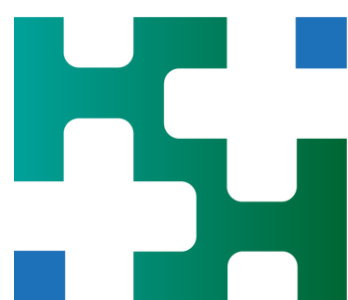


Jaarverslag 2021



HENDRIKS
HUISARTSEN PRAKTIJK
HUIZING

Publicatiedatum:

Huisartsenpraktijk Hendriks & Huizing
Velperweg 71
6824 HH Arnhem

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

info@huisartshendriksenhuizing.nl
Huisartsenhendriks-huizing.nl

Voorwoord

Voor u ligt het zevende jaarverslag van huisartspraktijk Hendriks & Huizing. Ook 2021 was wederom een enerverend jaar. De op dezelfde locatie solistisch een praktijk voerende huisarts (Michel van Wijk) heeft zijn praktijk neergelegd. Om te zorgen voor continuïteit voor zijn patiënten hebben wij ervoor gekozen deze patiënten in onze praktijk onder te brengen. De Praktijkvoering is hier op aangepast. Onze vaste waarnemster (Wendy Renders) is meer gaan werken en Sharon Sommers (physician assistent) is vast in de praktijk gekomen om de extra zorgvragen die bij deze grotere populatie horen op te vangen.

In 2021 is daarnaast een wachtkamerscherf geïnstalleerd om de communicatie richting patiënten te verbeteren. Het telefoonsysteem is gekoppeld aan het HIS om sneller en efficiënter te kunnen werken. Bovendien hebben we als praktijk meegewerkt aan de thuisvaccinaties voor COVID-19.

Dit jaarverslag over het jaar 2021 is voor ons:

- Belangrijk voor ons interne kwaliteitsbeleid, het wordt gebruikt als evaluatie voor onze praktijkvoering. Het is een leidraad voor ons om plannen te maken om grote en kleine verbeteringen te bereiken.
- En is een goede basis voor de accreditering en certificering van de praktijk.

Arnhem, december 2021

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
1. Missie en visie	2
1.1 Missie.....	3
1.2 Visie	3
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	3
2. Het team	4
3. Demografische gegevens	4
3.1 Praktijkopbouw	4
3.2 Zorgverzekeraars en contractering	5
3.3 In- & uitstroom patiënten	5
3.4 Palliatieve zorg	5
4. Verleende zorg	5
4.1 Verdeling contacten.....	6
4.2 Verrichtingen huisartsenpost	6
4.3 Chronische aandoeningen.....	6
4.3.1 Onze Huisartsen	6
4.3.2 Diabeteszorg	7
4.3.3 Astma/ COPD.....	8
4.3.4 Cardio Vasculair Risico Management (CVRM).....	9
4.3.4 Kwetsbare ouderen	11
4.3.5 POH-GGZ.....	11
4.4 M&I modules.....	12
5 Pragmatische preventie.....	12
4.5.1 Uitstrijkjes (BVO).....	12
4.5.2 Griepvaccinaties.....	12
4.5.3 Stoppen met roken.....	12
5. Kwaliteitsbeleid	12
5.1 Opleiding.....	12
5.2 Geaccrediteerde nascholingen.....	13
5.3 NHG praktijkaccreditatie.....	13
5.4 Functioneringsgesprekken	13
5.5 Klachtenregeling en incidenten (VIM)	13
5.6 iJken instrumentarium	13
5.7 Overlegstructuur	13
6.1 Conclusies 2017	14
6.2 Doelstellingen en plannen 2018	14

1. Missie en visie

1.1 Missie

Huisartsenpraktijk Hendriks & Huizing is een professionele huisartsenpraktijk die streeft naar een duurzame en vooral persoonlijke relatie met haar patiënten. Ook met de groeiende populatie na het vertrek van onze collega blijft dit ons uitdrukkelijk streven. Onze missie is om gestructureerde, integrale medische zorg in de eerste lijn te leveren. Wij willen 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.

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.

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, reizigersadvisering en laboratoriumfaciliteiten).
- Persoonlijke palliatieve zorg geleverd door zo min mogelijk verschillende hulpverleners
- 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 dossier is eigendom van de patiënt, de praktijk is dossierhouder.

1.2.5 Verwachting ten aanzien van de praktijk

In 2021 stopt onze solistisch werkende collega waarmee wij o.a. de wachtkamer en de backoffice delen als praktijkhouder. Onze praktijk zal na zijn vertrek zijn patiënten overnemen en samen met de assistentes en andere medewerkers zorg voor een grotere populatie gaan bieden. Hiervoor zijn aanpassing in o.a. de personale situatie nodig.

2. Het team

In 2021 waren de volgende medewerkers werkzaam bij huisartsenpraktijk Hendriks & Huizing:

Rian Hendriks, huisarts
 Martine Huizing, huisarts
 Wendy Renders, waarnemend huisarts
 Andrea Sonnen, waarnemend huisarts
 Sharon Sommers, physician assistant
 Anke Horck, physician assistant i.o.

Praktijkassistenten:

Joke van Beek
 Josta Buiting
 Monique Geurts
 Petra Oogjes
 Alice Hooijmeijer
 Janet Coops
 Annelies Zets
 Miriam Evers, waarnemend

Praktijkondersteuners:

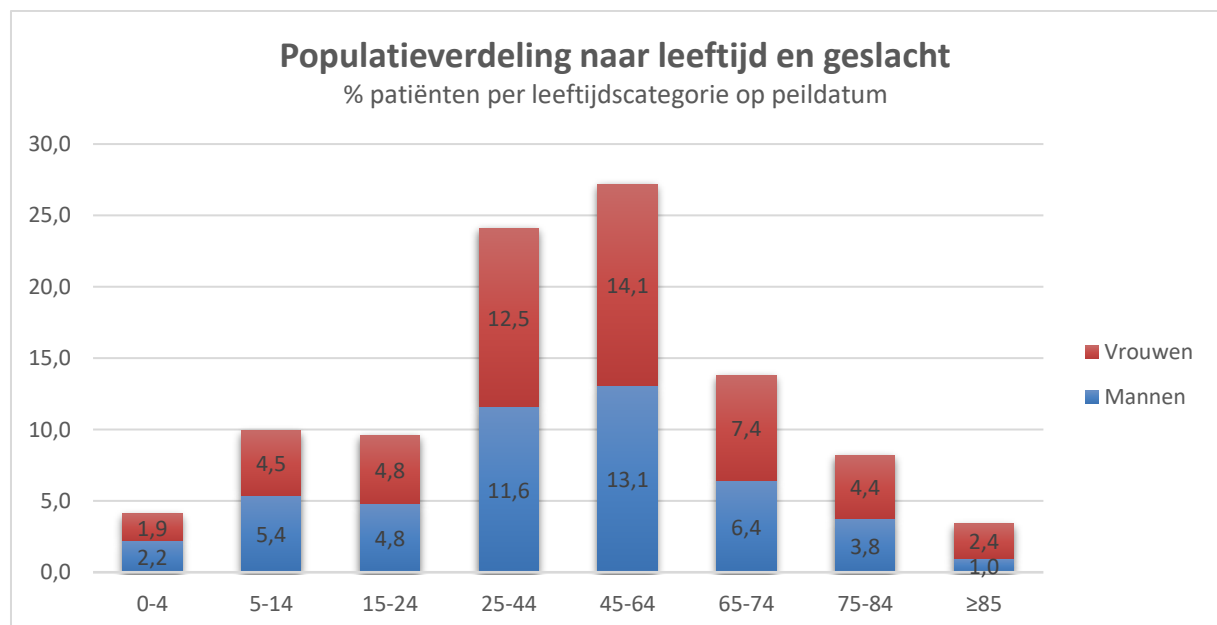
POH-O Tamara Kranenburg
 POH-GGZ Dorine Peters
 Diabetesverpleegkundige Manon Fokken

3. Demografische gegevens

3.1 Praktijkopbouw

Op 31 december 2021 waren er 5439 patiënten ingeschreven. Hiervan is 52% vrouw en 48% man. Van de patiënt populatie is 14,1% woonachtig in een achterstandswijk.

In figuur 1 wordt de indeling van leeftijd weergegeven.

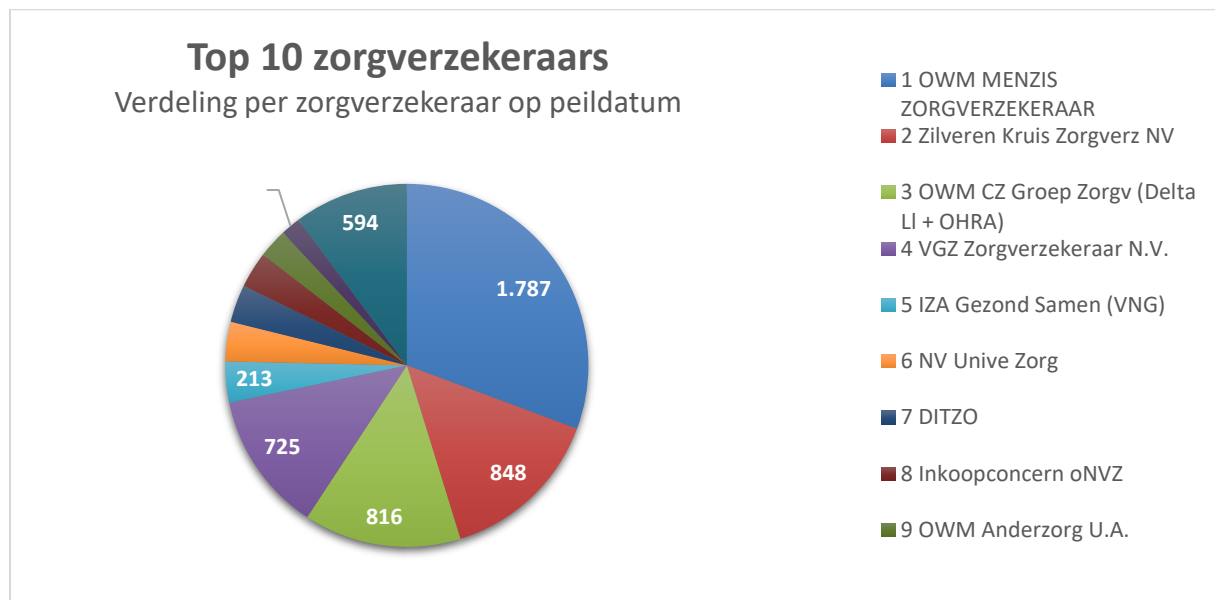


Figuur 1: Leeftijdsofbouw patiëntpopulatie

De grootste patiënt populatie bevindt zich in de leeftijd tussen 45 – 64 jaar. 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 2 is een verdeling van de verschillende soorten zorgverzekeraars te zien. Zoals zichtbaar is, is Menzis is de preferente zorgverzekeraar.



Figuur 2: Overzicht verschillende verzekeringsmaatschappijen

3.3 In- & uitstroom patiënten

In 2021 hebben zich 252 patiënten ingeschreven en 78 uitgeschreven waarvan er 58 overleden zijn.

3.4 Palliatieve zorg

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.

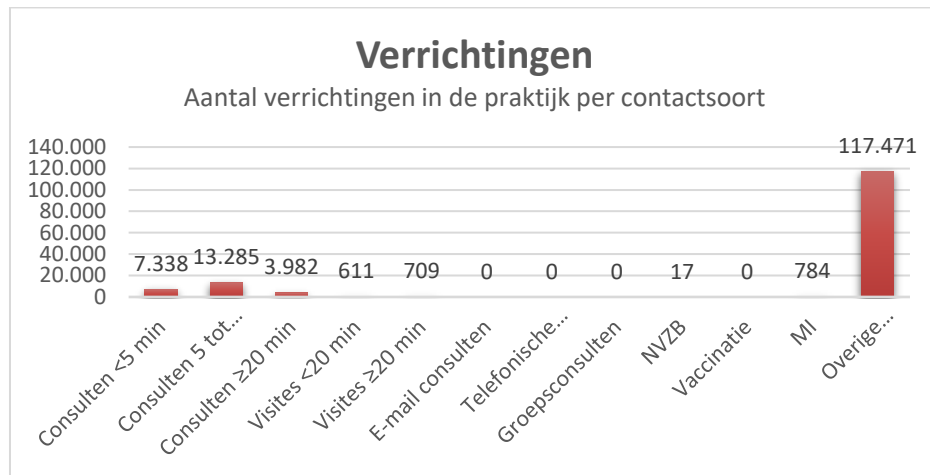
Er wordt een goede overdracht gedaan aan de CHRA ten aanzien van terminale patiënten. Hierin staat ook beschreven hoe de huisarts eventueel buiten kantooruren te bereiken is. Dit wordt in overleg gedaan met de patiënt.

4. Verleende zorg

Dit hoofdstuk geeft een weergave van de verleende zorg in de praktijk over 2021. De meeste patiënten zijn woonachtig in postcodegebied 6822 t/m 6826. 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

Contacten bestaan sinds 2019 uit tijdseenheden (kort consult, consult of dubbelconsult) waarbij de tijdsinvestering bepaald welke verrichting geboekt wordt en niet of dit telefonisch of fysiek plaatsvindt. Daarnaast zijn er visites en verrichtingen en ketenzorgcontacten.



Figuur 3: Overzicht overige verrichtingen top 10

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 Arnhem-Noord, Arnhem-Zuid en Zevenaar. De huisartsenpost waar onze patiënten onder vallen, is begin 2019 van Velp naar Arnhem-Noord verhuisd. 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.

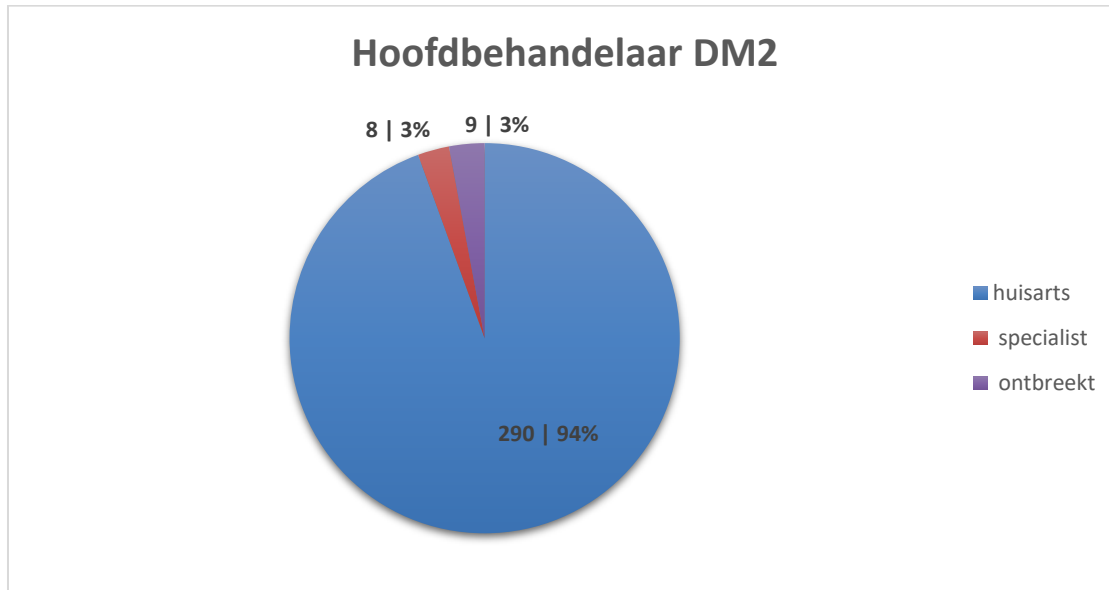
4.3.1 Onze Huisartsen

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 van 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.

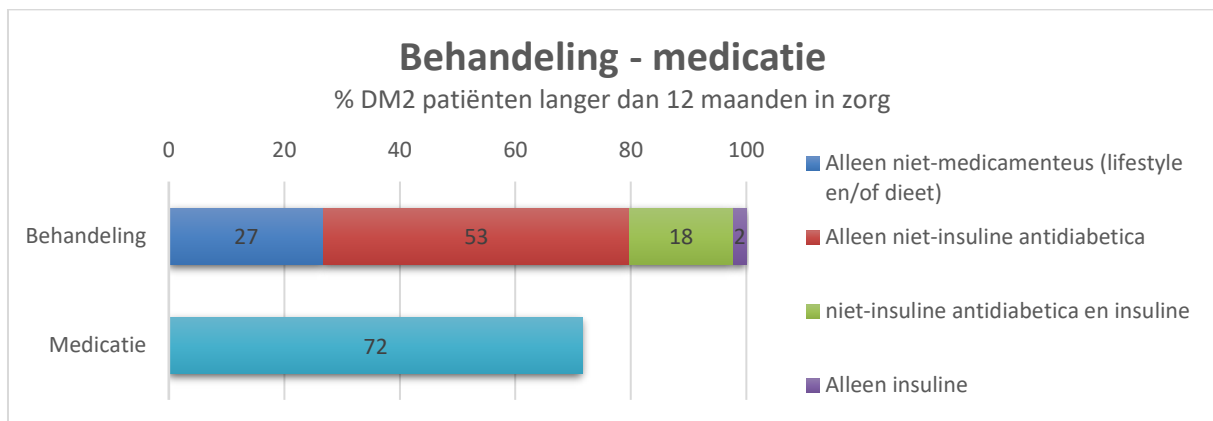
Er wordt geregistreerd met zorgprotocollen in Medicom. Zorgrapportages en declaraties worden uitgevoerd in VIP live.

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.



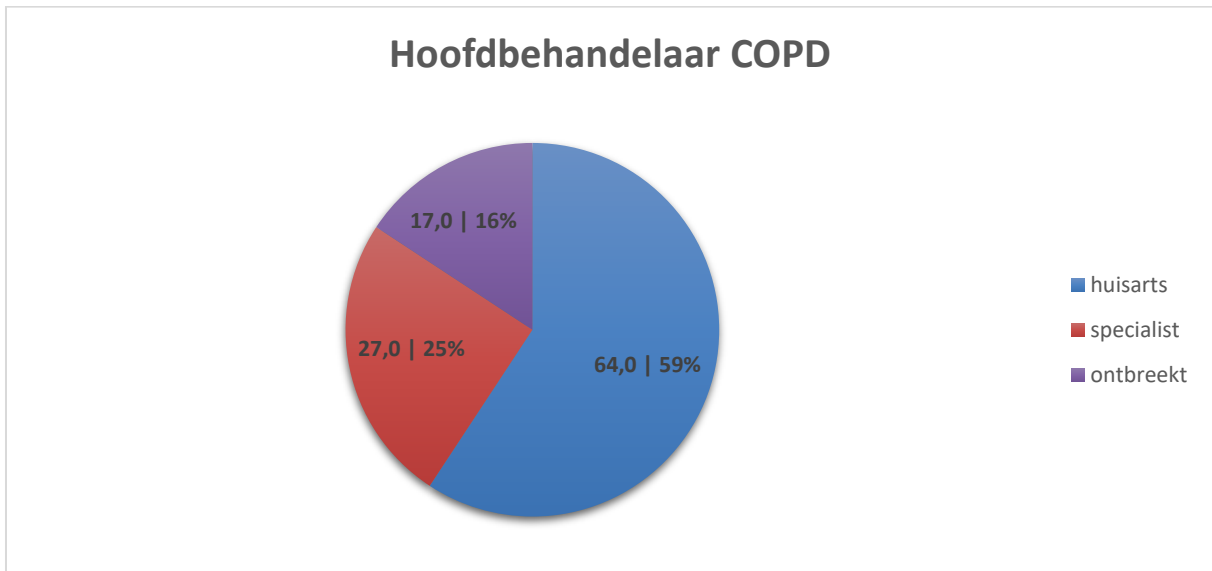
Figuur 4: Overzicht hoofdbehandelaar DM



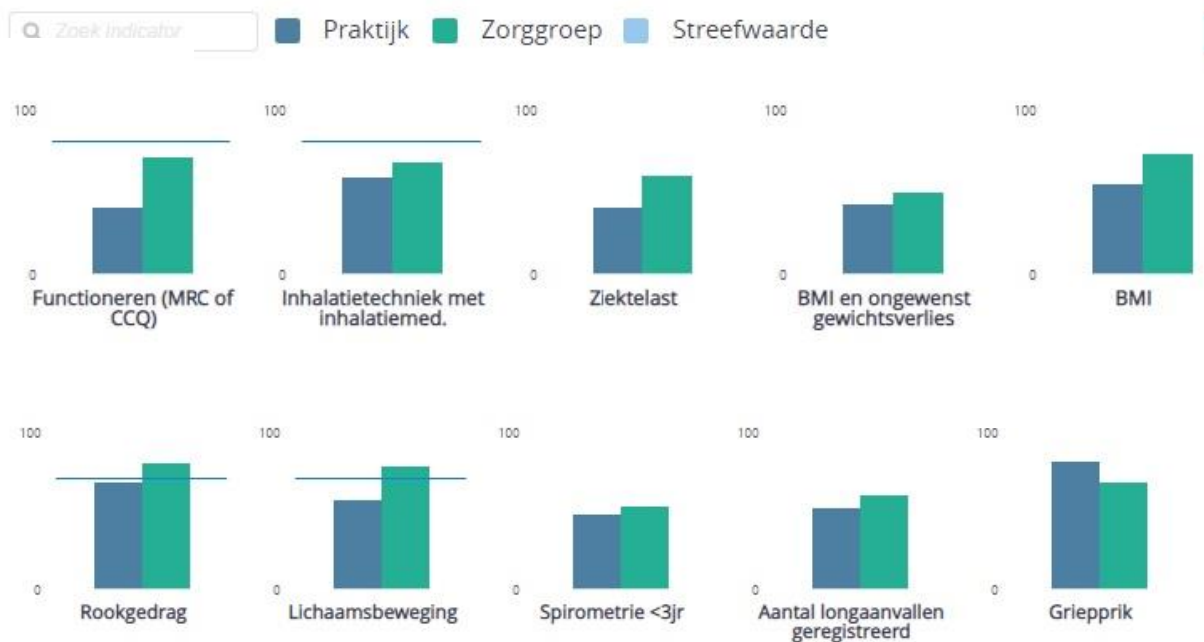
Figuur 5: Overzicht behandeling- medicatie DM

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 2019 is onze registratie van de geleverde zorg goed op gang gekomen. In 2021 is een nieuwe groep COPD patiënten toegevoegd aan de ketenzorg door de samenvoeging van praktijken. Bij deze groep werd nog geen ketenzorg geleverd waardoor de resultaten (figuur 6) lijken tegen te vallen.



Figuur 5: Overzicht hoofdbehandelaar COPD

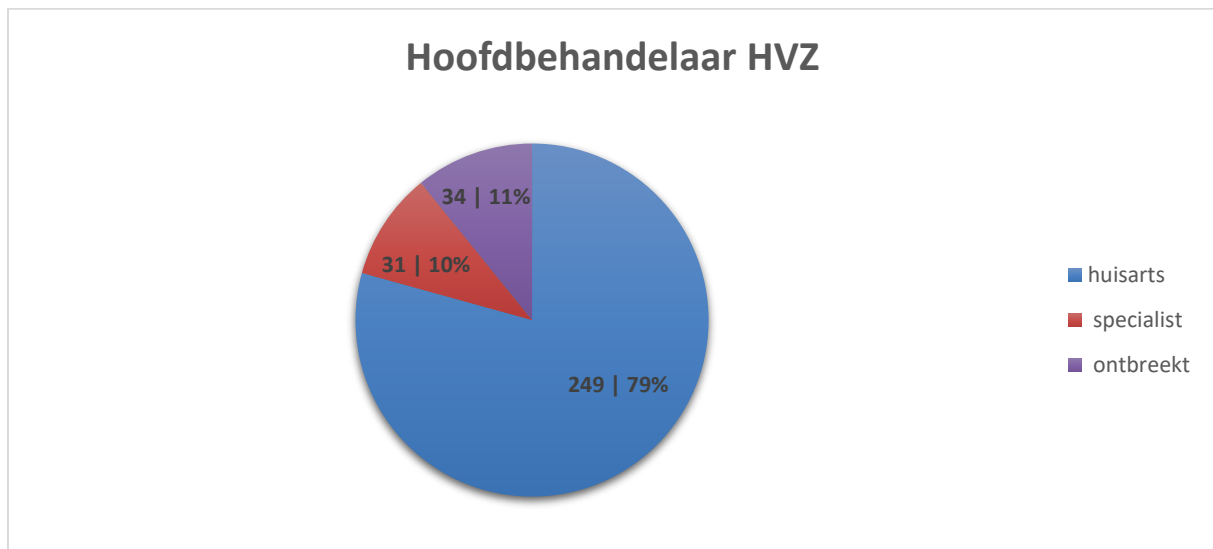


Figuur 6: Registratie ketenzorg

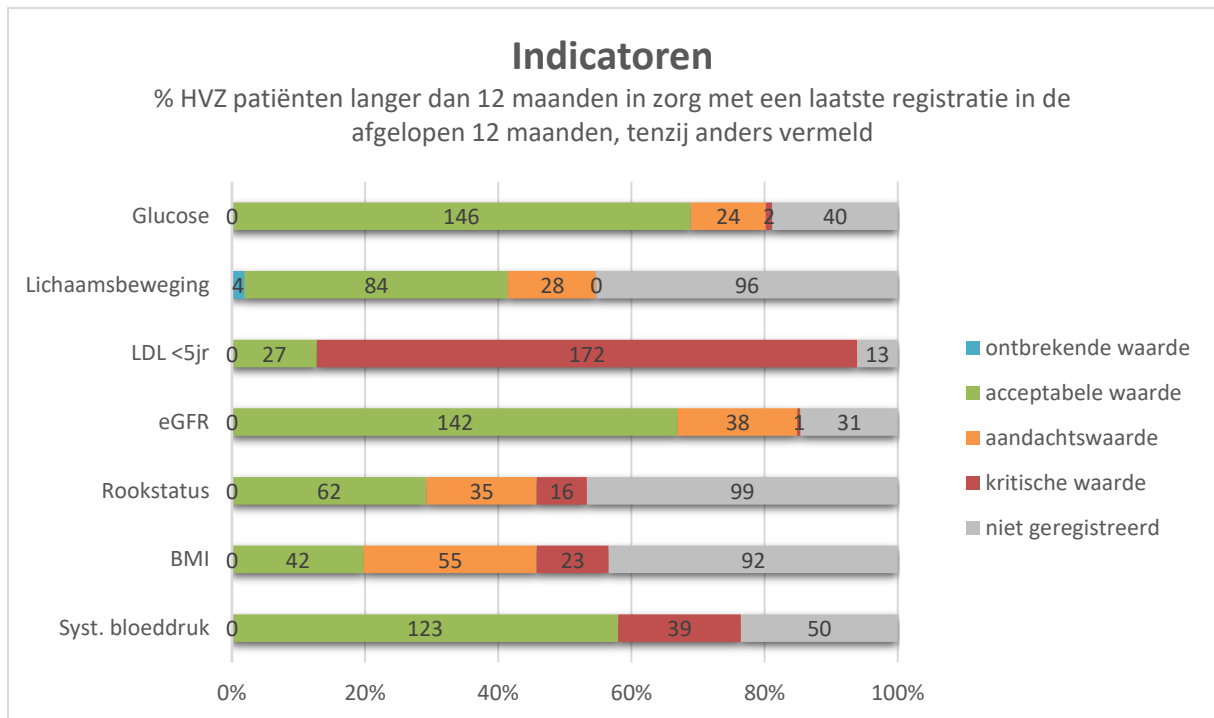
4.3.4 Cardio Vasculair Risico Management (CVRM)

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.

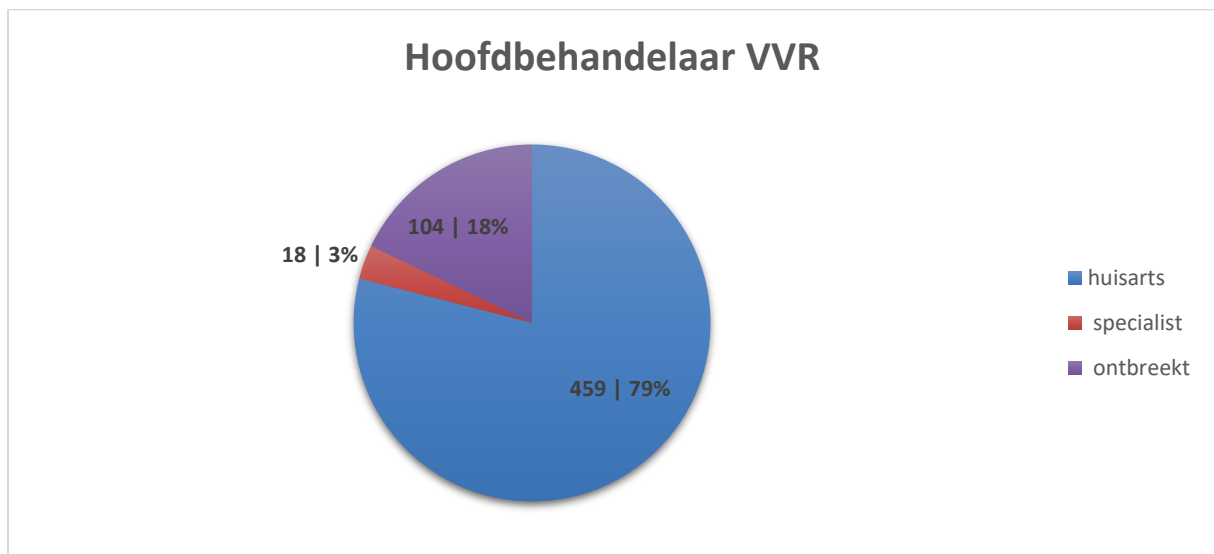
In januari 2012 is de VRM zorgketen opgericht door de zorggroep. Het doel is het optimaliseren van de behandeling van patiënten met een verhoogd (cardio) vasculair risico. Hierdoor wordt de kans op complicaties van hart- en vaatziekten verminderd. In 2013/2014 zijn alle patiënten in kaart gebracht met een verhoogd risico op hart- en vaatziekten. HVZ is de groep die al hart- en vaatziekten heeft, VVR diegenen met een verhoogd risicoprofiel. 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. Ook deze keten is inmiddels een routinematig onderdeel van de praktijkvoering geworden. Dit zie je ook terug in veel betere indicatoren.



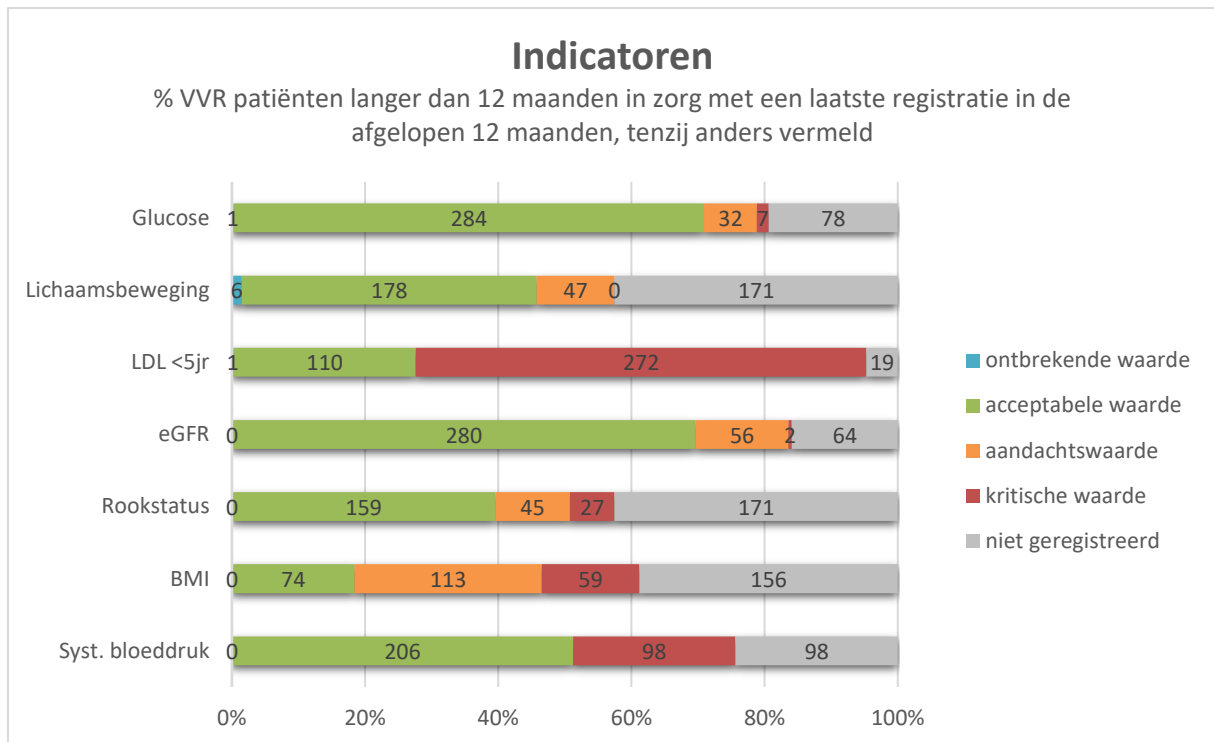
Figuur 7: Overzicht hoofdbehandelaar HVZ



Figuur 8: Overzicht indicatoren HVZ



Figuur 9: Overzicht hoofdbehandelaar VVR



Figuur 10: Overzicht indicatoren VVR

4.3.4 Kwetsbare ouderen

Ouderenzorg richt zich op 65+ met complexe problematiek. Het doel is het tijdig signaleren van mogelijke tekortkomingen en risico's, zodat zowel preventief als curatief in een zo vroeg mogelijk stadium actie kan worden ondernomen. Daarnaast is het streven de thuiswonende patiënt zo lang mogelijk de regie over het leven in eigen hand houdt en zelfstandig in zijn/ haar huis kan blijven wonen met eventuele aanpassingen, mantel- en/of thuiszorg.

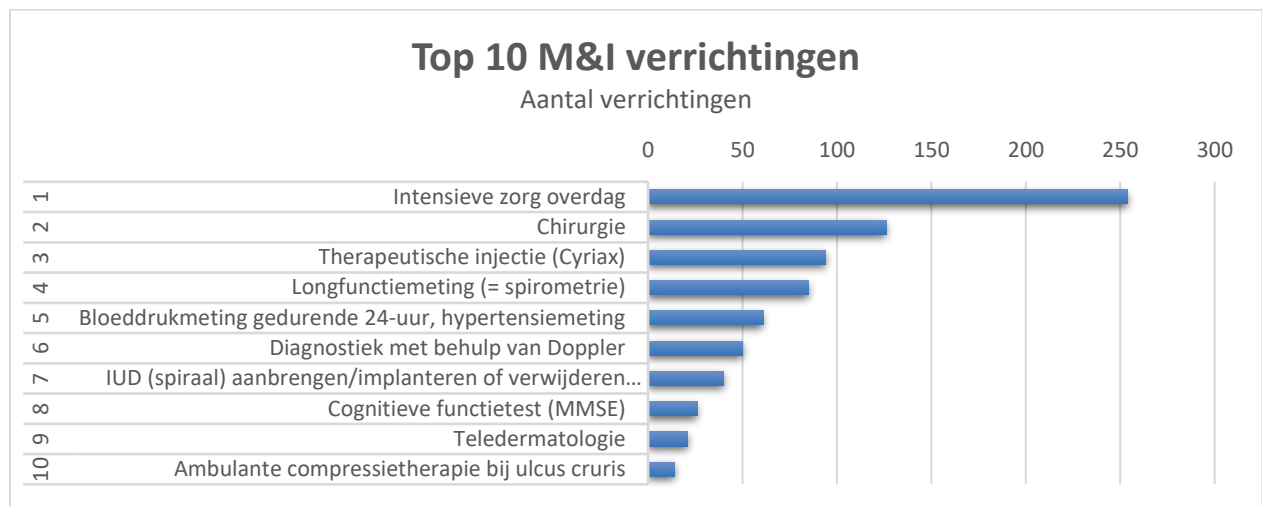
NHG- praktijkwijzer ouderenzorg 2010 vormt het uitgangspunt. Wat betreft geheugenproblematiek wordt gewerkt op basis van de NHG-standaard dementie en de zorgstandaard dementie. Gewerkt wordt met Groningen Frailty Indicator, Trazag als basis screenings- en observatie instrumenten.

In 2019 zijn de eerste groepen in kaart gebracht, waarbij in 2021 standaard aandacht is voor de inzet van de POH-GGZ ouderenzorg bij nieuw in de praktijk ingeschreven ouderen en bij huisvisites.

4.3.5 POH-GGZ

Dorine Peters is sinds lange tijd in dienst als POH- GGZ, om de GGZ hulpvragen op te vangen in de praktijk, gericht op intake en inventarisatie van het probleem. Ook kan kortdurend een begeleiding worden gegeven. Zo nodig wordt doorverwezen naar generalistische of gespecialiseerde GGZ. Doordat we hebben gemerkt dat de zorgvraag is toegenomen, is zij extra uren komen werken.

4.4 M&I modules



Figuur 11: M&I verrichtingen

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 patiënt 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 pandige praktijk gesloten is. Alle geïncludeerde krijgen een oproep via mail of post. Tijdens het vaccineren 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.

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 een zorgprogramma zijn opgenomen in het kader van het vasculair risicomanagement, diabetes of COPD is de rookstatus vastgelegd. Bij alle patiënten die roken, wordt door middel van motivational interviewing een stoppoging gemotiveerd.

5. Kwaliteitsbeleid

5.1 Opleiding

Ook in 2021 hebben wij, door de COVID-19 pandemie minder aandacht kunnen besteden aan opleiding dan voor ons gebruikelijk. Onze physician assistant in opleiding heeft in 2021 haar opleiding bij ons kunnen afronden.

5.2 Geaccrediteerde nascholingen

Op verschillende fronten worden nascholingen gevolgd. De 40 uren nascholing per 5 jaar, vereist voor de registratie als huisarts worden normaal ruimschoots gehaald. 5-Jaarlijks vindt hiervan een controle plaats bij herregistratie. 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.

In ons personeelsdossier worden alle gevolgde nascholingen bijgehouden en op ieder praktijkoverleg wordt gekeken of hier nog lacunes of wensen in zijn. In 2020 is door de COVID-19 pandemie de nascholing even stil komen liggen.

5.3 NHG praktijkaccreditatie

Begin 2016 is er gestart met de NHG praktijkaccreditatie van de NHG, in 2017 hebben wij het keurmerk geaccrediteerde praktijk ontvangen. De NPA (Nederlandse Praktijk Accreditatie), ondersteund hierin. 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. In 2020 zijn wij wederom opnieuw geaccrediteerd.

5.4 Functioneringsgesprekken

Ook in 2021 zijn de functioneringsgesprekken gehouden met de praktijkmedewerkers. De verslaglegging hiervan wordt ook bijgehouden in het personeelsdossier.

5.5 Klachtenregeling en incidenten (VIM)

In 2017 is een protocol ontwikkeld voor het melden van incidenten voor werknemers en het melden van klachten voor patiënten. Meldingen die worden gedaan worden einde van de maand geanalyseerd en verwerkt in de registratielijst. De VIM meldingen worden inhoudelijk besproken in het 8 wekelijks praktijkoverleg, waarna er verbeteracties uit voort (kunnen) komen.

5.6 IJken instrumentarium

Jaarlijks wordt al het instrumentarium geijkt door de firma MSN Nederland. Zo nodig wordt niet goed werkend materiaal direct gerepareerd. Een rapport van het geijkte materiaal is beschikbaar op de praktijk. Tevens wordt in deze periode van het jaar de autoclaaf geijkt.

5.7 Overlegstructuur

Door de korte overleglijnen in de praktijk en een optimale open sfeer in het team is er sprake van snelle terugkoppeling in geval van problemen.

- Het werkoverleg is in 2021 weer normaal opgepakt in een frequentie van 1x per 6 weken. Vanwege de grotere omvang van het aantal werknemers is de manier van overleg iets aangepast.
- Het overleg op het niveau van de HAGRO is in 2021 nog niet op de normale manier hervat. Er was alleen overleg waar nodig en eventueel digitaal.

- Overleg met thuiszorg (buurtzorg en Groot Gelre) is weer structureel opgepakt. Met andere thuiszorgorganisaties via OZO.

6.1 Conclusies 2021

- **Uitbreiding praktijkpopulatie na vertrek dr. Van Wijk**
Dit doel is uiteraard behaald. Met de nodige uitdagingen heeft dit uiteindelijk geleid tot een goed functionerend geheel.
- **Goed functionerend team**
Dit is goed op gang gekomen. Uiteraard blijft dit een punt van aandacht en zullen we ook in 2022 hier tijd aan besteden.
- **Triagecursus**
Uitgesteld naar 2022
- **Wachtkamergeluid**
Geluidwerende deur is geïnstalleerd en leidt tot veel meer privacy
- **Wachtkamerscherm**
Is geplaatst. Kostte in 2021 nog veel moeite dit goed te laten functioneren dus blijft punt van aandacht voor 2022.

6.2 Doelstellingen en plannen 2022

- **Toewerken naar associatie dokter Renders**
Om op een stabiele en verantwoorde wijze te kunnen zorgen voor de grotere populatie patiënten na het vertrek van dr. Van Wijk willen we in 2022 toewerken naar associatie.
- **POH-GGZ-jeugd**
Om ook voor de jeugd een goed toegankelijke GGZ-zorg te garanderen willen we in 2022 gaan werken met een POH-GGZ jeugd.
- **Overdracht WLZ naar SOG**
In de loop der jaren is er een relatief grote groep WLZ patiënten met behandeling onder onze hoede gekomen. In 2022 willen we deze gefaseerd overdragen naar de juiste behandelaar (SOG).
- **Team**
Om, in deze nieuwe setting, voldoende ruimte te bieden voor goede triage willen we in 2022 extra uren assistentie inzetten.
- **Betere triage**
We willen in 2022 op zoek naar een opleiding/cursus om de assistentes beter in staat te stellen triage toe te passen.