

Jaarverslag 2024

Algemene inleiding en schets van de organisatie.

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 diëtië. 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 bewoners van niet-westerse afkomst 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 waren in 2024 zeven vrijgevestigde huisartspraktijken ondergebracht, waarin acht vaste huisartsen, vier waarnemend huisartsen, gemiddeld vier huisartsen in opleiding, zes POH-Somatiek, drie POH-GGZ en dertien assistentes werkzaam zijn. Bij huisartsengroep De Heelhoek staan eind 2024 in totaal iets minder dan 16.000 patiënten ingeschreven.

De huisartsen werken samen in drie verschillende kostenmaatschappen (twee duo's en één trio). Vier huisartsen zijn erkend opleider en een vijfde huisarts zal in 2025 ook opleider worden. De zeven 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.

Algemene omschrijving van onze uitvoering in 2024:

2024 stond in de Heelhoek in het teken van ontwikkeling waarbij toch de laagdrempelige huisartsenzorg voorop blijft staan.

Ten behoeve van de onderlinge samenwerking heeft er in 2024 elke week een huisartsenoverleg plaats gevonden op de maandagochtend. In dit overleg zijn belangrijke lopende zaken besproken, knopen doorgehakt, casussen behandeld en zijn plannen gemaakt voor het verbeteren van zorg, kwaliteit en samenwerking. Daarnaast dient dit wekelijkse overleg als een moment van reflectie op de diensten die buiten de reguliere werkdagen zijn gedraaid op de huisartsenpost. In 2024 zijn vijf HAGRO vergaderingen gehouden waarin besluitvaardige stukken werden besproken en knopen hierover zijn doorgehakt.

Naast de interne overleggen met als basis het versterken van de reguliere zorg, zijn ook structurele multidisciplinaire overleggen gehouden waarin wordt besproken welke gecombineerde zorg toegepast kan worden op bepaalde problematiek en casuïstiek. Ook farmacotherapeutisch overleg behoort tot de vaste structuur waarin artsen multidisciplinair samenwerken om de zorg te versterken.

In 2024 heeft de Heelhoek een nieuwe praktijkmanager ingehuurd om de verbinding tussen de zeven praktijken te versterken en ook de samenwerking met het wijknetwerk te kunnen opbouwen. Zaken die niet patiënt gerelateerd waren, kregen op deze manier de juiste opvolging en werden op structurele manier opgepakt en behandeld. Een andere manier van verbinding tussen alle medewerkers in de Heelhoek was dit jaar de Heelhoekkrant. Hierin werden belangrijke data van scholingen en nieuwe initiatieven in de zorg benoemd.

Opleidingen/scholing

In 2024 is het protocol 'scholing' ontwikkeld waardoor elke medewerker precies kan nalezen op welke scholing hij/zij recht heeft en daarnaast verplicht is te volgen in het betreffende jaar. Zo is ervoor gekozen om elk jaar een Heelhoekbrede scholing aan te bieden waarbij het onderwerp door de medewerkers wordt voorgedragen. Daarnaast zal eens in de drie jaar de triagescholing worden herhaald en worden de scholingen voor BHV en AED/BLS tweejaarlijks herhaald. Overige scholingen kunnen medewerkers in overleg met hun eigen huisarts aanvragen en volgen.

Het afgelopen jaar zijn twee assistentes begonnen aan de opleiding spreekuur ondersteuner en hebben alle assistentes de mogelijkheid gekregen om aan te sluiten bij de Heelhoekbrede scholing wondzorg. Verder hebben alle assistentes de training gedelegeerde handelingen gehad waarin huisartsen in opleiding de handelingen uitleggen en deze getoetst worden. Voor elke assistent is een overzicht bijgehouden voor welke handelingen zij bevoegd en/of bekwaam is. Dit jaar zijn de volgende gedelegeerde handelingen aan bod gekomen: bloeddruk meten, CRP meten, glucose meten, ring verwijderen en wratten aanstippen.

We zijn druk bezig geweest met het inplannen van een AED/BLS cursus maar helaas hebben we in samenwerking met het scholingsbureau van Medrie geen passende optie gevonden en schuiven we daarom de AED scholing door naar 2025.

NPA accreditatie

De Heelhoek heeft dit jaar haar focus gehad op het opnieuw behalen van de NHG-certificering. Met deze certificering waarborgt de Heelhoek haar kwaliteit en streeft zij eenheid na in de werkwijze. Zo werken alle praktijken met dezelfde protocollen en is er een systeem waarbij de verantwoordelijke per protocol op het juiste tijdstip een protocol herziet. We hebben in 2024 de nieuwe richtlijnen en NHG-standaarden nauw in de gaten gehouden en hierop zijn de eigen protocollen aangepast. Op deze manier zorgen we ervoor dat we scherp blijven en steeds op de meest effectieve manier werken.

De praktijkmanager heeft het gehele jaar, in samenwerking met de kwaliteitsassistentes (één per unit) en de coördinator kwaliteit, alle NHG-kwaliteitsrichtlijnen opnieuw onder de loep genomen en waar nodig aanpassingen doorgevoerd.

In december heeft een hercertificeringsaudit plaats gevonden waarbij een externe auditor de praktijken heeft beoordeeld. De auditor was onder de indruk van de wijze waarop de Heelhoek haar kwaliteit waarborgt en nam hierover enkel positieve woorden in de mond. Met een paar kleine aanpassingen in de dagelijkse praktijkvoering hebben we daarom ook het nieuwe certificaat ontvangen en kijken we met trots terug naar een bewogen jaar op kwaliteitsgebied.

Telefonie

Begin 2024 hebben alle praktijken inzicht gekregen in de lengte van de wachtrijen van de telefonie. Op deze manier kunnen assistentes tijdig bijspringen als de wachttijd dreigt op te lopen. Door lage bezetting tijdens vakanties of ziekte is het echter niet altijd gelukt om de wachttijd laag te houden. Om die reden heeft één van de units tijdens de zomervakantie een extra telefonie assistente aangenomen. Op deze manier verlagen we de op dat moment hoge werkdruk bij medewerkers en verkorten we de wachttijd aan de telefoon. Deze optie zal in 2025 opnieuw worden onderzocht.

Vanaf september is in Lelystad het voorstel gedaan om de collegalijs op acht te plaatsen met de slogan: niet langer in de wacht, collegalijs op acht. In de Heelhoek is naast het doorvoeren van deze aanpassing ook de ringtoon van de collegalijs veranderd zodat medewerkers herkennen dat het een collega is en waar mogelijk spoedig opnemen.

Klachten

De Heelhoek streeft er naar dat eventuele klachten snel met direct betrokkenen worden besproken en opgelost. Het streven is dat de praktijkmanager de klacht binnen zeven werkdagen oppakt met betrokken medewerkers/artsen. Binnen deze termijn krijgt de indiener (onder normale omstandigheden) een terugkoppeling en een mogelijke oplossing aangedragen.

In 2024 zijn per mail in totaal vier klachten binnen gekomen en deze zijn volgens het protocol afgehandeld met de betreffende medewerker en indiener. Eén van de klachten is vervolgens verder behandeld door de stichting klachten en geschillen eerstelijnszorg (SKGE). Alle huisartsen van de Heelhoek zijn aangesloten bij deze stichting zodat patiënten indien gewenst aanspraak kunnen doen op deze onafhankelijke klachtenafhandeling.

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.

In 2024 zijn alle praktijken in de Heelhoek overgegaan naar het werken “in de cloud” waarbij onder andere onze inlogmethodes met tweefactor-authenticatie uitgebreid zijn. De overgang naar het werken in de cloud heeft gezorgd voor een betere informatiebeveiliging en een betere opslag van gegevens. Daarnaast is er een database gekomen waarin alle AVG-verwerkersovereenkomsten met externe partijen zijn opgeslagen. Via dit verwerkingsregister kunnen we overzicht houden op de afspraken die rondom het delen van informatie zijn gemaakt met derden.

In 2024 hebben binnen de Heelhoek geen datalekken plaatsgevonden.

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 een en ander 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 2024 hebben de medewerkers meer geprobeerd te ‘vimmen’ dan voorheen om zo veel mogelijk te kunnen verbeteren. In totaal zijn er binnen de Heelhoek het afgelopen jaar 78 meldingen geweest van incidenten. Dit zijn er vijf minder dan in 2023. De meeste meldingen hadden als onderwerp: medicatie. Dit omvat bijvoorbeeld het per ongeluk voorschrijven van een foutieve dosering of verschillende zaken rondom medicatie die niet leverbaar was. Daarnaast zijn er meerdere meldingen gedaan over communicatie met de apotheek, verkeerde patiënt koppelingen en over de urinekweek. In alle gevallen heeft de oorzaak van de melding niet geleid tot schade aan de patiënt of medewerker en zijn de incidenten gebruikt om van te leren.

Ketenzorg

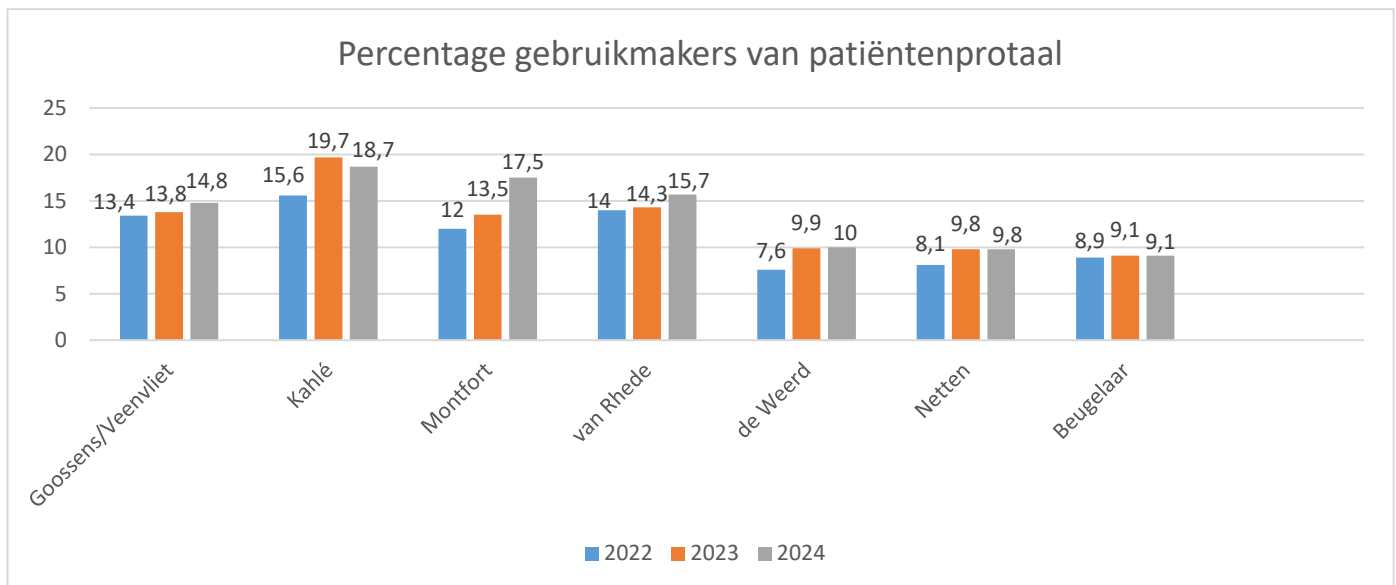
Voor de ketenzorg van chronische ziekten werkt de Heelhoek samen met regio-organisatie Medrie. De POH-S van de Heelhoek hebben in 2024 veel werk verricht rondom de ketenzorg en er is een start gemaakt met een visie voor structurele overleggen. In 2025 zal die visie tot uitwerking komen waardoor structureel overleg betreft de ketenzorg mogelijk is en hierin een effectieve samenwerking wordt gestimuleerd.

Het afgelopen jaar zijn alle gecombineerde leefstijl interventies (GLI) in Lelystad binnen de Heelhoek overzichtelijk gemaakt en zijn deze onderzocht op inhoud. Dit heeft de POH-S betere handvaten gegeven om gericht door te kunnen verwijzen naar de juiste soort GLI-trajecten.

In 2025 zullen de bestaande protocollen rondom de ketenzorg tijdens overleggen worden besproken. Hierbij zal opnieuw scherp worden gekeken naar hoe wij bepaalde richtlijnen toepassen op de eigen situatie binnen de Heelhoek. De NHG-standaarden blijven hierbij de leidraad.

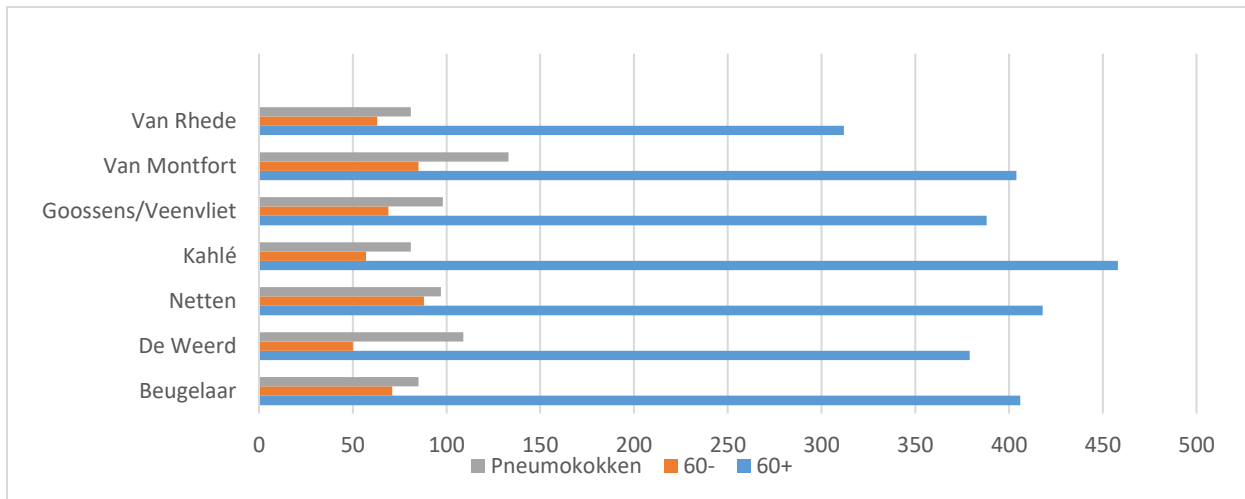
Patiënten portaal

Digitalisering is een feit en dit zien we ook terug in het gebruik van het online patiëntenportaal. Bij veel praktijken is namelijk een (lichte) stijging te zien in het aantal patiënten dat gebruik heeft gemaakt van het online patiëntenportaal. In onderstaande grafiek is te zien hoeveel procent van de patiënten per praktijk gebruik heeft gemaakt van het portaal om hun gegevens in te zien.



Vaccinaties

Dit jaar zijn er twee verschillende vaccinaties toegediend door de huisartsen. De griepvaccinatie is Heelhoekbreed bij 2765 patiënten boven de zestig jaar toegediend en bij 483 patiënten onder de zestig jaar. Naast de griepvaccinatie zijn ook 684 vaccinaties gezet tegen pneumokokken. In onderstaande grafiek is uitgesplitst per praktijk hoeveel vaccinaties zijn gegeven.



Informatie-deling

In 2024 zijn we overgestapt naar een nieuwe provider voor de schermen in onze wachtkamers. Het doel hierbij is om gemakkelijker medisch-belangrijke informatie over te brengen bij patiënten in de wachtkamer. Op deze schermen zijn medische campagnes te zien in combinatie met initiatieven in de stad die van waarde kunnen zijn voor patiënten.

Naast de vernieuwing van de schermen hebben ook alle medewerkers van de Heelhoek een fotoshoot gehad waardoor patiënten op de website een duidelijker beeld krijgen van de gehele praktijk en haar medewerkers. In 2025 worden ook meer praktijkfoto's toegevoegd op de website waardoor de website meer 'eigen' zal worden.

Samenwerken in de wijk

De Heelhoek is al meerdere jaren bezig met het versterken van de samenwerking in de wijk. Op die manier hopen we patiënten meer te kunnen bieden dan enkel de huisartsenzorg toelaat. Door beter samen te werken met partners in de wijk kunnen we gericht doorverwijzen naar bijvoorbeeld (sport)aanbod, alternatieven voor GGZ, aanvullende thuiszorgopties en bijvoorbeeld mogelijkheden voor vrijwilligerswerk. Er zijn twee bijeenkomsten georganiseerd vanuit de Heelhoek waarbij veertig tot zestig professionals aanwezig waren om te netwerken en de samenwerking te verbeteren.

Afgelopen jaar zijn we daarnaast ook bezig geweest met het versterken van de samenwerking rondom proactieve zorgplanning en het onderwerp 'slaap'. We hebben hiervoor werkgroepen opgericht met verschillende organisaties waarbij de knelpunten en mogelijke verbeterpunten betreft de samenwerking werden besproken en hier actie op is uitgevoerd.

In 2025 is de wens om een stapje extra te doen richting onze patiënten rondom deze onderwerpen. Zo zullen er verschillende informatiebijeenkomsten zijn waarin patiënten handvaten krijgen om met de verschillende onderwerpen verder te kunnen.