

Jaarverslag 2023



Medisch Centrum Molenstraat

Molenstraat 1a
1911BR Uitgeest
medischcentrummolenstraat.nl

Voorwoord

2023 was een bewogen jaar voor de huisartsenzorg in Nederland. Er verschenen veel berichten in de media over de toegenomen druk op de huisartsenzorg en over tekorten aan medewerkers in de huisartsenpraktijk. Ook kwamen er verontrustende berichten voorbij over huisartspraktijken die overgenomen werden door commerciële ketens.

Maar er waren ook positieve berichten. Bijvoorbeeld over de door huisartsen gewonnen rechtszaak tegen de NZa over de tariefbeschikkingen voor 2023 en 2024. Of over groeiende nieuwe initiatieven in de huisartsenzorg, zoals Buurtdokters, die beogen de huisartsenzorg ondanks de toenemende schaarste 'toekomstproof' te maken.

In dit jaarverslag reflecteren we op de activiteiten van onze eigen huisartspraktijken in 2023. Wat hebben we allemaal gedaan? Zien wij signalen van deze landelijke ontwikkelingen in onze praktijken? En welke stappen hebben wij gezet om hiermee om te gaan? We kijken terug op ons functioneren. Hopelijk met trots, maar ook met nieuwsgierigheid en met de wil om steeds te blijven verbeteren. Zodat ook wij de zorg in onze praktijken van hoge kwaliteit, persoonlijk en 'toekomstproof' houden.

Dit jaarverslag is in de eerste plaats bedoeld voor alle medewerkers, maar is zeker ook informatief voor onze patiënten, collega's in de zorg, ziektekostenverzekeraars en andere geïnteresseerden. Het jaarverslag is grotendeels opgesteld door Cindy Beerse, praktijkmanager, waarvoor onze grote dank. Veel leesplezier!

Huisartsen Medisch Centrum Molenstraat

Inhoudsopgave

1. Praktijkprofiel	4
1.1 Missie, visie	4
1.2 Verzorgingsgebied	5
1.2 Huisvesting MCM	5
1.3 Inrichting van de praktijk	6
1.4 Profiel MCM	7
1.5 Praktijkorganisatie MCM	7
1.6 Profiel huisartsenpraktijk van Wijk	8
1.7 Profiel maatschap Huisman- de Moor	8
1.8 Praktijkpopulatie	9
2. Zorgaanbod	11
2.1 Aanvullend zorgaanbod	11
3. Personeel	13
3.1 Medewerkers MCM	13
3.2 Werkbelasting	14
3.3 Belasting aan de telefoon	15
3.4 Contacten met de praktijkondersteuner somatiek.	15
3.5 Contacten met de praktijkondersteuner ggz	16
3.6 Griepvaccinatie	16
3.7 Online-diensten	17
4. Ontwikkelingen 2021	19
5. Kwaliteitsbeleid	20
5.1 Certificering	20
5.2. Opleiding/ Scholing	20
5.3 Klachtenregeling	20
5.4 Veilig incidenten melden	21
5.5 Risico-inventarisatie en evaluatie	21
5.6 IJken van het instrumentarium	21
5.7. Structureel overleg	21
5.8 Lean	22
6. Epiloog	23

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:

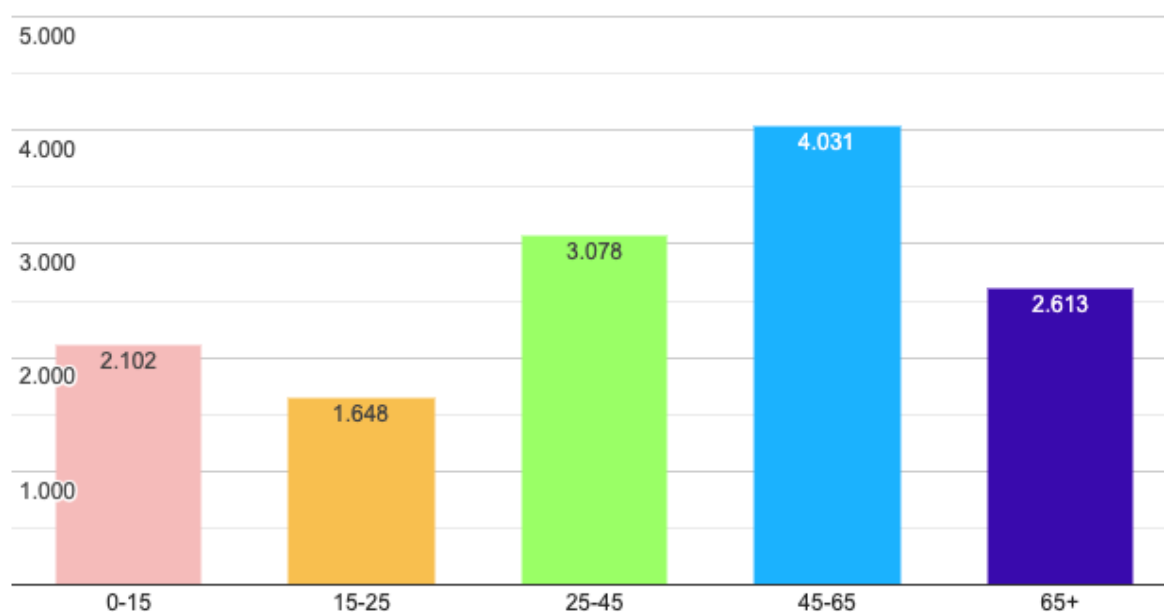
Patiënten worden altijd bij de besluitvoering rond behandelingen betrokken. De zorg is gericht op patiëntveilig handelen, doeltreffendheid, doelmatigheid en het voorkomen van medicalisering. De 'Huisartsen MCM Uitgeest' en hun medewerkers onderschrijven de noodzaak om de afspraken, zoals in het kwaliteitssysteem 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 Uitgeest is met 3.365 personen toegenomen van 10.107 in 1995 tot 13.472 in 2023 (dat is 33%). Het aantal inwoners is het aantal personen zoals op 1 januari in het bevolkingsregister is vastgelegd. (bron: allecijfers.nl)

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

Inwoners naar leeftijd in de woonplaats Uitgeest [↗](#)



Bevolking, leeftijdsgroepen: aantal inwoners op 1 januari 2023 per leeftijdsgroep.

Tabel 1.1. Leeftijdsofbouw, Uitgeest 2023

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 prikklab RKZ.

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

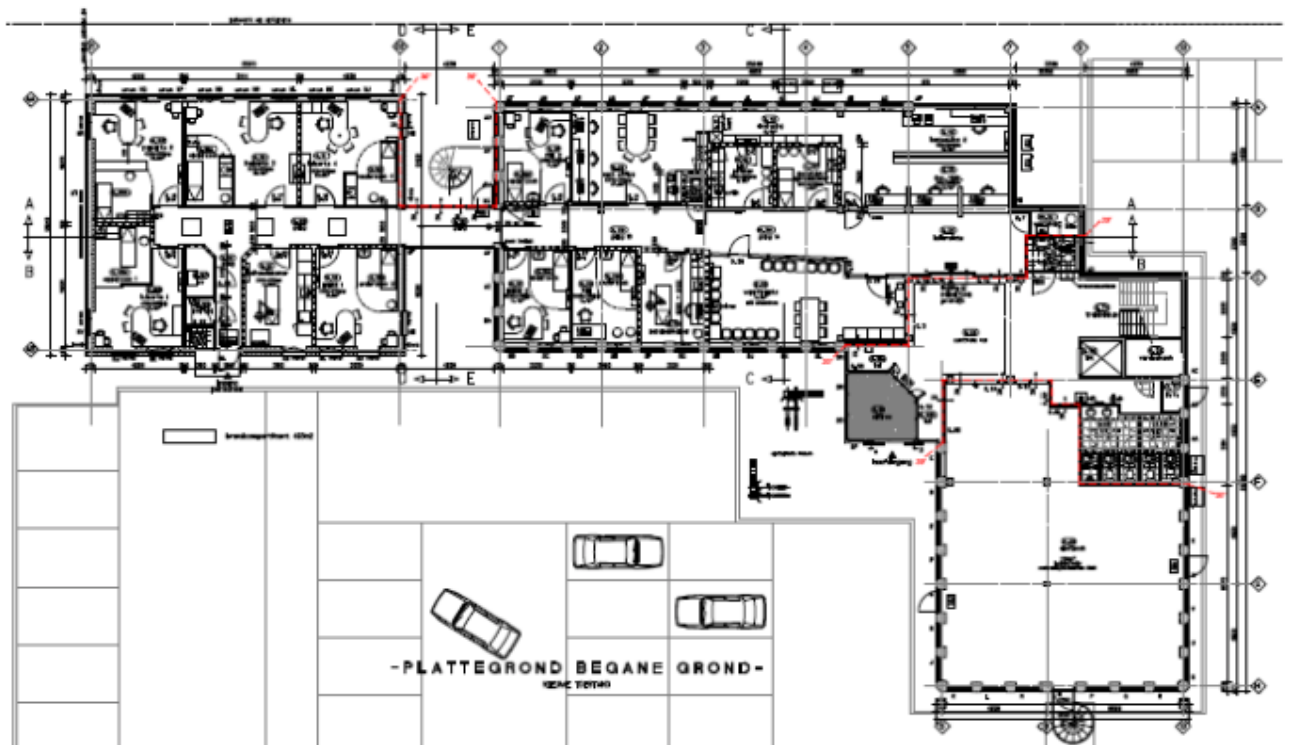
De tweede etage wordt bezet door VIVA! thuiszorg en een gedeelte wordt gebruikt door de huisartsenpraktijk. De POH-ggz hebben daar spreekkamers. Daarnaast worden op de tweede etage ook ruimten verhuurd aan een podotherapeut en diëtist.

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.

1.3 Inrichting van de praktijk

Begane grond

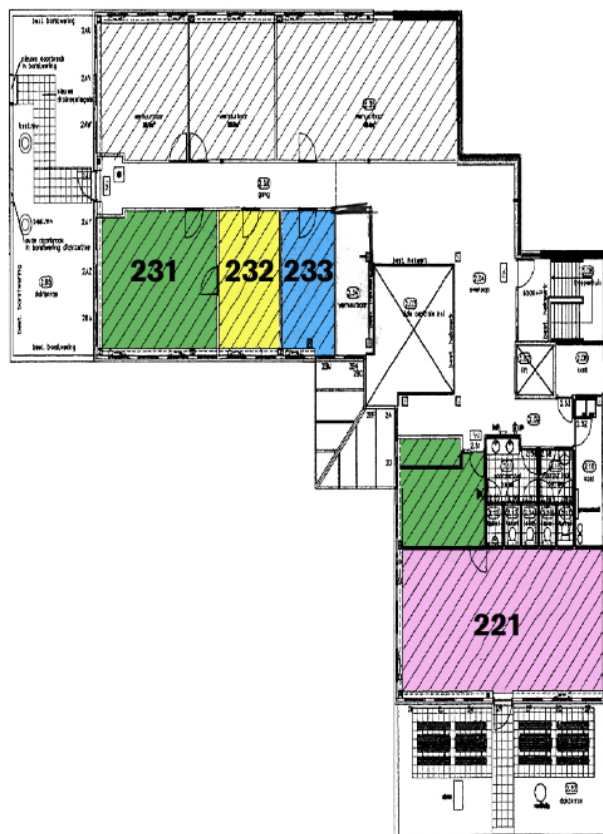
Hier hebben wij de beschikking over een wachtruimte, frontoffice, backoffice, 9 spreek- en onderzoekskamers voor artsen en praktijkondersteuners, 1 behandelkamer, een laboratorium en een poli bloedafname van het priklab RKZ. Alle ruimtes zijn voorzien van 1 of meer werkplekken en beschikken over computer,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

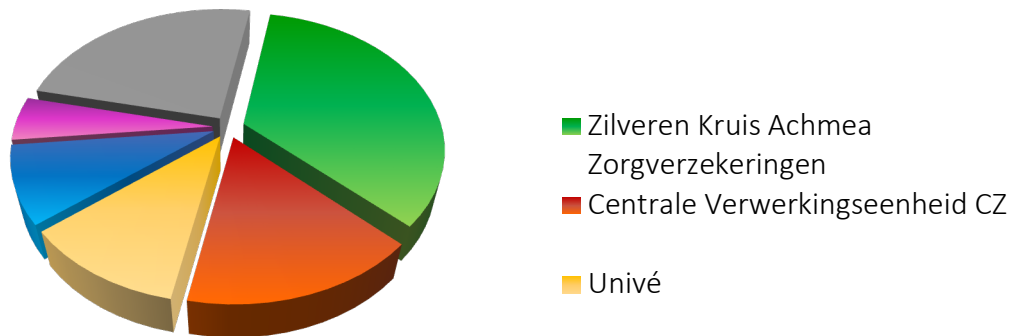
De praktijkorganisatie wordt beschreven op de website www.mcmuitgeest.nl. Op deze site staat informatie m.b.t. openingstijden, telefoonnummers, adres, inschrijven als nieuwe patiënt, het maken van afspraken, het aanvragen van herhaalrecepten en een doorklik-mogelijkheid naar onze medehuuders in het pand.

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- Schmal en administratiekantoor Krings en Stomps verzorgt de jaarstukken.

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

Percentage verzekerden per zorgverzekeraar



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

Gegevens praktijk van Wijk niet beschikbaar.

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 voortgezet 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.

Per 1-1-2024 zal Dirkjan van Wijk zijn praktijk overdragen aan huisartsen Robert Oomen en Nikki Claassen.

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.

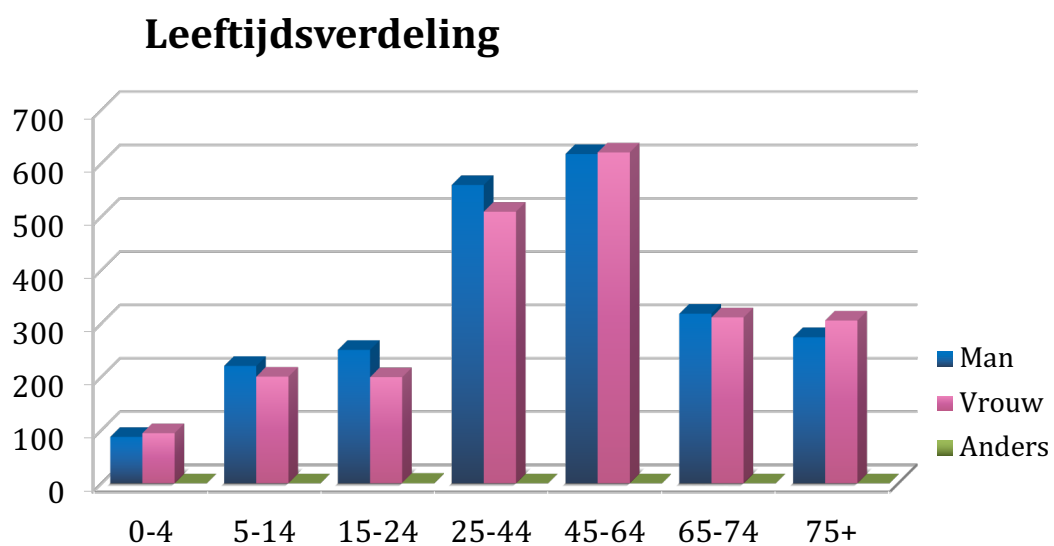
Met het betrekken van het MCM in 2013 zijn de praktijken Huisman en Veenstra geassocieerd. Per 1 april 2020 is Sjaak Veenstra met pensioen gegaan waarna Ruud Huisman tijdelijk de praktijk alleen heeft voorgezet. Vanaf 1 januari 2021 is Ruud Huisman geassocieerd met Lette de Moor.

1.8 Praktijkpopulatie

De praktijk van van Wijk bestond op 31-12-2023 uit 4550 patiënten.

Bijna alle patiënten wonen in Uitgeest (90%), enkelen in Akersloot en Heemskerk

De praktijk van Huisman – De Moor bestond op 31-12-202 uit 4564 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

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 avondspreekuur 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.

Oktober 2023 is de praktijk overgestapt naar een ander telefoniesysteem met terugbel functie.

Patiënten hoeven niet meer in de wachtrij te wachten maar kunnen op een eigen gekozen moment teruggebeld worden.

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-spreekuur

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-spreekuur

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 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 bipten 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

J. van Mourik, waarnemend huisarts

B. Jonkman, waarnemend huisarts

R. Oomen, waarnemend huisarts

N. Claassen, waarnemend huisarts

N. Hof, waarnemend huisarts

I. Geelink, waarnemend huisarts

S. Amjarso, AIOS

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

E. de Waal, POH-s

J. Aberkorm, POH-s

S. Buur, praktijkassistente + soh

L. van Galen-Koblens, praktijkassistente

S. Kolthof, praktijkassistente + wondzorg

B. Zonneveld, praktijkassistente

R. le Mair, praktijkassistente

N. Bouwens, praktijkassistente i.o.

C. van Velzen, praktijkassistente + wondzorg

N. Hoogenboom, praktijkassistente

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 31-12-23

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 en 2022.

Aantal consulten huisartsenpraktijk van Wijk			
	2021	2022	2023
Consulten huisarts vanaf 5 minuten en korter dan 20 minuten	10726	13111	14164
Consult huisarts korter dan 5 minuten	5966	5277	4770
Consult huisarts langer dan 20 minuten	1441	1811	2105
Visite huisarts	764	503	440
Visite huisarts langer dan 20 minuten	391	397	309

Figuur 3.2 Aantal verrichtingen huisartsenpraktijk van Wijk

Aantal consulten huisartsenpraktijk Huisman en de Moor			
	2021	2022	2023
Consulten huisarts vanaf 5 minuten en korter dan 20 minuten	9709	14083	15069
Consulten huisarts korter dan 5 minuten	6642	6785	6699
Consult huisarts langer dan 20 minuten	2065	2616	2439
Visite huisarts	434	406	436
Visite huisarts langer dan 20 minuten	496	474	419

Figuur 3.3 Aantal verrichtingen huisartsenpraktijk Huisman en de Moor

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

Verrichtingen huisartsenpraktijk van Wijk			
	2021	2022	2023
Chirurgie	175	195	186
24 uren bloeddrukmeting	86	88	88
Therapeutische injectie	91	74	113
ECG diagnostiek	104	134	75
IUD (spiraal aanbrengen)	54	48	33
Longfunctiemeting	43	55	44
Stikstofbehandeling	204	282	345

Figuur 3.4 Verrichtingen huisartsenpraktijk van Wijk

Verrichtingen huisartsenpraktijk Huisman- de Moor			
	2021	2022	2023
Chirurgie	121	135	137
24 uren bloeddrukmeting	77	140	138
Therapeutische injectie	79	59	73
ECG diagnostiek	111	145	165
IUD (spiraal aanbrengen)	37	35	32
Longfunctiemeting	56	72	83
Stikstofbehandeling	210	315	334

Figuur 3.5 Verrichtingen huisartsenpraktijk Huisman en de Moor

3.3 Belasting aan de telefoon

Sinds oktober 2023 werkt de praktijk met TeleQ. Dit is een terugbelsysteem. Als de patiënt contact opneemt met de praktijk krijgt deze de keuze om te blijven wachten of om op een later tijdstip teruggebeld te worden. Wachten is niet sneller dan teruggebeld worden. Op deze manier kan de praktijk het aantal inkomende telefoontjes verspreiden over de dag en weten de patiënten waar ze aan toe zijn. Als de terugbeltijd niet schikt, kan de patiënt een keuze maken wat wel schikt. Terugbellen voor uitslagen kan alleen na 13.30u.

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 of bij de patiënt thuis worden afgehandeld.

Consulten poh-ggz per jaar		
2021	2022	2023
1819	2191	2017

3.6 Griepvaccinatie

In 2023 is de opkomst beduidend lager uitgevallen dan voorgaande jaren. In onderstaande tabel staat het percentage per categorie uitgesplitst waarbij 2021, 2022 en 2023 worden vergeleken

Griep beschermingsgraad	Percentage 2021	Percentage 2022	Percentage 2023
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

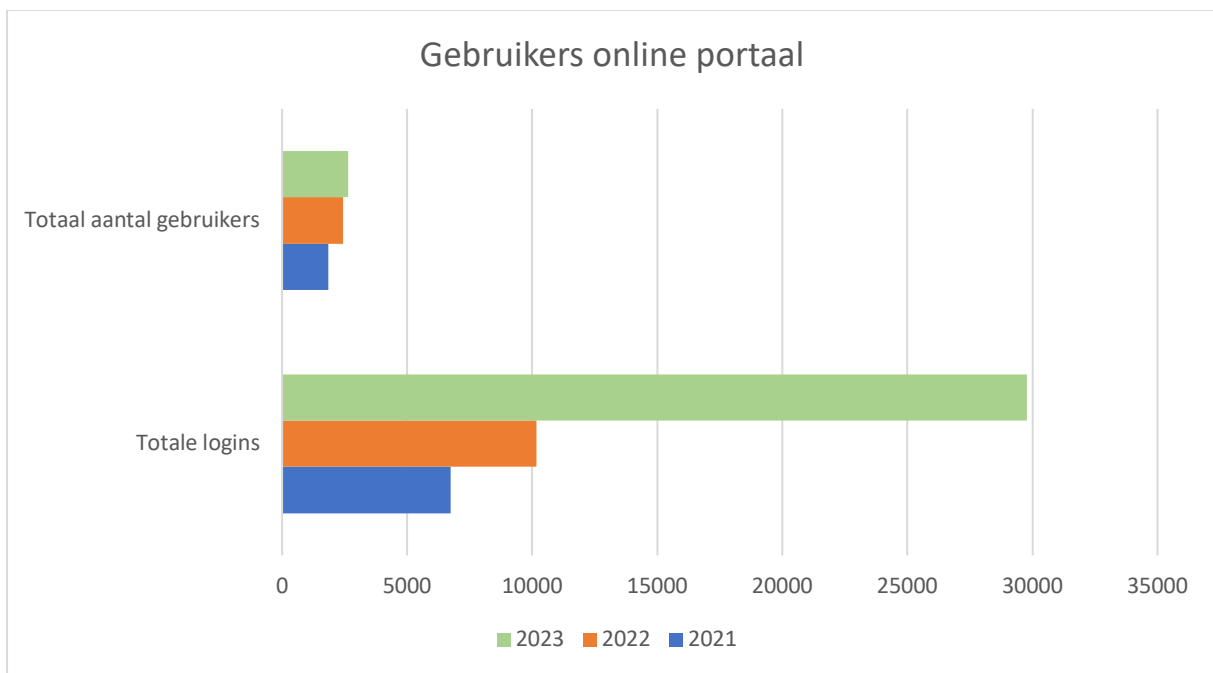
Griep beschermingsgraad	Percentage 2021	Percentage 2022	Percentage 2023
Op leeftijd (>= 60)	90%	87%	74%
Op Episode (ICPC)	76%	79%	61%
Op medicatie (ATC)	74%	74%	53%
Op ruiter GS	79%	74%	54%
Op ruiter GV	94%	94%	88%
<i>Totaal (op basis van en/of leeftijd, ICPC, ATC, ruiter)</i>	74%	73%	53%
<i>Gehele praktijkpopulatie</i>	56%	52%	27%

Figuur 3.8 Aantal griepvaccinaties huisartsenpraktijk Huisman en de Moor

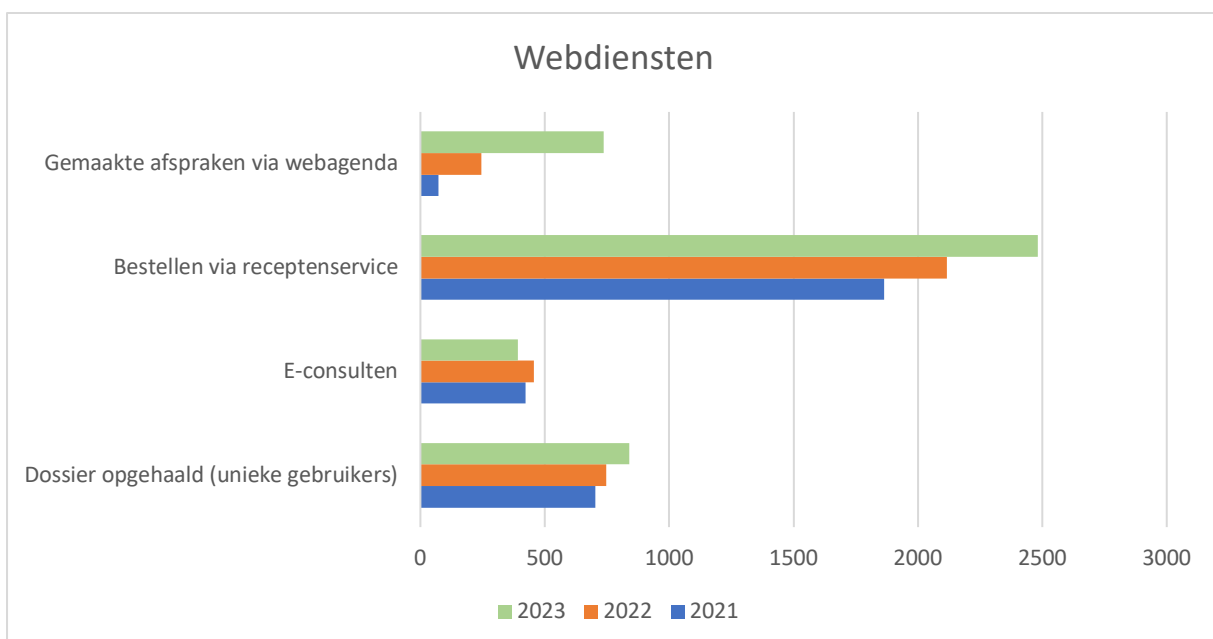
3.7 Online-diensten

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

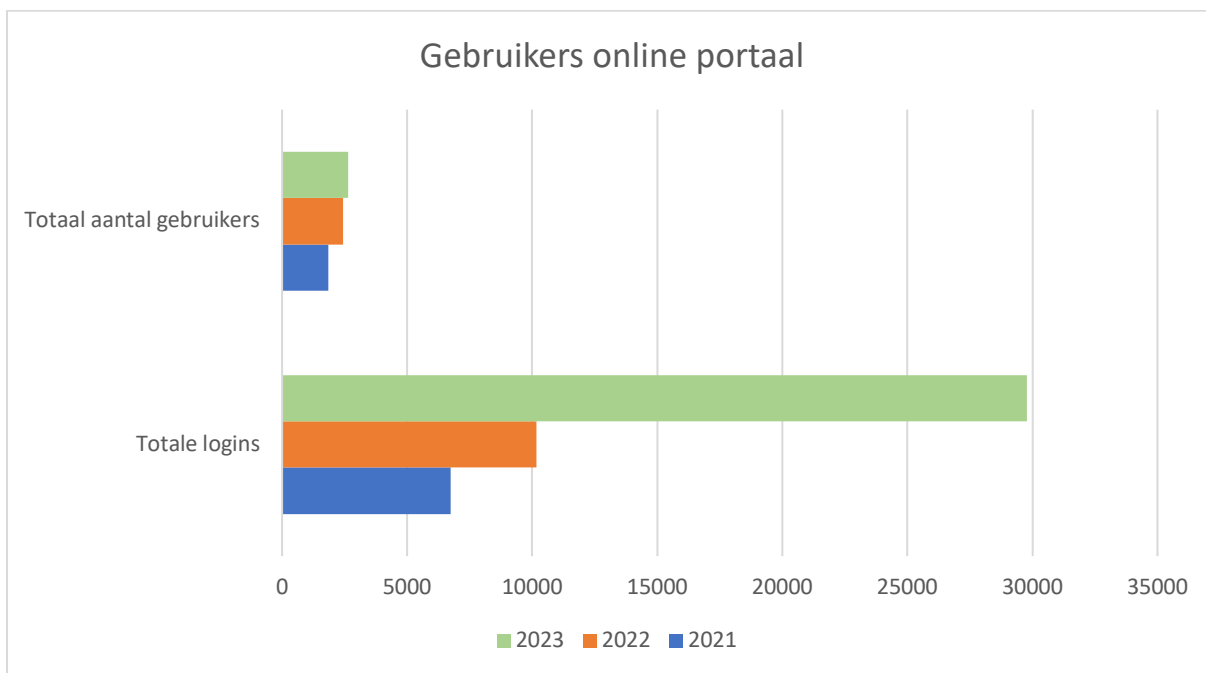
We zien een duidelijke toename in het gebruik van het online portaal. Het aantal gebruikers is minimaal gestegen maar het totaal aantal logins is met meer dan 100% gestegen. Met name het online inplannen via de webagenda is bijna verdubbeld.



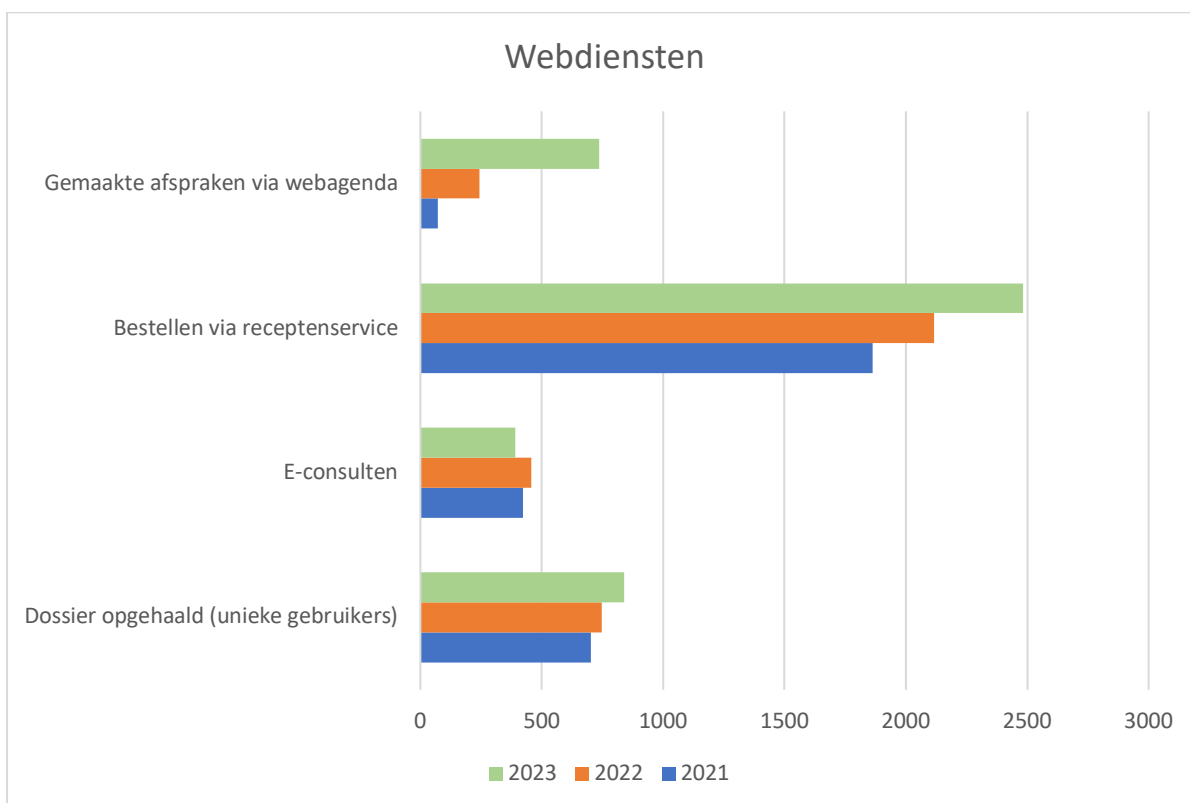
Figuur 3.9 Gebruikers praktijk van Wijk



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 2023

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 zijn diverse projecten opgezet en gecontinueerd in 2023.

Denk hierbij aan; wekelijkse wandeling met fysiotherapeut en POH-s, yin-yoga voor volwassenen, mindfulness en beweegspreekuur met huisarts en fysiotherapeut.

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. In 2023 is het aantal van 100 te includeren patiënten niet gehaald. Omdat de uitslagen succesvol zijn is besloten het project te verlengen in 2024. Zilveren Kruis heeft deze verlenging en daarbij behorende financiering goedgekeurd.

Collega's die in 2022 nog niet de training positieve gezondheid hadden gevolgd, hebben dit alsnog gedaan in 2023. Alle praktijkondersteuners zijn opgeleid om gebruik te maken van de tools van positieve gezondheid net als nagenoeg alle huisartsen.

Daarnaast stond de 2^e helft van 2023 in het teken van de praktijkoverdracht van huisartsenpraktijk van Wijk naar huisartsenpraktijk Oomen en Claassen. De nieuwe samenstelling praktijkhouders hebben gezamenlijk een traject gevolgd om een nieuwe missie en visie en jaardoelen voor 2024 op te stellen.

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. De volgende audit staat gepland voor eind 2024.

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 aanwezig.

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 2023 14 klachten via de mail binnengekomen, welke allemaal intern zijn afgehandeld. Het merendeel van de klachten gaat over de telefonische bereikbaarheid na het implementeren van het nieuwe telefoonsysteem. In de eerste paar weken na implementatie was de praktijk nog zoekende naar het juiste schema. Hierdoor was de praktijk soms slecht bereikbaar of waren er lange wachttijden. Inmiddels is het systeem goed ingesteld en zijn de wachttijden tot een minimum beperkt. 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 2023 zijn er in totaal 30 VIM meldingen gedaan, en allemaal zijn ze uitgebreid besproken. Na elke VIM overleg worden er notulen gemaakt en verstuurd naar ieder teamlid.

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. Volgende RI&E staat gepland voor 2024.

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.

4x Per jaar vindt naast het broodje VIM ook een groot teamoverleg plaats. Tijdens dit overleg wordt de geleverde zorg geëvalueerd en worden 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.

Wekelijks op donderdag wordt een gezamenlijke lunch georganiseerd met alle medewerkers van het pand.

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. Halverwege het jaar is Robert Oomen ook aangesloten bij het overleg. Verder neemt de POH-s deel en zijn tien

zorgverlenersinstanties (thuiszorg, sociaal team etc.) vertegenwoordigd. De zorg rond zeer zorg intensieve 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. Vanuit het leanteam is in 2023 ook een commissie voorraadbeheer ontstaan. Zij houden zich bezig met het lean inrichten van de alle voorraadartikelen.

6. Epiloog

Uit de cijfers in dit verslag komt naar voren dat er in 2023 veel werk is verzet. Een prestatie waar we trots op zijn!

We zien dat het totale aantal consulten in de afgelopen jaren langzaam is toegenomen. Dit past in de landelijke tendens. We zien ook dat er stappen zijn gezet om in te spelen op deze toegenomen zorgvraag. Bijvoorbeeld door het stimuleren van het gebruik van het online portaal, waardoor patiënten zelf hun gegevens in kunnen zien, of online vragen kunnen stellen. Het gebruik van het online portaal is in 2023 flink toegenomen. Ook het implementeren van het slimme belsysteem TeleQ is een voorbeeld van een ontwikkeling op dit vlak. Ook in de komende jaren zullen we moderne technieken blijven gebruiken om de kwaliteit en toegankelijkheid van onze zorg te blijven borgen.

Ondanks de landelijke tendens van personeelstekorten zien we dat de personele bezetting in het MCM in 2023 gelukkig nog steeds erg goed op orde was. Ook in de komende jaren willen we hier aandacht aan blijven besteden. Dit doen we o.a. door aandacht te blijven besteden aan een fijne werksfeer en door het stimuleren van ieders zelfontplooiing.

We zijn blij dat alle medewerkers in 2023 de training positieve gezondheid hebben afgerond. Hierdoor bezitten alle medewerkers de vaardigheden om patiënten mensen ongeacht eventuele aandoeningen te helpen de regie over hun leven en klachten te behouden of terug te vinden.

Tot slot

Met het einde van 2023 eindigt niet alleen een kalenderjaar, maar ook een tijdperk. Per 1 januari 2024 draagt Dirk Jan van Wijk na 35 jaar zijn huisartsenpraktijk over aan Robert Oomen en Nikki Claassen. Uit dit jaarverslag blijkt dat zij als praktijkhouders in zullen stromen in een goed georganiseerde huisartsenpraktijk, waar zij nu al met veel plezier werken.

Rest ons niets anders dan Dirk Jan van Wijk te bedanken voor al zijn inspanningen voor de huisartsenpraktijk, de lokale gezondheidszorg en het welzijn van de Uitgeesters. Bedankt Dirk Jan!