

Jaarverslag 2022



Medisch Centrum Molenstraat

Molenstraat 1a

1911BR Uitgeest

medischcentrummolenstraat.nl

Voorwoord

Na een aantal jaren, waarin we niet trouw jaarverslagen hebben gemaakt, hebben we ons vorig jaar voorgenomen om dat voortaan wel jaarlijks te doen. We willen graag anderen deelgenoot maken van de activiteiten en ontwikkelingen binnen onze huisartspraktijken, maar ook onszelf een spiegel voorhouden en verbeterpunten en trends ontdekken, waar we vervolgens lering uit kunnen trekken.

Door middel van plaatjes, grafieken en tabellen beogen we de leesbaarheid te vergroten.

En hoewel dit verslag een product is van onze hele organisatie, dient vermeld te worden dat praktijkmanager Cindy Beerse het leeuwendeel van de tekst voor haar rekening heeft genomen. Waarvoor dank!

Uitgeest, 23-02-2023

namens de huisartsen Ruud Huisman en Lette de Moor

Dirk Jan van Wijk

Inhoudsopgave

1. Praktijkprofiel	4
1.1 Missie, visie	4
1.2 <i>Verzorgingsgebied</i>	5
1.2 <i>Huisvesting MCM</i>	5
1.3 <i>Inrichting van de praktijk</i>	6
1.4 <i>Profiel MCM</i>	7
1.5 <i>Praktijkorganisatie MCM</i>	7
1.6 <i>Profiel huisartsenpraktijk van Wijk</i>	8
1.7 <i>Profiel maatschap Huisman- de Moor</i>	9
1.8 <i>Praktijkpopulatie</i>	9
2. Zorgaanbod	11
2.1 <i>Aanvullend zorgaanbod</i>	11
3. Personeel	13
3.1 <i>Medewerkers MCM</i>	13
3.2 <i>Werkbelasting</i>	14
3.3 <i>Belasting aan de telefoon</i>	15
3.4 <i>Contacten met de praktijkondersteuner somatiek.</i>	16
3.5 <i>Contacten met de praktijkondersteuner ggz</i>	16
3.6 <i>Griepvaccinatie</i>	17
3.7 <i>Online-diensten</i>	17
4. Ontwikkelingen 2021	20
5. Kwaliteitsbeleid	21
5.1 <i>Certificering</i>	21
5.2. <i>Opleiding/ Scholing</i>	21
5.3 <i>Klachtenregeling</i>	21
5.4 <i>Veilig incidenten melden</i>	22
5.5 <i>Risico-inventarisatie en evaluatie</i>	22
5.6 <i>IJken van het instrumentarium</i>	22
5.7. <i>Structureel overleg</i>	22
5.8 <i>Lean</i>	23
6. Epiloog	24

1. Praktijkprofiel

1.1 Missie, visie

Missie:

Het samenwerkingsverband 'Huisartsen MCM Uitgeest' wil haar patiënten in Uitgeest laagdrempelige, goed bereikbare en geïntegreerde/brede zorg aanbieden. Dit willen ze doen in goede samenwerking met andere zorgverleners.

Het centrum is vooruitstrevend en dé plek waar patiënten aan denken bij gezondheidsklachten.

Visie:

De 'Huisartsen MCM Uitgeest' willen goede, laagdrempelige, geïntegreerde en persoonlijke zorg leveren aan de bewoners van Uitgeest. Zij doen dat door met elkaar samen te werken vanuit het MCM.

Het centrum staat garant voor goede bereikbare zorg in Uitgeest. Het gebouw van waaruit gewerkt wordt, heeft een professionele uitstraling en beschikt over goede faciliteiten. Doordat meerdere huisartsen, assistentes en praktijkondersteuners in de organisatie samenwerken, bestaat de mogelijkheden tot het ontwikkelen van innovatieve projecten, kennis- en personeelsdeling, taakdifferentiatie en –specialisatie.

Daarnaast wordt delegatie van taken aan assistentes, praktijkondersteuners of aan een praktijkmanager als efficiënt en effectief gezien in een toekomstbestendige huisartsenorganisatie. De persoonlijke band met de patiënt blijft hierin voorop staan.

Het MCM heeft zich gaandeweg verder ontwikkeld door het realiseren van een gunstig opleidingsklimaat, substitutie van 2e lijns zorg naar de eerste lijn en het zorg dragen voor specialistische zorg in huis.

Het MCM is innovatief met betrekking tot de zorg en heeft hierin een voortrekkersrol binnen de omgeving. In dit samenwerkingsverband heerst er een open, communicatieve, vrije en ondernemende sfeer rondom een vaste structuur van efficiënt vergaderen. Eendrachtig- en eenduidigheid is hierbij belangrijk, zowel intern als naar externe partijen. De faciliterende rol van de ICT wordt hierbij optimaal benut.

Samenwerkingsverband Huisartsen MCM en hun medewerkers voeren hun werkzaamheden uit in overeenstemming met de vastgestelde NHG-standaarden en –richtlijnen en binnen de kaders van de geldende wettelijke regelgeving. Van de aldus gedefinieerde werkwijzen kan alleen worden afgeweken wanneer daarvoor gegronde redenen bestaan. Alle eventuele afwijkingen zullen onder vermelding van redenen worden geregistreerd in het dossier van de betreffende patiënt.

Aanvullende beleidsuitgangspunten: Bij de realisatie van haar missie en visie hanteren de 'Huisartsen MCM Uitgeest' de volgende aanvullende beleidsuitgangspunten:

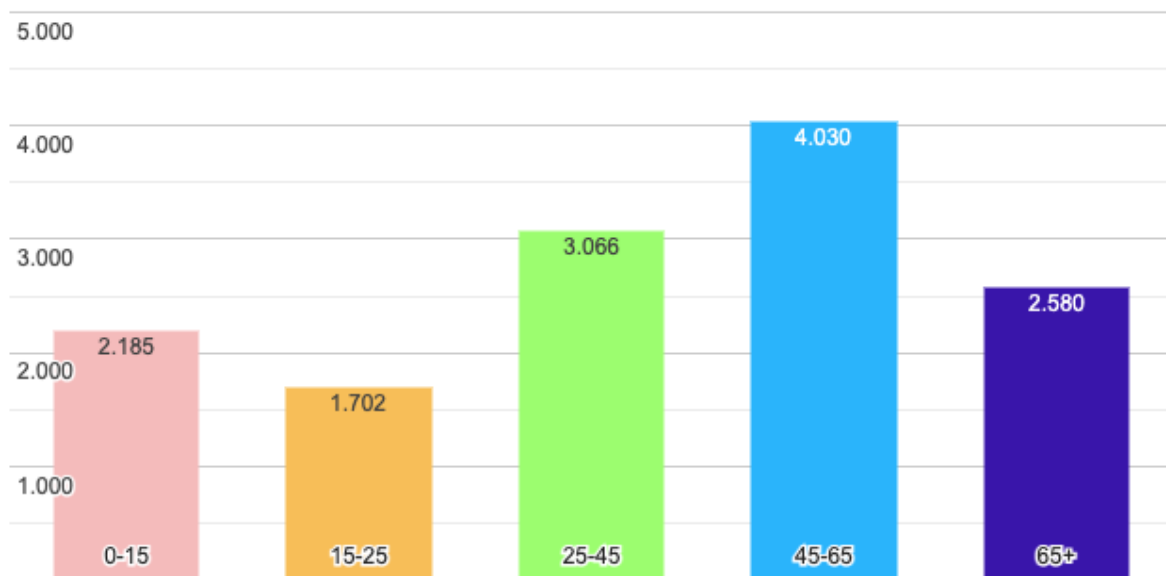
Patiënten worden altijd bij de besluitvoering rond behandelingen betrokken. De zorg is gericht op patiëntveilig handelen, doeltreffendheid, doelmatigheid en het voorkomen van medicalisering. De 'Huisartsen MCM Uitgeest' en hun medewerkers onderschrijven de noodzaak om de afspraken, zoals in het kwaliteitssysteem van de HOED vastgelegd, na te leven en te verbeteren.

1.2 Verzorgingsgebied

Het verzorgingsgebied van Medisch Centrum Molenstraat is Uitgeest. Uitgeest is een dorp in de regio Kennemerland in de provincie Noord-Holland. De gemeente maakt deel uit van de samenwerkingsregio Kennemerland. Het aantal inwoners in de gemeente Uitgeest is met 3.266 personen gestegen van 10.297 in 1996 tot 13.563 in 2022 (dat is 32%). Het aantal inwoners is het aantal personen zoals op 1 januari in het bevolkingsregister vastgelegd. (bron: allecijfers.nl)

De leeftijdscategorie 45-60 jaar is het sterkst vertegenwoordigd (zie tabel)

Inwoners naar leeftijd - gemeente Uitgeest [↗](#)



Bevolking, leeftijdsgroepen: aantal inwoners op 1 januari 2022 per leeftijdsgroep.

Tabel 1.1. Leeftijdsopbouw, Uitgeest 2022

Uitgeest telt in totaal 3 huisartspraktijken. De derde praktijk is gehuisvest in Uitgeest-Zuid: huisartsenpraktijk de Kleis. De drie praktijken vormen samen een 'Hagro' genaamd Hagro Uitgeest. De artsen nemen voor bereikbaarheid buiten kantooruren deel aan de HAP Beverwijk.

1.2 Huisvesting MCM

MCM is sinds 2013 gevestigd aan de Molenstraat 1a in Uitgeest.

Op de begane grond zijn twee duopraktijken gevestigd: huisartsenpraktijk Huisman en de Moor en huisartsenpraktijk van Wijk. Op de begane grond is ook gevestigd: apotheek Uitgeest en huisartsenlaboratorium SALT (tot juni 22). Vanaf juni 2022 is het priklab RKZ in de praktijk gekomen.

Op de eerste etage zijn gevestigd: fysiotherapie Uitgeest, verloskundigenpraktijk Uitgeest en tandarts Uitgeest.

De tweede etage wordt bezet door VIVA! thuiszorg en een gedeelte wordt gebruikt door de huisartsenpraktijk. De POH-ggz hebben daar spreekkamers. Daarnaast worden op de tweede etage ook ruimten verhuurd aan een podotherapeut en diëtist.

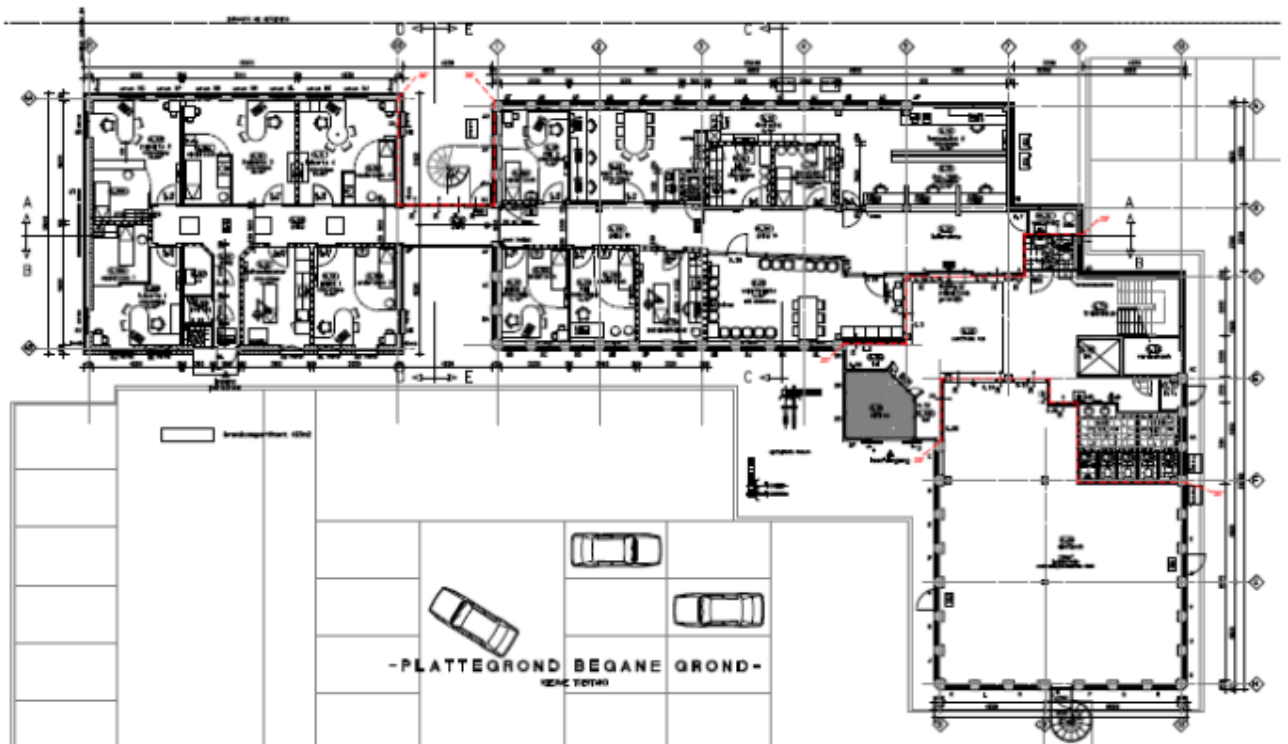
De huisartsenpraktijken huren op deze 2^e verdieping ook een grote vergaderruimte met beamer. Hier worden teamvergaderingen gehouden en deze ruimte wordt ook verhuurd aan o.a. DOKh, die daar na- en bijscholingen organiseert.

Vanuit de huisartsenpraktijk worden in de vergaderruimte ook Yin Yoga lessen gegeven aan patiënten.

1.3 Inrichting van de praktijk

Begane grond

Hier hebben wij de beschikking over een wachtruimte, frontoffice, backoffice, 9 spreek- en onderzoekskamers voor artsen en praktijkondersteuners, 1 behandelkamer, een laboratorium en een poli bloedafname van het arts-laboratorium Salt/ RKZ. Alle ruimtes zijn voorzien van 1 of meer werkplekken en beschikken over computer, printer en telefoons.



Figuur 1.2 plattegrond begane grond MCM

2^e etage

Op de 2^e etage beschikken de huisartsen over een vergader- en nascholingsruimte (zaal 221) en drie spreekkamers (231-3) waar o.a. de POH-ggz spreekuur houdt. Het andere deel wordt gehuurd door de VIVA! zorggroep waarmee veel wordt samengewerkt en zorgprogramma's zijn opgezet in het kader van de ouderenzorg.



Figuur 1.3 Plattegrond 2^e etage

1.4 Profiel MCM

In het MCM maken beide praktijken gebruik van dezelfde logistieke middelen en zijn geaccrediteerd bij de NHG.

De beide praktijken verschillen weinig in grootte, populatie en verloop.

Er is nadrukkelijk gekozen om beide praktijk afzonderlijk te laten voortbestaan. Patiënten hebben zo steeds te maken met dezelfde artsen in de spreekkamer. Persoonlijke zorg komt de kwaliteit van zorg ten goede.

1.5 Praktijkorganisatie MCM

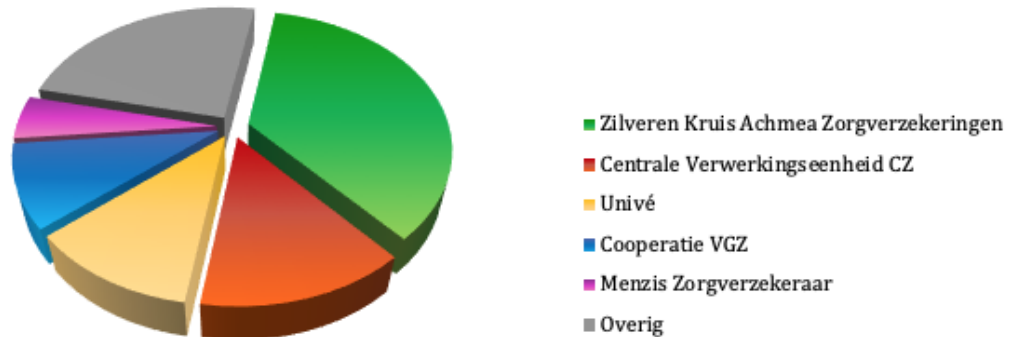
De praktijkorganisatie wordt beschreven op de website www.mcmuitgeest.nl. Op deze site staat informatie m.b.t. openingstijden, telefoonnummers, adres, inschrijven als nieuwe patiënt, het maken van afspraken, het aanvragen van herhaalrecepten en een doorklik-mogelijkheid naar onze medehuurders in het pand.

De praktijk is alle werkdagen geopend van 8.00-17.00u. Op maandag en dinsdag is de praktijk geopend tot 19.00u (uitsluitend op afspraak na 17.00u). Gemiddeld is maandag de drukste dag van de week.

De praktijken werken met het huisartsinformatiesysteem Omnihis Scipio. Het HIS wordt gebruikt voor de dossiervorming en registratie vindt plaats volgens de ADEPD richtlijnen. De financiële administratie wordt gedaan met behulp van het declaratieprogramma VIP-Live van Calculus en Healthconnected. De boekhouding wordt verzorgd door Gerda Welp en administratiekantoor Krings en Stomps verzorgt de jaarstukken.

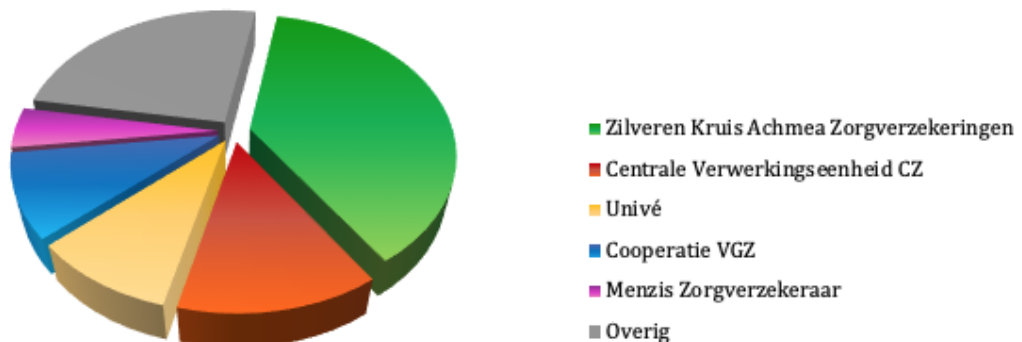
Zilveren Kruis Achmea is de preferente verzekeraar van de praktijken. (zie figuur 1.4 en 1.5) Met deze verzekeraar wordt jaarlijks de Huisartsenovereenkomst gesloten.

Percentage verzekerden per zorgverzekeraar



Figuur 1.4. Percentage verzekerden per zorgverzekeraar huisartsenpraktijk Huisman- De Moor

Percentage verzekerden per zorgverzekeraar



Figuur 1.5. Percentage verzekerden per zorgverzekeraar huisartsenpraktijk van Wijk

1.6 Profiel huisartsenpraktijk van Wijk

Deze praktijk bestaat sinds 1868. Van oudsher was het de praktijk voor de RK-dorpsgemeenschap.

De voormalige duo praktijk is gestart op 1 februari 1990 aan de Middelweg 34 en ook woonhuis van Arien Krijgsman. In maart 2007 werd een ruimer pand gehuurd, dit was het voormalig consultatiebureau aan de Middelweg 25. Daardoor kon geleidelijk de kwaliteit van de zorg worden uitgebreid.

De praktijk werd in 2005 als 11^e praktijk in Nederland geaccrediteerd en vanaf 2012 een gecertificeerde pluspraktijk.

Vanaf 1 juli 2021 zijn de maten gedissocieerd i.v.m. de pensionering van Arien Krijgsman. De praktijk is voorgezet voor Dirk Jan van Wijk onder de naam: huisartsenpraktijk van Wijk

Dirk Jan van Wijk al 20 jaar huisartsopleider aan de universiteit van Amsterdam en heeft inmiddels 17 AIOS-en opgeleid. In de praktijk worden ook praktijkassistenten opgeleid van het Horizon College te Alkmaar en de ASOP in Amsterdam.

1.7 Profiel maatschap Huisman- de Moor

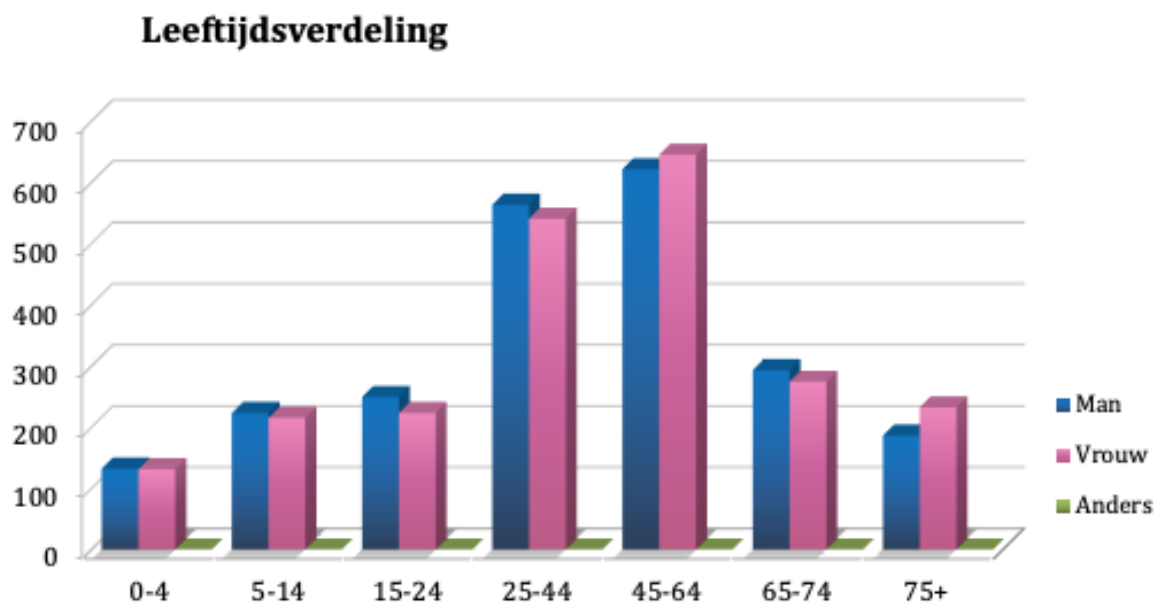
Ruud Huisman nam in 2011 de dorpspraktijk van het huisartsen-echtpaar Sleutelberg/Swart over. Dit is van oudsher de tweede praktijk van het dorp met oorspronkelijk het niet-katholieke deel van de bevolking. Ruud Huisman is sinds 2015 huisartsopleider aan de universiteit van Amsterdam en leidt zijn 6^e AIOS op.

Sjaak Veenstra nam in 2000 de praktijk van voorganger Fons Hermans over, die 25 jaar eerder in de nieuwbouwwijk van toen -De Koog- was gestart.

Met het betrekken van het MCM in 2013 zijn de praktijken Huisman en Veenstra geassocieerd. Per 1 april 2020 is Sjaak Veenstra met pensioen gegaan waarna Ruud Huisman tijdelijk de praktijk alleen heeft voorgezet. Vanaf 1 januari 2021 is Ruud Huisman geassocieerd met Lette de Moor.

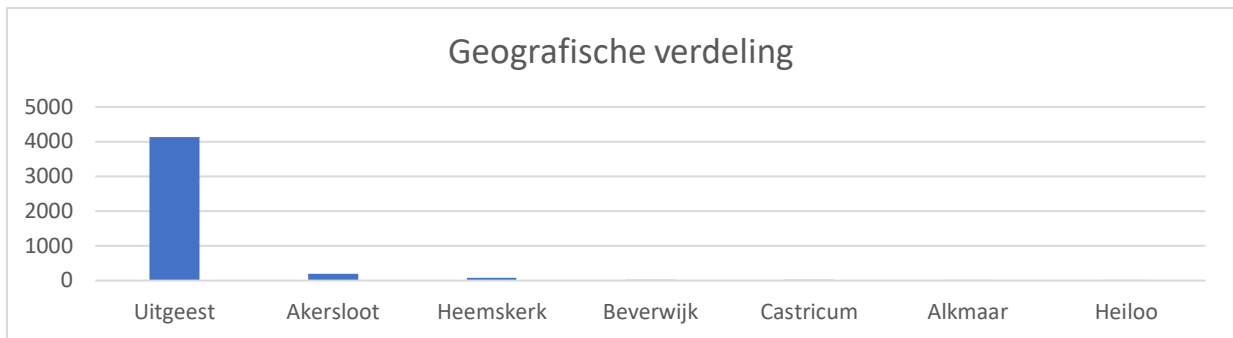
1.8 Praktijkpopulatie

De praktijk van van Wijk bestond op 31-12-2022 uit 4527 patiënten. Zie figuur 1.6



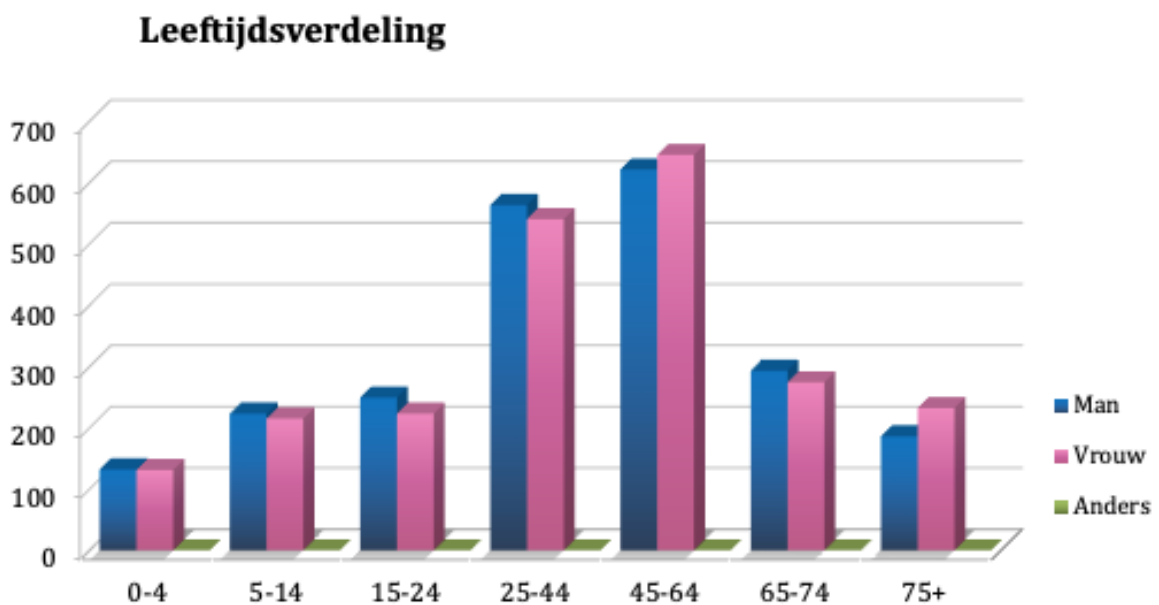
Figuur 1.6. Leeftijdsverdeling huisartsenpraktijk van Wijk

Bijna alle patiënten wonen in Uitgeest (90%), enkelen in Akersloot en Heemskerk. Zie figuur 1.7.



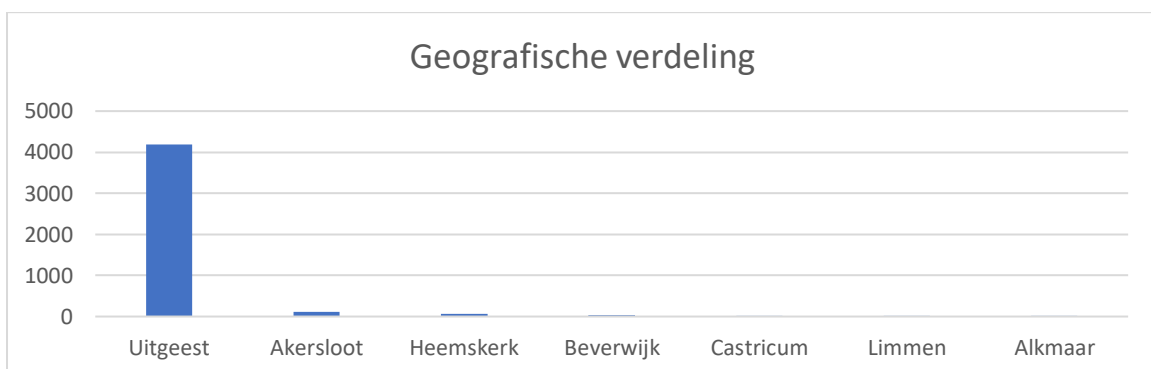
Figuur 1.7. Geografische verdeling huisartsenpraktijk van Wijk

De praktijk van Huisman – De Moor bestond op 31-12-2022 uit 4608 patiënten. Zie figuur 1.8.



Figuur 1.8. Leeftijdsverdeling huisartsenpraktijk Huisman- De Moor

Bijna alle patiënten wonen in Uitgeest (92%), enkelen in Akersloot en Heemskerk. Zie figuur 1.9



Figuur 1.9 Geografische verdeling huisartsenpraktijk Huisman- De Moor

2. Zorgaanbod

De praktijk is laagdrempelig benaderbaar en zorgt voor hoogwaardige reguliere huisartsgeneeskundige zorg aan alle patiënten.

Al jaren is de reguliere consulttijd in de praktijken verlengd naar 15 minuten. Daardoor is de kwaliteit van de consulten duidelijk toegenomen, kan beter ingespeeld worden op de specifieke en vaak ingewikkelder problematiek van deze tijd en is het aantal verwijzingen duidelijk afgenomen.

De praktijk biedt 2x per week een avondsprekuur tot 19.00u aan door huisartsen, poh-ggz en poh-s.

Telefonisch is de praktijk dagelijks tussen 8.00-17.00u bereikbaar. Naast de gebruikelijke (telefonische) consulten is er de mogelijkheid tot het aanvragen van een e-consult. Het is ook mogelijk online (24/7) afspraken te plannen, herhaalrecepten aan te vragen, bloeduitslagen en het eigen dossier in te zien via het patiëntenportaal.

2.1 Aanvullend zorgaanbod

Diabeteszorg

Voor diabeteszorg is de praktijk aangesloten bij de ketenzorg van de HOZK (Huisartsen Ondersteuningsorganisatie Zuid- Kennemerland). De HOZK organiseert op multidisciplinaire wijze zorg in overeenstemming met de NHG-richtlijnen.

Hart en vaatziekten spreekuur

Ook voor de CVRM-zorg is de praktijk bij de HOZK aangesloten. De POH-somatiek coördineert de spreekuren.

Astma-sprekuur

Er is een spreekuur voor astmapatiënten via de POH-somatiek. Deze POH zorgt voor het oproepen van patiënten voor hun jaarcontroles en het afnemen van de spirometrie. Astma valt niet onder de ketenzorg.

COPD-sprekuur

Voor de COPD- zorg is de praktijk aangesloten bij de ketenzorg van de HOZK. De POH-s zorgt voor het oproepen van jaarcontroles en afnemen van de spirometrie.

GGZ

De POH-ggz geeft zorg voor de behandeling en begeleiding van patiënten met veel voorkomende geestelijke gezondheidsproblematiek en verwijst zo nodig door naar gespecialiseerde GGZ-zorg.

GGZ jeugd

Vanuit de gemeente doet Bibi de Louw 4 uur in de week spreekuur als poh-ggz jeugd. Zij zorgt voor de behandeling en begeleiding van patiënten met veel voorkomende geestelijke gezondheidsproblematiek en verwijst zo nodig door naar gespecialiseerde GGZ-zorg.

Laboratorium

Dagelijks is er de mogelijkheid voor bloedafname via het SALT-huisartsenlaboratorium en vanaf juni 22 via het priklab RKZ.

Diagnostische mogelijkheden op de praktijk

- 24 uren bloeddrukmeting, 30 minuten-bloeddrukmeting
- ECG maken en interpreteren
- Event-recorder en holter-onderzoek (hartritmestoornissen)
- Bloeddrukmeting aan de benen m.b.v. doppler-apparatuur
- Teledermatologie
- Longfunctieonderzoek
- Afnemen biopten voor pathologisch onderzoek
- Afnemen kweken
- Het verrichten van uitstrijkjes (bijv. voor het bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker)
- CRP-bepaling
- Hb-bepaling
- Glucosemeting
- Zuurstofsaturatiemeting
- Urine onderzoek
- Sperma-onderzoek
- Soa onderzoek
- Geheugenonderzoek MMSE/ MOCA

3. Personeel

3.1 Medewerkers MCM

Medewerkers zijn in dienst van Medisch Centrum Molenstraat en zijn in dienst van en inzetbaar voor beide praktijken.

De volgende personen zijn bij de praktijken werkzaam

D.J. van Wijk, huisarts/ praktijkhouder

R. Huisman, huisarts/ praktijkhouder

L.T.T de Moor, huisarts/ praktijkhouder

C. Beerse-Lute, praktijkmanager

G. Welp-Schmal, financieel administratief medewerker

A. Ruoff, waarnemend huisarts (tot 15-7-22)

B. Jonkman, waarnemend huisarts (tot 17-6-22)

J. van Mourik, waarnemend huisarts

M. van Zanten, waarnemend huisarts (tot 28-4-22)

N. Hof, waarnemend huisarts

I. Geelink, waarnemend huisarts (vanaf 1-5-22)

N. Peppelman, AIOS (tot 26-8-2022)

S. Amjarso, AIOS

N. de Bruin, POH-ggz (tot 11-6-2022)

F. Erol, POH-ggz

G. Schipper, POH-ggz

H. Bosselaar, POH-ggz

B. de Louw, POH-ggz jeugd (in dienst van de gemeente)

V. van der Ven, POH-s

M. Doves, POH-s

E. de Waal, POH-s

S. Buur, praktijkassistente + soh

A. Adrichem, praktijkassistente (tot 1-9-22)

A. Kooiman-Wiersema, praktijkassistente (tot 1-8-22)

L. van Galen-Koblens, praktijkassistente

S. Kolthof, praktijkassistente

L. van Ruiten, praktijkassistente

B. Zonneveld, praktijkassistente

R. le Mair, praktijkassistente

N. Bouwens, praktijkassistente i.o.

C. van Velzen, praktijkassistente (vanaf 1-9-22)

In onderstaand tabel wordt een vergelijking gemaakt betreft het aantal fte in het MCM in vergelijking met de norm volgens de NZa.

	Aantal fte per normpraktijk (2095)	Aantal benodigde fte berekend op aantal patiënten MCM (9126) bron NZa.	Aantal daadwerkelijke fte MCM	Verskil
Praktijkassistenten	1,2	5,2	5,3	+0,1
Poh-s	0,4	1,7	2,4	+0,7
Poh-ggz	0,3	1,3	1,5	+0,2
Huisartsen	1,0	4,4	4	-0,4

Figuur 3.1 Aantal Fte, op datum 31-12-22

Wanneer we het aantal uren van de medewerkers vergelijken met de norm dan kunnen we de conclusie trekken dat er meer personeel werkzaam is in de praktijk dan wat er minimaal noodzakelijk is volgens de norm.

3.2 Werkbelasting

In onderstaande tabel staan het aantal verschillende type consulten voor de huisartsenpraktijk van Wijk en huisartsenpraktijk Huisman- De Moor in vergelijking met 2021.

Aantal consulten huisartsenpraktijk van Wijk		
	2021	2022
Consulten huisarts vanaf 5 minuten en korter dan 20 minuten	10726	13111
Consult huisarts korter dan 5 minuten	5966	5277
Consult huisarts langer dan 20 minuten	1441	1811
Visite huisarts	764	503
Visite huisarts langer dan 20 minuten	391	397

Figuur 3.2 Aantal verrichtingen huisartsenpraktijk van Wijk

Aantal consulten huisartsenpraktijk Huisman en de Moor		
	2021	2022
Consulten huisarts vanaf 5 minuten en korter dan 20 minuten	9709	14083
Consulten huisarts korter dan 5 minuten	6642	6785
Consult huisarts langer dan 20 minuten	2065	2616
Visite huisarts	434	406
Visite huisarts langer dan 20 minuten	496	474

Figuur 3.3 Aantal verrichtingen huisartsenpraktijk Huisman en de Moor

Het aantal consulten in 2022 is fors toegenomen. Dit kan te maken hebben dat in 2022 minder coronaregels van toepassing waren waardoor de praktijk weer toegankelijker is geworden voor patiënten.

In onderstaande tabellen staan het aantal meest voorkomende verrichtingen per praktijk uitgesplitst.

Verrichtingen huisartsenpraktijk van Wijk		
	2021	2022
Chirurgie	175	195
24 uurs bloeddrukmeting	86	88
Therapeutische injectie	91	74
ECG diagnostiek	104	134
IUD (spiraal aanbrengen)	54	48
Longfunctiemeting	43	55
Stikstofbehandeling	204	282

Figuur 3.4 Verrichtingen huisartsenpraktijk van Wijk

Verrichtingen huisartsenpraktijk Huisman- de Moor		
	2021	2022
Chirurgie	121	135
24 uurs bloeddrukmeting	77	140
Therapeutische injectie	79	59
ECG diagnostiek	111	145
IUD (spiraal aanbrengen)	37	35
Longfunctiemeting	56	72
Stikstofbehandeling	210	315

Figuur 3.5 Verrichtingen huisartsenpraktijk Huisman en de Moor

In deze tabellen is te zien dat buiten de toegenomen aantal consulten ook de verrichtingen ten opzichte van 2021 zijn vermeerderd.

3.3 Belasting aan de telefoon

Via onze provider kunnen we maandelijks een overzicht maken van het aantal inkomende telefoontjes, gemiddelde gesprekstijden, wachttijden en nog veel meer. Zie figuur 3.6

	2021	2022
Gemiddeld aantal inkomend gesprekken per maand	3123	3818
Gemiddelde wachttijd (s)	niet bekend	134
Maximale afhandelingstijd (s) *	niet bekend	2052

* wachttijd + gesprekstijd

Figuur 3.6 Gemiddeld aantal inkomende gesprekken en wachttijden per maand.

3.4 Contacten met de praktijkondersteuner somatiek.

Patiënten die in de ketenzorg vallen worden door de POH-s gezien. De praktijk is aangesloten bij de HOZK. Deze maakt met de zorgverzekeraar afspraken over de organisatie van chronische zorg en de financiering daarvan. Daarnaast ondersteunen zij de huisartsenpraktijk bij het inrichten en organiseren van de multidisciplinaire ketenzorg voor de chronische zorgprogramma's DM2, COPD en CVRM. Er wordt gebruik gemaakt van digitale ondersteuningsplatform HealthConnected.

3.5 Contacten met de praktijkondersteuner ggz.

De praktijk heeft 3 poh's ggz en 1 poh jeugd. Er wordt gewerkt met het e-health programma Therapieland. Het merendeel van de gesprekken vindt plaats binnen de praktijk, maar op verzoek kan de afspraak ook telefonisch worden afgehandeld.

In totaal hebben de POH-ggz 2191 consulten gevoerd in 2022 ten opzichte van 1819 consulten in 2021.

3.6 Griepvaccinatie

De afgelopen jaren is de opkomst voor de griepvaccinaties steeds hoger geworden. In 2022 is de opkomst onverwacht een stuk lager uitgevallen. In onderstaande tabel staat het percentage per categorie uitgesplitst waarbij 2021 en 2022 worden vergeleken

Griep beschermingsgraad	Percentage 2021	Percentage 2022
Op leeftijd (>= 60)	83%	80%
Op Episode (ICPC)	68%	62%
Op medicatie (ATC)	65%	56%
Op ruiter GS	47%	40%
Op ruiter GV	92%	91%
<i>Totaal (op basis van en/of leeftijd, ICPC, ATC, ruiter)</i>	64%	54%
<i>Gehele praktijkpopulatie</i>	47%	30%

Figuur 3.7 Aantal griepvaccinatie huisartsenpraktijk van Wijk

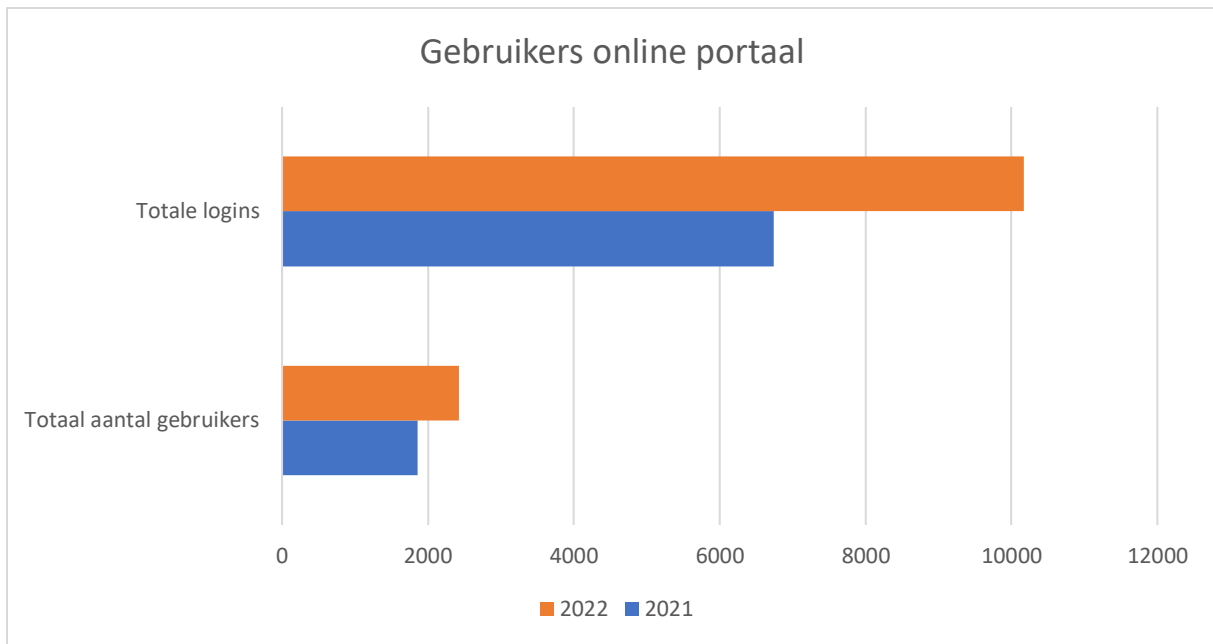
Griep beschermingsgraad	Percentage 2021	Percentage 2022
Op leeftijd (>= 60)	90%	87%
Op Episode (ICPC)	76%	79%
Op medicatie (ATC)	74%	74%
Op ruiter GS	79%	74%
Op ruiter GV	94%	94%
<i>Totaal (op basis van en/of leeftijd, ICPC, ATC, ruiter)</i>	74%	73%
<i>Gehele praktijkpopulatie</i>	56%	52%

Figuur 3.8 Aantal griepvaccinaties huisartsenpraktijk Huisman en de Moor

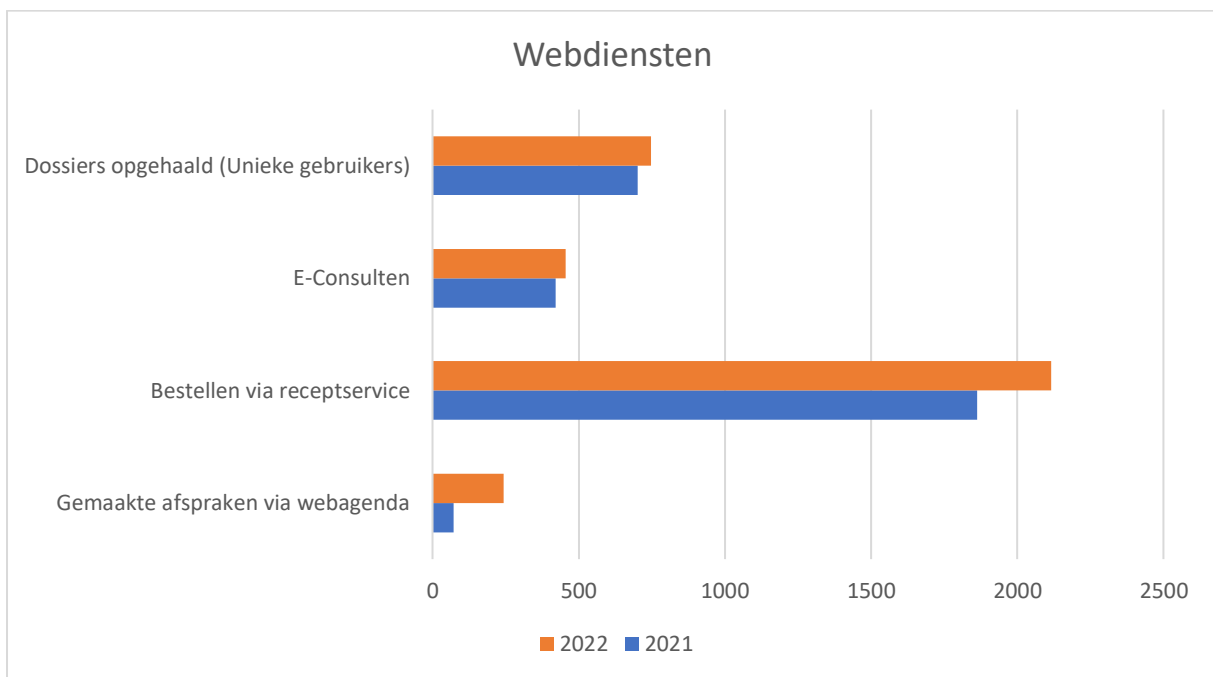
3.7 Online-diensten

Patiënten kunnen gebruik maken van de onlinediensten zoals het maken van een afspraak, herhaalrecepten aanvragen, e-consult aanvragen en inzage in het patiëntendossier.

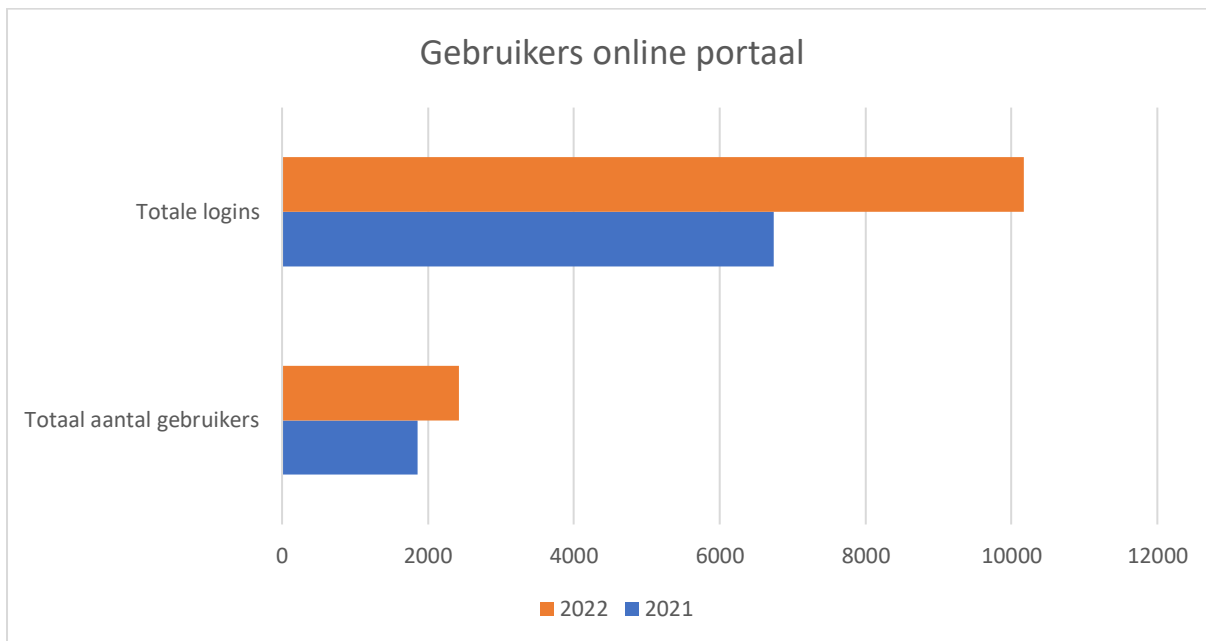
We zien een duidelijke toename in het gebruik van het online portaal. Het aantal gebruikers is toegenomen en er is een forse toename in het aantal logins. Het inplannen van afspraken via de webagenda, het aanvragen van herhaalrecepten en het gebruik van e-consulten is duidelijk toegenomen in 2022.



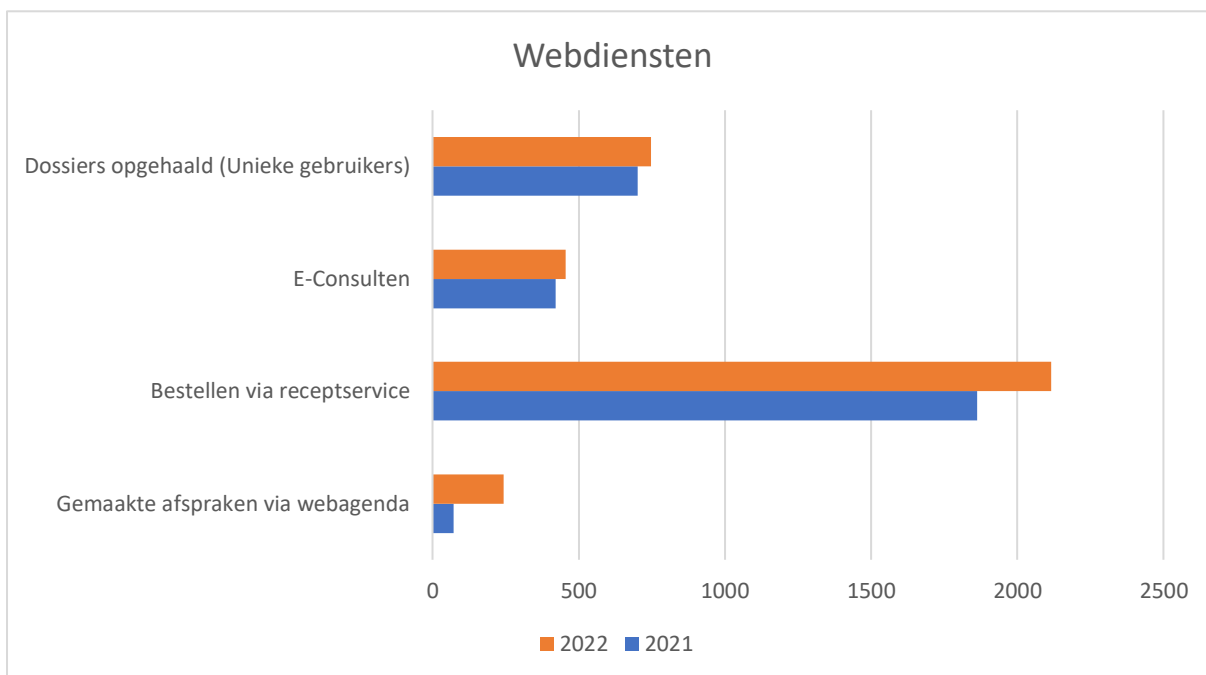
Figuur 3.9 Gebruikers praktijk van Wijk



Figuur 3.10 Webdiensten praktijk van Wijk



Figuur 3.11 Gebruikers online portaal praktijk Huisman en de Moor



Figuur 3.12 Webdiensten praktijk Huisman en de Moor

4. Ontwikkelingen 2022

De huisartsen MCM zijn sinds 2014 gezamenlijk NHG geaccrediteerd. Daarnaast zijn zij zich ook meer gaan richten op multidisciplinaire samenwerking met andere zorgverleners waardoor zij wijkgerichte en gezondheid-verbeterende projecten kunnen opzetten.

De huisartsen van het MCM zijn een Lokaal Zorg Verband gestart in 2022 (LZV). Binnen dit LZV worden diverse projecten opgezet.

Een aantal projecten is in de voorgaande jaren opgezet en wordt vanwege het succes voortgezet in 2022. Denk hierbij aan; wekelijkse wandeling met fysiotherapeut en POH-s, yin-yoga voor volwassenen, mindfulness en beweegspreekuur met huisarts en fysiotherapeut.

In 2022 is het sociaal team zich weer gaan vestigen in het gemeentehuis. Dit heeft grotendeels te maken met de personele wisselingen bij de gemeente en langdurige ziekte van een medewerker. De praktijk weet het sociaal team inmiddels te vinden en de lijntjes zijn kort.

Samen met de huisartsenpraktijk Broekpolder is het project chronische pijn opgezet. De basis hiervan is gelegd in 2021 en de definitieve start was oktober 2022. In de pilot-omgeving staan ongeveer 18000 patiënten ingeschreven. Het streven is om in de pilot-periode van 12 maanden minimaal 100 patiënten te includeren. Het doel van het project is het verbeteren van kwaliteit van zorg voor patiënten met chronische pijn binnen de eerste lijn door middel van multidisciplinaire samenwerking.

Het team heeft in 2022 een training positieve gezondheid gevolgd. Er worden in de spreekkamers gesprekken gevoerd met gebruik van het spinnenweb. Het uiteindelijke doel is om positieve gezondheid in de hele gemeente uit te dragen. De medewerkers van de gemeente hebben hier al eerder trainingen voor gevolgd.

Verder zien we een toenemende druk in de huisartsenpraktijk. Het aantal telefoongesprekken is toegenomen en ook de duur van de telefoongesprekken wordt steeds langer. Daarnaast zien we ook een forse toename in het gebruik van de onlinediensten. Te verwachten valt dat door toename van de onlinediensten het aantal telefoongesprekken zou moeten afnemen, maar dit zien wij helaas nog niet terug in de cijfers en werkdruk.

5. Kwaliteitsbeleid

5.1 Certificering

De huisartsen hechten veel waarde aan kwaliteit. De praktijken zijn al jaren gecertificeerd door de NHG- praktijkaccreditering. Sinds 2019 vindt de certificering elke 3 jaar plaats. In 2022 was de audit en daar zijn we weer met vlag en wimpel voor geslaagd.

Daarnaast zijn de huisartsen met de medewerkers altijd bezig om zo de kwaliteit van de geleverde zorg te verbeteren.

Om aan de voorwaarden voor accreditatie te voldoen moet de praktijk zich aan landelijk vastgestelde normen houden en gericht werken aan kwaliteitsverbeteringen. Onderdelen hiervan zijn o.a.:

- Het verzamelen van gegevens van de eigen praktijk en deze spiegelen aan benchmark-gegevens.
- Het continu blijven werken aan het verbeteren en borgen van de kwaliteit
- Het uitvoeren van risicoanalyses.
- Patiënt-tevredenheidsonderzoek uitvoeren
- Een procedure voor de klachtenafhandeling
- Een procedure veilig incidenten melden (VIM)
- Werken met protocollen.

Ook binnen de voor diabetes, COPD en CVRM wordt continu gewerkt aan de kwaliteit van deze zorg. Jaarlijks wordt de geleverde zorg aan deze groepen onderling gespiegeld en worden aan de hand van de uitkomsten verbeterpunten geformuleerd.

Op het gebied van farmacotherapie hebben de huisartsen (en POH-s) meerdere keren per jaar een vast overleg (FTO) met de apothekers uit Uitgeest. Tijdens deze bijeenkomsten werken zij gezamenlijk aan het verbeteren van de farmaceutische zorg in de regio Uitgeest. Bij dit overleg zijn ook de huisartsen van praktijk de Kleis aangesloten.

5.2 Opleiding/ Scholing

Alle medewerkers beschikken over het juiste diploma om hun werkzaamheden te mogen verrichten. Daarnaast zorgt de praktijk in samenspraak met de medewerkers dat de jaarlijks verplichte scholing wordt gevolgd. De praktijk verzorgt daarnaast jaarlijks extra scholing voor alle medewerkers.

Een scholingsprotocol is opgesteld.

5.3 Klachtenregeling

Klachten kunnen via de website ingediend worden. Een klacht wordt altijd eerst intern besproken en indien mogelijk afgehandeld. In totaal zijn in 2022 10 klachten via de mail binnengekomen, welke allemaal intern zijn afgehandeld. Het merendeel van de klachten gaat over de bereikbaarheid en het niet snel in kunnen plannen van een afspraak. Als de klacht niet intern opgelost kan worden, kan de patiënt zich wenden tot de klachten- en geschillencommissie van DOKh. Een folder hiervan staat op de website.

5.4 Veilig incidenten melden

VIM's worden digitaal genoteerd in het HIS. Voorgaande jaren waren er te weinig VIM meldingen. Vanaf 2022 is een VIM week in het leven geroepen, en daarnaast zijn we gestart met 'broodje VIM'. Tijdens een verzorgde lunch worden alle VIM meldingen elk kwartaal met elkaar besproken en wordt gekeken welke verbeterpunten we eruit kunnen halen. In 2022 zijn er in totaal 53 VIM meldingen gedaan, en allemaal zijn ze uitgebreid besproken.

5.5 Risico-inventarisatie en evaluatie

Elke 3 jaar voert de praktijk een RI&E uit en neemt maatregelen om de geïdentificeerde risico's te beperken. Zo zijn er in 2021 meerdere ergonomische bureaustoelen aangeschaft n.a.v. een bezoek van de ergotherapeut. In 2022 is de ergotherapeut opnieuw in de praktijk geweest om de nieuwe medewerkers te voorzien van werkplek advies.

5.6 IJken van het instrumentarium

Jaarlijks wordt al het instrumentarium gecontroleerd op het juist functioneren. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de service van Daxtrio.

5.7. Structureel overleg

Wekelijks is op woensdagochtend van 7.50-8.00u een dagstart waarin actuele ontwikkelingen met elkaar worden gedeeld en ook persoonlijke wetenswaardigheden.

Elke 3 weken hebben de praktijkhouders samen met de manager een HOED-overleg. Hierin wordt de praktijkvoering besproken, en worden ideeën besproken voor verbeterpunten of het opzetten van diverse zorgprogramma's.

Daarnaast hebben de assistenten, POH-s en POH-ggz elke 6 weken een werkoverleg.

Minimaal 2x per jaar vindt een groot teamoverleg plaats. Het is de bedoeling dat alle medewerkers van de huisartsenpraktijken aanwezig zijn. Tijdens dit overleg wordt de geleverde zorg ge-evalueerd (o.a. door het vaststellen van het jaarverslag) en worden de nieuwe ontwikkelingen en eventuele toekomstplannen besproken.

Meerdere keren per jaar hebben de praktijkhouders ook onderling een overleg over de organisatie binnen de praktijk en ook meerdere keren per jaar is er een artsenvergadering, waarbij ook de vaste waarnemers aanwezig zijn.

De wekelijkse gezamenlijke lunch op donderdag met alle medewerkers van het pand is eind 2022 weer opgepakt.

Al meer dan 25 jaar vindt maandelijks het LSV (lokaal samenwerkingsverband) plaats. Dit is een vergadering die namens de huisartsen wordt voorgezeten door Lette de Moor. Verder neemt de POH-

s ouderenzorg deel en zijn tien zorgverlenersinstanties (thuiszorg, sociaal team etc.) vertegenwoordigd. De zorg rond zeer zorgintensieve patiënten wordt in dit overleg gecoördineerd.

In Hagro-verband is er enkele malen per jaar organisatorisch overleg en meestal 5 keer per jaar een FTO, waarbij, naast de huisartsen, ook de AIOS en apothekers aanwezig zijn en soms ook de POH-S, als het onderwerp zich daarvoor leent.

5.8. Lean

Met behulp van Lean tools brengen we samen de bronoorzaak van de knelpunten binnen de praktijk in kaart. Als deze oorzaak eenmaal duidelijk is zal samen met het gehele team op een Lean manier, gebruikmakend van Lean tools, naar een oplossing worden gezocht. Dit zorgt ervoor dat er optimaal gebruik wordt gemaakt van ieders expertise en dat het verbetertraject door eenieder in de praktijk wordt begrepen, wordt gedragen en uiteindelijk zal worden uitgevoerd.

De afgelopen jaren zijn er grote verbeteringen in de praktijk aangebracht. Een voorbeeld hiervan is het voorraadbeheer, alles een plek en een plek voor alles. In 2022 is het leanteam ontstaan. Dit team pakt de verbeterpunten op, die door elke medewerker kan worden ingebracht.

6. Epiloog

Ook wij merken dat de druk op de huisartsgeneeskunde enorm toeneemt. Desondanks lukt het ons nog altijd om het niveau van service naar de patiëntenpopulatie en kwaliteit van de zorgverlening hoog te houden. Dat is een grote verdienste van het hele team.

Door meer en efficiënter gebruik te maken van de online mogelijkheden, hopen we aan de toenemende zorgvraag te blijven voldoen. En door te werken met het principe van positieve gezondheid en de specifieke projecten (zoals het chronisch pijnproject) hopen we te beantwoorden aan de sterk veranderde zorgvraag.