

Jaarverslag Gezondheidscentrum de Heelhoek, 2023

Inleiding

Gezondheidscentrum De Heelhoek

Het gezondheidscentrum ligt in een ouder gedeelte van Lelystad en huisvest naast de huisartsengroep ook een apotheek, fysiotherapie, maatschappelijk werk, psychologie en diëtiëk. Dankzij de huisvesting van al deze partijen is de samenwerking met de verschillende disciplines positief en laagdrempelig.

Werkgebied

Het werkgebied van huisartsengroep De Heelhoek omvat de Atolwijk, het stadshart en de Zuiderzeewijk in de gemeente Lelystad. De wijken worden gekenmerkt door gemiddeld zowel meer jeugdigen als meer 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 huisartsen in opleiding, 6 POH-Somatiek, 3 POH-GGZ en 13 assistentes werkzaam zijn. Bij huisartsengroep De Heelhoek staan op dit moment in totaal bijna 16.000 patiënten ingeschreven.

De huisartsen werken samen in 3 verschillende kostenmaatschappen (2 duo's en 1 trio). Vier huisartsen zijn erkend opleider en een vijfde huisarts wil binnenkort ook opleider worden. De 7 huisartspraktijken zijn gezamenlijk NPA-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 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.

2023, een jaar waarin de maatschappij weer open was

2023 kenmerkte zich niet alleen door het zich weer volledig openen van de maatschappij na de corona pandemie, maar ook werden in gezondheidscentrum De Heelhoek alle corona gerelateerde beperkingen opgeheven. De patiënten hadden de weg richting de huisarts in 2022 veelal al teruggevonden maar in 2023 besloot huisartsengroep De Heelhoek ook haar tussendeuren tijdens de spreekuurtijden weer open te zetten. Op deze manier heeft de huisartsengroep een eerder i.v.m. corona opgeworpen drempel weer weggenomen.

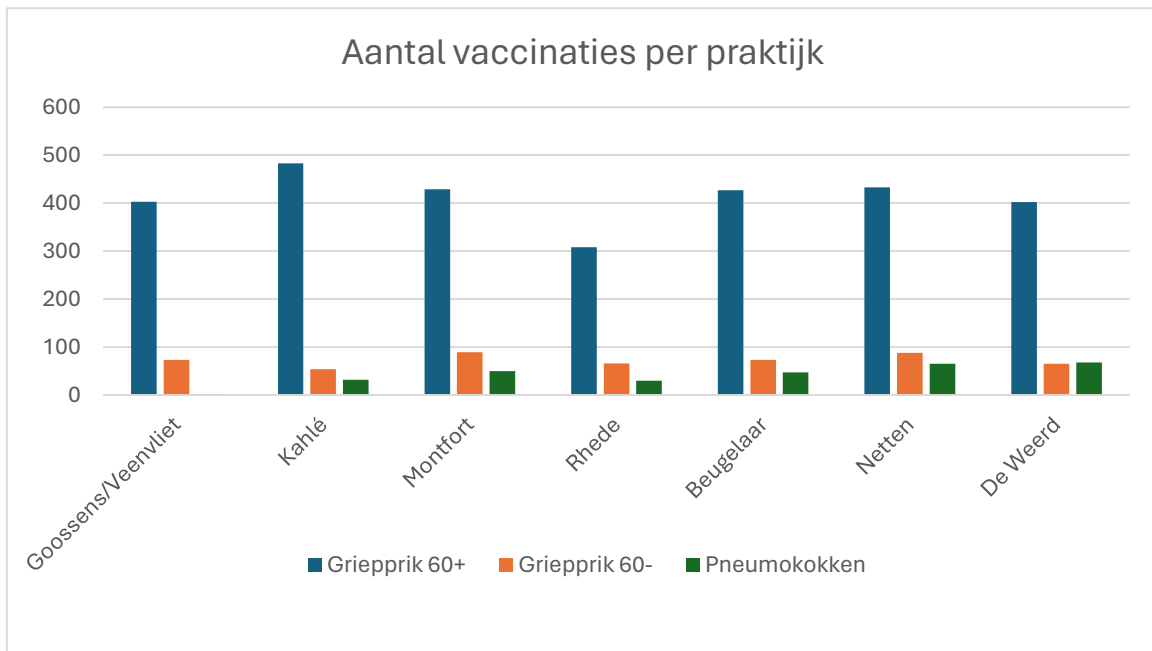
Ten behoeve van de onderlinge samenwerking heeft er in 2023 elke week een huisartsenoverleg plaats gevonden op de maandagochtend. Elke huisarts sloot hierbij aan waardoor vrijwel iedereen voortdurend op de hoogte werd gesteld van de lopende zaken binnen en buiten het gezondheidscentrum. Dit overleg is tevens ook een moment van reflectie op de diensten die buiten de reguliere werkdagen zijn gedraaid op de huisartsenpost waardoor een ieder van elkaar kan leren.

In 2023 heeft de Heelhoek samengewerkt met een praktijkmanager die de verbindende factor was tussen alle praktijken. Zij ondersteunde vooral op de gebieden die de huisartsen tijd voor de patiënt zouden ontnemen. Zo heeft zij zich onder andere gebogen over de kwaliteitseisen, een betere samenwerking met de apotheek, het ijken van materialen en het verzamelen van relevante praktijk brede informatie die vervolgens werd gedeeld middels de onder alle medewerkers verspreide digitale 'Heelhoekkrant'.

Vaccinaties

Dit jaar zijn er 2 verschillende vaccinaties toegediend door onze huisartsen. De griepvaccinatie is Heelhoekbreed bij 2.885 patiënten boven de 60 jaar toegediend en bij 508 patiënten onder de 60 jaar.

In totaal zijn dit jaar naast de griepvaccinatie ook 340 vaccinaties gezet tegen pneumokokken. In onderstaande tabel is te zien hoe deze getallen kunnen worden uitgesplitst per praktijk.



Veilig incidenten melden

Binnen de Heelhoek maken wij gebruik van de mogelijkheid tot het “veilig- incidenten-melden” (VIM) door medewerkers. Deze 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 ingevuld in een registratie document en hierna altijd besproken in groepsverband of één op één met de betreffende medewerker/arts. 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 handelwijze.

In 2023 zijn er binnen de Heelhoek in totaal 83 meldingen geweest van incidenten. De meeste incidenten hebben betrekking op koppelen van gegevens aan onjuiste patiënten, foutieve herhaalrecepten of het al dan niet inzetten van urinekweken. In alle gevallen heeft het niet geleid tot schade aan de patiënt of medewerker en zijn de incidenten 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 mailomgeving.

De huisartsen in de Heelhoek streven naar een zo veilig mogelijk klimaat rondom gegevensverwerking en gegevensbescherming van patiënten. Om deze reden is in 2023 een AVG scan uitgevoerd door een externe organisatie waaruit nog enkele verbeterpunten naar voren kwamen waar we in 2024 werk van zullen maken. Zo zullen we in 2024 bijvoorbeeld overgaan naar het werken ‘in de cloud’ waarbij onder andere onze inlogmethodes met tweefactor-authenticatie uitgebreid worden. Ook zijn we bewuster geworden over de wettelijke bewaartermijnen en zullen we onze processen daarop aanpassen. In 2023 hebben geen datalekken binnen de Heelhoek plaatsgevonden.

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 binnen een week op te pakken door de betrokken medewerkers te bevragen en met de indiener contact op te nemen. In 2019 hebben de artsen besloten om direct met de indiener te communiceren. Wanneer men er onderling niet uitkomt,

wordt er doorverwezen naar de stichting klachten en geschillen eerstelijnszorg (SKGE). De huisartsen van de Heelhoek zijn allen aangesloten bij deze stichting. In 2023 zijn er per mail in totaal 2 klachten binnen gekomen en deze zijn volgens het protocol afgehandeld met de desbetreffende medewerker en de indiener. Naast het indienen van klachten stimuleert de Heelhoek om ook verbeteruggesties in te dienen. Hier wordt sporadisch gebruik van gemaakt.

NPA-accreditering

Gezondheidscentrum De Heelhoek heeft zich ook in 2023 weer ingespannen om de zorg volgens de richtlijnen van de NPA uit te voeren. Om hier invulling aan te geven is gekozen om een thema-audit te laten plaatsvinden over de opvolging van laboratorium uitslagen. Een NPA auditor heeft daarbij door middel van aanwezigheid in de praktijk en gesprekken met praktijkhouders, gecontroleerd in welke mate de praktijk voldoet aan de vastgestelde kwaliteitsnormen. Ter voorbereiding was door een huisarts in opleiding in het kader van de opleiding een prospectieve risicoanalyse van het proces gemaakt. En tijdens de audit is gebleken dat de praktijk voldoet aan vrijwel alle normen die NHG-praktijkaccreditering stelt. Het zeer beperkte aantal normafwijkingen dat tijdens de audit werd vastgesteld werd voortvarend aangepakt zodat na afloop van de accreditatieronde geen enkel punt nog openstond.

Het blijven voldoen aan de accreditatienormen is een voortdurend aandachtspunt, waarbij de praktijkmanager een belangrijke signalerende en coördinerende rol speelt.

Telefonie en afspraken maken

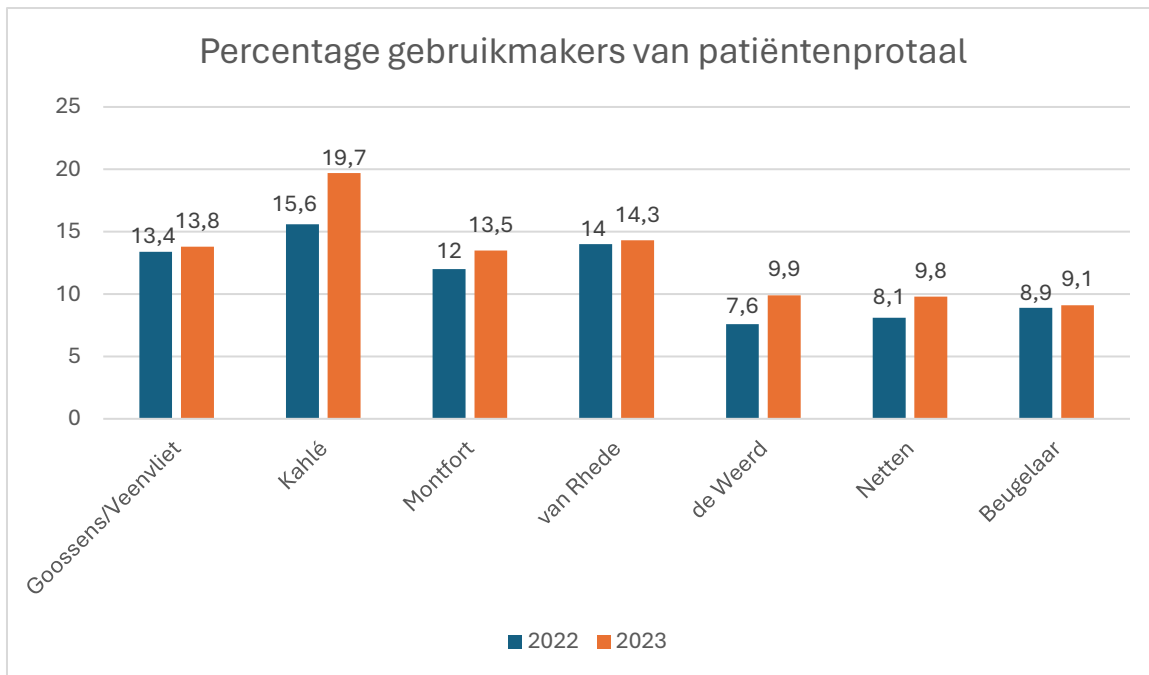
In 2023 heeft één van de units in afstemming op haar patiëntenbestand een Engels telefoniebandje ingesproken. Op deze manier worden patiënten die onvoldoende Nederlands spreken tegemoet gekomen. Daarnaast zijn alle praktijken overgegaan naar een nieuw telefoniesysteem dat Heelhoek breed wordt gebruikt.

Het idee is om in 2024 meer inzicht te krijgen in de wachtrijen en de mogelijkheden te verkennen om deze zo kort mogelijk te houden voor patiënten, bijvoorbeeld door de inzet van technologische innovaties.

De praktijken in de Heelhoek bieden al de mogelijkheid om zowel online als telefonisch een afspraak in te plannen. In 2023 werd door de patiënten de telefonische optie zo goed als altijd verkozen. Afspraken maken aan de balie wordt ontmoedigd omdat daarbij vanwege de privacy geen uitvraag kan plaatsvinden van de reden voor bezoek, waardoor geen adequate triage kan plaatsvinden.

Patiënten portaal

In 2023 is het gebruik van het patiënten portaal door patiënten verder toegenomen. Bij iedere praktijk is een (lichte) stijging te zien in het gebruik ten opzichte van 2022. In onderstaande grafiek is te zien hoeveel procent van de patiënten per praktijk gebruik hebben gemaakt van het patiënten portaal. Ook is het percentage van 2022 te zien waardoor de stijging duidelijk wordt. In 2023 is het patiënten portaal niet specifiek onder de aandacht gebracht, waardoor de stijging een mooi maar verrassend resultaat is. Als patiënten het portaal meer gebruiken zullen naar verwachting de telefoonlijnen namelijk minder belast worden.



Ketenzorg

Voor de ketenzorg van chronisch ziekten werkt de Heelhoek samen met regio-organisatie Medrie. In 2023 zijn er nog wat wisselingen geweest binnen de formatie van POH-S medewerkers in verschillende units. Om deze reden zijn de structurele overleggen nog niet volledig zoals we deze ooit gekend hebben. Het streven is om in 2024 weer een stabiel team te krijgen met goede onderlinge samenwerking en geregeld onderling overleg.

Vasculair Risico Management (VRM)

In het huisartseninformatiesysteem wordt gescreend op in- en exclusiecriteria: welke patiënten kunnen worden geïncludeerd in de keten VRM en welke niet? Wanneer een patiënt wordt geïncludeerd ontvangt deze proactieve programmatische zorg ter beperking van het cardiovasculair risico van de deelnemers. Het traject loopt in alle praktijken in de Heelhoek. Onder Vasculair Risico Management wordt verstaan: diagnostiek, behandeling en follow-up van risicofactoren voor hart en vaatziekten, inclusief leefstijladvisering en begeleiding bij patiënten met een verhoogd risico op ziekte of sterfte door hart- en vaatziekten.

Twee keer per jaar sloot een huisarts van de Heelhoek aan bij het regionale kwaliteitsteam VRM waarin onder andere spiegelinformatie en de protocollen werden doorgesproken.

COPD

Patiënten met de longziekte COPD waarvan de huisarts hoofdbehandelaar is, kunnen na het vaststellen van de inclusie/exclusie criteria worden opgenomen in het ketenzorgprogramma 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.

DM ketenzorg

Net als bovengenoemde ketenzorg, wordt ook DM ketenzorg binnen de Heelhoek vooral vormgegeven door de praktijkondersteuner. Zij heeft in ieder geval een belangrijke coördinerende taak en verricht de controles. Daarnaast geeft de praktijkondersteuner uitleg over de ziekte zelf, over het gebruik van de medicatie, leefstijladviezen en verwijst eventueel door naar andere ketenpartners.

Ouderenzorg

Huisartsengroep De Heelhoek werkt met een document waarin een aantal samenwerkingsafspraken ten aanzien van ouderen zorg met thuiszorgorganisaties Icare en Woonzorg Flevoland 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. 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 2023 nam de Heelhoek deel aan het project 'kwetsbare ouderen', waarbij de wijkverpleegkundige op indicatie langs kwetsbare ouderen ging voor een preventief huisbezoek. Het project leverde een beter zicht op de vitaliteit van de deelnemende ouderen en een versterkte interdisciplinaire samenwerking op. Daarnaast kwam eens in de 6 weken de specialist ouderengeneeskunde langs in één van de praktijken om kwetsbare ouderen te bespreken.

Scholing

In 2023 is een training gedelegeerde handelingen aangeboden aan de doktersassistenten waarin deze door de huisartsen in opleiding getoetst werden en daarnaast theoretische uitleg kregen. De volgende onderwerpen zijn hierbij aan bod gekomen: ECG maken, enkel tapen, cervix uitstrijkje, EAI (enkel arm index) uitvoeren en IUD ('spiraaltje') verwijderen. Trainingen rondom dergelijke gedelegeerde handelingen zorgen ervoor dat de kwaliteit van de zorg binnen de Heelhoek op niveau blijft. Bijna alle assistenten waren bij deze training aanwezig.

Daarnaast zijn we dit jaar ook bezig geweest met scholen van voldoende BHV'ers binnen onze organisatie. Zeven medewerkers hebben een online cursus afgerond en na een fysieke instructie, buiten op het parkeerterrein geoefend met het blussen van verschillende soorten brandjes. Het was een leerzame middag.

Naast de Heelhoekbreed georganiseerde scholingen heeft onder andere Medrie ook dit jaar weer meerdere interessante trainingen aangeboden waarbij medewerkers op eigen initiatief zijn aangehaakt om hun kennis op peil te houden of om nieuwe handelingen te leren.