

Jaarverslag

2021

HUISARTSEN KEMPENAAR

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Kwaliteitsbeleid	4
Klachtenregeling	5
Jaarverslag 2021.....	6
Jaarplan 2022	11

1. Inleiding

Dit is het jaarverslag van huisartsenpraktijken gezondheidscentrum Kempenaar

De praktijken betreffen de volgende huisartsen;

- Dr. P. Mulder-Sahebodin
- Dr. D.L.H. Ramdas

De vaste waarnemers zijn;

- Dr. W. Gopal
- Dr. J. Lalbiharie

Tot 1 april 2020 kende gezondheidscentrum Kempenaar 3 huisartsenpraktijken. Dr. M. Ahmadi besloot om in genoemde periode haar praktijk op een ander plek in Lelystad uit te voeren. Zij heeft zich gevestigd aan de Mearlant 14, te Lelystad

De huisartsen zijn gevestigd in Gezondheidscentrum Kempenaar. Het centrum is verdeeld in drie vleugels, huisartspraktijken, fysiotherapie en de apotheek.

Het centrum ligt in het winkelcentrum Kempenaar en heeft als doel eerstelijnszorg vanuit één plek vorm te geven.

In de huisartsenpraktijken zijn 2 vrijgevestigde huisartsen, 2 waarnemende huisartsen, 2 praktijkondersteuners somatiek, 2 praktijkondersteuner GGZ en 5 assistentes werkzaam. De huisartsen vormen samen een HOED (huisartsen onder één dak) en werken op verschillende vlakken samen voor 4351 patiënten. De praktijkondersteuners en assistenten werken voor beide artsen.

Het werkgebied van de huisartsen in Gezondheidscentrum Kempenaar omvat de wijken Kempenaar, Karveel, Boeier, Golfpark, Kogge en Punter van de gemeente Lelystad. De wijken worden gekenmerkt door diversiteit in sociaaleconomisch opzicht. Een mooie uitdaging om goede zorg te bieden aan deze diversiteit.

Het jaarverslag is een overzicht van wat er in 2021 binnen de organisatie van de huisartsenpraktijken gebeurd is.

Het uitgangspunt is de zorg aan patiënten zo optimaal en kwalitatief hoogstaand aan te bieden als mogelijk is, dit kan niet zonder de inzet van het gehele team. Waarvoor dank aan alle medewerkers.

De huisartsen van Gezondheidscentrum Kempenaar
April 2022

2. Kwaliteitsbeleid

De huisartsen in de Kempenaar streven ernaar om kwalitatief goede, samenhangende zorg op maat te verlenen aan de patiënten, die bij hen zijn ingeschreven.

De artsen willen die zorg generalistisch, continu en persoonsgericht aanbieden, dicht bij huis. Waar nodig en mogelijk gebeurt dit in gedeelde, afgestemde verantwoordelijkheid met andere zorgverleners. Het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) heeft praktijkaccreditatie ontwikkeld (NPA), waarmee huisartspraktijken en samenwerkingsverbanden hun kwaliteit kunnen toetsen aan landelijk vastgestelde normen. Die normen liggen op het gebied van de kwaliteit van medische zorg, praktijkorganisatie en dienstverlening. Als aan de normen wordt voldaan, verleent het NHG het certificaat van de accreditatie, dat behouden blijft, als daarna een voortdurend verbetercircuit wordt ingezet.

De 2 praktijken hebben de gezamenlijke thema praktijkaccreditatie ook in 2021 goed doorlopen.

Uitvoering kwaliteitsbeleid

Met gebruik van de aangeboden tools van de NHG en de medewerking van de medewerkers in de praktijk, wordt er gestreefd de zorg te waarborgen en daar waar nodig te verbeteren. De patiënten enquête is daarin een belangrijke stap geweest, maar ook de praktijkscan uitgevoerd door VvAA en ingevuld door alle medewerkers van de praktijken heeft bijgedragen om nog beter inzicht te krijgen in de (gewenste) zorg en praktijkvoering

Doel

De huisartsen en de medewerkers in de praktijken willen de kwalitatieve zorg die zij leveren waarborgen en daar waar nodig uitbouwen. De samenwerking en het meedoen aan het accreditatiebeleid draagt bij aan het continue blijven ontwikkelen en verbeteren van de kwaliteit van zorg voor de patiënt.



3. Klachtenregeling

Klagen heeft bij veel mensen een negatieve klank, het wordt vaak gezien als zeuren of mopperen. Dat is jammer, want het uiten van een klacht kan bijdragen aan verbetering. Een klacht kan ook een suggestie voor verbetering betekenen.

Vaak zijn mensen bang om een klacht in te dienen. Blijven de medewerkers wel aardig? Word ik nog wel goed geholpen? De angst voor zo'n reactie is begrijpelijk, maar toch niet terecht. Alle medewerkers van de Kempenaar hebben geleerd dat op- en aanmerkingen en suggesties juist waardevol kunnen zijn. De medewerkers kunnen hiervan leren.

Als u ontevreden bent kunt u dit het beste bespreken met de betrokken persoon.

Wilt u met iemand praten die geen betrokkene is, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris bespreekt met u wat u wilt dat er met uw klacht gebeurt. Dit kan zijn registratie van de klacht, een bemiddelingsgesprek, of een reactie vragen aan de betreffende persoon. Klachtenfunctionaris is Mw. J. Rohlof.

Met ingang van 1 januari 2017 zijn alle zorgverleners verplicht aangesloten bij een geschillencommissie. Doel van deze regeling is openheid van klachten en ongewenste gebeurtenissen waardoor patiënten beter worden gehoord en beschermd.

De huisartsen van gezondheidscentrum Kempenaar zijn aangesloten bij Stichting Klachtenregeling Gezondheidszorg Eerstelij (SKGE). Meer informatie kunt u vinden op de website van SKGE, www.skge.nl

Gebruikers van het centrum kunnen daarnaast ook terecht met klachten van niet medische aard of voor advies bij de patiëntenorganisatie Centrum Maatschappelijke Ontwikkeling (CMO). De afdeling CMO (cliënten maatschappelijke opvang) nemen deel aan het landelijke adviespunt Zorgbelang. Zij beantwoorden vragen en geven bij klachten advies over mogelijke vervolgstappen en is onafhankelijk van aanbieders, verzekeraars en overheden. Voor meer informatie kunnen patiënten terecht op www.adviespuntzorgbelang.nl

Veilig incidenten melden

Binnen het centrum maken wij gebruik van de mogelijkheid tot het "veilig- incidenten-melden" (VIM) door medewerkers.

Deze meldingen worden ingedeeld in drie situaties;

- 1) incident welke niet tot schade aan de patiënt kan leiden;
- 2) incident dat potentieel schadelijk is, maar de patiënt niet geschaad heeft;
- 3) incident dat ontdekt en gecorrigeerd is.

De VIM wordt altijd besproken, individueel of in groepsverband en afgehandeld.

4. Jaarverslag 2021

COVID-19

Het jaar 2021 is een jaar waarin wederom de wereldwijde pandemie zorgde voor veel onrust, anders werken en omgaan met elkaar.

Maatregelen.

Voor patiënten is het niet meer mogelijk om direct toegang tot de praktijken te krijgen. Uitsluitend op telefonische afspraak, met het in acht nemen van ruime tussentijd en niet meer dan 2 personen in de wachtruimte, worden patiënten zonder Corona klachten gezien. De zorg blijft nog in afgeschaalde vorm

Patiënten verdacht van Covid worden gezien in een daarvoor speciaal ingerichte ruimte in het gezondheidscentrum. Dit legt veel druk op de praktijk en is geen ideale oplossing.

De druk op de telefoon is groot en er worden gedurende het eerste deel van het jaar nog voornamelijk spoedpatiënten gezien.

De telefonische triage wordt met de assistenten besproken en langzaam komen de spreekuren weer op gang en worden patiënten ook weer gezien door de praktijkondersteuner Somatiek of praktijkondersteuner GGZ.

Het zien van patiënten is vooral in 2020 fors minder geweest, dit baart de artsen ook zorg.

Patiënten zijn langer met klachten blijven lopen en er is niet goed in te schatten welke gevolgen dat kan hebben.

De wachtkamer is weer meer toegankelijk, patiënten wordt dringend verzocht om alleen naar de afspraak te komen en de 1,5 meter afstand in acht te nemen. Assistenten melden dat bij het maken van de afspraak en de patiënten worden door zelfgemaakte posters ook nog geïnformeerd bij binnenkomst en geattendeerd op de 1,5 meter in de wachtkamer. Bij de balie is een tafel geplaatst om meer afstand te creëren tussen de assistente en de patiënt om zo de 1,5 meter afstand te bewaken.

In maart wordt voor beide praktijken de start gemaakt met Covid vaccinatie voor de doelgroep die door de huisartsen gevaccineerd kunnen worden. Het gaat hierbij om de AstraZeneca vaccins. Om tijdens het vaccineren de anderhalve meter en kwartier wachttijd na toedienen van het vaccin te kunnen waarborgen wijken we daarvoor uit naar de kerk in de naastgelegen wijk.

In mei hebben we de 2^e ronde van vaccineren, ook deze wordt weer in de kerk georganiseerd.

Monitoren blijft noodzakelijk en in oktober moeten we constateren dat de hoge besmettingsgraad ertoe leidt opnieuw de eerder genomen maatregelen weer in te stellen.

In het belang van de patiëntenzorg zijn de afspraken op de praktijk wel gecontinueerd, patiënten worden met een iets grotere tussentijd gezien door de arts of POH.



Deze foto van Onbekende auteur is gelicentieerd onder [CC BY-NC](#)

Telefonische bereikbaarheid

De telefonische bereikbaarheid van de praktijken heeft de afgelopen jaren de aandacht gehad voor verbetering, momenteel is het nog niet optimaal maar is een verbetering merkbaar. Piekuren blijven bestaan.

Toekomstbestendige Huisartsenzorg

In 2021 sluit praktijk de Kempenaar aan bij het Regioprogramma Toekomst Bestendige Huisartsenzorg welke georganiseerd wordt vanuit Medrie. De praktijk heeft hierbij gekozen voor de module 'efficiënte bedrijfsvoering'. Een belangrijk onderdeel van dit programma is een praktijkscan laten uitvoeren over de bedrijfsvoering in de praktijk. We hebben deze praktijkscan laten uitvoeren door VvAA in samenwerking met Medrie. Deze praktijkscan geeft een handvat van waaruit we kunnen gaan bouwen aan een efficiëntere bedrijfsvoering.

Beleidsplan 2021

Het beleidsplan van de huisartsenpraktijken Kempenaar bevat de missie en visie van de praktijken. Er wordt aandacht besteed aan het kwaliteitssysteem, het zorgaanbod, geografisch gebied en doelstellingen voor de komende jaren. In 2022 zal het beleidsplan opnieuw besproken en op enkele punten aangepast worden.

Patiënten enquête

Over het algemeen zijn patiënten tevreden over de organisatie van de huisartsenpraktijken Kempenaar. Uiteraard zijn er altijd punten ter verbetering.

In de periode september t/m december hebben we een enquête gehouden onder onze chronische patiënten

Risicoanalyse

In de Arbeidswet staat een verplichting opgenomen om regelmatig een risico-inventarisatie en evaluatie te houden over de veiligheid en Arbo verantwoord werken van de medewerkers. Deze zou eigenlijk in 2020 gehouden zijn, maar door de voortdurende Covid omstandigheden is dat doorgeschoven.

Dit staat los van de risicoanalyse op de processen van de praktijk.

Veilig incidenten melden (VIM)

Vanuit het kwaliteitsbeheer en accreditatie houden de praktijken een VIM registratie bij. De praktijken werken met een protocol voor VIM. Dit houdt in dat wanneer zich (bijna)ongevallen en incidenten voor zouden doen, we hier een VIM-melding van maken. De situatie wordt geregistreerd en geanalyseerd binnen het team. Waar nodig kunnen we dan verbetermaatregelen treffen en eventueel informeren we betrokkenen.

Gedurende de Covid periode zijn er geen VIM meldingen geweest om te behandelen.

Chronische Zorg

Ketenzorg (bron Medrie)

Kijkend naar de regiopercentages zien we dat de medische procesparameters voor alle ketens prima zijn.

DM ketenzorg

De uitvoering van de DM ketenzorg wordt vooral vormgegeven door de praktijkondersteuner. Zij heeft in ieder geval een belangrijke coördinerende taak en verricht de kwartaalcontroles. Daarnaast geeft de praktijkondersteuner uitleg over de ziekte zelf, over het gebruik van de medicatie, geeft leefstijladviezen en verwijst eventueel door naar andere ketenpartners. Bij de praktijken in de Kempenaar namen in 2021, 259 patiënten deel aan het zorgprogramma.

COPD ketenzorg

Patiënten waarvan de huisarts hoofdbehandelaar is, kunnen na het vaststellen van de in- en exclusie criteria worden opgenomen in het zorgprogramma COPD.

Als een medisch specialist na verwijzing de behandeling overneemt, wordt deelname aan het zorgprogramma beëindigd, maar bij medisch specialistische consultatie als onderdeel van het zorgprogramma blijft de patiënt in het zorgprogramma van de praktijk. Dit geldt ook voor kortdurende opnames in het ziekenhuis waarbij een medisch specialist in consult wordt geroepen.

In 2021 namen in de praktijken Kempenaar 15 patiënten deel aan het zorgprogramma COPD.

VRM ketenzorg

In het huisartsen informatiesysteem wordt gescreend op in- en exclusiecriteria :welke patiënten kunnen worden geïncludeerd in de keten Vasculair Risico Management (VRM) en welke niet? Wanneer een patiënt wordt geïncludeerd ontvangt hij/zij deze (programmatische) ketenzorg, waarbij proactieve zorg wordt geleverd ter beperking van het cardiovasculaire risico van de deelnemers. Het traject loopt in beide praktijken.

Onder Cardio Vasculair Risicomanagement wordt verstaan: diagnostiek, behandeling en follow-up van risicofactoren voor hart vaatziekten (HVZ), inclusief leefstijladvisering en begeleiding bij patiënten met een verhoogd risico op ziekte of sterfte door HVZ. In de praktijken van de Kempenaar zijn 62 gescreende primaire VRM-patiënten en 27 patiënten gescreend op secundaire VRM. Niet alle VRM patiënten nemen al deel aan de ketenzorg.

Griepvaccinatie

De praktijken hebben in 2021, 1180 vaccins besteld, 1174 patiënten zijn gevaccineerd.

De oproep heeft in tegenstelling tot de verwachte grote opkomst door de Covid-19, in de wijken rondom Kempenaar niet geleid tot een enorm hoger aantal patiënten die gehoor hebben gegeven aan de oproep. Logistiek was het door de Covid maatregelen wederom een hele klus om deze patiënten te kunnen vaccineren, en zijn we ook voor deze vaccinatieronde uitgeweken naar de nabij gelegen kerk, alles verliep ordelijk.



[Deze foto](#) van Onbekende auteur is gelicentieerd onder [CC BY-NC](#)

De SNPG (Stichting Nationaal Programma Grieppreventie) levert de vaccins op basis van eerder daadwerkelijk gegeven vaccinaties, daarmee wordt grote spillage voorkomen. Personeel werkzaam in de huisartsenpraktijken krijgt de griepvaccinatie ook aangeboden.

Voor het 2^e jaar kwam naast de griepvaccinatie ook de vaccinatie Pneumokokken, dit jaar voor patiënten geboren tussen 1-1-1948 en 31 december 1952. Kempenaar heeft 310 patiënten opgeroepen en er zijn 271 patiënten gevaccineerd.

Klachten

Bij de klachtenfunctionaris zijn 2 klachten binnengekomen, deze zijn naar tevredenheid opgelost.

Door de korte lijnen in de praktijken heeft de patiënt altijd de mogelijkheid om op kort termijn een klacht te bespreken met de huisarts.

In VIM meldingen worden ook klachten opgenomen, de VIM wordt door de praktijken geregistreerd en afgehandeld.

Door de laagdrempelige toegang van de praktijk worden problemen of constateringingen meestal direct aangepakt en opgelost.

Professionaliteit

Assistenten en praktijkondersteuners zijn allen gediplomeerd en volgen de nodige scholingen. Scholingen kunnen door verschillende instanties worden gegeven, maar ook in de praktijk wordt er geschoold op basis van bespreken protocollen, wijzigingen standaarden etc. Uiteraard volgen ook de huisartsen bij- en nascholingen en werken volgens de NHG-standaarden.



[Deze foto](#) van Onbekende auteur is gelicentieerd onder [CC BY](#)

5. Jaarplan 2022

Bij het schrijven van het jaarverslag 2021 en het jaarplan 2022, hebben we nog te maken met het Covid-19 virus. Dit houdt in dat veel energie zit in het bestrijden en voorkomen van het virus. De continuïteit van de huisartsenzorg staat onder druk, er bestaat een risico dat personeel ziek wordt of overbelast raakt. We proberen de reguliere zorg zoveel als mogelijk is overeind te houden. Er zijn t.a.v. de coronamaatregelen regionaal regels opgesteld waaraan ook de Kempenaar zich houdt.

De verwachting is dat deze situatie nog wel enige tijd zal voortduren en dit ook zijn weerslag heeft op het kwaliteitsjaarplan 2022

Een aantal gerealiseerde verbeteringen uit eerdere toetsingen blijven onze aandacht hebben.

1. De AVG wet. Bewaken en protocolleren
2. Website beheer
3. Telefonische bereikbaarheid

Doelen en verbeteringen die toegevoegd zijn in 2021

1. Implementeren patiëntenportaal (project OPEN)
2. Implementeren PGO (persoonsgebonden gezondheidsomgeving)
3. Overstap naar andere HIS
4. Aanschaf medische koelkast
5. Patiënten enquête, digitaal uitzetten
6. RI&E uitvoeren
7. Herzien beleidsplan

Tot slot

Met het keurmerk NHG-accreditering geeft de praktijk aan continue bezig te zijn met het verbeteren van kwaliteit op het gebied van huisartsenzorg. Dit vergt naast inzet en tijd ook goede samenwerking met alle betrokken partijen waaronder ook de patiënt.

Het jaarverslag is een openbaar stuk. Uw opmerkingen en suggesties zijn van harte welkom.