



\*In samenwerking met Xander Stelten

Het is belangrijker dan ooit om te blijven innoveren en door ontwikkelen. Zo ook binnen de zorgsector. Dit was voor Huisartsenpraktijk Heerlen Noord dé reden om mee te doen aan het PlusPraktijken project. Een project waarvan ze hoopten dat het nieuwe inzichten zou bieden waar ze later zelf mee aan de slag konden.

### Duwtje in de rug

Huisartsenpraktijk Heerlen Noord is een praktijk die openstaat voor verandering. Toch vonden ze het lastig om die ene stap richting innovatie zelf te zetten. Ze zijn dan ook dankbaar voor het duwtje in de rug dat ze kregen van HuisartsenOZL door het opstarten van het PlusPraktijken project. "Niemand is perfect. Daar zijn wij ons maar al te goed van bewust. Toch vonden we het lastig om zelf aan de slag te gaan met onze verbeterpunten", zo begint Xander Stelten, huisarts.

Deelname aan het PlusPraktijken project was voor Xander en zijn team dan ook een uitgelezen kans. Een kans die ze met beide handen aangrepen, maar hier en daar ook als eng werd ervaren.

"Deelname aan het PlusPraktijken project was voor ons dé kans om mee te kijken met andere praktijken. Echter betekende dat, dat wij ook andere praktijken moesten mee laten kijken in onze keuken. In het begin was dit nogal wennen, maar al snel werd duidelijk dat we dit nodig hadden om te kunnen groeien." En met resultaat. "Je kijkt naar elkaar en naar jezelf. Hier leer je van. Door de nauwe samenwerking met andere praktijken hebben we heel veel nieuwe inzichten verkregen. Daar ben ik dankbaar voor."

"De inzichten die hieruit kwamen, waren voor ons een echte eye-opener"

### Tijd voor verandering

Eén van die inzichten heeft er toe geleid dat er binnen de huisartsenpraktijk een nieuwe manier van werken is doorgevoerd. "Gedurende het proces zijn we als praktijk gaan werken volgens de LEAN methode. Dat houdt in dat alle processen worden geobserveerd en geoptimaliseerd waar nodig. Alles wat het proces verstoort, bijvoorbeeld een rommelig bureau, wordt aangepakt." Buiten het toevoegen van een stukje efficiëntie heeft er nog een grote verandering plaatsgevonden binnen Huisartsenpraktijk Heerlen Noord. "Een interventie die ons erg veel heeft opgeleverd, is de interventie rondom ouderenzorg. Je hebt hier te maken met zeer complexe problematiek die door het PlusPraktijken project beter in kaart is gebracht. De inzichten die hieruit kwamen, waren voor ons een echte eye-opener", aldus Xander.

### Teamwork

Xander is één van de huisartsen die het project zo weer over zou doen. Wel raadt hij iedereen aan om er vooraf goed over na te denken. "Doe het niet als je er niet klaar voor bent. Dat klinkt misschien cliché, maar iedereen moet zich realiseren dat je over tijd en mankracht moet beschikken om een project als deze te laten slagen. Het hele team moet het project omarmen."