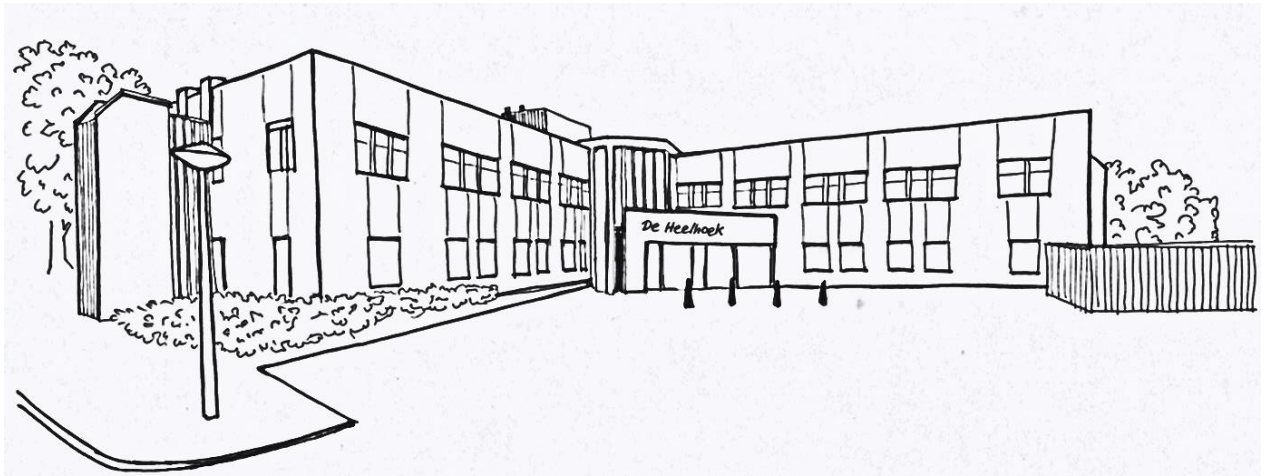


Jaarverslag 2022

Huisartsengroep De Heelhoek



Gezondheidscentrum De Heelhoek
Noorderwagenstraat 1
8203 AM 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, maatschappelijk werk, psychologie en diëtiëk. Bij de huisartsengroep De Heelhoek staan op dit moment bijna 16.000 patiënten ingeschreven bij 7 solo praktijken.

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 op dit moment 7 vrijgevestigde huisartspraktijken ondergebracht, waarin 8 vaste huisartsen, 4 waarnemend huisartsen, gemiddeld 4 AIO's, 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.

2022, een jaar met een stabiel huisartsteam dat bouwt aan de toekomst

Het jaar 2022 is een jaar van stabiliteit geweest. De 8 vaste huisartsen hebben elkaar beter leren kennen en werken steeds wat nauwer samen. Er is wekelijks een kort huisartsenoverleg op de maandagochtend waar iedereen bij aansluit. Dat is een moment van reflectie op de diensten van het weekend en er kunnen korte zaken besproken worden met elkaar. Daarnaast is er 1x per 8 weken een HAGRO overleg waar besluiten genomen kunnen worden. Er zijn geen wisselingen geweest onder de vaste huisartsen wat rust heeft gecreëerd. Er is enkel een wissel geweest in een vaste waarnemer voor 1 praktijk.

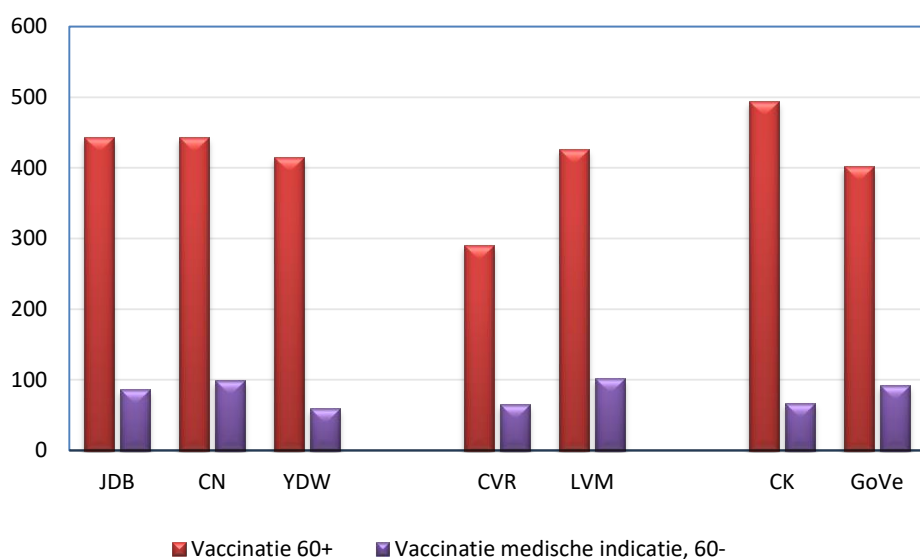
Verder was het een jaar waarin corona meer naar de achtergrond verdween maar we merkten dat het tegelijkertijd toename betekende van zorgvragen. Patiënten wisten de weg weer te vinden naar de praktijk dus dat leverde meer drukte op aan de telefoon. We hebben besloten om de toegangsdeur dicht te houden. We hebben de corona afspraak gehandhaafd dat patiënten zich door middel van een bel moeten melden voor een afspraak. De deur staat dus niet standaard open wat met name aan de balie voor rust zorgt.

Sinds begin van het jaar is er een nieuwe praktijkmanager / kwaliteitscoördinator gestart die werkt aan de onderlinge verbinding tussen de diverse units en praktijken. We zijn dit jaar gestart met de Heelhoek krant om kennis en ervaringen te delen onderling. Verder zijn er regelmatig gesprekken met één kwaliteitsassistente per unit samen met de kwaliteitscoördinator. Met elkaar zijn alle protocollen beoordeeld en waar mogelijk Heelhoek breed gedeeld. Dat is een mooie maar ook effectieve kwaliteitsslag.

Daarnaast is er met elkaar een interne sociale kaart gemaakt om samenwerking binnen het netwerk te bevorderen.

Vaccinaties

5 van de 7 praktijken hebben dit jaar de griepvaccinaties opnieuw toegediend op een externe locatie. Dat is in de corona jaren goed bevallen en verliep dit jaar opnieuw prima. Er zijn 2 praktijken die ervoor gekozen hebben om de vaccinaties weer in de praktijk toe te dienen. In totaal hebben we binnen de Heelhoek 3483 griepvaccinaties toegediend.



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 van de desbetreffende unit. Deze wordt vervolgens altijd besproken met de betrokken huisarts en afgehandeld. Zo nodig volgt er een terugkoppeling aan de patient.

De VIM melding wordt daarnaast standaard besproken in het werkoverleg van de unit. 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.

Vervolgens worden de VIM meldingen ook Heelhoek breed gemonitord en besproken in het overleg met de kwaliteitsassistenten. Er wordt gekeken wat er Heelhoek breed aangepakt kan worden in de werkwijzen en ervaringen worden gedeeld.

In 2022 zijn er binnen de Heelhoek 97 VIM meldingen geregistreerd waarbij er opvallend veel meldingen waren over de communicatie met de apotheek. In 2023 zullen we hier actief mee aan de slag gaan door middel van een werkgroep van medewerkers van de apotheek en de huisartsenpraktijk.

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 2022 hebben we alle Heelhoek mailadressen gekoppeld aan zorgmail waardoor we vanuit ieder mailadres veilig kunnen mailen.

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 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).

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

In 2022 heeft de klachtenfunctionaris 4 klachten ontvangen per mail. De klachten zijn besproken met de betreffende medewerkers, de bevindingen en afhandelingen zijn gecommuniceerd met de klager(s). Een klacht op medisch gebied wordt altijd als een VIM behandeld.

Naast de klachten komen er ook regelmatig suggesties van patiënten binnen 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. Er zijn momenteel geen specifieke aandachtspunten n.a.v. de grote audit van 2021.

In 2022 hebben we het patient tevredenheidsonderzoek gedaan, conform de richtlijn NHG accreditatie 3.0.

Over het algemeen zijn de patiënten erg tevreden. Alle huisartsen scoren boven de norm van 87,10% tevredenheid. Dat is ook terug te zien in de persoonlijke opmerkingen. Patiënten voelen zich gezien en gehoord en waarderen de persoonlijke aandacht van hun eigen huisarts.

De beleving van de doktersassistentes en huisartsen is dat patiënten lang moeten wachten aan de telefoon. Dat is ook terug te zien in de losse opmerkingen over de telefonische wachttijd. Patiënten vinden dat een belemmering, zeker in combinatie met hun eigen werkzaamheden. Meer inzetten op het gebruik van digitalisering kan hierbij helpend zijn.

In de patiënten enquête scoren alle huisartsen binnen de norm van een gemiddelde wachttijd voor een consult (6,9-10,9 min)

Verder hebben we in 2022 een start gemaakt met de thema audit "Het sluiten van de laboratorium diagnostische cirkel. Naar aanleiding van het eerste gesprek met de auditor zijn er een aantal actie punten ontstaan die we in 2023 zullen bespreken of ze uitgevoerd zijn én het gewenste resultaat opgeleverd hebben.

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.



Telefonisch en digitale bereikbaarheid

De wachttijd aan de telefoon was in 2022 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.

Patiënten worden op verschillende manieren gewezen op het bestaan van het patiëntenportaal. We communiceren via de wachtkamerschermen en via de website over de mogelijkheden die het portaal biedt. Verder hebben we in 2022 gekeken of patiënten het portaal gingen gebruiken voor de uitslag van het urine onderzoek. Door dit klein maar concreet aan te bieden, hoopten we de drempel te verlagen. Toch blijken patiënten snel terug te vallen op de oude gewoonte van bellen.

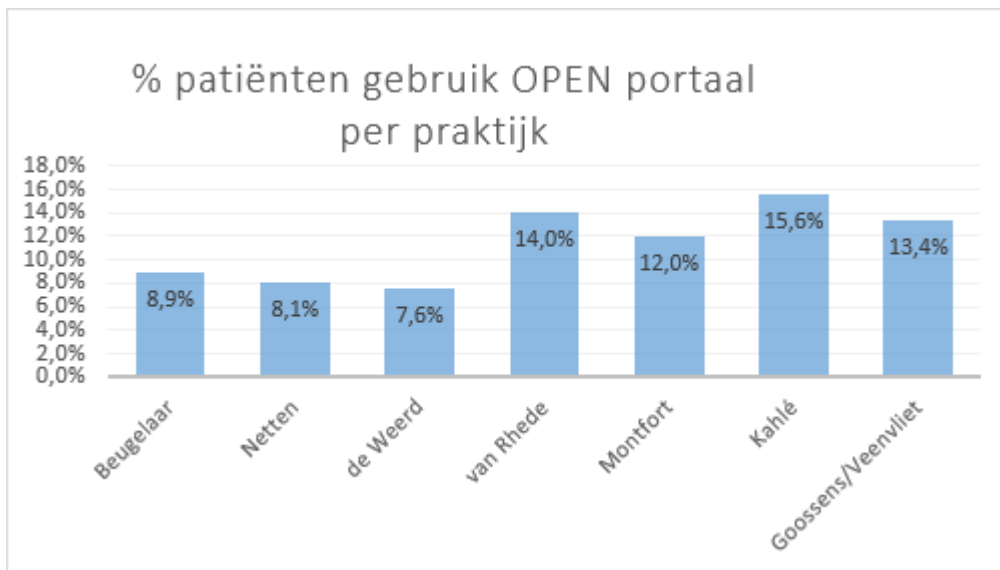
Online afspraken maken en gebruik maken van e-mail consult

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. Dit hebben we gaandeweg 2022 weer opengezet bij alle praktijken. Patiënten kunnen een fysiek consult of telefonisch consult inplannen via de webagenda.

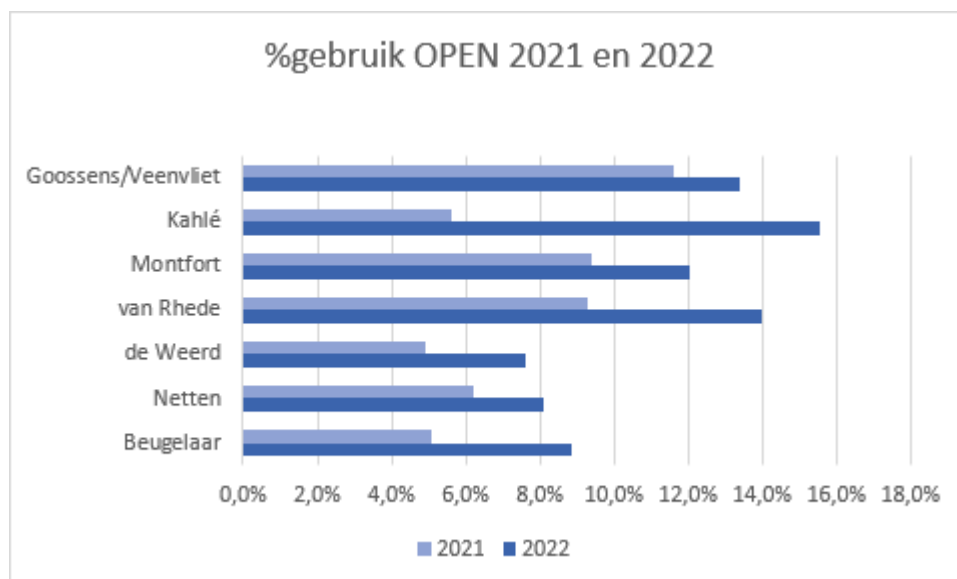
Vanuit het project OPEN is eind 2022 in werking gesteld dat patiënten hun uitslagen ook aan ons door kunnen geven. Daarvoor is een instructie gedeeld met alle collega's.

In 2022 is het gebruik van het patiënten portaal door patiënten verder uitgebreid. Bij iedere praktijk is er meer gebruik gemaakt van het portaal ten opzichte van een jaar eerder. Dat komt onder andere doordat we patiënten erop hebben gewezen via de website en de wachtkamerschermen. Daarnaast is er ook vanuit personeel meer aandacht gevraagd voor het gebruik van het portaal om de telefoniedruk te verminderen.

Hieronder zijn de aantallen in % per praktijk weergegeven:



Verder is in onderstaande afbeelding zichtbaar dat het gebruik van het patiëntenportaal per praktijk verder is toegenomen:



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 goed zijn.

Binnen de diverse units zijn er wisselingen geweest in de POH-S bezetting. Inmiddels is iedereen weer op formatie en zullen in 2023 de Heelhoek brede POH-S overleggen weer worden opgestart.

VRM

In het huisartsen informatiesysteem wordt gescreend op in- en exclusiecriteria: welke patiënten kunnen worden geïnccludeerd in de keten Vasculair Risico Management (VRM) en welke niet?

Wanneer een patiënt wordt geïnccludeerd 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.

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 2022 in totaal 1702 patiënten die ketenzorg VRM 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. Binnen de Heelhoek hebben in 2022 in totaal 159 patiënten ketenzorg voor COPD ontvangen.

Binnen de Heelhoek kijken we kritisch naar de toekomst van de COPD ketenzorg. Er zijn gedachten om de spirometrie door een externe partij te laten uitvoeren. Dat zal gevolgen hebben voor de COPD ketenzorg. Op dit moment is daar nog niets over bekend maar worden de opties door de regio organisatie Medrie onderzocht.

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 2022 hebben binnen alle praktijken van de Heelhoek in totaal 1086 patiënten zorg ontvangen via de ketenzorg DM2.

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.

In 2022 zijn de praktijken van de Heelhoek aangesloten bij Medrie voor de ouderenzorg. Per praktijk en/of unit is er frequent overleg met de samenwerkingspartners zoals thuiszorg, welzijn en de SOG. Samen bouwen we aan een netwerk rond de kwetsbare ouderen waarbij vrijwel alle praktijken aangesloten zijn bij het digitale platform OZO.

Scholing

Dit jaar zijn we weer gestart met de interne scholing voor de doktersassistenten. In september 2022 was dit weer de eerste keer na de coronapandemie. Alle assistentes waren aanwezig en waren blij met de opgedane kennis. We gaan nu standaard 2x per jaar een carrousel aanbieden waar gedelegeerde handelingen door de AIOS getoetst worden en daarnaast met theorie uitgelegd worden. Dit zal de kwaliteit van zorg verhogen.

Met de FTO-groep, die wij vormen samen met onze vaste huisarts/waarnemers en de apothekers van Ex Aqua hebben we in 2022 in totaal 4 bijeenkomsten gehouden voor farmacotherapeutisch overleg. De onderwerpen die aan de orde kwamen, waren "preventie van maagcomplicaties door geneesmiddelengebruik", "medicatie in de spoedzorg", neuropatische pijn" en "dermatomycosen". De opkomst was hoog, doordat elke bijeenkomst ook online bijgewoond kon worden. Zo kon iedere collega, ook bij ziekte of op een vrije dag, het FTO bijwonen.

Naast de FTO-groep vormen wij als HAGRO ook een toetsgroep voor intercollegiale scholing. Op zondag 3 juli zijn wij in Nijkerk "Bij Moeke" bijeengekomen voor een visie-dag. Hoofdonderwerp van deze bijeenkomst was hoe als huisarts overeind te blijven in deze tijd van hoge werkdruk, collega-schaarste en paarse krokodillen. Tijdens andere bijeenkomsten bekeken we onder andere samen de spiegelinformatie van de praktijken van onze HAGRO en namen we samen de landelijke kennistoets van huisartsen door.

Voor de POH-S werden scholingen georganiseerd door onze regio organisatie Medrie waar ze naar wens geschoold werden.

Voortzetting samenwerking St. Jansdal

Een van de huisartsen in de Heelhoek neemt zitting in het eerste-tweedelinsoverleg. Op die manier kunnen aandachtspunten besproken worden en kan de tweedelij (het ziekenhuis) voorstellen doen t.a.v. samenwerking met de verschillende vakgroepen (bijvoorbeeld de interne geneeskunde of de cardiologie). Daarnaast faciliteert het St Jansdal ook het crp-apparaat op de praktijken.

Korte vooruitblik 2023

We kijken met tevredenheid terug op de stabiliteit van het afgelopen jaar.

Voor 2023 hopen we meer gebruik te maken van ondersteuning van het patiënten portaal om zo de telefoniedruk te verminderen. We realiseren ons dat het fysieke consult onze basis blijft maar willen waar mogelijk gebruik maken van digitale middelen om de werkdruk te verlagen.

Verder gaan we uitbreiden met het project samenwerken in de wijk. We willen in 2023 de lijnen korter maken met partners in de wijk waar we beter mee willen gaan samenwerken. De zorg voor de thuiswonende patient wordt complexer en inzet van andere zorgprofessionals lijkt essentieel te worden om de juiste zorg op de juiste plaats te organiseren. Daarnaast hopen we ook gericht met projecten aan de slag te gaan die van meerwaarde zijn voor onze patiëntenpopulatie. Wanneer we onze samenwerkingspartners beter in beeld hebben, kunnen we effectiever samenwerken.

We zullen verder als huisartsen te maken krijgen met de uitwerking van het IZA, zie link voor meer informatie hierover: [SamenvattingIZA.pdf \(lhv.nl\)](#). Het IZA gaat invloed hebben op het inrichten van de zorg in de huisartspraktijk. Op welke manier het een plaats krijgt binnen de Heelhoek is nog onduidelijk. Plannen hiervoor worden ontwikkeld samen met de regio-organisatie Medrie.