodules en is er ruimte voor onderling netwerken. Op verzoek wordt er een thema besproken.

## Zorgprogramma's in cijfers

Regio	Praktijken	Geincluudeerde pt	VVR		
			Bloeddruk	Rookgedrag	LDL ooit
ZOU	65	12130	75	82	98
Lekstroom	56	11017	75	85	98
<b>Norm</b>			<b>80</b>	<b>80</b>	<b>90</b>
			HVZ		
			Bloeddruk	Rookgedrag	LDL ooit
ZOU	65	5963	77	81	98
Lekstroom	56	4528	78	84	98
<b>Norm</b>			<b>80</b>	<b>80</b>	<b>90</b>
			COPD		
			Functioneren (MRC of CCQ)	Rookgedrag	
ZOU	49	1189	72	83	
Lekstroom	60	1352	68	81	
<b>Norm</b>			<b>70</b>	<b>80</b>	
			DM		
			fundus <3 jaar	Voetonderzoek	eGFR
ZOU	67	7772	88	80	92
Lekstroom	69	8841	87	81	92
<b>Norm</b>			<b>80</b>	<b>80</b>	<b>90</b>

## GGZ

### Marjolijn Beukers, kaderhuisarts GGZ

“Dat de zorg in de GGZ onder druk staat, is ook merkbaar in de huisartsenpraktijk. Daarom is het extra belangrijk om duidelijk te hebben welke zorg en begeleiding in de huisartsenpraktijk hoort en wanneer en naar wie we kunnen doorverwijzen.”

### Werkgroep GGZ

De UNICUM werkgroep GGZ informeerde huisartsen en POH's GGZ over relevante onderwerpen en deelde geregeld tips, tools en inspiratie via de UNICUM Upd@te. In 2022 werd consultant GGZ Ron Plooijs aangenomen. Samen met kaderhuisartsen Marjolijn Beukers en Lieke Hassink-Franke vormt hij de werkgroep GGZ. De werkgroep draagt bij aan de verbetering van zorg voor patiënten met psychosociale problemen. De focus ligt op 'de juiste zorg op de juiste plek', samenwerkingsafspraken op wijk-/gemeente- en regioniveau en het ondersteunen van patiënten in hun eigen mogelijkheden en krachten.



UNICUM heeft een nadrukkelijke voortrekkersrol genomen op het thema GGZ. Op verschillende terreinen zijn doelstellingen benoemd en behaald:

#### Samenwerken

- Met Altrecht is overleg om te komen tot samenwerkingsafspraken t.a.v. consultatie, wachttijden, overbruggingszorg en overlegstructuur.
- Samenwerking sociaal domein.

#### Kwaliteit en deskundigheidsbevordering (huisartsen, POH en netwerkpartners)

- Consulent GGZ bouwt aan een netwerk intern (POH GGZ) en extern met als doel kennis delen, deskundigheid en samenwerking bevorderen.
- EPA-zorg: ook in 2023 draagt UNICUM bij aan een EPA-richtlijn, waar in diverse plekken in onze regio's al een start mee is gemaakt.
- eHealth: gesprekken zijn gaande met Ksyos om naast consultatie ook ehealth aan te bieden aan de huisartsleden.
- In het scholingsaanbod van 2022 was nadrukkelijk aandacht voor scholing en deskundigheidsbevordering GGZ.

#### Symposium

Het UNICUM symposium stond geheel in het teken van de GGZ met als thema 'Hart voor Hoofdzaken'. Ruim 150 deelnemers waren aanwezig in Slot Zeist. De werkgroep GGZ had een interessant programma samengesteld. Naast de kennis en inspiratie werd ook het 'elkaar ontmoeten' op deze mooie locatie ontzettend gewaardeerd.



#### Gecombineerde Leefstijl Interventie (GLI)

In 2022 bestond de infrastructuur voor de GLI binnen UNICUM-werkgebied uit ongeveer 60 leefstijlteams en meer dan 70 leefstijlcoaches. De kwartiermakersfase is afgerond en de GLI is structureel geborgd in de organisatie. Huisartsen hebben in totaal sinds de start ongeveer 2.500 keer verwezen naar de GLI. De eerste stappen zijn gezet om ook medisch specialisten de laten verwijzen.

De GLI is een algemeen aanbod, met een werkgroep kijken we naar mogelijkheden voor maatwerk en doorontwikkeling van de GLI. Vooruitkijkend verwachten we dat het aantal verwijzingen verder toeneemt, net als de aandacht voor leefstijl en preventie.

## Klankbordgroep

Onze regionale klankbordgroep borgt de organisatie en kwaliteit van de GLI op regionaal en lokaal niveau. Deze klankbordgroep komt drie tot vier keer per jaar bijeen. Tijdens de bijeenkomst komen (landelijke) actualiteiten aan de orde en delen we succesverhalen, zodat de regio's van elkaar kunnen leren. Ook is er ruimte voor mogelijke barrières met elkaar te bespreken en vragen te stellen. Het geeft UNICUM een goed beeld van waar ondersteuning eventueel gewenst en nodig is.

## Handreikingen

In 2022 is de handreiking GLI Liraglutide (Saxenda) opgesteld en zijn we begonnen met het schrijven van de handreiking GLI naltrexon/bupropion (Mysimba).

## Nascholing

Na de lockdown in januari 2022 is het organiseren en aanbieden van scholingen weer opgepakt. Met name de COPD-scholingen kwamen in coronatijd niet aan bod en deze zijn weer ingehaald. Met het oog op verbinding organiseerden we diverse netwerkbijeenkomsten op kantoor in Bilthoven. Reanimatietrainingen die oorspronkelijk alleen aan medewerkers van de spoedposten werden gegeven, waren in 2022 ook toegankelijk voor medewerkers van dagpraktijken. Verder is de cursus triage incompany georganiseerd.

## Symposium Hart voor Hoofdzaken

Ook is sinds dit jaar GGZ-scholing vast onderdeel van het programma. Klapper was het symposium Hart voor Hoofdzaken in Slot Zeist op 8 november 2022. Deze dag trok ruim 150 deelnemers en werd gewaardeerd met een 8,2. De UNICUM werkgroep GGZ had een interessant programma samengesteld. Naast de kennis en inspiratie werd ook het 'elkaar ontmoeten' op deze mooie locatie op prijs gesteld. Bekijk de [video-impressie](#) van deze dynamische dag.



## Overzicht scholingen in 2022

Datum	Scholing
1-12-2022	Reanimatietraining
24-11-2022	Reanimatietraining
21-11-2022	Thema avond DM UNICUM Huisartsenzorg
17-11-2022	IMIS training
17-11-2022	Webinar VIPLive - Werken met de filtertool
16-11-2022	Reanimatietraining
10-11-2022	Reanimatietraining
8-11-2022	Symposium UNICUM
3-11-2022	Reanimatietraining
31-10-2022	Reanimatietraining
13-10-2022	Caspir module 6
4-10-2022	Webinar VIPLive - Digitaal samenwerken (HA praktijk)
4-10-2022	Caspir 1-5: module 2
3-10-2022	Webinar VIPLive - Digitaal samenwerken (netwerkpartners)
3-10-2022	Reanimatietraining
27-09-2022	Reanimatietraining
19-09-2022	Reanimatietraining
15-09-2022	Webinar VIPLive - Werken voor de ketenzorg
15-09-2022	Reanimatietraining
8-09-2022	Webinar VIPLive - Werken met VIPLive voor de ketenzorg
7-09-2022	Webinar VIPLive - Inzicht in praktijk en samenwerken
7-09-2022	Workshop Versterken van het team en de samenwerking
5-07-2022	Webinar VIPLive: Werken met de filtertool
4-07-2022	Workshop Tijd voor Zorg - Jouw eigen tijd!
1-07-2022	Caspir online (e-learning)
30-06-2022	Thema avond DM UNICUM Huisartsenzorg
29-06-2022	LEAN werken in de huisartsenpraktijk
28-06-2022	TBHZ Werksessie Communicatie met patiënten
23-06-2022	Perifeer Arterieel Vaatlijden (PAV)
13-06-2022	Problem Solving Therapie - netwerkbijeenkomst
9-06-2022	TBHZ Werksessie Programmatisch werken
7-06-2022	TBHZ Werksessie eServices
25-05-2022	Webinar VIPLive - Digitaal samenwerken (voor ketenpartners)
25-05-2022	Webinar VIPLive - Digitaal samenwerken
25-04-2022	Webinar Spreekuur samen (met de patient)

25-04-2022	Webinar Spreekuur Samen (met de patiënt) - Voor praktijken die nieuw starten
21-04-2022	Webinar VIPLive: Rapportages in VIPLive
19-04-2022	Webinar VIPLive: Spreekuur samen
14-04-2022	Reanimatietraining
13-04-2022	OPEN Webinar
7-04-2022	Starten met stoppen (SMR)
6-04-2022	Webinar Vaatlijden
23-03-2022	Reanimatietraining
22-03-2022	Workshop projectplan schrijven (TBHZ)
17-03-2022	Workshop projectplan schrijven (TBHZ)
16-03-2022	Webinar VIPLive - Werken met VIPLive voor de ketenzorg
16-03-2022	Caspir Module 6
15-03-2022	Webinar VIPLive - Werken met VIPLive om inzicht te krijgen in mijn praktijk en samenwerken
10-03-2022	CVRM voor Praktijkassistenten
8-03-2022	Webinar VIP Werken met de filtertool
22-02-2022	Workshop projectplan schrijven (TBHZ)
21-02-2022	Reanimatietraining
17-02-2022	Webinar VIPLive - Digitaal samenwerken met de patiënt
17-02-2022	Thema avond Langerhans 'Diabetes en risico's: de puntjes op de i'
10-02-2022	Workshop projectplan schrijven
9-02-2022	Webinar VIPLive - Werken met VIPLive voor de ketenzorg
1-02-2022	Workshop projectplan schrijven (TBHZ)

# Huisartsenspoedzorg

**Ook in 2022 kampten de huisartsenspoedposten met capaciteitsproblemen. Huisartsen en medewerkers op de posten hebben opnieuw enorme inzet en flexibiliteit getoond om samen de posten open te houden. UNICUM zoekt op verschillende niveaus de samenwerking op om te komen tot een structurele oplossing.**

## Capaciteit

In 2022 heeft UNICUM de triage voor de huisartsenspoedposten in Zeist en Nieuwegein samengevoegd op de locatie in Nieuwegein vanwege toenemende personele capaciteitsproblemen. Zowel de spoedpost in Nieuwegein als in Zeist kampte met een structureel tekort aan gediplomeerde triagisten. De toenemende arbeidsmarktkrapte en COVID vergrootten de personele problemen. Het samenvoegen van de triage heeft helaas tot een groot verloop onder de triagisten geleid. De werkdruk voor de medewerkers op de posten was, als gevolg van deze ontwikkelingen, ongekend hoog. Dit bracht een acute bedreiging met zich mee voor het welbevinden en de gezondheid van de medewerkers en de continuïteit, veiligheid en kwaliteit van zorg op onze spoedposten. De in 2021 ingezette maatregelen liepen ook in 2022 door:

## Inzet van NAW-medewerkers

Medewerkers werden door de organisatie opgeleid om de telefoontjes aan te nemen en de patiënten te triëren op ABCD-veilig. Een aantal van deze medewerkers is doorgestroomd naar de opleiding tot triagist.

## Inzet van (extra) belartsen

Huisartsen deden in de tweede helft van het jaar beldienst. Dit houdt in dat zij patiënten die door de NAW-medewerkers ABCD-veilig zijn gesteld, op een later moment terugbellen. De organisatie heeft tijdelijk extra huisartsen ingezet wanneer sprake was van zeer kritieke onderbezetting. De meeste van deze diensten werden ingevuld door waarnemende huisartsen.

## Gecentraliseerde triage vanuit één locatie op de post in Nieuwegein

De twee triageteams van de posten in Nieuwegein en Zeist zijn in 2022 steeds intensiever gaan samenwerken en zijn uiteindelijk samengevoegd tot één team.

## Mogelijkheden om vanuit huis mee te bellen

Huisartsen kunnen in geval van drukte ook vanuit huis inbellen waardoor zij sneller en kort inzetbaar zijn op piekmomenten. Een pilot voor het vanuit huis bellen door triagisten is in 2022 afgerond en wordt nu alleen ingezet indien een medewerker niet naar de post kan komen, maar wel vanuit huis kan werken. De druk op het rooster gaf onvoldoende ruimte voor een achterwachtschema voor triagisten.

Bovenstaande ontwikkelingen en noodmaatregelen hebben grote impact gehad op medewerkers en huisartsen. In de zomer zijn tijdens een werkconferentie met huisartsen en triagisten afspraken gemaakt over op welke wijze de zorg op een veilige wijze kan worden geboden.

---

## Beleid

In 2022 is een aantal doelstellingen gerealiseerd. De belangrijkste hiervan waren:

## Pilot samenwerken in de nacht

In de maand september deden we een pilot waarbij de zorg in de nachten vanuit Nieuwegein werd geleverd. Consulten vonden voor de gehele regio plaats in Nieuwegein en visites werden van daaruit met twee auto's gereden. Doelstelling van de pilot was om te beoordelen of de zorg met inzet van een arts en chauffeur veilig kon plaatsvinden. Tijdens een werkconferentie zijn de resultaten van de pilot met de betrokken artsen en triagisten besproken. Het advies na bespreking van de resultaten was dat de zorg veilig en prettig geleverd kan worden tijdens de nachten met één auto minder en met drie huisartsen vanuit Nieuwegein. De organisatie nam dit voorstel in 2023 over.

## Pilot Zorg Coördinatie Centrum (ZCC)

Een projectgroep met deelnemers van de RAVU en UNICUM bereidde in 2022 een pilot voor waarbij op zaterdagen de coördinatie van complexe zorgvragen vanuit het ZCC in Huis ter Heide plaatsvindt. Hier waren zowel medewerkers van eerstelijnsverblijf, de GGZ, geboortezorg, ambulancediensten en de huisartsenposten aanwezig om de juiste zorg op de juiste plek de realiseren. De pilot is in november van start gegaan en is gefaseerd uitgerold. Stap voor stap onderzoeken we hoe de zorg zo efficiënt mogelijk georganiseerd kan worden. De pilot loopt door de zomer van 2023. De ervaringen worden binnen ROAZ-verband besproken en gedeeld.

## Pilot intensievere samenwerking in de acute zorg: Impressie eerste pilotdag

**Op zaterdag 26 november 2022 ging de pilot rond intensievere samenwerking in de acute zorg in het Zorg Coördinatie Centrum (ZCC) Midden-Nederland van start. Op vijftien zaterdagen werken verschillende eerstelijns acute-zorgaanbieders intensief samen in de triage om te onderzoeken hoe zij samen kunnen zorgen voor de juiste zorg op de juiste plek.**

Claire Tilbury, huisarts en medisch directeur van de huisartsenspoedpost in Zeist vertelt over deze eerste pilotdag. Hoe beviel het werken in het ZCC en wat leverde de multidisciplinaire samenwerking op deze eerste dag op?

“Om een voorbeeld te noemen van een casus tijdens de eerste pilotdag: een man belt de huisartsenspoedpost. Hij wil een huisarts zien zodat deze een operatie aan zijn arm kan uitvoeren, omdat deze scheef zou groeien. Mijn collega's van de post vermoedden dat hier mogelijk psychiatrie meespeelde. De vraag aan het team in het ZCC was dan ook of de crisisdienst hulp kon bieden. De medewerker van de crisisdienst kon deze patiënt oproepen in haar patiëntendossier en heeft vervolgens contact opgenomen met deze, voor hen reeds bekende patiënt, en de zorg verder overgenomen.

## NPA-certificering

Begin 2021 is besloten de posten te certificeren volgens de NPA-normen. De voorbereidingen voor deze NPA-certificering (in 2023) waren in 2022 in volle gang.

## Toekomstvisie huisartsenspoedposten

Eind 2022 heeft de Werkgroep toekomst een aantal scenario's gepresenteerd aan de ALV's met een gedeelde visie op de toekomst van de huisartsenspoedposten, inclusief een samenwerking met het regionale Zorgcoördinatiecentrum.

## Huisarts Carin Littooi, voorzitter Werkgroep toekomst:

“De Werkgroep Toekomst Huisartsenspoedzorg van UNICUM is van start gegaan in een onrustige tijd, waarin de ontwikkelingen binnen de huisartsen spoedzorg zich landelijk, regionaal en lokaal snel opvolgden. Regelmatig had de werkgroep het idee dat nadenken en discussiëren over gewenste ontwikkelingen niet veel zin had, omdat ondertussen beleidsmakers en beslissers alweer een andere afslag hadden genomen. Het beeld dat we daarbij veel gebruikten was dat we de brug moesten en moeten blijven bouwen, terwijl we er al overheen lopen. Af en toe dus een wankel gevoel. Toch hebben we meerwaarde ervaren van geduldig het doel voor ogen houden, goed naar de achterban luisteren en ondertussen actief meewerken aan hoe de brug naar de toekomst eruit zou kunnen zien.”

## Nieuwe triageruimte Antoniusziekenhuis

Medio 2022 is de ruimte van opnameplanning in de weekenden beschikbaar gekomen voor de huisartsenposten. Deze ruimte biedt meer en betere werkplekken aan de triagisten en regiearts dan het oude callcenter.

## Kwaliteit

### Aantal verrichtingen

Het aantal verrichtingen voor de beide spoedposten bedroeg in totaal in 2022:

Fysieke consulten	31.478
Telefonische consulten	40.155
Visites	6.708



## Streefwaarden branche

Telefonische bereikbaarheid	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Streefwaarde
Bij gebruik spoedtoets binnen 30 seconde persoon aan de lijn	91%	95.1%	91.5%	92.1%	98%
Opnemen niet spoedlijn < 2 minuten	53%	48.7%	55.5%	54.2%	75%
Opnemen niet spoedlijn < 10 minuten	85%	85.4%	86.3%	87.2%	98%

De streefwaarde voor de telefonische bereikbaarheid werd in 2022 niet gehaald. Oorzaak hiervan is de krappe bezetting van het triageteam. Door de inzet van NAW-medewerkers en belartsen is getracht de telefonische bereikbaarheid beheersbaar te houden.

Tijdigheid van hulpverlening U1	2019	2020	2021	2022
U1: binnen 20 minuten (streefwaarde 90%)	33.5%	51.8%	61.2%	63.9%
U1: binnen 30 minuten (streefwaarde 98%)	52.4%	76.4%	83.7%	84.3%
U2: binnen 60 minuten (streefwaarde 90%)	72.8%	88%	87.9%	86.9%
U2: binnen 120 minuten (streefwaarde 98%)	97.2%	98.8%	98.6%	98.2%
U3: binnen 4 uur ter plaatse (streefwaarde 100%)	99.1%	99%	98.8%	98.8%
U4: binnen 24 uur (streefwaarde 100%)	100%	99.8%	99.9%	100%
Autorisatie binnen 01:00:00	93.7%	94.7%	94.1%	94.6%
Autorisatie binnen 02:00:00	98.4%	98.7%	98.5%	98.8%

In 2022 lukte het niet om de streefwaarden te halen voor de aanrijdtijden bij U1 en U2. In het derde kwartaal 2022 voerden we een analyse uit om oorzaken en gevolgen van deze tekortkomingen in kaart te brengen.

Op basis van deze analyse kunnen we concluderen dat er - behalve bij de urgenties U0/U1 - geen bewijs is dat overschrijding van de streefwaarde leidt tot onveiligheid voor de patiënt. Onze analyse laat zien dat bij maximaal 8,5% van de U2-patiënten, bij wie de tijdigheidsnorm is overschreden, eventueel sprake zou kunnen zijn van een diagnose die actief ingrijpen binnen één uur noodzakelijk maakt. We concluderen dat de streefwaarden tamelijk willekeurig zijn gekozen. Het sturen op maximale scores voor de tijdigheid van U2-visites heeft daarom geen hoge prioriteit.

Voor U0/U1-visites geldt dat minder. Daar zou tijdigheid eventueel mortaliteit kunnen voorkomen. De scores van UNICUM Huisartsenspoedzorg is op die punten laag. Met als aantekening dat het om zeer kleine aantallen gaat en we niet weten hoe de benchmark is. Uit de analyse kon echter geen directe relatie worden gevonden tussen voor de hand liggende parameters, zoals bijvoorbeeld drukke diensten en de tijdigheid. Om daar wel inzicht in te krijgen zou er een incidentonderzoek moeten plaats vinden kort na iedere overschrijding van de norm. UNICUM heeft besloten daar op dit moment geen prioriteit aan te geven.

## Calamiteiten, VIM en klachten

De calamiteitencommissie onderzocht in 2022 vijf calamiteiten. De calamiteitenonderzoeken werden uitgevoerd onder begeleiding van een onafhankelijk voorzitter van Quasir. De VIM-commissies onderzochten in totaal dertig incidenten. De organisatie ontving 69 klachten van patiënten. Deze klachten zijn afgehandeld door een onafhankelijke klachtenfunctionaris.

Door capaciteitsproblemen en het hoge ziekteverzuim in de afgelopen kwartalen was er sprake van verminderde telefonische bereikbaarheid bij niet-spoed. Toch zien we geen substantiële toename in het aantal klachten, incidentmeldingen en calamiteiten. Dit aantal is in 2022 niet toegenomen ten opzichte van 2021. Het aantal klachten betreft slechts 0,09% van het aantal getrieerde verrichtingen. Ook zien we geen verband tussen de capaciteitsproblemen en de aard (oorzaak) van de onderzochte casuïstiek. Met andere woorden: er lijkt vooralsnog geen direct verband tussen de verminderde telefonische bereikbaarheid en de kwaliteit van zorg.

# Samenwerking en O&I

Medio 2022 hebben we de organisatie uitgebreid met een **Consulent Zorgnetwerken die een actieve bijdrage levert aan samenwerking, netwerken en infrastructuur.**

## Organisatie & Infrastructuur (O&I)

In 2022 bouwden de wijkmanagers verder aan hun netwerk. Ook is de onderlinge samenwerking verstevigd. Veel thema's spelen in meerdere gemeentehubs waardoor het loont om kennis en ervaring te delen. Er wordt gewerkt aan een digitale omgeving voor wijkmanagers - de zogenoemde wijkmanagershub - waarin zij online, gemeente-overstijgend kunnen samenwerken. Daarnaast is er een 'projectenbibliotheek' waarin projectplannen en informatie op thema gedeeld kunnen worden.



## O&I in de praktijk: Zorg4Zeist - Samenwerking huisartsen-CJG 'We werken nu meer als team samen'

Huisartspraktijken en CJG-consulenten hebben tijd en energie gestoken in verbetering van de samenwerking. Zij weten elkaar inmiddels beter te vinden en steeds vaker werken zij naar tevredenheid samen. Consulent CJG Anna Brondijk vertelt hoe zij de samenwerking in de praktijk ervaart.

Anna: "Wat ik vooral merk is dat de huisarts en ik elkaar meer op de hoogte houden. Wij hebben nu standaard in de aanmelding staan: 'Is de huisarts op de hoogte en is hij/zij de doorverwijzer?' Zo niet vragen we de vaste consulent om de betreffende huisarts te informeren. Andersom krijg ik consequent een berichtje via de VIP-app als de huisarts mensen rechtstreeks naar mij doorverwijst. Dat is prettig. Ouders vinden het CJG vaak toch wel spannend en ik merk dat het hen geruststelt als ik vertel dat de huisarts mij al geïnformeerd heeft."

## Samenwerking

### Juiste zorg op de juiste plek (JZOJP)

Sinds begin 2022 is UNICUM betrokken bij een initiatief met het Antonius Ziekenhuis, het Diaconessenhuis, HUS en RegioZorgNu om uitvoering te geven aan de 'Juiste zorg op de juiste plek'.

In 2022 zijn onderstaande projecten gestart:

- 1 Teleconsultatie tweerichting en triage verwijzingen
- 2 Digitale patiëntbespreking
- 3 Verpleegkundige inzet menopauze
- 4 Eerstelijnsdiagnostiek ANW
- 5 Stepped Care Artrose

De overige projectideeën zijn op een reservelijst geplaatst. Deze worden op basis van prioritering en beschikbare capaciteit in 2023 opgepakt. Naast de inhoudelijke bijdrage van UNICUM huisartsen in meerdere projecten levert UNICUM ook een projectleider voor één van de projecten. In december is een bijeenkomst georganiseerd. De projecten werden toegelicht en er werd input opgehaald bij de aanwezigen, denk aan knelpunten en kijkrichting. De opkomst en interesse zijn groot. Specialisten en huisartsen ervaren dit als een waardevolle vorm van samenwerken.

## Proeftuinen UMCU

Verder is UNICUM betrokken bij de proeftuinen die vanuit UMC Utrecht zijn georganiseerd in het kader van de Juiste zorg op de juiste plek. We participeerden in 2022 in drie van de zeven proeftuinen, te weten:

- Palliatieve Netwerkgroep
- Netwerkgroep Hart- en vaatziekten
- Regionale gegevensuitwisseling

## RTA Platform

In 2022 is het RTA Platform onder leiding van Trijn van start gegaan. UNICUM levert hier een actieve bijdrage aan door de inbreng van (kader)huisartsen. Diverse Regionale Transmurale Afspraken worden gereviseerd. De RTA Astma/COPD bevindt zich in de afrondende fase. RTA's Hartfalen en Ouderen zijn recent opgepakt. Verder is er een roadmap ontwikkeld om alle RTA's actueel te krijgen en te houden.

## Regionale afspraak 'second opinion'

UNICUM is gestart met het formuleren en vaststellen van regionale second-opinion-afspraken in een handzaam document. Dit is een vanuit de regio geopperd initiatief, dat de routing voor een second-opinion-verzoek vanuit de patiënt helder maakt. Door goede regionale afspraken wordt het werkbaarder voor zowel patiënt, huisarts en de betreffende specialist. Het UMCU, Diakonessenziekenhuis en Antonius ziekenhuis zijn betrokken bij de ontwikkeling van dit document.

## Niet-aangeboren hersenletsel (NAH) netwerk

UNICUM is in 2022 en meerjarige samenwerking aangegaan met de Hogeschool Utrecht (HU). Doel hiervan is NAH-netwerken in de gehele regio Utrecht te ontwikkelen (of te versterken), te verbinden en te borgen. Dit is een door ZonMw gefinancierd project waarin UNICUM de rol van de huisartsen vertegenwoordigt en de HU projectleider is.

## Ouderenzorg

De ouderenzorgorganisaties in Zuidoost bundelden in 2022 hun krachten in het netwerk ONZe: Ouderengeneeskundig Netwerk Zuidoost eerstelijns. UNICUM ondertekende een overeenkomst om de gestarte samenwerking met de VVT-instellingen, Specialistische Ouderen Geneeskunde en de GZ-psychologen in regio ZOU te formaliseren. De samenwerking heeft als doelstellingen:

- Cliënten krijgen de juiste zorg op de juiste plek, wat de kwaliteit van leven en het langer thuis wonen ondersteunt en leidt tot een kostenbesparing.
- Ziekenhuisopnames en doorverwijzingen naar een specialist zijn minder frequent noodzakelijk en crisissituaties kunnen sneller opgelost of voorkomen worden.
- Bijdragen aan het versoepelen van een eventuele doorstroom richting opname binnen de WLZ en het voorkomen van verkeerde bedproblematiek.

Zowel een kaderhuisarts als medisch coördinator van UNICUM participeren actief in de werkgroep. In oktober bezochten specialisten Ouderengeneeskunde de huisartsen in ZOU om kennis te maken en hen te informeren over ONZe.

# Innovatie



## Toekomstbestendige huisartsenzorg (TBHZ)

UNICUM hanteert een unieke aanpak voor het programma Toekomstbestendige Huisartsenzorg (TBHZ). Iedere deelnemende huisartsenpraktijk krijgt de ruimte om een zelfgekozen verbeterproject uit te voeren. Wij ondersteunen en faciliteren praktijken bij het behalen van hun doelen. Op deze manier hopen we dat iedere praktijk echt iets heeft aan TBHZ en dat zij hun knelpunten en uitdagingen (die misschien al langer op tafel liggen) met deze vergoeding kunnen aanpakken. Voor de een ligt dit op het vlak van ICT, voor de ander gaat het om persoonsgerichte zorg of bijvoorbeeld taakverdeling.

## Plannen van aanpak

Deelnemende huisartsenpraktijken stellen eerst een plan van aanpak op en gaan hier vervolgens mee aan de slag. UNICUM biedt ondersteuning waar nodig. Zo worden er tijdens de looptijd van het project verschillende voortgangsupdates verzonden op 25%, 50% en 75% van het project, waarna (als gewenst) contact wordt opgenomen voor ondersteuning en bewaking van het plan. Verdere ondersteuning werd in 2022 geboden in de vorm van praktijkbezoeken, het aan elkaar koppelen van praktijken, een samenwerkingsovereenkomst met CareAbout en scholingen.

## Inspiratiesessies en -verhalen

Op basis van de praktijkplannen zijn in 2022 scholingen en workshops aangeboden aan de huisartsenpraktijken. Zo gaf huisarts Robbert Keppel een sessie over zijn project: **Teamsprint**. Ook waren er inspiratiesessies over plezier in je werk en LEAN, en vond er een werksessie Plan van Aanpak plaats. Tijdens deze werksessie leverden de deelnemers zelf input vanuit hun eigen praktijkvoorbeelden en plan van aanpak. Vervolgens werd er meedacht over knelpunten en vragen. Op de UNICUM-website zijn **TBHZ-inspiratieverhalen** gedeeld over onder andere MijnGezondheid.net, positieve gezondheid en het verbeteren van gesprekken in de praktijk.

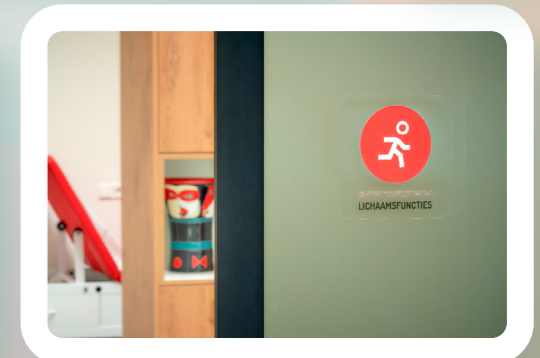
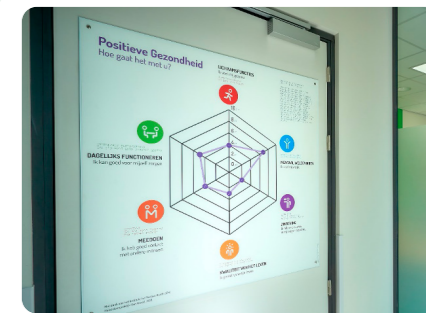
## Borging en evaluatie projecten

Praktijken die hun projecten in 2022 hebben afgerond, zijn benaderd voor verdieping op hun plan en/of om mee te denken over de borging. Hier is door een aantal praktijken al gebruik van gemaakt. Projectleiders TBHZ krijgen aan het eind van de looptijd van het ingediende plan van aanpak een eindevaluatie toegestuurd. Deze is vooral bedoeld om de projectleiders te ondersteunen in het evalueren van het project in kader van TBHZ. Daarnaast leert UNICUM ook van deze evaluatie en wordt een deel van de informatie gebruikt voor rapportage aan de zorgverzekeraar.



## Inspiratieverhaal Positieve Gezondheid

In de toekomst stroomt Positieve Gezondheid (PG) door de aderen van alle medewerkers! Dat is het doel van Annemiek Wereldsma. Lees haar inspiratieverhaal in het kader van Toekomstbestendige Huisartsenzorg.





## ‘Mensen kunnen heel goed verbergen dat ze moeite hebben met lezen en schrijven’

Huisartsen Lisette Le Coq (Gezondheidscentrum de Roerdomp) en Nicolette de Hartog (Gezondheidshuis de Componist) zijn een project rond laaggeletterdheid gestart. Tijdens een interview vertelden zij over de aanpak. Ook delen ze praktische tips over het herkennen en bespreekbaar maken van laaggeletterdheid.

**LZEEN EN SHICREJVN**  
**IS NEIT VOOR IEREEDEN VEZLAFNEKSPREND**  
Uitnodiging verplichte training laaggeletterdheid

16 Juni **OF** 28 Juni 2022  
17:30 - Aanvang met hapje eten  
18:00 - 20:30 - Programma

**Verplicht** voor alle medewerkers van de Roerdomp met patiëntencontact

In samenwerking met **Pharos en Prago**

Waar? Buurtplein Doorslag Parelduiker 13, Nieuwegein

Training over hoe je laaggeletterdheid kunt herkennen, bespreekbaar maken, registreren en meer!

## Zorg4

We bouwden in 2022 aan de verdere uitbreiding van het Zorg4-concept. Het Zorg4-concept biedt de O&I gemeentehubs een herkenbare huisstijl en een online platform dat bestaat uit een openbare website en een besloten deel waarop professionals in zorg en welzijn kunnen samenwerken. Via de lokale Zorg4-apps (PGO) kunnen huisartsen met hun patiënten communiceren.

## Online sociale kaart

De openbare zorg4-websites zijn een online sociale kaart voor inwoners én zorgverleners. Deze geven een overzichtelijk beeld van het aanbod van zorg en welzijn binnen de gemeentehub. Bekijk voor een voorbeeld [www.zorg4zeist.nl](http://www.zorg4zeist.nl) of [www.vijfheerenlanden.nl](http://www.vijfheerenlanden.nl). In 2022 startten twee nieuwe gemeentehubs met een zorg4-website. Er werd een roadmap opgesteld met ontwikkelpunten voor de zorg4-websites, zoals: het verbeteren van de zoekmachine, toevoegen van populaire pagina's en een activiteitenkalender en het uitbreiden van zoekmogelijkheden.

## Platform voor professionals

Voor professionals in zorg en welzijn bevat het Zorg4-platform een besloten gedeelte (Corpio). Na inloggen kunnen zij hier multidisciplinair samenwerken. Zij kunnen bijvoorbeeld plannen en documenten delen, het smoelenboek raadplegen en discussiëren in communities. In de besloten omgeving kunnen zorgverleners ook zelf een specifieke samenwerkingsgroep per thema inrichten. Het gaat hierbij om multidisciplinair samenwerken tussen zorg en welzijn, sociaal domein en andere betrokkenen (geen medische patiëntendata).

## U-prevent

U-prevent is een algoritme (in lijn met de huidige richtlijnen) voor het berekenen van het 10-jaarsrisico en het lifetime-risico bij cardiovasculair risicomanagement. Hiermee kunnen artsen hun patiënten beter informeren en beter betrekken bij de behandelkeuzes. In samenwerking met UMCU, Topicus en ORTEC werd er in 2022 gewerkt aan de implementatie van U-prevent in VIPLive. Hiermee kan de patiëntdata uit het dossier in VIPLive automatisch in de U-Prevent invoervelden worden geladen. Dit vergroot het gebruiksgemak, verkort het tijdsverbruik per patiënt en het minimaliseert de kans op fouten. De frequentere inzet van U-Prevent moet merkbaar leiden tot betere kwaliteit van zorg, toegenomen patiënttevredenheid, verbeterde therapietrouw en efficiënter werken door de zorgprofessional.

# Digitalisering

## VIPLive

Bij UNICUM aangesloten huisartsenpraktijken en hun samenwerkingspartners hebben toegang tot VIPLive. Dit programma ondersteunt zorgverleners in de zorgprocessen rondom en met de patiënt. Echter, niet iedereen was op de hoogte van alle functionaliteiten van VIPLive. Daardoor werd VIPLive niet optimaal ingezet in de dagelijkse praktijk.

## Praktijkbezoeken en inventarisatie

In 2022 zijn praktijkbezoeken gedaan om praktijken te ondersteunen in het gebruik van VIPLive. Ook brachten we in kaart welke functies van VIPLive wel of niet gebruikt worden en wat de achterliggende reden daarvan is. Op basis van deze inventarisatie is een rapportage opgesteld. De uitkomsten en adviezen zijn in het eerste kwartaal van 2023 gepresenteerd in het MT. Naast de rapportage heeft deze inzet op VIPLive activerend gewerkt voor een verdiepingsslag in de gemeentehubs. Hierbij lag de focus op functionaliteiten van VIPLive die multidisciplinaire samenwerking ondersteunen, zoals de berichtenfunctie. Ook is een samenwerking aangegaan met andere regionale huisartsenorganisaties (o.a. RegiozorgNU, Huisartsen Gelderse Vallei, Rijnmond dokters, Mediis, Groninger Huisartsen Coöperatie, Onze huisartsen, Huisartsenzorg Oude IJssel en Huisartsencoöperatie West-Brabant) die gebruikmaken van VIPLive om krachten te bundelen en van elkaar te leren.

## Ontwikkelagenda

Op basis van de praktijkbezoeken en de ervaringen van de praktijkconsulenten is een ontwikkelagenda VIPLive opgesteld vanuit UNICUM. In deze ontwikkelagenda staan ontwikkelwensen die vanuit de huisartsenpraktijken naar voren kwamen voor VIPLive. Aan het eind van 2022 werd bekend dat een aantal van deze ontwikkelwensen in 2023 worden opgepakt door de leverancier van VIPLive. Zo komt er een actielijst voor de POH's, wordt er gewerkt aan het consulteren met dossierselectie en zal het in de toekomst mogelijk zijn om een selectie van berichten terug te koppelen naar het HIS.

## OPEN

Het landelijke programma OPEN werd in 2022 succesvol afgesloten. Doel was online inzage in het medisch dossier voor patiënten mogelijk te maken via een portaal of PGO. Landelijk gezien heeft 100% van de huisartspraktijken online inzage in gebruik genomen en 20% van de patiënten maakt inmiddels gebruik van online inzage.

## Samenwerking huisartsen en bibliotheken; 'We maken mensen wegwijs in patiëntenportaal en Zorg4-app'

Online je medisch dossier inzien: technisch gezien is het mogelijk. Maar niet iedereen heeft hiervoor de benodigde vaardigheden. In De Bilt en Nieuwegein werken huisartsenpraktijken samen met de bibliotheek om minder digitaal vaardige mensen wegwijs te maken in het patiëntenportaal en de Zorg4-app.

Online een herhaalrecept bestellen, een afspraak plannen of een vraag stellen: het werkt efficiënt voor zowel de patiënt als de praktijk. Door de cursussen en de inlooppreekuren van de bibliotheken kunnen meer mensen de online diensten gebruiken en weten zij waar ze terecht kunnen met vragen. Nu bellen mensen vaak de huisartsenpraktijk als zij problemen ervaren met de app of het portaal en dat is niet de bedoeling.

## De Bilt en Nieuwegein

In De Bilt werken Huisartsenpraktijk Orionlaan en bibliotheek 'Het Kunstenhuis' samen. Op de praktijkwebsite en het wachtkamerscherf staat informatie over het Digitaal Café bij de bibliotheek en in de wachtkamer zijn flyers beschikbaar die soms ook actief door de praktijkmedewerkers worden uitgedeeld. In Nieuwegein organiseert bibliotheek 'De Tweede Verdieping' scholing en digi-inlooppreekuren. Informatie hierover staat op de praktijkwebsite en de wachtkamerscherf en er zijn flyers beschikbaar. Er worden de komende tijd op donderdag extra digi-inlooppreekuren georganiseerd in de Componist naast de reguliere digi-inlooppreekuren op dinsdag in de bibliotheek. Het lesmateriaal voor de beide bibliotheken is in afstemming met UNICUM samengesteld.

2022



unicum

huisartsenzorg

[www.unicum-huisartsenzorg.nl](http://www.unicum-huisartsenzorg.nl)