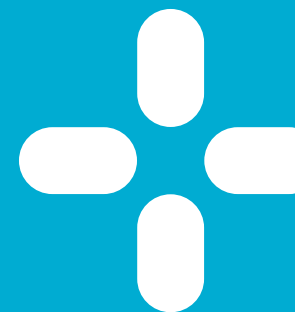
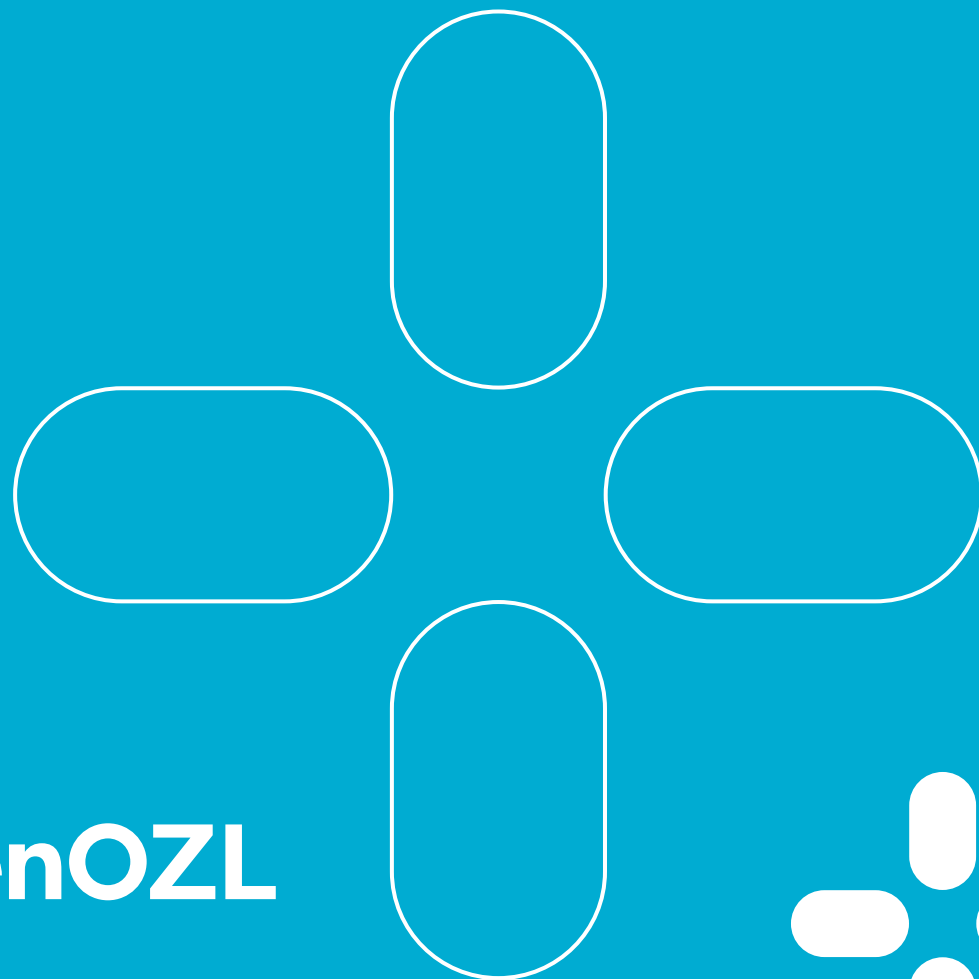


**Maatschappelijk
jaarverslag HuisartsenOZL**

2024



Inhoudsopgave



Afkortingenlijst	2
Samenvatting	4
Over Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg	5
PlusPraktijken	6
Huisartsen Speedpost	7
Chronische Zorg	8
GGZ & HDBC	9
PlusPunt Medisch Centrum	10
Human Resource Management	11
Praktijkmanagement & Bedrijfsvoering	12
Kwaliteit & Deskundigheidsbevordering	13



Afkortingenlijst

ELBC: Eerste Lijns Business Center

GGZ: Geestelijke Gezondheidszorg

GLI: Gecombineerde Leefstijl Interventies

HAP: Huisartsen Spoedpost

HCZ: Huisartsen Chronische Zorg

HDBC: Huisartsen Diagnostiek & Behandel Centrum

IC POH: Interculturele POH

IZA: Integraal Zorgakkoord

LVB: Licht Verstandelijk Beperkt

Mijnstreekcoalitie: Samenwerkingsverband
zorgorganisaties Oostelijke en Westelijke Mijnstreek

MSH: Vereniging Medische Staf Huisartsen

MTVP: Meer Tijd Voor de Patiënt

MTO: Medewerkerstevredenheidsonderzoek

PGZ: Persoonsgerichte Zorg

Pluspunt MC: PlusPunt Medisch Centrum

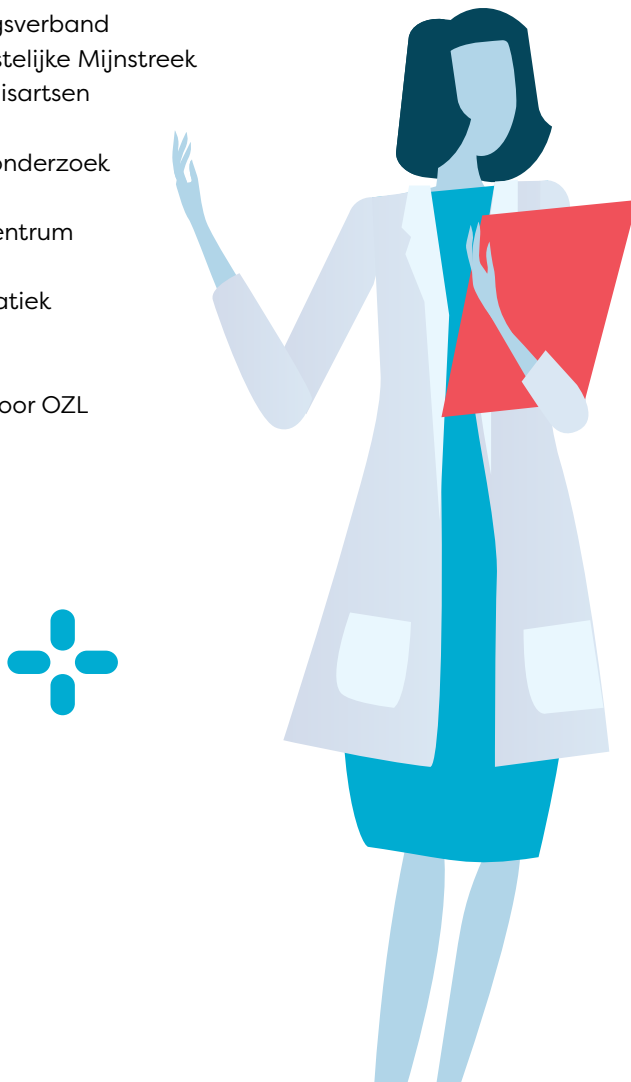
POH: Praktijkondersteuner

POH-S: Praktijkondersteuner-Somatiek

RvB: Raad van Bestuur

RvC: Raad van Commissarissen

STAK: Stichting Administratie Kantoor OZL



Samenvatting

Centraal thema 2024: Borgen continuïteit huisartsenzorg

	Omzet 2022	Omzet 2023	Omzet 2024
HAP OZL	€ 6.104.325	€ 7.127.875	€ 7.896.203
HCZ	€ 14.599.745	€ 15.543.217	€ 17.171.611
GGZ OZL	€ 3.121.931	€ 3.514.067	€ 4.020.405
HDBC	€ 3.630.964	€ 4.052.699	€ 4.294.886
PlusPunt MC	€ 2.724.999	€ 3.356.253	€ 3.629.434
ELBC	€ 5.775.476	€ 7.252.486	€ 7.119.249
Totaal	€ 35.957.440	€ 40.846.597	€ 44.131.788

Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg

HCZ heeft zich in 2024 gericht op **persoons-gerichte zorg, digitale toepassingen en leefstijlprogramma's**. POH's kregen extra scholing, digitale zorg werd geëvalueerd en er werden pilots met GLI uitgevoerd. Ook werd een Zorgacademy voor POH's gestart.

Chronische Zorg

7,4

Beoordeling
werkgeluk

Bedrijfsvoering
heeft gewerkt aan

- ✦ NEN750
- ✦ Cybersecurity
- ✦ Contractbeheer
- ✦ Datagedreven werken

Deelnemers aan scholingen

HAP OZL (enkel HA)	57
HCZ	415
GGZ OZL	219
PlusPunt MC	62
ELBC DA	370
ELBC PM	51

We investeerden in 2024 in **duurzame inzet-baarheid**, versterkten **regionale samenwerking** en **professionaliseerden onboarding en functiestructuur**.

Eerstelijns Business Center

Organisatie

Projecten

Bedrijfsonderdelen

PlusPraktijken

In 2023 en 2024 is fase II van de PlusPraktijken uitgevoerd. **Het voortzetten van regionale verbreding met aandacht voor praktijken met continuïteitsproblemen** én ruimte voor innovatieplannen voor koplopers.

Huisartsen Spoedpost OZL

De Spoedpost werkte samen met Limburgse posten aan **kortere wachttijden** en heeft zich voorbereid op een **pilot voor virtuele samenwerking** met de andere Limburgse posten. Er werd een zorgacademy opgezet en een certificering behaald voor triageopleidingen.

Geestelijke gezondheidszorg

Er werd een **nieuw instroommodel voor mentale gezondheid** ingevoerd. De POH GGZ-functie werd uitgebreid met specialistische rollen en de interculturele POH kreeg regionale dekking.

Diagnostiek & Behandelcentrum

Het HDBC sloot contracten af voor **eerstelijns laboratorium-onderzoek met CZ en onderaannemers**.

PlusPunt Medisch Centrum

PlusPunt breidde het aanbod uit met **e-consulten en nieuwe specialismen**. Het triage-protocol cardiologie werd ingevoerd en de **samenwerking tussen zorgprofessionals werd versterkt**.

Over Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg

Centraal thema 2024: Borgen continuïteit huisartsenzorg

Continuïteit van zorg is het centrale thema in 2024. Steeds meer huisartsenpraktijken komen in zwaar weer en hebben ondersteuning nodig. Focus op het vinden en behouden van voldoende huisartsen en ondersteunende medewerkers alleen is niet meer voldoende om een antwoord te geven op de zorgkloof (steeds meer zorgvraag en steeds minder zorgaanbod).

Jaarplan 2025: Tijdens de jaarlijkse beleidsbijeenkomst in juni 2024 is met behulp van het ‘HOZL spel’ input opgehaald bij huisartsen en andere betrokkenen over de onderwerpen waarbij huisartsenpraktijken ondersteuning van de HuisartsenOZL zouden willen hebben. Dit vormde de basis voor aanpassingen in bestaande plannen en nieuwe ontwikkelingen die zijn opgenomen in het jaarplan 2025.

Ziekenhuisplannen en regionale huisartsenvisie:

De plannen van Zuyderland voor het ziekenhuis in 2030 en de uitkomst van de regietafel hebben veel losgemaakt. Afschaling van het ziekenhuisaanbod op locatie Heerlen en de consequenties voor de huisartsenzorg (met name de spoedzorg) zijn veelvuldig onderwerp van gesprek geweest. Hoewel het onderwerp veel betrokkenheid oproept onder huisartsen, liepen de meningen er sterk over uiteen. Toch is het gelukt om eind 2024 binnen de regio OZL tot een gezamenlijk standpunt te komen, na een intensief traject.



Transformatieplannen Integraal Zorgakkoord: Huisartsen spelen een centrale rol in verschillende transformatieplannen binnen het Integraal Zorgakkoord (IZA), zowel op Zuid-Limburgs niveau als in de Mijnstreek. Zo wordt in het transformatieplan PlusWijken samen met ketenpartners gewerkt aan betere samenwerking op wijkniveau. Ook thema's als arbeidsmarktproblematiek en digitalisering zijn belangrijke speerpunten in de regionale IZA-aanpak.

Bestuurlijke vereenvoudiging en statuten:

Het besluit voor vereenvoudiging governance structuur is genomen in november 2024. De vereniging MSH wordt de Vereniging HuisartsenOZL (VHOZL). De certificaathouders krijgen hun inleg terug. Het aandeelhouderschap van HuisartsenOZL B.V. gaat over van de STAK naar de VHOZL. Vervolgens wordt de STAK opgeheven. In de nieuwe statuten en in een samenwerkingsconvenant zijn ieders rechten en plichten duidelijk beschreven, waardoor ook de invloed van de (praktijkhoudend) huisartsen op het bedrijf goed is vastgelegd.



Ons werkgebied

Regionale IZA thema's en transformatieplannen:

- PlusWijken
- Mentale gezondheid
- Palliatieve zorg
- Arbeidsmarkt
- Digitalisering

	Omzet 2022	Omzet 2023	Omzet 2024
HAP OZL	€ 6.104.325	€ 7.127.875	€ 7.896.203
HCZ	€ 14.599.745	€ 15.543.217	€ 17.171.611
GGZ OZL	€ 3.121.931	€ 3.514.067	€ 4.020.405
HDBC	€ 3.630.964	€ 4.052.699	€ 4.294.886
PlusPunt MC	€ 2.724.999	€ 3.356.253	€ 3.629.434
ELBC	€ 5.775.476	€ 7.252.486	€ 7.119.249
Totaal	€ 35.957.440	€ 40.846.597	€ 44.131.788

Toezicht en medezeggenschap

- De Ondernemingsraad (OR) en de Cliëntenraad (CR) verzorgen de medezeggenschap in de organisatie vanuit medewerkers-, respectievelijk cliëntperspectief.
- De RvC oefent namens de samenleving en de aandeelhouder STAK toezicht uit op het bestuur en de besturing van de organisatie.
- PlusPunt MC heeft een eigen RvC als joint venture met Zuyderland.
- De RvC sluit in haar toezicht aan bij de visie en kernwaarden van de organisatie en baseert haar toezicht op de zorgbrede Governance Code.



Lees hier het jaarverslag van de RvC HuisartsenOZL

In 2023 en 2024 is fase II van de PlusPraktijken uitgevoerd: het voortzetten van regionale verbreding met aandacht voor praktijken met continuïteitsproblemen én ruimte voor innovatieplannen voor koplopers.

De toekomstbestendige praktijk

De toekomstbestendige praktijken die eerder een vitaliteitsscan en de Leergang Praktijkmanagement hadden gevolgd, ronden dit traject begin 2024 af.

Voor deze veertien praktijken is in plaats daarvan een terugkommiddag georganiseerd met de trainers van de leergang, gericht op reflectie en verdieping.

De PlusPraktijk

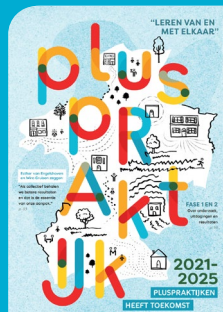
De PlusPraktijken zijn verder gegaan met de regionale- en de daaruit voortvloeiende praktijkspecifieke doelstellingen. Deze doelstellingen zijn onderverdeeld in drie hoofdthema's:

- ✚ **Doelmatige zorg**
- ✚ **Zorg op afstand**
- ✚ **Ouderenzorg**

De innovator

De Innovators zijn naast de praktijkspecifieke doelstellingen aan de slag gegaan met het schrijven van hun innovatieplannen.

- ✚ **11 Innovators** hebben een innovatie-aanvraag ingediend;
- ✚ **13 monitoringsgesprekken** gevoerd;
- ✚ **28 netwerkbijeenkomsten** gefaciliteerd;
- ✚ **3 symposia** georganiseerd (Ouderenzorg, Zorg op afstand en Best Practices);
- ✚ **16 scholingen** aangeboden en informatieve bijeenkomsten gegeven.



Lees meer over de resultaten van de PlusPraktijken:

pluspraktijken.nl/magazines



Huisartsen Spoedpost

Huisartsen Spoedpost: De Huisartsen Spoedpost heeft in 2024 o.a. ingezet op samenwerking om de zorg en processen binnen de zorg te optimaliseren.

✚ Samenwerking huisartsen spoedposten

Limburg: samen met de andere huisartsen spoedposten in Limburg is gekeken naar samenwerkingsmogelijkheden om de toegangs- en wachttijden te optimaliseren door gebruik te maken van elkaars capaciteiten tijdens piekmomenten.

De spoedpost heeft zich voorbereid op een pilot voor virtuele samenwerking met de andere Limburgse posten in 2025. Te starten met schakelen van de telefonie met HAP Maastricht en Heuvelland. De virtuele samenwerking van de HAP's maakt deel uit van het transformatieplan Zorgcoördinatie. De samenwerking voor fysieke consulten en visites wordt in 2025 verder onderzocht.

✚ **Zorgacademie voor triagisten:** in 2024 is, samen met andere zorggroepen en huisartsen spoedposten, gestart met het opzetten van een zorgacademie voor het verzorgen van gezamenlijke opleidingen voor triagisten. Het aanbod zal in 2025 nog verder worden ingericht.

✚ Certificering opleidingsaanbieder triage:

in Q1 en Q2 2024 heeft de Spoedpost toe gewerkt naar een certificering voor opleidingsaanbieder triage. Het certificaat is verkregen, waardoor de post nu zelf scholing voor triagisten, werkbegeleiders en beoordelaars kan uitvoeren. Ook kan de Spoedpost nu zelf diploma's aanvragen.

✚ **Scenario's Zuyderland 2030:** in samenwerking met de Westelijke Mijnstreek zijn acties uitgezet om de kwaliteit en beschikbaarheid van de zorg in de Mijnstreek-regio te borgen na 2030. In Q2 2024 is vanuit Zuyderland een richting bepaald waarbij besloten is de complexe en intensieve spoedzorg te centreren in Sittard-Geleen. Er is een samenwerkingsintentie gerealiseerd met de Westelijke Mijnstreek en Zuyderland. Afstemming zal voortgezet worden met

dien verstande dat een verscherpte koers is ingezet, waardoor in ieder geval tot oktober 2025 niet aan de exacte uitwerking van de spoedzorg in 2030 gewerkt wordt. Hierbij wordt rekening gehouden met de volgende randvoorwaarden: er worden nog geen besluiten genomen over de invulling van de spoedzorg in 2030; de uitwerking gebeurt gezamenlijk in de werkgroep Integrale Spoedzorg met inzet van landelijke experts.

Huisartsen worden via klankbordsessies betrokken, onder meer met HuisartsenOZL en HACO-West. De afspraken worden vastgelegd in een contract tussen Zuyderland, CZ en HuisartsenOZL, met ontbindende voorwaarden. Het eindvoorstel wordt ter stemming voorgelegd aan de algemene ledenvergadering van VHOZL.



Huisartsen Chronische Zorg

Chronische Zorg: bij HCZ stonden in 2024 o.a. de doorontwikkeling van de preventieprogramma's, digitale zorg, persoonsgerichte zorg en leerwerktrajecten centraal.

- ✦ **Het doorontwikkelen van Persoonsgerichte Zorg (PGZ):** er is voor gezorgd dat iedere POH minimaal twee keer per jaar intervisie krijgt aangeboden gericht op PGZ. Daarnaast worden er meer generalistische scholingsprogramma's aangeboden voor de POH's.
- ✦ **Doorontwikkeling van de Gecombineerde Leefstijlinterventie (GLI)- en preventieprogramma's:** er hebben pilots plaatsgevonden voor zowel een individuele GLI als een digitale GLI waarbij in 2025 wordt bepaald of deze blijvend worden aangeboden. Er worden intervisies aangeboden aan leefstijlcoaches en er is binnen het Leefstijlloket een uitbreiding naar drie specialismen gerealiseerd.



- ✦ **Versterking eigen regie en zelfredzaamheid door betere structurele inzet van digitale zorg:** de huidige situatie van toepassing van digitale zorg in de praktijken is in kaart gebracht door middel van gebruikscijfers en praktijkbezoeken op basis waarvan een verdere strategie bepaald kan worden.
- ✦ 35% van de patiënten meldt zich aan op de online diensten van de praktijk.
- ✦ De frequentie van jaarlijks gebruik van de online diensten betreft 78%.
- ✦ **Zorgacademy voor POH's:** samen met andere regionale zorgorganisaties is gewerkt aan het opzetten van een Zorgacademy waarmee een leer-werk-traject is ingericht voor POH's. In Q3 2024 zijn drie kandidaten POH-S gestart met de opleiding.

Huisartsen Diagnostiek & Behandelcentrum (HDBC)

HDBC heeft met zorgverzekeraar CZ contracten voor eerstelijns laboratoriumonderzoek afgesloten voor 2023 en 2024. Ook met de onderaannemers die labonderzoek uitvoeren zijn contracten afgesloten voor dezelfde periode.



Geestelijke Gezondheidszorg: Vanwege de groeiende en steeds complexere GGZ-problematiek binnen huisartsenpraktijken, samen met lange wachtlijsten, zijn in 2023 verschillende initiatieven gelanceerd om de beschikbare middelen efficiënter te gebruiken en passende zorg te blijven bieden. Deze zijn gedurende 2024 verder uitgerold en doorontwikkeld.

❁ **Uitbreiding aandachtsgebieden:** De functie POH GGZ is verder doorontwikkeld op basis van o.a. de behoeften binnen de praktijken, waarbij nu ook andere aandachtsgebieden zijn toegevoegd. Zo is er een slaap-expert en een POH-autisme en worden de mogelijkheden voor een expert verslaving onderzocht.

❁ **Uniform instroommodel:** Er is gestart met het nieuwe uniform instroommodel mentale gezondheid om GGZ vooraan in de keten te versterken middels een intensieve samenwerking tussen Huisartsenzorg, GGZ en Sociaal Domein. Onderdeel hiervan zijn zogenaamde verkennende gesprekken tussen de verschillende partijen waarvan er in oktober 2024 reeds 100 hebben plaatsgevonden. De eerste evaluaties zijn positief.

❁ **Interculturele POH:** De Interculturele POH wordt nu ook door andere zorggroepen in de regio ingezet op consultatiebasis, waarbij ondersteuning wordt geboden aan huisartsen-praktijken bij behandeling van patiënten met Marokkaanse /Arabische achtergrond. De vraag is zo groot dat dit vanaf 2025 structurele uren worden op basis van een detachering naar o.a. Meditta.



PlusPunt Medisch Centrum

In 2024 heeft PlusPunt Medisch Centrum zich gericht op verschillende doelstellingen, met een sterke focus op samenwerking tussen zorgprofessionals. Hieronder de belangrijkste hoogtepunten van het afgelopen jaar:

- + **Doorontwikkeling op het thema Hartfalen:** inclusief scholingen voor huisartsen en praktijkondersteuners (POH's).
- + **Succesvolle implementatie en evaluatie van het triageprotocol cardiologie:** met als doel de juiste patiënt op de juiste plek in de zorgketen te plaatsen en de tevredenheid van verwijzers te waarborgen.
- + **Beschikbaarheid van E-meedenkconsulten:** voor alle betrokken specialismen.
- + **Toevoeging van huisartsen met aandachtsgebieden en kaderhuisartsen:** aan de specialismen Dermatologie en Gynaecologie.

Het PlusPunt blijft zich op deze wijze inzetten voor toegankelijke en kwalitatieve zorg, waarbij de samenwerking tussen zorgprofessionals een belangrijke rol speelt.

Fysieke consultaties PlusPunt MC:

	2022	2023	2024
+ Cardiologie	1.894	2.146	2.163
+ KNO	1.346	1.454	1.731
+ Dermatologie	1.762	1.878	1.388
+ Chirurgie	1.155	1.457	1.491
+ Interne geneeskunde	279	224	176
+ Gynaecologie	840	930	1.023
+ Orthopedie	1.321	1.172	1.155
+ Ouderenzorg	239	236	253

Digitale consultatie via KSYOS en ZorgDomein:

Specialisme E-consult	2024
+ Cardiologie	345
+ KNO	99
+ Dermatologie	991
+ Chirurgie	122
+ Interne geneeskunde	1.397
+ Gynaecologie	307
+ Orthopedie	345
+ Ouderenzorg	26
+ Longgeneeskunde	153
+ Anesthesie	30
+ Kindergeneeskunde	184
+ Neurologie	300
+ Reumatologie	99
+ Urologie	240



Human Resource Management

Het jaar 2024 stond in het teken van het versterken van de basis, inspelen op arbeidsmarktdynamiek en investeren in de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. In een zorgsector waar de druk op personeel toeneemt is het van belang dat we blijven bouwen aan een werkomgeving die zowel aantrekkelijk als toekomstbestendig is.

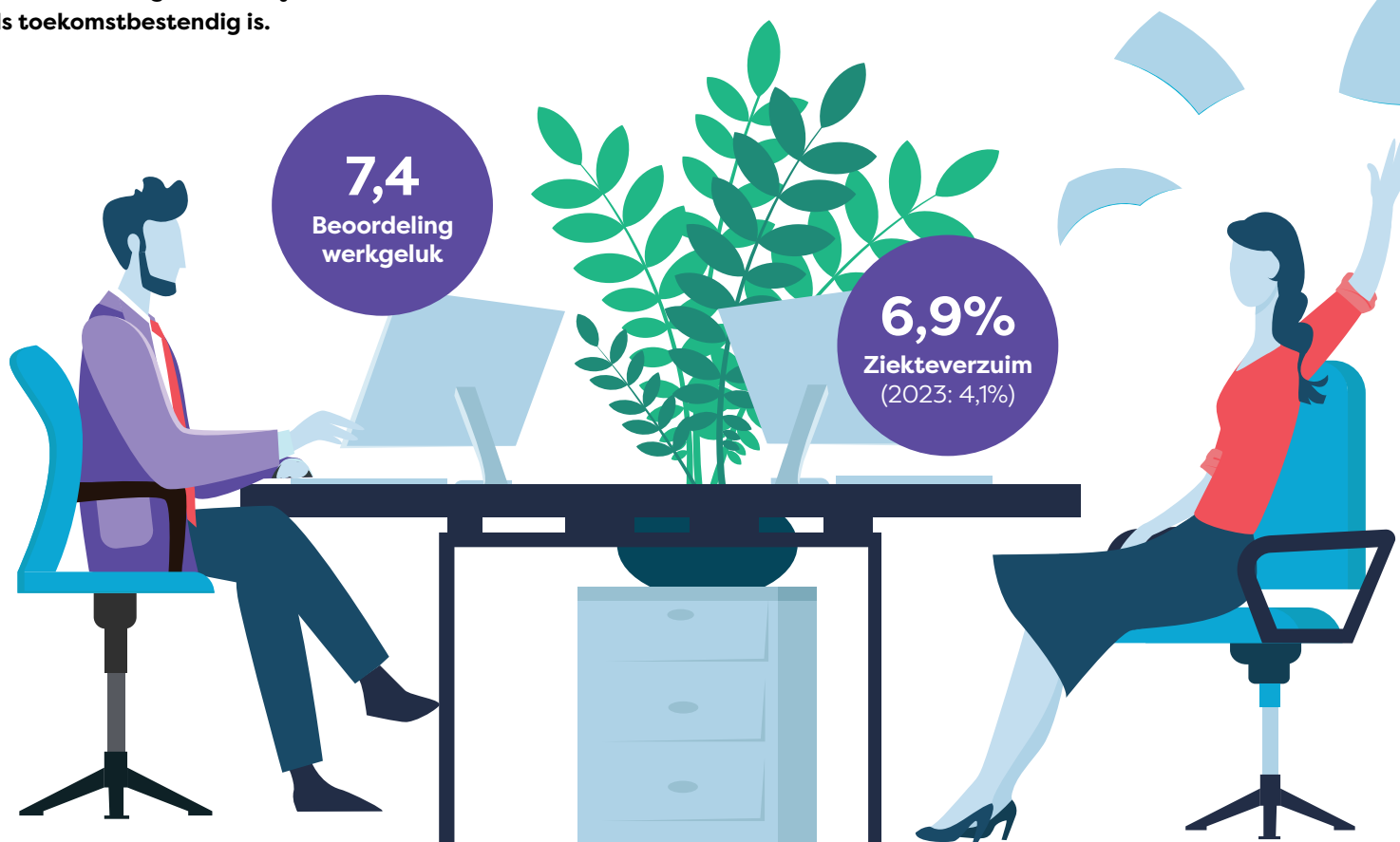
Medewerkers	(peildatum 1 december 2024)
Instroom	56 medewerkers (28,1 FTE)
Uitstroom	47 medewerkers (22,4 FTE)
Totaal	277 medewerkers

✚ **Werkgeluk:** Uit de pulsemeting van het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) blijkt dat medewerkers het werkgeluk beoordelen op een 7,4. Dit ligt 0,2 punt boven het gemiddelde van andere zorgorganisaties, een signaal dat wij op de goede weg zijn in het creëren van een ondersteunende en stimulerende werkomgeving.

✚ **Verzuim:** Tegelijkertijd laat het ziekteverzuim in 2024 een stijging zien naar 6,9% t.o.v. 4,1% in 2023. Met name het aandeel psychisch verzuim is toegenomen, veelal door een combinatie van overbelasting op het werk, privéomstandigheden en persoonlijke draagkracht. Deze ontwikkeling vraagt om blijvende aandacht en een gerichte aanpak op het gebied van preventie en begeleiding.

✚ **Functieprofielen:** Intern is een herijking van functies gerealiseerd. De functieprofielen zijn herbeschreven en opnieuw ingedeeld, passend bij de visie en organisatieprincipes van HuisartsenOZL. Dit draagt bij aan meer duidelijkheid in rollen, verantwoordelijkheden en ontwikkelmogelijkheden.

✚ **Digitaal medewerkersplatform:** De onboarding van nieuwe medewerkers is verder geprofessionaliseerd door de introductie van een digitaal medewerkersplatform. Hiermee beschikken nieuwe collega's vanaf dag één over alle benodigde informatie, wat bijdraagt aan een efficiëntere start en betere aansluiting bij de organisatie



✚ **Leerwerktraject zij-instromers:** Om de instroom van nieuwe medewerkers te bevorderen en de regionale samenwerking te versterken, zijn in samenwerking met de Limburgse Zorgacademie en drie andere zorggroepen vijftien zij-instromers gestart met hun leerwerktraject. Zij zijn in september 2024 gestart en ronden het traject naar verwachting af in oktober 2025. Dit initiatief is een belangrijke stap in het toekomstbestendig maken van het zorgaanbod in de regio.

✚ **IZA-transformatieplan:** Daarnaast is in het kader van het landelijke IZA-transformatieplan Arbeidsmarkt intensief samengewerkt met partners uit vier zorgbranches: ziekenhuizen, VVT, Thuiszorg en de Huisartsenbranche. Deze samenwerking richt zich op structurele oplossingen voor de arbeidsmarkt vraagstukken in de zorg.

Praktijkmanagement

Praktijkmanagement: Het praktijkmanagement heeft in 2024 ingezet op de ondersteuning van praktijken in het behalen van hun doelstellingen in het kader van het Pluspraktijken Project: De toekomstbestendigheid van praktijken verstevigen. Daarnaast is bijgedragen aan het uitwerken van het concept PlusWijken en geïnvesteerd in professionalisering van praktijkmanagers.

- **Extra ondersteuning praktijken:** er wordt interim management ingezet en er is een toolbox ontwikkeld voor de inzet bij praktijken die ondersteuning nodig hebben vanwege het ontbreken van een opvolger of omdat hier vanwege de praktijkvoering behoefte aan is.
- **IZA-aanvraag PlusWijken:** de IZA-aanvraag PlusWijken is ingediend en de voorlichting aan de pilotwijken is opgestart. In Q2 2025 zal de start van de pilotwijken plaatsvinden.
- **Wijksamenwerkingsverbanden:** er zijn afspraken gemaakt ten aanzien van de rol en werking van het Wijksamenwerkingsverband ter versterking van de netwerken van wijkmanagers met ketenpartners in de wijk.
- **Professionalisering praktijkmanagers:** aan alle praktijkmanagers is scholing aangeboden om bij te kunnen dragen aan een effectieve en efficiënte bedrijfsvoering van de huisartsenpraktijken. Alle praktijkmanagers hebben deze afgerond en hebben daarmee bijgedragen aan hun professionalisering.

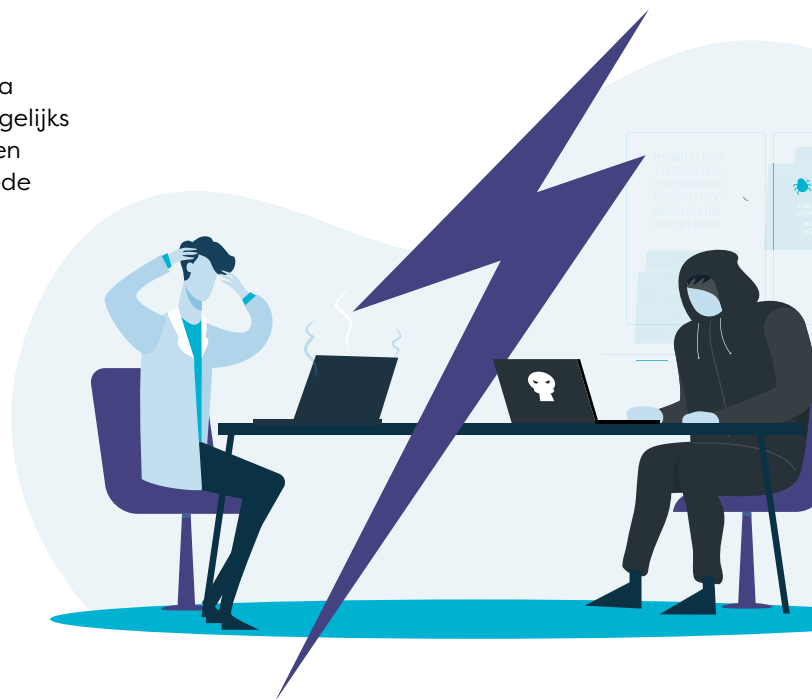
Bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering: We blijven investeren in een professionele en veilige bedrijfsvoering. De implementatie van de NEN 7510-norm en structurele aandacht voor cybersecurity versterken onze informatiebeveiliging. Tegelijk bouwen we aan beter contractbeheer en zetten we stappen richting datagedreven werken en inzet van AI.

- **NEN 7510:** inmiddels zijn we onderweg met de uitrol en implementatie van de NEN 7510-norm. De stuurgroep en projectgroep maken voorspoedig progressie en liggen tot nog toe op koers om eind 2025 het audit- en certificeringstraject te starten.
- **Cybersecurity:** de hoeveelheid privacygevoelige data neemt steeds meer toe, alsook cybercriminaliteit. Dagelijks zijn er berichten te vinden in het nieuws van (pogingen tot) inbraak, dataroof of pogingen tot afpersing. Goede beveiliging van IT-data is daarom essentieel. Het vergroten van het bewustzijn van werknemers middels een online bewustmakingsprogramma werpt zijn vruchten af. Inhoudelijk worden de modules positief ontvangen. De voortgang van het volgen van de modules wordt bewaakt en ook de groep gebruikers die de modules volgen wordt momenteel uitgebreid.

Daarnaast heeft in 2024 een externe partij de informatiebeveiliging getoetst. De aanbevelingen uit het rapport zijn inmiddels opgevolgd, of worden meegenomen in de maatregelen binnen de kaders van de NEN 7510. Deze externe toets zal jaarlijks plaatsvinden om continu verbetering van de informatiebeveiliging te bewerkstelligen.

- **Contractbeheer:** het in 2022 gestarte CRM-systeem is in 2023 opgeleverd en biedt centrale opslag voor contracten en relatiegegevens. Momenteel wordt ingezet op verdere uitbreiding van praktische kennis met betrekking tot het gebruik en inrichting van het CRM-systeem. Ook wordt momenteel een facilitair beheer medewerker geworven, die het beheer op zich zal nemen van het CRM-systeem.



- **Datagedreven werken:** gestaag wordt er gewerkt aan de ontwikkeling van rapportages en dashboards binnen powerBI. Ook is er een projectgroep geformeerd die de mogelijkheden van Artificial Intelligence zal verkennen.

Kwaliteit

Audits:

- ✦ Bij 55 praktijken, de koepel HuisartsenOZL, Huisartsen Spoedpost OZL, Huisartsen Chronische Zorg, PlusPunt Medisch Centrum en GGZ OZL vond minimaal één interne audit plaats.
- ✦ In totaal namen zes praktijken, de koepel HuisartsenOZL, Huisartsen Spoedpost OZL, Huisartsen Chronische Zorg, PlusPunt Medisch Centrum en GGZ OZL deel aan een externe audit.



Meldingen:

- ✦ Gedurende 2024 zijn meer dan 300 meldingen (signalen, klachten, incidenten en calamiteiten) door de functionaris opgepakt; in samenwerking met de betrokkenen en partners zijn verbeteracties geïnitieerd.
- ✦ Gedurende 2024 zijn twee calamiteitenonderzoeken door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd afgesloten.

Certificeringen:

- ✦ 55 praktijken voldoen aan de kwaliteitseisen van HaZo24 (Huisartsenzorg 24 uur), gebaseerd op NEN-EN 15224.
- ✦ Het certificaat voor de praktijken en de organisatieonderdelen is verlengd.

Beleid:

- ✦ In samenwerking met teamleiders, zorgverleners en kaderhuisartsen zijn ongeveer 170 medische en organisatorische beleidsdocumenten en protocollen herzien en bijgewerkt.
- ✦ Alle protocollen, procedures, werkafspraken en beleidsdocumenten zijn sinds Q4 2024 ondergebracht in de Kennisbank van het nieuwe platform HOZL Connect waar deze toegankelijk zijn voor alle bij HuisartsenOZL betrokken medewerkers, huisartsen en andere zorgverleners. Versiebeheer en tijdige herziening zijn hierbij geborgd.

Deskundigheidsbevordering

In 2024 lag de focus binnen Deskundigheidsbevordering op het voortzetten van het bestaande scholingsaanbod. Het team heeft de continuïteit van de scholingen gewaarborgd en actief gepromoot via onder andere social media. De opzet van het aanbod is grotendeels gelijk gebleven, maar waar mogelijk uitgebreid naar nieuwe doelgroepen.

Naast de reguliere nascholingen vormden ook vertrouwde onderdelen als het Symposium Doktersassistenten, de DBC-brede Nascholing en het Mijnstreek Symposium vaste pijlers binnen het programma. Ook voor praktijkmanagers en doktersassistenten werd het aanbod verder toegankelijk gemaakt.

De samenwerking met andere Limburgse zorggroepen is geïntensiveerd, met als resultaat dat bijvoorbeeld landelijke SOH-opleidingen naar de regio zijn gehaald. Eind 2024 is een eerste stap gezet richting een gezamenlijke visie op scholing, met als doel een toekomstbestendig beleidsplan te ontwikkelen.



Deelnemers aan scholingen

HAP OZL (enkel HA)	57
HCZ	415
GGZ OZL	219
PlusPunt MC	62
ELBC DA	370
ELBC PM	51



Huisartsen
Oostelijk Zuid-Limburg

