

Huisartspraktijk Linders en Verduijn

Medisch Centrum 't Span

Jaarverslag 2022

Huisartspraktijk Linders en Verduijn
Van Maerlantstraat 1
6824KX Arnhem

T: 026 – 442 38 16

F: 026 – 442 89 12

praktijklindersenverduijn@ezorg.nl

<https://praktijklindersenverduijn.onzehuisartsen.nl>

Inhoud

Inhoud	2
Voorwoord	3
Missie.....	5
Visie.....	5
Hoe brengen wij dit in de praktijk? Onze kernwaarden zijn:	5
Demografische gegevens	8
Praktijkopbouw	8
Zorgverzekeraars en contractering	8
In- en uitstroom patiënten	9
Mortaliteit.....	9
Verleende zorg	10
Verdeling contacten	10
M&I verrichtingen top 10	10
Chronische aandoeningen	11
Diabetes zorg.....	11
Kwetsbare ouderen.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
POH – GGZ.....	15
POH – Jeugd.....	15
Pragmatische preventie	15
Kwaliteitsbeleid	17
NHG Praktijkaccreditatie	17
Opleiding.....	17
NUHP (Nijmeegse Universitaire Huisartsenpraktijk)	17
Jaargesprekken.....	17
Klachtenregeling en incidenten (VIM)	17
Ijken instrumentarium	17
Overlegstructuur.....	18
Geaccrediteerde nascholingen.....	18
Conclusies 2022	19
Doelen 2023	20

Voorwoord

Voor u ligt eerste jaarverslag van Huisartspraktijk Linders en Verduijn, voorheen praktijk Linders. Per 1 Januari 2022 zijn Richard Linders en Brechtje Verduijn geassocieerd.

Dit jaarverslag geeft een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen en bevindingen van 2022. Daarnaast maakt het de huisartsenzorg binnen de praktijk transparant voor zorgverzekeraars en patiënten, zij willen zichtbare kwaliteit zien welke te meten is met proces- en uitkomstindicatoren. Dit jaarverslag heeft ook een belangrijke schakel in ons interne kwaliteitsbeleid. Het dwingt ons te evalueren en concrete plannen voor het volgende jaar te formuleren.

Na twee coronapandemie-jaren is de gebruikelijke zorg weer in volle gang. Door de onrustige jaren hiervoor waar veel flexibiliteit van patiënten en de praktijkmedewerkers gevraagd werd konden we nu weer de gebruikelijke zorg oppakken. We hebben weinig ziekteuitval onder collega's gehad in onze praktijk wat maakte dat we als een goed team met 2 nieuw opgeleide assistentes weer aan de slag konden.

Wij waren al actief op het digitale gebied wat met de corona-pandemie een vlucht heeft genomen. Steeds meer mensen maken online afspraken, gebruiken e-consulten, online herhaalrecepten en bellen minder. Ook bestaat nog steeds de mogelijkheid voor consulten op afstand, het beeldbellen.

Door de corona pandemie is dit jaarverslag minder vergelijkbaar met de vorige jaren dan voorheen. Het aantal fysieke contacten is toegenomen ten opzichte van vorig jaar er zijn meer telefonische contacten en e-consulten verricht.

De zorgvraag in de huisartsenpraktijk zal naar verwachting de komende jaren, met een steeds toenemende zorgvraag, groeien. Dit komt gedeeltelijk door een verschuiving van zorg van de tweede naar de eerste lijn, maar ook door een toename van het aantal ouderen, het verdwijnen van verzorgingshuizen, waardoor ouderen langer thuis wonen, en de toenemende levensverwachting. Dit betekent een forse toename van de vraag naar chronische zorg en naar zorg dichtbij en aan huis.

In dit jaarverslag hebben we geprobeerd een zo volledig mogelijk beeld van het gevoerde kwaliteitsbeleid en een overzicht van de geleverde zorg te geven. Verder vindt u onder andere informatie over onze visie, de werkzaamheden, onze inspanningen op het gebied van kwaliteit van zorg en patiëntgerichtheid. Het jaarverslag eindigt met het formuleren van nieuwe doelstellingen voor aankomend jaar.

De praktijk heeft de NHG praktijkaccreditatie doorlopen en in 2022 werden wij opnieuw geaccrediteerd voor 3 jaar. Dit keurmerk staat voor een goed georganiseerde praktijk waarin de zorg die wij leveren gedocumenteerd is. Wij zijn met kwaliteitsverbeteringen bezig binnen de praktijk, door kritisch als professional naar de dagelijkse praktijkvoering te kijken. Dit doen wij zowel vanuit een medisch

inhoudelijk als organisatorisch perspectief. Wij willen risico's in kaart brengen en aanpakken, luisteren naar de ervaringen van de patiënten.

Alle medewerkers van Huisartsenpraktijk Linders en Verduijn, hebben meegewerkt aan de totstandkoming van dit jaarverslag. Wij wensen u veel leesplezier.

Arnhem, april 2023

Missie en visie

Missie

Praktijk Linders en Verduijn biedt toegankelijke, professionele, kosteneffectieve huisartsgeneeskundige zorg aan de patiënten die voor het grootste gedeelte in postcodegebied 6822 t/m 6824 woonachtig zijn. Binnen het zorgaanbod in de regio Arnhem vervult de praktijk een spilfunctie door zo veel mogelijk gezondheidsvragen op te vangen in de eerste lijn. De medewerkers van de praktijk maken een verantwoorde keuze om de vraag zelf te behandelen of te verwijzen binnen haar samenwerkingsverbanden met andere zorgaanbieders. De praktijk wil een zo breed mogelijk aanbod van zorg in de buurt geven zodat de zorg voor patiënten bereikbaar en laagdrempelig blijft en de juiste zorg op de juiste plek geboden wordt.

Visie

Hoe brengen wij dit in de praktijk? Onze kernwaarden zijn:

- **Welkom**; omdat wij ervoor willen zorgen dat u zich op u gemak en gewaardeerd voelt.
- **Vakmanschap**; Medewerkers houden ontwikkelingen bij en werken samen voor het beste resultaat.
- **Originaliteit**; omdat onze medewerkers creatief zijn in alle omstandigheden, open staan voor nieuwe ideeën, eigen en echt zijn.
- **Medisch generalistisch**; Medewerkers voeren de taken van de huisartsgeneeskunde uit naar de breedte van het vak
- **Persoonsgericht**; wij richten ons op het individu en wat bij hem/haar past ten aanzien van de benodigde zorg
- **Continu**; Wij zijn continue bereikbaar en bij afwezigheid is er een goede achterwacht die zo nodig op de hoogte is van de situatie rondom een patiënt.
- **Gezamenlijk**; we werken met een sterk, goed team waarbij ieder op de hoogte is van een situatie en ook weten we elkaars hulp op de juiste plaats in te zetten.

De patiënt centraal

- Het eerste aanspreekpunt voor alle vragen over gezondheid.
- Basis huisartsenzorg en evenwichtig aanbod voor verdere diagnostiek en behandeling in de praktijk. (Bv. kleine chirurgische ingrepen, reizigersadviesing en laboratoriumfaciliteiten).
- Langdurige relatie met patiënt, zijn familie en diens levenssituatie om de hulpvraag goed te kunnen beantwoorden.
- Continue bereikbaarheid op de praktijk of de huisartsenpost, waar de urgentie van de hulpvraag wordt bepaald en wanneer en hoe deze kan worden beantwoord.

Kwaliteit centraal

Wij willen onze missie realiseren vanuit een brede visie op de gezondheidszorg, waarbij de wensen van de samenleving en de zorgvragen van de patiënten de uitgangspunten vormen. Onze zorg vindt plaats

in de 'dag praktijk', maar die is niet los te zien van andere partners in die keten. Constructieve samenwerking met die partners, (ambulancevervoer, thuiszorg, GGZ, SEH, HAP, patiënten platforms, apotheken) is nodig om een optimale zorg te kunnen bieden. De praktijk stelt zich zowel intern als extern, zo toetsbaar mogelijk op.

Meewerken aan opleidingen

Wij willen een lerende organisatie zijn waarin verantwoorde zorg, op het hoogst haalbare niveau, continu beschikbaar is. De praktijk is een opleidingspraktijk die is verbonden aan de Radboud Universiteit te Nijmegen. Centraal staan voortdurende educatie en bijscholing van alle medewerkers conform de laatste standaarden en inzichten binnen de huisartsenzorg, teneinde de patiënten de best mogelijke zorg te bieden in de Evidence Based Practice.

Verwachtingen ten aanzien van de praktijk

- Het delegeren van taken aan de andere teamleden; de doktersassistentes, de praktijk-ondersteuners en huisartsen in opleiding, onder eindverantwoording van de huisarts.
- De medische richtlijnen van het Nederlandse Huisartsen Genootschap en de lokale afspraken.
- Dossier is eigendom van de patiënt, de praktijk is dossierhouder.
- In de praktijkfolder en op de website staat beschreven welke onderzoeken aan de assistentes en de praktijkondersteuners gedelegeerd zijn.

Verwachtingen ten aanzien van de patiënt

- Eigen verantwoordelijkheid en zelfstandigheid om binnen de mogelijkheden van de patiënt een probleem op te lossen.
- Initiatief tot de zorgvraag ligt in principe bij de patiënt. Wij vragen dit waar mogelijk digitaal te doen om de assistente telefonisch te ontlasten, digitaal kan je antwoorden wanneer dit uit komt.
- De triage van de hulpvraag van de patiënt zal door de doktersassistente aan de telefoon, balie of online gedaan worden. De doktersassistente zal in overleg met de patiënt bekijken bij wie en wanneer de patiënt het beste met zijn of haar vraag terecht kan.
- Medewerking van de patiënten wordt gevraagd in het kader van de opleidingen van onze praktijkmedewerkers zodat onze lerende medewerkers de nodige ervaring op kunnen doen in het patiëntencontact.

Opbouw praktijk

In onze praktijk werken de volgende medewerkers:

Richard Linders	Huisarts, praktijkhouder sinds 19.. voor 3 dagen per week, 1 dag per week is hij medisch manager bij de Zorggroep in Doetinchem.
Brechtje Verduijn	Huisarts sinds 2014, praktijkhouder sinds 2022. Zij werkt 3 dagen per week.
Tara van Oene	Praktijkondersteuner somatiek en doktersassistente. Zij werkt sinds 2008 in de praktijk en op dit moment voor 3 dagen per week
Jacorine Waijer	Praktijkondersteuner somatiek en doktersassistente. Zij werkt 3,5 dag in de praktijk sinds 2004.
Marlies Stekelenburg	Doktersassistente voor 4 dagen per week sinds medio 2022.
Loes Peters	Doktersassistente sinds voorjaar 2022 voor 2 dagen per week.
Kees van der Wulp	3 ^e jaars huisarts in opleiding, hij werkt 3 dagen per week in de praktijk.

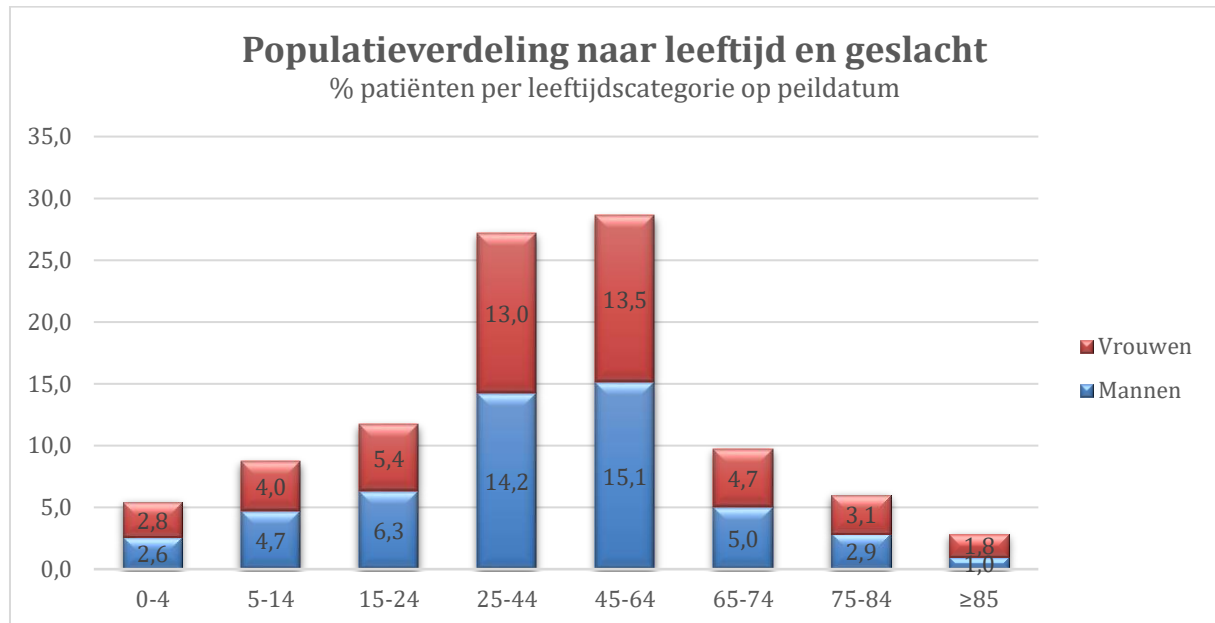
Op onze locatie zijn ook twee andere praktijken gevestigd. Dit zijn Huisartspraktijk Wibbelink en Huisartspraktijk van Duivenboden. Voor de 3 praktijken gezamenlijk werken 3 praktijkondersteuners. Dit zijn:

Hilco Bitter	POH GGZ
Suzanne de Wijs	POH GGZ
Anneke Vermaas	POH Jeugd

Demografische gegevens

Praktijkopbouw

Op 31 december 2022 waren er 2805 patiënten ingeschreven. Hiervan is 48% vrouw (n=1355) en 52% man (n=1450). In figuur 1 is de leeftijdsverdeling weergegeven van de praktijkpopulatie. 633 patiënten zijn woonachtig in een achterstandswijk, dit is bijna 50 mensen meer dan een jaar eerder.



Figuur 1; Populatieverdeling naar leeftijd en geslacht

De grootste patiënt populatie (55,7%) bevindt zich in de leeftijd tussen 25 – 64 jaar (n= 1562). Deze demografische gegevens bepalen mede de strategie voor het inrichten van de zorgprogramma's in de toekomst met name gericht op de preventie van chronische aandoeningen.

Zorgverzekeraars en contractering

Er wordt gedeclareerd via VIP live (calculus software). In figuur 2 is een verdeling van de verschillende soorten zorgverzekeraars te zien. Menzis is met bijna 34% de preferente zorgverzekeraar, dit is gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar.



Figuur 2; Aantal patiënten naar verzekeringsmaatschappij

In- en uitstroom patiënten

In 2022 hebben zich 209 patiënten ingeschreven en zijn er 58 patiënten uitgeschreven. Vergeleken met voorgaande jaren zien wij een stijging en is de praktijk in grootte gegroeid. Dit ondanks dat we een gedeelte van het jaar geen nieuwe patiënten aan namen ivm krapte in personeel. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de praktijken om ons heen die geen nieuwe patiënten aan nemen.

Mortaliteit

We hebben een actief beleid om met patiënten in de palliatieve fase van hun ziekte o.a. de plaats van zorg ter sprake te brengen en zo nodig te faciliteren in het verwezenlijken van de wens daarbij. Dit begint al bij het vastleggen van wensen bij reanimatie of ziekenhuis opname. Wij streven ernaar om bij iedere patiënt boven 70 jaar vast te leggen wat de wensen zijn in een zogenaamd 'Advanced Care Planning' episode.

Tevens benaderen wij ouderen of kwetsbaren die terug naar huis komen vanuit het ziekenhuis actief om problemen te ondervangen. Bij onvoldoende voorwaarden voor thuiszorg wordt bemiddeld bij opname, bijvoorbeeld in een Hospice 'Rozenheuvel' te Rozendaal. Van de uitstromende patiënten (58) is dit bij 37 in verband met overlijden.

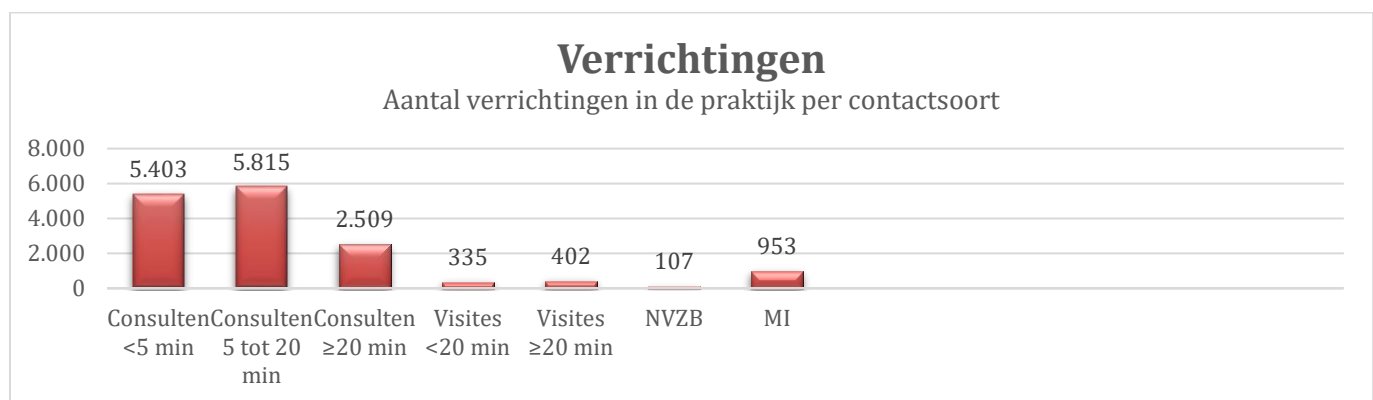
Er wordt altijd een overdracht gedaan naar de huisartsenpost ten aanzien van terminale patiënten. Hierop staat ook beschreven of en hoe de huisarts buiten kantooruren te bereiken is. Dit wordt altijd in overleg gedaan met de patiënt.

Verleende zorg

Dit hoofdstuk geeft een weergave van de verleende zorg in de praktijk over 2022. De meeste patiënten zijn woonachtig in postcodegebied 6821 t/m 6824 & 6815. Binnen het zorggebied in de regio Arnhem vervult de praktijk een spilfunctie door alle gezondheidsvragen op te vangen in de eerste lijn.

Verdeling contacten

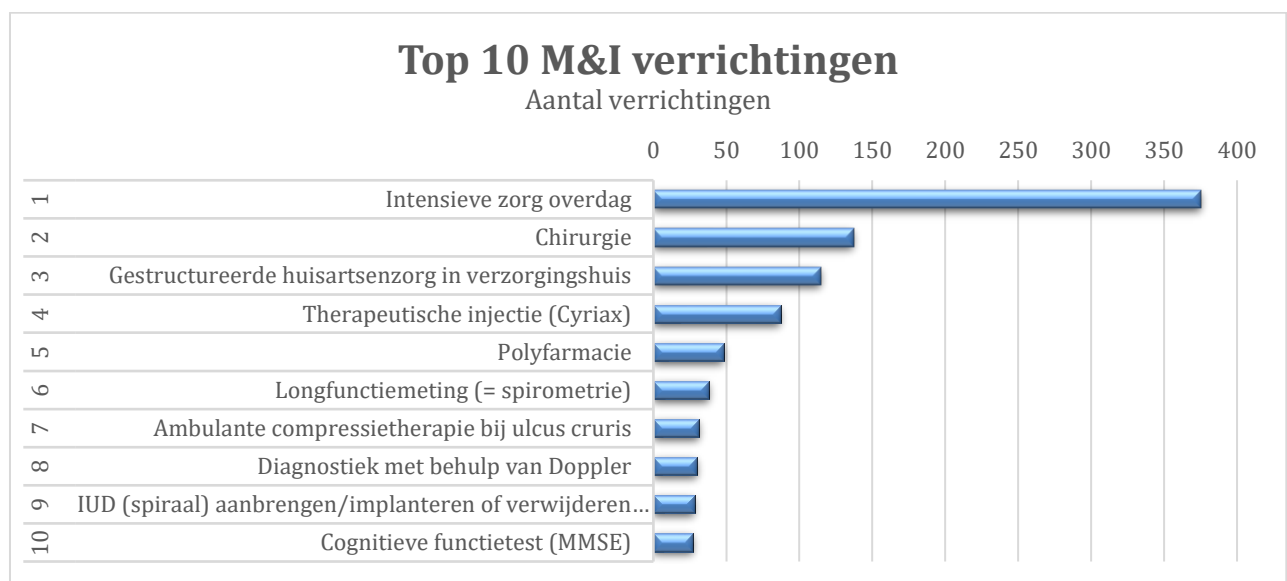
Een contact bestaat uit een consult, een visite, een contact met de assistente, een telefonisch contact of een administratieve handeling ten behoeve van de zorg aan patiënten zoals het beantwoorden van een e-mail. Sinds 2019 declareren we niet meer naar verrichting maar naar contactduur. Figuur 3 laat een verdeling van de verrichtingen per contactsoort zien.



Figuur 3; Aantal verrichtingen per contactsoort

M&I verrichtingen top 10

Onderstaande figuur 4 geeft de top 10 van de praktijk weer wat betreft M&I (Management en Innovatie) verrichtingen. Het hoge declaratieaantal op intensieve zorg wordt verklaard door de kleinschalige woonvormen met dementerende ouderen waar wij ook zorg verlenen.



Figuur 4; Top 10 M&I verrichtingen

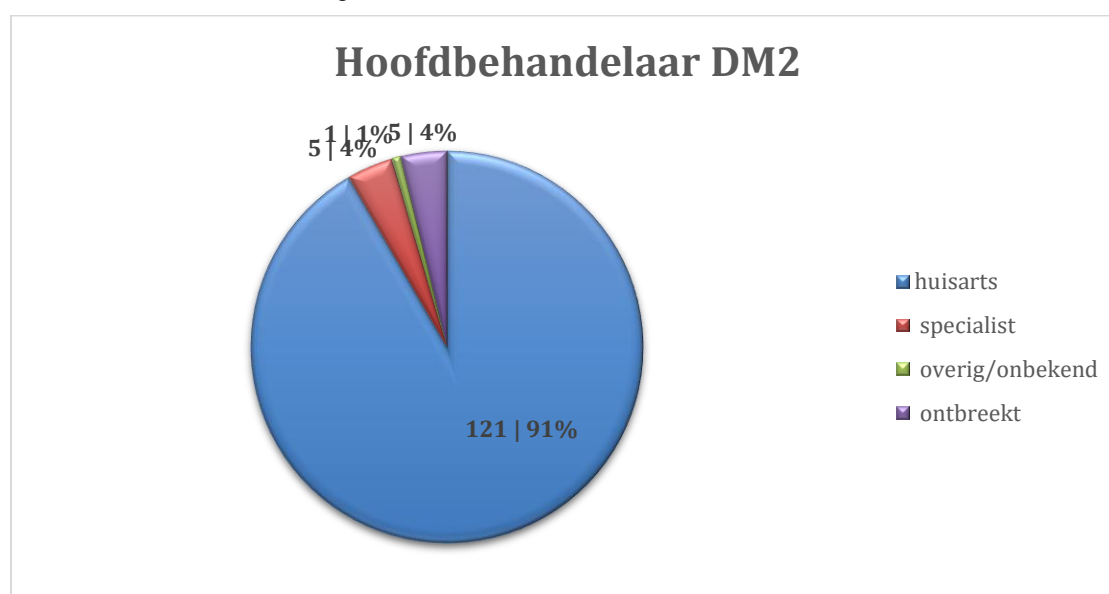
Chronische aandoeningen

Onze Huisartsen is de overkoepelende organisatie waarbij alle huisartsen uit de regio zijn aangesloten. Zorggroepen zijn monodisciplinaire organisaties die met de zorgverzekeraars contracten sluiten om de chronische zorg in een bepaalde regio te coördineren en uit te voeren. Het doel van de zorggroep is het verbeteren van de kwaliteit van zorg aan de deelnemende praktijken. Deze kwaliteit wordt bewaakt door visitatie aan de praktijken, het organiseren van nascholingen en het voeren van benchmark gesprekken. Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de geleverde zorg zullen door de huisartsen proces- en uitkomst indicatoren worden geleverd aan de Zorggroep. Deze gegevens worden gebruikt voor spiegelinformatie en anoniem op Zorggroep niveau aangeboden aan de zorgverzekeraar. Door deze werkwijze te handteren is er uniformiteit in de hele regio op het gebied van de chronische zorg. Er wordt geregistreerd met protocollen in Medicom. Zorgrapportages en declaraties worden uitgevoerd met VIP live.

Er is een categoriaal spreekuur voor de controle van diabetes en Cardio Vasculair Risico Management. Hiervoor is een adequaat oproep en no-show systeem door middel van signaallijsten die aangemaakt kunnen worden in VIP. De toekomstverwachting is dat deze chronische groep groter gaat worden omdat er meer aan case-finding wordt gedaan. Tevens zal de patiëntengroep tussen de 45 – 64 jaar in de aankomende jaren groter worden in verband met de patiëntpopulatie en daarmee de chronische aandoeningen. Het afgelopen jaar zijn we overgestapt van oproepen door SHO naar het lokale ziekenhuis Rijnstate (Zeker weten).

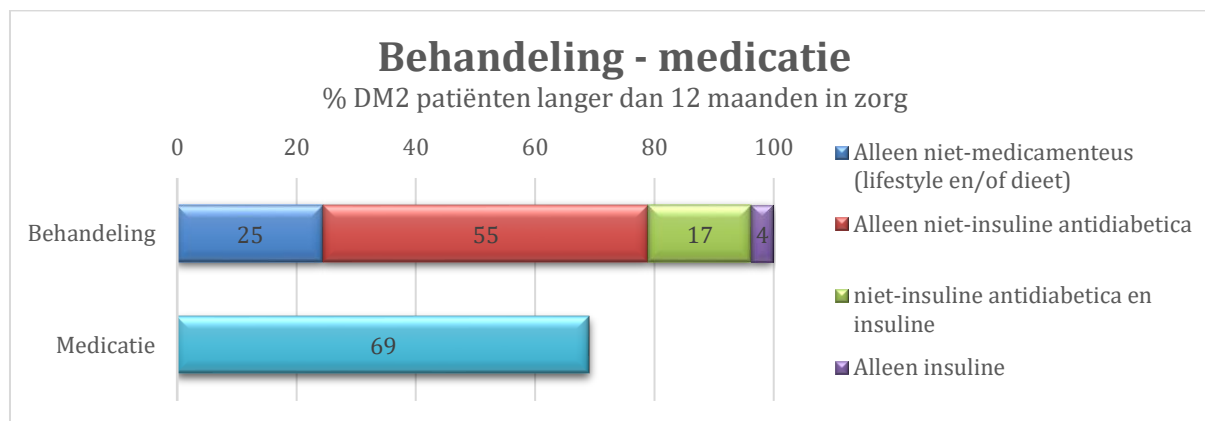
Diabetes zorg

Er zijn in totaal 145 diabetespatiënten. Hiervan zijn er 135 met diabetes type 2, type 1 diabetes patiënten (10) zijn onder behandeling van de specialist. Alle patiënten waarvan de huisarts hoofdbehandelaar is, ontvangt geregelde zorg. Drie maanden na de jaarcontrole gaat de patiënt naar de huisarts voor een controle. Er zijn minimaal 2 tot 4 controle momenten, zo nodig extra. De huisarts is over 121 patiënten de hoofdbehandelaar. Zie figuur 5.



Figuur 5; Hoofdbehandelaarschap diabetes type 2 patiënten

In figuur 6 wordt weergegeven welke behandeling de patiënten krijgen. Het komende jaar kunnen we wellicht verandering zien ivm de nieuwe middelen (GLP1 en DPP4 remmers), hierin is nu nog geen verschil zichtbaar ten opzichte van 2021.

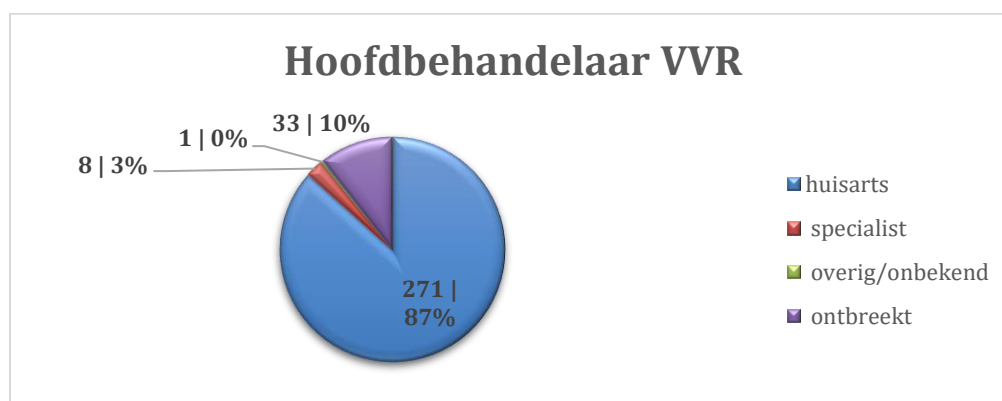


Figuur 6; Indicatoren diabetes. De “waarden” worden toegelicht onder dit figuur.

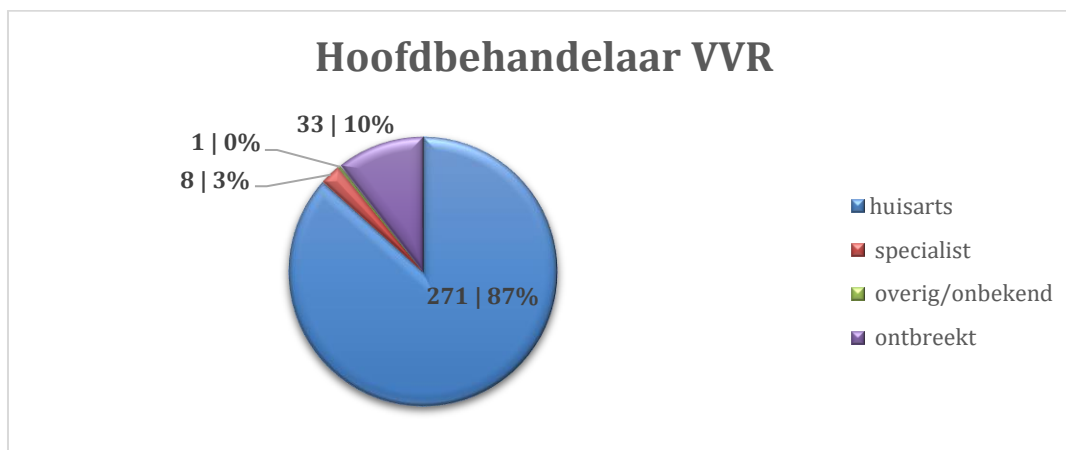
Cardio Vasculair Risicomanagement (CVRM)

Sinds 2007 heeft de geprotocolleerde invoering van het risicoprofielmanagement een vaste plek gekregen binnen de praktijk. Hierbij wordt gebruik gemaakt van motivational interviewing. Er is een sterke focus op zelfmanagement en het persoonlijk behandelplan van de patiënt. Dit wordt versterkt door de uniforme registratie binnen Medicom. Sinds enige tijd implementeren wij hier ook de kernwaarden van ‘Positieve gezondheid’, waarin je kijkt naar hoe je de mens en een betekenisvol leven centraal stelt in plaats van alleen naar ziekte te kijken.

In januari 2012 is de CVRM zorgketen opgericht door de zorggroep. Het doel is het optimaliseren van de behandeling van patiënten met een verhoogd (cardio) vasculair risico. Hierdoor wordt de kans op complicaties van hart- en vaatziekten verminderd. In 2014 zijn er protocollen en stroomschema's ontwikkeld zodat de POH zelfstandig deze spreekuren mag en kan uitvoeren. De zorg die wordt verleend is gebaseerd op de zorgstandaard vitale vaten en de NHG standaard. Naar aanleiding van verandering in deze zorgstandaarden worden ook onze praktijkprotocollen aangepast.



Figuur 7; Hoofdbehandelaarschap primaire preventie

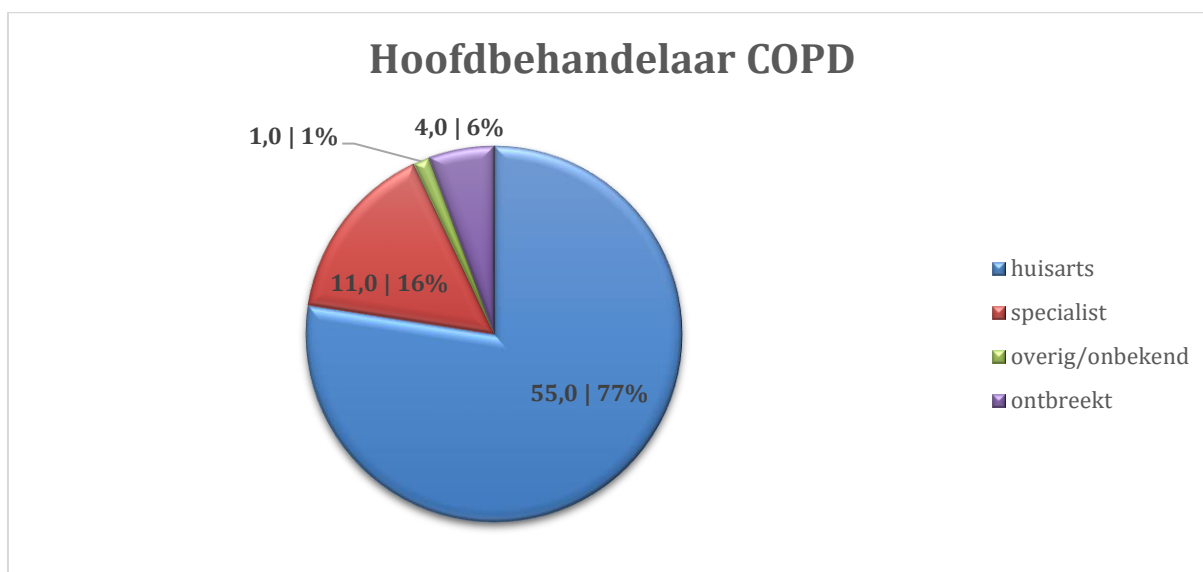


Figuur 8; Hoofdbehandelaarschap secundaire preventie

COPD

Sinds 2000 heeft de geprotocolleerde invoering van de spirometrie een vaste plaats gekregen binnen de praktijk voor het controlebeleid van de astma en COPD patiënten. Op 01-07-2010 is de zorgketen COPD opgenomen door de Huisartsen Zorggroep. Tara en Richard hebben de Caspir cursus van de CAHAG gevolgd. De huisarts is over 55 COPD patiënten de hoofdbehandelaar zie figuur 9.

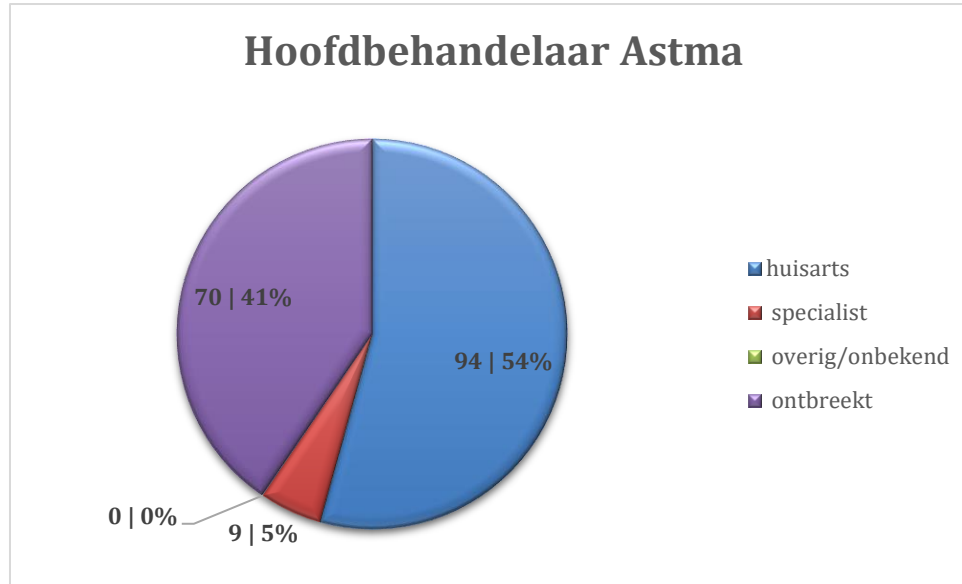
Vanaf maart 2020 hebben we i.v.m. het Covid 19 virus de longfunctieonderzoeken (spirometrie) stil moeten zetten. In 2022 is dit weer opgestart, hebben we alleen nog niet alle mensen weer kunnen testen.



Figuur 9; Hoofdbehandelaar COPD

Astma

Sinds 2019 is de astma populatie opgenomen in de ketenzorg. Net als de bovengenoemde zorgstraten. Er is een groot aantal van deze groep waar de hoofdbehandelaar ontbreekt, dit is een leerpunt.



Figuur 10; hoofdbehandelaarschap astma

Beleid ouderenzorg

Sinds 2013 leveren wij gestructureerde zorg aan kwetsbare ouderen. De geleverde vraag gestuurde zorg is voor het grootste deel van de ouderen adequaat. Er is echter ook een groep ouderen die op deze manier onvoldoende zorg krijgt of deze zorg te laat ontvangt. Ouderenzorg richt zich op 65+patiënten met complexe problematiek. Het doel is het tijdig signaleren van mogelijke tekortkomingen en risico's, zodat zowel preventief als curatief in een zo vroeg mogelijk stadium actie kan worden ondernomen. Daarnaast is het streven de thuiswonende patiënt zo lang mogelijk de regie over het leven in eigen hand houdt en zelfstandig in zijn/ haar huis kan blijven wonen met eventuele aanpassingen, mantel- en/of thuiszorg. NHG- praktijkwijzer ouderenzorg 2015 vormt het uitgangspunt. Wat betreft geheugenproblematiek wordt gewerkt op basis van de NHG-standaard dementie en de zorgstandaard dementie. Gewerkt wordt met Groningen Frailty Indicator, Trazag als basis screenings- en observatie instrumenten.

Speciale aandacht gaat naar de groep patiënten die 65 jaar en ouder zijn en ontslagen worden uit het ziekenhuis na opname. Uit onderzoek blijkt dat veel van deze patiënten binnen een week weer wordt heropgenomen. Wij willen als praktijk een regiefunctie hebben bij het signaleren van knelpunten in het uit te voeren beleid.

De module "voorbereiding gestructureerde huisartsenzorg in verzorgingshuizen" is gericht op het maken van samenwerkingsafspraken tussen een aantal huisartsen, verzorgingshuizen en met andere betrokken zorgaanbieders. De doelstelling hiervan is het opzetten en handhaven van aanbod van

gestructureerde doelmatige huisartsenzorg voor vaste bewoners van een verzorgingshuis conform de M&I verrichting. De Advance Care Planning is hier een vast onderdeel van. Dit is gevraagd en geregistreerd bij 195 van de 250 personen boven 75 jaar in onze praktijk.

Wonen bij September

Op maandag wordt een vast bezoek afgelegd aan de twee locaties van Wonen bij September. Dit is een kleinschalige woonvorm voor mensen met geheugenproblemen/dementie, waar de huisarts hoofdbehandelaar is. Wekelijks worden de bewoners besproken en het beleid multidisciplinair bijgesteld. Tevens worden er regelmatig MDO's gehouden met de betrokken zorgverleners. Jaarlijks worden er polyfarmacie overleggen met de apothekers gehouden en een familiegesprek in aanwezigheid van de zorg en huisarts.

POH – GGZ

2014 is het jaar van de verandering op het gebied van de Geestelijke Gezondheidszorg geweest. De zorg wordt in drie lagen opgesplitst. Hilco Bitter is sinds 01 maart 2014 in dienst als POH- GGZ, om de GGZ hulpvragen op te vangen in de praktijk, gericht op intake en inventarisatie van het probleem. Ook kan kortdurend een behandeling worden gegeven. Zo nodig wordt doorverwezen naar basis of gespecialiseerde GGZ. Doordat we hebben gemerkt dat de zorgvraag is toegenomen de afgelopen jaren, is in 2016 een extra POH-GGZ in dienst gekomen om de GGZ vragen beter op te kunnen vangen waardoor de wachttijden beperkt blijven. In 2022 is deze POH GGZ met pensioen gegaan en is Suzanne de Wijs haar opgevolgd als POH GGZ voor 3 dagen in de week.

POH – Jeugd

Sinds Oktober 2020 zijn wij in samenwerking met de gemeente Arnhem gestart met de inzet van een praktijkondersteuner Jeugd. Sinds November 2022 is dit Anneke Vermaas. In samenwerking met het wijkteam en scholen hopen wij zo jeugdige patiënten met geestelijke problemen dicht in hun eigen omgeving hulp te bieden. Wij hebben hier positieve ervaringen mee.

Pragmatische preventie

Uitstrijkjes BVO

Per jaar worden de geboortejaren bekend gemaakt door het SBO (Stichting Bevolkingsonderzoek Oost). De selectie wordt gedaan door de SBO sinds 2015. In 2022 zijn er 99 patiënten geweest voor het maken van een uitstrijkje in het kader van het bevolkingsonderzoek.

Vaccinaties

De assistentes verrichten de meeste activiteiten rondom het organiseren van het griepvaccinatie seizoen. In mei wordt er al een inschatting gemaakt hoeveel vaccinaties er besteld moeten worden, waarna het selecteren van patiënten, het plannen van een vaccinatie datum, klaarmaken van de uitnodigingen etc. volgen. De inentingsdatum wordt in overleg gedaan met de 2 andere praktijken in het pand. Alle betreffende patiënten krijgen een uitnodiging per mail of een schriftelijke oproep thuis. Patiënten met een zwaarwegende medische indicatie worden bij niet verschijnen thuis gebeld.

Patiënten die niet naar de praktijk kunnen komen, worden aan huis gevaccineerd door de assistente.

Alle patiënten van 60 jaar of ouder en patiënten met een medische indicatie krijgen een oproep. In 2022 hebben 608 patiënten de grieprik gehad. Sinds 2020 vaccineren wij ook jaarlijks mensen tussen 60 en 80 jaar tegen pneumokokkeninfectie. In 2022 hebben 87 mensen deze vaccinatie gekregen.

Vanwege onder andere ons duurzaamheidsoogpunt streven wij ernaar om zoveel mogelijk uitnodigingen per email te versturen.

Kwaliteitsbeleid

NHG Praktijkaccreditatie

In 2011 zijn wij aan het traject praktijkaccreditatie van de NHG begonnen. De NPA (Nederlandse Praktijk Accreditering), ondersteunt hierin. Er wordt van huisarts opleiders verwacht om een driejarig traject te doorlopen, als middel om de huisartsenzorg in al zijn facetten te verbeteren op een meetbare manier. Alle zorg die wij leveren ligt vast op papier. Zo is de zorg die wij leveren transparant en inzichtelijk voor al onze (keten)partners. In 2022 hebben wij voor de achtste keer het keurmerk van de NPA behaald! Daarmee zitten wij in de tweede cyclus van verbeteren. De NPA audit is nu een per 3 jaar.

Opleiding

Tara van Oene en Jacorine Waijer hebben de opleiding voor POH-ouderenzorg begin 2022 met succes afgerond.

In 2022 is Kees van der Wulp huisarts in opleiding geweest. Hij zal naar verwachting in juni 2023 zijn opleiding afronden en aan de slag gaan als huisarts.

Het afgelopen jaar hebben wij 2 stagiaire doktersassistenten opgeleid, Loes en Marlies zijn beiden na hun opleiding bij ons verder gegaan als assistente.

NUHP (Nijmeegse Universitaire Huisartsenpraktijk)

De praktijk maakt deel uit van het netwerk van Nijmeegse Universitaire Huisartsenpraktijken, het NUHP. Een NUHP-praktijk verzorgt onderwijs en stages voor medische studenten en huisartsen in opleiding, doet regelmatig mee aan wetenschappelijk onderzoek en werkt voortdurend aan verdere verbetering van de kwaliteit van zorg in de praktijk. Dit alles gebeurt in nauwe relatie met het UMC St. Radboud.

Jaargesprekken

In september worden de jaargesprekken gehouden met de praktijkmedewerkers. Verslaglegging is opgeborgen in het personeelsdossier.

Klachtenregeling en incidenten (VIM)

Eind 2011 is een protocol ontwikkeld voor het melden van incidenten voor werknemers en het melden van klachten voor patiënten. Er is het afgelopen jaar gezocht naar een hanteerbare vorm, omdat bleek dat het eerder extra administratieve last gaf. Er is nu een fictieve patiënt in Medicom aangemaakt waar alle meldingen verzameld worden Deze kunnen ook makkelijk worden teruggelezen. De VIM meldingen worden inhoudelijk besproken in het 6 wekelijks werkoverleg, waarna er verbeteracties uit voort (kunnen) komen. In 2022 zijn er 4 meldingen geweest en besproken.

IJken instrumentarium

Jaarlijks wordt al het instrumentarium geijkt door de firma Mediq Medico. Zo nodig wordt niet goed werkend materiaal direct gerepareerd of vervangen. Een rapport van het geijkte materiaal is beschikbaar op de praktijk. Tevens wordt in deze periode van het jaar de autoclaaf geijkt.

Overlegstructuur

Door de korte overleglijnen in de praktijk en een optimale open sfeer in het team is er sprake van snelle terugkoppeling in geval van problemen.

- Het werkoverleg vindt om de 6 tot 8 weken plaats met alle teamleden van de praktijk. Daarnaast is het altijd mogelijk een tussentijds overleg te plannen over bepaalde onderwerpen.
- De HAGRO overlegt om de 2 weken met elkaar.
- Overleg met thuiszorg/ SO Groot-Gelre & Buurtzorg zijn voornamelijk ad hoc geweest.

Geaccrediteerde nascholingen

Op verschillende fronten worden nascholingen gevolgd. De 40 uren nascholing per jaar, vereist voor de registratie als huisarts worden ruimschoots gehaald.

Naast de nascholingen van de huisarts, zijn een aantal verplichte nascholingen vastgesteld voor de POH die worden georganiseerd vanuit de Huisartsen Zorggroep. Dit is een voorwaarde die wordt gesteld bij het leveren van ketenzorg.

Communicatie

Wij hebben een website (mijngezondheid.net) waar de patiënten afspraken te kunnen maken, e-consulten en herhaalrecepten kunnen aanvragen. Tevens kunnen zij hier een deel van uw dossier in kijken. Er is ook een app versie waar ook de mogelijkheden zijn om afspraken te kunnen maken, e-consulten en herhaalrecepten kunnen aanvragen. In 2022 hoopten wij te kunnen starten met het PGO (persoonlijke gezondheidsomgeving), echter duren deze ontwikkelingen landelijk langer waardoor dit nog niet gelukt is.

In onderstaande figuur (figuur 11) is te zien hoeveel er gebruik gemaakt wordt van de online omgeving mijngezondheid.net.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Aangevraagde e-Consulten	68	77	284	663	444	469
Gepubliceerde onderzoeksuitslagen	3	11	59	430	856	1233
Bestelde medicatie	64	97	394	665	356	412
Afspraken ingepland door patiënt	317	439	820	739	592	810
Gemiddelde beantwoordingstermijn e-Consulten in dagen	0	0	0	0	0	0
Patiënten ingelogd	955	1239	2721	29787	5503	6729
Unieke patiënten ingelogd	251	319	662	807	936	1106
Patiënten met MGn-contract	1472	1648	1995	2063	2062	2558

Figuur 11; Cijfers gebruik mijngezondheid.net

Ook is er een facebookpagina waar men informatie over ons kan vinden. Gemiddeld 6 x per jaar versturen wij per email een nieuwsbrief aan onze patiënten.

Conclusies 2022

De volgende doelen zijn behaald in 2022:

– Behandelbeperkingen – Advance care planning

De behandelbeperkingen worden jaarlijks geactualiseerd, hieraan is nu ook de keuzemogelijkheid toegevoegd of zij wel of geen orgaandonor zijn. Mede door de pandemie hebben we ons maximaal ingezet om de behandelwensen van onze ouderen helder te krijgen en hebben we hen geïnformeerd over de mogelijkheden in de laatste levensfase. Dit is nu een vast onderdeel van de zorg voor Kwetsbare patiënten.

– MGN vrijgave dossiers

Met de voorbereiding op de veranderde wetgeving moeten alle dossiers worden voorbereid op openstelling zodat de patiënt inzage heeft. Mede door het actieve beleid wat we hierin voren, het steeds weer onder de aandacht brengen bij onze patiënten over de mogelijkheid om uitslagen en correspondentie van specialisten ect in te zien zijn er al een groot aantal dossier op verzoek van de patiënt vrijgegeven. Ook zijn wij alert dat het dossier voor het LSP (Landelijk Schakelpunt) wordt vrijgegeven en zo inzage tijdens diensten mogelijk maakt.

– Griepvaccinaties

Het uitnodigen van onze patiënten is verder gedigitaliseerd waarbij mensen via een barcode krijgen via de mail. Dit zorgt voor minder papierwerk bij uitnodigen maar ook tijdswinst bij het geven van de vaccinaties. Naast dat dit voor ons prettiger werkt is deze methode duurzamer, iets wat wij ook steeds meer nastreven.

- Opleiding

Door toeval kwamen er 2 doktersassistentes in opleiding welke allebei dit jaar de opleiding hebben afgerond. Hiermee konden we een dreigend tekort aan personeel zelf opvangen.

- Telefonie

Samen met de andere 2 praktijken in ons pand hebben wij 'Integrale Telefonie' ingesteld. Dit zorgt voor meer snelheid aan de telefoon.

- Verduurzaming

Wij willen een steeds groenere en duurzamere praktijk worden. Op het pand zijn reeds zonnepanelen aanwezig en veel led-lampen. Dit jaar zijn wij begonnen met het apart inzamelen van GFT-afval, papier en ook steeds meer plastic afval. Wij stimuleren het gebruik van de fiets door medewerkers. Verder hebben wij de wachtkamers gevuld met een aantal mooie planten, dit heeft een positief effect op patiënten én op medewerkers.

Doelen 2023

1. Werken in de Cloud, samen met 2 andere praktijken
2. PGO (Persoonlijke Gezondheidsomgeving) gebruik opstarten
3. Gebruik van Keuzekaarten stimuleren
4. Voorbereidende vragenlijsten ter voorbereiding consulten bij de praktijkondersteuners
5. Gebruik Therapieland door POH S en POH Jeugd
6. Verdere integreren van de positieve Gezondheid in onze consultvoering.
7. Deelname aan Meer Tijd Voor de Patient (MTVP) programma per 1-7-2023
8. Start met moderniseren wachtkamer