

Jaarverslag 2025

Gezondheidscentrum De Heelhoek

Het gezondheidscentrum ligt in een ouder gedeelte van Lelystad en huisvest naast de huisartsengroep ook een apotheek, fysiotherapie, maatschappelijk werk, psychologie, podotherapie 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 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 2025 zeven vrijgevestigde huisartspraktijken ondergebracht, waarin acht vaste huisartsen, vijf waarnemend huisartsen, gemiddeld vijf huisartsen in opleiding, zes POH-S, drie POH-GGZ en dertien assistentes werkzaam zijn. Bij huisartsengroep De Heelhoek staan eind 2025 in totaal iets meer dan 15.500 patiënten ingeschreven. De huisartsen werken samen in drie verschillende kostenmaatschappen (twee duo's en één trio). Vijf huisartsen zijn erkend opleider waarvan de vijfde huisarts dit jaar opleider is geworden.

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 2025:

2025 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 2025 elke week in de Heelhoek 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 2025 zijn zes HAGRO vergaderingen gehouden waarin besluitvaardige stukken werden besproken.

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.

De zeven huisartsenpraktijken die in de Heelhoek gevestigd zitten, zijn onderverdeeld in 3 units waarin zijn voor elkaar waarnemen tijdens afwezigheid. De units kunnen als het ware als 3 verschillende teams gezien worden binnen de Hagro.

In 2025 heeft de Heelhoek een praktijkmanager ingehuurd om de verbinding tussen de zeven praktijken te versterken en ook de samenwerking met het wijknetwerk te kunnen uitbouwen. 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 is de Heelhoekkrant. Hierin werden belangrijke data van scholingen en nieuwe initiatieven in de zorg benoemd

Opleiding/scholing

Dit jaar is er een avond besteed aan het bijspijkeren van de gedelegeerde handelingen die het personeel af en toe uit moet voeren. Daarnaast is er een online scholing beschikbaar gesteld voor alle assistentes. Het onderwerp van de scholing was 'triage in de huisartsenpraktijk'. Verder hebben de 3 units in de Heelhoek zelf nog nascholingen gedaan zoals 'het rode oog', 'kinderziekten', CVRM scholing via Medrie en is er sporadisch een parallel dag via de huisartsopleiding geweest voor de doktersassistente.

NPA accreditatie

Eind 2024 hebben de huisartspraktijken van de Heelhoek opnieuw het certificaat voor praktijkaccreditering behaald. Vanuit de audit kwamen echter wat tips en aandachtspunten waar verschillende praktijken dit jaar mee bezig zijn gegaan.

Zo zijn er extra sloten toegevoegd op documentkasten bij unit 1, is er een nieuwe koelkast zonder vriesvak aangeschaft in unit 3, en zijn we aan de slag gegaan met de triage training voor assistentes. Deze stond al op de planning maar hier is door de audit wat vaart achter gezet.

Er zijn dit jaar structureel overleggen geweest met kwaliteitsassistentes (één per unit) om de kwaliteit in elke unit te borgen en één geheel te maken in het centrum, waar mogelijk.

Telefonie

In 2025 zijn de statistieken van de telefonie bijgehouden door de praktijkmanager. Dit is gedaan met het oog op krijgen van inzichten in de piekmomenten en de gemiddelde lengte van de gesprekken per praktijk.

Deze statistieken zijn per maand en per praktijk gedurende het hele jaar bijgehouden en zullen in 2026 worden geanalyseerd en omgezet in duidelijke grafieken. Op die manier proberen we het gebruik van telefonie in de praktijk zo effectief en efficiënt in te zetten door te leren van onze eigen statistieken.

Ook hebben de artsen onderzocht om tijdens vakanties, op de vakantiebandjes een spoedknop te installeren zodat patiënten bij levensbedreigende spoed direct kunnen worden doorgeschakeld naar de praktijk die daarvoor waarneemt. Deze actie is dit jaar nog niet gelukt omdat er bij het programmeerproces hiervan nog wat onverwachte tegenslagen waren. Er wordt geprobeerd om een andere oplossing te vinden in 2026 voor de praktijken die hier behoefte aan hebben.

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 2025 zijn per mail in totaal 8 klachten binnen gekomen en deze zijn volgens 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. Alle praktijken maken gebruik van het uitgebreide ICT-beveiligingspakket van de firma Huijbregts. Sinds 2024 werken ze in 'the cloud', waarbij gebruik wordt gemaakt van twee factor authenticatie. In 2025 zijn in de Heelhoek geen datalekken geconstateerd.

ICT

De artsen zouden in 2025 overgaan op een nieuw huisartseninformatiesysteem (Sanday), maar er kwam een kink in de kabel omdat het programma nog niet klaar bleek te zijn voor een groepspraktijk zoals wij die hebben. Daarom hebben we noodgedwongen afgezien van implementatie in 2025. We hebben nog wel onderzoek gedaan naar alternatieve systemen, maar hebben uiteindelijk toch (weer) gekozen voor het programma Sanday, wat inmiddels wel geschikt is gemaakt voor onze setting. De overgang staat nu voor het vierde kwartaal van 2026 gepland.

Veilig incident 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 handelwijze.

In totaal zijn er in 2025 89 VIM-meldingen gedaan. Dit zijn er meer dan in 2024. In 2025 hebben we een systeem bedacht waarin de assistentes elk kwartaal werden herinnerd aan de noodzaak om hun incidenten vast te leggen. Het kan zijn dat dit systeem zo goed heeft gewerkt dat we op papier meer incidenten hebben gehad. 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.

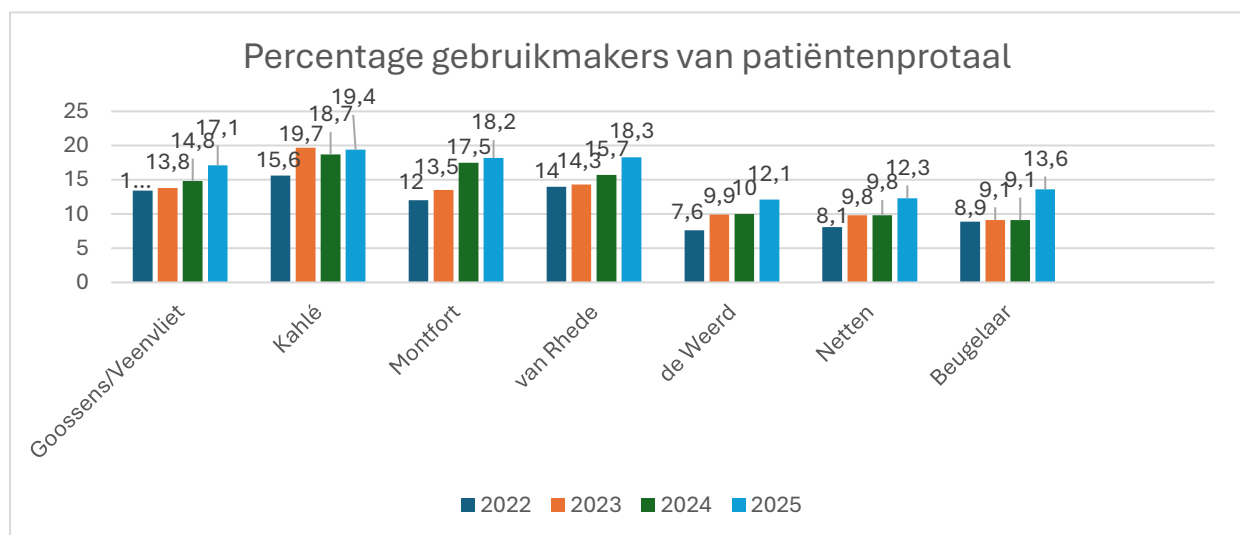
Ketenzorg

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.

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

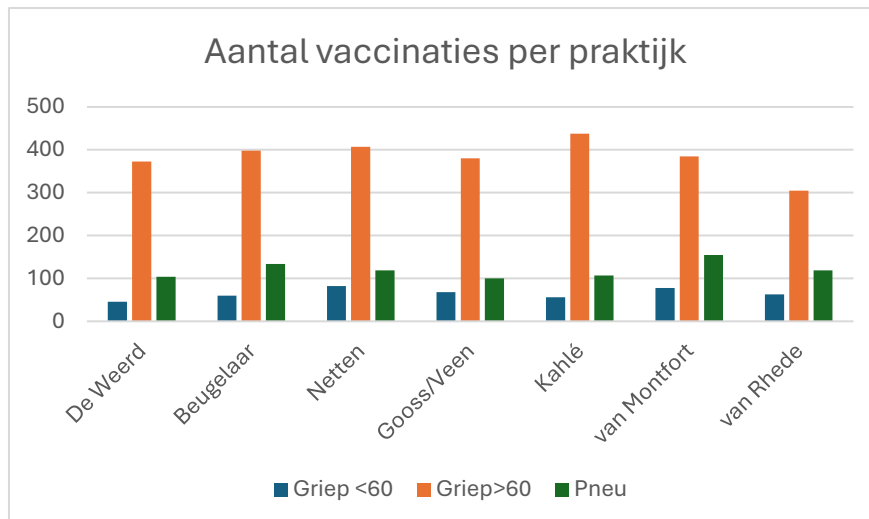
Patiënt portaal

Digitalisering is een feit en dit zien we ook terug in het gebruik van het online patiëntenportaal. Bij veel praktijken is namelijk in 2025 een 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

Er zijn in 2025 2 verschillende vaccinaties toegediend door de huisartsen. De griepvaccinatie is Heelhoekbreed bij 2.686 patiënten boven de zestig jaar toegediend en bij 453 patiënten onder de 60 jaar. Naast de griepvaccinatie zijn ook 838 vaccinaties gezet tegen pneumokokken. In onderstaande grafiek is uitgesplitst per praktijk hoeveel vaccinaties zijn gegeven.



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 gerichter doorverwijzen naar bijvoorbeeld (sport)aanbod, alternatieven voor GGZ, aanvullende thuiszorgopties en bijvoorbeeld mogelijkheden voor vrijwilligerswerk.

In 2025 is er een netwerkbijeenkomst georganiseerd waarbij 40 professionals aanwezig waren die met ons de verdieping opzochten rondom de GGZ. We merken dat dit een groot probleem is in de zorg en wilden hier samen met professionals uit de wijk over sparren en mogelijk (tijdelijke) oplossingen zoeken.

Daarnaast zijn er twee bijeenkomsten geweest voor patiënten waarbij we in 1 keer flink wat informatie aan een grote groep patiënten konden overbrengen. De eerste bijeenkomst ging over het onderwerp 'slaap', waarbij zo'n 40 patiënten aanwezig waren. En ook de tweede bijeenkomst over het levenseinde was met een opkomst van 95 patiënten een groot succes. We hebben het idee dat bijeenkomsten voor patiënten een mooie toevoeging is in onze zorg en hopen hier in 2026 mee verder te kunnen waardoor de patiëntrelatie zou kunnen worden verstevigd.