

Jaarverslag 2019
Huisartspraktijk Hoofdweg 366



Inhoudsopgave:

1. Inleiding	pag. 3
2. Missie en Visie	pag. 4
3. Praktijkbeschrijving	pag. 6
4. Het team	pag. 8
5. Patiënten	pag. 9
6. Verrichtingen	pag. 11
7. Chronische zorg	pag. 13
8. Kwaliteit	pag. 14
9. Beleidsplan 2020	pag. 15

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag en het beleidsplan van Huisartsenpraktijk Hoofdweg 366 van 2019. Er staat beschreven wat er aan zorg geleverd wordt en waar onze speerpunten voor het beleid liggen. Dit jaarverslag heeft als doel terug te blikken op het jaar om op die manier de organisatie van de praktijk en de kwaliteit van de zorg te evalueren en hieromtrent een beleid te formuleren voor de opvolgende jaren.

Huisartspraktijk Hoofdweg 366 levert sinds de jaren '30 huisartsenzorg aan inwoners van stadsdeel de Baarsjes en de omliggende stadsdelen. De praktijk is sinds die tijd gevestigd in 2 geschakelde woningen in Amsterdamse School stijl.

In de jaren '30 begon dhr. van Dijk in de toenmalige nieuwbouwwijk een huisartsenpraktijk. Na de Tweede Wereldoorlog nam dhr Meyenfeldt zijn werkzaamheden over. Sinds 1986 volgde dhr. G. de Bruijn als huisarts in de praktijk, sinds 1995 versterkt door mw. L. van Rhijn.

2019 stond in het teken van de volgende huisarts in de geschiedenis van de praktijk, dhr. H.P. de Jong nam in dit jaar de praktijk over van dhr. de Bruijn.

De lange geschiedenis van praktijk zie je terug in de opbouw van de populatie. Deze bestaat uit oudere originele Amsterdammers, die al tientallen jaren in deze buurt wonen. Daarnaast is er een grote groep 1^e en 2^e generatie Marokkaanse en Turkse arbeidsmigranten, ook een (wat later in de praktijk gekomen) groep met Surinaamse en Antilliaanse achtergrond. De laatste 10 jaar zijn hier vooral studenten en yuppen (Young Urban Professionals) bij gekomen. Met de komst van de Hotelschool en het Studenthotel zien we een toename van buitenlandse studenten in de praktijk.

De overname van de praktijk was niet de enige verandering in de praktijk. Er werd oa. een nieuwe telefooncentrale geïnstalleerd, er werd gezocht naar een nieuwe systeembeheerder. Door ziekte van medewerkers waren er veel wisselingen in personele bezetting, met name binnen de praktijkassistenten. Er werd door iedereen onderwijs gevolgd, hoogtepunten hierin waren de agressietraining en de reanimatiecursus.

De verschillende hoofdstukken in dit jaarverslag zullen uitgebreider op bovenstaande ingaan.

Hoogtepunt in het jaar was ook het kerstdiner waar we met z'n allen naar Maz Mez zijn gegaan om ons Libanees te laten verwennen.

2. Missie en visie

De missie van praktijk Hoofdweg 366 is om iedere patiënt laagdrempelige, persoonlijke en kwalitatief hoogwaardige zorg te leveren. Daarnaast hechten wij veel belang aan de eigen regie en de daarbij horende eigen verantwoordelijkheid van de patiënt.

Laagdrempelige zorg leveren wij door:

- Werkdagen geopend te zijn tussen 8 en 17u.
- Spoedafspraken altijd dezelfde dag te kunnen plannen
- Niet urgente afspraken binnen 1 tot 2 werkdagen te plannen.
- De gehele dag telefonische en fysieke bereikbaarheid van de assistentes.
- Wij doen visites wanneer het niet mogelijk is voor de patiënt om naar de praktijk te komen.

Persoonlijke zorg:

- Wij werken met een klein team van vast personeel.
- Er is altijd de mogelijkheid om een afspraak te maken bij een specifieke arts (in medisch niet urgente zaken).
- Nieuwe patiënten krijgen altijd een kennismakingsgesprek tijdens de eerste afspraak.
- De artsen werken parttime, maar zijn in principe 4 dagen (gedeeltelijk) aanwezig.

Kwalitatief hoge zorg:

- Er wordt volgens de geldende richtlijnen en standaarden gewerkt.
- Alle medewerkers volgens jaarlijks nascholingen in hun vakgebied om zich verder te verdiepen.
- Er wordt chronische ketenzorg geleverd.
- Er is een VIM (Veilig Incidenten Melden) procedure waarbij medewerkers van de praktijk incidenten in de zorg laagdrempelig kunnen melden en er gestructureerd een oplossing voor deze incidenten kan worden gezocht.
- Patiënten kunnen met klachten terecht bij de klachtencommissie van de praktijk, hier wordt actief naar verwezen wanneer patiënten aangeven dat er iets niet is goed gegaan in de zorg. We zijn als praktijk aangesloten bij een onafhankelijke geschillencommissie.
- De praktijk is geaccrediteerd volgens de NHG Praktijk Accreditatie.

Eigen regie en verantwoordelijkheid van de patiënt:

- Wij trachten naar een overeenstemming in de behandeling tussen patiënt en arts.
- Verwijzingen kunnen alleen in overleg plaatsvinden.
- Wij hebben geen gewetensbezwaren tegen abortus en euthanasie. Men mag van ons verwachten dat wij verzoeken om euthanasie uitvoeren zoals de wet ons dat voorschrijft.
- Patiënten dragen zelf verantwoordelijkheid voor het maken van controle afspraken, het op tijd aanvragen van herhaalmedicatie en het opvragen van uitslagen van aanvullend onderzoek.
- De praktijk wijst patiënten actief op een gezonde levensstijl en andere methodes om ziekte te voorkomen

Visie van de praktijk naast de zorg:

- De praktijk staat voor werkplezier en betrokken medewerkers
 - Wekelijks vindt er een werkoverleg plaats.
 - Er wordt actief aandacht besteed aan de werkdruk bij de verschillende medewerkers.
 - Er vindt minimaal 1x per jaar een gezamenlijke training plaats.
 - Er vindt minimaal 1x per jaar een bedrijfsuitje plaats.
- De praktijk werkt structureel mee aan onderwijs en innovatie
 - De praktijk leidt nieuwe huisartsen en artsen op.
 - De praktijk biedt ruimte aan stagiaires in opleiding tot doktersassistente.
 - Er wordt jaarlijks geëvalueerd op welke gebieden geïnnoveerd kan worden.
 - De praktijk neemt deel aan innovatieprojecten gestimuleerd door overheid, zorgverzekeraar of ketenzorgcooperatie.

3. Praktijkbeschrijving:

Locatie van de praktijk:

De praktijk is gesitueerd in Hoofdweg 366H-368H te Amsterdam. De praktijk ligt aan de rand van stadsdeel de Baarsjes, op de grens met stadsdeel Bos en Lommer en stadsdeel Slotervaart. Circa 33% van het gebied wordt gezien als achterstandswijk.

Gebouw:

De praktijk is gehuisvest in 2 geschakelde woningen in Amsterdamse stijl. Totaal is er een oppervlakte van ca 100m². Er zijn 4 spreekkamers (3 grotere, 1 kleine), er is een ruime wachtkamer en 2 assistentenwerkplekken. In de wachtkamer hangt een scherm waarop een aquarium wordt uitgezonden en er is achtergrondmuziek, beide om rust te creëren.

Praktijkuitrusting:

Beide artsenkamers zijn volledig uitgerust naar de huidige standaarden. Sinds dit jaar zijn er in beide kamers trolleys neergezet die gelijk ingericht zijn, dit om met name voor artsen die in beide kamers werken een vaste plek te hebben waar dingen liggen.

Er is zowel een elektrische als een handmatige oorspuit, een 24u RR meter, een Holterapparaat (Hartis), een spirometer. Ook is er een autoclaaf.

Samenwerkingsverbanden:

- De praktijk heeft waarneemafspraken met huisartspraktijk Bon Aire. Bij ziekte of vakantie nemen wij onderlig voor elkaar waar. Het is mogelijk om bij elkaar in het HIS in te loggen.
- Voor de ketenzorg neemt de praktijk deel uit van huisartsencoöperatie 'de Baarsjes'. De coöperatie is in 2006 opgericht met doel ketenzorg bij chronische ziekten te bieden. In eerste instantie gaat het om geprotocolleerde zorg van diabetes mellitus type II en COPD.

Opleidingen:

Er wordt geparticipeerd in de opleiding van artsen en huisartsen aan de VU.

Er wordt geparticipeerd in de opleiding van doktersassistenten aan Capabel.

Bereikbaarheid:

- De openingstijden zijn werkdagen van 8.00u – 17.00u. Op dit tijdstip is er altijd iemand aanwezig in de praktijk. Uitzonderingen zijn cursusdagen en de vakantie in de zomer en rond de kerst (deze worden aangekondigd op de website en in de spreekkamer)
- De praktijk is telefonisch bereikbaar van 8u -17u voor het maken van afspraken, op dinsdag tussen 12 en 12.30u wordt de telefoon waargenomen door praktijk Bon Aire.
- Huisartsenspreekuur op afspraak is van 8.00u-11.00u en van 14.00u – 17.00u
- Sinds dit jaar is er geen telefonisch spreekuur meer, maar worden patiënten op verzoek teruggebeld.
- In ANW-uren wordt de praktijk waargenomen door de huisartsenposten Amsterdam.
- Op maandag van 10-19u en op donderdag van 9-13u is er spreekuur POH GGZ
- Op dinsdagochtend is er spreekuur van POH longen
- Op dinsdag en donderdag van 9-17u is er spreekuur POH DM/CVRM

Automatisering:

Om de patiëntendossiers te bewaren maakt de praktijk gebruik van een eigen server. Een back-up van deze server worden via een beveiligde verbinding gemaakt op de server van Zorgring.

Sinds dit jaar maakt de praktijk gebruik van VOIP om te bellen. Hiermee is het communiceren vanuit de praktijk met de fax verdwenen.

Overlegstructuur:

- Er is wekelijks praktijkoverleg
- Er is wekelijks overleg tussen POH's en huisartsen
- Huisartsen overleggen tevens wekelijks
- Er is elke 6-8 weken FTO met meerdere apotheken en huisartsen uit de buurt.
- Er wordt door een van de huisartsen deelgenomen aan een DTO in het OLVG West
- Elke 6 weken is er overleg met AMW en wijkverpleging
- 2x/jaar is er overleg met consultatiebureau
- Er vindt jaarlijks een overleg plaats met fysiotherapiepraktijk Hoofdweg

Klachtenregeling:

Naast een interne klachtenregeling is er een contract met SKGE voor een onafhankelijke geschillencommissie.

4. Het team

Het team, met name het assistententeam, is onderhevig geweest aan een aantal wisselingen. Er hebben een aantal medisch studenten als assistente in de praktijk gewerkt, gedetacheerd via waarneemassistente.nl

Artsen:

Paul de Jong, huisarts (werkzaam maandag t/m donderdag)

Lili van Rhijn, huisarts (werkzaam ma, di, do, vrijdag)

Ben Bosma, AIOS (werkzaam tot april 2019)

Wendy vd Bol, AIOS (werkzaam vanaf juni 2019)

Doktersassistenten:

Marga Raven (werkzaam ma, di, do, afwisselend op do en vrij)

Malika Zattouti (langdurig ziek in 2019)

Marije Langenkamp (Medisch student, in maanden jan en feb)

Floortje Goes (Medisch student, in maart)

Hani Said (eerst als stagiaire, later als medewerker van de praktijk)

Aysegul Ercan (stagiaire)

Aysenur Olgun (stagiaire)

Praktijkondersteuners

Gladys Daal (POH somatiek)

Ellen Kristel (POH somatiek)

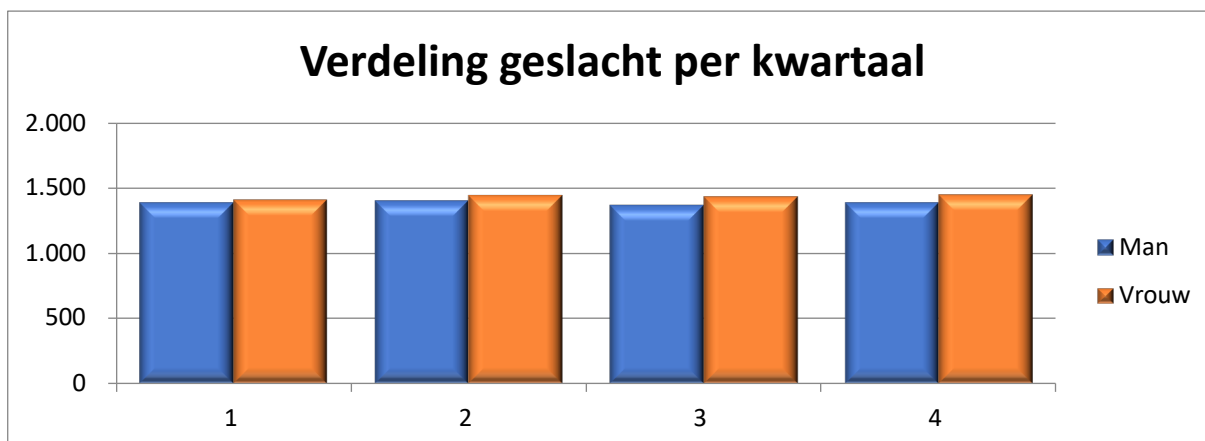
Marthe van Bronkhorst (POH GGZ)

Roswitha Beynals (POH GGZ, werkzaam tot juli)

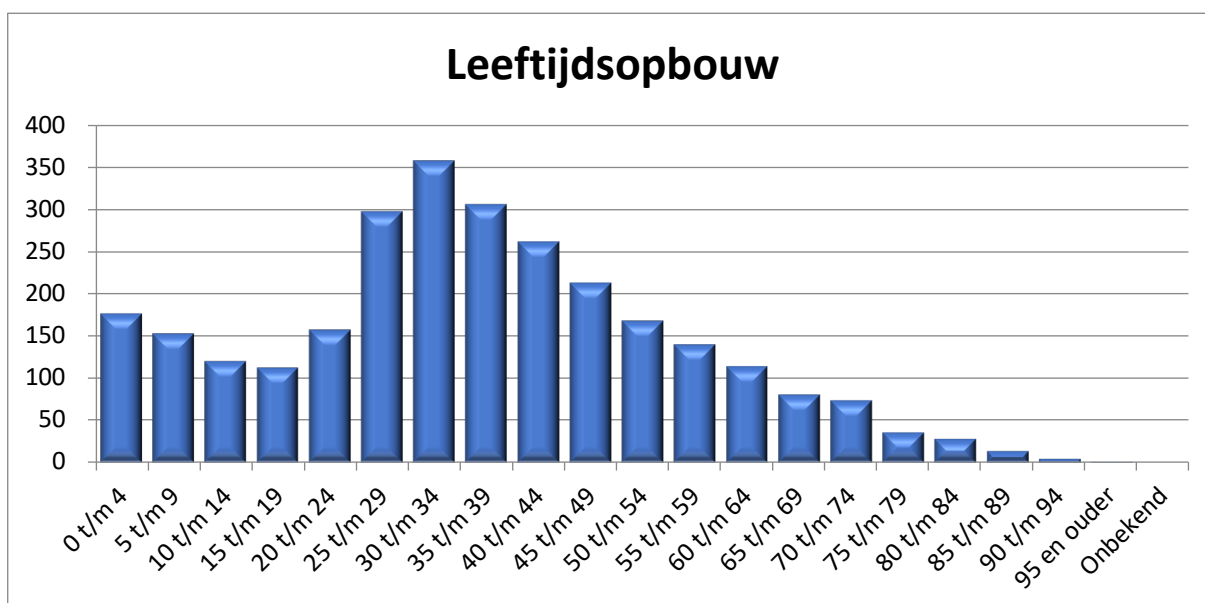
Lieke Zunderdorp (POH GGZ)

5. Patiënten

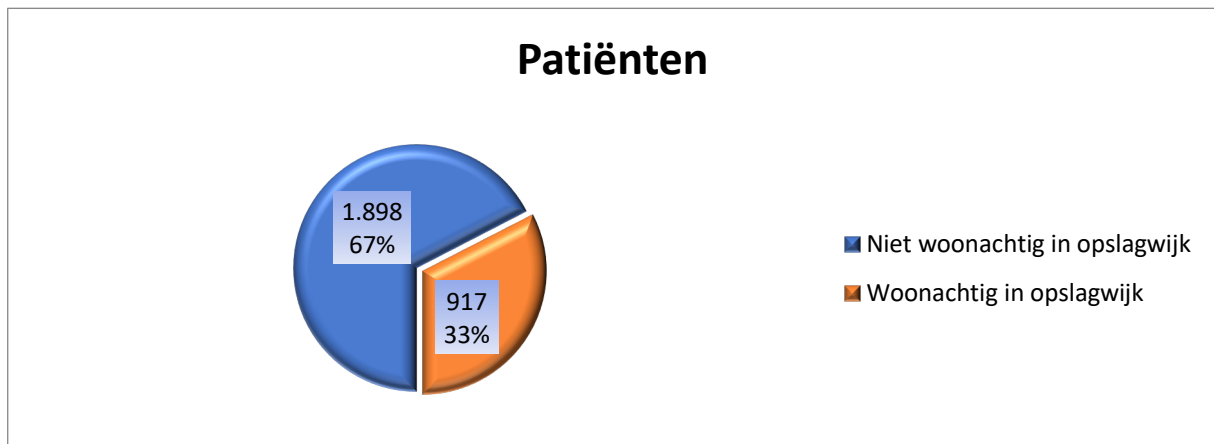
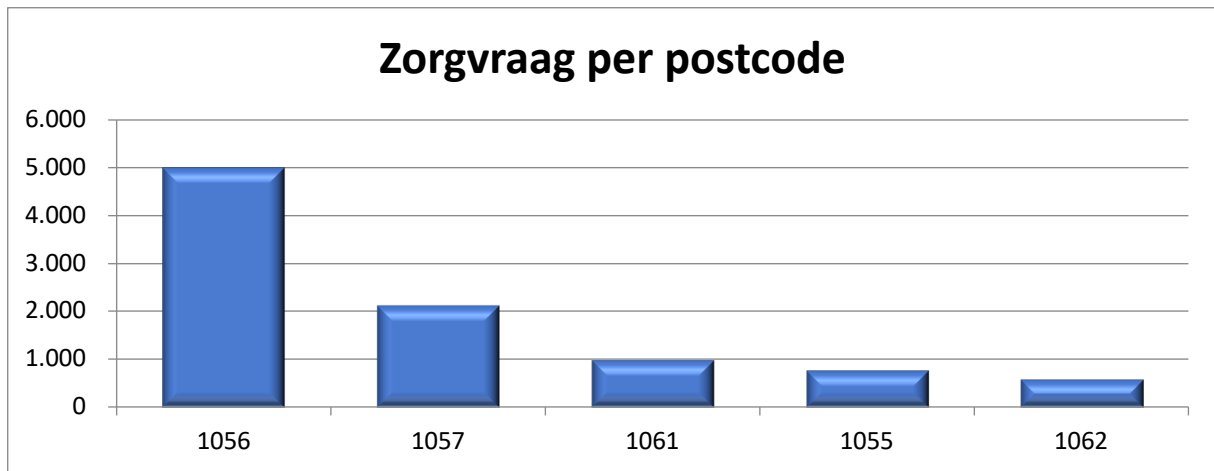
Het patientenaantal groeide in 2019 van 2790 naar 2831. Er staan iets meer vrouwen ingeschreven dan mannen:



Vooraf de groep tussen 25 en 45 jaar is ruim vertegenwoordigd in de praktijk. Er waren in dit jaar 84 75plussers ingeschreven.



Patiënten komen vooral uit onderstaande postcode gebieden, ongeveer 1/3 wordt gezien als opslagwijk, waarbij de absolute aantallen van patiënten woonachtig in een opslagwijk gelijk blijft en de overige patiënten licht stijgt.



Met gemiddeld 1500 patiënten is Zilveren Kruis de preferente zorgverzekeraar.

6. Verrichtingen

Basiszorg

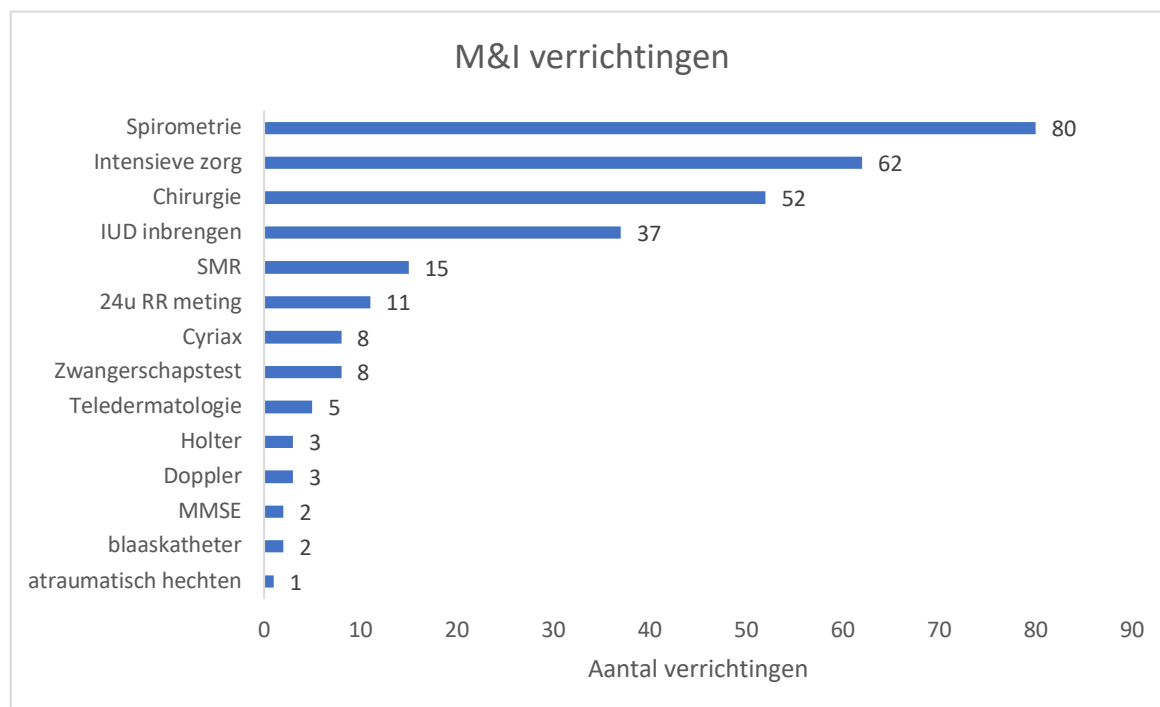
In 2019 werd afgestapt van het onderscheid tussen verschillende vormen van consultatie, maar werd op basis van tijd gedeclareerd.

Onderstaand het aantal gedeclareerde consulten en visites per tijdseenheid, dit zijn consulten door artsen, assistentes en POH's somatiek (die niet onder ketenzorg vallen), de consulten van POH's GGZ worden apart vermeld:

12010 Consult regulier korter dan 5 minuten	2.519
12011 Consult regulier vanaf 5 minuten en korter dan 20 minuten	5.355
12001 Consult regulier 20 minuten en langer	1.950
12002 Visite regulier korter dan 20 minuten	145
12003 Visite regulier 20 minuten en langer	159
12111 Consult POH-GGZ 20 minuten en langer	476

M&I verrichtingen

In 2019 is een start gemaakt in het steeds meer zelf aanbieden van kleine chirurgie en injecties. Onderstaand de door de praktijk uitgevoerde extra verrichtingen (zogenaamde M&I verrichtingen). Ook hier worden verrichtingen in het kader van ketenzorg buiten beschouwing gelaten.



Bij de verbuiksartikelen werd 101 maal stikstof gedeclareerd, 72 diplides en 194 glucosestrips.

Griepvaccinatie

Er werden 465 mensen uitgenodigd voor het krijgen van een griepvaccin.
Van de 250 bestelde griepvaccins werden er 246 uitgedeeld. Dit is conform eerdere jaren.

7. Chronische zorg

De praktijk levert in samenwerking met cooperatie 'De Baarsjes' ketenzorg voor COPD en Diabetes Mellitus type 2. Onderstaand vindt u de benchmark gegevens waarmee de doelmatigheid van onze zorg wordt gecontroleerd.

Diabetes Mellitus type II

	2019
Aantal DMII patiënten	147 (prevalentie 4,98%)
Hoofdbehandelaar Huisarts	132
Waarvan niet in ketenzorg	12 (9% van Hoofdbehandelaar huisarts)
Hoofdbehandelaar Internist	15

Zorguitkomsten	2019
Procesindicatoren	
Rookgedrag vastgelegd	100%
Albumine/creat ratio urine	99%
eGFR bepaald	100%
Fundusco <3jr	99%
Voetonderzoek	92%
Uitkomstindicatoren	
Rokend	14%
Leeftijd<70, LDL gereguleerd	76,7%

COPD

	2019
Aantal COPD patiënten	58 (prevalentie 2,0%)
Hoofdbehandelaar Huisarts	44
Waarvan niet in ketenzorg	6 (14% van Hoofdbehandelaar Huisarts)
Hoofdbehandelaar longarts	14

Zorguitkomsten	2019
Procesindicatoren	
Inhalatietechniek gecontroleerd	84,6%
Functioneren vastgelegd	82,1%
Lichaamsbeweging vastgelegd	82,1%
Rookgedrag vastgelegd	85,7%
Uitkomstindicatoren	
Rookt nog	37,5%
>1 excacerbatie <1jr	33,3%

8. Kwaliteit

Veilig Incidenten Melden:

De VIM-commissie heeft dit jaar de VIM' men geëvalueerd en besproken op het werkoverleg. Hieruit bleken de meeste incidenten voort te komen uit fouten in het voorschrijven van medicatie. Dit kan komen omdat het verkeerde medicament wordt herhaald, de verkeerde dosering wordt voorgeschreven of patiënten te langdurig een bepaald medicament krijgen voorgeschreven. Dit probleem heeft de aandacht van eenieder, er wordt gezocht naar oplossingen om geconcentreerder met de herhaalmedicatie om te gaan. Overige incidenten waren incidenteel het nalaten van opruimen van scherpe materialen.

Klachten:

Er zijn geen klachten binnen gekomen bij de klachtencommissie. De klachtenprocedure staat uitgelegd op de website en wordt bij een klacht ook mondeling aan de patiënt doorgegeven.

Calamiteiten:

Er hebben zich geen calamiteiten voorgedaan.

Privacy: In het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is een privacyreglement opgesteld en gepubliceerd op de website.

NHG Accreditatie:

De praktijk is in 2019 geaccrediteerd voor de periode 2018-2021. In 2021 zal de praktijk bezocht worden door een auditor om alle processen te beoordelen.

Ijken:

Alle instrumenten zijn dit jaar geijkt door Daxtrio.

Medicatie-/voorraadbeheer:

De medicatie- en voorraadbeheer hebben dit jaar meerdere malen plaatsgevonden.

Nascholing:

Samen met de Bon Aire praktijk hebben alle medewerkers dit jaar een reanimatietraining gevolgd.

Naar aanleiding van een aantal incidenten van agressie in de praktijk hebben de medewerkers een agressietraining gevolgd in de praktijk.

9. Beleidsplan 2020

Het was een druk jaar met veel kleine verbeteringen in de praktijk. Komend jaar wordt een jaar waar de nadruk van de verbeteringen op twee onderwerpen komt te liggen:

- Digitalisering van de zorg: via een portaal op de website zal er de mogelijkheid worden gemaakt om op een beveiligde manier herhaalmedicatie aan te vragen, afspraken te maken en een deel van het dossier in te zien.
- Er is op dit moment geen gestructureerde manier om patiënten met een verhoogd cardiovasculair risico te inventariseren en te controleren. In 2020 zal hiervoor een ketenzorgprogramma worden ontwikkeld waaraan we als praktijk mee zullen doen.