



# Jaarverslag 2015

Huisartsenpraktijk Hendriks  
& Huizing

Publicatiedatum: 21-06-2016

---

Huisartsenpraktijk Hendriks & Huizing  
Velperweg 71  
6824 HH Arnhem

T: 026 -3614706/026-4420123  
F: 026 -3614078

[info@huisartshendriksenhuizing.nl](mailto:info@huisartshendriksenhuizing.nl)  
Huisartsenhendriks-huizing.nl

## Voorwoord

Voor u ligt het eerste jaarverslag van huisartsenpraktijk Hendriks & Huizing. Dit jaarverslag geeft een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen, gegevens en bevindingen van 2015. Daarnaast maakt het de huisartsenzorg binnen de praktijk transparant voor zorgverzekeraars en patiënten, zij willen zichtbare kwaliteit zien welke te meten is met proces- en uitkomstindicatoren. Dit jaarverslag is ook een belangrijke schakel in ons interne kwaliteitsbeleid. Het dwingt ons concrete plannen voor het volgende jaar te formuleren.

De zorgvraag in de huisartsenpraktijk zal de komende jaren groeien. Dit komt gedeeltelijk door een verschuiving van zorg van de tweede naar de eerste lijn, maar ook door een toename van het aantal ouderen en de toenemende levensverwachting. Dit betekent een forse toename van de vraag naar chronische zorg en naar zorg dichtbij en aan huis. De praktijkondersteuners zullen hierin een centrale rol spelen.

De praktijk gaat aankomend jaar starten met een groot project. Wij willen eind 2016 het keurmerk behalen voor een goed georganiseerde praktijk waarin de zorg die wij leveren gedocumenteerd is. Dit houdt in dat we voortdurend bezig zijn met kwaliteitsverbeteringen binnen de praktijk door zowel kritisch als professioneel naar de dagelijkse praktijkvoering te kijken. Dit doen wij zowel vanuit een medisch inhoudelijk als vanuit organisatorisch perspectief. Wij willen risico's in kaart brengen en aanpakken en luisteren naar de ervaringen van de patiënten. Wij willen de kwaliteit van zorg die de praktijk levert in kaart brengen en waar mogelijk verder verbeteren. Met het jaarverslag 2015 willen wij hiermee een start maken.

In 2015 zijn we, met een groot aantal andere praktijken in de regio, overgegaan op een gezamenlijk huisartsen informatie systeem (HIS). Het systeem wat is gekozen is Medicom. Deze overgang maakt de samenwerking tussen praktijken en de huisartsenpost makkelijker wat de patiëntveiligheid ten goede zal komen. Ook bij de samenwerking tussen praktijken onderling zal inzage in het dossier van de patiënt veel makkelijker zijn waarbij de patiëntveiligheid evenals het werkgemak en plezier zullen verbeteren.

In dit jaarverslag hebben we geprobeerd een zo volledig mogelijk beeld van het gevoerde kwaliteitsbeleid en een overzicht van de geleverde zorg te geven. Verder vindt u onder andere informatie over onze visie, de werkzaamheden, onze inspanningen op het gebied van kwaliteit van zorg en patiëntgerichtheid. Het jaarverslag eindigt met het formuleren van doelstellingen voor aankomend jaar.

Alle medewerkers van huisartsenpraktijk Hendriks & Huizing, hebben meegewerkt aan de totstandkoming van dit jaarverslag. Wij wensen u veel leesplezier.

Arnhem, Juni 2016



## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Missie en visie.....</b>	<b>3</b>
1.1 Missie .....	3
<b>1.2 Visie.....</b>	<b>3</b>
1.2.1 Meewerken aan opleidingen/ werken met protocollen en procedures.....	3
1.2.2 Kwaliteit van zorg en patiënt staan centraal/ Samenwerking.....	3
1.2.3 Huisartsenzorg in Arnhem-Noord.....	3
1.2.4 Verwachting ten aanzien van de patiënt.....	3
1.2.5 Verwachting ten aanzien van de praktijk.....	4
<b>2. Medewerkers .....</b>	<b>4</b>
Rian Hendriks, huisarts .....	4
Martine Huizing, huisarts .....	4
Sharon Sommers, physician assistant i.o. ....	5
Tamara Kranenburg, Praktijkondersteuner & praktijkassistente.....	6
Joke van Beek, praktijkassistente.....	6
Jacquelien Scholten, praktijkassistente .....	6
Josta Sanders, praktijkassistente .....	7
Manon Fokken, diabetesverpleegkundige .....	7
Dorine Peters, POH-GGZ.....	7
<b>3. Demografische gegevens.....</b>	<b>8</b>
3.1 Praktijkopbouw .....	8
3.2 Zorgverzekeraars en contractering .....	8
3.3 In- & uitstroom patiënten.....	9
3.4 Mortaliteit.....	9
<b>4. Verleende zorg .....</b>	<b>10</b>
4.1 Verdeling contacten.....	10
4.2 Verrichtingen huisartsenpost .....	10
4.3 Chronische aandoeningen.....	10
4.3.1 Onze Huisartsen.....	10
4.3.2 Diabeteszorg.....	11
4.3.3 Astma/ COPD.....	11
4.3.4 Cardio Vasculair Risico Management (CVRM).....	11
4.4 M&I modules .....	12
4.5 Pragmatische preventie .....	13
4.5.1 Uitstrijkjes (BVO).....	13
4.5.2 Griepvaccinaties.....	13
4.5.3 Stoppen met roken.....	13
<b>5. Kwaliteitsbeleid.....</b>	<b>13</b>
5.1 Opleiding .....	13
5.2 Geaccrediteerde nascholingen .....	13
5.3 NHG praktijkaccreditatie .....	15
5.4 Functioneringsgesprekken.....	15
5.5 Klachtenregeling en incidenten (VIM) .....	15
<b>6. Doelstellingen en plannen 2016 .....</b>	<b>15</b>



## 1. Missie en visie

### 1.1 Missie

Huisartsenpraktijk Hendriks & Huizing is een professionele huisartsenpraktijk die streeft naar een duurzame en persoonlijke relatie met haar patiënten. Onze missie is om gestructureerde, integrale medische zorg in eerste lijn te leveren. Wij willen hierbij laagdrempelig beschikbaar zijn en patiëntvriendelijk en servicegericht werken. De zorg is gebaseerd op de professionele standaarden en richtlijnen van onze beroepsgroep, maar vooral ook op good practice.

Wij willen met een goed georganiseerd en enthousiast team steeds zorg van een hoog kwaliteitsniveau leveren en nemen daarom deel aan een doorlopend traject voor praktijkaccreditatie, onder toezicht van het Nederlands Huisartsen Genootschap. Momenteel zijn wij aan ons eerste accreditatietraject bezig en wij hopen in 2016 de NHG praktijkaccreditatie te behalen.

### 1.2 Visie

#### 1.2.1 Meewerken aan opleidingen/ werken met protocollen en procedures

Praktijk Hendriks en Huizing wil een lerende organisatie zijn waarin verantwoorde zorg, op het hoogst haalbare niveau, continu beschikbaar is. Centraal staan voortdurende educatie en bijscholing van alle medewerkers conform de laatste standaarden en inzichten binnen de huisartsenzorg, teneinde de patiënten de best mogelijke zorg te bieden in de Evidence Based Practice.

#### 1.2.2 Kwaliteit van zorg en patiënt staan centraal/ Samenwerking

Wij willen onze missie realiseren vanuit een brede visie op de gezondheidszorg, waarbij de wensen van de samenleving en de zorgvragen van de patiënten belangrijke uitgangspunten vormen zonder hierbij de belangen van de gemeenschap uit het oog te verliezen.

#### 1.2.3 Huisartsenzorg in Arnhem-Noord

- Het eerste aanspreekpunt voor alle vragen over gezondheid.
- Basis huisartsenzorg en evenwichtig aanbod voor verdere diagnostiek en behandeling in de praktijk. (Bv. kleine chirurgische ingrepen, reizigersadviesing en laboratoriumfaciliteiten).
- Langdurige relatie met patiënt, familie en leefsituatie om de hulpvraag goed te kunnen beantwoorden.
- Continue bereikbaarheid op de praktijk of de huisartsenpost, waar de urgentie van de hulpvraag zal bepalen wanneer en hoe deze aan bod zal komen.

#### 1.2.4 Verwachting ten aanzien van de patiënt

- Eigen verantwoordelijkheid en zelfstandigheid om binnen de mogelijkheden van de patiënt een probleem op te lossen.
- Het delegeren van taken aan de andere teamleden: de doktersassistentes, de praktijkondersteuners, de physician assistant, onder eindverantwoording van de huisarts.
- De medische richtlijnen van het Nederlandse Huisartsen Genootschap en de lokale afspraken.
- Dossier is eigendom van de patiënt, de praktijk is dossierhouder.



### 1.2.5 Verwachting ten aanzien van de praktijk

We verwachten dat uit de patiënte enquêtes zal blijken of er verwachtingen bestaan ten opzichte van de praktijk die nog niet vervuld worden.

## 2. Medewerkers

### Rian Hendriks, huisarts



Nadat ik het laatste deel van de huisartsenopleiding in Arnhem heb volbracht, ben ik vanaf 2006 geregistreerd als huisarts. In 2007 heb ik de huisartsenpraktijk op de Arnoudstraat overgenomen, waarna we in 2008 zijn verhuisd naar de Velperweg. Daar is de praktijk samengegaan met de praktijk van dr. Vestjens en later dr. Huizing.

Mijn interesses liggen, naast de algemene huisartsenzorg, in psychische zorg, palliatieve zorg en zorg voor ouderen en patienten met COPD.

Ik ben getrouwd met Sander en we hebben een dochter (Eline) van 11 en een zoon (Marijn) van 9. Ik ben dol op reizen, lezen en sporten.

### Martine Huizing, huisarts



Ik ben sinds 2008 werkzaam als huisarts. In eerste instantie als waarnemer op diverse plekken en in april 2009 ben ik op de Velperweg begonnen. Mijn interesses liggen onder andere in de diabeteszorg en het cardiovasculair risicomanagement. Daarnaast heb ik in 2011 de opleiding tot reizigersgeneeskundig huisarts gedaan en vind het erg leuk om mensen te adviseren m.b.t. de reizen (en alles wat daarbij komt) die ze willen gaan maken.

Ik ben getrouwd met Frank en heb twee dochters van 9 en 7 jaar. In mijn vrije tijd loop ik graag hard en vind ik het heerlijk om te lezen.



**Mw. J.M. van Duijvendijk, waarnemend huisarts**

Sinds 2012 ben ik werkzaam als huisarts. Voordat ik met de huisartsopleiding begon, heb ik eerst nog 2 jaar binnen de kindergeneeskunde en 1 jaar in de psychiatrie gewerkt om meer ervaring op te doen. Werken als waarnemend huisarts betekent dat je geen eigen praktijk hebt, maar op verschillende plekken als ZZP'er werkt. Momenteel werk ik 2 dagen per week in deze praktijk en 2 dagen per week in Velp. Ik ben getrouwd met Jos en moeder van 2 dochters.

**Sharon Sommers, physician assistant i.o.**

Ik ben bijna 10 jaar geleden begonnen als stagiaire doktersassistente in deze praktijk. Na deze opleiding ben ik verder gaan studeren en heb ik een HBO opleiding in de acute zorg afgerond (Spoedeisende Hulp). De huisartsenzorg spreekt mij het meeste aan. Je hebt persoonlijke contact en kan de patiënt/familie begeleiden bij alle levensfasen.

Sinds september 2015 ben ik weer terug werkzaam in deze praktijk. Ik ben begonnen met de masterstudie tot physician assistant. Hierbij zie ik zelfstandig patiënten onder supervisie van de huisartsen. Mijn aandachtsgebied zal met name de ouderenzorg zijn. Daarnaast vervul ik een rol bij de realisatie van het accreditatieproces van de NPA.

In mijn vrije tijd sport ik veel. Ik ben dan met name in het water of op het hockeyveld te vinden. Ik vind het leuk om naar het theater te gaan en in de zomervakanties verre reizen te maken.



**Tamara Kranenburg, Praktijkondersteuner & praktijkassistente**

Ik ben in 2008 in deze praktijk begonnen als stagiaire doktersassistente. Nadat ik de opleiding tot doktersassistente in Arnhem heb afgerond, kon ik in deze praktijk blijven. In 2012 ben ik met de opleiding praktijkondersteuner in Ede begonnen. Ik heb deze opleiding gedaan in combinatie met mijn werkzaamheden in onze huisartsenpraktijk. In 2014 heb ik deze opleiding afgerond. Mijn werkdagen zijn op dinsdag, donderdag en vrijdag. Als praktijkondersteuner verzorg ik met name de chronische patiënten met hart en vaatziekten. Daarnaast vervul ik een rol bij de realisatie van het accreditatieproces van de NPA. Ik werk met veel plezier in deze praktijk.

**Joke van Beek, praktijkassistente**

Al meer dan 40 jaar werkzaam in de gezondheidszorg en vanaf 2007 met veel plezier in Arnhem.

Ben getrouwd en moeder van twee volwassen jongens.

Naast mijn werk schilder ik graag, maak ik als het kan verre reizen of ben ik op het water te vinden.

**Jacqueline Scholten, praktijkassistente**

Vanaf mijn 17<sup>e</sup> werk in de ouderenzorg en kraamzorg. Sinds 2013 ben ik omgeschoold tot doktersassistente en werk ik voor Dr. Hendriks en Dr. Huizing.



Ik ben getrouwd en trotse moeder van drie kinderen en daarnaast oma van 2 kleinkinderen. Ik ben het baasje van teckel Willem. In mijn vrije tijd mag ik graag lange afstanden wandelen, klussen, handwerken en lezen.

### **Josta Sanders, praktijkassistente**



Ik ben in 1997 begonnen als doktersassistente bij Dr. Stoffels in de praktijk. Na zijn pensionering werd de praktijk overgenomen door Dr. Hendriks & Huizing. Hier werk ik met veel plezier op de maandag en dinsdag.

### **Manon Fokken, diabetesverpleegkundige**



Ik ben binnen de huisartsenpraktijk werkzaam als Diabetesverpleegkundige. Mijn werkdagen zijn; maandag en in de even weken op de dinsdagochtend.

### **Dorine Peters, POH-GGZ**



Ik ben binnen de praktijk werkzaam als POH-GGZ. Ik ben gedetacheerd vanuit Indigo. Mijn werkdagen zijn woensdag en vrijdag.



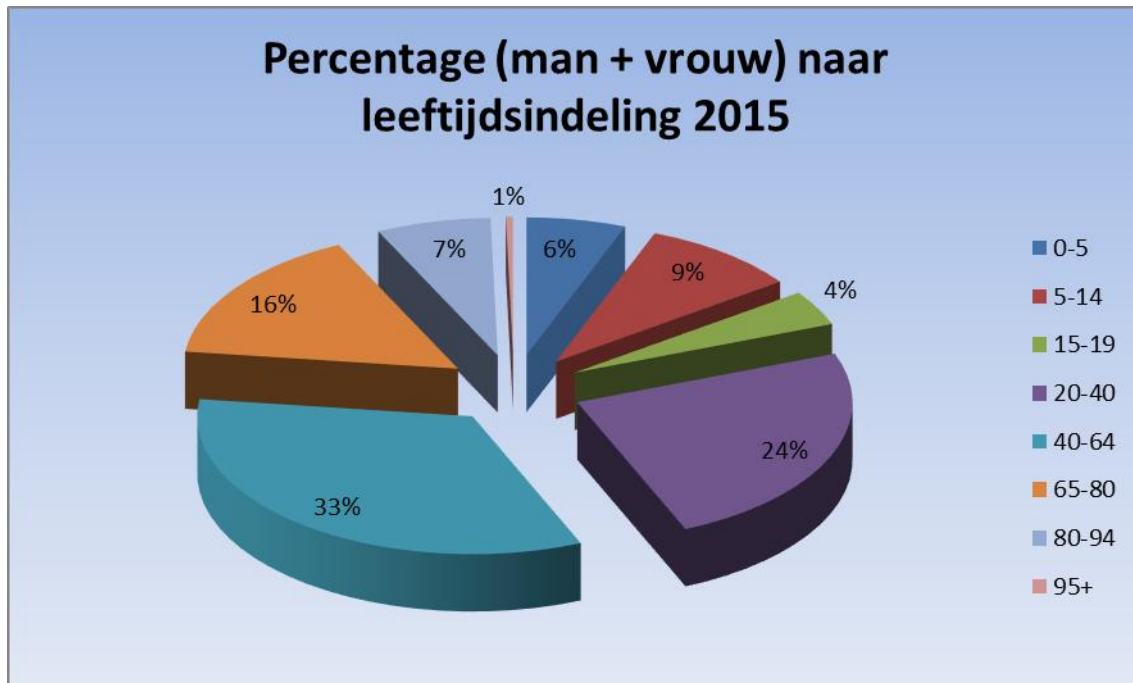


### 3. Demografische gegevens

#### 3.1 Praktijkopbouw

Op 31 december 2015 waren er 3353 patiënten ingeschreven. Hiervan is 53% vrouw (n=1773) en 47% man (n=1580). Van de patiënt populatie is 8% (n=260) woonachtig in een achterstandswijk.

In figuur 1 wordt de indeling van leeftijd weergegeven.



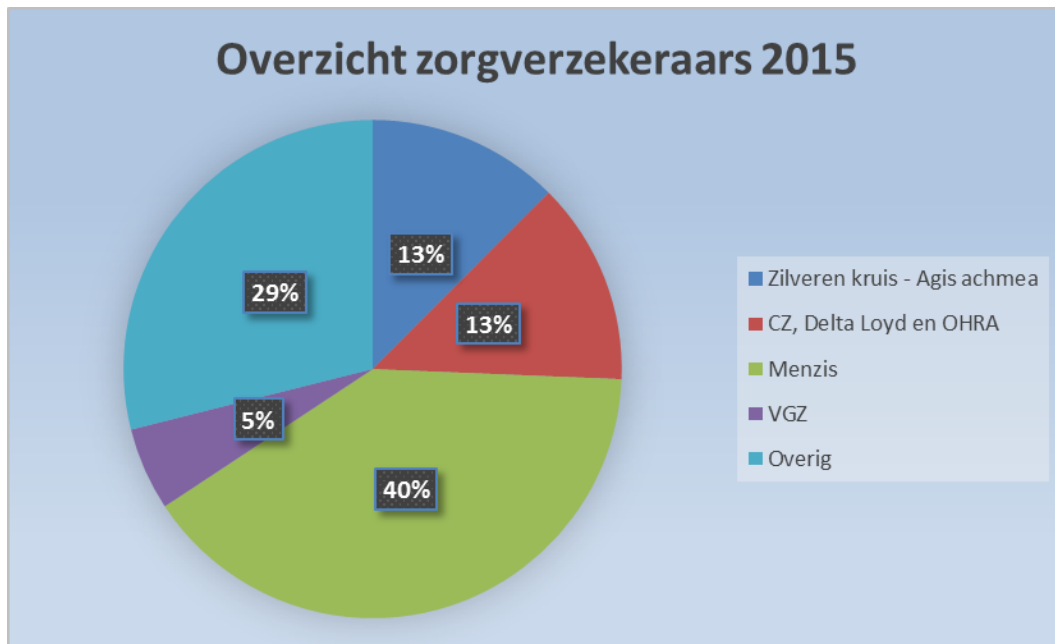
Figuur 1: Leeftijdsopbouw patiëntpopulatie 2015

De grootste patiënt populatie (33%) bevindt zich in de leeftijd tussen 40 – 64 jaar (n=1121). Deze demografische gegevens bepalen mede de strategie voor het inrichten van de zorgprogramma's gericht op de ouderenzorg in de toekomst en preventie van chronische aandoeningen.

#### 3.2 Zorgverzekeraars en contractering

Er wordt gedeclareerd via VIP live (calculus software). In figuur 3 is een verdeling van de verschillende soorten zorgverzekeraars te zien. Menzis is met 40% (n=1293) de preferente zorgverzekeraar. De categorie overige, waar 933 patiënten bij verzekerd zijn, bestaat maar liefst uit 25 verschillende zorgaanbieders.





Figuur 2: Overzicht verschillende verzekeringsmaatschappijen 2015 Aanpassen!

### 3.3 In- & uitstroom patiënten

In 2015 hebben zich 164 patiënten ingeschreven er is nog niet bijgehouden hoeveel patiënten uitgeschreven zijn. Er zijn 37 patiënten overleden en er zijn 35 geboortes geweest. Wij kunnen deze cijfers niet met andere jaren vergelijken daar dit eerder niet is bijgehouden.

### 3.4 Mortaliteit

We hebben een actief beleid om met patiënten in de palliatieve fase van hun ziekte o.a. de plaats van zorg ter sprake te brengen en zo nodig te faciliteren in het verwezenlijken van de wens daarbij, bv terug naar huis vanuit het ziekenhuis. Bij onvoldoende voorwaarden voor thuiszorg wordt bemiddeld bij opname bijvoorbeeld in een Hospice: 'Rozenheuvel' te Rozendaal of Regina Pacis in Arnhem.

Er wordt een goede overdracht gedaan aan de CHRA ten aanzien van terminale patiënten. Hierop staat ook beschreven hoe de huisarts eventueel buiten kantooruren te bereiken is. Dit wordt in overleg gedaan met de patiënt.



## 4. Verleende zorg

Dit hoofdstuk geeft een weergave van de verleende zorg in de praktijk over 2015. De meeste patiënten zijn woonachtig in postcodegebied 6823 en 6824. Binnen het zorggebied in de regio Arnhem vervult de praktijk een spilfunctie door alle gezondheidsvragen op te vangen in de eerste lijn.

### 4.1 Verdeling contacten

Een contact bestaat uit een consult, een visite, een contact met de assistente, een telefonisch contact of een administratieve handeling ten behoeve van de zorg aan patiënten zoals het beantwoorden van een e-mail. Tabel 1 laat een verdeling van de contacten zien. Hierin zijn de consulten van de POH – GGZ en de POH- S niet meegenomen, daar deze op een andere manier worden geregistreerd.

Tabel 1: Aantal contacten 2015

Soort contact	Aantal contacten 2015
Consult	2998
Dubbel consult	522
Visite	133
Dubbele visite	112
Telefonisch consult	1839
Intensieve thuiszorg	79
<b>Totaal</b>	<b>5683</b>

### 4.2 Verrichtingen huisartsenpost

De CHRA (Coöperatieve Huisartsendienst Regio Arnhem) bestaat nu sinds 2002 en levert spoedeisende zorg die niet kan wachten tot de eigen huisarts er weer is in de avond, nacht, weekenden en op feestdagen. Het gebied van de huisartsenpost omvat de regio Arnhem en omstreken met huisartsenposten in Velp, Arnhem-Zuid en Zevenaar. Alle huisartsen uit dit gebied werken in dienstverband op de post.

### 4.3 Chronische aandoeningen

Dit hoofdstuk laat zien hoe de chronische zorg in de praktijk is georganiseerd.

#### 4.3.1 Onze Huisartsen

Onze Huisartsen (voorheen Zorggroep Arnhem) is de overkoepelende organisatie waarbij (bijna) alle huisartsen uit de hele regio zijn aangesloten. Zorggroepen zijn monodisciplinaire organisaties die met de zorgverzekeraars contracten sluiten om de chronische zorg in een bepaalde regio te coördineren en uit te voeren. Het doel van de zorggroep is het verbeteren van de kwaliteit van zorg aan de deelnemende praktijken. Deze kwaliteit wordt bewaakt door visitatie aan de praktijken, het organiseren van nascholingen en het voeren van benchmark gesprekken. Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de geleverde zorg zullen door de huisartsen proces- en uitkomst indicatoren worden geleverd aan de



Zorggroep. Deze gegevens worden gebruikt voor spiegelinformatie en anoniem op Zorggroep niveau aangeboden aan de zorgverzekeraar. Door deze werkwijze te hanteren is er uniformiteit in de hele regio op het gebied van de chronische zorg.

In 2013 is het hele keteninformatie systeem (KIS) over gegaan op Topicus. Zo worden alle zorgstraten in één informatiesysteem opgenomen. Er kan dan één individueel behandelplan worden opgesteld voor meerdere aandoeningen.

#### 4.3.2 Diabeteszorg

Alle patiënten waarvan de huisarts hoofdbehandelaar is, ontvangt geregelde zorg. Manon Fokken, diabetes verpleegkundige begeleidt deze patiëntgroep. Aansluitend aan de jaarcontrole gaat de patiënt naar de huisarts voor een controle. Er zijn minimaal 2 - 4 controle momenten per jaar. Tabel 2 geeft een verdeling weer van de diabetes patiënten.

Tabel 2: Patiënten verdeling diabetes

	Patiënten 2015
<b>Totaal aantal diabetes</b>	193
<b>Type 1</b>	8
<b>Type 2</b>	185
<b>Huisarts hoofdbehandelaar</b>	179
<b>Specialist hoofdbehandelaar</b>	14

#### 4.3.3 Astma/ COPD

Sinds 2010 heeft de geprotocolleerde invoering van de spirometrie een vaste plaats gekregen binnen de praktijk voor het controle beleid van de astma en COPD patiënten. Op 01-07-2010 is de zorgketen COPD opgenomen door de Zorggroep. Rian en Joke hebben de Caspir cursus van de CAHAG gevolgd. In tabel 5 is een overzicht van het aantal COPD patiënten.

Tabel 3: Patiënten verdeling longaandoeningen

GOLD classificering	2015
<b>Totaal aantal COPD'ers</b>	95
<b>Gold 1</b>	39
<b>Gold 2</b>	38
<b>Gold 3</b>	15
<b>Gold 4</b>	3
<b>Huisarts hoofdbehandelaar</b>	70
<b>Specialist hoofdbehandelaar</b>	25

#### 4.3.4 Cardio Vasculair Risico Management (CVRM)

Sinds eind 2014 heeft de geprotocolleerde invoering van het risicoprofielmanagement een vaste plek gekregen binnen de praktijk. Hierbij wordt gebruik gemaakt van motivational interviewing. Er is een sterke focus op zelfmanagement en het persoonlijk behandelplan van de patiënt. Dit wordt versterkt door de uniforme registratie binnen Protopics (KIS).



In januari 2012 is de VRM zorgketen opgericht door de zorggroep. Het doel is het optimaliseren van de behandeling van patiënten met een verhoogd (cardio) vasculair risico. Hierdoor wordt de kans op complicaties van hart- en vaatziekten verminderd. In 2013/2014 zijn alle patiënten in kaart gebracht met een verhoogd risico op hart- en vaatziekten. Als verbeterproject van de praktijk zijn er protocollen en stroomschema's ontwikkeld zodat de POH zelfstandig deze spreekuren mag en kan uitvoeren. De zorg die wordt verleend is gebaseerd op de zorgstandaard vitale vaten en de NHG standaard. De 24-uurs bloeddrukmeting heeft sinds 2014, een vaste plek gekregen in de behandeling van hypertensie. Deze bloeddrukmeting wordt vooral gebruikt bij patiënten die moeilijk normotensief ingesteld zijn of bij wie een discrepantie tussen thuismeting en de bevindingen op de praktijk wordt vermoed. In tabel 5 is weergegeven hoe vaak deze interventie is uitgezet. In 2017 moet de keten routinematig binnen de praktijkvoering passen.

Tabel 4: Overzicht patiënt verdeling VRM

	2015
<b>Huisarts hoofdbehandelaar</b>	188
<b>Specialist hoofdbehandelaar</b>	?

#### 4.4 M&I modules

In tabel 5 is de aard en het aantal M&I- verrichtingen weergegeven die werden uitgevoerd in 2015.

Tabel 5: M&I verrichtingen

Type verrichting	Aantal 2015
Diagnostiek m.b.v. Doppler	50
Spirometrie	65
24-uurs Bloeddrukmeting	21
Cognitieve functietest (MMSE)	5
Zwangerschapstest	26
Bloedsuiker strip	12
Vloeibare stikstof	260
Teledermatologie	1
Chirurgie	92
Ambulante compressietherapie	2
Therapeutisch injectie (Cyriax)	24
MRSA-screening	2
Intensieve zorg, visite	110
Euthanasie	1
IUD inbrengen	39
<b>Totaal</b>	<b>710</b>



## 4.5 Pragmatische preventie

### 4.5.1 Uitstrijkjes (BVO)

Per jaar worden de geboortejaren bekend gemaakt door het SBO (Stichting Bevolkingsonderzoek Oost). De selectie van de op te roepen vrouwen wordt automatisch gedaan door de gemeente. De patient maakt vervolgens een afspraak bij ons om het uitstrijkje te maken.

### 4.5.2 Griepvaccinaties

De assistentes verrichten de meeste activiteiten rondom het organiseren van het griepvaccinatie seizoen. In mei wordt er al een inschatting gemaakt hoeveel vaccins er besteld moeten worden, waarna het selecteren van patiënten, het plannen van een vaccinatie datum, klaarmaken van de uitnodigingen etc. volgen. De inentingsdatum wordt altijd op een donderdagmiddag gepland wanneer de andere in pandig praktijk gesloten is. Alle geïnccludeerde krijgen een schriftelijke oproep thuis. Patiënten met een zwaarwegende medische indicatie worden bij niet verschijnen gebeld.

Tijdens het inenten is er altijd minimaal één huisarts aanwezig op de praktijk. Patiënten die niet naar de praktijk kunnen komen, worden aan huis gevaccineerd door de assistente.

Alle patiënten van 60 jaar of ouder krijgen een oproep. In 2015 hadden 1137 patiënten een indicatie voor de griepvaccinatie, hiervan hebben 789 patiënten daadwerkelijk de griepvaccinatie gehad.

### 4.5.3 Stoppen met roken

In de praktijk kan de patiënt begeleiding krijgen bij het stoppen met roken. Er is niet van iedereen in kaart gebracht wie rookt en wie ook daadwerkelijk een stoppoging heeft ondergaan. Van alle patiënten die in Protopics zijn opgenomen in het kader van het vasculair risicomanagement, diabetes en COPD is de rookstatus vastgelegd. Bij alle patiënten die roken, wordt door middel van motivational interviewing een stoppoging getracht.

## 5. Kwaliteitsbeleid

### 5.1 Opleiding

Sharon Sommers volgt de opleiding tot physician assistant. Zij is begin september 2015 in dienst gekomen en wordt begeleid door Rian en Martine.

### 5.2 Geaccrediteerde nascholingen

Op verschillende fronten worden nascholingen gevolgd. De 40 uren nascholing per 5 jaar, vereist voor de registratie als huisarts worden ruimschoots gehaald. Tabel 6 geeft een overzicht van nascholingen die gevolgd zijn door onze praktijkmedewerkers.

Naast de nascholingen van de huisarts, zijn een aantal verplichte nascholingen vastgesteld voor de POH, die worden georganiseerd vanuit de Huisartsen Zorggroep. Dit is een voorwaarde die wordt gesteld bij het leveren van ketenzorg.



Tabel 6; Geaccrediteerde nascholingen werknemers

	Nascholing	ID-nummer	Datum
<b>Rian Hendriks</b>	Fto 2015 Hagro Arnhem Noord-oost	235403	19-01-2015
	Invoeringscursus Medicom Basis	197579	19-02-2015
	Fto 2015 Hagro Arnhem Noord-oost	235403	23-02-2015
	Fto 2015 Hagro Arnhem Noord-oost	235403	23-03-2015
	Fto 2015 Hagro Arnhem Noord-oost	235403	18-05-2015
	Fto 2015 Hagro Arnhem Noord-oost	235403	26-10-2015
	Internet PIN Dementie 17/2	159670	18-11-2015
	PIN ADEPD	207272	26-11-2015
	PIN 17/1 Het soa-consult	148562	26-11-2015
Sandwichcursus 2015: Oncologie	233895	03-12-2015	
<b>Martine Huizing</b>	FTO 2015 Hagro Arnhem Noord-Oost	235403	19-01-2015
	Invoeringscursus Medicom Basis	197579	19-02-2015
	FTO 2015 Hagro Arnhem Noord-Oost	235403	23-02-2015
	FTO 2015 Hagro Arnhem Noord-Oost	235403	23-03-2015
	RATO Herpen 2015	215967	24-03-2015
	FTO 2015 Hagro Arnhem Noord-Oost	235403	18-05-2015
	11 <sup>e</sup> Langerhans symposium "Genen, Genezen & Voeding"	205607	18-06-2015
	Jaarlijks symposium Travel medicine training voor (huis) artsen 2015	222659	24-09-2015
	RATO Herpen 2015	215967	29-09-2015
	FTO 2015 Hagro Arnhem Noord-Oost	235403	26-10-2015
	Sandwichcursus 2015: Oncologie	233895	03-12-2015
<b>Sharon Sommers</b>	Info avond voetzorg bij DM	Zorggroep Arnhem	12-02-2015
	Themabijeenkomst CVRM in de praktijk	Vitale vaten	03-03-2015
	Diabetes update	Zorggroep Arnhem	24-03-2015
	Excel training gevorderde	Zorggroep Arnhem	21-04-2015
	CVRM: Metabole complicaties en diagnostiek m.b.v. doppler	Zorggroep Arnhem	03-06-2015
	Vorbereiding DBC Astma	Zorggroep Arnhem	10-06-2015
	Voetenscholing: basis	Zorggroep Arnhem	16-06-2015
	Eerstelijns seminar; "Van ketenzorg naar regiozorg"	Zorggroep Arnhem	16-06-2015
	Kinderreanimatiescholing m.b.v. Google Glass		29-09-2015
	Verzorgen van assistente scholing: RR meting	Zorggroep Arnhem	12-11-2015
	Symposium Verstrikt voor physician assistants	VieCurie Venlo	16-11-2015
	Symposium SOA's	MIL Rijnstate	19-11-2015
	CVRM update	Zorggroep Arnhem	25-11-2015
<b>Tamara Kranenburg</b>	Motiverende gespreksvoering voor de POH	Zorggroep Arnhem	15-01-2015
	Reanimatie en AED	Medac Life Support Training	22-01-2015
	8e POH congres	NVvPO	28-05-2015



### 5.3 NHG praktijkaccreditatie

Begin 2016 wordt er gestart met de NHG praktijkaccreditatie van de NHG. De NPA (Nederlandse Praktijk Accreditatie), ondersteund hierin. Er wordt een lichte druk uit geoefend op de huisartsen-opleiders om een driejarig traject te doorlopen, als middel om de huisartsenzorg in al zijn facetten te verbeteren op een meetbare manier. Alle zorg die wij leveren ligt vast op papier. Zo is de zorg die wij leveren transparant en inzichtelijk voor al onze (keten)partners.

Wij willen zorgen dat de kwaliteit van zorg aan onze patiënten een continue impuls krijgt om te verbeteren op cyclische en gestructureerde wijze.

### 5.4 Functioneringsgesprekken

In 2015 zijn de functioneringsgesprekken gehouden met de praktijkmedewerkers. Hiervan is nog geen verslaglegging, dit zal vanaf 2016 worden gedaan en worden bijgehouden in het personeelsdossier.

### 5.5 Klachtenregeling en incidenten (VIM)

In het aankomende jaar wordt een start gemaakt met het opzetten van een systeem.

## 6. Doelstellingen en plannen 2016

#### – ***Een geaccrediteerde praktijk worden volgens NPA***

Op deze manier willen wij onze kwaliteit van zorg inzichtelijk maken en eventuele lacunes te detecteren. Alle praktijkmedewerkers zullen hierbinnen een rol krijgen.

#### – ***GGZ populatie in kaart brengen***

Er is veel veranderd in de GGZ. Het is minder makkelijk om een verwijzing hiervoor te krijgen, die voor vergoeding in aanmerking komt. Ook zullen veel patiënten vanuit de tweede lijn naar de huisarts worden terugverwezen. Om beter op de hoogte te zijn van deze patiënt populatie wordt er dossieronderzoek verricht doormiddel van ICPC codering en ATC-codes. Zo wordt inzichtelijk welke patiënten in de eerste en welke in de tweede lijn onder behandeling zijn. In samenwerking met de POH-GGZ zal er aandacht zijn voor terugvalpreventie. Samen met de patiënt wordt een individueel behandelplan opgesteld.

#### – ***M&I verzorgingshuizen***

Een heel groot deel van onze oudere patiënten is woonachtig in verzorgingshuis Vreedenhoff. Een plan wordt gemaakt om gerichter en op vaste momenten in huis aanwezig te kunnen zijn en deze patiënten vraag gestuurd te kunnen zien.

