

Jaarverslag 2021

Huisartsengroep De Heelhoek



Gezondheidscentrum De Heelhoek
Noorderwagenstraat 1
8203 AB Lelystad

Algemene inleiding

Gezondheidscentrum De Heelhoek

Het gezondheidscentrum ligt in een ouder gedeelte van Lelystad. Het gezondheidscentrum huisvest naast de huisartsengroep ook nog de apotheek, fysiotherapie, thuiszorgorganisatie Icare, maatschappelijk werk, psychologie en diëtiëk. Bij de huisartsengroep De Heelhoek staan op dit moment 15791 patiënten ingeschreven.

Werkgebied

Het werkgebied van de huisartsengroep 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 juli 2021 7 vrijgevestigde huisartspraktijken ondergebracht, waarin 8 vaste huisartsen, 4 waarnemend huisartsen, 6 POH-Somatiek, 3 POH- GGZ en 13 assistentes werkzaam zijn.

Het centrum is verdeeld in twee vleugels. De huisartsen werken samen in drie verschillende kostenmaatschappen (2 duo's en 1 trio). 4 huisartsen zijn erkende huisarts-opleider. Alle 7 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.

2021, opnieuw een jaar met een pandemie

Bij het schrijven van het jaarverslag 2021 hebben we te nog steeds te maken met het Covid-19 virus, inmiddels de Omikron variant. De continuïteit van de huisartsenzorg staat onder druk. Personeelsleden vallen ziek uit of zitten in quarantaine tot soms wel 3 weken lang. Het heeft geleid tot sluiten van de zorg voor niet spoedeisende zaken op een aantal dagen, wat gelukkig niet tot incidenten leidde. We proberen de reguliere zorg zoveel als mogelijk is overeind te houden.

In het dal van de Covid pandemie in de lente en zomer van 2021 is de patiëntenzorg in de huisartsenpraktijken van de Heelhoek terug opgebouwd. Een aantal huisartsen heeft ervoor gekozen om de 15 minuten spreekuren te handhaven. De huisartsen zien patiënten met meer complexe problematiek. Er is een stijging zichtbaar van de psychische klachten naast de ingewikkelde lichamelijke klachten.

Vanwege oplopende wachttijden in de GGZ en bij de ouderenzorg werd het ook steeds moeilijker om patiënten door te verwijzen. Ook dat kost de huisartsen van de Heelhoek veel tijd. De inhaalzorg heeft regelmatig voor flinke piekdrukte gezorgd.

Nog steeds moeten patiënten zich eerst via de bel aanmelden alvorens de praktijk binnen te kunnen lopen. De balies zijn dicht voor aanloop. Hierdoor is het voor de assistentes beter mogelijk om patiënten te vragen naar mogelijke covid klachten voordat ze de praktijk binnen komen. Patiënten met verdenking op covid worden thuis in beschermingsmiddelen gezien en op de aparte luchtweg spreekkamer in de Heelhoek. Dit plannen we zoveel mogelijk aan het einde van de middag. Het crisisteam van zorgorganisatie Medrie blijft de situatie monitoren en advies geven. In de avond/nacht en weekenddiensten worden op de huisartsenpost covid (-verdachte) patiënten op een apart spreekuur gezien.

De huisartsen hebben onderling steun aan elkaar gehad en met elkaar kunnen brainstormen over de acties, die nodig waren. Desalniettemin heeft het ook op de huisartsen een behoorlijke impact gehad en veel van hun flexibiliteit gevraagd.

Vaccinaties

De diverse vaccinatierondes hebben voor veel extra administratie en onrust gezorgd. De telefoonlijnen en assistentes zijn fors extra belast. De beltijden liepen daardoor op.

Vanwege de maatregelen als gevolg van de pandemie, hebben we ervoor gekozen om de vaccinaties toe te dienen op twee externe locaties. We zijn uitgeweken naar de locaties in Atolplaza en de Pijler. Afstand houden was hier goed mogelijk en de doorstroom verliep goed.

We hebben dit jaar 3732 griepvaccins toegediend. Dit waren ruim 100 meer vaccins ten opzichte van een jaar eerder. Verder hebben we 855 pneumokokkenvaccins toegediend. Deze opkomst is nagenoeg gelijk aan de opkomst in 2020.

Dit jaar hebben we ook het Astra Zeneca covid vaccin toegediend aan een beperkte groep patiënten die daar op grond van hun leeftijd voor in aanmerking kwamen. In de eerste ronde dienden we 882 vaccins toe en in de tweede ronde 853 vaccins.

Veilig incidenten melden

Binnen de Heelhoek maken wij gebruik van de mogelijkheid tot het “veilig- incidenten-melden” (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 2021 zijn er binnen de Heelhoek 98 VIM meldingen geregistreerd.

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 2021 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

De Heelhoek heeft een eigen klachtenregeling. Uiteraard streeft de Heelhoek er naar dat eventuele klachten snel met direct betrokkenen worden besproken en opgelost. Het streven is om een klacht snel op te pakken en door de betrokken medewerkers te bespreken met de klager. In 2019 hebben de artsen besloten om direct met de klager te communiceren. Hier staat men nog steeds achter.

Wanneer men er niet uitkomt, verwijst men door naar de SKGE. De huisartsen van de Heelhoek zijn allen aangesloten bij de Stichting Klachtenregeling Gezondheidszorg Eerstelijns.

In 2021 heeft de klachtenfunctionaris 10 klachten ontvangen per mail. De klachten zijn besproken met de betreffende medewerkers, de bevindingen en afhandelingen zijn gecommuniceerd met de klagers. Een klacht op medisch gebied wordt altijd als een VIM behandeld.

Naast de klachten komen er ook regelmatig suggesties van patiënten voor verbetering. Deze worden besproken en na overleg Heelhoek breed opgenomen in de protocollen en/of werkafspraken.

NHG-accreditering

Alle huisartspraktijken van de Heelhoek zijn NHG geaccrediteerd. In 2021 hebben we een grote audit gehad waar we goede resultaten hebben laten zien. Er zijn geen aandachtspunten geconstateerd.

Huisartsengroep 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 toekomst.

Voor het nieuwe jaar willen we aan de slag met het realiseren van een nieuw patiënten tevredenheidsonderzoek, conform de richtlijn NHG accreditatie 3.0. Dit is in 2021 helaas niet gelukt door het wegvallen van de praktijkmanager. Met het aantrekken van een nieuwe praktijkmanager zal het onderzoek in 2022 alsnog plaats gaan vinden.



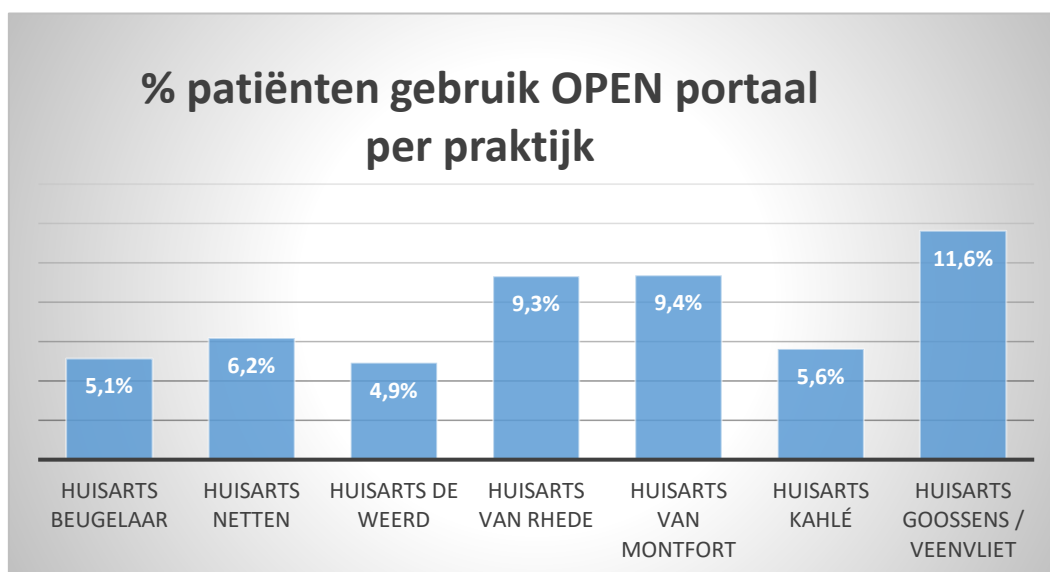
Telefonisch en digitale bereikbaarheid

De wachttijd aan de telefoon was in 2021 soms 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. Patiënten worden op verschillende manieren gewezen op het bestaan van het patiëntenportaal. Het gebruik van het e-consult is toegenomen sinds de pandemie. Inmiddels kunnen de telefonische consulten weer online worden ingepland. Vanwege de mogelijke ernst van nieuwe varianten van covid, is de mogelijkheid tot fysieke consulten online afspreken opnieuw tijdelijk uitgezet.

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 ook bij de nieuwe collega's aanwezig. Vanwege het niet kunnen triëren op corona-klachten is bij de meeste praktijken de online afspraken mogelijkheid in 2021 een tijdlang geblokkeerd geweest. Bij het project OPEN zou in 2021 het PGO (persoonlijke gezondheidsomgeving) in werking worden gesteld. De Heelhoek is daarbij afhankelijk van de landelijke ontwikkelingen en vooralsnog is het niet mogelijk om via een PGO met ons huisartseninformatiesysteem te communiceren. Dat kon in 2021 alleen via het patiëntenportaal van onze website beheerder Pharmeon en met de app "Uw Zorg Online".

Er is redelijk goed gebruik gemaakt van het patiëntenportaal binnen de Heelhoek, zie tabel 1.0 (volgende pagina). We willen in 2022 meer aandacht hebben voor deze mogelijkheid en de percentages per praktijk verhogen. Dat hopen we te bereiken door patiënten meer te wijzen op het gebruik van het portaal en mensen erop te wijzen door middel van een "pop up bericht" op onze website. Meer gebruik van dit portaal, zal naar verwachting ook de druk op de telefoon verminderen.



Tabel 1.0

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 2021 prima zijn, ondanks de pandemie. Bij de spreekuren van de POH-S is inmiddels een mix ontstaan tussen fysieke consulten en bellen. Ongeveer de helft van de patiënten heeft de voorkeur uitgesproken om persoonlijk naar het consult te komen.

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 alle praktijken in de Heelhoek. 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. Bij enkele praktijken is hier ook een rol weggelegd voor de assistente met als aandachtsgebied VRM. De assistente werkt hierbij nauw samen met de POH-S. In de Heelhoek zijn in 2021 in totaal 1521 patiënten die gedurende het hele jaar ketenzorg hebben ontvangen.

COPD

Patiënten waarvan de huisarts hoofdbehandelaar is, kunnen na het vaststellen van de inclusie/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 uitvoering van deze ketenzorg wordt vooral vormgegeven door de POH-S samen met de apotheker en fysiotherapeut. In de Heelhoek zijn in 2021 in totaal 160 patiënten die gedurende het hele jaar ketenzorg voor COPD hebben ontvangen. De zorg voor astma en COPD werd dit jaar bemoeilijkt door het advies van het Nederlands Huisartsen Genootschap om voorlopig geen longfunctieonderzoeken te laten plaatsvinden in verband met het te grote risico op verspreiding van covid bij geforceerd blazen. In de loop van 2021 werd het mogelijk gemaakt om weer te beginnen. Dit is behoorlijk tijdsintensief met alle eisen qua ventilatie en desinfectie, dat 1 praktijk inmiddels weer begonnen is met het uitvoeren van de longfunctieonderzoeken

Diabetes Mellitus type 2 (DM)

Ook de uitvoering van de DM ketenzorg wordt grotendeels vormgegeven door de praktijkondersteuner. De POH-S heeft een belangrijke coördinerende taak omtrent deze groep chronisch zieken en verricht de kwartaalcontroles. Daarnaast geeft de POH-S uitleg over de ziekte zelf, over het gebruik van de medicatie, geeft leefstijladviezen en verwijst eventueel door naar andere ketenpartners. Zo nodig wordt er een kort consult aangevraagd bij de internist via het digitale platform Portavita.

In 2021 namen binnen de Heelhoek 1020 patiënten deel aan het DM zorgprogramma. Ook in 2022 zullen we de chronische zorg opnieuw via Medrie vormgeven.

Kwetsbare ouderen

Huisartsengroep De Heelhoek werkt met een document waarin een aantal samenwerkingsafspraken ten aanzien van ouderzorg met de thuiszorgorganisatie Icare, Woonzorg Flevoland en de Heelhoek zijn opgenomen. Het document is een handvat waarin zijn 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, ergotherapie en apotheker (medicatie review bij polyfarmacie). De zorg aan de oudere patiënt wordt zoveel als mogelijk is op maat geleverd. Dit is noodzakelijk omdat vaak 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.

We constateren dat het contact met de casemanagers niet altijd soepel verloopt. Patiënten worden soms maar weinig door de casemanager gezien en de terugkoppeling naar de huisarts is soms laat en beperkt. Het lijkt erg afhankelijk van de individuele casemanager. Een bron van zorg is ook het grote aantal thuiszorgorganisaties, met een zeer wisselende betrouwbaarheid en kwaliteit. Regelmatig is er voor ouderen geen zorg beschikbaar. De ouderenzorg wordt nu voor het eerst via Medrie gecontracteerd. We hopen dat, via de handvaten die daar geboden worden, dit probleem beter voor het voetlicht komt.

Scholing

Vanwege de pandemie zijn ook de nascholingsactiviteiten voor een belangrijk deel niet doorgegaan. De huisartsen hebben deelgenomen aan een cursus spoedzorg die door Medrie regionaal werd georganiseerd en waarbij er werd samengewerkt met ambulance verpleegkundigen. De farmacotherapeutische overleggen konden helaas geen doorgang vinden in 2021. Verdere nascholing heeft op individuele titel plaatsgevonden en is ook een verplichting voor de herregistratie.

Voortzetting samenwerking St. Jansdal

Samen met ziekenhuis St. Jansdal is het traject 'Covid-Thuis' gerealiseerd. Patiënten kunnen thuis onder monitoring van het ziekenhuis herstellen. Bij zorgelijke cijfers bij die monitoring (aanhoudend laag zuurstof bijvoorbeeld) wordt de huisarts gebeld om contact met de patiënt op te nemen. Huisartsengroep De Heelhoek heeft tot op heden geen patiënten op deze manier begeleid.

Realiseren van een digitaal platform ouderenzorg

In 2020 zijn de meeste huisartspraktijken als proef aangesloten op het OZO verbindzorg platform. In 2021 is het gebruik daarvan maar mondjesmaat uitgebreid. In Lelystad is het platform wel verder uitgebreid onder andere zorgaanbieders. In het komende jaar zal regelmatig onderzocht worden hoe het met het gebruik van het platform gesteld is.

Project toekomstbestendige huisartsenzorg Medrie

In 2021 hebben we een start gemaakt met beeldbellen via de module Toekomstbestendige Huisartsenzorg. We verbeteren en stimuleren het tweezijdig beeldbellen (zorg op afstand) in samenwerking met Medrie. Inmiddels is de hardware (o.a. de patchkast) aangepast om meer internetbandbreedte te realiseren om de beeldbelconsulten voor de Heelhoek mogelijk te maken. Een aantal praktijken in de Heelhoek is voorzichtig begonnen met beeldconsulten. Het streven om dit in 2022 verder te optimaliseren. We gaan concrete afspraken maken over het percentage beeldbelconsulten, het meenemen van de assistenten hierin en het mogelijk maken van beeldbellen voor de POH.