

2021



Publicatiedatum: maart 2022

Huisartsenpraktijk aan De Vaart

Vaartweg 163 B

1217 SP Hilversum

**Huisartsenpraktijken Bruins, Brooks en Sluis**

Dr. Brooks: 035-6247717

Dr. Sluis: 035-6219397

Fax: 035-6281966

Email: [aandevaart163b@gmail.com](mailto:aandevaart163b@gmail.com)

Website: <https://aandevaart.uwartsonline.nl>

## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van huisartsenpraktijk aan De Vaart van 2021. Dit jaarverslag is een onderdeel van het beleidsplan 2020-2025 van huisartsenpraktijk aan De Vaart. Het beleidsplan omvat het gewenste beleid voor deze jaren.

Dit jaarverslag heeft als doel om iedereen binnen en buiten de HOED (huisartsen onder een dak) inzicht te geven in de ontwikkelingen van 2021. Dit verslag zal dan ook openbaar gemaakt worden op onze website, te weten <https://aandevaart.uwartsonline.nl/>

Omdat 2021 onderdeel is van een meerjarenplan is het voor ons van belang om met de beschreven ontwikkelingen in dit document een beeld te krijgen of wij op koers liggen op onze weg naar de doelstellingen die zijn gemaakt om in 2025 af te kunnen ronden. Dit document zal gebruikt worden om het beleidsplan te evalueren en mogelijk bij te stellen.

## Inhoudsopgave

<b>VOORWOORD</b>	<b>1</b>
<b>INHOUDSOPGAVE</b>	<b>2</b>
<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>ORGANISATIE</b>	<b>4</b>
MISSIE	4
VISIE	4
HUISARTSENPRAKTIJK AAN DE VAART WIL EEN LERENDE ORGANISATIE ZIJN WAARIN VERANTWOORDE ZORG, OP HET HOOGST HAALBARE NIVEAU, BESCHIKBAAR IS GEDURENDE DE OPENINGSTIJDEN VAN DE PRAKTIJK.	4
PRAKTIJKVORM	5
BEREIKBAARHEID EN BESCHIKBAARHEID 2021	5
NAAST DESKUNDIGHEID IS EEN GOEDE VERSTANDHOUDING TUSSEN HUISARTS EN PATIËNT, WELKE GEBASEERD IS OP WEDERZIJDIG VERTROUWEN, EEN ESSENTIËLE FACTOR IN DE ZORGVERLENING. DE ARTSEN HEBBEN EEN VAST PATIËNTENBESTAND EN STREVEN OP DIE WIJZE NA, DAT ER ZO WEINIG MOGELIJK WISSELING VAN HULPVERLENERS PLAATSVINDT. TIJDENS VAKANTIE-WAARNEMING HEEFT DE WAARNEMEND HUISARTS TOEGANG TOT HET HUIS VAN DE AFWEZIGE COLLEGA OM OOK OP DIE MANIER ZO VEEL MOGELIJK CONTINUÏTEIT TE BIEDEN. DOOR DE MOGELIJKHEID VAN E-CONSULTEN, WEB AFSPRAKEN, DOSSIER INZAGE EN ONLINE HERHAALRECEPTEN BESTELLEN WORDT CONTACT MET DE PRAKTIJK LAAGDREMPELIGER EN TOEGANKELIJKER.	5
SAMENWERKING	5
<b>MEDEWERKERS</b>	<b>6</b>
Formatie	6
Jaargeprekken	7
Medewerkerstevredenheid	7
Ziekteverzuim	8
Opleiding	9
Huisartsenpraktijk aan de Vaart ziet het als een plicht om mee te werken aan een toekomst waarin de huisartsgeneeskundige zorg op hoog niveau beschikbaar blijft. Daarom wordt deelgenomen aan de opleiding van geneeskundestudenten, coassistenten, huisartsen-in-opleiding (aios), en doktersassistent-stagiaires.	9
Gerealiseerde bijscholing	9
<b>KWALITEITSSYSTEMEN</b>	<b>9</b>
Protocollen	9
NHG accreditatie	9
VIM	10
Klachtenregeling	10
Ontvangen en behandelde klachten	11
<b>PATIËNTENZORG</b>	<b>11</b>
Zorgaanbod	11
Zorggebied	11
Statistieken	12
Preventie	17
PATIËNTTEVREDENHEID	17
<b>DOELEN</b>	<b>18</b>

## Inleiding

Evaluerend op 2021 kijken wij terug op een jaar met veel turbulentie. Een krappe markt van praktijkondersteuners en doktersassistenten hebben 2021 getekend. De vaccinatiecampagne rondom covid-19 heeft een groot aandeel gehad in de werkzaamheden. De bekende en vertrouwde werkzaamheden zijn in het jaar behoorlijk aangevuld en/of vervangen door nieuwe en zo kregen we te maken met onze maximale rekbaarheid. Een uitdaging die we doorgekomen zijn en waaruit we veel hebben kunnen leren. Belangrijk blijkt maar weer eens dat vertrouwen in elkaar en steun aan elkaar noodzakelijk is om samen toch de zorg te geven aan onze patiënten op een manier die wij heel belangrijk vinden. Namelijk in vertrouwen zorgen voor kwalitatief goede zorg.

Voor u ligt het jaarverslag van 2021 van huisartsenpraktijk aan de Vaart. Een huisartsenpraktijk vol in ontwikkeling waarin wij doelen stellen en blijven leren. Onze doelen van 2020 zijn niet allemaal behaald en worden deels wat aangevuld. Wel zijn wij trots op wat wij bereikt hebben met elkaar en zullen wij met een open blik op de toekomst werken aan een kwalitatief en stabiele basis waarin we genieten in het werken met elkaar en het prachtige werk dat wij mogen doen voor onze patiënten.

Met deze intentie zullen wij met energie aan de slag gaan in 2022.

## Organisatie

### Missie

We leveren laagdrempelige, persoonsgerichte, actuele, medisch-generalistische zorg met een gekwalificeerd praktijkteam aan onze patiënten.

We vervullen een spilfunctie binnen de eerste lijn en werken samen met andere zorgaanbieders in de eerste en tweede lijn.

Ons aanbod bestaat uit basiszorg, chronische zorg, wijkgerichte zorg, palliatieve zorg, ouderenzorg, preventieve zorg en spoedzorg.

Onder laagdrempelige zorg verstaan wij:

- De praktijk is iedere werkdag geopend gedurende het hele jaar.
- Bij afwezigheid van een van de huisartsen kunnen patiënten terecht bij een van de andere huisartsen.
- Er zijn meerdere manieren om afspraken te maken: bij de assistente aan de balie of telefonisch en men kan via de website zelf een afspraak inplannen.
- Via het patiëntenportaal kan de huisarts op een veilige manier vragen beantwoorden of communiceren met de patiënt. Ook kunnen recepten besteld worden en online het eigen dossier (deels) ingezien.
- Er is dagelijks een apart spoedspreekuur in alle praktijken.
- We bezoeken dagelijks patiënten thuis die vanwege ziekte of hoge leeftijd niet naar de praktijk kunnen komen.

Onder persoonsgerichte zorg verstaan wij:

- Patiënten zien een vast huisartsen-duo.
- We betrekken persoonlijke factoren en wensen waar mogelijk in de geboden zorg.
- Met behulp van voorlichting en educatie stimuleren we de zelfredzaamheid van onze patiënten.

Onder medisch-generalistische zorg verstaan wij:

- Ons medisch handelen is gestoeld op de richtlijnen van onze beroepsgroep ( NHG) .
- Alle vragen op lichamelijk en psychisch gebied kunnen aan ons gesteld worden.

Onder gezamenlijke zorg verstaan wij:

- We beslissen samen met onze patiënten wat de best bij hen passende zorg is.
- De huisartsen zijn samen met het team verantwoordelijk voor de dagelijkse medische zorg.
- Er is samenwerking en overleg met andere hulpverleners in de eerste lijn over medicatiegebruik, ouderenzorg, palliatieve zorg en chronische zorg.

### Visie

Huisartsenpraktijk aan de Vaart wil een lerende organisatie zijn waarin verantwoorde zorg, op het hoogst haalbare niveau, beschikbaar is gedurende de openingstijden van de praktijk.

Om een goed kwaliteitsniveau te behalen en behouden, vindt voortdurend educatie plaats, volgens de laatste medische standaarden. Deze verworven kennis wordt in de vorm van protocollen toepasbaar gemaakt voor de dagpraktijk.

Om zicht te houden op bestaande protocollen en werkwijzen, worden deze jaarlijks herzien.

De praktijk stelt zich, zowel intern als extern, zo toetsbaar mogelijk op.

## Praktijkvorm

Huisartsenpraktijk aan De Vaart is een HOED constructie. Deze bestond voorheen uit de huisartsenpraktijken van Dr. Sluis en Dr. Brooks en vanaf 2020 heeft de praktijk van Dr. Bruins zich hierbij aangesloten. Voor alle drie de praktijken werken vaste waarnemers.

Hiernaast worden huisartsen in opleiding en co-assistenten opgeleid.

## Bereikbaarheid en beschikbaarheid 2021

Naast deskundigheid is een goede verstandhouding tussen huisarts en patiënt, welke gebaseerd is op wederzijds vertrouwen, een essentiële factor in de zorgverlening. De artsen hebben een vast patiëntenbestand en streven op die wijze na, dat er zo weinig mogelijk wisseling van hulpverleners plaatsvindt. Tijdens vakantie-waarneming heeft de waarnemend huisarts toegang tot het HIS van de afwezige collega om ook op die manier zoveel mogelijk continuïteit te bieden. Door de mogelijkheid van e-consulten, web afspraken, dossier inzage en online herhaalrecepten bestellen wordt contact met de praktijk laagdrempeliger en toegankelijker.

Dagen	Openingstijden	Spreekuren huisarts	Spreekuren praktijkondersteuner
Maandag	8.00-17.00	8.00-11.00 en 14.00-16.30	8:00-17:00 POH-S / POH GGZ / GGZ jeugd
Dinsdag	8.00-17.00	8.00-11.00 en 14.00-16.30	8:00-17:00 POH-S / POH GGZ
Woensdag	8.00-17.00	8.00-11.00 en 14.00-16.30	8.30-17.00 POH-S / GGZ jeugd
Donderdag	8.00-17.00	8.00-11.00 en 14.00-16.30	8.30-17.00 POH-S / POH GGZ
Vrijdag	8.00-17.00	8.00-11.00 en 14.00-16.30	8.00-17.00 POH-S

Huisartsenpraktijk aan de Vaart streeft ernaar om tijdens de openingstijden laagdrempelig bereikbaar te zijn. Dit houdt in dat er tijdens de openingstijden in ieder geval altijd een assistente aanwezig is op de praktijk en we telefonisch bereikbaar zijn. Wij vragen onze patiënten om herhaalrecepten in te spreken op de receptenlijn indien mogelijk. Daarnaast bieden wij de mogelijkheid om online contact op te nemen met de huisartsenpraktijk.

Op werkdagen van 17 tot 8 uur, in het weekend en op feestdagen kunnen patiënten terecht bij de huisartsenpost Gooi en Vechtstreek op de rijkstraatweg 3 in Blaricum.

Het telefoonnummer is: 088-1309600.

## Samenwerking

In 2020 is een samenwerking aangegaan tussen Huisartsenpraktijk de Vaart en Huisartsenpraktijk Bruins waaruit Huisartsenpraktijk aan de Vaart is ontstaan, een samenwerking tussen 3 praktijken. Met deze uitbreiding hebben we een solide basis. Afwezigheid van een medewerker kan zo beter worden opgevangen, werkprocessen kunnen efficiënter worden gemaakt en dit alles bleek ook in 2021.

De praktijken hebben waarnemers in dienst welke de drie praktijken ondersteunen. Onderstaand hun aanwezigheid.

Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
		Dr. Rutten (Bruins)		Dr. Rutten (Bruins)
Dr. vd Broek (Sluis)		Dr. vd Broek (Sluis)	Dr. vd Broek (Brooks)	

Samenwerking is aanwezig binnen alle disciplines die onderdeel uitmaken van huisartsenpraktijk aan De Vaart. Praktijkondersteuners zijn in dienst van de individuele praktijken met uitzondering van de POH GGZ jeugd welke door de gemeente gefaciliteerd wordt. Het team van doktersassistenten is in dienst van huisartsenpraktijk aan De Vaart en dus bij alle drie de praktijken. Wel heeft elke praktijk een eigen patiëntenpopulatie.

Op ziekenhuis-niveau is sprake van samenwerking. Soms moet een behandeling worden overdragen aan een specialist of vragen we advies aan een specialist. De onderlinge communicatie en verwijzingen worden zoveel mogelijk via Zorgdomein gedaan om een goede en veilige informatie-uitwisseling te bewerkstelligen.

Voor specialistische zorg maken we voornamelijk gebruik van 1 regionaal ziekenhuis, namelijk het Tergooi. De relatie hiermee is goed. We investeren hierin door deel te nemen aan nascholing die vanuit ons regionale ziekenhuis plaatsvinden en door deze actief mee te helpen organiseren.

Huisartsenpraktijk aan De Vaart heeft zich gelieerd aan de stichting SEHZ, een multidisciplinair samenwerkingsverband tussen huisartsen, apothekers, diëtisten, fysiotherapeuten, maatschappelijk werkers, psychologen en wijkverpleegkundigen uit de wijk.

Een samenwerking bestaat ook met de GGD Gooi & Vechtstreek o.a. voor preventief bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker.

De jaarlijkse griepvaccinaties hebben wij in 2021 wederom in samenwerking met de Bethlehemkerk kunnen doen, die hun ruimte beschikbaar hebben gesteld hiervoor.

Het covid-19 vaccinatieproject voor de eerste en tweede vaccinatieronden hebben wij in 2021 tevens in samenwerking met de Bethlehemkerk kunnen uitvoeren. Dit was een eenmalig project welke wij in de toekomst niet meer verwachten om te organiseren.

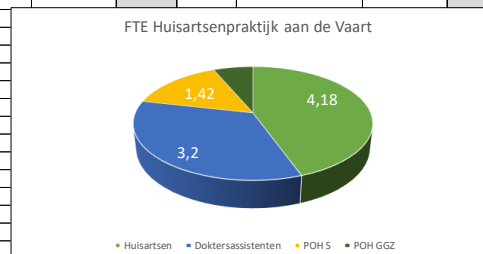
Verder zijn wij gestart met de oriëntatie op de overstap van Microhis naar Medicom. Dit is een project dat overkoepelend georganiseerd wordt door de RHOGO voor de regio. Het doel van deze overstap is om waarneming voor elkaar te vergemakkelijken. Dit verbetert de patiëntveiligheid en de kwaliteit van zorg.

## Medewerkers

### *Formatie*

In onderstaand overzicht vindt u het aantal FTE per discipline. In 2021 zijn er veel wisselingen van personeel geweest onder de doktersassistenten en praktijkondersteuners. Er heerste krapte op de arbeidsmarkt, waardoor er meer banen vrij kwamen voor deze functies en daarnaast is er oorzakelijk gezien sprake van pech. Samenvoeging van huisartsenpraktijk de Vaart met huisartsenpraktijk Bruins liet zijn sporen zien in dit afgelopen jaar. Dit zagen wij in de teamdynamiek en de verschillende gehanteerde werkmethoden, ondanks de aandacht die op deze vlakken zeker is gegeven. Er mistte eenduidigheid en binding in het team waarbij de epidemie met covid-19, met al zijn maatregelen en aanpassingen, niet heeft geholpen.

Personeel 2021 met formatie										
Huisartsen	FTE	Doktersassistenten	FTE	POH S	Praktijk	FTE	POH GGZ	Praktijk	FTE	
Helen Brooks	1	Van 1 jan t/m 31 maart		Van 1 jan t/m 31 okt				Dorens Hofman	Brooks/Sluis	0,36
Nicolet Bruins	1	Angela de Boer	0,95	Margriet Soek	Brooks/Sluis	0,95		Rosalie Wesselink	Bruins	0,24
Sylvia Sluis	1	Carla Olij	0,71	Sandra Heijnis	Bruins	0,47		Mariëtte Joppe	Gemeente	
Brigit Rutten	0,47	Sandra Marcin	0,34							
Jessica van de Broek	0,71	Yolanda van Bezel	0,71							
		Marjo Visser	0,79							
<b>Subtotaal</b>			<b>3,5</b>							
		Van 1 april t/m 30 april		Van 1 nov t/m 31 dec						
		Angela de Boer	0,95	Margriet Soek	Brooks/Sluis	0,95				
		Carla Olij	0,71	Carrie Waller	Bruins	0,47				
		Sandra Marcin	0,34							
		Marjo Visser	0,79							
<b>Subtotaal</b>			<b>2,79</b>							
		Van 1 mei t/m 31 mei								
		Angela de Boer	0,95							
		Carla Olij	0,71							
		Sandra Marcin	0,34							
		Sophia Wenneker	0,95							
<b>Subtotaal</b>			<b>2,95</b>							
		Van 1 juni t/m 31 december								
		Angela de Boer	0,95							
		Carla Olij	0,71							
		Sandra Marcin	0,45							
		Ans van Driel	0,71							
		Nick van der Velde	0,15							
		Martine (Leerling DA v.a. okt)	0,47							
<b>Subtotaal</b>			<b>3,44</b>							
<b>Totaal</b>	<b>4,18</b>		<b>3,2</b>			<b>1,42</b>				<b>0,6</b>



### Jaargesprekken

Iedere medewerker is in 2021 uitgenodigd voor een jaargesprek waarin we o.a. aandacht hebben gehad voor ontwikkeling, werk en privébalans, functioneren en ambities. Het jaargesprek is volgens de nieuwe methode uitgevoerd met vooraf de DISC test van iedere medewerker, welke inzicht heeft gegeven in sterke en minder sterke eigenschappen. Besproken is welke eigenschappen het aankomende jaar te gaan ontwikkelen. Van ieder gesprek is een verslag gemaakt.

### Medewerkerstevredenheid

Zoals eerder aangegeven heeft covid-19 veel flexibiliteit gevraagd van de medewerkers. Vanaf maart 2020 is er, door de opkomst van de covid-19 epidemie, een aangepast beleid opgesteld in de huisartsenpraktijk met als richtlijn de adviezen die gesteld zijn door het RIVM en de overheid. Omdat wij te maken hebben met zorg voor kwetsbare patiënten, hebben wij een aantal zaken moeten aanpassen. Zo is het inloopsprek niet meer van kracht, geldt er een mondkapjesplicht en is er een testbeleid voor patiënten die met typerende covid-19 klachten hun klacht willen presenteren bij de huisarts. De 1,5 meter maatregel zorgde ervoor dat er minder patiënten in de wachtkamer kunnen plaatsnemen en er werd vaker geventileerd wat invloed had op de temperatuur in de verschillende ruimten. Dit alles speelde nog een rol in 2021.

Van medewerkers hebben deze maatregelen, samen met de vaccinatieronden die door de huisartsenpraktijk zijn georganiseerd, extra inzet en flexibiliteit gevraagd. Daarbij zorgde het ook voor moeizamere gesprekken aan de telefoon waarin zij vaker met agressie te maken kregen dan voorheen.

Waar het teamuitje in 2020 nog geen doorgang kon vinden, heeft de praktijk dit wel kunnen organiseren in 2021. Met het hele team zijn wij naar de wintertuin in Baarn geweest waar we een high tea hebben gehad en in groepen de escaperoom hebben gedaan. Dit heeft het team goed gedaan en voornemen is dan ook om deze uitjes jaarlijks te blijven organiseren.

Waardering van de huisartsen is er geweest in de vorm van ondersteuning in de werkzaamheden toen er tekorten waren aan assistenten, kleine attenties met bepaalde feestdagen en door nauw contact te blijven houden met hen op de werkvloer en hier hun waardering uit te spreken naar het personeel.



Het personeel gaf in de jaargesprekken aan het een dynamisch jaar te hebben gevonden. Op sommige momenten was het zwaar en zorgde het tekort aan assistenten met name, voor de nodige stress, maar er waren ook leuke momenten waar weer energie uit gehaald werd. De personele wisselingen hebben ook zo zijn weerslag op het vertrouwen van de medewerkers. We hopen dat we aankomend jaar kunnen werken aan een stabiel team dat het vertrouwen heeft op meer vastigheid en balans. De tevredenheid over de inhoud van het werk is groot.

### Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage in 2021 is 6,51 % en daarmee hoger dan in 2020. Het valt ons mee hoeveel personele uitval we hebben gehad als gevolg van de covid-19 pandemie. Wel is het kortdurend verzuim toegenomen hierdoor. Eind 2021 hebben we helaas twee langdurig zieke doktersassistenten. Dit betrof een formatie van 1.42 FTE op een formatie van 5,49 waarmee we toch een behoorlijk aandeel in het team moesten missen naast de nog ontbrekende formatie die we sinds het tweede kwartaal van 2021 hadden. We kunnen wel spreken van een structureel tekort aan doktersassistenten in 2021 en deels ook tijdelijke tekorten in de praktijkondersteuning.

Periode	2020-01 t/m 2020-12 en 2021-01 t/m 2021-12
Organisatie-eenheid	Gez werkgevers Sluis, Brooks-Bon en Bruins
Vangnet	inclusief vangnet
Verzuimclassificaties	Alle
Onderdelen	Alle
Berekeningsmethode	Werkdagen

<b>Totalen</b>		
	2021-01 t/m 2021-12	2020-01 t/m 2020-12
Gemiddeld aantal medewerkers	8,84	7,11
Gemiddelde FTE	5,49	4,57
Aantal werkdagen	2.004,51	1.671,90
Aantal verzuimdagen	130,59	39,66
Verzuimpercentage	6,51 %	2,37 %
Aantal verzuimmeldingen	7,00	5,00
Aantal herstel meldingen	5,00	5,00
Meldingsfrequentie	0,79	0,70
Gemiddelde verzuimduur	41,00	15,20

### *Opleiding*

Huisartsenpraktijk aan de Vaart ziet het als een plicht om mee te werken aan een toekomst waarin de huisartsgeneeskundige zorg op hoog niveau beschikbaar blijft. Daarom wordt deelgenomen aan de opleiding van geneeskundestudenten, coassistenten, huisartsen-in-opleiding (aios), en doktersassistent-stagiaires.

Helen Brooks leidt huisartsen-in-opleiding op. Dit jaar hebben er twee HAIO's gewerkt in de huisartsenpraktijk.

Nicolet Bruins begeleid coassistenten en geneeskundestudenten. In 2021 hebben er drie geneeskundestudenten hun coschap huisartsgeneeskunde bij ons in de praktijk kunnen doen.

Carla Olij is de vaste stagebegeleider voor stagiaire doktersassistenten. Samen met Sylvia Sluis is zij verantwoordelijk voor de begeleiding. Martine van Meer is als stagiaire doktersassistente aangenomen per 1 oktober en zal 31 maart 2022 haar stage afronden.

Wij willen strategisch doktersassistenten blijven opleiden i.v.m. de tekorten op de arbeidsmarkt en onze verplichting ten aanzien van de opleiding en het werkveld.

### *Gerealiseerde bijscholing*

Er mist een registratiesysteem om scholingspunten bij te houden. Momenteel houden de medewerkers dit zelf bij en wordt dit besproken tijdens het jaargesprek. In ons plan is meegenomen een systeem op te zetten om hierin overzicht te creëren zowel voor de werknemers als werkgevers.

## Kwaliteitsystemen

We houden zicht op onze kwaliteit van zorg door te streven naar een open sfeer, waarin we elkaar kunnen aanspreken op verbeterpunten. Daarnaast worden incidentmeldingen (VIM-meldingen) bij ieder werkoverleg besproken. Ook deelname aan de praktijkaccreditering is een manier voor ons om zicht te houden op onze processen.

### *Protocollen*

De protocollen staan gerangschikt en zijn voor iedere medewerker beschikbaar. We streven naar het regelmatig bespreken van een protocol, maar dit is er het afgelopen jaar wat bij ingeschoten. Dit brengen wij als vast agendapunt weer terug op de agenda met een goede voorbereiding. Daarnaast wordt elk jaar elk protocol herzien en afgetekend.

Wij gebruiken ook medische protocollen van de NHG welke landelijk zijn opgesteld. De doktersassistenten werken allemaal met de NHG triagewijzer van de NHG.

### *NHG accreditatie*

Huisartsenpraktijk aan de Vaart is geaccrediteerd door de NHG en voldoet aan de kwaliteitsnormen die de beroepsgroep heeft ontwikkeld. Kernbegrippen hierin zijn patiëntveiligheid, klantgerichtheid, goed opgeleid en deskundig personeel, blijvend verbeteren, goede bereikbaarheid en behandelingsresultaten.

Wij hebben een verbeterplan opgesteld om vanaf 2021 te gaan werken aan de gegeven verbetersuggesties. Successen die wij hierbij al in behaald hebben zijn degenen waar de groene vinkjes achter staan. Zie onderstaande punten.

#### Domein Samen leren en verbeteren op orde

- Verzamelen van patiëntervaringen
- Verbeterpunten formuleren uit patiëntervaringen
- Risicoanalyse voor de processen in de praktijk eens per 3 jaar
- VIM registratie in microhis en behandeling ervan in het overleg ✓
- Het maken van een kwaliteitsjaarverslag met behaalde resultaten ✓
- Protocol stikstofbehandeling
- Maken van een sociale kaart
- Interne controle checklist op ons kwaliteitssysteem

#### Domein Zorg op orde

- Beeldbellen integreren voor huisartsen en POH ✓

#### Domein Praktijk op orde

- Betere privacy in de wachtkamer met achtergrondmuziek
- Covidschermen vervangen door blijvende oplossing
- Klimaatbeheersing optimaliseren met name in de winter
- OPEN: iedereen is voldoende opgeleid ✓
- Volledige registratie LSP toestemming
- Voorraadbeheer aanpassen aan 3 praktijken ✓

#### Domein Team op orde

- Teambuildinguitje ✓
- Inplannen van jaargesprekken in de nieuwe stijl met DISC model ✓
- AED training ✓
- Het aantrekken van een praktijkmanager ✓

#### VIM

In 2021 is Jessica van de Broek, huisarts, aangesteld als VIM coördinator. Zij beoordeelt de VIM meldingen in het HIS en doet onderzoek naar oorzaken van incidenten die voorkomen in de praktijk. Daarnaast staat het behandelen van VIM meldingen elk werkoverleg op de agenda. Hierin worden de meldingen zonodig geclusterd behandeld om structureel verbeteringen aan te brengen in onze werkwijzen en procedures.

Wij vinden het van belang dat meldingen laagdrempelig ingediend kunnen worden en stimuleren dan ook medewerkers afwijkende handelingen en incidenten te melden. Hier helpt het registreren in ons EPD goed bij.

#### Klachtenregeling

De huisarts en medewerkers waren in 2021 aangesloten bij de klachtenregeling van Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).

**SKGE**  
**Postbus 8018**  
**5601 KA EINDHOVEN**  
**T: 088- 0229100**

Maandag t/m donderdag tussen <sup>10</sup>09.00 en 17.00 uur.  
info@skge.nl

Het klachtenformulier is per 1 oktober 2022 te vinden op de website (<https://aandevaart.uwartsonline.nl>) en kan tot die tijd worden opgehaald op de praktijk. Als er een klacht binnenkomt wordt deze behandeld door de huisarts en zo nodig besproken met de betreffende medewerker. De uitkomst wordt teruggekoppeld naar degene die de klacht heeft ingediend en zo nodig wordt er een verbeterplan opgesteld. De klachten worden daarnaast besproken in het werkoverleg met bijbehorende verbeterplannen.

#### *Ontvangen en behandelde klachten*

Ontvangen klachten die bij de praktijken binnenkomen, worden behandeld in het werkoverleg waarin wij kijken naar oorzaak van de klacht, op de aard van de klacht, welke medewerkers het betreft en hoe dit in de toekomst te voorkomen. De huisartsen nemen contact op met patiënten die een klacht indienen om de patiënt te horen, excuses te maken en/of uitleg te geven over het voorval met de actie die hierop volgt in de praktijk. Een klachtenregistratie is niet opgenomen naast de notulen van de werkoverleggen. Dit is voor de toekomst een eventueel verbeterpunt.

## Patiëntenzorg

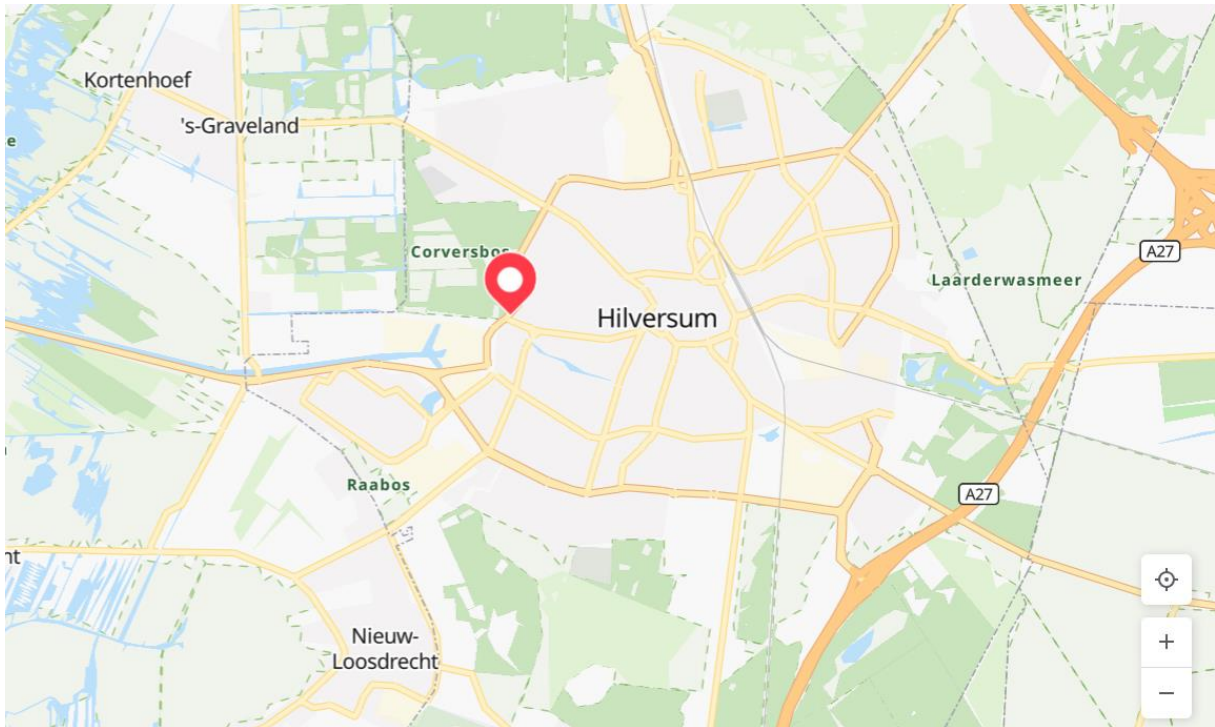
#### *Zorgaanbod*

Huisartsenpraktijk aan de Vaart levert generalistische medische zorg in de buurt van onze patiënten. Naast de basiszorg, bieden wij begeleiding voor chronisch zieke patiënten, doen wij chirurgische ingrepen. Patiënten hebben daarnaast de mogelijkheid om in onze huisartsenpraktijk bloed te laten prikken.

Onze patiënten hebben de mogelijkheid om tussen 8 en 17 uur contact op te nemen met de huisartsenpraktijken. Buiten deze tijden kunnen zij terecht bij de huisartsenpost. Wij bieden daarnaast online mogelijkheden om contact te zoeken met onze praktijken. Beeldbellen is inmiddels ook een gebruikt middel om een consult te hebben met de huisarts.

#### *Zorggebied*

Het zorggebied van huisartsenpraktijk aan de Vaart ligt in het centrum van Hilversum en de westkant van Hilversum. De patiëntenpopulatie van huisartsenpraktijk Bruins begaf zich van oorsprong in het centrum, omdat voorheen de praktijkruimte meer in het centrum gelegen was. Met het overnemen van patiënten in 2021 van dr. Linthorst, collega huisarts in Hilversum in de wijk Kerkelanden, is het zorggebied iets uitgebreid richting het westen van Hilversum. In 2022 zal, i.v.m. de groeiende praktijken, meer gelet gaan worden bij inschrijving van patiënten op de postcodegebieden rondom de praktijken. Met de groei zal de druk op de praktijken groeien en is het noodzakelijk dat de afstand, af te leggen bij een spoedvisite, binnen de haalbare grenzen blijft om zorg te bieden.



In het zorggebied liggen enkele verzorging/-verpleeghuizen waar patiënten uit de praktijk wonen.

- Amaris Zuiderheide Diependaalselaan 337, 1215 KG Hilversum
- Care residence zonnestraal Loosdrechtse Bos 80, 1213 ZB Hilversum
- Domus Magnus Villa Marijke-Elisabeth Oranjelaan 1, 1217 LT Hilversum
- Domus Magnus Villa Walgaerde Sweelincklaan 16, 1217 CL Hilversum
- Hilverzorg Carolus Bosdrift 96, 1215 AN Hilversum
- Hilverzorg Nieuw Kerkelanden Franciscusweg 10-D 1216SK Hilversum
- Woondienstencentrum de Boomborg Vaartweg 42, 1217 SV Hilversum

De praktijk levert ook zorg aan in de praktijk ingeschreven patiënten in drie gezinsvervangende zorginstellingen

- Philadelphia 3e Oosterstraat 33, 1211 LM Hilversum
- Philadelphia Naarderstraat 17, 1211 AH Hilversum
- Sherpa Havenstraat 141/A, 1211KK Hilversum

### *Statistieken*

Onderstaande statistieken maken de ontwikkelingen in de zorg aan onze patiënten inzichtelijk. Verschuivingen in zorg vraagt mogelijk actie van ons in onze taakverdeling en taakinhoud. Hierbij hebben we uiteraard ook te maken met externe ontwikkelingen op welke wij tijdig moeten anticiperen. Doel van deze informatie is om een toekomstbestendig beleid te voeren voor zover dat mogelijk is.

## Patiëntenpopulatie

Patiëntenpopulatie 2021	Brooks				Sluis				Bruins			
	Omschrijving	Mannen	Vrouwen	Totaal	%	Mannen	Vrouwen	Totaal	%	Mannen	Vrouwen	Totaal
Aantallen per leeftijdscategorie op peildatum 31-12-2021:												
0 - 4 jaar	43	45	88	3,9%	59	57	116	4,7%	58	56	114	4,8%
5 - 14 jaar	141	115	256	11,2%	154	143	297	12,1%	119	139	258	10,8%
15 - 24 jaar	119	132	251	11,0%	180	171	351	14,3%	157	135	292	12,2%
25 - 44 jaar	238	257	495	21,7%	250	272	522	21,2%	401	386	787	32,8%
45 - 64 jaar	304	410	714	31,4%	354	422	776	31,5%	322	319	641	26,7%
65 - 74 jaar	103	118	221	9,7%	85	106	191	7,8%	90	88	178	7,4%
75 jaar en ouder	100	151	251	11,0%	74	135	209	8,5%	58	70	128	5,3%
Alle leeftijden	1048	1228	2276		1156	1306	2462		1205	1193	2398	
Ingeschreven tussen 01-01-2021 en 31-12-2021:												
Niet ingevuld	57	61	118	92,9%	107	134	241	98,0%	210	227	437	97,5%
geboorte	1	2	3	2,4%	1	0	1	0,4%	1	1	2	0,4%
verhuizing	2	1	3	2,4%	1	2	3	1,20%	3	5	8	1,80%
van andere arts	0	2	2	1,6%	0	1	1	0,40%	0	1	1	0,2%
herinschrijving na tijd. afwez.	0	1	1	0,8%								
Totaal	60	67	127		109	137	246		214	234	448	
Uitgeschreven tussen 01-01-2021 en 31-12-2021:												
verhuizing	57	50	107	66,0%	40	55	95	61,70%	84	97	181	63,80%
overleden	10	12	22	13,6%	2	8	10	6,5%	10	4	14	25,20%
naar andere arts	12	8	20	12,3%	16	15	31	20,1%	22	20	42	15,5%
Niet ingevuld	3	3	6	3,7%	3	5	8	5,20%	11	5	16	5,90%
verpleeghuis/inrichting	1	4	5	3,1%	0	3	3	1,90%	5	3	8	3,00%
onbekend	1	0	1	0,6%	2	2	4	2,6%	5	2	7	2,6%
overig	0	1	1	0,6%	1	2	3	1,9%	1	2	3	1,10%
Totaal	84	78	162		64	90	154		138	133	271	

## Aantal consulten

Dit betreft alle patiëntcontacten in 2021 die tijdelijke patiënten, passanten en vaste patiënten zijn.

Totalen					
Aantal verrichtingen					47899
Aantal patiënten met één of meer verrichtingen					5847
Top 30 van verrichtingen:					
Nr.	Mnem.	CTG	Omschrijving	Aantal	Perc.
1	CK	12010	Consult regulier korter dan 5 minuten	12189	25,4
2	CN	12011	Consult regulier vanaf 5 minuten en korter dan 20 minuten	9926	20,7
3	HR	12005	herhalingsrecept huisarts	9246	19,3
4	C-	12107	melding werkblad	6233	13,0
5	C2	12001	consult huisarts langer dan 20 minuten	4204	8,8
6	IVK	95001	Griepvac nieuw	1174	2,5
7	C2G	12111	Consult POH-GGZ langer dan 20 minuten	889	1,9
8	CVD	95010	Covid-vaccinatie	665	1,4
9	KKDM	11602	Multidisciplinaire zorg DM2 koptarif	638	1,3
10	C2O	12101	consult POH'er langer dan 20 minuten	482	1,0
11	V2	12003	visite huisarts langer dan 20 minuten	315	0,7

12	TO	12104	telefonisch consult POH'er	234	0,5
13	CHI	13012	Chirurgie	194	0,4
14	PNE	95009	Pneumokokkenvaccinatie	180	0,4
15	V	12002	visite huisarts	178	0,4
16	STI	12905	Materiaalkosten vloeibaar stikstof of histofreezer	157	0,3
17	CO	12100	consult POH'er	118	0,2
18	CGK5	12117	Consult POH-GGZ korter dan 5 minuten	110	0,2
19	BSS	12904	Materiaalkosten teststrips bloedsuikerbepaling diabetespatiënten (waaronder eyet	106	0,2
20	V2O	12103	visite POH'er langer dan 20 minuten	60	0,1
21	C-0	12010	opmerking werkblad zonder tarief	52	0,1
22	HYPT	13008	Bloeddrukmeting gedurende 24-uur, hypertensiemeting	48	0,1
23	PF	13049	Polyfarmacie	45	0,1
24	KKCO	11603	Multidisciplinaire zorg COPD koptarief	40	0,1
25	VO	12102	visite POH'er	39	0,1
26	CGV5	12118	Consult POH-GGZ vanaf 5 minuten tot 20 minuten	39	0,1
27	MMSE	13010	Cognitieve functietest (MMSE)	38	0,1
28	TEDE	13009	Teledermatologie	37	0,1
29	IUD	13042	IUD inbrengen/ Implanteren c.q. verwijderen implanonstaafje	35	0,1
30	SMRG	12850	Stoppen met roken gedragsmatige ondersteuning	35	0,1

## Patiëntencategoriën

### Astma

<i>Opbouw</i>	<i>Huisartsenpraktijk Bruins</i>	<i>Huisartsenpraktijk Sluis</i>	<i>Huisartsenpraktijk Brooks</i>
<i>Bekend met astma &gt;16 jaar</i>	<i>81</i>	<i>162</i>	<i>177</i>
<i>Onder behandeling specialist</i>	<i>1</i>	<i>5</i>	<i>3</i>
<i>Onder behandeling bij huisarts</i>	<i>12</i>	<i>49</i>	<i>43</i>
<i>&gt;16 jaar in zorgprogramma</i>	<i>4</i>	<i>22</i>	<i>21</i>

## COPD

<i>Opbouw</i>	<i>Huisartsenpraktijk Bruins</i>	<i>Huisartsenpraktijk Sluis</i>	<i>Huisartsenpraktijk Brooks</i>
<i>Bekend met COPD</i>	34	40	41
<i>Onder behandeling specialist</i>	7	7	11
<i>Onder behandeling bij huisarts</i>	21	21	22
<i>In het zorgprogramma</i>	27	20	20

## CVRM

<i>Opbouw</i>	<i>Huisartsenpraktijk Bruins</i>	<i>Huisartsenpraktijk Sluis</i>	<i>Huisartsenpraktijk Brooks</i>
<i>Bekend met VVR</i>	263	250	313
<i>Onder behandeling specialist</i>	1	6	23
<i>Onder behandeling bij huisarts</i>	43	185	220
<i>In het zorgprogramma</i>	29	121	155

## Diabetes Mellitus type 2

<i>Opbouw</i>	<i>Huisartsenpraktijk Bruins</i>	<i>Huisartsenpraktijk Sluis</i>	<i>Huisartsenpraktijk Brooks</i>
<i>Bekend met DM2</i>	90	82	79
<i>Onder behandeling specialist</i>	7	8	7
<i>Onder behandeling bij huisarts</i>	76	70	67
<i>In het zorgprogramma</i>	94	58	53



## Hartfalen

<i>Opbouw</i>	<i>Huisartsenpraktijk Bruins</i>	<i>Huisartsenpraktijk Sluis</i>	<i>Huisartsenpraktijk Brooks</i>
<i>Bekend met HVZ</i>	70	73	91
<i>Onder behandeling specialist</i>	4	10	20
<i>Onder behandeling bij huisarts</i>	23	50	58
<i>In het zorgprogramma</i>	19	40	42

## Chronische nierschade

<i>Opbouw</i>	<i>Huisartsenpraktijk Bruins</i>	<i>Huisartsenpraktijk Sluis</i>	<i>Huisartsenpraktijk Brooks</i>
<i>Nierfunctiestoornis/ Nierinsufficiëntie (ICPC 99.01)</i>	38	47	67
<i>Schrompelnier/ Nierhypoplasie eci (ICPC U99.02)</i>	1	0	3

## GGZ

<i>Opbouw</i>	<i>Huisartsenpraktijk Bruins</i>	<i>Huisartsenpraktijk Sluis</i>	<i>Huisartsenpraktijk Brooks</i>

## Preventie

<i>Opbouw</i>	<i>Huisartsenpraktijk Bruins</i>	<i>Huisartsenpraktijk Sluis</i>	<i>Huisartsenpraktijk Brooks</i>
<i>Tabaksmisbruik</i>	39	35	28
<i>Preventieve onderzoeken</i>	81	76	56
<i>Andere preventieve verrichtingen</i>	0	1	0

## Griepcampagne 2021

<i>Opbouw</i>	<i>Huisartsenpraktijk Bruins</i>	<i>Huisartsenpraktijk Sluis</i>	<i>Huisartsenpraktijk Brooks</i>
<i>Opgeroepen</i>	568	741	845
<i>Gevaccineerd</i>	289	425	521
<i>% gevaccineerd</i>	57%	57%	62%

## Patiënttevredenheid

Op zorgkaart Nederland zijn te weinig waarderingen geschreven voor alle drie de huisartsen om hieruit cijfers te halen over de tevredenheid van onze patiënten. Er is in 2021 geen PTO (patiënttevredenheidsonderzoek).

## Doelen

Omschrijving	Stappen te nemen	Realisatiedatum
Voor het eind van 2022 willen wij systemisch werken met een RI&E Risicoanalyse voor de processen in de praktijk eens per 3 jaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>* RI&amp;E opstellen</li> <li>* Met het team bespreken</li> <li>* Evaluatiemomenten inplannen</li> </ul>	1 juli 2022 September 2022 1 oktober 2022
In 2022 zetten wij een PTO op om actief verbeterpunten op te halen bij onze patiënten	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Enquête opstellen</li> <li>* Personeel inlichten en instrueren</li> <li>* Online en in wachtkamers in laten vullen</li> <li>* Evalueren PTO en verbetermaatregelen nemen</li> </ul>	1 mei 2022 Werkoverleg mei 12 juli 2022  31 juli 2022
Met het nieuwe roostersysteem dyflexis zorgen wij voor een duidelijk overzicht van rooster, vakantiekaarten en ziekteverzuim inzichtelijk voor iedere medewerker op elke plek	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Invulling bespreken</li> <li>* e-learning</li> <li>* Systeem laten bouwen</li> <li>* Roostersysteem compleet invullen</li> <li>* Scholing medewerkers</li> <li>* Proefperiode en definitief maken</li> </ul>	1 maart 2022 1 april 2022  1 mei 2022 1 juni 2022
Scholingen van iedere medewerker wordt overzichtelijk bijgehouden en besproken met medewerkers om ontwikkeling te blijven stimuleren	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Plek en medium bepalen</li> <li>* Instructie medewerkers</li> </ul>	1 juli 2022 1 september 2022
In 2022 en 2023 stellen huisartsen duidelijke kaders voor het personeel om een duidelijke structuur en basis te bieden	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Samen met personeel gedragsregels opstellen, kernwaarden</li> <li>* Rollen verdelen, duidelijke taakverdeling</li> <li>* Iedereen werkt volgens zijn functieomschrijving</li> <li>* Evalueren met medewerkers</li> </ul>	1 juli 2022  1 juli 2022  1 december 2022 31 december
Wij gaan gekwalificeerd personeel aannemen dat een belangrijke bijdrage levert aan een stabiel team en blijven hierin investeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Vacatures invullen</li> <li>* Evalueren</li> </ul>	1 december 2022 31 december 2022
Volledige registratie LSP toestemming	* Actief vragen en invullen	31 december 2022
Klimaatbeheersing optimaliseren met name in de winter		31 december 2022
Covidschermen vervangen door		

blijvende oplossing		
Betere privacy in de wachtkamer met achtergrondmuziek	*Muziek regelen *Instrueren van de assistenten	1 juli 2022 1 juli 2022
Interne controle checklist op ons kwaliteitssysteem	*Checklist maken *Evaluaties inplannen	30 november 2022
Maken van een sociale kaart	*Delen verdelen onder POH GGZ, POH S en een DA *Bij elkaar voegen in een bestand door iedere medewerker in te zien	30 september 2022 31 december 2022
Protocol stikstofbehandeling	*Maken en bespreken	1 juli 2022
Wij houden vanaf 2023 een overzicht bij van welke competenties medewerkers beheersen en taken die zij toebedeeld krijgen	*Bepalen benodigde competenties van de verschillende functies *Bepalen medium van het overzicht *Taakverdeling maken	1 januari 2023