

huisartsenpraktijk

---

kl<sup>o</sup>sterpad





## Voorwoord

*Waar 2020 nagenoeg volledig werd geregeerd door de COVID pandemie, mogen we als praktijk vooral met een gevoel van trots op ons team terugkijken. Een bizar jaar waarin iedereen op zijn of haar manier op de proef werd gesteld door het virus, maar waarin we op vele manieren samen hebben gewerkt.*

*Begin 2020 begon goed na de bekendmaking dat we van plan waren om als praktijk zelf een pand te gaan betrekken. Iedereen in het team was enthousiast en we wilden vol goede moed en met leuke plannen meewerken aan een goede transitie naar het nieuwe pand. Helaas kwam de uitbraak al vrij vroeg en vanaf de eerste lockdown in maart hebben ook wij de zorg moeten leveren met beperkte middelen en veelal vanaf 'afstand'.*

*Toch heeft dit ook meteen een van onze doelen kunnen waarmaken; het beeldbellen. Al in 2018 hadden wij op de planning staan om dat door te gaan voeren, maar veelal was lastig ivm de waarborging van privacy en andere 'technische' uitdagingen. Met de komst van het virus en het bijna 'verbod' om een praktijk te bezoeken, konden er snel stappen worden gemaakt en tot op heden is het beeldbellen een vaster onderdeel van de dagelijkse praktijkvoering geworden. In diezelfde lijn is het aantal e-consulten ook fors toegenomen in 2020.*

*Wat wel stil heeft gelegen is de gereguleerde chronische zorg (diabetes, copd etc) gedurende de maanden maart t/m mei. Het merendeel van de patiënten is inmiddels wel 1-2 of meerdere keren op controle geweest en door een actievere uitvoering van de NCSI methode zal het periodiek zien van patiënten met chronische aandoeningen een andere wending krijgen na 2020.*

*Gedurende het voorjaar en de zomer kon er nagenoeg normaal worden gewerkt, het opleiden van aiossen en later ook weer co-assistenten en stagiaires kon blijven doorlopen en was er ook weer ruimte om door te pakken met de aanschaf van het nieuwe pand.*

*Op 27 augustus 2020 hebben we als maatschap onze handtekening gezet onder de koop van een nieuw pand, dat we per medio 2021 gaan betrekken. Eind 2020 was de bouw nog in volle gang alvorens de koude maanden in te gaan van 2021.*

*Hopelijk weer een informatief en goed gevuld jaarverslag.*

*Veel leesplezier.*



Inhoudsopgave

Voorwoord

Inhoudsopgave

Visie en missie

pag.

Praktijk en Dongen

Personele samenstelling praktijk

Personele wisselingen

Registratie en aandachtsgebieden

Organisatie van het spreekuur

Overleg en communicatie

Patientenpopulatie

Werkzaamheden en verrichtingen

Samenwerkingspartners en huisvesting

Ketenzorg

Website

Klachtenregeling

Praktijkaccreditering

Verbeterplannen 2019

Evaluatie verbeterplannen 2018

Toekomstplannen





## Jaarverslag 2020

### Visie

Huisartsenpraktijk Kloosterpad levert wetenschappelijk onderbouwde huisartsgeneeskundige zorg met aandacht voor kwaliteit, toetsbaarheid, innovatie en onderwijs. Iedereen die daar behoefte aan heeft kan bij ons terecht. We hebben een gezonde organisatie en een geolied team waarin we niet alleen samen werken maar ook samenwerken. We nemen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en respecteren zowel onze collega's als onze patiënten. We zorgen voor een veilige werkomgeving. We vallen graag op en leggen de lat hoog.

Onze missie:

- maatschappelijk betrokken
- hoogwaardige kwaliteit
- zorg op maat
- gezonde organisatie

### De praktijk en Dongen

Huisartsenpraktijk Kloosterpad is gevestigd aan het Kloosterpad 11a te Dongen in het Medisch Centrum Beljaart.

Dongen is een gemeente in de Nederlandse provincie Noord-Brabant. De gemeente telt 26.051 inwoners (1 januari 2019, bron: CBS) en heeft een oppervlakte van 29,73 km<sup>2</sup>(waarvan 0,38 km<sup>2</sup> water).

Eind 2020 kende de praktijk een praktijkomvang van ca 7600 ingeschreven patiënten.

### Personele samenstelling praktijk

*Huisartsen: 2,7 fte (4 personen)*

*Huisartsen in opleiding: 1,2 fte (2 personen)*

*Dokterassistenten: 4,1 fte (7 personen)*

*Praktijkondersteuning:*

*Somatiek: 1,0 fte (2 personen)*

*GGZ: 1,0 fte (2 personen)*

*Ouderen: 0,2 fte (1 persoon)*

### Personele wisselingen

<i>Vast team</i>
------------------

<i>Loet Birker</i>	<i>Huisarts</i>	<i>Yvonne Panken</i>	<i>Huisarts</i>
<i>Tim Baijens</i>	<i>Huisarts</i>	<i>Anniek Baijens-van Haren</i>	<i>Huisarts</i>
<i>Cindy Bruurmijn</i>	<i>Assistente</i>	<i>Corina v/d List</i>	<i>Assistente</i>
<i>Colinda van Laarhoven</i>	<i>Assistente</i>	<i>Sandra Baeten</i>	<i>Assistente</i>
<i>Margriet Schipper</i>	<i>Assistente</i>	<i>Manon Oomen</i>	<i>Assistente</i>
<i>Yvonne Verlinden</i>	<i>POH Somatick</i>	<i>Katja Kiewit</i>	<i>POH GGZ</i>
<i>Els Busio</i>	<i>POH Ouderen</i>	<i>Marjolein Verheijen</i>	<i>Assistente</i>
<i>Rick Versteegen</i>	<i>POH GGZ</i>		

<i>Vertrokken</i>	<i>Functie</i>	<i>Tijdelijk – opleiding – interim</i>	<i>Functie</i>
<i>Isabelle van Drunen</i>	<i>AIOS 3e jaars</i>	<i>Lieke Burgers</i>	<i>AIOS 3e jaars</i>
<i>Amber Geerts</i>	<i>AIOS 1ste jaars</i>	<i>Josan van der Maas</i>	<i>AIOS 3e jaars</i>
		<i>Felicia van Berkel</i>	<i>Waarnemend huisarts</i>
		<i>Sterre v/d Oever</i>	<i>Co-assistent</i>
		<i>Merith Idema</i>	<i>Co-assistent</i>
		<i>Robin</i>	<i>Stagiaire</i>
		<i>Kim</i>	<i>Stagiaire</i>
		<i>Sara</i>	<i>Stagiaire</i>

## Registratie en aandachtsgebieden

Elke medewerker in de praktijk is opgeleid voor de algemene werkzaamheden en expertise binnen zijn/haar opleiding. Daarnaast hebben wij echter ook bijzondere aandachtsgebieden of opleidingen gevolgd om een breder scala aan zorg te kunnen bieden. Voor een volledig actueel overzicht verwijzen wij u naar de praktijkwebsite.

## Organisatie van het spreekuur

Dagelijks spreekuur van maandag t/m vrijdag van 08.00 uur t/m 17.00 uur

Koffiepauze en overleg van 09.30 t/m 10.00 uur (bereikbaar voor spoed)

Assistentenoverleg en lunchpauze van 12.30 uur t/m 13.30 uur (bereikbaar voor spoed).

Avondspreekuur op donderdag van 18.00 uur t/m 20.00 uur (Baijens, Birker en POH-S); sinds lockdown niet meer actief tot nader order.

Ochtenspreekuur op dinsdag van 07.30 uur t/m 08.00 uur (Baijens-van Haren en Panken); sinds lockdown niet meer actief tot nader order.

E-consulten via MijnGezondheidNet 24/7.

## Overleg en communicatie

Gezien de omvang van het team en het merendeel parttime werkt vindt er structureel overleg plaats. Daarnaast zijn wij een zeer opleidingsgerichte praktijk waarbij ook de nodige overleg en supervisie-

momenten plaatsvinden. Na de eerste lockdown is er veel van het overleg verschoven naar online-overleggen of overleg in kleinere groepen.

- Maatschapsoverleg: eens per 6 weken (o.a. financiën, management, praktijkoverstijgend)
  - Werkoverleg: wekelijks, wisselende dagen (om samenstelling te variëren), tijdens 09.30 uur break
  - Teamoverleg: 2x/jr inclusief een eenmalige BLS/AED cursus en een thematisch onderwijsavond. BLS/AED is 2020 niet doorgegaan, wel zijn er meerdere online teamavonden/overleggen geweest.
- 
- Assistenten – artsenoverleg: dagelijks, nabespreken hele ochtend (12.30 - 13.00 uur) en terugbelcontacten
  - Arts – AIOS overleg; 1 tot 3 keer per week (leerjaar AIOS)
  - POH-S – Arts overleg: 1-2x/wk (DM type 2 apart, CVRM en Astma/COPD ineen)
  - POH-Ouderen – Arts overleg: 1x/wk
  - POH GGZ – Arts overleg: 1x/wk
  - Assistenten – stagiaire overleg: 1x/2-4 wkn
  - Ad hoc overleggen en dagelijks nabespreken patiënten onderling.
- 
- MDO GGZ, incl jeugd (1x/maand)
  - MDO Ouderen 1x/6 wkn
  - MDO Villa Gardiaan (op afroep)

## Patientpopulatie

In de afgelopen jaren is de patientenpopulatie vergelijkbaar gebleven. Dongen is in 2015 uitgeroepen tot meest gewone dorp van Nederland. Dit werd geduid als dorp met gemiddeld de meest voorkomende zelfde straatnamen, sociaal-economische status van inwoners, afkomst, voornamen, religie etc etc. Voor onze praktijk komt dit redelijk overeen zoals te vinden is in de getallen van VEKTIZ. Ten tijde van het schrijven van dit verslag waren de getallen van VEKTIZ over 2020 nog niet voor handen.

## Werkzaamheden en verrichtingen

Waaruit bestaan de contacten dan die patienten bij ons hebben? In onderstaande tabel en diagram is een overzicht van de werkzaamheden en typen contacten die patienten met onze praktijk hebben. De lijst is niet alomvattend, maar de meest voorkomende activiteiten zijn erin opgenomen.

Soort	Aantal	Soort	Aantal	Soort	Aantal	Soort	Aantal
Consult	16667	Consult > 20 min	4677	Spiraaltjes	115	Audiogram	55
Visites	627	Visites > 20 min	533	Stikstof	317	Teledermatologie	33



Telefoonconsult en E-consulten	12546	MMSE	77	Spleetlampoz	247	Abdominale echo's	213
Kleine chirurgie	333	Injecties	150	Urinecontroles (stick + uricult)	1693	24-u RR metingen	78
NVZB	204	ECG	104	Intensieve zorg	760	Recepten	892

Het overzicht dat VEKTIZ altijd maakt is nog niet aanwezig voor 2020.

## Samenwerkingspartners

In navolging van de huidige trend om steeds meer samen te werken binnen de gezondheidszorg zien ook wij een duidelijke ontwikkeling en toename van het aantal partners. Een overzicht van de groepen waar wij op minstens wekelijkse tot vaak dagelijkse basis te maken hebben: uitgebreid, maar niet uitputtend.

- Paramedici (Fysiotherapie, ergotherapie, logopedie, dietetiek, podotherapie)
- Psychologie (praktijkondersteuners, psychologen, orthopedagogen, Maatschappelijk Werk, FACT-team GGZ)
- Medisch specialisten (M.n. ETZ Tilburg en Amphia MC, specialisten ouderenzorg, jeugdartsen, bedrijfsartsen, arts verstandelijk gehandicapten)
  - In mei 2019 is de spoedeisende hulp van het Twee Stedenziekenhuis Tilburg vanaf 20.00 uur niet meer open, behoudens voor cardiale problematiek.
- Huisartsen onderling binnen Dongen en de Zorggroep Zorroo, alsmede de huisartsenpost Oosterhout
- Apothekers, laboratoria (SHL en Diagnostiek Brabant)
- Ondersteuning (ICT – Lesage, PharmaPartners, Vital Health, R2H)

De huisvesting Medisch Centrum Beljaart was ooit opgezet met de mogelijkheid tot samenwerking met andere aanwezige disciplines, dit is tot op heden helaas onvoldoende uit de verf gekomen. Met de komst van een nieuw pand (en daarmee ook andere huurders) is er een kans om dit vanaf 2021 weer nieuw leven in te blazen. Gedurende 2021 zal worden onderzocht hoe en of dit wenselijk is in de nieuwe situatie.

## Ketenzorg

De praktijk is aangesloten bij de zorggroep ZORROO (Zorggroep regio Oosterhout). Wij namen tot 2019 deel aan de volgende dbc's (diagnose behandel combinatie) ofwel zorgprogramma's:

Diabetes mellitus type II, COPD, CVRM, astma en depressie.

COPD (Chronic Obstructive Pulmonary Disease of Chronische Obstructieve Longziekte) is niet te genezen, maar met de juiste behandeling, medicatie en leefstijl kan de ziekte wel afgeremd worden en kan de kwaliteit van leven verbeterd worden.

CVRM Cardiovasculair risicomanagement houdt in: diagnostiek, behandeling en follow-up van risicofactoren voor HVZ (hart- en vaatziekten), inclusief leefstijladvisering en begeleiding bij patiënten met een verhoogd risico op ziekte of sterfte door HVZ.

Aan patiënten met diabetes, COPD en CVRM wordt op deze manier gestructureerde zorg geleverd. De patiënten worden met regelmaat opgeroepen voor en gezien ophet spreekuur van onze praktijkondersteuner en zo nodig door de huisarts.

Vanaf eind 2019 en over 2020 is er gestart met de Integrale DBC. Dat wil zeggen een nieuwe manier van financiering van de DBC's chronische zorg en een andere aanpak van begeleiding van de patienten in die DBC's. Dit vergt ook een andere manier van werken en administreren en daar zijn we als praktijk eind 2020 mee gestart. De getallen zullen in 2021 duidelijk worden.

## Website

Op de website van onze praktijk [www.huisartsenpraktijk-kloosterpad.nl](http://www.huisartsenpraktijk-kloosterpad.nl) vindt u de meest recente informatie aangaande de praktijkorganisatie.

## Klachten

Ook in 2020 hebben we gewerkt middels een klachtenregeling en zijn alle artsen individueel aangesloten bij de regionale klachtencommissie ([www.skge.nl](http://www.skge.nl)) We trachten ten allen tijden de klacht eerst zelf als praktijk op te lossen, voordat patiënten de stap naar de klachtencommissie willen maken. Mocht dat toch het geval zijn, zullen we proberen de procedure zo goed mogelijk te volgen.

In 2020 zijn er 0 klachten binnengekomen via mail, post of de klachtenregeling.

## VIM

Ook in 2020 zijn er VIM gedaan, hetzij wel nog minder dan in 2019 en opvallend dat er pas vanaf juli weer is begonnen met melden. Dit zal zeker een oorzaak hebben in de COVID uitbraak, want ook in die tijd zullen er zeker incidenten hebben plaatsgevonden. Wel goed dat er eind 2020 weer meer aandacht voor kwam en nu alert blijven dat het in 2021 zo wordt vast gehouden.

## Praktijkaccreditering (NPA-geaccrediteerd)

Eind 2018 zijn we geaccrediteerd via de NPA en met vlag en wimpel door de audit heengekomen. We zijn er trots op dat we door de auditor werden genoemd als een praktijk die bij uitstek geschikt was om voor 3 jaarlijkse audits in aanmerking te komen. Naar verwachting zal dit in 2021 weer plaatsvinden.

## Verbeterplannen 2019

### Kwaliteit

2019 stond in het teken van kwaliteitsbevordering, behoudt van kernkwaliteiten en verstevigen van de basis van ons team.

### Dagstart

Per 2019 is er gestart met een dagstart in de backoffice. Elke werknemer is er 10 minuten voor 8, om even de aanstaande dag door te nemen, terug te blikken op de dagen ervoor, persoonlijke mededelingen te doen en eventuele te verwachten uitdagingen vroeg te tackelen. Dit leverde veel rust op en gaf duidelijkheid voor eenieder.

### Artsenoverleg

Per februari is er gestart op de maandag aansluitend aan het koffiemoment om met de artsen bij elkaar te zitten en bijzondere casuïstiek te bespreken. Vorig jaar is er getracht een klinische les te laten plaatsvinden, maar dit liep vaak niet goed door het missen van urgentie. Het artsenoverleg wordt niet overgeslagen en er staan gemiddeld 1-4 patienten per keer om te bespreken.

#### Audit assistentes

Begin 2019 is er gestart met het meeluisteren bij de assistentes aan de telefoon. Maartje van Klink is hiermee begonnen. Dit teneinde de telefonisch triage kwaliteiten van de assistentengroep te vergroten en zo de kwaliteit te verhogen. Het meeluisteren wordt door alle assistentes als waardevol ervaren.

#### Training ABCDE skills team

In juni 2019 hebben we een teamdag gehouden om de skills en drills van het hele team te trainen om de acute zorg op te krikken. Een uitgebreide theoretische voorbereiding werd afgesloten door een toetsstation en de aanpassing van de spoedkamer. Het hele team voelt tot op de dag van vandaag nog altijd meer vertrouwen in het handelen van de spoedpatient.

#### IFH

De maatschap had zich ten doel gesteld om deel te nemen aan het Individueel functioneren Huisarts (visitatie). Gezien de ontwikkelingen dat deze noodzaak is uitgesteld tot 2024 is dit voor ons ook doorgeschoven naar een later moment.

#### Uitbreiding en professionaliseren reisadviezen

Om meer kwaliteit te verkrijgen is het van belang om veel vlieguren te maken. Zo ook onze reizigersadvisering. Daarom zijn we in 2019 aangesloten bij Reisprk, zodat we ook patienten van buiten de praktijk kunnen adviseren en nog belangrijker onze eigen vaccinatievoorraad kunnen beheren. Sinds we hieraan meedoen grijpen we nagenoeg niet meer mis en is er duidelijke groei aan kennis onder de uitvoerende medewerkers.

#### POH GGZ

In 2019 heeft Mark Hansen gekozen om voor zichzelf verder te gaan in de Mindfulness Academy en heeft Katja Kiewit de wens gekregen om een dagdeel in de week te gaan werken bij Mosmans en Bloemen Psychologie. Dit resulteerde in een tekort aan POH GGZ, maar ook een verdieping door de komst van aanvullende expertise en uitdaging aan casuïstiek voor Katja. Eind 2019 is het team (na een periode van interim ondersteuning) weer stevig in de POH GGZ schoenen gezet, door de komst van Rick Versteegen die voor 2 dagen in de week aanwezig zal zijn.

#### Verbeterplan AIOS

Isabelle van Drunen heeft haar verbeterplan in de opleiding gebruikt om het aantal chronisch benzodiazepine gebruikers alsmede opiaat-afhankelijken proberen te verlagen. Ze heeft dit gedaan door een SMART methode te schrijven met een specifiek doel: 20% minder chronische gebruikers binnen 1 jaar. Daarop heeft ze een selectie gemaakt en brieven geschreven met een uitnodiging voor gebruikers om hun gebruik te komen bespreken en waar mogelijk af te bouwen. Eind 2020 of begin 2021 is daar hopelijk een duidelijke uitkomst in te meten.

#### Evaluatie verbeterplannen 2018

## Management

De uitbreiding van Cindy aan het management heeft ook vaker plaatsgevonden door haar deel te laten nemen aan stukken maatschapsvergadering. Ook is er structureel overleg tussen Anniek en Cindy op de maandagen. Manon Oomen heeft eveneens enkele taken op zich genomen zoals het invoeren van nieuwe patienten.

Om het management toekomstbestendig te maken en niet afhankelijk te laten zijn van 1 medewerker zijn alle werkzaamheden uitvoerig en helder beschreven en vastgelegd in protocollen en in te zien voor de hele praktijk.

## LEAN

Het gebruik van het KANBAN-bord, de dagstart en het invoeren van de simpele maar zeer effectieve manier van modulair werken middels bakjes in elke kamer hebben haar vruchten afgeworpen en zullen verder worden geperfectioneerd.

## Echografie

Na een goede start is er in 2019 zoals te zien is in de getallen fors uitgebreid in hoeveelheid verrichte echo's. Een welkome aanvulling binnen de praktijk om patienten sneller en goedkopere zorg te kunnen verlenen.

## AVG

Anno 2019 wordt er zo goed mogelijk conform de AVG richtlijn gewerkt. Het gebruik van gewone emails wordt ontmoedigt. De fax is afgeschaft. Er is sterk ingezet op MGN-gebruikers (een veilige manier van converseren) en dit heeft zich ook laten zien in een aanzienlijke stijging: van ... naar .... gebruikers.

## Verruiming spreekuur

Gedurende 2019 zowel avond als ochtendspreekuur ingebouwd in de vaste praktijkvoering.

## Opleiden

Hoog in het vaandel en continue proces ook in 2019: 2 AIOS, 4 assistentes en 1 co-assistent. De artsen hebben elk hun eigen opleidingen aangevuld waar zinvol in de praktijk (Baijens o.a. oogheelkunde en sportgeneeskunde, Birker expeditional medicine op hoogte, Baijens-van Haren de aanvullende module gynaecologische echo's, Panken ...)

## Villa Gardiaan

Constructief en vaststaande werkafspraken. 3e jaars AIOS als 'vast project' in de opleiding.

## Keuringen

Gedurende 2019 ook onveranderd blijven doen.

## Toekomstplannen 2020

Tijdens de jaarlijkse heidag is er in november 2019 gekozen voor het volgende thema (in navolging aan ons meerjarenbeleidsplan): Onderwijs. Natuurlijk blijven de onderwerpen Team, Kwaliteit en

Innovatie ook als rode draad door het jaar heen gelden en is het belangrijkste onderwerp voor 2020 uiteindelijk een eigen pand geworden.

Binnen onderwijs zijn de volgende doelstellingen bepaald:

- Assistentes
  - Door met en uitbreiden van ABCDE systematiek, 'onverwachtse' casus
  - Audit meeluisteren telefonische triage door Yvonne Panken
  - Opzetten SOA spreekuur door Marjolein
  - Nascholing reizigersgeneeskunde Marrakech
  - Kleine voorbehouden handelingen door assistentes (lijmen, hechten etc)
- Patienteneducatie
  - Lezingen/avonden over gezondheidsonderwerpen
  - Positieve gezondheid in de praktijk
- Opleiden van AIOS, co's en stagiaires

Praktijkgrootte; niet per se groter worden om kwaliteit te behouden

Bewegen met patiënten; doel deelname diabeteschallenge

Nieuwe website los van Medisch Centrum Beljaart stijl

Team:

- Teamdag in juni
- Geld voor etentje assistentes onderling en POH's onderling
- Jaarlijkse BLS/reanimatie met nascholing
- Beter notuleren van de werkoverleggen

Nieuwe heidag oktober 2020 om weer 3-5 jaar vooruit te kijken.