

Huisartsen HOED Veldpoort



Jaarverslag 2022
Publicatiedatum 02-05-2023



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding en leeswijzer	4
2. Profiel van de HOED	6
<i>Kenmerken van het zorggebied en demografie</i>	6
<i>Historie en kenmerken van de organisatie</i>	7
<i>Patiëntenpopulatie: een kleine analyse</i>	7
<i>Infrastructuur: gebouw en voorzieningen</i>	8
<i>Huisartsenpraktijken</i>	10
<i>Praktijkondersteuning</i>	11
<i>Verklaring professioneel handelen</i>	13
3. Praktijkorganisatie.....	14
<i>Bereik- en beschikbaarheid</i>	14
<i>Digitale voorzieningen</i>	15
<i>Zorgaanbod</i>	17
<i>Een aantal cijfers</i>	18
<i>Aanpassingen in de zorg vanwege de Covid-19 pandemie</i>	20
4. Kwaliteitsbeleid	21
<i>Onderdelen Kwaliteitsbeleid</i>	22
5. Terugblik op 2022.....	29
Jaarplan 2022	29
<i>Evaluatie van het gevoerde beleid</i>	30
6. Vooruitblik op 2023.....	32
Jaarplan 2023	32



Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de vier huisartsenpraktijken binnen Veldpoort. Met dit verslag willen we een ieder die bij onze praktijk betrokken is een inkijk bieden in ons zorgaanbod over het jaar 2022.

We zullen u een indruk geven van onze visie op de huisartsenzorg, onze organisatie, de inhoud en omvang van de door ons geleverde zorg, ons kwaliteitsbeleid en onze plannen voor de toekomst.

Na de COVID-19 pandemie, in 2020 en 2021, werden in 2022 de coronamaatregelen langzaam versoepeld; de laatste maatregelen vervielen in maart 2022.

Dat betekende dat we eindelijk al onze patiënten weer fysiek konden verwelkomen binnen onze praktijken. Daarmee keerde de dynamiek terug en konden we de zorg weer op de manier gaan verlenen, zoals u deze van ons gewend was. Zowel voor onze patiënten als voor ons heel fijn!

En de pandemie heeft ons uiteindelijk ook wel één en ander ten goede gebracht. Een voorbeeld daarvan is de langere consulttijd die we zijn gaan gebruiken tijdens de coronatijd; in plaats van 10 minuten zijn we overgegaan naar 15 minuten. En dat houden we er in, omdat het zowel ons als u meer tijd en ruimte biedt!

Binnen ons team kwam er, na het vervallen van de coronamaatregelen, ook weer ruimte om gezamenlijke activiteiten te ondernemen. We vinden het heel belangrijk om op deze manier met elkaar te kunnen blijven werken aan het versterken en optimaliseren van het teamgevoel.

Een belangrijke verandering binnen de HOED Veldpoort kwam er door het afscheid van dr. van Gerwen in september 2022. Zij heeft een nieuwe uitdaging gevonden als docent bij de huisartsopleiding van de Universiteit Groningen.

De huisartsenpraktijken binnen Veldpoort zijn nu alle vier solopraktijken. Gelukkig worden we ondersteund door drie vaste waarnemers, heel waardevol voor de continuïteit van onze zorgverlening!

Naast de zorg voor onze patiënten en ons personeel, hebben we in 2022 ook verder kunnen bouwen aan onze digitale dienstverlening. Zo is het gehele telefoniesysteem vernieuwd en ook de ICT omgeving is omgezet naar een veilige omgeving, waarmee we (blijven) voldoen aan de wettelijke eisen die hieraan gesteld worden.

Het jaar 2022 gaat de boeken in als het jaar waarin we samen konden bouwen aan een nieuw evenwicht. De afgelopen jaren waren zeker een uitdaging, maar hebben ons ook doen beseffen dat we met elkaar in staat zijn om in te spelen op grote veranderingen en de zorgverlening overeind weten te houden. Daar zijn we trots op!

We hebben daarom het volle vertrouwen dat we het komende jaar verder kunnen bouwen aan de kwaliteit en toegankelijkheid van onze zorgverlening.

Veel plezier met het lezen van dit jaarverslag!

Dr. M. Bonnema, huisarts en voorzitter van de HOED.



1. Inleiding en leeswijzer

Via dit jaarverslag willen wij u een kijkje in de keuken geven van de vier huisartsenpraktijken binnen gezondheidscentrum Veldpoort.

De huisartsen zijn gevestigd in een multidisciplinair centrum. Samen met de disciplines van de apotheek, de (bekken)fysiotherapie, de logopedie en de podotherapie zijn wij verbonden tot Stichting Veldpoort met als doel:

het aanbieden van multidisciplinaire eerstelijnszorg, het stimuleren van de kwaliteit van zorg en dienstverlening en het verrichten van alle verdere handelingen, die daarmee verband houden of hiervoor bevorderlijk kunnen zijn.

De Stichting probeert haar doel onder meer te verwezenlijken door het uitdragen van een gezamenlijke visie, missie en het onderling afstemmen van de zorg op de vraag van de patiëntenpopulatie.

In dit jaarverslag bieden we u een kijkje achter de schermen voor wat betreft onze werkwijze binnen de 4 praktijken van de HOED Gezondheidscentrum Veldpoort. Daarnaast blikken we kort terug op 2022 en kijken we vooruit naar 2023.

Gezamenlijke Missie

Gezondheidscentrum Veldpoort is een eerstelijns multidisciplinair centrum die kwalitatief goede basiszorg levert en inspeelt op de zorgbehoeftes van onze populatie.

Daarnaast nemen wij onze maatschappelijke verantwoordelijkheid door innovatieve zorgprojecten te ontwikkelen en te implementeren die inspelen op de uitdagingen in de zorg. Deze uitdagingen zijn het gevolg van een veranderende maatschappij waarin andere eisen worden gesteld aan de zorg en waar de druk op de zorg en de kosten enorm toenemen.

Door voeling te houden met landelijke en regionale ontwikkelingen en door flexibel in te spelen op actuele thema's dragen we zorg voor het behoud van kwalitatief hoogwaardige zorg en gaan we verspilling van de zorg tegen.

Gezamenlijke Visie

Wij delen dezelfde gedachten over een goede patiëntenzorg: de patiënt moet zo snel mogelijk op de juiste plek terechtkomen, ongeacht langs welke weg hij/zij binnenkomt. Het maakt ook niet uit wie van ons het probleem van de patiënt oplost; het belangrijkste is dat de patiënt naar tevredenheid wordt geholpen, uiteindelijk zo min mogelijk klachten heeft bij een zo goed mogelijke kwaliteit van leven. Wij verwijzen een patiënt alleen door als wij denken dat dit vervolgetraject zinvol is. Hierbij hebben wij oog voor de mogelijkheden en onmogelijkheden van mensen. Onze korte lijnen en laagdrempelige, informele en flexibele multidisciplinaire samenwerking maken het mogelijk om zorg op maat te leveren. Wij zijn gericht op het verhogen van de kwaliteit van leven voor de patiënt; dat kan zijn door hem/haar zo snel mogelijk 'beter' te maken. Dat kan door genezing of door het gezamenlijk zoeken naar kleine stapjes om de kwaliteit van leven te verhogen. Wij streven naar het vergroten van de zelfredzaamheid van de patiënt. Inzetten op preventie en positieve gezondheid kunnen hier een belangrijke bijdrage aan leveren. De haalbaarheid van deze ambities toetsen wij aan de kenmerken van onze patiëntenpopulatie.



Gezamenlijke ambitie

Gezondheidscentrum Veldpoort wil een maatschappelijk bewuste, multidisciplinaire eerstelijns zorgorganisatie zijn, die kwalitatief goede zorg levert, flexibel inspeelt op veranderingen in het zorglandschap en maatschappelijk verantwoorde zorginnovaties ontwikkelt en implementeert. Als partners in eerstelijnszorg hebben wij binnen ons centrum plezier in het samenwerken. Wij ontmoeten elkaar graag laagdrempelig, zowel om inhoudelijk met elkaar te overleggen als ook om patiënten naar elkaar toe te brengen, waardoor een 'warme overdracht' plaatsvindt. Doorverwijzen is voor ons ook samenwerken; overdracht maar wel betrokken blijven.

Wij staan als team altijd voor elkaar klaar en wij hebben vertrouwen in elkaars kennis en kunde. Alle partners in ons centrum zien de meerwaarde van elkaars disciplines.



2. Profiel van de HOED

Kenmerken van het zorggebied en demografie

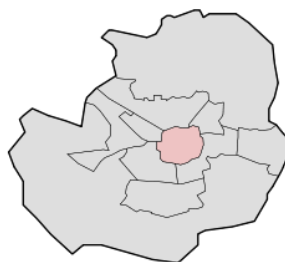
De huisartsen van gezondheidscentrum Veldpoort zijn gevestigd in het historische en monumentale Jannink complex, midden in het centrum van de stad Enschede. Van oorsprong is het gebouw een fabriekscomplex (Fabriekscomplex Jannink of katoenspinnerij Jannink & Zn.). Het complex is in 1900 naar Engels voorbeeld gebouwd ten behoeve van de textielindustrie en het is een Rijksmonument. De voormalige spinnerij bestaat uit twee haaks op elkaar geplaatste bouwvolumes van twee en drie verdiepingen, met op de snijlijn een toren. De firma Jannink sloot in 1967 de fabriek. In 1975 werd het complex verbouwd tot museum en appartementen. Het voormalige textielmuseum Jannink was tot 2008 gevestigd in de oude spinnerij. Per 26 maart 2018 heeft het Jannink een nieuwe bestemming gekregen; het gezondheidscentrum opende er toen zijn deuren.

Bovenaanzicht Janninkcomplex



De gemeente Enschede telt 160.640 inwoners (1 januari 2023, bron: CBS) met circa 160 nationaliteiten. Enschede is daarmee de grootste stad van Overijssel en naar inwoneraantal de veertiende gemeente van Nederland.

Het Janninkcomplex is gevestigd in het **Stadsdeel Centrum** en omvat de wijken De Bothoven, Boddenkamp, Hogeland-Noord, De Laares, Horstlanden-Veltkamp, Lasonder en Het Zeggelt. De grens van het stadsdeel wordt gevormd door de Singel en wordt aldus ook wel het '*Binnensingelgebied*' genoemd. In dit gebied van de stad zijn in totaal ruim 27.000 (1 januari 2023, bron: CBS) mensen woonachtig.



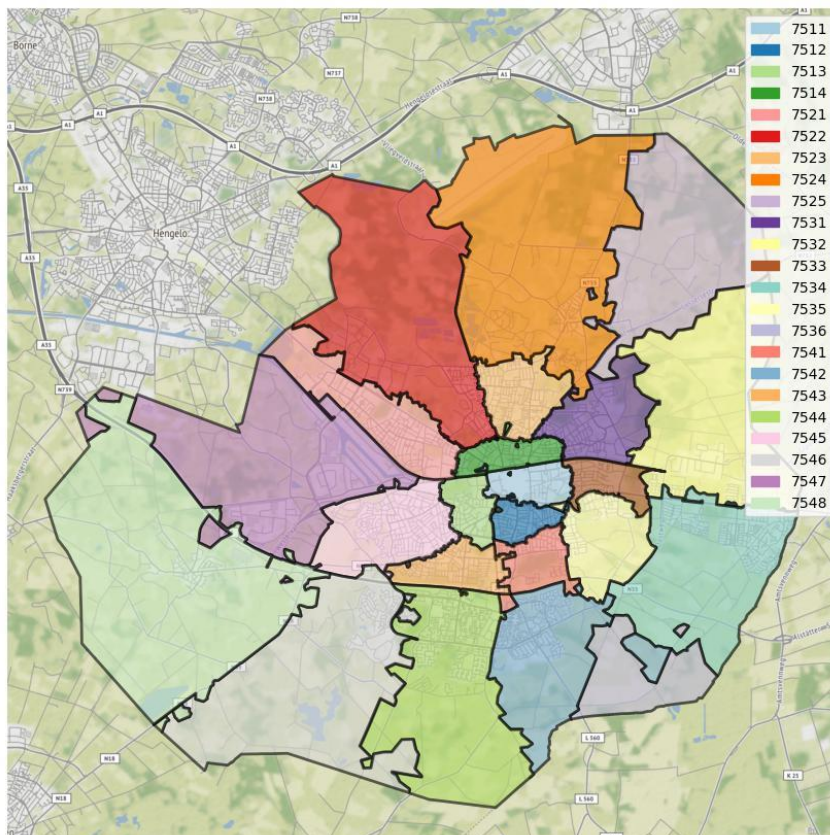
Historie en kenmerken van de organisatie

Gezondheidscentrum Veldpoort is het langst bestaande centrum van Enschede en de huisartsenpraktijken behoren qua historie ook tot de “oudste” praktijken van Enschede. In ons centrum werken vele zorgverleners met elk hun eigen vakgebied en kennis al jaren structureel met elkaar samen. We maken veel gebruik van elkaars kennis en kunde. Door de sterke onderlinge samenwerking kunnen we met andere partijen afspraken maken die afgestemd zijn op de behoefte van onze patiënten en gezondheid verbeterende projecten aanbieden. Er valt hierbij te denken aan zorg rondom chronische en ernstige aandoeningen, doelmatig geneesmiddelgebruik en innovatieve gezondheidszorg.

De huisartsen van Veldpoort maken bij afwezigheid van één van de huisartsen geen gebruik van de dagwaarneming Enschede, maar zij regelen met elkaar de waarneming voor de patiëntenzorg van de afwezige huisarts, die niet kan wachten tot de volgende werkdag. Buiten de schoolvakanties om is het streven om 3 praktijken open te hebben, waarbij er waargenomen kan worden voor de gesloten praktijk. Binnen de schoolvakanties zijn er twee praktijken gesloten en nemen de overige twee praktijken waar voor de zorg rondom spoed patiënten.

Patiëntenpopulatie: een kleine analyse

Bij de analyse van de postcode gebieden van de patiënten van Veldpoort valt op dat de patiënten zeer verspreid wonen over Enschede. De grootste groep patiënten woont in de wijken behorende bij het ‘Binnensingelgebied’ (postcodegebied 7511 t/m 7513) en de wijk Stadsveld (postcodegebied 7545).



Kaart van de 23 postcodes binnen de gemeente Enschede, 2022, AlleCijfers.nl.
© Kaartdata van het CBS & ESRI Nederland, kaartachtergrond van Stamen & OSM.



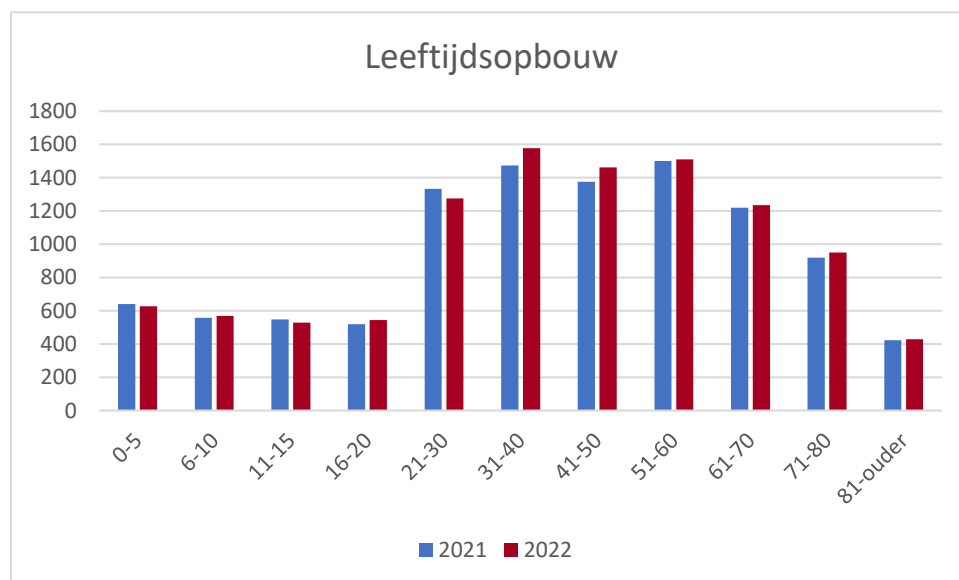
De praktijken hebben in 2022 gemiddeld 2606 ingeschreven patiënten per praktijk gehad. Dit aantal valt boven de gemiddelden van een normpraktijk (2095 patiënten).

Van de totale patiëntenpopulatie is 48,7 % mannelijk en 51,3 % vrouwelijk. In totaal is 25 % van de populatie > 60 jaar (ten opzichte van 24,4 % in 2021).

Als we in de VNG Monitor kijken naar algemene kenmerken van de bevolking van Enschede, dan valt op dat de hoogste categorieën gelden voor laaggeletterdheid (> 16%) en eenzaamheid (> 50%). De sociale status geldt als laag tot zeer laag, met gradaties naar de verschillende wijken. Het algehele zorgvoorzieningengebruik in Enschede ligt hoger dan het gemiddelde in Nederland. Het gebruik van huisartsenzorg varieert per wijk van gemiddeld tot zeer hoog. De wijk Enschede-Zuid scoort het zwaarst in alle categorieën.

De belangrijkste kenmerken van onze patiëntenpopulatie zijn;

- Toenemende vergrijzing
- Bovengemiddelde sociale achterstand
- Bovengemiddeld aantal niet-westerse allochtonen
- Relatief veel mensen, van alle leeftijdscategorieën, woonachtig in achterstandswijken



Uit de grafiek valt af te lezen dat, ten opzichte van 2021, de patiëntenpopulatie in de hoogste leeftijdscategorieën licht gestegen is. Dit is passend bij het beeld van vergrijzing.

Infrastructuur: gebouw en voorzieningen

Locatie

Het Gezondheidscentrum Jannink ligt aan de rand van het centrum van Enschede. Parkeren voor bezoekers van het gezondheidscentrum is gratis voor de eerste 75 minuten van hun bezoek.

Toegankelijkheid pand

Het gebouw bevat geen drempels of andere obstakels, waarmee het pand toegankelijk is voor minder validen en rolstoelgebruikers. In de centrale hal bevindt zich een zogenaamd invalide toilet.



Gebouw

In het Gezondheidscentrum zijn, naast de huisartsen, nog vele andere disciplines gehuisvest, onder andere een apotheek, fysiotherapie, bekkenfysiotherapie, logopedie, podotherapie, echopraktijk, stichting Livio, Bergman huid & vaten, Medlon laboratorium voor holteronderzoek en een praktijk voor psychosociale therapie.

In de centrale hal treft u links de balie van de apotheek aan. Gaat u ter hoogte van de apotheek naar rechts, dan komt u bij de huisartsenpraktijken. Direct rechts ziet u de balie van de huisartsen. Deze is vrijwel de hele dag bemand door een doktersassistente.

In principe kunt u hier terecht voor korte vragen, maar ook voor het inleveren van urine en afhalen van verwijsbrieven. Urine kan, voor 10 uur 's ochtends, ingeleverd worden voor de deur van de huisartsenpraktijken.

De wachtruimte van de huisartsen vindt u links naast de balie van de huisartsen.

In de wachtkamer hangen twee wachtkamerschermen. Hierop kunt u zien welke huisartsen aanwezig zijn en wanneer de praktijken eventueel gesloten zijn tijdens vakantieperiodes. Ook actuele informatie ten aanzien van gezondheid en op welke wijze u tijdens ANW-uren een beroep kunt doen op zorg die niet kan wachten tot de volgende werkdag (SHT, Spoedpost Huisartsen Twente-Oost) kunt u op de wachtkamerschermen lezen.

Bij de balie vindt u een brievenbus; hierin kunt u schriftelijk ideeën aanleveren voor het centrum.

Naast spreekkamers voor huisartsen en praktijkondersteuners heeft de HOED de beschikking over een spreekkamer waar de doktersassistenten hun spreekuur houden. Ook is er een klein laboratorium aanwezig, waarin diverse onderzoeken gedaan kunnen worden.

Ruimtes huisartsen	Aantal
Spreekkamers/behandelkamers	10
Covid-19 Spreekkamer (tijdelijk)	1
laboratorium	1
Kamer voor manager	1
Koffiekamer/vergaderzaal	1
Keuken	1
Magazijn	1
Personeelstoiletten	2
Patiënten toiletten in centrale hal	5

Praktijkuitrusting

De totale praktijkuitrusting (inclusief de uitrusting voor de visitetassen) wordt periodiek gecontroleerd op houdbaarheidsdatum en aantallen. Er is hiervoor een vaste doktersassistente verantwoordelijk, de voorraadassistente. Zij krijgt hier elke week 4 uur voor ingeroosterd. De ijking van alle medische apparatuur wordt jaarlijks verricht door de firma MSN. Het keuringsrapport van de laatste ijking is op te vragen in de praktijk. De onderzoeksmaterialen van Unilabs (voorheen Medlon) worden jaarlijks door Unilabs zelf gecontroleerd en geijkt.



Huisartsenpraktijken

Praktijk Snijders-Sijes

Dr. Snijders-Sijes beheert een solopraktijk. Zij is tot 1 oktober 2022 voor 2 dagen per week ondersteund door een waarnemer, dr. Pameijer. Vanaf 1 oktober 2022 wordt de praktijk voor 1 dag in de week ondersteund door een vaste waarnemer, dr. Boerhof. Dr. Snijders is aanwezig op maandag, woensdag, donderdag en vrijdag. Dr. Boerhof is op dinsdag werkzaam binnen de praktijk. Dr. Snijders-Sijes is naast haar functie als huisarts ook projectleider van het zorgprogramma ouderenzorg. Daarnaast is zij, namens Hagro 3 Veldpoort, afgevaardigde voor de huisartsenzorg Twente. Hier vallen onder andere de LHV en SHT-Thoon onder (Spoedpost Huisartsen Twente-Oost en huisartsenorganisatie). Ze is als afgevaardigde ook verantwoordelijk voor de terugkoppeling van informatie naar de Hagro. Tevens is zij verantwoordelijk voor het proces rondom de jaarlijkse griep- en pneumokokkenvaccinaties.

Praktijk (van Gerwen en) Bonnema

Tot 1 september 2022 werd de praktijk door twee praktijkhouders beheerd. Dr. van Gerwen (zij was aanwezig op dinsdag, woensdagochtend en vrijdag) en Dr. Bonnema (zij was aanwezig op maandag, woensdagmiddag en donderdag). Dr. van Gerwen is vanaf 1 september een nieuwe uitdaging aangegaan als docent bij de huisartsopleiding van de Universiteit Groningen en is uit de praktijk getreden. Vanaf dat moment beheert dr. Bonnema een solopraktijk. Zij wordt 1 dag in de week, op woensdag, ondersteund door een vaste waarnemer, dr. Molenkamp. Naast haar functie als huisarts is dr. Bonnema voorzitter van de HOED en projectleider diabetes, osteoporose en GGZ. Daarnaast maakt zij deel uit van de VIM commissie. Tevens zorgt zij, vanaf 1 september 2022, samen met dr. Verspaandonk, voor de dienstroosterplanning ten behoeve van de huisartsenpost.

Praktijk Verspaandonk

Dr. Verspaandonk beheert een solopraktijk. Zij wordt 1 dag in de week, op dinsdag, ondersteund door een vaste waarnemer, dr. Molenkamp. Dr. Verspaandonk is naast haar functie als huisarts ook projectleider COPD en aanspreekpersoon binnen de projecten 'combiconsult', 'therapietrouw' en 'doelmatig voorschrijven'. Tevens is zij penningmeester binnen de HOED en is zij bestuurslid van stichting Veldpoort. Ook is zij lid van de VIM commissie. Ook zorgt zij, vanaf 1 september 2022, samen met dr. Bonnema voor de dienstroosterplanning ten behoeve van de huisartsenpost. Daarnaast representeert zij de HAGRO binnen de GHOR (Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio).

Praktijk Lewis

Dr. Lewis beheert een solopraktijk. Zij wordt 1 dag in de week, op maandag, ondersteund door een vaste waarnemer, dr. Pameijer. Dr. Lewis is naast haar functie als huisarts projectleider CVRM en lid van de WDH (werkgroep deskundigheidsbevordering huisartsen) commissie.



Praktijkondersteuning

De huisartsen van de HOED Veldpoort hebben ondersteuning ingezet in de zorg voor hun patiënten. Deze ondersteuning wordt geboden door doktersassistenten, praktijkverpleegkundigen/-ondersteuners en een praktijkmanager.

Doktersassistenten

De doktersassistenten zijn het eerste aanspreekpunt voor patiënten, zowel telefonisch als aan de balie. Wanneer u de huisartsenpraktijk belt, krijgt u één van de doktersassistenten aan de telefoon. Zij zal u vragen om de reden dat u belt en stelt aanvullend een aantal vragen om uw hulpvraag precies duidelijk te krijgen. Dat heet triage. Uiteraard doen de doktersassistenten alles in samenspraak en overleg met uw huisarts. Triage zorgt er voor dat u als patiënt de juiste zorg krijgt, op het juiste moment en bij de juiste hulpverlener.

De doktersassistenten organiseren het spreekuur van de huisarts en informeren en adviseren patiënten. Ook voeren zij geprotocolleerde medisch-technische handelingen uit, onder supervisie van de huisarts, tijdens het doktersassistentie spreekuur; de huisarts kan een patiënt verwijzen naar dit spreekuur maar de patiënt kan ook zelf om een afspraak vragen. De assistenten werken volgens protocollen gebaseerd op de NHG-richtlijnen. Ze dragen zorg voor een goede uitvoering van de taken in de praktijk waarvoor ze werken.

Enkele assistenten hebben daarnaast ook de verantwoordelijkheid gekregen voor een deel van de praktijk overstijgende werkzaamheden.

In 2022 hebben de doktersassistenten nog steeds een verhoogde werkdruk gekend. De eerste maanden van het jaar stonden nog in het teken van de Covid-19 pandemie en de maanden daarna bleef de nasleep hiervan voelbaar. Een scherpe triage bleef noodzakelijk om te kunnen voorkomen dat (mogelijk) corona besmette patiënten een afspraak kregen zonder extra maatregelen. Hiermee wilden we voorkomen dat (mogelijk) besmette patiënten in de wachtkamer konden plaatsnemen met het risico om het virus over te dragen op andere patiënten en/of medewerkers.

De druk op het spreekuur van de huisarts was ook in 2022 hoog en voor de doktersassistentie is het van belang om te balanceren tussen wat mogelijk is en wat noodzakelijk is. Helaas is het bij niet direct spoedeisende klachten vaak niet (meer) mogelijk om op dezelfde dag een afspraak bij de huisarts te krijgen.

Er zijn dagen dat de doktersassistentie meer dan 100 oproepen op een dag beantwoordt. Bovendien is per telefonisch contact het aantal zorgvragen van de patiënt hoger en vaak ook complexer. Dat maakt dat elk telefoontje meer tijd kost om goed af te kunnen handelen.

Het ziekteverzuim is iets gestegen ten opzichte van 2021; we zien vooral dat de gemiddelde duur van het verzuim wat langer is. Dit blijft om veel flexibiliteit en extra inzet vragen van de doktersassistenten, die met minder bezetting hetzelfde werk moeten doen.

Praktijkverpleegkundigen/-ondersteuners somatiek

Patiënten met een chronische ziekte worden vaak over een langere periode behandeld. Deze zorg noemen we 'ketenzorg'. Denk dan aan patiënten met bijvoorbeeld diabetes, astma, COPD, CVRM, osteoporose en/of ouderenzorg.

De huisartsenpraktijken binnen Veldpoort bieden speciale spreekuren aan, voor de patiënten die vallen onder de bovengenoemde chronische zorgprogramma's. Tijdens deze spreekuren worden patiënten ontvangen door praktijkverpleegkundigen/-ondersteuners. Zij zijn opgeleid en hebben zich bekwaamd in de specifieke zorggebieden. De huisarts blijft wel altijd verantwoordelijk voor de behandeling en het voorschrijven van medicijnen. Er zijn 5 praktijkverpleegkundige/-ondersteuners in dienst van de huisartsen binnen Veldpoort.

In 2022 is de fysieke zorg voor onze chronische patiënten weer hersteld, maar er wordt nog wel meer gebruik gemaakt van telefonische consulten als voor de Covid-19 pandemie. Dit gaat vaak in samenspraak met de patiënt. Vooral binnen het zorgprogramma astma en COPD moest er het nodige ingehaald worden, aangezien longfunctieonderzoeken lange tijd niet mochten worden uitgevoerd.



Praktijkondersteuners GGZ (POH-GGZ)

Via de Stichting POH-GGZ Twente (SPGT) werken binnen de huisartsenpraktijken twee praktijkondersteuners geestelijke gezondheidszorg (POH-GGZ), die de huisartsen ondersteunen bij vraagverheldering en kunnen adviseren over de aard van de klacht en verwijs- en behandel mogelijkheden voor patiënten met psychische klachten. Soms bieden ze zelf behandeling aan. SPGT is een samenwerkingsverband tussen SHT-Thoon en Mediant. Halverwege april 2022 is één van de doktersassistentes gediplomeerd als POH-GGZ. Zij is in deze nieuwe functie nu voor 8 uur in de week in loondienst van de huisartsenpraktijken.

Via SPGT is consultatie van een psychiater mogelijk, in het kader van POH-GGZ-zorg. Deze zorg valt onder de huisartsenzorg, ook qua vergoeding voor de patiënt. Eénmaal in de twee weken is er een psycholoog van het Mobiele Consultatie en Behandel Team (MCBT) van Mediant aanwezig. Dit team biedt consultatie, in samenwerking met een psychiater.

Aan het begin van 2022 is nog een deel van de POH-GGZ-zorg vooral telefonisch geleverd, maar meer en meer werden alle contacten weer zo goed als fysiek.

Praktijkondersteuner Jeugd (POH-Jeugd)

Via de Stichting POH-GGZ Twente (SPGT) werkt er 1 POH-Jeugd binnen de huisartsenpraktijken. Deze praktijkondersteuner heeft specifieke kennis op gebied van jeugd en jongeren, waardoor er een beter behandel aanbod voor jeugdigen tot stand gekomen is in de eerstelijnszorg. De gemeente Enschede is de financier van deze jeugdzorg. Door een goede samenwerking tussen wijkteams en de huisarts krijgen kinderen/jeugdigen tijdig de juiste hulp, worden ze niet onnodig doorverwezen of krijgen ze snel specialistische hulp als dat nodig is. De POH-Jeugd vervult hierin een spilfunctie. Het merendeel van de hulpvragen bij de POH-Jeugd gaat om emotionele- of gedragsproblemen van kinderen en jongeren. Daarnaast hebben ouders soms vragen over het gezin en de opvoeding. De POH-Jeugd biedt psycho-educatie, ondersteunende gesprekken en opvoedondersteuning. De jeugdzorg heeft het gehele jaar 2022 fysieke doorgang gekregen. Vanaf april 2022 heeft er een wisseling plaatsgevonden in de persoon die de functie vervult binnen de HOED. Zij is 2 halve dagen per week werkzaam voor de patiënten van de 4 huisartsenpraktijken.

Wijkcoaches

Elke vrijdagochtend is er een wijkcoach aanwezig binnen de huisartsenpraktijken van Veldpoort. Zij zijn werkzaam binnen een wijkteam en geven hiermee uitvoering aan het sociale domein binnen de Gemeente Enschede. Patiënten die (tijdelijk) problemen ondervinden met hun zelfredzaamheid en het meedoen in de maatschappij, kunnen door de huisarts doorverwezen worden naar de wijkcoach. Zij hebben ervaring in het werken met onder andere jeugd, financiën, psychosociale hulpverlening, etc. De wijkcoach kan samen met de patiënt kijken naar welke problemen er worden ervaren en samen zoeken naar oplossingen. Daarbij wordt gekeken naar wat de patiënt nog zelf kan, wat z'n omgeving (familie of vrienden) kan en wat er aanvullend nog nodig is.

De wijkcoach zoekt naar mogelijkheden zodat de patiënt goed voor zichzelf en hun gezin of omgeving kan zorgen.

We zijn blij dat de wijkcoaches weer fysiek aanwezig kunnen zijn binnen ons centrum en zijn met elkaar aan het kijken op welke wijze we nog beter en efficiënter gebruik kunnen maken de expertise van de wijkcoaches.



Praktijkmanager

De huisartsen binnen Veldpoort hebben een praktijkmanager in dienst. De praktijkmanager is aangesteld om de niet-zorginhoudelijk taken te ondersteunen en de ontwikkelingen in de huisartsenzorg te volgen, zonder dat dit ten koste gaat van de patiëntenzorg. Zij heeft als doel de kwaliteit van de zorgverlening blijvend te bewaken, te optimaliseren en te borgen. Dit door zorg te dragen voor zowel de kwalitatieve als de kwantitatieve bedrijfsvoering en door het coördineren van de samenhangende bedrijfsprocessen. Taken die hierbij horen omvatten onder andere het uitvoeren van het personeelsbeleid en zorg dragen voor het opstellen en implementeren van beleid. Daarnaast is de praktijkmanager ook enkele uren per week in dienst van de Stichting en voert zij taken uit voor de huurdersvereniging binnen het Janninkscomplex.

In- en uitstroom

In 2022 hebben er een aantal personele verschuivingen plaatsgevonden binnen het team. We zijn blij dat we, ondanks personeelstekorten in de zorg, we het team met een aantal nieuwe collega's hebben kunnen aanvullen en versterken, waardoor de continuïteit van de zorgverlening nooit in het gedrang gekomen is.

Binnen het huisartsteam heeft Dr. van Gerwen in september 2022 afscheid genomen als praktijkhouder binnen Veldpoort. De praktijk van Gerwen en Bonnema is voortgezet door dr. Bonnema en is vanaf dat moment een solopraktijk geworden.

Verklaring professioneel handelen

De medewerkers van de HOED voeren hun werkzaamheden zoveel mogelijk uit in overeenstemming met de vastgestelde NHG-standaarden en richtlijnen, en binnen de kaders van de geldende wettelijke regelgeving. Van de aldus gedefinieerde werkwijze wordt alleen afgeweken wanneer daarvoor gegronde redenen bestaan. Eventuele afwijkingen worden zoveel mogelijk onder vermelding van redenen geregistreerd in het patiëntdossier of beschreven in de zorgprotocollen van de praktijk.

Bij de realisatie van haar missie en visie hanteert de HOED de volgende aanvullende beleidsuitgangspunten:

- Patiënten worden altijd bij de besluitvorming rond behandelingen betrokken.
- De zorg is gericht op patiëntveilig handelen, doeltreffendheid, doelmatigheid en het voorkomen van medicalisering.
- De HOED en al haar medewerkers onderschrijven de noodzaak om de afspraken, zoals in het kwaliteitssysteem van de praktijk vastgelegd, na te leven en te verbeteren.



3. Praktijkorganisatie

Bereik- en beschikbaarheid

De huisartsenpraktijken zijn op werkdagen geopend van 08.00 uur – 17.00 uur.

Buiten kantoor tijden kunnen patiënten uitsluitend voor spoedeisende problemen, die niet kunnen wachten tot de volgende werkdag, contact opnemen met de Spoedpost Huisartsen Twente (SHT) via 088-5551188.

De telefonische bereikbaarheid binnen de praktijken is als volgt:

Opties	Telefonisch	Via de website
Spoed	Op werkdagen tussen 8.00-17.00 uur. Optie 1 in het keuzemenu.	Niet mogelijk
Maken van afspraken	Op werkdagen bij voorkeur tussen 8.00 -10.30 uur. Optie 3 in het keuzemenu.	Mogelijk na het aanmaken van een account in de patiënten omgeving
Opvragen van uitslagen en overige vragen/advies	Op werkdagen tussen 8.00 -10.30 uur, tussen 11.30 - 12.00 uur en tussen 13.00 – 15.00 uur. Optie 3 in keuzemenu	Uitslagen inzien is mogelijk na het aanmaken van een account in de patiënten omgeving
Na 15.00 uur: alleen voor klachten die niet kunnen wachten tot de volgende werkdag	Op werkdagen tussen 15.00 -17.00 uur. Optie 6 in het keuzemenu.	Niet mogelijk
Herhaalrecepten	24 uur per dag. Optie 2 in het keuzemenu	Mogelijk na het aanmaken van een account in de patiënten omgeving
Intercollegiaal overleg	Elke werkdag tussen 08.00 – 12.00 en tussen 13.00 -17.00 uur. Optie 4 in het keuze menu	Niet mogelijk

Telefoonnummers huisartsenpraktijken

Praktijk	Telefoonnummer
Praktijk Snijders-Sijes	053-4315735
Praktijk Bonnema	053-4322687
Praktijk Verspaandonk	053-4324677
Praktijk Lewis	053-4316565



Digitale voorzieningen

Digitale voorzieningen worden steeds meer ingezet om zowel huisartsen als patiënten te kunnen ondersteunen in de zorgverlening.

Wet- en regelgeving rondom databeveiliging wordt daarmee steeds belangrijker, wat een complex geheel is binnen huisartsenpraktijken.

Het doel voor 2022 was om onze ICT voorzieningen te optimaliseren, om zo een veilige digitale omgeving te creëren voor zowel de zorgverleners als voor de patiënten.

We zijn een samenwerking aangegaan met Lucas IT en eind oktober 2022 is onze ICT geheel vernieuwd en zijn we volledig overgestapt naar het werken in de Cloud. Daarmee voldoen we aan alle geldende wet- en regelgeving op gebied van beveiliging van persoonsgegevens.

Huisartseninformatiesysteem (HIS)

In de praktijken wordt gewerkt met het huisartseninformatiesysteem (HIS) Promedico-ASP, dat volgens de beveiligingseisen van informatievoorzieningen werkt. Ten behoeve van de ketenzorg wordt er gebruik gemaakt van het Ketenzorg Ondersteunend Systeem (KOS).

Voor verwijzingen maken de huisartsen gebruik van Zorgportaal en ZorgDomein. Dit zijn digitale platforms waarop zorgverleners zorg kunnen vragen, zorg kunnen aanbieden en op een veilige manier patiënten informatie kunnen uitwisselen. Een andere mogelijkheid om patiënten informatie te delen is door gebruik te maken van zorgmail; er is een beveiligd e-mailadres beschikbaar van waaruit informatie verzonden kan worden. Ook wordt er door enkelen met Siilo gewerkt, een beveiligde Messenger app voor artsen en andere zorgverleners.

Narrowcasting

Voor het informeren van patiënten in de wachtkamer wordt er gebruikt gemaakt van Smart TV 's. Patiënten krijgen informatie te zien, bijvoorbeeld over de samenstelling van de groepspraktijk, de werkwijze die gehanteerd wordt, welke huisartsen aanwezig zijn en wanneer praktijken gesloten zijn, bijvoorbeeld wegens vakantie. Tevens worden er korte films getoond met informatie over klachten en aandoeningen van Thuisarts.nl. Deze digitale informatievoorziening wordt ondersteund door eValue8.

Website

De praktijken hebben elk een afzonderlijke website, waarop praktijk specifieke informatie te vinden is:

Praktijk Snijders-Sijes: www.snijders-sijes.uwartsonline.nl

Praktijk Bonnema: www.bonnema.uwartsonline.nl

Praktijk Verspaandonk: www.verspaandonk.uwartsonline.nl

Praktijk Lewis: www.lewis.uwartsonline.nl

Op de 'homepagina' is in 2022 de digitale zelftriage tool van 'Moet ik naar de dokter' toegevoegd.

Op basis van een aantal vragen kunnen patiënten een triage protocol doorlopen en direct een advies krijgen om wel of niet een afspraak bij de huisarts te maken.

Dat kan handig zijn als de telefoon van de praktijk bijvoorbeeld druk bezet is of als patiënten advies hierover wensen tijdens de weekenden of avonden.

Patiëntenportaal

Via de website kunnen patiënten doorlinken naar hun eigen patiëntenomgeving. Hier kunnen zij 24 uur per dag veilig contact leggen met de huisarts, via het Patiëntenportaal 'Uw Zorg online' van Pharmeon. Het portaal is gelinkt aan het HIS Promedico-ASP.

Vanaf december 2022 kunnen patiënten, die zich voor het eerst aanmelden in 'Uw Zorg online', inloggen met hun DigiD en worden ze daarna automatisch gekoppeld met het HIS. Er hoeft geen identiteitscontrole meer uitgevoerd te worden wat tijdsbesparend is voor zowel de praktijken als de



patiënten. Zo kunnen zij nu gelijk van start binnen het Patiëntenportaal. De praktijken voldoen hiermee ook aan de toekomstige eisen van de wet 'digitale overheid'.

Patiënten kunnen via hun eigen portaal onder andere herhaalrecepten aanvragen, digitaal vragen stellen aan de huisarts (indien er niet direct een antwoord nodig is) en het eigen dossier inkijken (bijvoorbeeld voor uitslagen van onderzoeken). Het maken van een online afspraak was sinds het uitbreken van de Covid-10 pandemie niet meer mogelijk, maar sinds juni 2022 is de optie weer beschikbaar gekomen waardoor patiënten ook weer online een fysieke afspraak kunnen plannen met de eigen huisarts.

Het Patiëntenportaal is ook via een app beschikbaar, de 'Uw Zorg online app'.

Telefonie

De huisartsen van Veldpoort maken gebruik van het telefonie systeem van Advitronics. Elke praktijk gebruikt een eigen telefoonnummer. Via een keuzemenu kan de patiënt kiezen voor spoed (keuze toets 1), de herhaalreceptenlijn (keuze toets 2) of het spreken van de assistente (keuze toets 3). Bij afwezigheid van de eigen huisarts kan de patiënt de keuze maken, indien er niet gewacht kan worden tot het moment dat de eigen huisarts weer aanwezig is, om via een ander nummer doorverbonden te worden met een intern waarnemende praktijk. Buiten kantooruren krijgt de patiënt te horen dat de huisartsenpost gebeld kan worden voor spoedgevallen en de patiënt krijgt het telefoonnummer van de huisartsenpost aangeboden.

In de zomer van 2021 werd duidelijk dat er te weinig lijnen beschikbaar zijn als er meerdere patiënten tegelijk bellen en de telefonische bereikbaarheid zo niet voldoende toereikend en wenselijk was. Binnen de huidige telefooncentrale was uitbreiding van het aantal binnenkomende lijnen nog maar heel beperkt mogelijk. Daarom is er voor gekozen om in 2022 over te stappen naar Advitronics Hosted telefonie, waarbij er ruimere mogelijkheden zijn gekomen binnen de telefonische bereikbaarheid van de praktijken.



Zorgaanbod

Basiszorg

Het basisaanbod bestaat uit de eerste opvang van alle klachten en symptomen die samenhangen met gezondheid of ziekte. Voor veelvoorkomende klachten bestaat het aanbod uit diagnose en behandeling; bij minder voorkomende klachten verwijzen onze praktijken door. Tijdens de avond-, nacht- en weekenddiensten kunnen onze patiënten terecht bij de huisartsenpost; de zorg door de huisartsenpost beperkt zich tot spoedeisende hulp die niet kan wachten tot de volgende werkdag. Het basisaanbod van onze praktijk sluit volledig aan bij "Aanbod huisartsgeneeskundige zorg (LHV, 2022)".

De reden voor contact met de huisarts in 2022, in vergelijking met 2021, is in het volgende schema inzichtelijk gemaakt.

Top tien diagnoses c.q. contact-redenen in 2021 en 2022

Omschrijving klachten 2021	ICPC	Omschrijving klachten 2022	ICPC
Immunisatie/preventieve medicatie	A44/R44	Sars-CoV-2 (COVID-19)	R83.03
Essentiële hypertensie zonder orgaanbeschadiging	K86	Immunisatie/preventieve medicatie	R44
Cystitis/urinewegsinfectie	U71	Essentiële hypertensie zonder orgaanbeschadiging	K86
Hoesten	R05	Hoesten	R05
Moeheid/zwakte	A04	Cystitis/urinewegsinfectie	U71
Acute infectie bovenste luchtwegen	R74	Hooikoorts/allergische rinitis	R97
Hooikoorts/allergische rinitis	R97	Voet/teen symptomen/klachten	L17
Astma	R96	Acute infectie bovenste luchtwegen	R74
Overmatig cerumen	H81	Overmatig cerumen	H81
Voet/teen symptomen/klachten	L17	Moeheid/zwakte	A04

Uitgelicht contact-reden op nummer 1 en 2: Sars-CoV-2 (COVID-19) en Immunisatie/preventie medicatie

Ten opzichte van 2021 is er een duidelijke toename te zien in de vastgestelde corona besmettingen. Waar er in 2021 in totaal 1089 patiënten binnen de huisartsenpraktijken gemeld en geregistreerd zijn met een Covid-19 besmetting, ligt dat aantal in 2022 nog een stuk hoger, namelijk 3820 patiënten. Een deel van deze patiënten heeft ook daadwerkelijk zorg moeten ontvangen van de huisarts.

Het aantal patiëntencontacten met de ICPC code R44 staat op nummer 2. Het gaat hier om de (vragen rondom) griepvaccinaties. De griepvaccinaties worden al jaren door de huisartsen in Nederland verzorgd. Sinds 2020 verzorgen de huisartsen ook de pneumokokkenvaccinaties. In 2021 hebben de huisartsen binnen Veldpoort gezamenlijk 2221 griepvaccinaties mogen zetten bij kwetsbare en oudere patiënten, wat neerkomt op 64,1 % van de geïndiceerde groep (3452 patiënten). In 2022 is de geïndiceerde groep uitgebreid tot 3776 patiënten maar is het aantal vaccinaties afgenomen tot 2034, wat neerkomt op 53,7 % van de geïndiceerde groep.



Sinds de coronapandemie is gebleken dat de opkomst voor de griepvaccinaties minder goed voorspelbaar is dan daarvoor. De daling van de vaccinatiegraad in 2022 is een landelijk feit gebleken. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat patiënten in oktober 2022 ‘prik moe’ leken te zijn, na alle oproepen tot vaccinaties tijdens de COVID-19 pandemie en dat de pandemie op moment van vaccineren voor een groot deel geluwd leek te zijn.

Extra zorg

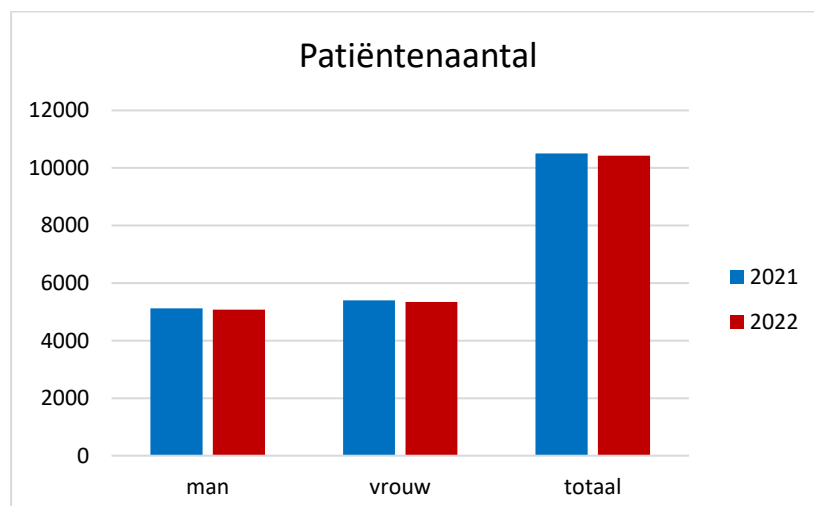
Het extra zorgaanbod betreft (verrichtingen)aanbod en zorg die huisarts-overstijgend zijn en vaak primair tot het takenpakket van andere zorgverleners behoort. Dit aanbod vergt extra scholing, deskundigheidsbevordering en/of een aangepaste praktijkvoering. Extra aanbod kan alleen worden geboden als het basisaanbod hierdoor niet in de verdrinking komt

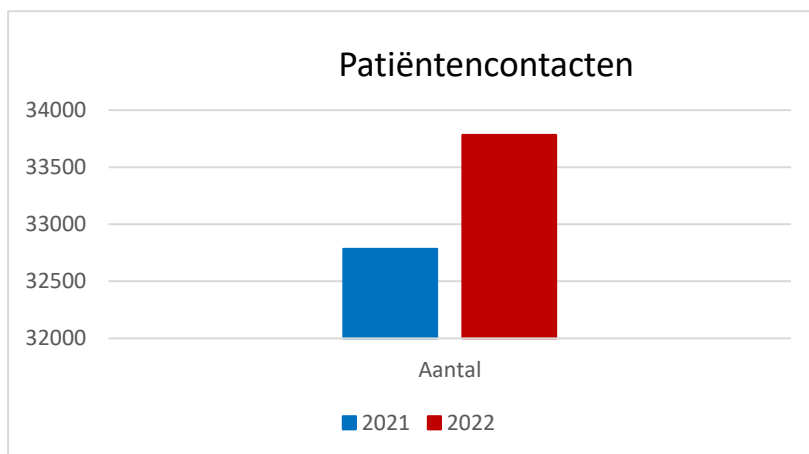
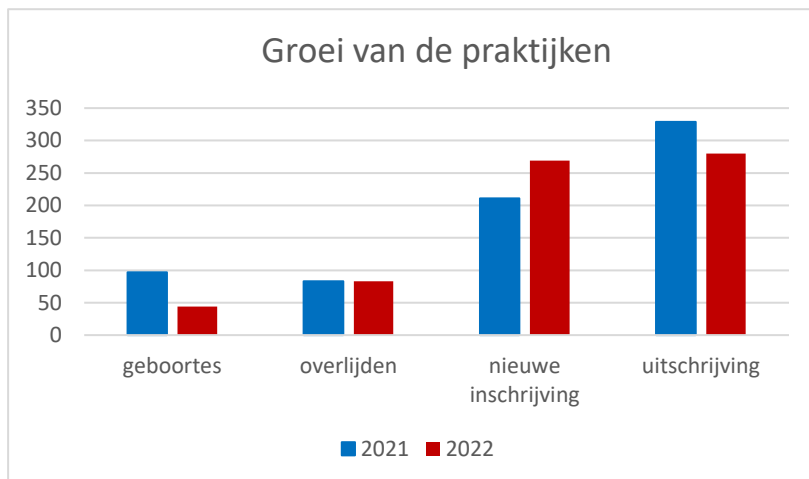
Ons extra zorgaanbod bestaat uit:

- 24-uurs bloeddrukmetingen
- Preventieve uitstrijkjes in het kader van het Bevolkingsonderzoek
- Het plaatsen/verwijderen van een Intra Uterine Device (IUD, spiraal)
- Het plaatsen/verwijderen van een Implanon
- Teledermatologie
- Cyriax injecties
- MRSA-screening
- Mogelijkheid tot het maken en beoordelen van een ECG
- Diagnostiek met behulp van een Doppler
- Enkel/armindex metingen
- Het instellen en vervolgen van patiënten met insulineafhankelijke diabetes mellitus type 2
- Het aanbieden van longfunctieonderzoek (spirometrie)
- Influenza- en pneumokokkenvaccinatie van risicogroepen.
- Het verlenen van jeugdhulp door een POH-Jeugd

Een aantal cijfers

De getallen hieronder komen uit Promedico-ASP, het huisartseninformatie systeem (HIS) waar binnen de HOED Veldpoort gebruik van gemaakt wordt.





Aan de hand van de cijfers uit de grafieken kunnen we concluderen dat er in 2022 een hele lichte afname te zien is in de groei van de praktijken; het aantal inschrijvingen ligt namelijk iets lager dan het aantal uitschrijvingen. De praktijken zijn gesloten voor nieuwe patiënten, uitzonderingen daar gelaten. De redenen van uitschrijving uit de praktijken ligt vooral in een verhuizing of plaatsing in een verpleeghuis/inrichting of door het overlijden van een patiënt.

In 2022 is er wederom een stijging te zien in het totaal aantal patiëntencontacten met de huisartsenpraktijken ten opzichte van 2020 en 2021. Reden hiervoor zou nog kunnen liggen in uitgestelde zorgvragen tijdens de Covid-19 pandemie ('inhaalzorg'). Daarnaast neemt, door vergrijzing, de zorgvraag en de zorgzwaarte toe.

De gemiddelde contactfrequentie per patiënt in 2022 komt neer op 3,24 ten opzichte van 3,11 in 2021. Dat is een toename van 3 % in het totale aantal patiëntencontacten.



Aanpassingen in de zorg vanwege de Covid-19 pandemie

Voor de huisartsenpraktijken was het primaire doel, tijdens de COVID-19 pandemie, om de zorg voor onze patiënten zo veilig mogelijk en efficiënt te kunnen blijven organiseren en waarborgen, ter voorkoming van het verspreiden van het coronavirus. Dit vergde veel aanpassingen in de (logistieke) organisatie van de dagelijkse zorgverlening. We hebben hierin altijd het beleid van de overheid gevolgd, aangevuld door adviezen vanuit de branchevereniging voor huisartsen (LHV).

Maatregelen werden gedurende het jaar 2022 langzamerhand afgeschaald, na een harde lockdown. Uiteindelijk vervielen de laatste maatregelen in maart 2022 maar in het begin van het jaar vergde de maatregelen nog wel een grote mate van flexibiliteit van zowel onze patiënten als onze medewerkers.

Een overzicht van de getroffen maatregelen:

- Een speciaal ingerichte coronakamer, met een aparte ingang (aan de achterzijde van het gebouw) voor patiënten met corona gerelateerde klachten, om te voorkomen dat deze in contact konden komen met andere patiënten en niet noodzakelijke medewerkers.
- Het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) door personeel.
- Het verzoek aan patiënten om een neus-mondmasker te dragen en 1,5 meter afstand te houden in de wachtkamer.
- Het verzoek aan patiënten om de praktijk niet te betreden zonder afspraak.
- Het inleveren van (ochtend) urines niet meer aan de balie, maar op een daarvoor speciaal gecreëerde plek voor de entree, zodat deze patiënten de praktijk niet hoefden te betreden.
- Regelmatig desinfecteren van de handen voor personeel en in- en uitgaande patiënten.
- Het gebruik van plexiglasschermen in de spreekkamers.
- Verlenging van consulttijden.
- Fysieke contactmomenten tussen praktijkverpleegkundigen/-ondersteuners waar mogelijk omzetten in telefonische of beeldbelcontactmomenten, tevens thuiswerken mogelijk gemaakt.
- Tussentijds desinfecteren van de spreekkamers.
- Mogelijkheid om medewerkers met corona gerelateerde klachten of die in nauw contact waren geweest met een besmet persoon (alleen indien negatief getest) separaat en afgezonderd laten werken binnen de praktijk.
- (Up-to-date) informatie over corona gerelateerde zaken voor patiënten inzichtelijk gemaakt via de website en de wachtkamerschermen.
- Overleg- en pauzemomenten op 1,5 meter afstand.



4. Kwaliteitsbeleid

Goede en veilige zorg vraagt om een zorgvuldig kwaliteitsbeleid. Maatschappelijke trends, ontwikkelingen in de zorg en nieuwe inzichten veranderen de kijk op kwaliteit.

Iedere zorgaanbieder heeft een wettelijke verplichting om “de kwaliteit van de zorg systematisch te bewaken, te beheersen en te verbeteren”. Ons kwaliteitsbeleid is een hulpmiddel welke er op gericht is om een voortdurend leerproces op gang te houden in onze praktijk met medewerkers, collega’s, patiënten en andere belanghebbenden rondom de kwaliteit van de zorg.

De HOED streeft naar een hoge kwaliteit van zorgverlening. Daartoe wordt ingezet op nascholing en training van alle medewerkers en op het kwalitatief borgen van processen in de praktijk via protocollen en procedures. De HOED is NPA geaccrediteerd, waarmee we aantonen dat we werken volgens de actuele normen; we leveren verantwoorde zorg aan onze patiënten en daarnaast werken we systematisch aan de ontwikkeling van onze zorgverlening en praktijkvoering.

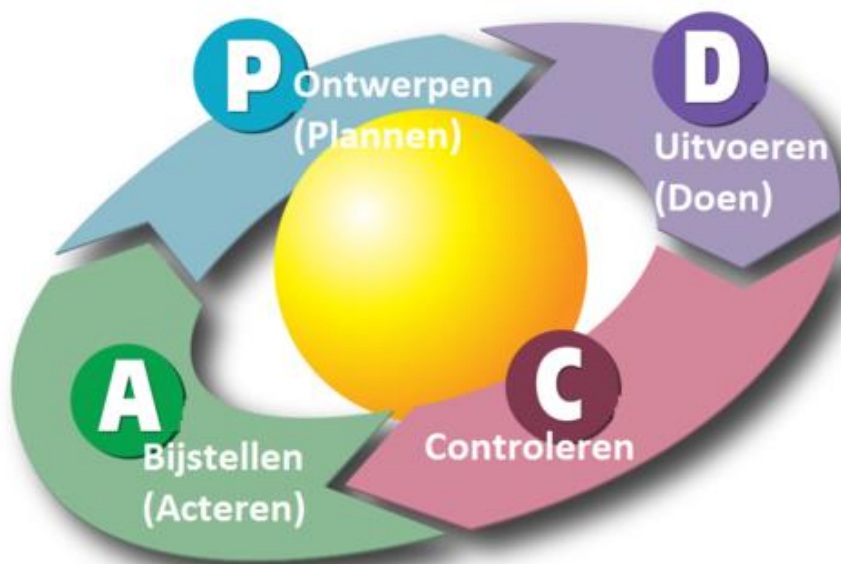
Het beleid van de HOED wordt beschreven in een meerjarenbeleidsplan. In dit beleidsplan hebben we een missie en een visie geformuleerd welke richting geeft aan onze activiteiten. Onze doelstellingen op organisatieniveau zijn hiervan een uitwerking en worden jaarlijks bepaald en inzichtelijk gemaakt in een jaarplan. Deze plannen worden verder uitgewerkt door bijvoorbeeld het vastleggen van procedures en het ontwikkelen van protocollen en werkafspraken.

Dit te samen vormt de basis voor het kwaliteitsmanagementsysteem. Dit beheerssysteem bevat het geheel van mensen, middelen en afspraken waardoor onze zorgverlening voor veiligheid is gegarandeerd.

De praktijkmanager, in nauwe samenwerking met de huisartsen, is verantwoordelijk voor de coördinatie van het kwaliteitsmanagementsysteem.

Alle medewerkers ondersteunen en onderschrijven het streven naar goede kwaliteit en leveren hier hun bijdrage aan.

Het beheerssysteem kent de stappen plan-do-check-act (PDCA-cyclus), volgens de kwaliteitscirkel van Deming.



Deze PDCA-cyclus is een model welke we gebruiken om binnen de HOED continu te kunnen verbeteren en vernieuwen. Het cyclisch karakter zorgt ervoor dat de kwaliteitsverbetering continu onder de aandacht is.



Onderdelen Kwaliteitsbeleid

Structurele middelen die we inzetten om onze zorg systematisch te kunnen bewaken, beheersen en verbeteren zijn onder andere:

- Multidisciplinaire overlegvormen, zowel intern als extern (doorlopend proces)
- het melden en analyseren van (bijna-) incidenten; VIM meldingen (doorlopend proces)
- opvangen en afhandelen van klachten (doorlopend proces)
- analyse van denkbare risico's voor patiënten (aan de hand van VIM meldingen, klachten, spiegelinformatie, risicoanalyse huisartsenpraktijk; doorlopend proces)
- Evaluatie zorgprogramma's (halfjaarlijks)
- analyse van risico's voor medewerkers (periodiek)
- patiënten ervaringen onderzoeken (periodiek)
- opstellen van een beleidsplan voor de middellange termijn (periodiek)
- opstellen van een beleidscyclus door middel van een jaarplan (jaarlijks)
- onderwijs-en onderzoeksactiviteiten
- deskundigheidsbevordering
- kwaliteitsbevordering door certificeringstraject

Overlegvormen

Vanuit zowel de HOED als de disciplines binnen het centrum vinden diverse structurele multidisciplinaire overleggen plaats, zowel intern als extern. Dit met als doel om de samenwerking te evalueren, bij te stellen waar nodig en zo te optimaliseren.

Interne overlegvorm	Deelnemers	Frequentie
HOED		
Praktijkoverleg	Huisarts, praktijkassistente	Dagelijks
Praktijkoverleg POH	Huisarts, POH-S / POH- GGZ	Dagelijks
HOED vergadering	Huisartsen, praktijkmanager	9 keer per jaar
DA overleg	Doktersassistentes, praktijkmanager	6 keer per jaar
POH-overleg	POH-S, praktijkmanager	12 keer per jaar
POH-GGZ overleg	POH-GGZ, huisartsen, praktijkmanager	4 keer per jaar
POH Jeugd overleg	POH Jeugd, huisartsen	2 keer per jaar
Wijkcoaches overleg	Wijkcoaches, huisartsen	2 keer per jaar
POHAAS	Alle disciplines	4 keer per jaar
VIM lunch	Alle disciplines	2 keer per jaar
Zorgprogramma-overleg	Huisarts, POH	2 keer per jaar
Jaargesprekken	Huisarts, praktijkmanager, medewerker	1 keer per jaar

Interne overlegvorm	Deelnemers	Frequentie
Veldpoort		
Bestuursvergadering	1/2 huisartsen, fysiotherapeut, bekkenfysiotherapeut, apotheker, extern voorzitter, praktijkmanager	2 keer per jaar
Multidisciplinaire bijeenkomst	5 huisartsen, fysiotherapeut, apotheker, bekkenfysiotherapeut,	2 keer per jaar
Polyfarmacie-overleg	Apotheker, huisarts, POH	wekelijks
Groot MDO	Alle disciplines	1 keer per jaar



Externe overlegvormen	Deelnemers	Frequentie
HAGRO (huisartsengroep Enschede 3)	Huisartsen Veldpoort, huisartsen Tweckelerveld en huisartsenpraktijk Campus	4 keer per jaar
Wijkzorgcentrum overleg	Zorgverleners en wijkcoaches gemeente voor wijk Centrum, praktijkmanager, praktijkverpleegkundige ouderen Veldpoort	4 keer per jaar
FTO	Huisartsen en apothekers van Veldpoort, Tweckelerveld en Campus	4 keer per jaar
Huisartsenkring Twente	Vertegenwoordigers HAGRO	4 keer per jaar
SHT-THOON	RVA; vertegenwoordigers HAGRO	4 keer per jaar

Samenwerking met andere zorgvoorzieningen

Vanuit de HOED wordt structureel samengewerkt met diverse zorgvoorzieningen of zorginstellingen.

Met wie of wat	Door wie	Op welk gebied
Unilabs	Huisartsen	diagnostiek
Wijkcoach	Huisartsen	Sociaal domein
Zorgschakel (de Posten, Liberein, Livio en Zorggroep Manna)	Huisartsen	thuiszorg
Huisartsenpost	Huisartsen	Geneeskundige zorg tijdens ANW-uren
SHT-THOON	Huisartsen	Ketenzorg DBC, COPD, VRM, DM, osteoporose, KWO, zorginnovatie

Het melden en analyseren van (bijna-) incidenten

Bij Veilig Incident Melden (VIM) worden incidenten en bijna-incidenten binnen ons dagelijks werk gemeld, geanalyseerd en worden er verbetermaatregelen voorgesteld. Doel is om herhaling te voorkomen door de processen beter te borgen. Binnen de HOED van Gezondheidscentrum Veldpoort is er een VIM commissie aanwezig, die minimaal twee keer per jaar bijeenkomt. De commissie bestaat uit 2 huisartsen en een doktersassistente. Tweemaal per jaar wordt er een VIM lunch georganiseerd, waarbij alle medewerkers geïnformeerd worden over conclusies uit verrichte analyses en mogelijke verbetermaatregelen en gevraagd worden om zelf ook mee te denken in te kiezen verbetermaatregelen.

De top 3 van meest voorkomende VIM meldingen in 2022 zijn:

1. Patiënten die bloed willen prikken op het lab, maar voor wie geen lab aanvraag gemaakt is.
2. Verkeerde koppeling van informatie in patiëntendossier, waardoor foutieve informatie in dossier terecht komt.
3. Medicatie niet (juist) voorgeschreven

Deze top 3 is vergelijkbaar met die van 2021. Een groot verschil is echter dat de frequentie beduidend lager geworden is. Waar in 2021 in totaal 53 VIM meldingen gedaan zijn, waren dit er in 2022 in totaal 35.



Maatregelen om te kunnen verbeteren

De maatregelen om te verbeteren, die in 2022 ondernomen zijn, hebben wel geleid tot verbetering, maar hebben niet gezorgd voor een structurele oplossing; uiteindelijk blijft het mensenwerk. Tijdens verschillende overleggen blijven we aandacht schenken aan de VIM meldingen, waardoor bewustwording vergroot wordt. Ook zijn er een aantal nieuwe werkafspraken gemaakt waarin bepaalde werkwijzen eenduidig beschreven zijn, waardoor de kans op herhaling verkleind wordt. Om de gevolgen van een vergeten lab aanvraag voor de patiënt te beperken, is er ook een werkafpraak met Unilabs (voorheen Medlon) gemaakt;

- mocht een patiënt zich melden voor bloedprikken en er staat geen aanvraag in het systeem van Unilabs, dan wordt er, tijdens kantooruren, gebeld via de intercollegiale lijn van de huisarts, zodat er alsnog snel een lab aanvraag gedaan kan worden en de patiënt toch direct geholpen kan worden.

Er zijn in 2022 geen calamiteiten gemeld en geen meldingen van datalekken gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Opvangen en afhandelen van klachten

Binnen de HOED van Gezondheidscentrum Veldpoort bestaat een klachtenregeling. Het doel van onze klachtenregeling is om de klachten van patiënten naar ieders tevredenheid op te lossen, om van de klacht te leren en zo nodig wijzigingen aan te brengen in ons intern functioneren.

Indien patiënten een klacht hebben kunnen zij dit op diverse manieren melden.

- In de spreekkamer aan de huisarts of POH of aan de balie bij de assistente
- Schriftelijk via een brievenbus bij de balie
- Telefonisch aan de assistente
- Via de website van de huisartsen
- Per mail

Op de website worden patiënten geïnformeerd over de klachtenprocedure. Uiteraard proberen we altijd samen met u naar een oplossing te zoeken. Maar als de klachtenbehandeling niet naar uw tevredenheid verloopt, dan kunnen patiënten een klacht indienen via het Klachtenpunt Huisartsenzorg Twente. De klacht wordt dan door een onafhankelijke klachtenfunctionaris behandeld.

In 2022 zijn alle binnengekomen klachten naar tevredenheid opgelost. Er valt geen top drie vast te stellen, in verband met de verscheidenheid van de klachten. In de meeste gevallen ging het om een vorm van bejegening, (telefonische) bereikbaarheid van de praktijk of onduidelijkheid in een vastgesteld beleid. Klachten worden periodiek besproken met alle medewerkers en verbetermaatregelen worden gedeeld.

Ondernomen maatregelen om te verbeteren

Met de leverancier van ons telefoniesysteem, Advitronics, zijn in 2021 de ervaren problemen in kaart gebracht en is er gezocht naar oplossingen. Deze hebben we gevonden in een geheel nieuwe telefonie-omgeving. Het omzetten naar deze omgeving heeft in het 2^e kwartaal van 2022 plaatsgevonden. Patiënten krijgen nu te horen op welke positie zij zich in de wachtrij bevinden, daarnaast is er geen maximum aan wachtenden waardoor niet meer ongewenst de verbinding verbroken wordt en is het praktijknummer nu voor patiënten zichtbaar als zij vanuit de praktijk gebeld worden. Hierdoor is de kans op het telefonisch bereiken van patiënten vergroot. Gedurende het jaar zijn er nog enkele aanpassingen gedaan en verbeteringen doorgevoerd, zodat er meer duidelijkheid is over de wijze van bereikbaarheid.

Ter ondersteuning van de telefonische triage, worden desgevraagd telefoongesprekken terug geluisterd, om zo gesprekstechnieken te kunnen coachen.



Analyse van denkbare risico's voor patiënten

Denkbare risico's voor patiënten worden door het jaar heen gemonitord aan de hand van onder andere de VIM meldingen en klachten. Daarnaast wordt jaarlijks de spiegelinformatie van Vektis gebruikt om inzage te krijgen in praktijk specifieke aandachtspunten, deze worden met elkaar vergeleken en er worden verbetermaatregelen geformuleerd.

In 2022 heeft deze spiegelinformatie niet geleid tot structurele verbetermaatregelen.

De maatregelen, voortkomend uit de risicoscan die in 2021 uitgevoerd is, zijn geïmplementeerd en geëvalueerd.

Ondernomen maatregelen om te verbeteren

- Bereikbaarheid van de praktijken is verbeterd door het overgaan naar een nieuwe telefonie omgeving met meer mogelijkheden.
- Bereikbaarheid van de praktijken is via de websites meer inzichtelijk gemaakt.
- Websites van de praktijken zijn overzichtelijker gemaakt, waardoor patiënten sneller en beter de info vinden hierop en ze hier ook naar verwezen kunnen worden.
- Telefoonkaart besprekingen zijn structureel geworden, waar specifieke medische onderwerpen besproken worden. Onderwerpen worden met elkaar bepaald en een doktersassistente en een huisarts bereiden dit voor en presenteren dit.
- Als er onderzoek voor een patiënt is afgesproken dan worden duidelijke afspraken gemaakt over hoe uitslagen gecommuniceerd worden met de patiënt. Het Patiëntenportaal heeft hierin een grote meerwaarde en patiënten worden meer gestimuleerd op het gebruiken hiervan.

Evaluatie zorgprogramma's

De volgende zorgprogramma's voor chronische aandoeningen zijn op Veldpoort aanwezig:

- Diabetes Mellitus 2 (DM)
- Cardiovasculair risicomangement (HVZ/VVR)
- COPD/Astma
- Osteoporose
- Zorg voor kwetsbare ouderen.

Het aantal patiënten die voor een chronische aandoening periodieke zorg ontvangt via de huisarts is in het volgende schema inzichtelijk gemaakt:

Chronische aandoeningen en preventie

Omschrijving	Aantal patiënten	Percentage gehele patiëntenpopulatie
DM	620	6.1%
COPD	156	1.6%
Astma	608	6.1%
HVZ	370	3.7%
VVR	1010	10.0%

Elk zorgprogramma heeft een huisarts als coördinator en een verantwoordelijke POH.



De kwaliteit van de zorgprogramma's wordt op de volgende manieren gewaarborgd:

- Bij alle zorgprogramma's wordt gebruik gemaakt van een Keten Informatie Systeem (KOS). Hierin wordt door de praktijkondersteuners/-verpleegkundigen de geleverde zorg en de uitkomsten geregistreerd. Door dit te registreren en periodiek de uitkomsten te bekijken, krijgen we een beeld van de geleverde zorg en de kwaliteit. Per zorgprogramma kijken we naar specifieke items die geregistreerd zijn. Dit zijn de kwaliteitsindicatoren. Deze zijn landelijk vastgelegd. De kwaliteitsindicatoren staan vermeld in een indicator rapport. Dit indicator rapport wordt gebruikt om de zorg van de zorgprogramma's te evalueren en waar nodig te verbeteren. Daarnaast worden onze cijfers vergeleken met andere zorggroepen met vergelijkbare zorgprogramma's. Zo kunnen we zien waar we goed in zijn en waar we kunnen verbeteren.
- Er is een Planning & Control (P&C) cyclus voor alle zorgprogramma's. Hierin staan per zorgprogramma één of meer SMART-geformuleerde doelstellingen met daarbij de behaalde resultaten middels de indicatorrapporten. Dit P&C document wordt periodiek geëvalueerd door de betrokken praktijkondersteuners/-verpleegkundigen en de verantwoordelijke huisarts.
- Twee keer per jaar vindt een "groot multidisciplinair overleg" plaats met alle betrokken zorgverleners van de zorgprogramma's. Hierbij wordt de zorg op elkaar af gestemd, houdt men elkaar op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen binnen de verschillende disciplines en worden waar nodig aanpassingen gedaan. Tevens wordt de voortgang bewaakt, eventuele obstakels besproken en worden de uitkomsten van de halfjaarlijkse indicatorrapporten doorgenomen. Waar nodig wordt bijgestuurd en worden er nieuwe doelen gesteld. Dit wordt dan weer verwerkt in het P&C document.
- Maandelijks is er een overleg tussen alle POH-medewerkers om eventuele problemen binnen een ketenzorgprogramma te kunnen bespreken en daar actie op te ondernemen.

In 2022 is er een inhaalslag gemaakt voor wat betreft de fysieke zorg voor onze patiënten. Waar er in 2021 nog veel telefonische zorg geleverd moest worden, in verband met de COVID-19 pandemie, konden in 2022 de patiënten weer langskomen op de praktijk. Daardoor was het weer mogelijk om fysieke onderzoeken en controles uit te voeren, zoals bijvoorbeeld voetonderzoeken bij diabetes, (betrouwbare) bloeddrukmetingen en longfunctieonderzoeken bij astma/COPD. Deze zijn in 2022 weer meer op peil gebracht. De plannen en doelen die met elkaar geformuleerd zijn voor 2022, aan de hand van kwaliteitsindicatoren, zijn daarmee behaald.

Daarnaast is er een start gemaakt met het dossieronderzoek om het zorgprogramma Atriumfibrilleren (AF) op te starten. Uiteindelijk zal hier in Q2 van 2023 mee gestart gaan worden. Zo worden patiënten met AF beter gemonitord, is specialistische zorg niet altijd meer nodig en kunnen eenvoudiger nieuwe patiënten met AF opgespoord en behandeld worden.

Ondernomen maatregelen om te verbeteren

- Er heeft een groot zorgprogramma overleg plaatsgevonden, met een duidelijke presentatie van de stand van zaken. Per zorgprogramma zijn nieuwe doelen bepaald en er is bepaald hoe de zorg weer optimaal ingezet kan worden. Daarvoor hebben er dossieronderzoeken plaatsgevonden en zijn de patiënten lijsten geactualiseerd. Hiermee is inzichtelijk gemaakt welke patiënten gedurende de COVID-19 pandemie geen/onvoldoende/onvolledige zorg gekregen hebben en is deze zorg zo snel mogelijk opgepakt.
- Achterstanden in de zorg voor patiënten, die binnen de zorgprogramma's vallen, zijn in 2022 grotendeels weg gewerkt.
- Herhaling Caspir cursus werd in 2022 weer beschikbaar en is gevolgd.
- Atriumfibrilleren dossieronderzoek is afgerond en patiënten zullen in 2023 opgeroepen gaan worden voor de controle, dit wordt, indien van toepassing, gecombineerd met controles DM/HZV/VVR/Astma.



Analyse van risico's voor medewerkers (periodiek)

Om gezondheid-en veiligheidsrisico's voor medewerkers inzichtelijk te maken, laten we eenmaal per 3 jaar een RI&E uitvoeren. Dit is ook een wettelijke verplichting.

In 2021 hebben we de RI&E uit laten voeren door onze arbodienst Assist Verzuim.

Veel blijkt gelukkig op de juiste manier al geregeld en geborgd te zijn, maar er zijn nog wel een aantal knelpunten naar voren gekomen waarmee we aan de slag gegaan zijn om risico's voor medewerkers te kunnen minimaliseren. Hierop is een plan van aanpak opgesteld.

Ondernomen maatregelen om te verbeteren

- Taken en bevoegdheden van preventiemedewerker is opgenomen in het personeelshandboek.
- Een 2^e preventie medewerker is aangesteld.
- Informatie over externe vertrouwenspersoon is gecommuniceerd en in het personeelshandboek opgenomen.
- Er zijn in totaal 4 BHV'ers aangesteld binnen de HOED. Zij hebben in 2022 met goed gevolg de BHV basistraining afgerond.
- PAGO wordt periodiek aangeboden aan medewerkers.
- Beleid psychosociale arbeidsbelasting/werkdruk is vastgesteld.
- Werkplekinstructies zijn opgesteld en inzichtelijk gemaakt.
- Gevaarlijke stoffen en hoe hiermee te werken zijn geregistreerd en hier wordt jaarlijks aandacht aan geschonken in de Medisch Technisch handelen carrousel.
- Werkplekken in de frontoffice zijn aangepast om de ervaren onrust op deze werkplekken te verminderen.

Patiënten ervaringen onderzoek (periodiek)

De huisartsen van de HOED Veldpoort meten de mate van patiënttevredenheid minimaal één keer per 3 jaar. In 2021 is ervoor gekozen patiënten de mogelijkheid te geven om hun ervaring met hun huisarts te delen via een beschikbaar gestelde patiënten enquête, de zo genoemde PREM enquête. Deze is beschikbaar gesteld via de website en via de praktijk (medewerkers) zelf. Uit deze enquête bleek dat de tevredenheid met de eigen huisarts over het algemeen boven het gemiddelde ligt. Verbeterpunten die genoemd werden hadden te maken met de geluidshorigheid in de wachtkamer en de telefonische bereikbaarheid.

Ondernomen maatregelen om te verbeteren

- Er is achtergrondmuziek in de wachtkamer geplaatst.
- Er is meer overzicht gecreëerd in de websites van de huisartsenpraktijken, waardoor informatie voor patiënten overzichtelijker is en makkelijker te vinden.
- Het is (weer) mogelijk gemaakt om afspraken via de module in het Patiëntenportaal te maken.
- Het gebruik van het Patiëntenportaal wordt gepromoot.
- Er is een nieuwe telefonie-omgeving ingericht, waardoor de bereikbaarheid van de praktijken voor patiënten vergroot is en de mate van bereikbaarheid verduidelijkt is.

Opstellen van een beleidsplan voor de middellange termijn (periodiek)

In 2021 is het beleidsplan 2021-2024 opgesteld. In dit meerjarenbeleidsplan zijn de inhoudelijke doelstellingen bepaald voor de middellange termijn. We hebben hierin onderscheid gemaakt tussen praktijkgerichte beleidsdoelstellingen (intern) en beleidsdoelstellingen die voortkomen uit het regiobeeld en de in de regiovisie Twente 2030 genoemde trends (extern).



Opstellen van een beleidscyclus door middel van een jaarplan

Elk jaar wordt er aan de hand van het meerjarenbeleidsplan en uit de resultaten die uit het voorgaande jaar voortgekomen zijn (door ingezette middelen om de zorg systematisch te kunnen bewaken, beheersen en verbeteren) een jaarplan opgesteld door de praktijkmanager en de huisartsen van Veldpoort. In dit jaarplan wordt overzichtelijk weergegeven welke doelen er in het voorliggende jaar bereikt willen worden en op welke wijze deze bereikt moeten worden.

Onderwijs- en onderzoeksactiviteiten

De HOED Veldpoort is een erkend leerbedrijf. Dat betekent dat de praktijken fungeren als stage/opleidingspraktijk voor de opleiding van praktijkverpleegkundige-/ondersteuner (Saxion of andere aanbieders van de opleiding) en doktersassistentes (ROC) om de uitstroom te bevorderen van gediplomeerde zorgmedewerkers in een krappe arbeidsmarkt.

Twee doktersassistentes zijn stagecoördinatoren. Dit betekent dat zij verantwoordelijk zijn voor de begeleiding van de stagiaires 'doktersassistente' op de werkvloer. Dit doen zij in samenwerking met de overige doktersassistentes en de onderwijsinstelling. In 2022 hebben twee doktersassistentes in opleiding, vanuit het ROC Twente, stage gelopen binnen de HOED van Veldpoort. Eén stage betrof een periode van drie maanden, één stage bedroeg een zogenaamde snuffelperiode van 1 week. De eerstgenoemde stagiaire is, na diplomering, aan het team toegevoegd als nieuwe collega.

Twee praktijkverpleegkundige-/ondersteuners hebben in 2022 hun stage van een jaar met goed gevolg afgerond; één praktijkverpleegkundige somatiek en één praktijkondersteuner GGZ. Zij zijn, na diplomering, aan het team toegevoegd als nieuwe collega's. In 2022 is er een doktersassistente gestart met de opleiding tot praktijkondersteuner; zij is in februari gestart met haar stage van een jaar. Na diplomering, in 2023, zal zij het team van praktijkverpleegkundige-/ondersteuners komen versterken.

Deskundigheidsbevordering

Kwaliteitszorg leveren betekent dat elke patiënt mag verwachten dat de hulpvraag ten aanzien van zijn ziekte of aandoening wordt benaderd met maximale inzet van deskundigheid en ervaring. De deskundigheid van de verschillende zorgverleners vraagt om goede, geaccrediteerde nascholing. Alle medewerkers worden geacht hun kennis en vaardigheden op diverse gebieden bekwaam te houden of uit te breiden. Hiervoor kunnen zij (gezamenlijk) cursussen en nascholingen volgen. Eén doktersassistente is aangewezen om mogelijk interessante scholingen bij te houden. Input voor scholingsonderwerpen kan voort komen uit bijvoorbeeld VIM-meldingen, klachtenmeldingen en op signalering vanuit de huisartsen, waarbij er behoefte gezien wordt aan actualisatie van kennis en/of vaardigheden. Individuele behoefte aan scholing kan door elke medewerker aangegeven worden in het jaargesprek. In het jaarplan worden de scholingen voor het komende jaar vastgesteld. In 2022 werd het gelukkig weer mogelijk om fysieke scholingen te gaan volgen. Met het gehele team hebben we op de praktijk de herhalingstraining reanimatie/AED gevolgd. Daarnaast hebben de doktersassistentes onder andere een scholing 'cervixscreening' en een triage training gevolgd. Tevens hebben we intern telefoonkaartbesprekingen gehouden, waarbij één doktersassistente en één huisarts een medisch inhoudelijk onderwerp voorbereiden en deze presenteren aan de overige doktersassistentes. Eén doktersassistente is opgeleid als digicoach, waarmee zij collega's kan gaan ondersteunen in het vergroten van hun digitale vaardigheden. Daarnaast kan zij innovatieve ideeën onderzoeken. De praktijkverpleegkundigen-/ondersteuners hebben nascholingen en trainingen gevolgd die gerelateerd zijn aan hun werkzaamheden en verantwoordelijkheden. Zo wordt de kennis accuraat gehouden en kan een ieder voldoen aan de eisen die aan de uitoefening van zijn/haar specifieke taken worden gesteld.

De huisartsen leggen verantwoording over hun nascholing af bij hun vijfjaarlijkse herregistratie via de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten (RGS).



Kwaliteitsbevordering door certificeringstraject

De HOED van Veldpoort draagt sinds 2015 het kwaliteitskeurmerk van de NPA. Om dit keurmerk te kunnen blijven behouden, vindt er eenmaal per drie jaar een externe audit in de praktijk plaats door een externe auditor, om de kwaliteit van de verleende zorg te toetsen aan de geldende kwaliteitseisen. Het gaat hierbij om een doorlopend proces, welke verweven is in ons dagelijkse manier van werken en we voortdurend bezig zijn met het verbeteren van de kwaliteit van onze zorg en onze organisatie. In 2021 heeft een externe NPA auditor de HOED van Veldpoort bezocht. Tijdens deze audit is besproken welke keuzes er gemaakt zijn door de HOED om de zorg op orde te hebben en op welke wijze er invulling gegeven wordt aan de lerende organisatie. Dit is vervolgens gespiegeld en getoetst aan de geldende kwaliteitsnormen. De audit is met succes doorlopen en dat betekent dat het kwaliteitskeurmerk verlengd is met drie jaar. In 2024 zal er wederom een externe audit plaatsvinden.

5. Terugblik op 2022

Onze doelstellingen op organisatieniveau zijn een uitwerking vanuit het meerjarenbeleidsplan en worden jaarlijks bepaald en inzichtelijk gemaakt in een jaarplan. Het jaarplan is onderverdeeld in 6 hoofdcategorieën, welke uitgesplitst worden in bijbehorende plannen en doelen.

Jaarplan 2022

- 1. Primair proces; ontvangst en triage, professioneel handelen en evaluatie en continuïteit**
 - a. Het implementeren van een nieuw telefoonsysteem (Hosted telefonie) met als doel om de continuïteit van onze telefonische bereikbaarheid te verbeteren, juist ook tijdens drukte en vakantieperiodes
 - b. Scholingsprogramma met als doel deskundigheidsbevordering en het bekwaam houden van vaardigheden; gepland zijn Reanimatie/AED, cervixscreening, 'het veilige gesprek' en telefoonkaartbesprekingen
 - c. Met elke medewerker wordt een jaargesprek gevoerd, om talenten optimaal in te kunnen zetten/benutten.
 - d. Coachgesprekken doktersassistenten continueren en intensiveren met als doel om gesprekstechnieken te coachen ter ondersteuning van de telefonische triage.
- 2. Praktijkorganisatie; beleid en governance**
 - a. Heroriëntatie op de vernieuwde multidisciplinaire eerstelijnsamenwerking binnen Veldpoort door het onderling afstemmen van de zorg op de vraag vanuit onze patiëntenpopulatie. Doel hiervan is om de eerstelijnszorg binnen Veldpoort te versterken en om als zodanig in te spelen op de belangrijkste maatschappelijke ontwikkelingen en trends.
 - b. Beleidscyclus continueren; jaarplanning, jaarverslag met als doel om het gestelde beleid volgens de PDCA-cyclus te kunnen uitvoeren ten behoeve van kwaliteitsbevordering.
 - c. Onderzoeken op welke wijze we de praktijkorganisatie beter inzichtelijk kunnen maken aan patiënten en externe organisaties met als doel om op eenvoudige wijze inzage te kunnen verlenen in ontwikkelingen binnen de HOED van Veldpoort.
- 3. Praktijkorganisatie; strategie en beleid**
 - a. Onderzoeken van kansen om de huisartsenzorg te ondersteunen door bijvoorbeeld taakdifferentiatie of het inzetten van extra waarneming met als doel de continuïteit van de huisartsenzorg te borgen.



- b. Mogelijkheden onderzoeken voor instroom BBL stagiaires en tevens stageplekken verlenen aan zorgpersoneel in opleiding met als doel om de uitstroom van zorgpersoneel te bevorderen in een krappe arbeidsmarkt.

4. Praktijkorganisatie; middelen en materialen

- a. Voorraadbeheer verder optimaliseren door uitbouwen van Kan-Ban voorraadbeheer (Lean) met als doel het tegengaan van verspillingen en het actueel houden van de voorraad.

5. Kwaliteitscyclus; informatie verzamelen

- a. Monitoren van patiënten ervaringen door middel van klachten en VIM meldingen met als doel om structureel te kunnen leren en verbeteren.
- b. Praktijkspiegel Vektis als meetinstrument inzetten om inzage te verkrijgen in verbetermogelijkheden met als doel om met en van elkaar te kunnen leren en hierop te reflecteren.

6. Kwaliteitscyclus; verbeteren en evalueren

- a. Het vernieuwen/actualiseren van de website met als doel om overzichtelijke en up-to-date informatie te verstekken aan patiënten.
- b. IT landschap optimaliseren door upgraden huidige Antivirus licenties en fasering vanuit huidige serverklimaat naar het werken in de Cloud om een veilige cyberomgeving te creëren met als doel om te blijven voldoen aan wettelijke eisen ten behoeve van cybersecurity.
- c. Werkplekken praktijklijnen frontoffice optimaliseren met als doel een rustiger werkklimaat voor de doktersassistentes die hier werken, wat preventief werkt op ziekteverzuim.
- d. Gehorigheid aan de balie reguleren voor patiënten door achtergrondmuziek in de wachtkamer te installeren, waardoor de overlast van de gehorigheid gereguleerd moet worden.
- e. Zorgprogramma Atriumfibrilleren (AF) implementeren als plusmodule bij de zorgstraat DM en CVRM met als doel om bij patiënten met AF complicaties en/of klachten te kunnen voorkomen door vroege opsporing en daarmee onnodige verwijzingen naar de tweedelijnszorg te voorkomen.

Evaluatie van het gevoerde beleid

Ons kwaliteitsbeleid is een hulpmiddel welke er op gericht is om een voortdurend leerproces op gang te houden in onze praktijk met medewerkers, collega's, patiënten en andere belanghebbenden rondom de kwaliteit van de zorg.

Om te bepalen of de beoogde doelstellingen uit het jaarplan van 2022 behaald zijn, is elk proces afzonderlijk geëvalueerd. Dit is een onderdeel van de PDCA-cyclus. De P (plannen), de D (doen) en de C (controleren) zijn afgerond, de A (acteren/bijstellen) is een nog voortdurend proces.

De belangrijkste verbetermaatregelen zijn erop gericht geweest om de continuïteit van de telefonische bereikbaarheid te verbeteren tijdens drukke en vakantieperiodes en om het IT landschap te optimaliseren waardoor we een veilige cyberomgeving gecreëerd hebben en zo blijven voldoen aan de wettelijke eisen ten behoeve van cybersecurity. Daarmee zijn de belangrijkste doelstellingen behaald.

Er zijn ook punten geformuleerd, die nog verdere aandacht behoeven:

- Het voorraadbeheer in het magazijn is geoptimaliseerd, maar heeft een verdere uitwerking nodig naar het voorraadbeheer in de spreekkamers en het meer efficiënt maken van de wijze waarop deze aangevuld kan worden.
- Om te kunnen heroriënteren op de vernieuwde multidisciplinaire eerstelijnsamenwerking binnen Veldpoort, hebben er een tweetal multidisciplinaire overleggen plaatsgevonden. Er is een start gemaakt om met elkaar de wensen en de mogelijkheden waarop de verschillende



disciplines elkaar kunnen ondersteunen te duiden. Een uitwerking hierop zal nog verder vorm moeten gaan krijgen.

- De werkwijzen van de praktijkorganisaties hebben we in 2022 meer inzichtelijk proberen te maken, aan patiënten en externe organisatie, door te focussen op het verbeteren van de praktijkwebsites. Andere mogelijkheden, die kansen kunnen bieden om op eenvoudige wijze inzage te kunnen verlenen in ontwikkelingen binnen de HOED van Veldpoort, dienen nog verder onderzocht worden. Te denken valt hierbij aan bijvoorbeeld het verspreiden van nieuwsbrieven.
- De mogelijkheid om een BBL stagiaire in te laten stromen voor het vak van doktersassistente heeft vooralsnog niet geleid tot inzet hiervan. Naast de al bestaande stageplaatsen, heeft er wel een oriënterend gesprek plaatsgevonden met een potentiële kandidaat voor de BBL opleiding. De wijze waarop begeleiding en ondersteuning van een BBL stagiaire zou moeten vorm krijgen, leek voor 2022 niet haalbaar te zijn. De HOED van Veldpoort staat echter open voor het verder uitbreiden van het leerklimaat door te blijven kijken naar mogelijkheden waarop we dit vorm kunnen gaan geven.
- Het onderzoeken van kansen om de huisartsenzorg te ondersteunen (door bijvoorbeeld taakdifferentiatie of het inzetten van extra waarneming), met als doel de continuïteit van de huisartsenzorg te borgen heeft geleid tot het uitspreken van de wens om een VS of huisarts op te gaan leiden. De beperking ligt hem voor nu in de afwezigheid van een geschikte ruimte hiervoor. Ook is nog geen duidelijke consensus bereikt over de wijze van inzet van een eventuele Verpleegkundig Specialist (VS). Er zal verder onderzocht moeten gaan worden op welke wijze dit vorm zou kunnen gaan krijgen, conform de wensen en de mogelijkheden binnen de HOED van Veldpoort.
- Het zorgprogramma Atriumfibrilleren (AF) is in 2022 nog niet geïmplementeerd door tijdsgebrek; inhaalzorg' 'van de reeds bestaande zorgprogramma's heeft voorrang gekregen hierop. Er is wel een start gemaakt met het dossieronderzoek om het zorgprogramma Atriumfibrilleren (AF) op te kunnen gaan starten in 2023.



6. Vooruitblik op 2023

Ons primaire doel is om te blijven leren en verbeteren, zodat u de zorg kunt ontvangen die u van ons mag verwachten. Terugblikken op het afgelopen jaar en de doelstellingen evalueren is daartoe een belangrijk middel ('waar staan we?').

Maar om te kunnen blijven verbeteren is vooruitkijken naar het jaar wat voor ons ligt minstens zo belangrijk. Dit doen we onder andere door te onderzoeken waar mogelijke kansen liggen en of we te maken hebben met mogelijke (nieuwe) wettelijke eisen. We spelen hierop in door nieuwe doelstellingen te formuleren ('waar willen we naar toe?').

Het jaarplan 2023 is een uitwerking, gebaseerd op bovenstaande bevindingen.

Jaarplan 2023

- 1. Primair proces; ontvangst en triage, professioneel handelen en evaluatie en continuïteit**
 - a. Scholingsprogramma met als doel deskundigheidsbevordering en het bekwaam houden van vaardigheden; gepland zijn Reanimatie/AED, een agressietraining, sediment scholing, telefoonkaartbesprekingen en medisch technisch handelen carousel.
 - b. Met elke medewerker wordt een jaargesprek gevoerd, om talenten optimaal in te kunnen zetten/benutten.
 - c. Coachgesprekken doktersassistenten continueren en intensiveren met als doel om gesprekstechnieken te coachen ter ondersteuning van de telefonische triage.

- 2. Praktijkorganisatie; beleid en governance**
 - a. Beleidscyclus continueren; jaarplanning, jaarverslag met als doel om het gestelde beleid volgens de PDCA-cyclus te kunnen uitvoeren ten behoeve van kwaliteitsbevordering.
 - b. Onderzoeken op welke wijze we de praktijkorganisatie beter inzichtelijk kunnen maken aan patiënten en externe organisaties met als doel om op eenvoudige wijze inzage te kunnen verlenen in ontwikkelingen binnen de HOED van Veldpoort.
 - c. Voldoen aan de verplichtingen uit de Wtza voor praktijkhouders met een middelgrote praktijk (maximaal 25 zorgmedewerkers):
 - Meldplicht
 - Vergunningsplicht
 - Jaarverantwoordingsplicht
 - Hanteren van transparante financiële bedrijfsvoeringDoel is het verlenen van transparante zorg, verantwoording hierover en het bewustzijn over de kwaliteit vergroten.

- 3. Praktijkorganisatie; strategie en beleid**
 - a. Onderzoeken of taakherschikking kan bijdragen om de continuïteit van zorg te kunnen blijven waarborgen. Te denken valt aan opleiden VS (verpleegkundig specialist) of SOH (spreekuur Ondersteuner Huisarts).
 - b. Onderzoeken of MTVP (meer tijd voor de patiënt), door het inzetten van nog te bepalen (regionale) interventies, een gewenste methode is om meer tijd in de praktijk te kunnen creëren. Dit met als uiteindelijk doel om de toegankelijkheid van de huisartsenzorg te kunnen waarborgen en de capaciteit van de praktijken te kunnen handhaven.
 - c. Stageplekken verlenen aan zorgpersoneel in opleiding met als doel om de uitstroom van zorgpersoneel te bevorderen in een krappe arbeidsmarkt.



4. Praktijkorganisatie; middelen en materialen

- a. Voorraadbeheer verder optimaliseren door het uitbouwen van Kan-Ban voorraadbeheer (Lean). Doel is om verspilling tegen te gaan door de voorraad actueel te houden en het inkoopproces te optimaliseren waardoor tijdswinst en efficiëntie ontstaat.
 - voorraad spreekkamers opnieuw indelen
 - proces van voorraad aanvullen versimpelen.

5. Kwaliteitscyclus; informatie verzamelen

- a. Monitoren van patiënten ervaringen door middel van klachten en VIM meldingen met als doel om structureel te kunnen leren en verbeteren.
- b. Praktijkspiegel Vektis als meetinstrument inzetten om inzage te verkrijgen in verbetermogelijkheden met als doel om met en van elkaar te kunnen leren en hierop te reflecteren.

6. Kwaliteitscyclus; verbeteren en evalueren

- a. Rol digicoach optimaliseren met als doel om op de hoogte te blijven van ontwikkelingen/innovaties op het gebied van digitalisering in de zorg en om ondersteuning te bieden in het vergroten van digitale vaardigheden bij medewerkers.
- b. Beleidsdoelstellingen uit het meerjarenbeleidsplan herijken met als doel om gestelde doelstellingen te evalueren en om te kunnen bepalen of en welke doelstellingen er bijgesteld dienen te worden.
- c. Het proces rondom de planning van de POH spreekuren efficiënter inrichten door het toevoegen van activiteiten van waarde en het reduceren van alle overige activiteiten (Lean). Doel is om de mogelijkheid te creëren om effectiever te werken met als resultaat tijdswinst en het tegengaan van verspilling door het reduceren van onnodige kosten.
- d. Zorgprogramma Atriumfibrilleren (AF) implementeren als plusmodule bij de zorgstraat DM en CVRM, met als doel om bij patiënten met AF complicaties en/of klachten te kunnen voorkomen door vroege opsporing en daarmee onnodige verwijzingen naar de tweedelijnszorg te voorkomen.

