

Samenvatting Jaarverslag

#TrotsopGAZO

Onder deze noemer publiceren wij regelmatig nieuws over GAZO en het is meer dan waar: GAZO is een organisatie om trots op te zijn.

GAZO de organisatie

GAZO is dé aanbieder van kwalitatief hoogwaardige, georganiseerde en geïntegreerde huisartsenzorg voor de bevolking van Amsterdam Zuidoost en Diemen.

Bij GAZO werken 137 vaste medewerkers die huisartsenzorg leveren aan circa 59.000 inwoners van Amsterdam Zuidoost en Diemen vanuit negen gezondheidscentra. Onze bevlogen zorgverleners werken samen met zorg- en welzijnscollega's binnen het centrum en in de wijk. Bij de zorggroep zijn ook de zelfstandig huisartsenpraktijken uit Diemen en Duivendrecht aangesloten voor de ketenzorg. In totaal ontvangen 11.289 patiënten ketenzorg.

Zorg in onze gezondheidscentra

Gelukkig beïnvloedde in 2022 de Corona-pandemie in mindere mate de huisartsenzorg. Druk op de zorg was er nog wel door ziekte en quarantaines, tekorten aan waarnemers en schaarste in de zorg rondom de huisartsen met name GGZ en thuiszorg. Het aantal telefoontjes steeg gemiddeld met 1,5%.

	Totaal 2022
Fysieke consulten	207.073
Visites	6.686
Email consult	19.212
POH-GGZ consulten	10.721
Telefonische consulten	57.849
Vaccinaties	7.727

Resultaten

- Verdere opschaling van gebruik patiëntomgeving Gezond.nl (nu genaamd Huisarts Dichtbij). In 2022 ruim 16.000 gebruikers erbij (in totaal > 26000 gebruikers/ patiënten van GAZO).
- Focusgroep gehouden met 7 patiënten van GAZO, als aanvulling op eerder kwantitatief onderzoek.
- 3 POH Welzijn vanuit bekostiging Krachtige Basiszorg.
- 4 centra zijn actief met Lean.
- Start implementatie Astma en Hartfalen zorg.
- Start nieuwe innovatieve praktijk HondsrugPark Gezond.

Samenwerking

GAZO wil multidisciplinaire zorg leveren en is dan ook steeds gericht op een goede samenwerking rondom de huisartsenzorg:

- **Wijksamenwerking:** elk gezondheidscentrum organiseert bijeenkomsten en ontmoetingen met samenwerkingspartners uit de zorg, het OKT en het sociaal domein voor afstemming.
- **Regionale samenwerking met MedZZo:** voor scholing en zorginhoudelijke programma's als Krachtige Basiszorg en Ouderenzorg werken we samen. Er zijn voorbereidingen getroffen om nauwer samen te werken in het kader van de O&I gelden.
- **Stedelijke samenwerking:** we stemmen op strategisch niveau af met collega zorggroepen binnen de Amsterdamse Huisartsen Alliantie.
- **Met het Amsterdam UMC Huisartsgeneeskunde** werken we samen op het gebied van onderzoek en opleidingen. Er ligt een intentieverklaring voor de verdere ontwikkeling van de nieuwe innovatieve praktijk; Hondsrugpark Gezond.

Kwaliteit

- 4 centra hebben de praktijk Lean georganiseerd (werkplekmanagement 5S en voorraadbeheer).
- Er zijn 81 klachten ontvangen, het merendeel ging over beschikbaarheid van zorg en bejegening van zorgverleners. Duidelijk is hieruit dat de beschikbaarheid knelde, maar ook dat patiënten minder begrip hadden hiervoor.
- Er zijn circa 135 VIM-meldingen gedaan met name rondom communicatie en de organisatie van zorg. Intern melden helpt bij het verbeteren van processen. Alle centra zijn geaccrediteerd volgens de richtlijnen van de NPA in 2021. De volgende accreditatie vindt plaats in 2024.
- Er heeft een RIE plaats gevonden in alle centra.

Interne organisatie

De arbeidsmarkt is krap, met name voor assistenten. GAZO blijft dan ook sterk inzetten op het zelf opleiden van assistenten. In 2022 zijn dan ook 6 studenten via een werk/lerentraject aangenomen. Speciaal voor hen is de GAZO-academie ontwikkeld. Vacatures voor huisartsen worden makkelijker vervuld, er zijn 5 nieuwe huisartsen begonnen in 2022.

Overige

- Renovatie van gezondheidscentrum Diemen Noord
- Renovatie van de koffiekamers van Reigersbos en Nellestein

Jubileum en afscheid Francine Francke

GAZO bestond in 2022 50 jaren en dat is uitbundig gevierd. De kernwaarden van de gezondheidscentra zijn nog steeds actueel. GAZO zal blijven vernieuwen en verjongen. Een aantal van de speerpunten:

- Naar een sterke regionale ondersteunings- en netwerkorganisatie.
- Start Praktijk van de Toekomst: HondsrugPark Gezond.
- Toekomstgerichte zorg door anders werken, waaronder digitalisering.



Francine Francke heeft na 10 jaar afscheid genomen van GAZO in verband met een mooie nieuwe uitdaging binnen de GGD. Ze is geëerd en ze wordt gemist!



Inleiding

#TrotsopGAZO

Onder deze noemer publiceren wij regelmatig nieuws over GAZO en het is meer dan waar: GAZO is een organisatie om trots op te zijn. We horen het van iedereen: bij GAZO werkt een leuke en gemotiveerde groep van huisartsen en ondersteunend personeel. Er is ruimte voor innovatie, een goede sfeer en de gezondheidscentra worden goed ondersteund door het bedrijfsbureau. GAZO slaagt erin om, naast de reguliere zorg voor 59.000 inwoners van Amsterdam Zuidoost en Diemen, te blijven ontwikkelen, verbeteren en innoveren.

Wij geloven dat een sterke en aanspreekbare eerstelijnsorganisatie van grote meerwaarde kan zijn voor kwalitatief goede zorg dichtbij. Met de start van de HondsrugPark Gezond blijven we ons vernieuwen en zetten we de kennis en ervaring in voor toekomstgerichte huisartsenzorg.

Dit jaarverslag vormt een weerslag van de activiteiten en prioriteiten in 2022. Na het opschrijven en herlezen kunnen wij niet anders dan opnieuw zeggen **#TrotsopGAZO**.

Wij wensen u veel inspiratie en leesplezier! Met heel veel dank aan alle collega's voor hun inzet en inspiratie.

Mireille van Bree

Bob de Dood

Directie Stichting GAZO



De organisatie

Visie

GAZO is dé aanbieder van kwalitatief hoogwaardige, georganiseerde en geïntegreerde huisartsenzorg voor de bevolking van Amsterdam Zuidoost en Diemen.

Missie

De bewoners van Amsterdam Zuidoost en Diemen begeleiden naar een gezonde toekomst door persoonsgerichte, deskundige huisartsenzorg te bieden en nauw samen te werken met zorg- en welzijn-partners in de wijk. We doen dit vanuit een lerende organisatie, waarbij we optimaal gebruik maken van digitale mogelijkheden en de taken zo verdelen, dat we als team zo slim mogelijk (samen)werken.

Organisatie

Bij GAZO werken 137 vaste medewerkers die huisartsenzorg leveren aan circa 59.000 inwoners van Amsterdam Zuidoost en Diemen vanuit negen gezondheidscentra. De gezondheidscentra bieden tevens onderdak aan diverse eerstelijns zorgverleners, zoals fysiotherapie, apotheken en maatschappelijk werk. Door onder één dak te werken zijn de lijnen kort en is de drempel voor samenwerking laag.

Bij de zorggroep zijn tevens de zelfstandig huisartsen uit Diemen en Duivendrecht aangesloten voor de ketenzorg en er wordt nauw samengewerkt met de coöperatie MedZZO. Daarmee zijn 110.000 inwoners van Zuidoost en Diemen en Duivendrecht voorzien van huisartsenzorg.

Aantal patiënten per centrum



GAZO 50 jaar

In 2022 is het 50 jaar geleden dat de stuurgroep gezondheidszorg Zuidoost werd opgericht, hieruit zijn vijf eerste gezondheidscentra voortgekomen, waarvan Holendrecht in 1973 als eerste de deuren opende. GAZO bestaat dus 50 jaren en we hebben dit uitbundig gevierd met externen maar vooral ook met elkaar tijdens een feest in de zomer van 2022.

Tegelijkertijd heeft Francine Francke afscheid genomen, zij was op dat moment 10 jaar werkzaam voor GAZO waarvan 7 jaar als directeur bedrijfsvoering. We hebben teruggekeken en vooruitgekeken en de conclusie is dat GAZO nog steeds voor dezelfde waarden staat als toen. Na 50 jaren blijft GAZO vernieuwend en toekomstgericht.



Zorg

De zorg in cijfers:

	Totaal 2022	Verskil t.o.v. 2021
Fysieke consulten	207.073	+1,7%
Visites	6.686	-14,2%
Email consult	19.212	+59,7%
POH-GGZ consulten	10.721	-3,5%
Telefonische consulten	57.849	+1,5%
Aantal telefoontjes	Missing*	-13%

* In verband met een overstap op een ander telefoniesysteem is het aantal telefoontjes over 2022 niet betrouwbaar aan te leveren. Wel is duidelijk dat voor de 8 centra in de maanden januari – april 2022 er 13% minder telefoontjes waren dan in 2021 in dezelfde periode.

Zonder de telefoontjes mee te nemen hadden patiënten gemiddeld 5,14 keer contact met de huisarts, in 2021 was dit gemiddeld 4,97 en in 2020 4,69 maal. De druk op de huisartsenpraktijken neemt dus steeds iets toe.

GGZ

De praktijkondersteuners GGZ leveren geestelijke gezondheidszorg voor patiënten met sociale problematiek, angst en depressie. Deze medewerkers zijn gedetacheerd vanuit Arkin, die scholing en intervisie organiseert. In 2022 bleek in toenemende mate dat de GGZ verstopt is door lange wachtlijsten. Hierdoor liepen ook de wachtlijsten bij de POH-GGZ op en werd de problematiek in de huisartsenpraktijk steeds zwaarder.

- In 2022 zijn 10.721 POH-GGZ consulten gehouden, dat is minder in 2021 doordat er een hoog verzuim was bij de POH GGZ. Mogelijk is dit een signaal van overbelasting door de zwaardere problematiek die bij de volwassen GGZ niet doorstroomt.

Ouderenzorg

De zorg voor ouderen is in 2022 verder geïmplementeerd. Zeven centra doen nu mee aan het programma 'Beter Oud in Amsterdam'. Kwetsbare oudere patiënten worden proactief in kaart gebracht en de zorg wordt gecoördineerd en afgestemd in samenwerking met andere hulpverleners en mantelzorgers. Het gaat om 2009 ouderen tussen 65-74 jaar en 3527 75-plussers. De POH-ouderen hebben in 2022 6 maal een intervisiebijeenkomst gehad met als doel uitwisseling, kennisdeling en verbetering van de ouderenzorg met daarnaast een aantal scholingsbijeenkomsten.

Chronische zorg

GAZO biedt ketenzorg aan patiënten met een chronische aandoening, dat waren:

- 4486 patiënten met Diabetes Mellitus
- 655 patiënten met COPD
- 6556 patiënten met Cardio Vasculaire Aandoeningen/risico's

De aantallen zijn vergelijkbaar met 2021. Je ziet in onze achterstandswijken wel dat het lastiger is om in vergelijking met het gemiddelde van Nederland aan hetzelfde niveau van benchmarks te voldoen. Laaggeletterdheid en compliance spelen hierin een grote rol.

In 2022 is VIPlive verder geïmplementeerd: een Virtueel ketenzorg Informatie Programma, waardoor snel en makkelijk de ketenzorg georganiseerd kan worden en er inzicht en overzicht ontstaat. Ook kunnen zorgverleners hiermee laagdrempelig en efficiënt zelf hun zorg monitoren. Alle betrokken medewerkers hebben training ontvangen voor het gebruik van VIP live. Doordat er meer grip is op de gehele populatie door overzichtelijke dashboards, worden eerst de patiënten uitgenodigd die de hoogste prioriteit hebben op basis van indicatoren zoals bloeddruk of labwaarden.

Krachtige Basiszorg

Krachtige basiszorg is een integrale aanpak gericht op bewoners met hoge gezondheidsrisico's en problemen in meerdere leefdomeinen. De huisarts krijgt meer tijd voor de patiënt, de mogelijkheid om meer ondersteunend personeel in te zetten en tijd om de samenwerking met andere domeinen te optimaliseren. Er is ervaring opgedaan met de POH-Welzijn. 3 centra hebben een POH Welzijn tot grote tevredenheid.

Er zijn 4 centra die meedoen aan dit programma:

- Drie centra hebben een praktijkondersteuner Welzijn ingezet die sociale problematiek vanuit het perspectief van de huisartsenzorg analyseert en de verbinding met andere domeinen organiseert.

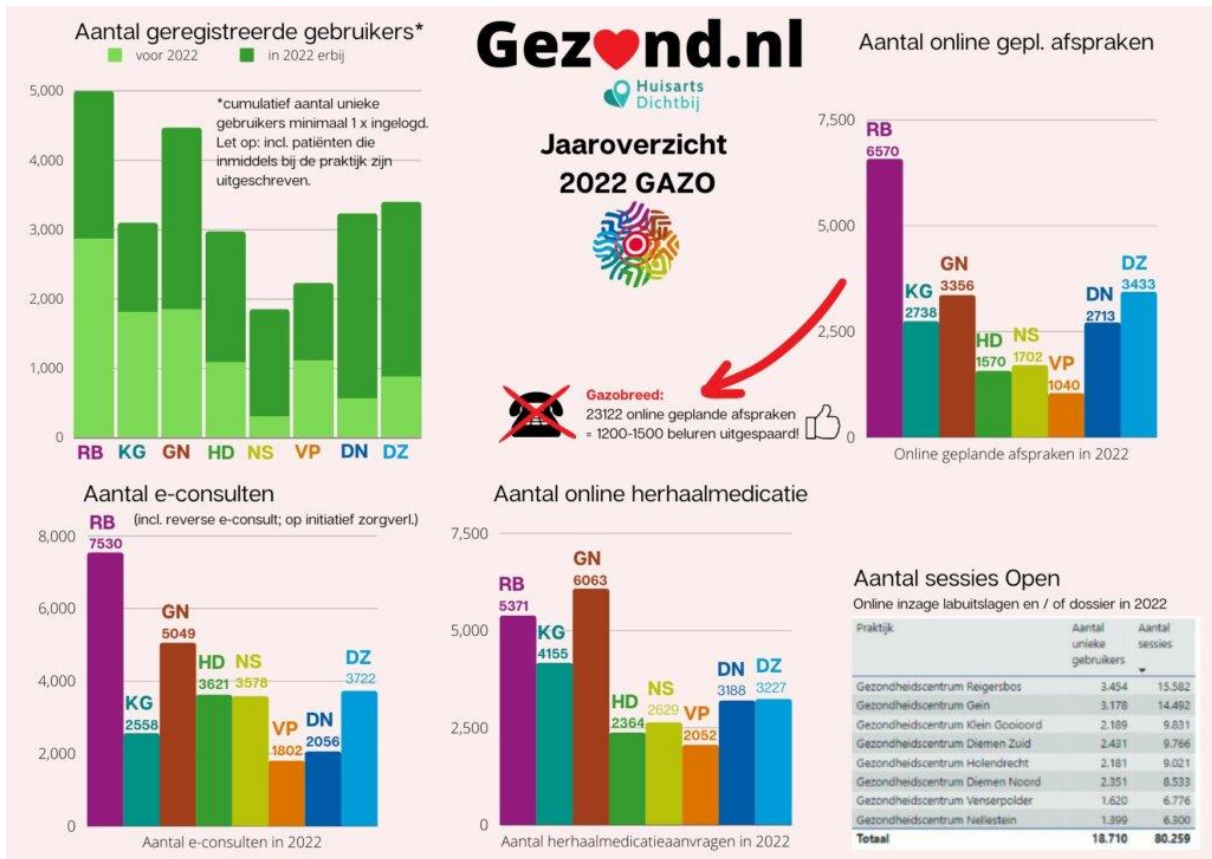


- Drie centra hebben intern de scholing van Ziekte en Zorg naar Gezondheid en Gedrag georganiseerd.
- Er heeft 4x intervisie plaatsgevonden van alle praktijken die meedoen aan Krachtige Basiszorg in Amsterdam Zuidoost.
- De financiering krijgt steeds meer een duurzame vorm.

- KB praktijken overleggen vaak met andere zorgaanbieders en hebben de basis op orde.

EHealth

Contact met de patiënt via digitale kanalen is niet meer weg te denken uit de huisartsenpraktijk. In 2022 zijn er ruim 16.000 gebruikers van onze patiëntomgeving bijgekomen, in totaal nu >26.000. Er zijn in 2022 GAZO-breed meer dan 23.000 afspraken online ingepland! Dat scheelt al gauw 1200-1500 bel-uren die zijn uitgespaard en nuttig anders besteed konden worden door de assistenten. Ook zijn in 2022 de laatste twee GAZO centra gestopt met de receptenlijn. Steeds meer patiënten vragen herhaalmedicatie online aan: in 2022 waren er meer dan 29.000 aanvragen. Ook de functionaliteit e-consult, maar vooral ook reverse e-consult (bericht aan patiënt op initiatief van zorgverlener) wordt veel gebruikt. Bekijk de infographic hieronder:



Samenwerking

GAZO heeft als missie de huisartsenzorg in Amsterdam Zuidoost van hoge kwaliteit en toegankelijk te houden. Voor huisartsenzorg is goede samenwerking van groot belang.

Wijkgericht werken

Elk gezondheidscentrum organiseert ontmoetingen met eerstelijnsaanbieders uit de buurt of uit het eigen gezondheidscentrum, bijv. verloskundigen of fysiotherapie. In 2022 hebben deze ontmoetingen gelukkig weer live plaats kunnen vinden.

In 2022 zijn de Buurteams verder ontwikkeld in Amsterdam, als centrale ingang voor het sociaal domein. Alle centra hebben kennis gemaakt met de eigen contactpersoon met als doel elkaar makkelijk te kunnen vinden en samenwerkingsafspraken te maken. Door regelmatige wisselingen bij de Buurteams is het nog wel uitdagend om de samenwerkingsafspraken levend te houden. De coaches van Welzijn op recept hebben zich voorgesteld en er wordt steeds meer verwezen, ook dankzij de POH Welzijn.

Regionale samenwerking

Er is hard gewerkt om voor 2023 de ROZO BV op te richten. Het doel van deze samenwerking is om één duidelijk aanspreekpunt te zijn voor de huisartsenzorg in Zuidoost, Diemen en Duivendrecht voor externe stakeholders. Daarnaast ondersteunen we het organiseren van samenwerking met andere zorgaanbieders. In deze BV komen de O&I (organisatie&infrastructuur)-gelden en de ketenzorg-gelden van de vereniging MedZZo en Stichting GAZO (met daarin ook Zorggroep Diemen Duivendrecht) samen. Dit betekent een intensivering van de samenwerking tussen de GAZO-praktijken in loondienst en de vrijevestigde praktijken van MedZZo het komende jaar. In 2022 is er vooral samengewerkt op het gebied van scholing rondom chronische zieken en ouderenzorg.

Zuidoost Vitaal en Gezond

GAZO heeft het initiatief genomen om met andere eerstelijnsaanbieders in zorg en welzijn een netwerk te vormen dat zich inzet voor verbinding, vernieuwing en integratie van zorg en welzijn. Alle partijen zetten zich ervoor in gezondheidszorg in Zuidoost goed en toegankelijk te houden en gezondheidsverschillen te verkleinen. Dit overleg sluit aan op het stedelijk programma Amsterdam Vitaal en Gezond.

Samenwerking met Amsterdam UMC-huisartsgeneeskunde

Met huisartsgeneeskunde van het Amsterdam UMC wordt de 'praktijk van de toekomst' (PvdT) ontwikkeld. Een nieuw en innovatief gezondheidscentrum in de nieuwbouwwijk Hondsrugpark. Op 3 oktober is de nieuwe praktijk geopend onder de naam Hondsrug Park Gezond. Een centrum waar onderzoek, innovatie en onderwijs centraal staan. Twee huisartsen zorgen voor de continuïteit in de patiëntenzorg én voor de innovatieve ontdekkingen die soms meteen geïmplementeerd kunnen worden. Luister ook naar: <https://hondsrugparkgezond.nl/netwerk-innovatieve-huisartsenzorg/>

In elk centrum worden huisartsen in opleiding begeleid en wordt ruimte geboden aan stages voor coassistenten.

Het onderzoek Samen Sterk met Suiker is in meerdere centra uitgerold. Het gaat over onderzoek waarbij minder taalvaardige mensen in groepen werken aan leefstijl veranderingen. De eerste resultaten zijn positief.



Stedelijke samenwerking

Stedelijk werkt GAZO samen met andere zorggroepen in de Amsterdamse Huisartsen Alliantie. Doel van de alliantie is een gezamenlijke vertegenwoordiging van en voor de huisartsen in Amsterdam, daar waar het stedelijk beleid betreft. Dit speelt met name rondom samenwerking met stedelijke spelers als ziekenhuizen, VVT, GGZ en gemeente. Naast beleid wordt ook projectmatig samengewerkt bijvoorbeeld in het programma OPEN (inzage dossier) of de implementatie van C-Boards (multidisciplinair online patiëntendossier, van waaruit kan worden samengewerkt).



Kwaliteit

Klachten en VIM

Er zijn in 2022 70 klachten binnengekomen. Dat is aanzienlijk lager dan in 2021 (81). De meeste klachten zijn ingediend via de website (54). De overige klachten zijn ingediend via de mail of een papieren formulier.

Categorie	Aantal klachten
Technisch	8
Handelen en gedrag	12
Communicatie	27
Organisatie	23

Verder gespecificeerd (top 6):

Klachten over bejegening	17 x
Klachten over bereikbaarheid	13 x
Klachten over communicatie	10 x
Klachten n.a.v. grenzen in de zorg	11 x
Klachten over beschikbaarheid (telefonisch of spreekuurplaatsen)	7 x
Klachten over nieuw patiëntenportaal	5 x

Alle klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld door de praktijkmanager of de klachtenfunctionaris. Eén klacht is afgehandeld door de SKGE.

In totaal werden er in de genoemde periode 171 meldingen geregistreerd. In 2021 werden er in totaal 182 meldingen gedaan. Er zijn dus minder VIM meldingen geregistreerd in 2022.

Alle VIM-meldingen worden intern besproken. Aandacht voor frequent melden ter verbetering van zorg blijft een aandachtspunt en wordt in alle dagelijkse drukte weleens vergeten.

Aandacht voor laaggeletterden

Een gezondheidscentrum heeft een praktijkcheck voor laaggeletterden laten uitvoeren door Pharos. Hieruit bleek dat de taalambassadeurs over het algemeen heel tevreden waren over de website, bewegwijzering en inrichting en dat een aandachtspunt de hoeveelheid informatie op het wachtkamerscherf was.

Ook heeft een huisarts meegewerkt aan een televisieprogramma over laaggeletterden en hoe hier in de praktijk rekening mee gehouden wordt.

Slimmer werken

Door stijgende zorgvraag en een tekort aan personeel zitten medewerkers met de handen in het haar. Hoe kunnen we goede zorg blijven leveren en zelf vitaal blijven, terwijl de krapte de komende jaren zal voortduren? Op de Menukaart Slimmer werken staan tal van ideeën waar medewerkers zelf – met hun team – mee aan de slag kunnen. Alle ideeën zijn op korte termijn te realiseren en talrijk genoeg om iedere huisartsenpraktijk iets passends aan te reiken.

Zo'n vijftig medewerkers van acht gezondheidscentra deelden hun ideeën in vijf bijeenkomsten onder leiding van [De Argumentenfabriek](#). Zowel huisartsen, doktersassistenten, als praktijkondersteuners en praktijkmanagers deden mee. Samen zochten ze naar praktische antwoorden op vragen rond bijvoorbeeld communicatie, taakverdeling of planning. Op de Menukaart zijn al deze ideeën samengebracht.



De menukaart kan worden gebruikt om met elkaar de prioriteiten aan te geven waaraan gewerkt kan worden. Het inspireert ook de centra onderling om zaken op te pakken die als best practice elders is ontwikkeld. Er is een Webinar geweest en een presentatie in het land.

De Menukaart helpt dus bij het behapbaar maken van het dagelijkse werk in de huisartsenpraktijk. Bovenliggende problemen zoals regeldruk, schurende stelsels en personeelstekort lossen we er niet mee op.

<https://gazo.nl/nieuws/slimmer-werken-in-de-huisartsenzorg/>

Patiënt tevredenheid

In 2022 is er gekozen om focusgroepen te houden in plaats van een enquête. De werving voor deelname aan de focusgroepen verliep moeizaam. Uiteindelijk is er één GAZO-brede focusgroep gehouden met 7 betrokken deelnemers. De focusgroep leverde enige verdiepende informatie op ten opzichte van eerder kwantitatief onderzoek, met name op het vlak van bejegening en het al dan niet gebruiken van de patiëntomgeving. Omdat de werving zo moeizaam ging en de opbrengst toch beperkt aanvullend bleek ten opzichte van de inzichten uit eerdere online uitvragen is, besloten om volgend jaar toch weer digitaal een ECB aan te bieden, maar nu gericht op mensen met lage taalvaardigheden. Eventueel aangevuld met een focusgroep gericht op één specifiek centrum als daar behoefte aan is.

Medezeggenschap

GAZO heeft een Ondernemingsraad en een Cliëntenraad. Beide organen zijn in 2022 meerdere malen bijeen geweest. Door de cliëntenraad is o.a. meegedacht over de inrichting van centra (m.n. wachtkamers) en patiënten-communicatie. Vooral diversiteit en inclusiviteit met aandacht voor laaggeletterden is dankzij de CR een speerpunt. Met de ondernemingsraad is o.a. de consequenties van samenwerking binnen de alliantie besproken en uiteraard is steeds meegedacht over jaarplan en begroting.

Interne organisatie

RI&E

In 2022 zijn alle praktijken middels een RI&E geanalyseerd: Een aantal onderwerpen behoeven enige aandacht, zoals o.a. het aanstellen van een preventiemedewerker voor de gehele organisatie. Andere verbetertips waren: Het houden van ontruimingsoefeningen en het updaten van de bedrijfsnoodplannen. Zorg voor een veilige werkomgeving voor medewerkers en voorzie werkplekken van noodknoppen en controleer de huidige noodknoppen op juiste werking. Het doel blijft om inzicht te krijgen, hebben, houden en beheersen van de aanwezige arbeidsrisico's.

Leefstijlmaand november

De maand november hebben wij in 2022 uitgeroepen toe "Leefstijlmaand". Tijdens deze maand zijn er een aantal leuke en leerzame activiteiten gepland voor het personeel van GAZO. De leefstijlmaand werd geopend door de medewerkers een sportabonnement bij OneFit aan te bieden voor 1 jaar. GAZO betaalt een jaar lang 50% van het lidmaatschap. Verder zijn er iedere week diverse nascholingen geweest, die betrekking hebben op leefstijl. Een aantal onderwerpen, die aan bod zijn gekomen zijn 'stoppen met roken', 'alcoholverslaving' en 'leefstijl in de spreekkamer'. Halverwege de maand is er een kookworkshop georganiseerd door Janet Murris, diëtiste. De leefstijlmaand werd afgesloten met een sportieve bootcamp!

HRM

Kerncijfers personeel

Personele mutaties 2022	
Instroom	<u>32 nieuwe medewerkers</u> 20 assistenten, waarvan 6 in opleiding en 3 geneeskundestudenten 6 huisartsen 3 POH'ers, waarvan 2 in opleiding 1 coördinator ketenzorg 1 praktijkmanager 1 personeelsadviseur
Uitstroom	<u>19 medewerkers uit dienst</u> 8 assistenten, waarvan 4 in opleiding 3 huisartsen (waarvan 2 vanwege pensioendatum) 3 POH'ers 1 geneeskundestudent 1 personeelsadviseur 1 directeur bedrijfsvoering 1 praktijkmanager 1 administratief medewerker
Op 31 december 2022 waren er 137 medewerkers in dienst	

Personeelsbestand 2022 in fte's	
Aantal fte	96,79 fte
Huisartsen	29,24 fte
Assistenten	38,50 fte
Praktijkondersteuners	14,47 fte
Overige zorgfunctie (praktijkmanager, physician assistant)	6,68 fte
Ondersteunend personeel	7,89 fte
Ziekteverzuim	8.64%

De arbeidsmarkt is krap, wat maakt dat Werving, Selectie en Behoud van personeel een belangrijk aandachtspunt blijft. Met name assistenten wisselen vaker van baan vanuit loopbaanperspectief of woon/werkafstand. Vanwege krapte op de arbeidsmarkt worden ook assistenten aangetrokken vanuit andere sectoren en niet altijd blijkt dit passend in de huisartsenzorg. GAZO blijft dan ook sterk inzetten op eigen aanwas door het aantrekken en zelf opleiding van assistenten, die een werk/lerentraject worden aangeboden (BBL studenten). Speciaal voor hen (en nieuwe assistenten) is dit jaar de GAZO-academie ontwikkeld, een intern scholingsprogramma.



Er heeft een inspiratiemiddag plaatsgevonden voor de praktijkmanagers hoe kan ik mijn personeel binden en blijven boeien?

Vacatures voor huisartsen worden makkelijker vervuld. Het werken in loondienst en in Amsterdam Zuidoost blijkt een aantrekkelijk aanbod, nu het praktijkhouderschap onder druk staat. Zie ook:

<https://werkeninhetgezondheidscentrum.nl/praktijkvoorbeeld/huisarts-dorine-drejer/>

Medewerkerstevredenheidsonderzoek

MTO: Met een response van 78% geeft het MTO een goed beeld van werken bij GAZO. Wij zijn trots op GAZO, het werken hier krijgt gemiddeld een 8! Van de gevraagde onderwerpen scoort betrokkenheid het hoogst (4.34 op 5) en de werkdruk het laagste (3.5 /5).

Facilitair

GAZO wil graag zorgen voor een prettige werkomgeving voor medewerkers en gebruikers, waarbij we ook rekening houden met de duurzaamheid van onze gebouwen. Er is een overkoepelend, GAZO-breed werkoverleg over duurzaamheid. Zij komen 3 keer per jaar samen.

In 2022 is er in Diemen Noord een geheel nieuw glasdak gelegd door Kingspan. Daarbij zijn er voor de klimaatbeheersing ook nieuwe ventilatie roosters (anti-inbraak) aangebracht. Ook hiermee verwachten wij dat het klimaat optimaliseert in het centrum. Er zijn in het verleden veel airco's aangelegd en met het oog op duurzaamheid en de hoge kosten van gas en elektra is er ook een investering gedaan in twee warmtepompen. In 2023 gaan wij zonnepanelen laten plaatsen en wij hopen zo reducering in uitstoot en in kosten te bewerkstelligen.

In meerdere centra zijn de lunchruimtes opgeknapt t.w. in Venserpolder, Nellestein, Reigersbos en Diemen Noord. In Klein Gooioord en in Gein zijn de wachtkamers opnieuw ingericht en verbouwd, in samenspraak met de cliëntenraad.

Per 2022 is er gekozen om voor vijf jaar de inkoop van energie (elektra en warmte) volledig uit te besteden aan PowerQ. Zij beheren voor de komende vijf jaar onze contracten en kopen in op momenten dat de prijs het meest gunstig is d.m.v. een 'click' systeem. Pas vanaf eind 2023 gaan wij daar profijt van hebben omdat dan pas al onze lopende contracten bij de huidige leveranciers.

Voor alle 8 centra zijn ook alle MJOP's (Meerjaren Onderhoudsplannen) voor het beheer en onderhoud aan onze panden voor de komende 10 jaar opgesteld.

Op alle locaties zijn er voor de verzekeringsmaatschappij Scope 8 inspecties uitgevoerd.

Voor HondsrugPark Gezond mochten wij het huurcontract sluiten met de verhuurder en nieuwe samenwerkingspartner Arena Fysio. Wij mochten helpen met het inhuizen van de huisartsen op locatie.

Ook dit jaar leveren wij Fruit op je werk voor alle medewerkers en alle gebruikers op de locaties. Wij zijn van leverancier gewijzigd, omdat wij het belangrijk vinden, meerdere doelen te steunen. Wij steunen nu met de inkopen van onze fruitmanden de [Voedselbank](#).

ICT

In 2021 was het op de praktijken Diemen Noord en Diemen Zuid al raak met migraties naar RAM-IT, Promedico en TeleQ om alle systemen binnen GAZO gelijk te trekken. Nu was 2022 op het gebied van ICT opnieuw een jaar van implementaties en doorontwikkelingen.

In de eerste twee kwartalen is besloten om ons te oriënteren op een vernieuwde werkomgeving, en wel op Microsoft 365. Met behulp van een externe partij zijn er een aantal partijen bevroegd en hebben wij hun pitches aangehoord. Uiteindelijk is de keuze gevallen op Redemp, deze partij zal vanaf mei 2023 onze nieuwe ICT-dienstverlener worden. Als gevolg van deze keuze is ook het restant van de laatste fysieke werkplekken begin 2022 vervangen.

In het derde kwartaal is de Praktijk van de Toekomst van start gegaan: HondsrugPark Gezond. Vanuit ICT zijn zij ondersteund bij de implementaties van de systemen van GAZO (Werkomgeving, HIS en telefoniesysteem), het inrichten van de fysieke werkplek en overige ICT gerelateerde zaken.

Ook de implementatie van Vcare vond in het derde kwartaal plaats. Voor beide Diemen locaties was dat in Q2 al het geval. De overgang van telefoniesysteem was noodzakelijk omdat RAM-IT stopte met het aanleveren van het eerdergenoemde TeleQ. Deze overgang verliep niet zo soepel als gehoopt. Belangrijke en aan ons beloofde functionaliteiten werkten niet naar behoren. Na veel overleg en extra inzet is het uiteindelijk goed gekomen.

Toekomst

Ook in de toekomst wil GAZO kwalitatief goede huisartsenzorg bieden in Amsterdam Zuidoost en Diemen, samenwerking stimuleren en huisartsen ondersteunen bij de praktijkvoering. Het zorglandschap verandert echter snel. De gevolgen van de vergrijzing verhoogd de werkdruk nu al duidelijk. Er zijn ook capaciteitsproblemen in de sectoren om ons heen, overal personeelstekorten en mede daardoor komen er veel zorgvragen bij de huisarts.

Toekomstgerichte zorg

Begin 2022 zullen een aantal strategische sessies worden georganiseerd rondom de vraag hoe goede huisartsenzorg kan worden geboden binnen de context van hoge druk op de zorg en personele tekorten. Duidelijk is dat digitalisering niet meer weg te denken is en er ook ingezet moet worden op zelfzorg door de patiënt bijvoorbeeld middels het portaal. Zonder gezonde medewerkers is er helemaal geen zorg, dus GAZO zal blijven inzetten op behoud van personeel en goed werkgeverschap.

Start Praktijk van de Toekomst, Hondsrugpark Gezond

In oktober 2022 heeft de praktijk van de toekomst de deuren geopend in de nieuwe wijk Hondsrugpark.



Kernbegrippen van de visie en missie zijn digitalisering, zelfzorg, van zorg en ziekte naar gezondheid en gedrag. Ook onderwijs en onderzoek krijgen een prominente plaats in deze praktijk.

Naar een sterke regionale ondersteuningsorganisatie

Met de MedZZo (zorggroep van de zelfstandig huisartsen in Amsterdam Zuidoost) wordt steeds meer samengewerkt. Zuidoost (met inbegrip van Diemen en Duivendrecht) is een duidelijke regio met eigen problematiek en gezamenlijke samenwerkingspartners. De huidige samenwerking is uitgebouwd met scholing, nog beter beschikbaar stellen van expertise of gezamenlijke vertegenwoordiging. Er is gewerkt naar een regionale ondersteuningsstructuur voor huisartsen in Zuidoost en Diemen&Duivendrecht. Op 1 januari 2023 zal de ROZO BV een aparte structuur zijn waar de O&I gelden en de ketenzorg geldt in landen. Dit betekent een intensievere samenwerking tussen de GAZO praktijken en de vrijgevestigde MedZZo praktijken.

Regionaal is GAZO in 2022, binnen het platform Vitaal en Gezond Zuidoost blijven werken aan een sterk netwerk in de eerstelijns en welzijn en aan het verbeteren van de regionale samenwerking.

Daarnaast zal voor stedelijk strategische thema's uiteraard worden samengewerkt binnen de Amsterdamse Huisartsen Alliantie.