

huisartsenpraktijk

kloosterpad



Voorwoord

Geachte lezer,

2017 is een bijzonder jaar geweest voor de huisartsenpraktijk Kloosterpad. Allereerst is dit het jaar geweest waarin Rob van Baar afscheid heeft genomen van de praktijk, samen met zijn vrouw Lia die tevens de functie van manager bekleedde. Zij zijn opgevolgd door Tim en Anniek Baijens die nu samen met Yvonne Panken en Loet Birker de nieuwe maatschap vormen.

De nieuwe maatschap is voortvarend van start gegaan met het ontwikkelen van een nieuwe visie en missie tijdens een intensieve heidag. Dit heeft inmiddels geresulteerd in een meerjarenplan met een duidelijke strategie richting de toekomst. Dit alles werd eind 2017 nog complimenteaus hernieuwd erkend door de NPA-visitatie.

Een van de pijlers waar we in 2017 al actief mee aan de slag zijn gegaan, is het opleiden van nieuwe artsen, assistentes en praktijkondersteuners. Gedurende 2017 zijn er 3 verschillende AIOS geweest, 1 PA in opleiding, 2 doktersassistentes, en een POH Somatiek. Ook zijn we overgestapt op het makkelijker maken van online afspraken en zien we een toename in het aantal E-consulten.

Naast de vernieuwingen zijn we juist ook trots op het behouden van onze vaste sterke krachten. Zo wordt de dagelijkse praktijkvoering gerund en ondersteund door onze 6 loyale, hardwerkende en onverstoort enthousiaste doktersassistentes. Een van deze dames had wel een heel bijzonder jaar: Cindy Bruurmijn heeft haar 25-jarig jubileum mogen vieren op 1 oktober.

Binnen het team van praktijkondersteuners hebben we afscheid genomen van Ron de Dalie, maar is daarvoor in de plaats gekomen Mark Hansen. Samen met Katja, Yvonne Verlinden en Maaïke neemt hij inmiddels een aanzienlijk deel van de werkzaamheden van de huisartsen over, elk op hun eigen gebied.

Ten tijde van schrijven kijken wij terug op een mooi en succesvol jaar, waarin we weer veel patiënten hebben mogen begeleiden, mooie ontwikkelingen hebben mogen doormaken en ons aandeel hebben gehad in een groot deel van de gezondheid binnen de gemeente Dongen.

Veel leesplezier.



'Oude' team 2017

Inhoudsopgave

Voorwoord	pag. 2
Inhoudsopgave	pag. 3
Visie en missie	pag. 4
Personele samenstelling praktijk	pag. 4
Personele wisselingen	pag. 5
Registratie en aandachtsgebieden	pag. 5
Organisatie van het spreekuur	pag. 6
MijnGezondheidNet	pag. 6
Overleg en communicatie	pag. 6
Patiëntenpopulatie	pag. 7-8
Werkzaamheden en verrichtingen	pag. 8
Samenwerkingspartners en huisvesting	pag. 8-9
Ketenzorg	pag. 9
Website	pag. 9
Klachtenregeling	pag. 9-10
Praktijkaccreditering	pag. 10
Verbeterplannen 2017	pag. 10-11
Toekomstplannen	pag. 12



Jaarverslag 2017

Visie en missie

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 4 kernwaarden

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

Samenstelling praktijk in getal

Huisartsen:	2,7 fte (4 personen)
Huisartsen in opleiding:	1,2 fte (2 personen)
Doktersassistenten:	3,5 fte (6 personen)
Praktijkondersteuning:	
Somatiek:	0,8 fte (1 persoon)
GGZ:	0,8 fte (2 personen)
Ouderen:	0,2 fte (1 persoon)
Management	0,6 fte (1 persoon)



'Nieuwe' team 2017

Personeel

Zoals in het voorwoord al aangehaald heeft 2017 in het teken gestaan van het afscheid van dr. Van Baar en de komst van huisartsenechtpaar Baijens. Er zijn echter meerdere personeelsleden en opleidingen gekomen en gegaan. Hieronder schematisch een overzicht.

Vaste bezetting

Loet Birker	Huisarts	Yvonne Panken	Huisarts
Cindy Bruurmijn	Assistente	Corina v/d List	Assistente
Colinda van Laarhoven	Assistente	Sandra Baeten	Assistente
Margriet Schipper	Assistente	Manon Oomen	Assistente
Yvonne Verlinden	POH Somatiek	Katja Kiewit	POH GGZ
Maaike Veldkamp	POH Ouderen		

Personele wisseling

Vertrokken	Functie	Toegetreden	Functie
Rob van Baar	Huisarts	Tim Baijens	Huisarts
Joyce Nouwens	Huisarts-HIDHA	Anniek Baijens-van Haren	Huisarts en manager
Lia van Baar	Praktijk manager	Mark Hansen	POH GGZ
Ron de Dalie	POH GGZ	Marloes Adams	POH Somatiek i.o.
Guusje van Gastel	POH GGZ	Nienke Migchelbrink	PA i.o. (okt 2017)
Shabnam Gharamani	AIOS 1ste jaars	Marcella de Jongste	AIOS 1ste jaars
Felicia van Berkel	AIOS 1ste jaars	Maartje van Klink	AIOS 3e jaars
		Busra Ozan	Stagiair assistente
		Sheila Harmsen	Waarnemend huisarts

Registratie en aandachtsgebieden

Elke medewerker in de praktijk is opgeleid voor de algemene werkzaamheden en expertise horende bij zijn/haar opleiding. Daarnaast hebben wij echter ook bijzondere aandachtsgebieden of opleidingen gevolgd om een brede scala aan zorg te kunnen bieden. Voor een actueel overzicht zie onze website.

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 uur t/m 10.00 uur (bereikbaar voor spoed)
Assistentenoverleg en lunchpauze van 12.30 uur t/m 13.30 uur (bereikbaar voor spoed)

Per september zijn Loet Birker en Tim Baijens gestart met een avondspreekuur op de donderdagen. Dit loopt van 18.00 tot 20.00 uur en wordt geëvalueerd per 1 januari 2018.

MGN (Mijn Gezondheids Net)

U kunt met behulp van uw digID via een goed beveiligde verbinding zelf toegang krijgen tot uw medische gegevens. U kunt op die manier gebruik maken van de volgende functies:

- Een gedeelte van uw eigen medisch dossier inzien
- Laboratoriumuitslagen, met commentaar van uw huisarts, zelf bekijken
- Op een veilige manier vragen aan uw huisarts stellen
- Uw medicijnoverzicht bekijken
- Herhaalrecepten aanvragen voor medicijnen die u niet via de apotheek kunt aanvragen

Het is niet meer mogelijk om op de 'oude' manier herhaalrecepten aan te vragen en vragen via de website te stellen. De weg via Mijngezondheid.net is veiliger; het gaat immers om vertrouwelijke gegevens. Daarnaast is het Mijngezondheid.net rechtstreeks gekoppeld aan ons computersysteem, zodat uw vragen voor ons makkelijk af te handelen en te registreren zijn.

Eenvoudige, niet spoedeisende vragen kunnen onze eigen patiënten via een e-consult aan ons stellen. Wij streven ernaar u binnen 24 uur te antwoorden.

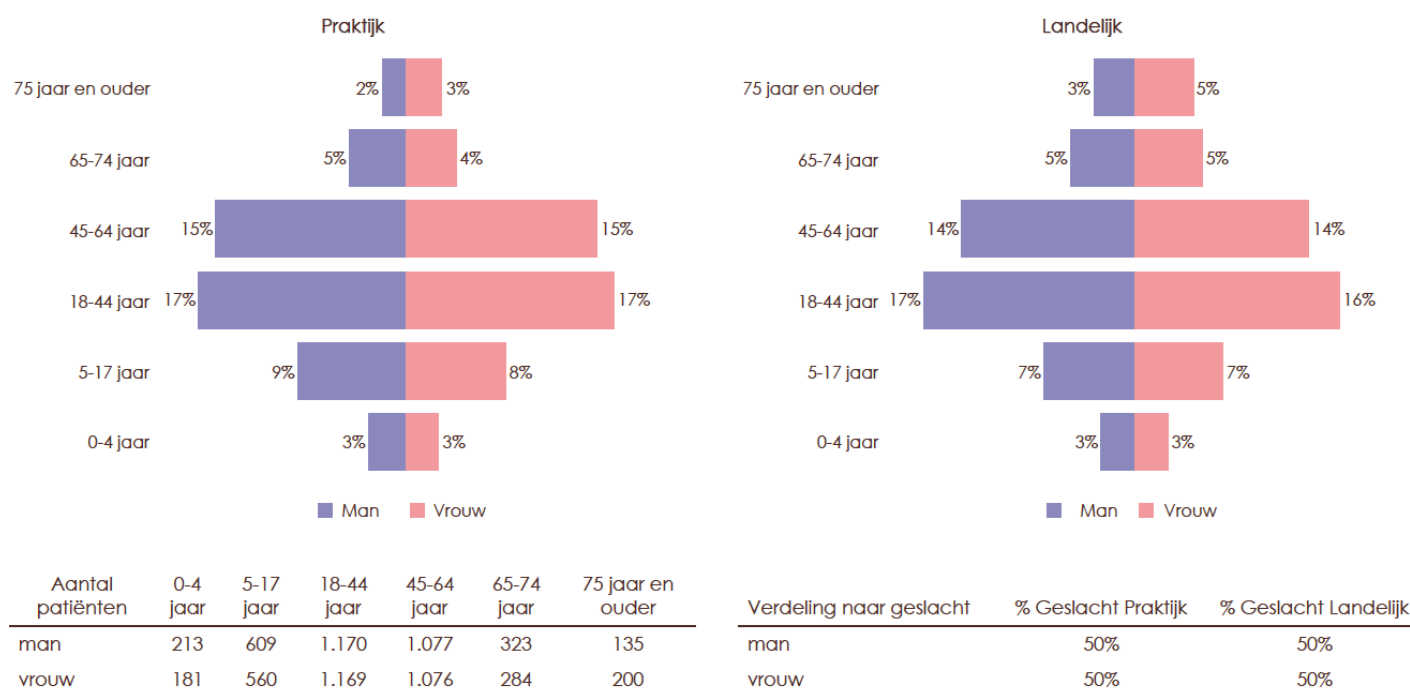
Overleg en communicatie

Omdat het team uit een behoorlijk aantal mensen bestaat en het merendeel parttime werkt en dus ook parttime aanwezig is, vindt er structureel overleg plaats:

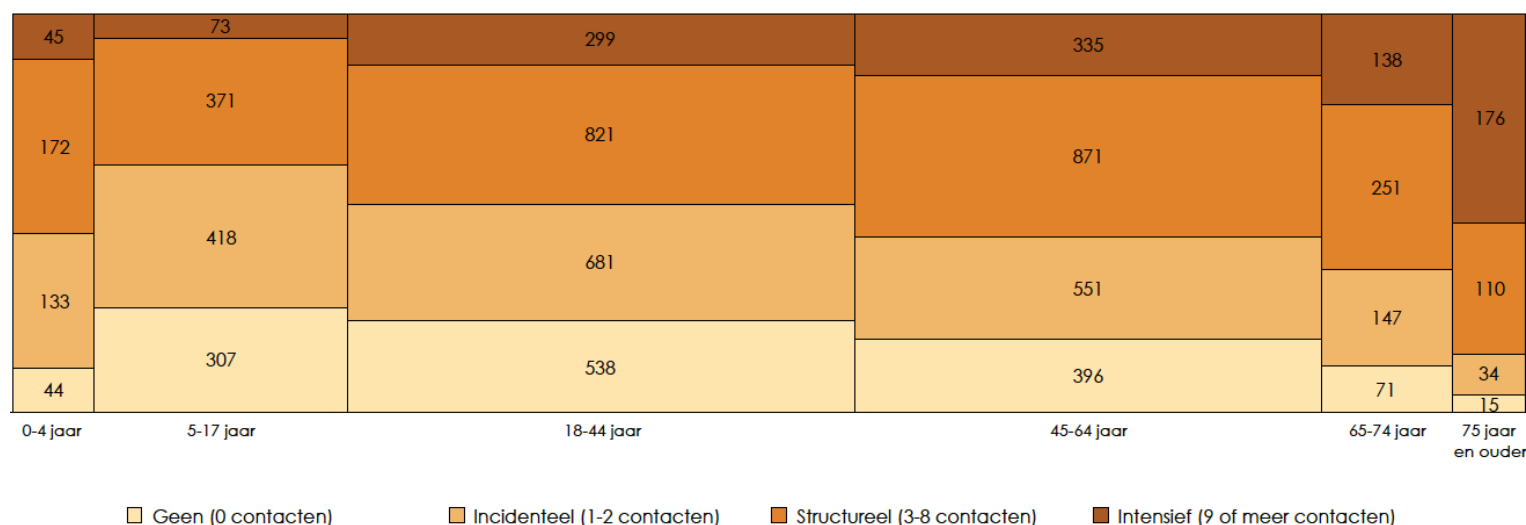
- Maatschapsvergadering (financieel, management, beleid en bestuur) eens per 6 weken
- Werkoverleg: wekelijks, wisselend van samenstelling, tijdens 09.30-break.
- Teamoverleg: 2x/jr inclusief eenmaal AED/BLS cursus en thematisch onderwijs
- Assistenten – artsenoverleg: dagelijks, nabespreken hele ochtend (12.30 – 13.00 uur)
- Arts – AIOS overleg; 1 tot 3 keer per week (afhankelijk van leerjaar AIOS).
- POH-S – Arts overleg: 1-2x/wk (DM type 2 apart en CVRM, ASTMA/COPD samen)
- POH-Ouderen – Arts overleg: 1x/wk
- POH-GGZ – Arts overleg: 1x/wk
- MDO GGZ, incl. jeugd: 1x/maand
- MDO Ouderen: 1x/6 wkn

Verder vindt er uiteraard ad hoc overleg plaats wanneer nodig en worden AIOS en stagiaires dagelijks gehoord over casus of patienten van diezelfde dag.

Patiëntpopulatie



Dongen werd in 2015 al eens uitgeroepen tot 'meest gewone gemeente van Noord-Brabant'. Deze titel heeft het verdiend omdat de gemeente voldoet aan verschillende aspecten. Zo zijn de verdeling man-vrouw, de leeftijdsverdeling, samenstelling autochtone-allochtone inwoners, inkomens, gemiddeld meest voorkomende voornamen en nog meer demografische kenmerken in Dongen het 'meest gemiddeld' van Nederland. De vraag of dit ook geldt binnen onze patiëntenpopulatie is terug te zien in bovenstaande diagrammen.



Voorts is het interessant om te kijken naar de onderverdeling van patientenaantallen van onze praktijk naar type zorggebruiker. In bovenstaand schema is te duidelijk weergegeven hoe vaak er gebruik werd gemaakt van de zorg (hoe vaak een patiënt contact had met een zorgverlener uit onze praktijk). Met deze getallen is er goed vooruit te kijken en

kunnen we een inschatting gaan maken voor de toekomst hoe wij onze zorg zouden moeten inrichten en verdelen. In 2017 is er naar verhouding frequenter gebruik gemaakt van de zorg door de oudere populatie (75+) t.o.v. de omvang van de groep. De grote groep structurele zorggebruikers bestaat voor een aanzienlijk deel uit patiënten die voor chronische zorg vaker worden gecontroleerd (te denken valt aan diabetes mellitus type 2, hypertensie, COPD, GGZ etc.).

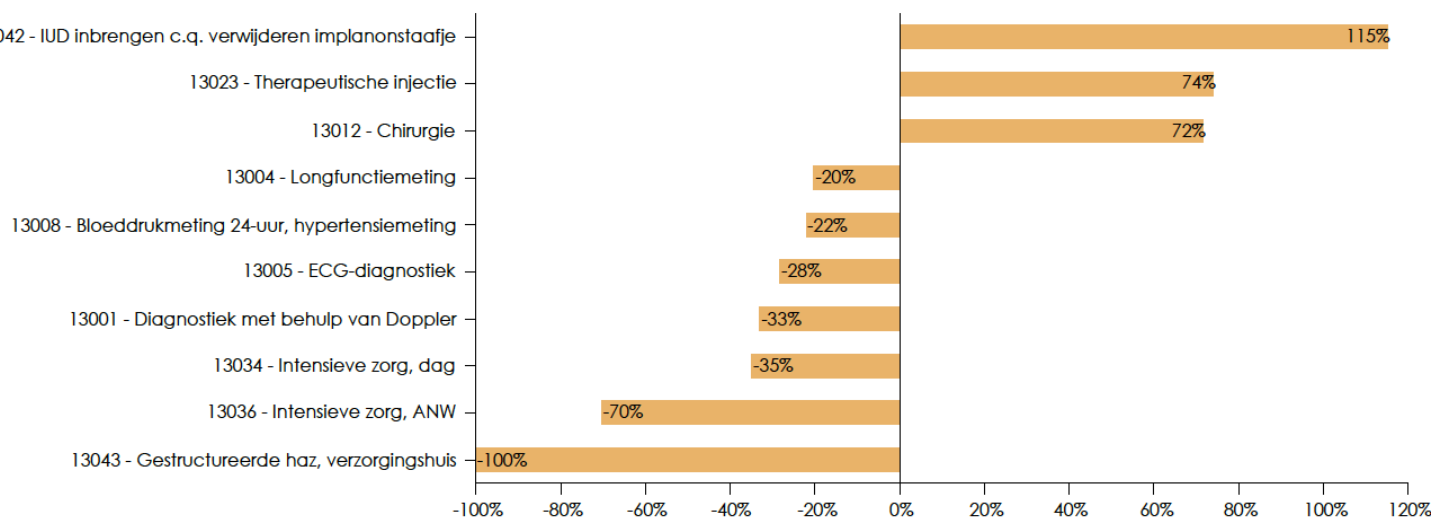
Werkzaamheden en verrichtingen

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

Tevens is er een fraai overzicht gemaakt door Vektis hoe het verrichtingengebruik is t.o.v. het verwachte gebruik (benchmarking). Opvallend voor 2017 is het aantal ingebrachte spiraaltjes of hormoonstaafjes, de therapeutische injecties alsmede de kleine chirurgie. Door deze verrichtingen binnen de eerste lijn (onze praktijk) te houden, is er in 2017 aardig bespaard op deze uitgaven t.o.v. de kosten die het zou meebrengen als die binnen een medisch specialistische instelling zou zijn verricht.

Soort	Aantal	Soort	Aantal	Soort	Aantal	Soort	Aantal
Consult	14748	Consult > 20 min	5088	Spiraaltjes	102	Audiogram	53
Visites	570	Visites > 20 min	636	Stikstof	294	Teledermatologie	19
Telefoonconsult	10552	E-consult	635	Spleetlamp	257	Oogboringen	9
Chirurgische ingrepen	340	Injecties	203	Urinecontroles	951	24-u RR-metingen	56

Voor de tien landelijk meest gedeclareerde verrichtingen



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, diëtetiek, 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)
- 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)

Sinds 6 december 2011 is onze praktijk gehuisvest in het Medisch Centrum Beljaart aan het Kloosterpad te Dongen. Dit pand biedt door zijn grootte veel mogelijkheden tot het uitoefenen van het medisch vak in al zijn geledingen. De praktijk is ruim van opzet, zodat er een prettige werkomgeving gecreëerd is. Er is ruimte voor uitbreiding zowel van personeel als van de werkzaamheden binnen onze praktijk.

De huisvesting in het medisch centrum biedt ook mogelijkheden tot samenwerking met andere disciplines, die in het centrum zijn gehuisvest. Zo vindt er in het kader van de overheidsplannen die betrekking hebben op de hele GGZ eenmaal per maand een MDO (multidisciplinair overleg) plaats met een psycholoog, fysiotherapeut, jeugdarts, maatschappelijk werk en een psychiater.

Ketenzorg

De praktijk is aangesloten bij de zorggroep ZORROO (Zorggroep regio Oosterhout). Wij namen in 2017 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 (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 op het spreekuur van onze praktijkondersteuner en zo nodig door de huisarts.

De zorggroep benchmarkt de geleverde zorg continue via een online KetenInformatieSysteem (KIS). De resultaten hiervan worden eens per kwartaal in de praktijk besproken met de coördinator van de zorggroep en eens per jaar met de directeur van de zorggroep. Ook in 2017 hebben we als praktijk weer ruimschoots voldaan aan alle minimumeisen die gesteld worden door de zorggroep.

Website

Op de website van onze praktijk www.huisartsenpraktijk-kloosterpad.nl vindt u de meest recente informatie aangaande de praktijkorganisatie.

Klachten

Waar mensen werken ontstaan misverstanden en gaat het weleens mis. Dus ook bij ons. Wij stellen het erg op prijs als u uw ontevredenheid gewoon met ons bespreekt. U kunt ook bij de assistente een klachtenformulier vragen om uw klacht (al dan niet anoniem) aan ons te melden.

We zullen proberen uw klacht op een bevredigende manier af te handelen en het vertrouwen te herstellen. Daarnaast proberen wij oorzaken van klachten op te sporen en waar mogelijk weg te nemen. Zo kunnen wij herhaling voorkomen en onze werkwijze beter afstemmen op uw wensen.

Mocht dit allemaal niet lukken, dan is het goed om te weten dat u een klacht in kunt dienen. Hiervoor zijn wij aangesloten bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).

U kunt contact opnemen via de website www.skge.nl of via telefoon 088-0229100. Bij de stichting is een onafhankelijke klachtenfunctionaris in dienst die uw klacht kan behandelen.

Bij zaken die niet goed gegaan zijn op de praktijk wordt een VIM (Veilig Incident Melden) melding gemaakt. Elke medewerker kan een dergelijk melding maken. Deze meldingen worden besproken op het wekelijks werkoverleg en dus ook genotuleerd, zodat iedere medewerker hier lering uit kan trekken.

Praktijkaccreditering (NPA-geaccrediteerd)

Ook in 2017 is de praktijk weer geaccrediteerd. Onze certificering dateert alweer vanaf 2007 en is jaarlijks herhaaldelijk geaudit en van voldoende kwaliteit bevonden. Vanaf 2017 neemt Tim Baijens het grootste deel van de praktijkaccreditering op zich. Een van de hoofdpunten is het chronologisch bijhouden van de werkafspraken en protocollen, die nu voor iedereen overzichtelijk terug te vinden zijn. Ook is in een oogopslag te zien welk protocol aan vernieuwing toe is, of welke juist nog up to date is.

Ook is de praktijk en haar werknemers weer beoordeeld door de eigen patiëntenpopulatie via Qualiview. In 2017 scoorden we als praktijk een 8,5. Hiervoor hebben 247 patiënten een enquête ingevuld. We zijn trots op dit cijfer.

Verbeterplannen 2017

Ook in 2017 is er weer volop gewerkt aan verbeterplannen ondanks de grootste verandering die al plaatsvond door het vertrek van Rob en Lia van Baar.

Wondzorg (Joyce Nouwens, Cindy Bruurmijn, Colinda van Laarhoven)

Eind 2016 is er gestart met het structureel inplannen van een wondspreekuur. De bedoeling daarbij is dat Joyce Nouwens als arts en Cindy Bruurmijn (dinsdag) en Colinda van Laarhoven (donderdag) de patiënten met chronische wonden behandelen (o.a. ulcus cruris, wonden bij ouderen/patiënten met verminderde weerstand etc., brandwonden etc.). Doel is continuïteit en eenduidigheid in beleid handhaven teneinde optimale wondzorg te verlenen.

Evaluatie: anno 2017 is er een gestructureerd protocol wondzorg uitgerold, zodat we niet meer afhankelijk zijn van het betrokken personeel dat aanwezig is, maar door iedereen op dezelfde manier uit te voeren. O.a. door het maken van foto's wordt de continuïteit beter gewaarborgd en zijn de wonden vaak sneller genezen, waarbij de kosten voor de patiënt ook lager uitvallen omdat er nog maar enkele soorten verbindmiddelen worden gebruikt.

CVRM spreekuur Manon Oomen

Omdat de POH – S, Yvonne Verlinden, volop werk heeft aan haar ketenzorgpatiënten kan ze enige ondersteuning wel gebruiken. Manon Oomen wordt samen door Loet Birker en Yvonne Verlinden opgeleid om het spreekuur te ondersteunen en waar mogelijk zelf patiënten te kunnen zien, onderzoeken en een behandelvoorstel te doen (onder supervisie).

Doel: afname workload Yvonne Verlinden + toename expertise Manon Oomen

Instellen avondspreekuur

Om patiënten meer tegemoet te kunnen treden anno 2017 wordt er gestart met een avondspreekuur teneinde een bredere patiëntengroep te kunnen blijven bereiken. Verder is het doel om de druk op de huisartsenpost te verminderen,

door het aanbod aan spreekuur uit te breiden. Ook Yvonne Verlinden, POH-S gaat op donderdag een avondspreekuur draaien, juist om die patienten met diabetes of COPD te pakken te krijgen, die moeite hebben met 4x per jaar vrijaf te nemen van hun werk. Voorafgaand aan het spreekuur is een online enquête gehouden, waarbij > 70% van de patienten zeer verheugd was met de plannen.

Evaluatie: eind 2017, begin 2018 wordt gekeken hoe het bevalt en hoe de reacties zijn van patienten.

Nieuw management

Met het vertrek van Lia van Baar vertrekt ook in een keer het gehele management van de praktijk. Dit wordt opgevolgd door Anniek Baijens, met daarbij de ondersteuning van Cindy Bruurmijn. Beiden gaan cursussen volgen (o.a. boekhouden, declareren etc.) om grip en inzicht te krijgen in de financiën en het management van de praktijk. Afhankelijk van de lasten en baten wordt geëvalueerd hoe dit in de toekomst verder vorm te geven.

Doel: inzicht krijgen in eigen financiële huishouding, personele betrekkingen, zorgverzekeraarsoverleg etc.

Office 365

Medio 2017 stappen we als praktijk over van de losse computersystemen en gaan we alle gegevens in een Cloud beheren. Dit omdat er steeds meer gebruik wordt gemaakt van flexwerkplekken door de omvang van de praktijk en omdat op deze manier iedereen overal zijn/haar eigen gegevens terug kan vinden.

Ook het hele NPA-systeem en beheer van protocollen en werkafspraken wordt voortaan in de Cloud beheerd.

Nieuw koers bepalen

Met het veranderen van de directie-samenstelling, veranderen er ook bepaalde plannen voor de praktijk. In oktober van het jaar 2017 heeft de nieuwe maatschap zich 'opgesloten' op de hei om daar een heidag te houden. Hieruit zijn de eerdergenoemde missie en visie ontstaan, alsmede een meerjarenbeleidsplan. Er is gekozen om per komende jaren een 'hoofdthema' te kiezen en daaromheen door te gaan met de kleinere subthema's.

2018: Team

2019: Kwaliteit

2020: Onderwijs

2021: Innovatie

Evaluatie zal plaatsvinden middels themadagen (maatschaps grootte) en een jaarlijkse nieuwe heidag.

Opleiden

In 2017 willen we de opleidingen gaan uitbreiden:

Al aanwezig:

- AIOS (Yvonne Panken gaat haar eerste 3^e jaars AIOS begeleiden, Loet zijn tweede 1^{ste} jaars)
- Doktersassistente in opleiding

Nieuw:

- POH-S in opleiding, Yvonne Verlinden gaat een POH-S opleiden
- PA in opleiding. Een PA is een physician assistant en werkt meestal in het ziekenhuis. Tim Baijens wordt opleider

Evaluatie volgt na elke opleiding of er plaats is voor herhaling van deze op te leiden functies of dat het bij een eenmalige inzet blijft.

Toekomstplannen

Voor 2018 liggen er volop plannen op de planken. Zoals eerdergenoemd zal het jaar minstens in het teken staan van het Team. Dit zal onder andere gaan plaatsvinden door het uitvoeren van ieders functioneringsgesprekken (en ieders verwachtingen/wensen binnen de praktijk). Daarnaast zal er een uitgebreide team-analyse plaatsvinden medio 2018 waarbij ieders teamrollen worden onderzocht en verduidelijkt. Het team zal grotendeels deelnemen aan het LHV-congres, waarin we ook zullen participeren in de escape-room speciaal voor teams.

Dan wordt het opleiden nog verder uitgebreid. Doel is om minstens 2 AIOS continue te houden, met tussendoor eventueel coassistenten geneeskunde. Ook zou een nieuwe PA i.o. welkom zijn in de praktijk en blijven we natuurlijk doorgaan met doktersassistenten.

Lean werken is een van de wensen binnen het team om in te gaan voeren. Dit heeft al eerder op de agenda gestaan, hopelijk kunnen we in 2018 hierop verder ingaan.

Verplicht, maar ook noodzakelijk zal zijn het uitvoeren van de strengere privacywetgeving die per 25 mei 2018 ingaat.

Anniek Baijens zal een cursus echografie in de huisartsenpraktijk gaan volgen en een echospreekuur gaan aanbieden medio 2018.

Afhankelijk van het animo en de evaluatie van de verruimde openingstijden die in 2017 door Baijens, Birker en Verlinden zijn gestart, kan er overwogen worden om ook in de ochtend de tijden te verruimen.