

Jaarverslag

2022

HUISARTSEN KEMPENAAR

Inleiding

Dit is het jaarverslag van huisartsenpraktijken gezondheidscentrum Kempenaar

De praktijken betreffen de volgende huisartsen;

- Dr. P. Mulder-Sahebdin
- 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 andere plek in Lelystad uit te voeren. Zij heeft zich gevestigd aan de Maerlant 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 gemiddeld 4.543 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 2022 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 2023

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.

In 2022 hebben we een grote audit gehad waar we goede resultaten hebben laten zien, we mogen wederom het keurmerk NPA geaccrediteerde praktijk hanteren.



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 in 2021 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.

KLACHTENREGELING

Veilig incidenten melden

Binnen praktijk de Kempenaar maken wij gebruik van de mogelijkheid tot het “veilig- incidentenmelden” (VIM) door medewerkers. Zowel de eventuele klachten als onze eigen meldingen van (potentiële) risico’s worden in de teams besproken en helpen ons onze dienstverlening te verbeteren.

Het melden van een incident is belangrijk om goed te analyseren wat er niet goed ging en hoe het voorkomen had kunnen worden met het oog op de toekomst.

De VIM melding wordt genoteerd in het VIM patiëntendossier. Deze wordt vervolgens altijd besproken met de betrokken HA en afgehandeld. Deze meldingen en het bespreken daarvan kunnen leiden tot wijziging van een procedure of handeling, maar ook tot het meer bewust worden van de eigen handelswijze.

In 2022 zijn er binnen de Kempenaar 4 VIM meldingen geregistreerd.

Klachten

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 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.

Het streven is om een klacht snel op te pakken en door de betrokken medewerkers te bespreken met de klager. Binnen de praktijk hebben de artsen besloten om direct met de klager te communiceren. Wanneer men er niet uitkomt, verwijst men door naar de SKGE. De huisartsen van de Kempenaar zijn aangesloten bij de Stichting Klachtenregeling Gezondheidszorg Eerstelijns. Meer informatie kunt u vinden op de website van SKGE, www.skge.nl

In 2022 heeft de klachtenfunctionaris 3 klachten ontvangen. De klachten zijn besproken met de betreffende medewerkers, de bevindingen en afhandelingen zijn gecommuniceerd met de klagers. Een klacht op medisch gebied wordt als een VIM behandeld.

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

AVG

De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is een privacywet die geldt in de hele Europese Unie (EU). In de gezondheidszorg is de uitwisseling van privacygevoelige informatie zoals patiëntgegevens, medische dossiers en medicatielijsten aan de orde van de dag.

De praktijken binnen de Kempenaar gaan zorgvuldig om met het communiceren van patiëntgegevens. De praktijken maken voor het elektronisch uitwisselen van gegevens met andere zorgverleners en instellingen gebruik van Zorgmail, een beveiligde applicatie. In het kader van de AVG is er de plicht tot het melden van een datalek.

We spreken van een datalek of privacy lek als persoonsgegevens in handen vallen van derden die geen toegang tot die gegevens zouden mogen hebben. Ook is er sprake van een datalek wanneer persoonsgegevens verloren zijn geraakt en er geen back-up is.

Om te beoordelen of er een datalek heeft plaatsgevonden en deze wel of niet gemeld moet worden bij autoriteit bescherming persoonsgegevens, beschikt de Kempenaar over een protocol Datalek.

In 2022 was er geen sprake van een datalek melding aan de autoriteiten of intern.

De AVG wet is ook van toepassing op het project OPEN (inzage door patiënt in eigen dossier).

COVID-19

Ook in het jaar 2022 hebben we nog te maken met de pandemie, hoewel het dit jaar wel een stagnatie kent en de werkwijze weer terug gaat naar wat een normale omstandigheid heeft zoals we deze kende van voor de uitbraak Covid-19

Maatregelen.

Voor patiënten is het weer mogelijk om direct toegang tot de praktijken te krijgen.

Patiënten verdacht van Covid worden gezien met beschermende voorzorgmaatregelen.

De druk op de telefoon blijft ook in dit jaar nog groot



Deze foto van Onbekende auteur is gelicentieerd onder CC BY-NC

GRIEP EN PNEUMOKOKKEN VACCINATIES

De praktijken hebben in 2022, 1.300 griep vaccins besteld, 1.047 patiënten zijn gevaccineerd.

De oproep heeft in 2021 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. Ook in

2022 is de opkomst lager gebleken dan dat we ten tijde van oproepen hebben kunnen voorzien.

Logistiek zijn we ook voor deze vaccinatieronde uitgeweken naar de nabij gelegen kerk, alles verliep ordelijk.

De SNPG (Stichting Nationaal Programma Grieppreventie) levert de vaccins op basis van eerder daadwerkelijk gegeven vaccinaties, daarmee wordt geprobeerd grote spillage voorkomen. 2022 heeft landelijk te maken gehad met een lagere opkomst dan voorspeld. De spillage is voor dit jaar hiermee komen te vervallen.

Personeel werkzaam in de huisartsenpraktijken krijgt de griepvaccinatie indien gewenst ook aangeboden.



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

Voor het 3^e jaar kwam naast de griepvaccinatie ook de vaccinatie Pneumokokken, dit jaar voor patiënten geboren tussen 1 januari 1953 en 31 december 1956. Kempenaar heeft 270 patiënten opgeroepen en er zijn 160 patiënten gevaccineerd.

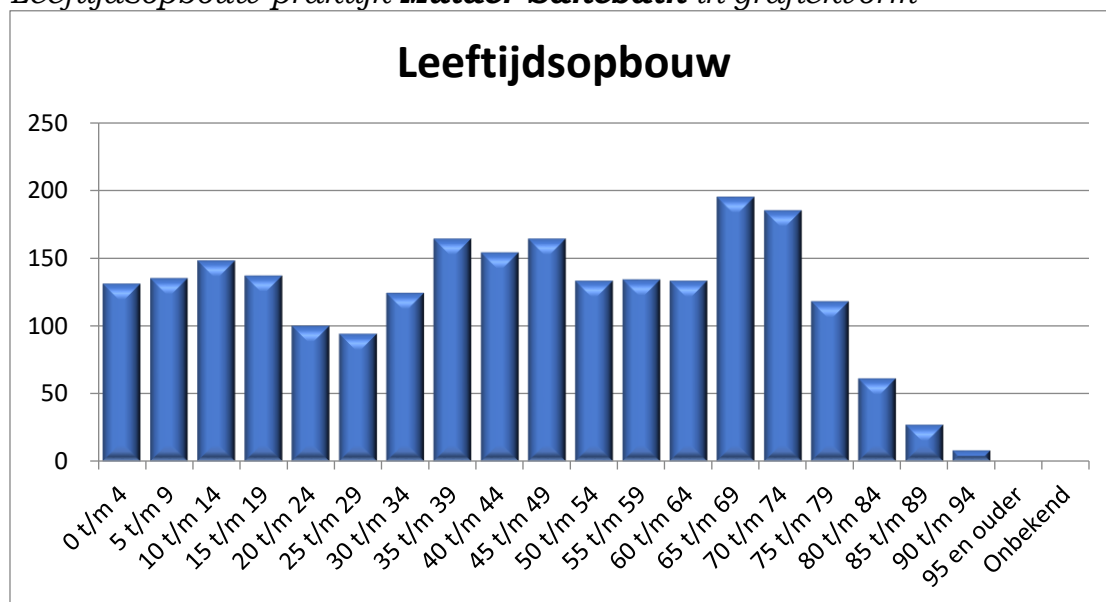
PATIENTEN POPULATIE

Het totaal aantal patiënten in het Gezondheidscentrum is 4.543.

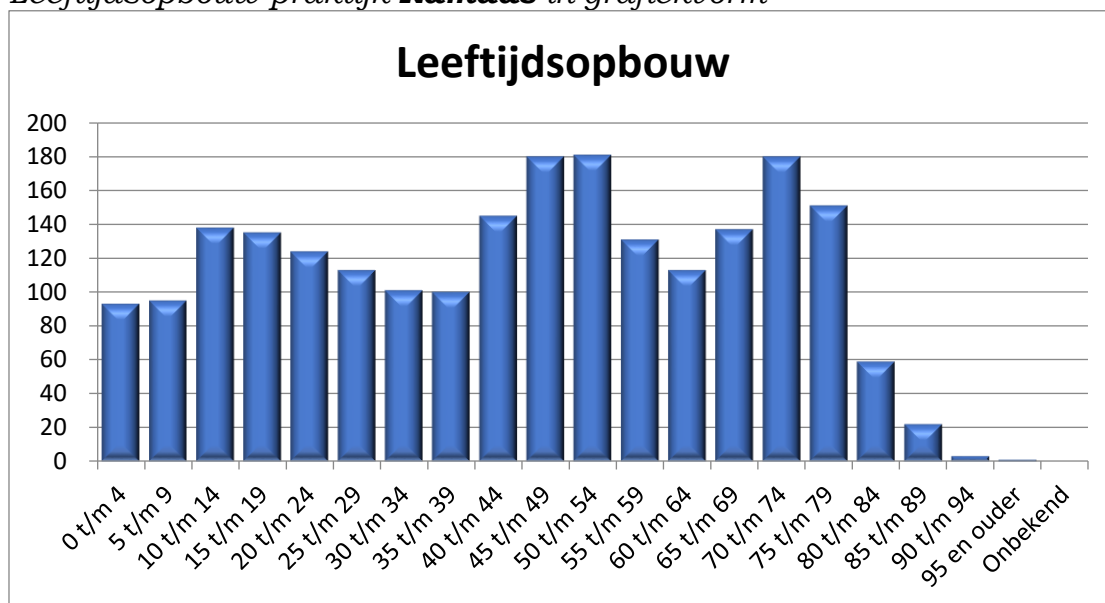
De praktijk van Mulder-Sahebodin bestaat in 2022 uit 2.344 patiënten.

De praktijk van Ramdas bestaat in 2022 uit 2.199 patiënten.

Leeftijdsofbouw praktijk **Mulder-Sahebodin** in grafiekvorm



Leeftijdsopbouw praktijk **Ramdas** in grafiekvorm



HUISARTSEN INFORMATIE SYSTEEM

In 2022 is de praktijk overgegaan naar een nieuwe Huisartsen Informatie Systeem (His)

Sinds de invoering van een digitaal huisartsen systeem heeft de praktijk gewerkt met CGM Mira. De afgelopen jaren liepen medewerkers tegen steeds meer beperkingen en daarmee een groeiend aantal klachten in dit systeem aan, na veel overleg binnen het team hebben we besloten over te gaan stappen naar een ander systeem waarvan we de verwachting hebben dat deze beter zal aansluiten bij de wensen en verwachtingen die er zijn van een nieuw systeem. Er is na een uitgebreid onderzoek, offertes en demo's gekozen voor het systeem van Pharmapartners Medicom. Aan het begin van 2022 zijn we gestart met het implementatie project. In september waren we zover dat we de overstap van Mira naar Medicom konden maken en wordt er nu gewerkt met Pharmapartners Medicom.

TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID

De wachttijd aan de telefoon was in 2022 met regelmaat lang. De spoedlijn is altijd bereikbaar binnen 30 seconden maar voor alle overige vragen, hebben patiënten soms lang moeten wachten voordat ze de assistente aan de lijn konden krijgen. De aanhoudende vragen over covid, vaccinaties en boostervaccinaties hebben flink druk gezet op de telefoon. De telefonische bereikbaarheid van de praktijken heeft de aandacht. Er is een verbetering maar momenteel is het nog niet optimaal. Piekuren blijven bestaan.

PROJECT OPEN

Per 1 juli 2020 zijn huisartsen verplicht om patiënten inzage in hun patiëntendossier te geven. Dit kan fysiek, maar er is sinds we werken met Medicom in ons huisartsensysteem ook een online patiënten portaal, MijnGezondheid.net (MGN) waar patiënten een account aan kunnen maken. Door de medewerkers wordt actief geattendeerd op het patiënte portaal en het staat vermeld op de website.

Via dit portaal kunnen patiënten hun laboratoriumuitslagen inzien, herhaalmedicatie bestellen, een vraag stellen per mail en de diagnoses en behandelafspraken in zien die op het spreekuur besproken zijn. Een aantal patiënten hebben zo'n account aangemaakt, en regelmatig wordt er herhaalmedicatie besteld via dit portaal. Sinds de invoering in september 2022 is er met een groeiend aantal van het e-consult gebruik gemaakt, herhaalmedicatie besteld via MGN, hebben patiënten hun dossier bekeken en zijn er lab uitslagen via MGN becommentarieerd en bekeken. In dit portaal is het ook mogelijk om online een afspraak op het spreekuur te maken.

Met de mogelijkheid tot online afspraken maken en inzage in het dossier verwachten we dat de druk op de telefoon zal verminderen.

PROJECT TOEKOMSTBESTENDIGE HUISARTSENZORG

In navolging van 2021 sluit praktijk de Kempenaar ook in 2022 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 in 2021 laten uitvoeren door VvAA in samenwerking met Medrie. Deze praktijkscan heeft handvatten gegeven van waaruit we zijn gaan bouwen aan een efficiëntere bedrijfsvoering. In 2022 hebben we binnen dit programma ervoor gekozen om met een nieuw Huisartsen Informatie Systeem te gaan werken. We zijn ons gaan oriënteren naar verschillende aanbieders, hebben demo's van aanbieders bekeken en uiteindelijk een keuze gemaakt. Afgelopen jaar zijn we gaan toewerken naar een implementatie en overstap naar een nieuwe His.

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. In 2022 is het vanwege veel personeel wisselingen gelijktijdig met een aantal lopende grote projecten er niet van gekomen, het staat op de agenda voor 2023 om te implementeren.

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

CHRONISCHE ZORG

Ketenzorg (bron: Medrie Regio Flevoland)

We werken voor de ketenzorg voor chronisch zieken samen met onze regio organisatie Medrie. Kijkend naar de regiopercentages zien we dat de medische procesparameters voor alle ketens in 2022 prima zijn, ondanks de pandemie. Bij de spreekuren van de POH-S zijn inmiddels de fysieke consulten weer volledig aan de orde.

Diabetes Mellitus type 2 (DM)

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 2022, 244 patiënten deel aan het zorgprogramma. Ook in 2023 zullen we de chronische zorg opnieuw via Medrie vormgeven.

COPD

Patiënten waarvan de huisarts hoofdbehandelaar is, kunnen na het vaststellen van de in-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 2022 namen in de praktijken Kempenaar 13 patiënten deel aan het zorgprogramma COPD.

VRM

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 hartvaatziekten (HVZ), inclusief leefstijladvisering en begeleiding bij patiënten met een verhoogd risico op ziekte of sterfte door HVZ. In de praktijken van de Kempenaar zijn 132 gescreende primaire VRM-patiënten en 65 patiënten gescreend op secundaire VRM. Niet alle VRM patiënten nemen al deel aan de ketenzorg.

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.

BELEIDSPLAN 2023

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 2023 zal het beleidsplan opnieuw besproken en op enkele punten aangepast worden.

JAARPLAN 2023

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

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

Doelen en verbeteringen die toegevoegd zijn in 2023

1. Implementeren patiënten portaal (project OPEN)
2. Implementeren PGO (persoonsgebonden gezondheidsomgeving)
3. RI&E uitvoeren
4. Herzien beleidsplan
5. Omgaan met agressie in de praktijk

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.