

Jaarverslag 2021



Medisch Centrum Molenstraat

Molenstraat 1a

1911BR Uitgeest

medischcentrummolenstraat.nl

Voorwoord

In de periode dat de praktijk jaarlijks werd geaccrediteerd, maakten we ook elk jaar een jaarverslag. Nu de accreditatie een 3-jaarlijks gebeuren is geworden, is er de afgelopen 2 jaren geen jaarverslag gemaakt.

We maken het jaarverslag echter niet voor de accrediteur, maar voor onszelf en andere geïnteresseerden. Daarom zal het voortaan jaarlijks het licht zien.

In het jaarverslag verslaan we de activiteiten van onze huisartsenpraktijken van het afgelopen jaar. Wat hebben we allemaal gedaan? In hoeverre zijn we toegekomen aan onze doelstellingen en waar zien we verbeterpunten? Welke trends zijn zichtbaar en hoe dienen we daarop in te spelen?

In de eerste plaats dient het onze eigen organisatie. Het is goed om op het eigen functioneren terug te kijken. Hopelijk met trots, maar in elk geval met nieuwsgierigheid en met de wil te verbeteren. Het is daarom ook een document van de hele huisartsorganisatie, waarin alle medewerkers zich moeten kunnen herkennen. Pas wanneer dat het geval is, wordt het vastgesteld en gepubliceerd.

In de tweede plaats dient het jaarverslag om anderen te informeren en naar andere partijen verantwoording af te leggen. Vooral naar onze patiënten, maar ook naar andere gezondheidswerkers, ziektekostenverzekeraars en andere geïnteresseerden.

Plaatjes, grafieken en tabellen beogen de leesbaarheid te vergroten.

Waar deze keer het aantal beschreven onderwerpen nog beperkt is, willen we dit de komende jaren uitbreiden, trends zichtbaar maken en gemaakte plannen evalueren.

Opdat het jaarverslag meer en meer een goede weergave wordt van de vele activiteiten die onze huisartsenpraktijken ontplooiën en de voortdurende ontwikkeling die de organisatie doormaakt.

En hoewel dit verslag een product is van onze hele organisatie, dient vermeld te worden dat praktijkmanager Cindy Beerse het leeuwendeel van de tekst voor haar rekening heeft genomen. Waarvoor dank!

Uitgeest, 31 maart 2022,

namens de huisartsen Ruud Huisman en Lette de Moor

Dirk Jan van Wijk

Inhoudsopgave

1. Praktijkprofiel	4
1.1 Missie, visie	4
1.2 Verzorgingsgebied	5
1.2 Huisvesting MCM	5
1.3 Inrichting van de praktijk	6
1.4 Profiel MCM	7
1.5 Praktijkorganisatie MCM	7
1.6 Profiel maatschap Krijgsman-van Wijk	8
1.7 Profiel maatschap Huisman- de Moor	9
1.8 Praktijkpopulatie	9
2. Zorgaanbod	11
2.1 Aanvullend zorgaanbod	11
3. Personeel	13
3.1 Medewerkers MCM	13
3.2 Werkbelasting	14
3.3 Belasting aan de telefoon	16
3.4 Contacten met de praktijkondersteuner somatiek.	16
3.5 Contacten met de praktijkondersteuner ggz	16
3.6 Griepvaccinatie	16
3.7 Online-diensten	17
4. Ontwikkelingen 2021	21
5. Kwaliteitsbeleid	22
5.1 Certificering	22
5.2. Opleiding/ Scholing	22
5.3 Klachtenregeling	22
5.4 Veilig incidenten melden	23
5.5 Risico-inventarisatie en evaluatie	23
5.6 IJken van het instrumentarium	23
5.7. Structureel overleg	23
5.8 Lean	24
6. Epiloog	25

1. Praktijkprofiel

1.1 Missie, visie

Missie:

Het samenwerkingsverband 'Huisartsen MCM Uitgeest' wil haar patiënten in Uitgeest laagdrempelige, goed bereikbare en geïntegreerde/brede zorg aanbieden. Dit willen ze doen in goede samenwerking met andere zorgverleners.

Het centrum is vooruitstrevend en dé plek waar patiënten aan denken bij gezondheidsklachten.

Visie:

De 'Huisartsen MCM Uitgeest' willen goede, laagdrempelige, geïntegreerde en persoonlijke zorg leveren aan de bewoners van Uitgeest. Zij doen dat door met elkaar samen te werken vanuit het MCM.

Het centrum staat garant voor goede bereikbare zorg in Uitgeest. Het gebouw van waaruit gewerkt wordt, heeft een professionele uitstraling en beschikt over goede faciliteiten. Doordat meerdere huisartsen, assistentes en praktijkondersteuners in de organisatie samenwerken, bestaat de mogelijkheden tot het ontwikkelen van innovatieve projecten, kennis- en personeelsdeling, taakdifferentiatie en –specialisatie.

Daarnaast wordt delegatie van taken aan assistentes, praktijkondersteuners of aan een praktijkmanager als efficiënt en effectief gezien in een toekomstbestendige huisartsenorganisatie. De persoonlijke band met de patiënt blijft hierin voorop staan.

Het MCM heeft zich gaandeweg verder ontwikkeld door het realiseren van een gunstig opleidingsklimaat, substitutie van 2e lijns zorg naar de eerste lijn en het zorg dragen voor specialistische zorg in huis.

Het MCM is innovatief met betrekking tot de zorg en heeft hierin een voortrekkersrol binnen de omgeving. In dit samenwerkingsverband heerst er een open, communicatieve, vrije en ondernemende sfeer rondom een vaste structuur van efficiënt vergaderen. Eendrachtig- en eenduidigheid is hierbij belangrijk, zowel intern als naar externe partijen. De faciliterende rol van de ICT wordt hierbij optimaal benut.

Samenwerkingsverband Huisartsen MCM en hun medewerkers voeren hun werkzaamheden uit in overeenstemming met de vastgestelde NHG-standaarden en –richtlijnen en binnen de kaders van de geldende wettelijke regelgeving. Van de aldus gedefinieerde werkwijzen kan alleen worden afgeweken wanneer daarvoor gegronde redenen bestaan. Alle eventuele afwijkingen zullen onder vermelding van redenen worden geregistreerd in het dossier van de betreffende patiënt.

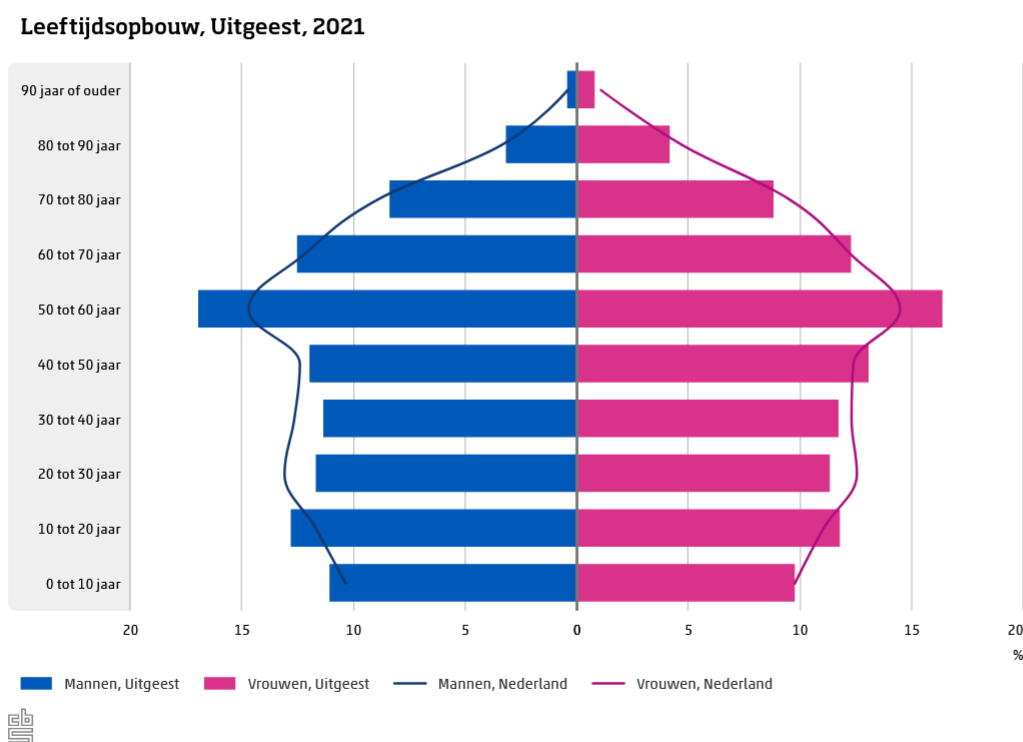
Aanvullende beleidsuitgangspunten: Bij de realisatie van haar missie en visie hanteren de 'Huisartsen MCM Uitgeest' de volgende aanvullende beleidsuitgangspunten:

Patiënten worden altijd bij de besluitvoering rond behandelingen betrokken. De zorg is gericht op patiëntveilig handelen, doeltreffendheid, doelmatigheid en het voorkomen van medicalisering. De 'Huisartsen MCM Uitgeest' en hun medewerkers onderschrijven de noodzaak om de afspraken, zoals in het kwaliteitssysteem van de HOED vastgelegd, na te leven en te verbeteren.

1.2 Verzorgingsgebied

Het verzorgingsgebied van Medisch Centrum Molenstraat is Uitgeest. Uitgeest is een dorp in de regio Kennemerland in de provincie Noord-Holland. De gemeente maakt deel uit van de samenwerkingsregio Kennemerland. De gemeente telt 13.632 inwoners (bron: CBS 2021) en heeft een oppervlakte van 22,22 km² (waarvan 3,32km² water).

De leeftijdscategorie 50 tot 60 jaar is het sterkst vertegenwoordigd (zie tabel)



Tabel 1.1. Leeftijdsopbouw, Uitgeest 2021

Uitgeest telt in totaal 3 huisartspraktijken. De derde praktijk is gehuisvest in Uitgeest-Zuid: huisartsenpraktijk de Kleis. De drie praktijken vormen samen een ‘Hagro’ genaamd Hagro Uitgeest. De artsen nemen voor bereikbaarheid buiten kantooruren deel aan de HAP Beverwijk.

1.2 Huisvesting MCM

MCM is sinds 2013 gevestigd aan de Molenstraat 1a in Uitgeest.

Op de begane grond zijn twee duopraktijken gevestigd: huisartsenpraktijk Huisman en de Moor en huisartsenpraktijk Krijgsman en van Wijk. Op de begane grond is ook gevestigd: apotheek Uitgeest en huisartsenlaboratorium SALT.

Op de eerste etage zijn gevestigd: fysiotherapie Uitgeest, verloskundigenpraktijk Uitgeest en tandarts Uitgeest.

De tweede etage wordt bezet door VIVA! thuiszorg en een gedeelte wordt gebruikt door de huisartsenpraktijk. De POH-ggz hebben daar spreekkamers. Daarnaast worden op de tweede etage

ook ruimten verhuurd aan diverse andere zorgverleners (podotherapeut, diëtist, psychosociaal fysiotherapeut, psycholoog).

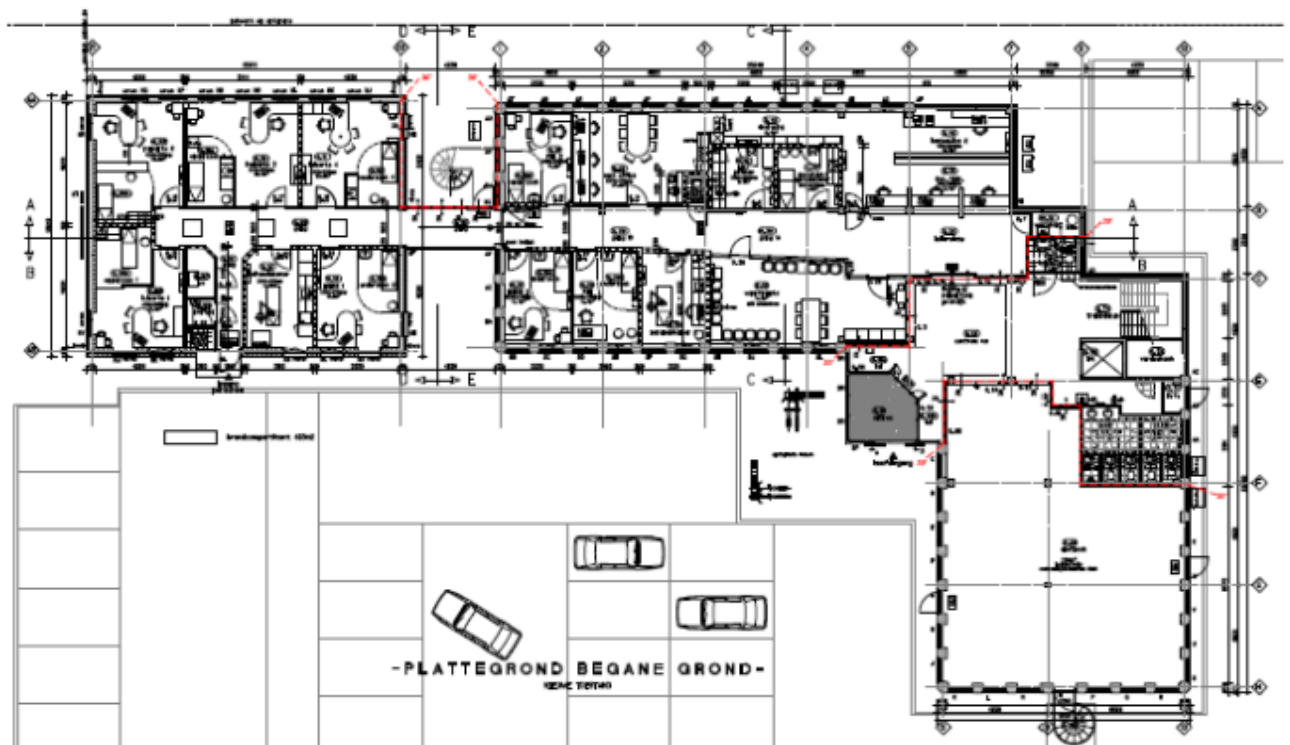
De huisartsenpraktijken huren op deze 2^e verdieping ook een grote vergaderruimte met beamer. Hier worden teamvergaderingen gehouden en deze ruimte wordt ook verhuurd aan o.a. DOKh, die daar na- en bijscholingen organiseert.

Vanuit de huisartsenpraktijk worden in de vergaderruimte ook Yin Yoga lessen gegeven aan patiënten.

1.3 Inrichting van de praktijk

Begane grond

Hier hebben wij de beschikking over een wachtruimte, frontoffice, backoffice, 9 spreek- en onderzoekskamers voor artsen en praktijkondersteuners, 1 behandelkamer, een laboratorium en een poli bloedafname van het artsennlaboratorium Salt. Alle ruimtes zijn voorzien van 1 of meer werkplekken en beschikken over computer, printer en telefoons.



Figuur 1.2 plattegrond begane grond MCM

2^e etage

Op de 2^e etage beschikken de huisartsen over een vergader- en nascholingsruimte (zaal 221) en drie spreekkamers (231-3) waar o.a. de POH-ggz spreekuur houdt. Het andere deel wordt gehuurd door de VIVA! zorggroep waarmee veel wordt samengewerkt en zorgprogramma's zijn opgezet in het kader van de ouderenzorg.



Figuur 1.3 Plattegrond 2^e etage

1.4 Profiel MCM

In het MCM maken beide praktijken gebruik van dezelfde logistieke middelen en zijn geaccrediteerd bij de NHG.

De beide praktijken verschillen weinig in grootte, populatie en verloop.

Er is nadrukkelijk gekozen om beide praktijk afzonderlijk te laten voortbestaan. Patiënten hebben zo steeds te maken met dezelfde artsen in de spreekkamer. Persoonlijke zorg komt de kwaliteit van zorg ten goede.

1.5 Praktijkorganisatie MCM

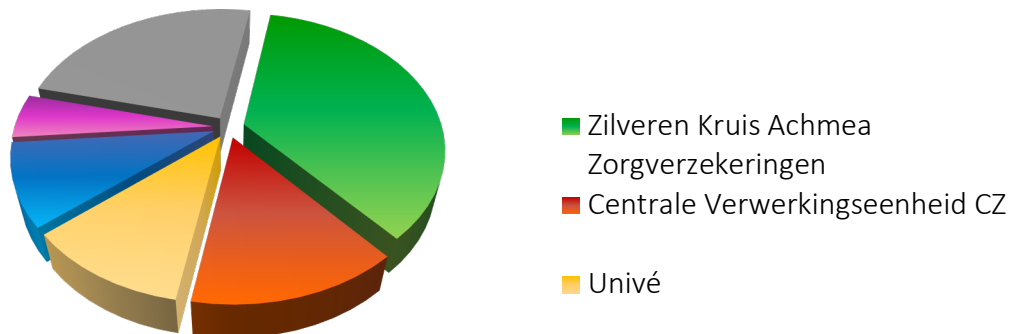
De praktijkorganisatie wordt beschreven op de website www.mcmuitgeest.nl. Op deze site staat informatie m.b.t. openingstijden, telefoonnummers, adres, inschrijven als nieuwe patiënt, het maken van afspraken, het aanvragen van herhaalrecepten en een doorklik-mogelijkheid naar onze medehuursers in het pand.

De praktijk is alle werkdagen geopend van 8.00-17.00u. Op maandag en dinsdag is de praktijk geopend tot 19.00u (uitsluitend op afspraak na 17.00u). Gemiddeld is maandag de drukste dag van de week.

De praktijken werken met het huisartsinformatiesysteem Omnihis Scipio. Het HIS wordt gebruikt voor de dossiervorming en registratie vindt plaats volgens de ADEPD richtlijnen. De financiële administratie wordt gedaan met behulp van het declaratieprogramma VIP-Live van Calculus. De boekhouding wordt verzorgd door Gerda Welp en administratiekantoor Krings en Stomps verzorgt de jaarstukken.

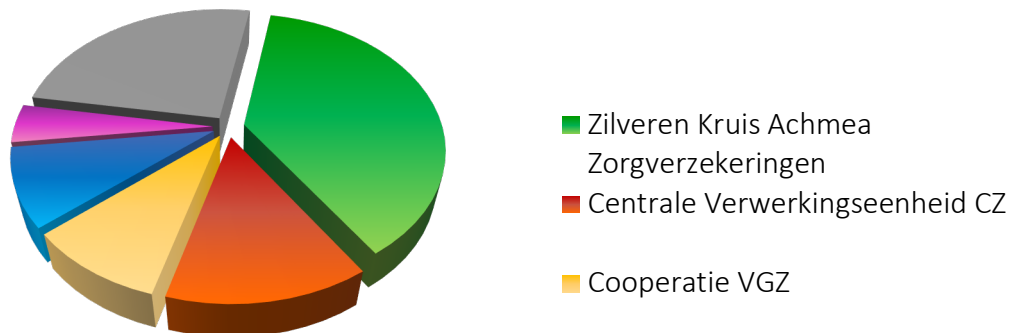
Zilveren Kruis Achmea is de preferente verzekeraar van de praktijken. (zie figuur 1.4 en 1.5) Met deze verzekeraar wordt jaarlijks de Huisartsenovereenkomst gesloten.

Percentage verzekerden per zorgverzekeraar



Figuur 1.4. Percentage verzekerden per zorgverzekeraar huisartsenpraktijk Huisman- De Moor

Percentage verzekerden per zorgverzekeraar



Figuur 1.5. Percentage verzekerden per zorgverzekeraar huisartsenpraktijk Krijgsman-van Wijk

1.6 Profiel maatschap Krijgsman-van Wijk

Deze praktijk bestaat sinds 1868. Van oudsher was het de praktijk voor de RK-dorpsgemeenschap.

De huidige duo praktijk is gestart op 1 februari 1990 aan de Middelweg 34 en ook woonhuis van Arien Krijgsman. In maart 2007 werd een ruimer pand gehuurd, dit was het voormalig consultatiebureau aan de Middelweg 25. Daardoor kon geleidelijk de kwaliteit van de zorg worden uitgebreid.

De praktijk werd in 2005 als 11^e praktijk in Nederland geaccrediteerd en vanaf 2012 een gecertificeerde pluspraktijk.

De huisartsen zijn al 20 jaar huisartsopleider aan de universiteit van Amsterdam en hebben inmiddels 17 AIOS-en opgeleid. In de praktijk worden ook praktijkassistenten opgeleid van het Horizon College te Alkmaar en de ASOP in Amsterdam.

Op 1 juli 2021 dissociëren de maten Arien Krijgsman en Dirk Jan van Wijk i.v.m. de pensionering van Arien Krijgsman. De praktijk wordt voorgezet door Dirk Jan van Wijk.

1.7 Profiel maatschap Huisman- de Moor

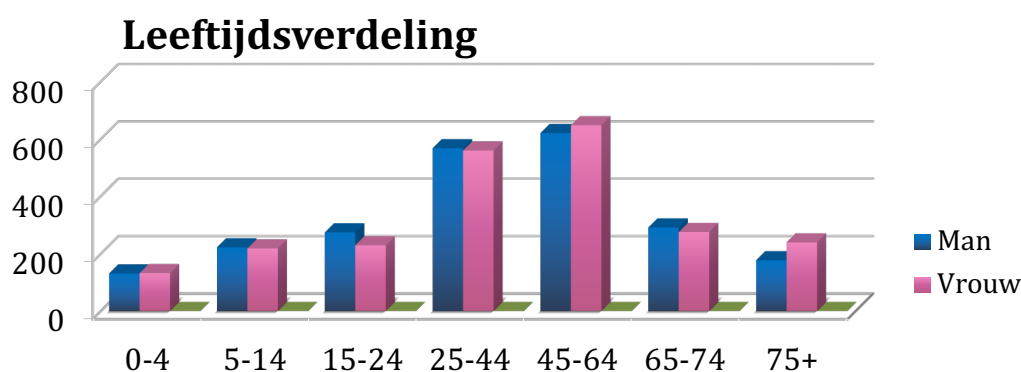
Ruud Huisman nam in 2011 de dorpspraktijk van het huisartsen-echtpaar Sleutelberg/Swart over. Dit is van oudsher de tweede praktijk van het dorp met oorspronkelijk het niet-katholieke deel van de bevolking. Ruud Huisman is sinds 2015 huisartsopleider aan de universiteit van Amsterdam en leidt zijn 6^e AIOS op.

Sjaak Veenstra nam in 2000 de praktijk van voorganger Fons Hermans over, die 25 jaar eerder in de nieuwbouwwijk van toen -De Koog- was gestart.

Met het betrekken van het MCM in 2013 zijn de praktijken Huisman en Veenstra geassocieerd. Per 1 april 2020 is Sjaak Veenstra met pensioen gegaan waarna Ruud Huisman tijdelijk de praktijk alleen heeft voorgezet. Vanaf 1 januari 2021 is Ruud Huisman geassocieerd met Lette de Moor.

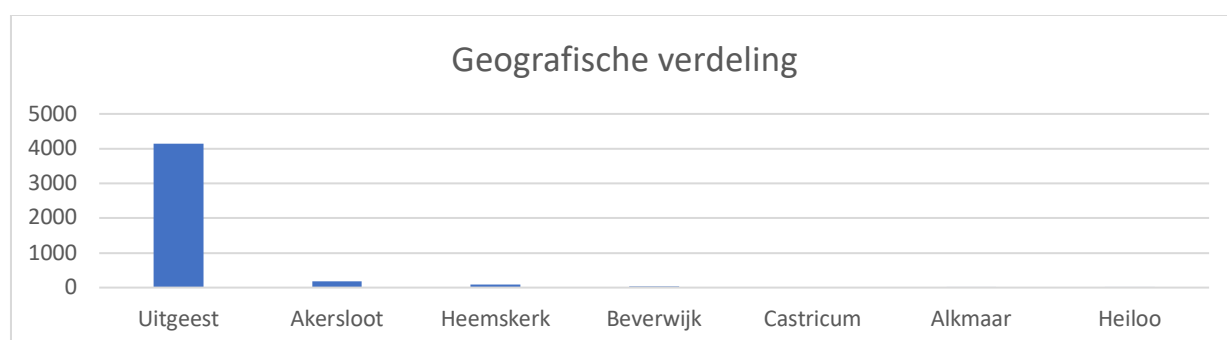
1.8 Praktijkpopulatie

De praktijk van Krijgsman en van Wijk bestond op 31-12-2021 uit 4581 patiënten. Zie figuur 1.4



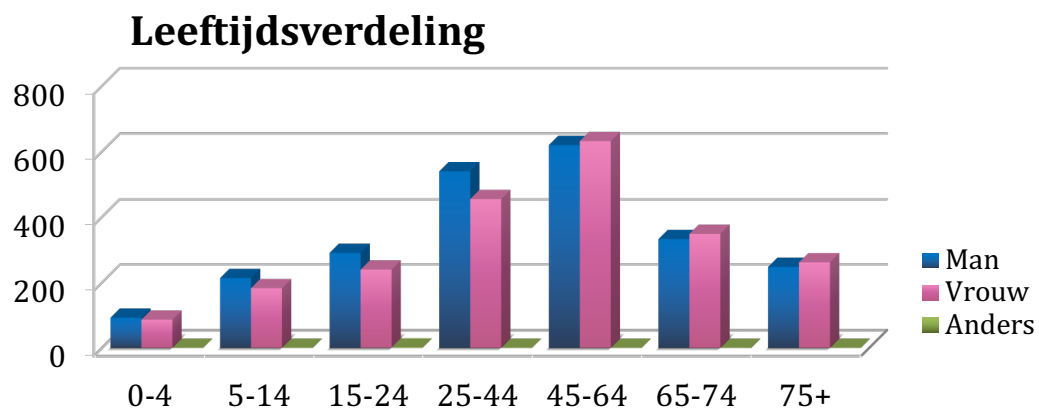
Figuur 1.6. Leeftijdsverdeling huisartsenpraktijk Krijgsman-van Wijk

Bijna alle patiënten wonen in Uitgeest (90%), enkelen in Akersloot en Heemskerk. Zie figuur 1.5.



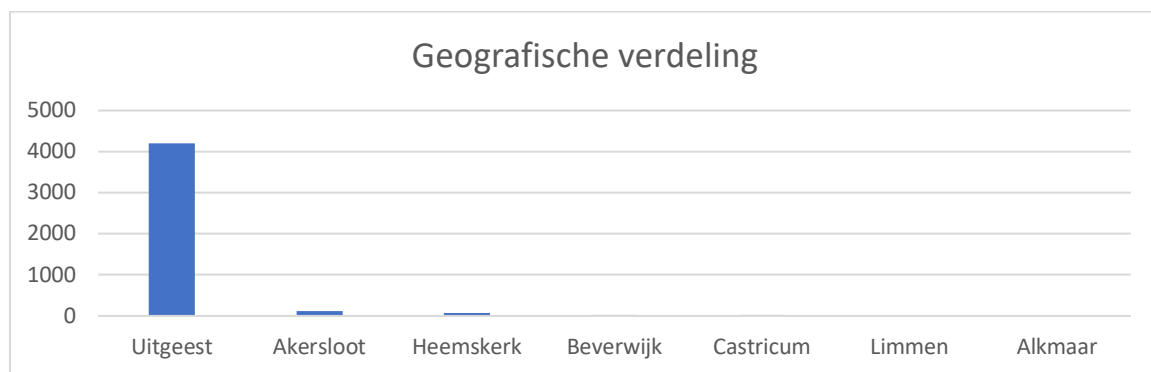
Figuur 1.7. Geografische verdeling huisartsenpraktijk Krijgsman- van Wijk

De praktijk van Huisman – De Moor bestond op 31-12-2021 uit 4534 patiënten. Zie figuur 1.6.



Figuur 1.8. Leeftijdverdeling huisartsenpraktijk Huisman- De Moor

Bijna alle patiënten wonen in Uitgeest (92%), enkelen in Akersloot en Heemskerk. Zie figuur 1.7



Figuur 1.9 Geografische verdeling huisartsenpraktijk Huisman- De Moor

2. Zorgaanbod

De praktijk is laagdrempelig benaderbaar en zorgt voor hoogwaardige reguliere huisartsgeneeskundige zorg aan alle patiënten.

De praktijk biedt 2x per week een avondspreekuur tot 19.00u aan door huisartsen, poh-ggz en poh-s.

Telefonisch is de praktijk dagelijks tussen 8.00-17.00u bereikbaar. Naast de gebruikelijke (telefonische) consulten is er de mogelijkheid tot het aanvragen van een e-consult of video-consult. Het is ook mogelijk online (24/7) afspraken te plannen, bloeduitslagen en het eigen dossier in te zien via het patiëntenportaal.

2.1 Aanvullend zorgaanbod

Diabeteszorg

Voor diabeteszorg is de praktijk aangesloten bij de ketenzorg van de Stichting Eerstelijns Zorggroep (SEZ). De zorggroep organiseert op multidisciplinaire wijze zorg in overeenstemming met de NHG-richtlijnen.

Hart en vaatziekten spreekuur

Ook voor de CVRM-zorg is de praktijk bij de SEZ aangesloten. De POH-somatiek coördineert de spreekuren.

Astma-spreekuur

Er is een spreekuur voor astmapatiënten via de POH-somatiek. Deze POH zorgt voor het oproepen van patiënten voor hun jaarcontroles en het afnemen van de spirometrie. Astma valt niet onder de ketenzorg.

COPD-spreekuur

Voor de COPD- zorg is de praktijk aangesloten bij de ketenzorg van de SEZ. De POH-s zorgt voor het oproepen van jaarcontroles en afnemen van de spirometrie.

GGZ

De POH-ggz geeft zorgt voor de behandeling en begeleiding van patiënten met veel voorkomende geestelijke gezondheidsproblematiek en verwijst zo nodig door naar gespecialiseerde GGZ-zorg.

GGZ jeugd

Vanuit de gemeente doet Bibi de Louw 4 uur in de week spreekuur als poh-ggz jeugd. Zij zorgt voor de behandeling en begeleiding van patiënten met veel voorkomende geestelijke gezondheidsproblematiek en verwijst zo nodig door naar gespecialiseerde GGZ-zorg.

Laboratorium

Dagelijks is er de mogelijkheid voor bloedafname via het SAL-huisartsenlaboratorium.

Diagnostische mogelijkheden op de praktijk

- 24 uren bloeddrukmeting, 30 minuten-bloeddrukmeting
- ECG maken en interpreteren

- Event-recorder en holter-onderzoek (hartritmestoornissen)
- Bloeddrukmeting aan de benen m.b.v. doppler-apparatuur
- Teledermatologie
- Longfunctieonderzoek
- Afnemen bipten voor pathologisch onderzoek
- Afnemen kweken
- Het verrichten van uitstrijkjes (bijv. voor het bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker)
- CRP-bepaling
- Hb-bepaling
- Glucosemeting
- Zuurstofsaturatiemeting
- Urine onderzoek
- Sperma-onderzoek
- Soa screening
- Geheugenonderzoek MMSE/ MOCA

3. Personeel

3.1 Medewerkers MCM

Medewerkers zijn in dienst van Medisch Centrum Molenstraat en zijn in dienst van en inzetbaar voor beide praktijken.

De volgende personen zijn bij de praktijken werkzaam

D.J. van Wijk, huisarts/ praktijkhouder

C.A Krijgsman, huisarts/ praktijkhouder (sinds 1-7-2021 met pensioen)

R. Huisman, huisarts/ praktijkhouder

L.T.T de Moor, huisarts/ praktijkhouder

C. Beerse-Lute, praktijkmanager

G. Welp-Schmal, financieel administratief medewerker

A. Ruoff, waarnemend huisarts

B. Jonkman, waarnemend huisarts (vanaf 1-7-2-21)

J. van Mourik, waarnemend huisarts

M. Engelen, waarnemend huisarts (tot 16-7-2021)

M. van Zanten, waarnemend huisarts (vanaf 14-10-2021)

N. Hof, waarnemend huisarts

A. Goekoop, AIOS (tot 1-5-2021)

C. Stips, AIOS (tot 26-8-2021)

N. Peppelman, AIOS (vanaf 8-9-2021)

N. de Bruin, POH-ggz

F. Erol, POH-ggz

S. van Olst, POH-ggz

B. de Louw, POH-ggz jeugd (in dienst van de gemeente)

V. van der Ven, POH-s

M. Doves, POH-s

E. de Waal, POH-s

E. Vergouw, praktijkassistente + soh (tot 1-10-2021)

S. Buur, praktijkassistente + soh i.o

A. Adrichem, praktijkassistente

A. Kooiman-Wiersema, praktijkassistente

A. van Velzen, praktijkassistente (tot 1-7-2021)

L. van Galen-Koblens, praktijkassistente

S. Kolthof, praktijkassistente

L. van Ruiten, praktijkassistente (vanaf 1-4-2021)

B. Zonneveld, praktijkassistente (vanaf 1-9-2021)

R. le Mair, praktijkassistente (vanaf 1-11-2021)

In onderstaand tabel wordt een vergelijking gemaakt betreft het aantal fte in het MCM in vergelijking met de norm volgens de NZa.

	Aantal fte per normpraktijk (2095)	Aantal benodigde fte berekend op aantal patienten MCM (9126) bron NZa.	Aantal daadwerkelijke fte MCM	Verskil
Praktijkassistenten	1,2	5,2	5,4	+0,2
Poh-s	0,4	1,7	2,4	+0,7
Poh-ggz	0,3	1,3	1,4	+0,1
Huisartsen	1,0	4,4	4	-0,4

Figuur 3.1 Aantal Fte

Wanneer we het aantal uren van de medewerkers vergelijken met de norm dan kunnen we de conclusie trekken dat er meer personeel werkzaam is in de praktijk dan wat er minimaal noodzakelijk is volgens de norm.

3.2 Werkbelasting

In onderstaande tabel staan het aantal verschillende type consulten voor de huisartsenpraktijk Krijgsman en van Wijk en huisartsenpraktijk Huisman- De Moor.

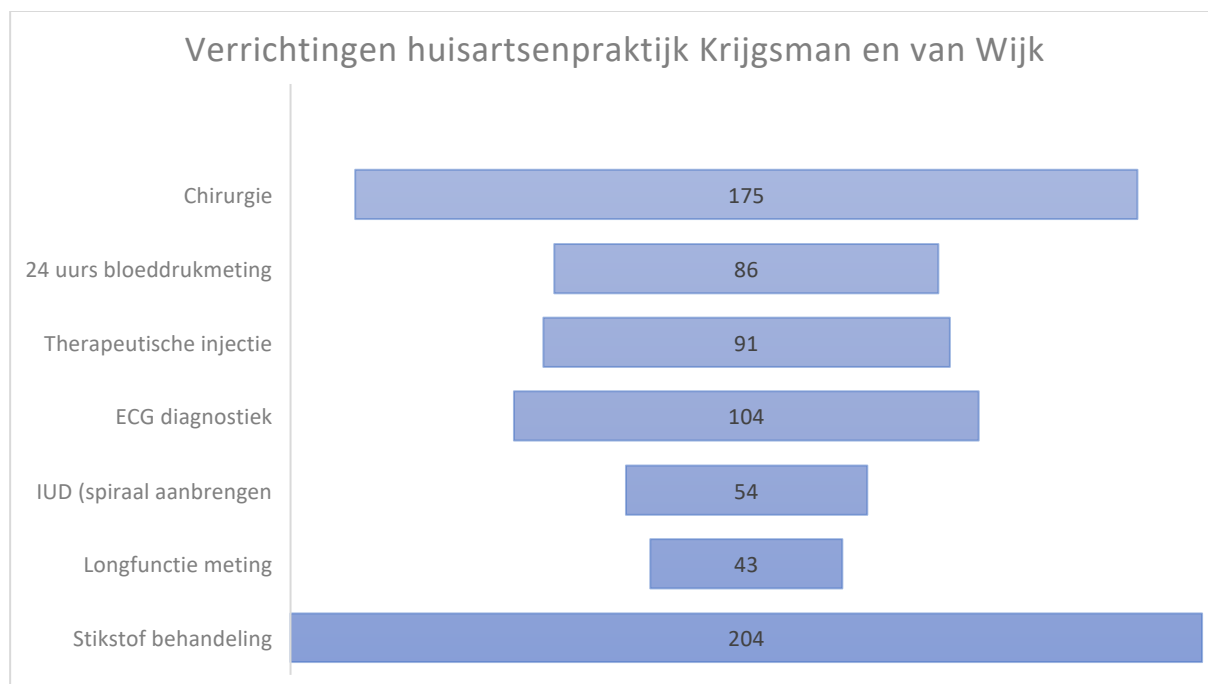
Aantal consulten huisartsenpraktijk Krijgsman en van Wijk	
Consulten huisarts vanaf 5 minuten en korter dan 20 minuten	10726
Consult huisarts korter dan 5 minuten	5966
Consult huisarts langer dan 20 minuten	1441
Visite huisarts	764
Visite huisarts langer dan 20 minuten	391

Figuur 3.2 Aantal verrichtingen huisartsenpraktijk Krijgsman en van Wijk

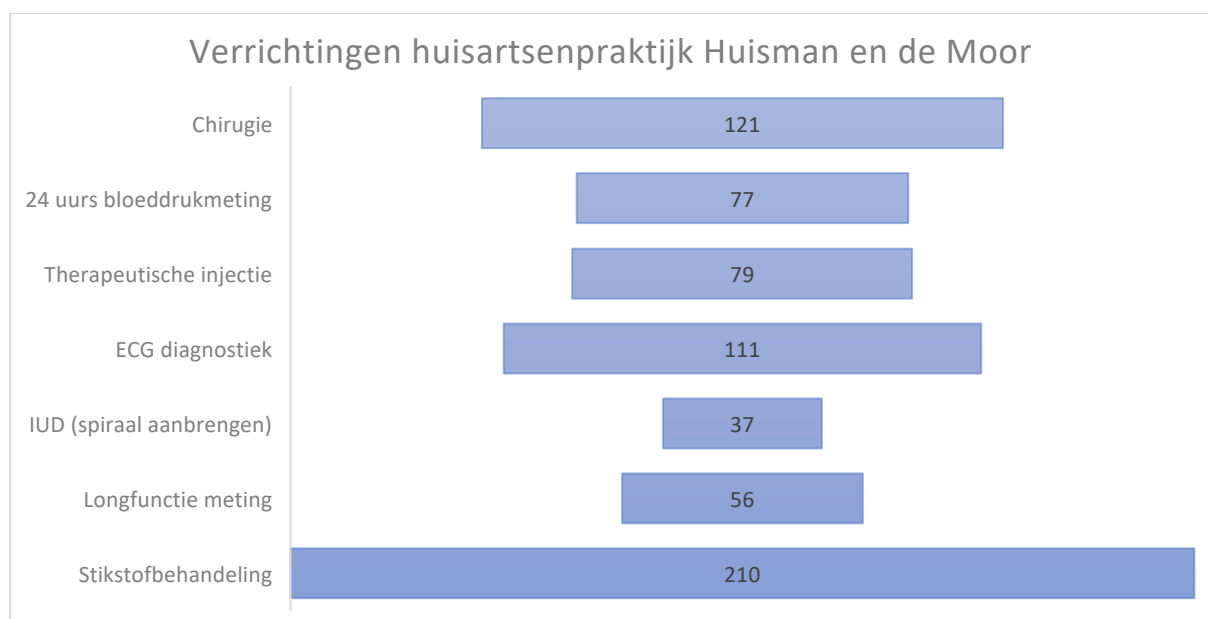
Aantal consulten huisartsenpraktijk Huisman en de Moor	
Consulten huisarts vanaf 5 minuten en korter dan 20 minuten	9709
Consulten huisarts korter dan 5 minuten	6642
Consult huisarts langer dan 20 minuten	2065
Visite huisarts	434
Visite huisarts langer dan 20 minuten	496

Figuur 3.3 Aantal verrichtingen huisartsenpraktijk Huisman en de Moor

In onderstaande tabellen staan het aantal meest voorkomende verrichtingen per praktijk uitgesplitst.



Figuur 3.4 Verrichtingen huisartsenpraktijk Krijgsman en van Wijk



Figuur 3.5 Verrichtingen huisartsenpraktijk Huisman en de Moor

3.3 Belasting aan de telefoon

Vanaf juli 2021 is de praktijk overgestapt naar een andere telefoonprovider. Bij deze provider kunnen we maandelijks een overzicht maken van het aantal inkomende telefoontjes, gemiddelde gesprekstijden, wachttijden en nog veel meer.

In de tweede helft van 2021 zijn er gemiddeld 3.123 inkomende oproepen per maand geweest. Hiervan is 100 keer via de spoedlijn gebeld en is 160 keer via de intercollegiale lijn gebeld. Iedere maand wordt automatisch een overzicht gemaakt om deze cijfers goed in de gaten te houden en de werkbelasting bij de assistenten te monitoren.

3.4 Contacten met de praktijkondersteuner somatiek.

Patiënten die in de ketenzorg vallen worden door de POH-s gezien. Voor deze contacten worden geen boekingen aangemaakt. Deze contacten stonden geregistreerd bij VIP live, maar vanwege de overgang per 1-1-2022 van SEZ naar Healthconnected zijn deze gegevens niet meer inzichtelijk. Vanaf oktober is de formatie POH-s uitgebreid met 16 uur per week.

3.5 Contacten met de praktijkondersteuner ggz.

Per 1-1-21 is de formatie POH-ggz uitgebreid met 16 uur per week door Sebastiaan van Olst. Dit vanwege oplopende wachttijden en langdurig afwezigheid van Nicole de Bruin. Ondanks de Coronaperiode zijn zoveel mogelijk gesprekken fysiek uitgevoerd en enkele afspraken zijn telefonisch gegaan.

In totaal hebben de POH-ggz 1819 consulten gevoerd in 2021.

3.6 Griepvaccinatie

De afgelopen jaren is de opkomst voor de griepvaccinaties steeds hoger geworden. In onderstaande tabel staat het percentage per categorie uitgesplitst.

Griep beschermingsgraad	Geïndiceerd	Gevaccineerd	Percentage
Op leeftijd (≥ 60)	1000	833	83%
Op Episode (ICPC)	932	635	68%
Op medicatie (ATC)	1100	712	65%
Op ruiter GS	222	104	47%
Op ruiter GV	545	503	92%
Totaal (op basis van en/of leeftijd, ICPC, ATC, ruiter)	1795	1153	64%
Gehele praktijkpopulatie	4105	1921	47%

Weigeraars	476
------------	-----

Figuur 3.6 Aantal griepvaccinatie huisartsenpraktijk Krijgsman en van Wijk

Griep beschermingsgraad	Geïndiceerd	Gevaccineerd	Percentage
Op leeftijd (≥ 60)	1231	1103	90%
Op Episode (ICPC)	1030	779	76%
Op medicatie (ATC)	1232	913	74%
Op ruiter GS	100	79	79%
Op ruiter GV	757	714	94%
<i>Totaal (op basis van en/of leeftijd, ICPC, ATC, ruiter)</i>	1933	1422	74%
<i>Gehele praktijkpopulatie</i>	4083	2282	56%

Weigeraars	451
------------	-----

Figuur 3.7 Aantal griepvaccinaties huisartsenpraktijk Huisman en de Moor

3.7 Online-diensten

Patiënten kunnen gebruik maken van de onlinediensten zoals het maken van een afspraak, herhaalrecepten aanvragen, e-consult aanvragen en inzage in het patiëntendossier.

We zien een toename in het aantal gebruikers betreft het aanvragen van herhaalrecepten en de e-consulten. Het online inplannen van afspraken is afgenomen. Dit heeft te maken met het feit dat deze functie langdurig is uitgeschakeld vanwege de ontwikkelingen rond Covid-19.



Figuur 3.8 Aantal gekoppelde gebruikers praktijk Krijgsman en van Wijk

Webagenda



Figuur 3.9 Gemaakte webagenda-afspraken praktijk Krijgsman en van Wijk

Receptservice

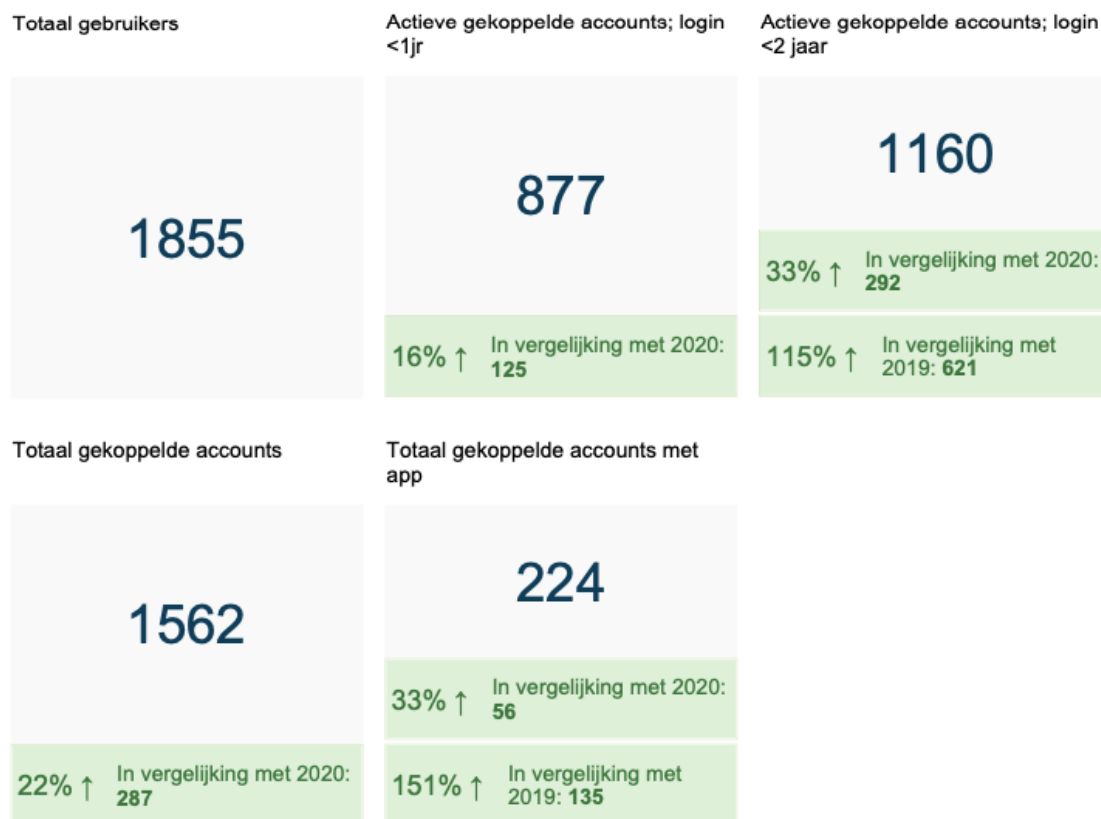


Figuur 3.10 Aantal recepten praktijk Krijgsman en van Wijk

eConsult



Figuur 3.11 Aantal e-consulten praktijk Krijgsman en van Wijk



Figuur 3.12 Aantal gekoppelde gebruikers praktijk Huisman en de Moor

Webagenda



Figuur 3.13 Gemaakte webagenda-afspraken praktijk Huisman en de Moor

Receptservice

Bestellingen (alle platformen)

Bestellingen (via app)

Bestellingen (via portaal)



Figuur 3.14 Aantal recepten praktijk Huisman en de Moor

eConsult

Gestarte consulten (alle platformen)

Gestarte consulten (via app)

Gestarte consulten (via portaal)



Figuur 3.15 Aantal e-consulten praktijk Huisman en de Moor

4. Ontwikkelingen 2021

De huisartsen MCM zijn sinds 2014 gezamenlijk NHG geaccrediteerd. Daarnaast zijn zij zich ook meer gaan richten op multidisciplinaire samenwerking met andere zorgverleners waardoor zij wijkgerichte en gezondheid-verbeterende projecten kunnen opzetten.

Een aantal projecten zijn in de voorgaande jaren opgezet en worden vanwege het succes voortgezet in 2021. Denk hierbij aan; wekelijkse wandeling met fysiotherapeut en POH-s en yin-yoga voor volwassenen.

In 2021 is huisarts Jan van Mourik begonnen om samen met de fysiotherapeut spreekuur te houden. Zij zien gezamenlijk patiënten met problemen van het bewegingsapparaat.

Vanaf april heeft het MCM het Sociaal Team Uitgeest gehuisvest in het pand. Zij zijn op maandagochtend aanwezig op de 2^e etage. Patiënten die bij de huisarts op het spreekuur komen kunnen, indien nodig, direct doorgestuurd worden naar het Sociaal Team. Doordat zij in hetzelfde pand zitten hopen wordt voor betrokkenen de drempel verlaagd om het sociaal team op te zoeken. Daarnaast is er regelmatig overleg tussen het Sociaal Team en de huisartsenpraktijk zodat problemen vroegtijdig opgespoord kunnen worden en verholpen.

Samen met de huisartsenpraktijk Broekpolder wordt het project chronische pijn opgezet. De basis hiervan is gelegd in 2021 en de definitieve start om patiënten te gaan includeren zal begin 2022 zijn. In de pilot-omgeving staan ongeveer 18000 patiënten ingeschreven. Het streven is om in de pilot-periode van 12 maanden minimaal 100 patiënten te includeren. Het doel van het project is het verbeteren van kwaliteit van zorg voor patiënten met chronische pijn binnen de eerste lijn.

Vanaf januari 2021 wordt op maandag- en dinsdagavond een avondspreekuur aangeboden tot 19.00u. Tijdens dit avondspreekuur kunnen patiënten op afspraak terecht bij de huisarts, POH-s en POH-ggz.

5. Kwaliteitsbeleid

5.1 Certificering

De huisartsen hechten veel waarde aan kwaliteit. De praktijken zijn al jaren gecertificeerd door de NHG- praktijkaccreditering. Sinds 2019 vindt de certificering elke 3 jaar plaats. De volgende audit staat gepland voor januari 2022.

Daarnaast zijn zij met de medewerkers altijd bezig om zo de kwaliteit van de geleverde zorg te verbeteren.

Om aan de voorwaarden voor accreditatie te voldoen moet de praktijk zich aan landelijk vastgestelde normen houden en gericht werken aan kwaliteitsverbeteringen. Onderdelen hiervan zijn o.a.:

- Het verzamelen van gegevens van de eigen praktijk en deze spiegelen aan benchmark-gegevens.
- Het continu blijven werken aan het verbeteren en borgen van de kwaliteit
- Het uitvoeren van risicoanalyses.
- Patiënt-tevredenheidsonderzoek uitvoeren
- Een procedure voor de klachtenafhandeling
- Een procedure veilig incidenten melden (VIM)
- Werken met protocollen.

Ook binnen de ketenzorg SEZ (Stichting Eerstelijns Zorg) voor diabetes, COPD en CVRM wordt continu gewerkt aan de kwaliteit van deze zorg. Jaarlijks wordt de geleverde zorg aan deze groepen onderling gespiegeld en worden aan de hand van de uitkomsten verbeterpunten geformuleerd.

Op het gebied van farmacotherapie hebben de huisartsen (en POH-s) meerdere keren per jaar een vast overleg (FTO) met de apothekers uit Uitgeest. Tijdens deze bijeenkomsten werken zij gezamenlijk aan het verbeteren van de farmaceutische zorg in de regio Uitgeest.

5.2. Opleiding/ Scholing

Alle medewerkers beschikken over het juiste diploma om hun werkzaamheden te mogen verrichten. Daarnaast zorgt de praktijk in samenspraak met de medewerkers dat de jaarlijks verplichte scholing wordt gevolgd. De praktijk verzorgt daarnaast jaarlijks extra scholing voor alle medewerkers.

Een scholingsprotocol is opgesteld.

5.3 Klachtenregeling

Klachten kunnen via de website ingediend worden. Een klacht wordt altijd eerst intern besproken en indien mogelijk afgehandeld. In totaal zijn in 2021 5 klachten binnengekomen, welke allemaal intern en naar tevredenheid van de betreffende patiënt zijn afgehandeld. Als de klacht niet intern opgelost kan worden, kan de patiënt zich wenden tot de klachten- en geschillencommissie van DOKh. Een folder hiervan staat op de website.

5.4 Veilig incidenten melden

VIM's worden digitaal genoteerd in het HIS. Deze worden besproken tijdens de overlegmomenten. Er worden nog te weinig VIM's gemeld door de medewerkers waardoor we geen goed beeld hebben van de (bijna-) incidenten. Voor 2022 staat een verbetering in het melden van een VIM op het programma. Dit kan bijvoorbeeld door middel van het invoeren van een VIM-week.

5.5 Risico-inventarisatie en evaluatie

Elke 3 jaar voert de praktijk een RI&E uit en neemt maatregelen om de geïdentificeerde risico's te beperken. Zo zijn er in 2021 meerdere ergonomische bureaustoelen aangeschaft n.a.v. een bezoek van de ergotherapeut.

5.6 IJken van het instrumentarium

Jaarlijks wordt al het instrumentarium gecontroleerd op het juist functioneren. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de service van Daxtrio.

5.7. Structureel overleg

Wekelijks is op woensdagochtend van 7.50-8.00u een dagstart waarin actuele ontwikkelingen met elkaar worden gedeeld.

Elke 3 weken hebben de praktijkhouders samen met de manager een HOED-overleg. Hierin wordt de praktijkvoering besproken, en worden ideeën besproken voor verbeterpunten of het opzetten van diverse zorgprogramma's.

Daarnaast hebben de assistenten, POH-s en POH-ggz elke 6 weken een werkoverleg.

Minimaal 2x per jaar vindt een groot teamoverleg plaats. Het is de bedoeling dat alle medewerkers van de huisartsenpraktijken aanwezig zijn. Tijdens dit overleg wordt de geleverde zorg ge-evalueerd (o.a. door het vaststellen van het jaarverslag) en worden de nieuwe ontwikkelingen en eventuele toekomstplannen besproken.

De wekelijkse gezamenlijke lunch op donderdag met alle medewerkers van het pand, kon door de Corona-maatregelen in 2021 niet doorgaan. Zodra dit weer mogelijk is, zal een herstart plaatsvinden. Daarnaast is het de bedoeling tot structureel overleg met diverse andere 1^e-lijns-disciplines te komen in 2022.

Al meer dan 25 jaar vindt maandelijks het LSV (lokaal samenwerkingsverband) plaats. Dit is een vergadering die namens de huisartsen wordt voorgezeten door Lette de Moor. Verder neemt de POH-s ouderenzorg deel en zijn tien zorgverlenersinstanties (thuiszorg, sociaal team etc.) vertegenwoordigd. De zorg rond zeer zorgintensieve patiënten wordt in dit overleg gecoördineerd.

5.8. *Lean*

Met behulp van Lean tools brengen we samen de bronoorzaak van de knelpunten binnen de praktijk in kaart. Als deze oorzaak eenmaal duidelijk is zal samen met het gehele team op een Lean manier, gebruikmakend van Lean tools, naar een oplossing worden gezocht. Dit zorgt ervoor dat er optimaal gebruik wordt gemaakt van ieders expertise en dat het verbetertraject door eenieder in de praktijk wordt begrepen, wordt gedragen en uiteindelijk zal worden uitgevoerd.

De afgelopen jaren zijn er grote verbeteringen in de praktijk aangebracht. Een voorbeeld hiervan is het voorraadbeheer, alles een plek en een plek voor alles. Het afgelopen jaar zijn vanwege de enorme drukte geen nieuwe lean projecten opgepakt. Tijdens het laatste teamoverleg in december 2021 is een nieuw leanteam gevormd en zijn knelpunten in beeld gebracht. 2022 wordt dus weer gestart met een het actief oppakken van verbeterpunten volgens de lean methode.

6. Epiloog

Ondanks de Corona-epidemie en de gevolgen daarvan, is het de huisartspraktijk MCM gelukt om het beoogde hoge niveau van huisartszorg te blijven leveren in 2021, zoals uit dit jaarverslag moge blijken. Een zeer toegewijd team heeft in de afgelopen moeilijke periode zeer verdienstelijk werk geleverd.