



Gezondheidscentrum Het Zand 2021

Huisartsen

Wie zijn wij/de organisatie
Kenmerken en samenwerking
wijk
Onze patiënten
Kwaliteitsbeleid
Realisatie 2021 en doelen 2022

Wie zijn wij

Organisatie GHC Het Zand

We zijn een team van 6 huisartsen, 4 POH's en 6 assistentes in GHC Het Zand. Het centrum is onderdeel van de SGU met 3 centra in Utrecht. Een van de huisartsen is coördinerend huisarts en leidinggevende van het gehele team en is tevens lid van het MT van de SGU en contactpersoon voor zorgverleners in de eerste lijn binnen en buiten het centrum en daarbij kwaliteitscoördinator. Het assistententeam heeft een hoofdassistente. Coördinerend huisarts en hoofdassistente werken nauw samen. De directeur-bestuurder ziet toe op het functioneren van de coördinerend huisarts. Elke huisarts heeft zijn eigen aandachtsgebied en eigen extra taken. Een van de huisartsen is tevens OR lid van de SGU. De directeur bestuurder van de SGU is verantwoordelijk voor de onderhuurders in het pand. In Q4 hebben we een extra balie-assistente aangesteld voor 2 dagen zodat er alle weekdays balie-assistentie is. De doktersassistentes kunnen dan zich volledig toelagen op telefonische triage en assistentspreekuren. Helaas hebben 2 huisartsen opgezegd na de zomer i.v.m. redenen van persoonlijke ontwikkeling. Zij zijn vertrokken per 01 dec 2021. Vervanging bleek moeilijk te krijgen. Een uitstaande vacature voor een 7^e huisarts voor de zomer konden we al niet invullen. We hebben een nieuwe vaste huisarts in dienstverband kunnen aantrekken per januari 2022 en gaan verder met 2 vaste waarnemers. De praktijk werd tijdelijk gesloten voor nieuwe inschrijvingen vanaf Q4.

Huisartsen	fte	Aandachtsgebied
Brechje Tinnemans	0,73	Coördinerend huisarts Kwaliteitscoördinator
Jikke Goutbeek	0,6	GGZ en contactpersoon pilot jeugd GGZ
Janko Dijkstra	0,6	Diabetes Mellitus Voorzitter VIM cie
Nicolien Ploos van Amstel, tot 1-12-2021	0,6	Astma/COPD
Marike Zeeuwen	0,6	CVRM
Paulien Drijkoningen	0,6	Lid OR
Centrumassistentes		
Ria van den Brink	0,95	Hoofdassistente
Annet van Santen	0,95	Centrumassistente
Bianca Lenssinck	0,71	Centrumassistente
Nicole Schut	0,71	Centrumassistente
Catharina van der Plaats	0,71	Balie assistente
Heleen de Bruin vanaf nov	0,47	Balie assistente
Praktijkondersteuners		
Willemijn de Vries	0,42	Diabetes Mellitus Secundaire CVRM Stoppen met roken
Femke den Hertog	0,52	POH-S i.o. Astma/COPD
Monique Koebrugge	0,21	GGZ
Judith Timp	0,31	GGZ

Uitdagingen bedrijfsvoering bij een pandemie

Bij het uitbreken van de covid-19 pandemie in maart 2020 zagen we ons genooddakt veel aanpassingen in onze werkwijze in te voeren. De meeste aanpassingen hebben we in 2021 voortgezet. Hierbij de belangrijkste:

- Elk contact moest nog steeds eerst telefonisch getriageerd worden. Een regie-arts bleef hierbij ondersteunen een deel van de ochtend.
- Voor elk in te plannen spreekuurbezoek werden luchtwegklachten uitgevraagd.
- Een apart luchtwegspreekuur bleef bestaan.
- De griepcampagne werd wederom zeer aangepast georganiseerd. Ook hebben we 2 rondes covidvaccinaties voor een geselecteerde groep gehouden, ook bij 2 verzorgingshuizen in de wijk.
- De extra hygiëne maatregelen bleven van kracht.



Kernmerken van de wijk

Kernmerken van de wijk

Leidsche Rijn is een Vinex wijk van de gemeente Utrecht, welke bestaat uit 5 subwijken waarvan Het Zand er een is.

Totaal aantal inwoners in Leidsche Rijn in 2021 = 42780. Er wordt nog steeds actief gebouwd.

Wie zijn de inwoners van de wijk Leidsche Rijn?

Burgerlijke staat:

bijna 60% is alleenstaand
33, 7% gezinnen

Opleidingsnivo:

Ruim 50% is hoog opgeleid
29% middelbaar en
21 % is laag opgeleid

Ervaren gezondheid bij inwoners:

van 18-64 jarige ervaart 85% een goede gezondheid
bij de 65+ is dat 65%
van de 18-64 jarige is 24 % langdurig ziek
bij de 65+ is dat 50%

Migratieachtergrond:

56,4% van de bewoners is autochtoon
11,9 % heeft een westers achtergrond
32,4 % heeft een niet-westers achtergrond

Gezondheidsgedrag bij inwoners 19 jaar en ouder:

58% sport wekelijks
74% drinkt alcohol
45% heeft overgewicht
16% rookt
10% is mantelzorg

(bron: volksgezondheidsmonitor gemeente Utrecht)

Samenwerking in de wijk:

Met de huisartsen van het GHC Terwijde van het Julius organiseren we gezamenlijke FTO's (farmacotherapeutisch overleg) met de apotheker van Fleir Terwijde. Dit verloopt in goede harmonie en zorgt voor extra verbinding. In 2021 waren de onderwerpen: UWI's, DOAC's, LUTS.

Daarnaast hebben we ook PST's met GHC Terwijde: Psycho-Sociaal Team overleg: huisartsen en POH-GGZ van beide centra met sociale partners uit de wijk (buurtteams), vrijgevestigde psychologen uit Leidsche Rijn en op uitnodiging andere partners uit het sociale of GGZ domein. De onderwerpen in 2021 waren: eenzaamheidsproblematiek en GGZ zorg voor mensen met een migratieachtergrond. Ook deze overleggen vonden digitaal plaats.

Met de huisartsen van GHC LRC hebben we 4-6x/jaar een Patz-overleg (Palliatief team zorg) met andere eerstelijns hulpverleners uit de palliatieve zorg met onder meer een consulent palliatieve zorg. Deze casuïstiekbesprekingen vonden ook digitaal plaats. We maken hierbij gebruik van een zogenaamd Patz portal.

Samenwerking met partners in het centrum:

Er zijn goede informele contacten ('korte lijnen') met alle disciplines binnen het GHC (o.a. fysiotherapie/podotherapie/verloskundigen), er zijn normaliter meerdere werkoverleggen per jaar met de diverse disciplines. De netwerkbijeenkomsten centrum-breed per kwartaal werden weer opgepakt in 2021 digitaal.

Naast deze netwerkbijeenkomsten mailden we elkaar regelmatig over aangepaste werkafspraken t.a.v. covid en andere logistieke zaken. Vanwege covid konden lunch overleggen en andere fysieke overleggen vooralsnog niet opgepakt worden.

Samen met de andere disciplines in het pand is er een BHV-team. De hoofdassistente is tevens hoofd BHV voor het centrum. Vanwege de covid-pandemie werd een ontruimingsoefening dit jaar niet uitgevoerd.



Onze patiënten

Op 31 december 2021 waren er 9014 patiënten ingeschreven. Een groei in 2021 van 343 patiënten.

Leeftijd	Totaal 2021	Totaal 2020	Totaal 2019	Totaal 2018
0-4	1109	1137	1125	1132
5-14	1852	1800	1665	1564
15-24	701	614	530	464
25-44	3427	3358	3225	3166
45-64	1624	1484	1347	1256
65-75	224	203	175	180
75+	77	75	71	58
Totaal	9014	8671	8138	7820

Aantal patiënten met chronische aandoeningen

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Diabetes Mellitus Type 1 T90.1	18	15	15	16
Diabetes mellitus Type 2 T90.2	165	156	145	133
CVRM primair K86	353	330	323	315
CVRM secundair K87	26	26	26	24
COPD R95	34	36	38	37
Astma R96	384	352	311	280
Angst P01	301	257	255	232
Depressie P76	276	249	236	212
Slapeloosheid P06	272	290	262	265
Lage rugpijn L03	427	435	443	431
Arthrose L84	9	7	8	8
Osteoporose L95	27	24	22	21
Overgewicht T83	111	99	95	91

Speciale spreekuren chronische zorg

De chronische zorg werd in 2021 over het algemeen als vanouds geleverd. Alleen de spirometrieën werden pas in september geleidelijk weer opgepakt conform het advies van de beroepsgroep.

Wel merkten we dat een deel van de patiënten nog de voorkeur aan telefonische consulten gaf uit voorzichtigheid en dat er vaker door ziekte e/o luchtwegklachten een consult werd afgezegd en omgezet in een telefoontje. In september startte een POH-S haar opleiding bij ons. Zij loopt haar stagetijd bij onze vaste POH-S en doet deels zelfstandig spreekuur voor de primaire CVRM patiënten. Met deze categorie patiënten was zij al bekend. Ook kon zij al zelfstandig spirometrieën uitvoeren. Zij startte met de Caspir-cursus tevens samen met een van onze vaste huisartsen.

verrichten in 2021 verleende zorg in aantallen

	Aantal 2021	Aantal 2020	Aantal 2019	Aantal 2018
Consult	8729	7194	12554	12127
Consult > 20 min	5716	4630	4591	4197
Visite	35	27	121	115
Visite >20 min	152	158	273	161
Telefonisch consult < 5 min	10009	16070	9938	9291
Telefonisch consult 5 -20 min	5082			
Telefonisch consult >20 min	494			
Email consult < 5 min	1671	949	455	353
Email consult 5-20 min	453			
Chirurgie	165	158	196	103
Cyriax injectie	38	30	42	27
IUD	94	70	74	49
Teledermatologie	4	2	6	2
Intensieve zorg	48	60	107	69
Spirometrie	24	28	158	162



Kwaliteitsbeleid

Accreditatie

In 2021 waren we weer aan de beurt voor de 3-jaarlijkse grote audit. Deze vond plaats eind oktober. De auditor constateerde geen afwijkingen en had geen opmerkingen. We waren dus glansrijk geslaagd! Bevindingen in het audit rapport waren onder meer: de praktijk heeft een goed werkend kwaliteitssysteem dat de medewerkers ondersteunt in het verlenen van goede zorg en behandeling. De praktijk heeft de huisartsmonitor geïmplementeerd, dit werkt ondersteunend in het tijdig reviseren van protocollen en het voeren van gesprekken. In de praktijk is sprake van een goed op elkaar ingespeeld team. Een risicoscan is uitgevoerd, als risico is gezien dat de telefonische bereikbaarheid niet altijd optimaal is. Dit is ook een uitkomst uit de patiënten enquêtes. Hierop is een verbeterplan gemaakt. De trend uit de patiënten enquêtes is dat de patiënten zeer tevreden zijn. **De score van de praktijk is een 8,4!!!**

Veilig Incident Meldingen (VIM)

In 2021 hebben zich geen wijzigingen in de samenstelling van de VIM commissie voorgedaan. De huidige leden van de commissie zijn: W. de Vries (POH), R. van den Brink (hoofdassistente), M. Zeeuwen (huisarts), J. Dijkstra (Huisarts en VIM-Voorzitter). De commissie kwam 5 keer bijeen. Ernstige incidenten of calamiteiten hebben zich niet voorgedaan, waardoor geen directe actie of melding nodig was. Er is 2x een VIM-week als stimulans gehouden. Er was een verdubbeling van het aantal meldingen t.o.v. eerdere jaren: 64 in totaal. Opvallend veel meldingen hadden betrekking op zorgvuldigheid. Laagdrempelig melden maar ook hoge werkdruk kunnen hierbij een rol spelen. Er lijkt sprake van een veilige cultuur voor melden binnen het centrum. Er werd een VIM jaarverslag gemaakt en gedeeld met iedereen.

Klachten

Er is 1 officiële klacht binnengekomen. De klachtenfunctionaris heeft samen met huisarts een gesprek gehad met de klagende patiënt en begeleider patiënt. De patiënt was van mening dat de behandeld artsen hem te lang hebben laten lopen met zijn hulpvraag, met als gevolg dat hij na maanden nog steeds last heeft. Het gesprek met hem heeft er helaas niet toe geleid dat meneer andere inzichten kreeg. De dreiging dat hij het hoger op ging zoeken, heeft hij voor alsnog niet waar gemaakt.

Scholing medewerkers

Door de covid pandemie gingen opnieuw vele live-scholingen niet door. Assistentes volgden daarom nauwelijks scholingen. De POH-s volgde enkele scholingen op het gebied van DM, o.a. het Langerhanssymposium. Zoals gezegd startte een POH-s bij haar opleiding tot Poh-s en wordt zij begeleid door onze vaste POH-s. De huisartsen en POH-GGZ participeerden in intervisie bijeenkomsten. Een van de doktersassistentes vervolgde haar praktijkdeel van de opleiding SOH (spreekuur ondersteuner huisarts), dit was door de pandemie en door ziekte opgeschoven/verlengd. De BHV-ers volgden een opfriscursus in november.

VIM Meldingen	2020	2021
Aantal meldingen	30	64
Urine controles/terugkoppeling en actie	1	
Corona	3	
griepvaccinaties	1	
triage	3	10
communicatie	2	4
Onzorgvuldigheid	6	30
Medicatie / Apotheek	4	4
Dossiervoering en Agendabeheer/datalek	4	12
Voorraadbeheer/opruimen materialen	1	3
Laboratorium diagnostiek		
Overdracht specialist		
CO-assistent/stagiair/opleiding		
Boosgedrag patient / agressie	1	1
Protocollen / werkwijze/overleg	4	



Gerealiseerde doelen 2021

- 2021 werd wederom gedomineerd door de covid-pandemie. We bleven gescheiden patiëntenstromen houden door bij alle patiënten zorgvuldig triage af te nemen en een apart luchtwegspreekuur te houden. De drukte daarvan varieerde erg afhankelijk van het aantal besmettingen in de regio. We behielden de **regie-arts** functie omdat deze ons goed beviel. Ondanks de dominant aanwezige pandemie hebben we toch ook hard gewerkt aan de door ons gestelde doelen voor 2021.
- We hebben de **patiënttevredenheid** gemeten door extra metingen in de wachtkamer te doen naast de bestaande mailingen via het systeem Qualiview, we scoorden daarbij een goede **8.6**.
- We verstuurden onze eerste **twee nieuwsbrieven** aan al onze patiënten, die goed ontvangen werden. In de 2^e nieuwsbrief kwamen ook items van huurders in het gezondheidscentrum aan bod.
- Op kwaliteitsgebied hadden we in Q4 een grote 3 jaarlijkse audit van de NPA waarbij we **glansrijk slaagden**. De huisartsmonitor werd hiervoor verder ingericht
- N.a.v. de thema audit palliatieve zorg van de voorgaande twee jaren werd een **PatZ-groep opgericht** waarin we casuïstiek zijn gaan bespreken onder leiding van een consulente.
- De **RI&E** werd afgenomen en door de preventiemedewerker verder uitgewerkt.
- Er vonden een aantal personeelsveranderingen plaats. We hebben ons team versterkt in Q4 met een **extra balie-assistente** zodat we alle weekdays een balie-assistente hebben. We hebben een **POH-s in opleiding** in dienst genomen in Q3 nadat een collega POH-s vertrokken was. Zij heeft een vliegende start gemaakt en deed al snel onder supervisie haar spreekuren. Helaas lukte het ons niet om een 7^e huisarts te vinden voor de zomer door krapte in de arbeidsmarkt. Na de zomer bleken daarenboven 2 collega's een andere loopbaan te willen en moesten we op zoek gaan naar vervanging. Die is uiteindelijk gelukkig gevonden: we trokken een **nieuwe vaste huisarts in dienst aan en twee vaste waarnemers**.
- Door het vertrek van de twee collega's en de onzekerheid of zij vlot vervangen konden worden hebben we vanaf Q4 de praktijk tijdelijk gesloten voor nieuwe inschrijvingen. De praktijk **groeide met 343 patiënten** naar ruim 9000 patiënten.
- In het kader van het OPEN project hebben we actief patiënten gestimuleerd een patiënten account te maken en gebruik te maken van de online mogelijkheden en dossierinzage. Dit deden we mondeling en schriftelijk en middels digitale media en via de nieuwsbrief. **Ruim 13%** maakten eind 2021 gebruik van hun digitale dossierinzagerecht.
- Met de ZorgNU coöperatie en met de Juliuscentra werden verkennende **samenwerkingsafspraken** gemaakt gericht op de nieuwe O&I.
- We hebben een **positief financieel resultaat** behaald, mede door de praktijkgroei en de verminderde personeelskosten.
- We zijn als **teamuitje** weer een middag gaan zeilen op het IJsselmeer en we hebben een erg leuk 'wie is de mol' dinerspel gedaan.

Doelen 2022

Enkele belangrijke doelen voor 2022 zijn:

- De formatie op orde brengen en houden, blijvende vervanging regelen voor vertrokken collega's en aanpassen formatie in elke discipline. De werkdruk hiermee hanteerbaar houden en kwalitatief goede veilige zorg blijven leveren.
- Nadenken over toekomstbestendige groei van het centrum in deze wijk.
- Aansluiten ZorgNU coöperatie i.v.m. de nieuwe O&I.
- Nieuwsbrieven elk kwartaal sturen naar onze patiënten
- OPEN project continueren, eind 2022 20% inzage realiseren
- Website verbeteren en up-to-date houden.
- ADHD screening opzetten en uitvoeren.
- Bevindingen RI&E implementeren, oa aanpassingen back office.
- Telefonische bereikbaarheid verbeteren. Onderzoek naar nut en wenselijkheid van een terugbelsysteem.
- Scholing assistentes stimuleren, oa DKB door HA, maar ook externe scholingen.
- Samenwerking met startende apotheek de Vogelvlinder tot een succes brengen.

