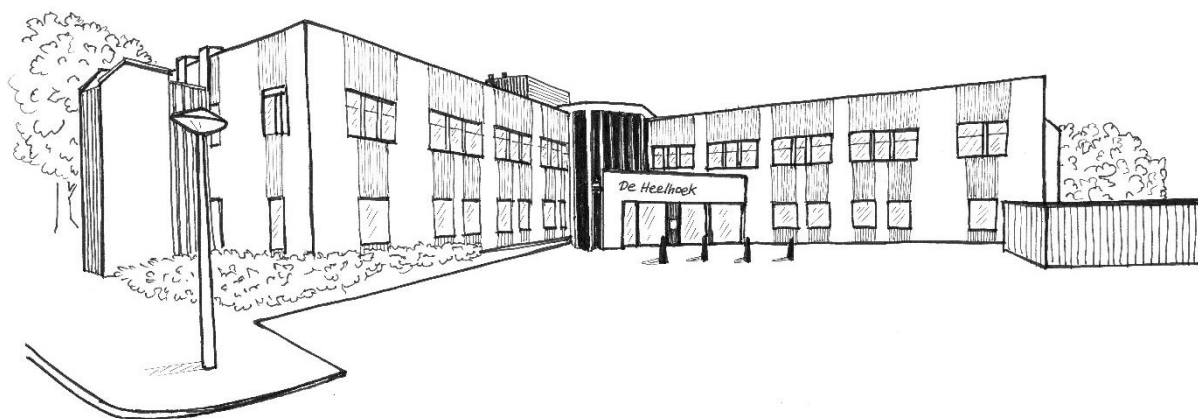


# Jaarverslag 2020

---

## Gezondheidscentrum De Heelhoek

Huisartsenpraktijken



Dit jaarverslag bevat, de behaalde verbeteringen en de toekomstige verbeteringen t.b.v. de patiëntenzorg van gezondheidscentrum De Heelhoek in Lelystad.

## Inhoudsopgave

---

- Inhoudsopgave pag. 2
- Inleiding pag. 3
- NHG-accreditering pag. 4
- Jaarverslag 2020 pag. 5
- Jaarplan 2021 pag. 10

## Inleiding

### Gezondheidscentrum De Heelhoek

Het gezondheidscentrum huisvest naast de huisartspraktijken ook nog een apotheek, fysiotherapie, thuiszorgorganisatie Icare, maatschappelijk werk, psychologie en diëtiëk.

Bij de huisartspraktijken in de Heelhoek staan 15389 patiënten ingeschreven.

### Werkgebied

Het werkgebied van de huisartsen in Gezondheidscentrum De Heelhoek omvat de Atolwijk, het stadshart en de Zuiderzeewijk van de gemeente Lelystad. De wijken worden gekenmerkt door gemiddeld meer jeugdigen en ouderen dan in de rest van Lelystad. Ook het percentage niet-westerse bewoners is hoog in vergelijking met de rest van Lelystad. De Atolwijk (deels) en de Zuiderzeewijk kennen een kwetsbare bevolkingsopbouw, omdat de sociaaleconomische status gemiddeld laag is. Een en ander weerspiegelt zich in de zorgvraag. De praktijken in de Heelhoek hebben te maken met relatief veel psychische problematiek en chronische aandoeningen.

### Organisatie

In de Heelhoek zijn sinds 1 april 2020, 6 vrijgevestigde huisartspraktijken ondergebracht, waarin 7 vaste huisartsen, 4 waarnemend huisartsen, 2 praktijkverpleegkundigen en 4 POH Somatiek, 3 praktijkondersteuners GGZ en 13 assistentes werkzaam zijn.

Op 1 april heeft huisarts Najim en zijn groep patiënten de Heelhoek verlaten en zich elders in Lelystad gevestigd.

Het centrum is verdeeld in twee vleugels. De huisartsen werken samen in drie verschillende kostenmaatschappen (een duo, een trio en een solo). 4 huisartsen zijn erkende huisarts-opleider. Alle 6 huisartspraktijken zijn NHG geaccrediteerd. Het doel daarbij is de kwaliteit van zorg, die geleverd wordt door alle medewerkers in de praktijken en centrum breed, te waarborgen en daar waar nodig en mogelijk te verbeteren. Daarbij streven de huisartsen er gezamenlijk naar om de processen rondom de zorg voor de patiënt beter te stroomlijnen, om te komen tot meer efficiëntie en om de onderlinge samenwerking te bevorderen binnen de praktijken en centrum breed.

### Klachtenregeling

Wij staan open voor uw klachten/wensen en suggesties. De Heelhoek heeft een eigen klachtenregeling. Uiteraard streeft de Heelhoek er naar dat eventuele klachten snel met direct betrokkenen worden besproken en opgelost. Heeft u een klacht stuurt u deze dan naar:

[kwaliteit@heelhoek.nl](mailto:kwaliteit@heelhoek.nl)

De huisartsen van de Heelhoek zijn ook aangesloten bij de Stichting Klachtenregeling Gezondheidszorg Eerstelijns en verwijzen hiernaar op de website. Gebruikers van het centrum kunnen daarnaast met klachten van niet medisch aard of ondersteuning bij het indienen van een klacht, terecht bij de patiëntenorganisatie Centrum Maatschappelijke Ontwikkeling Flevoland (CMO-Flevoland) [www.cmo-flevoland.nl](http://www.cmo-flevoland.nl)

Naast de genoemde klachtenregeling maken wij intern gebruik van het “veilig- incidenten- melden” (VIM). Zowel de eventuele klachten als onze eigen meldingen van (potentiële) risico's worden in de teams besproken en helpen ons onze dienstverlening te verbeteren.

## NHG-accreditering

De audit voor de komende accreditatie staat gepland voor 3 maart 2021.

Deze accreditatie kent een nieuwe vorm, versie 3.0

De Heelhoek heeft ook in het afgelopen jaar haar uiterste best gedaan om de zorg volgens de richtlijnen en kwalitatief goed uit te voeren en kijkt vol vertrouwen uit naar de accreditatie.



## Jaarverslag 2020

### COVID-19

Het jaar 2020 is een jaar waarin een wereldwijde pandemie zorgde voor veel onrust, anders werken en omgaan met elkaar.

Als HAGRO Heelhoek gevestigd in het pand GC De Heelhoek, is er wekelijks op de maandag overleg. Dit heeft ook tijdens de Covid-19 doorgang gevonden met in achtname van de regelgeving (1,5 meter afstand).

De HAGRO Lelystad heeft een crisisteam samengesteld.

Begin maart (week 11) was nog niet duidelijk hoe ernstig de crisis werd, maar op advies van het NHG worden verdachte Covid patiënten thuis bezocht in persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM).

In week 12 wordt de ernst en omvang duidelijker en besluit het crisisteam om maatregelen te nemen op de praktijken. Dit houdt in dat er een appgroep wordt aangemaakt om collega's in de praktijken te informeren over de nemen maatregelen, dit om zoveel mogelijk onderling contact te vermijden.

### Maatregelen

Voor patiënten is er geen directe toegang tot de praktijken van de Heelhoek mogelijk. De deuren gaan dicht en er wordt een bel geplaatst bij de toegangsdeuren van de vleugels. Uitsluitend patiënten die door triage een afspraak hebben, worden toegelaten (spoed). Urine voor controle kan achtergelaten worden in de daarvoor bestemde mandjes bij de deur.

De zorg wordt afgeschaald.

De Covid zorgt voor flinke aanpassingen op kort termijn. Er wordt een speciale ruimte ingericht waar Covid-19 verdenkingen worden gezien. Er doet 1 arts dienst voor de hele HAGRO en 1 arts is beschikbaar voor visites Covid-19 verdenking. Dit wordt mede ingegeven door het dreigend tekort aan PBM.

Om de druk op de praktijken te verminderen wordt er door Medrie (regionale organisatie) en het crisisteam een luchtwegspreekuur op de huisartsenpost (HAP) ingericht, voor het zien van Covid verdenkingen.

De HAGRO schaft beeldbellen aan om de patiënten zoveel als mogelijk van dienst te kunnen zijn. Het telefoonmenu wordt voorzien van een extra keuzetoets voor vragen over Corona.

In afspraak met de apotheker wordt alle medicatie bij Covid verdenking thuisbezorgd.

De telefonische triage wordt met de assistenten besproken en bij hoge uitzondering wordt een patiënt nog gezien door de praktijkondersteuner somatiek of praktijkondersteuner GGZ. Deze laatste krijgen ook de beschikking over een webcam om consulten via beeldbellen te realiseren.

Elke 3 weken evalueert de HAGRO het beleid. De druk op de telefoon is groot en er worden alleen spoedpatiënten gezien. Patiënten met een Covid verdenking worden nog steeds naar de HAP gestuurd. Dit houdt in dat het relatief rustiger is met het zien van patiënten dan een normaal in deze periode. Dit baart de praktijken ook zorg, omdat patiënten langer met klachten blijven lopen en niet in te schatten is welke gevolgen dat kan hebben.

Helaas blijkt dat meerdere huisartsen in de regio besmet zijn met het Covid-19 en ook in de Heelhoek komt het voor dat artsen in quarantaine gaan, omdat zij met een verdacht Covid-19 persoon in aanraking zijn geweest. Helaas blijkt de GGD erg terughoudend in het testen. Om toch snel te kunnen testen zijn er afspraken gemaakt met de microbiologen van het St. Jansdal, waardoor er relatief snel een uitslag beschikbaar is.

In april wordt besloten, mede omdat de cijfers van besmetting een flinke daling laten zien om de zorg weer op te schalen. De deuren blijven nog gesloten, patiënt moet aanbellen en kan alleen naar binnen als ze een afspraak hebben. Om er voor zorg te dragen dat er voldoende afstand in de wachtkamers blijft, wordt er besloten om de 30 minuten een patiënt te zien. Patiënten worden geïnformeerd door zelfgemaakte posters en de regels staan ook op de website. Patiënten met luchtwegklachten worden voorlopig nog op de HAP gezien.

Na een evaluatie en de gunstige dalende cijfers wordt de situatie op de praktijken stabiel. Omdat er nu rechtstreeks naar de GGD gebeld kan worden voor testen, neemt de druk op de telefoon wat af. De spreekuren worden uitgebreid naar grofweg om de 20 minuten.

Op 15 juni vervalt het luchtweg spreekuur op de HAP. De Heelhoek richt de ECG-kamer in om verdachte luchtwegpatiënten te zien door eigen dokter. De arts maakt daarbij gebruik van PBM. De wachtkamer is ook weer toegankelijk, patiënten wordt dringend verzocht om alleen naar de afspraak te komen en de 1,5 meter afstand in acht te nemen. De balies blijven dicht, dit om aanloop te weren. Monitoren van de situatie blijft noodzakelijk.

Helaas moesten we in oktober van 2020 de eerder opgestelde regels opnieuw instellen. Deuren gingen weer dicht, zoveel als mogelijk telefonisch of via beeldbellen patiënten zien. In het belang van de patiëntenzorg zijn de afspraken op de praktijk wel gecontinueerd, patiënten werden grofweg om de 20 minuten gezien door de arts of POH-somatiek.

### **Griepvaccinatie**

De oproep heeft, mede door de Covid-19, geleid tot een ongekend hoog aantal patiënten die daaraan gehoor hebben gegeven. De Heelhoek heeft op voorhand 3690 vaccins besteld en zijn er 3600 gezet. Door de goede onderlinge samenwerking van de artsen konden de praktijken die vaccin tekortkwamen de overgebleven vaccins van andere praktijken gebruiken.

Logistiek was het nog een hele klus om deze patiënten te kunnen vaccineren. Door medewerking van de MFA (Multifunctionele accommodatie) van de gemeente, was het mogelijk om eenieder met het in acht nemen van de Covid-maatregelen te vaccineren.

De SNPG (Stichting Nationaal Programma Grieppreventie) levert de vaccins op basis van eerder daadwerkelijk gegeven vaccinaties, daarmee wordt grote spillage voorkomen. In verband met de te verwachte grote opkomst, heeft SNPG meer vaccins geleverd dan gebruikelijk.

Personeel werkzaam in de huisartsenpraktijken krijgt de griepvaccinatie ook aangeboden.

Voor het eerst kwam naast de griepvaccinatie ook de vaccinatie Pneumokokken voor patiënten geboren tussen 1-1-1941 en 31 december 1947. De Heelhoek heeft 1000 vaccins besteld en er zijn 870 patiënten gevaccineerd.

### **Veilig incidenten melden**

Binnen de Heelhoek maken wij gebruik van de mogelijkheid tot het “veilig- incidenten- melden” (VIM) door medewerkers.

De 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. Alle professionals in de zorg willen schade door hun handelen voorkomen, maar waar mensen werken kan er ook wel eens wat misgaan. Het melden van een incident is belangrijk om goed te analyseren wat er niet goed ging en hoe e.e.a. voorkomen had kunnen worden met het oog op de toekomst. Deze meldingen en het bespreken daarvan kan leiden tot wijziging van een procedure of handeling, maar ook het meer

bewust worden van de eigen handelswijze. In 2020 zijn er binnen de Heelhoek 25 meldingen geweest. Dit is aanzienlijk minder dan in 2019. Waarschijnlijk hebben de Covid-19 maatregelen ook effect op het relatief laag aantal.

De meeste incidenten hebben betrekking op registratie en administratieve fouten en receptuur. De praktijken worden door het behandelen van de VIM zich nog meer bewust van zorgvuldige registratie, controleren en accorderen. De overige meldingen gaan over (bijna) onjuiste medische behandeling, interactie medicatie, onvolledige triage door taalbarrière, voorraadbeheer en veilig omgaan met gebruikte materialen. In alle gevallen heeft het niet geleid tot schade aan de patiënt of medewerker en zijn de incidenten op tijd ontdekt en gecorrigeerd.

## **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 in de Heelhoek 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 Heelhoek over een protocol Datalek. In 2020 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).

## **Klachten**

In 2020 heeft de klachtenfunctionaris officieel 9 klachten ontvangen. De klachten zijn besproken met de betreffende medewerkers, de bevindingen en afhandelingen zijn gecommuniceerd met de klagers. In 2019 hebben de artsen besloten om direct met de klager te communiceren, dat werpt ook zijn vruchten af in 2020. De klager is na het gesprek met de arts of medewerker sneller tevreden dan bij het schriftelijk afhandelen van een klacht. Soms zijn er klagers die alleen schriftelijk benaderd willen worden, de arts stelt dan samen met de klachtenfunctionaris een verweer op wat dan vaak leidt tot een oplossing. De klachten hadden vooral betrekking op communicatie en bejegening of op het systeem van online afspraken maken en storting op de website.

Een klacht op medisch gebied wordt altijd als een VIM behandeld. Als klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht dan wordt hij verwezen naar de Stichting Klachten Gezondheidszorg Eerstelijns (SKGE).

Naast de klachten komen er ook regelmatig suggesties van patiënten voor verbetering, deze worden dan Heelhoek breed opgenomen.

## **Telefonisch bereikbaarheid**

De wachttijd aan de telefoon was in 2020 soms aanzienlijk hoog. De praktijken streven ernaar de wachttijden kort te houden, maar omdat patiënten in 2020 door de Covid-19 minder gezien konden worden, nam de druk op de telefoon behoorlijk toe.

Patiënten worden op verschillende manieren gewezen op het bestaan van het Patiëntenportaal waar de mogelijkheid geboden wordt voor het online afspraken maken en aanvragen van emailconsulten. Dit om de druk aan de telefoon te verminderen.

## **Online afspraken maken en gebruik maken van e-mail consult.**

De goed beveiligde mogelijkheid van online afspraken maken en emailconsulten van ons huisartsinformatiesysteem is al in 2018 in alle praktijken geïmplementeerd en is te vinden onder de noemer Patiëntenportaal. Omdat er op deze wijze echter geen triage op corona-gerelateerde klachten

kon plaatsvinden hebben de praktijken besloten om de mogelijkheid om online fysieke afspraken te maken tot nader order uit te schakelen.

Om gebruik te maken van de onlinemogelijkheden gaat de patiënt naar de website van de Heelhoek, kiest zijn praktijk en gebruikt de duidelijk zichtbare knop Patiëntenportaal. Na registratie en toekennen inloggegevens kan de patiënt gebruik maken van het systeem.

In 2020 heeft de Heelhoek deelgenomen aan het project OPEN, artsen en medewerkers zijn geschoold in het beheren en goed uitzetten van het patiëntenportaal, waardoor het voor de patiënt mogelijk is om zelfstandig zijn of haar dossier in te zien. In 2021 komt daarbij ook het PGO (persoonsgebonden gezondheidsomgeving).

### **Kwetsbare ouderen**

De Heelhoek werkt met een document waarin een aantal samenwerkingsafspraken t.a.v. ouderzorg met de thuiszorgorganisatie Icare, Woonzorg Flevoland en de Heelhoek zijn opgenomen. Het document is een handvat waarin opgenomen de inschakeling van thuiszorgmedewerkers, de route aanvraag consult specialist ouderengeneeskunde in de thuissituatie, de route MDO/hometeam overleg en de gegevens van de overige betrokken disciplines zoals fysiotherapie, ergo therapie en apotheker (medicatie review bij polyfarmacie).

De zorg aan de oudere patiënt wordt zoveel als mogelijk is op maat geleverd. Dit is noodzakelijk omdat er veelal meerdere hulpverleners van verschillende organisaties betrokken zijn bij de zorg. Een casemanager is dan de aangewezen persoon om de betrokken partijen met elkaar in contact te brengen.

De groep kwetsbare ouderen zal in Lelystad fors gaan toenemen, de samenwerking met de eerdergenoemde disciplines is dan ook van essentieel belang om het werk van de huisarts voor deze groep behapbaar te houden.



### **Ketenzorg (Bron: Medrie Regio Flevoland)**

Kijkend naar de regiopercentages zien we dat de medische procesparameters voor alle ketens ook in 2020 prima zijn. Ondanks de Covid-maatregelen zijn de resultaten goed!

In de praktijken is er gebruik gemaakt van beeldbellen en telefonisch contact met de groep patiënten die in de het Ketenzorg programma zijn opgenomen.

### **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 alle praktijken in de Heelhoek.

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 Heelhoek zijn 1260



gescreende primaire VRM-patiënten en 573 patiënten gescreend op secundaire VRM. Niet alle patiënten nemen deel aan de ketenzorg, maar met het aantal 1401 wat > dan 1 jaar in de ketenzorg is opgenomen is een mooie score.

### **COPD ketenzorg**

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

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. De ketenzorg bevat nu ook de Astmapatiënten, dit geeft een ander cijferbeeld. Er zijn 348 patiënten bekend met de criteria Astma/COPD en er nemen in de Heelhoek 161 patiënten deel aan het zorgprogramma Astma/COPD. De uitvoering van deze ketenzorg wordt vooral vormgegeven door de praktijkondersteuner samen met de apotheker en fysiotherapeut. De zorg voor astma en COPD werd bemoeilijkt door het advies van het Nederlands Huisartsen Genootschap om voorlopig geen longfunctieonderzoeken te laten plaatsvinden ivm het te grote risico op verspreiding van corona bij geforceerd blazen.

### **DM ketenzorg**

Ook 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 u eventueel door naar andere ketenpartners. Er zijn 1189 patiënten bekend met DM type II.

In de Heelhoek nemen 1057 patiënten deel aan het zorgprogramma DM, een lichte stijging t.o.v. van 2018.

### **Scholing**

Naast de gebruikelijke verplichtte scholingen voor huisartsen, praktijkondersteuners en assistenten, heeft de Heelhoek in november 2020 een extra scholing gevolgd: de scholing OPEN. De scholing werd samen met Medrie georganiseerd.



## Jaarplan 2021

Bij het schrijven van het jaarverslag 2020 en het jaarplan 2021, hebben we 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 Heelhoek zich houdt.

De verwachting is dat deze situatie nog wel enige tijd zal voortduren en dit ook zijn weerslag heeft op het kwaliteitsjaarplan 2021

1. Voortzetting samenwerking St. Jansdal. In 2019 is er regelmatig overleg geweest met St. Jansdal over wat de artsen in Lelystad verwachten van het ziekenhuis en wat het ziekenhuis te bieden heeft. De uitwerking van dit proces vindt nu plaats. In 2020 is er vooral veel contact geweest over de Covid situatie en het afschalen van zorg. In de 2<sup>de</sup> helft van 2021 kunnen we hopelijk de voortzetting samenwerking weer oppakken.
2. Realiseren van een digitaal platform ouderenzorg. In 2020 zijn de meeste praktijken als proef aangesloten op het OZO verbindzorg platform. Daarin kan gecommuniceerd worden met bijvoorbeeld de thuiszorg, met mantelzorgers en indien van toepassing de specialist ouderengeneeskunde, casemanagers en betrokken ziekenhuismedewerkers. In 2021 zal de meerwaarde ervan moeten blijken.
3. Realiseren van te houden patiënten tevredenheidsonderzoek, conform de richtlijn NHG accreditatie 3.0. Voor welke vorm kiest de Heelhoek? De Heelhoek heeft gekozen om een tevredenheidsonderzoek te doen naar de zorg rondom de chronische zieken. Op de website staat een link geplaatst waar patiënten vragen kunnen beantwoorden. POH wordt verzocht om patiënten te motiveren om de vragenlijst in te vullen. Moment van maken rapportage moet nog worden besproken
4. In 2020 hebben alle medewerkers van de Heelhoek meegedaan aan de scholing OPEN. In 2021 volgt de scholing PGBO.
5. Verbeteren en beter in kaart brengen van tweezijdig beeldbellen (zorg op afstand) in samenwerking met Medrie.
6. Punten voortkomend uit de audit welke volgt in het 1<sup>ste</sup> kwartaal van 2021 zullen ook worden opgenomen in het Jaarplan van 2021.

Dit jaarverslag is opgesteld door de kwaliteitscoördinator en de huisartsen van De Heelhoek, te Lelystad. Het jaarverslag is een openbaar stuk en is terug te vinden op de website van De Heelhoek [www.heelhoek.nl](http://www.heelhoek.nl)

Uiteraard zijn opmerkingen of suggesties van harte welkom.  
Deze kunt u richten aan: [kwaliteit@heelhoek.nl](mailto:kwaliteit@heelhoek.nl)



Gezondheidscentrum De Heelhoek  
Noorderwagenstraat 1  
8203 AB Lelystad