



Gezondheidscentrum Hoograven 2021

Huisartsen

Wie zijn wij
Kenmerken populatie Hoograven
Kwaliteitsbeleid
Wijkgericht werken 2021
Realisatie 2021 en doelen 2022

Wie zijn wij

Huisartsen	Praktijkmanager	Centrumassistentes	POH -S	POH GGZ
Mevr. C. Cornelissen	Mevr. M. den Hertog	Mevr. C. van Zanten	Mevr. G. Vollebregt	Mevr. B. Dannenberg
Mevr. I. van Heijkop		Mevr. A. Parlak	Mevr. A. van der Veen	Mevr. M. den Hertog
Mevr. A. van Seventer		Mevr. Z. El Yacoubi	Mevr. R. Fatehmahomed	Mevr. C. Souisa
Mevr. M. Verdijk		Mevr. N. Yassou		
Mevr. F. de Boer		Mevr. C. Nolten		
		Mevr. L. Lubbers (balie-assistente)		

Onze medewerkers

In het assistententeam was in 2021 sprake van grote discontinuïteit. Een nieuwe assistente die in 2020 een halfjaarcontract kreeg aangeboden, heeft geen verlenging van haar contract gekregen omdat zij niet naar behoren functioneerde. Twee vaste assistentes gingen met zwangerschaps- en bevallingsverlof en waren dus gedurende enkele maanden uit de roulatie. Een van hen heeft kort na haar terugkeer ontslag genomen en heeft een baan in haar eigen woonplaats aanvaard. Een andere vaste assistente is (wederom) in september langdurig uitgevallen met fysieke en mentale klachten. Vanwege de grote schaarste aan assistentes is er in het najaar voor gekozen om een baliedewerker aan te trekken, met een zorgachtergrond, die vrijwel direct na indiensttreding is gestart met de (versnelde) opleiding tot doktersassistente. Een en ander had tot gevolg dat er veel is gewerkt met invalkrachten; zowel doktersassistentes als geneeskundestudenten.

Ook in het huisartsenteam was de continuïteit minder dan gewenst. De vaste huisarts die met zwangerschapsverlof was en werd vervangen door een vaste waarnemer, keerde begin april terug. De huisarts die in het vorige jaar long-Covid opliep, is ook dit hele jaar niet in staat geweest om haar beroep te kunnen uitoefenen. Ook zij werd vervangen door enkele waarnemers.

In mei van dit jaar is een nieuwe POH-GGZ aangenomen voor aanvankelijk een en later twee dagen per week. Zij is gestart met de officiële opleiding tot POH-ggz. Verder waren er geen wijzigingen in het team van praktijkondersteuners.

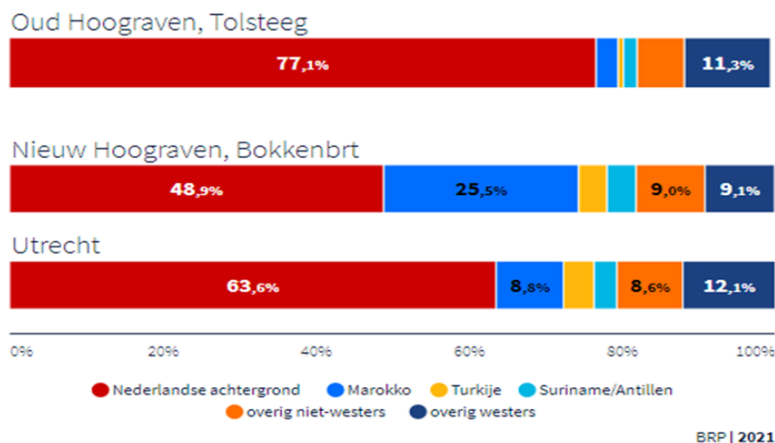
Ook dit jaar trok de corona pandemie een zware wissel op het gehele team door de steeds veranderende richtlijnen en besmettingssituaties die voortdurend aanpassingen vroegen in werkwijze en beleid. Vrijwel alle medewerkers (en/of hun huisgenoten) zijn op enig moment besmet geraakt en moesten in quarantaine, hetgeen tot extra inval en waarneming leidde. Daarnaast hadden de assistentes regelmatig te maken met dwingend en soms ronduit onhebbelijk gedrag van patiënten en werd hun geduld en begrip danig op de proef gesteld.

Ondanks al deze tegenslagen en ingewikkelde situaties is de onderlinge collegialiteit en verdraagzaamheid groot gebleven.

Kenmerken populatie Hoograven

De bewoners van Hoograven zijn een gemêleerd gezelschap. In de nieuwbouw in Oud Hoograven wonen voornamelijk hoogopgeleide gezinnen, terwijl in Nieuw Hoograven en Bokkebuurt de wijkbewoners laagopgeleid zijn en een groot deel een migratie achtergrond heeft. Problematieken als overgewicht bij kinderen vinden we in de wijken Nieuw Hoograven en Bokkebuurt, eenzaamheid bij ouderen en stress bij jonge vrouwen zien we zowel in Hoograven als Lunetten.

Bevolking subwijken, naar Migratieachtergrond (%)



Wijkdata/wijkdoen

Eind 2021 is er wijkbreed een digitale netwerk bijeenkomst geweest waar de wijkdata gedeeld is. De kenmerken en knelpunten in de wijk zijn hier gedeeld met de multidisciplinaire groep aanwezige zorgverleners. In 2022 heeft deze bijeenkomst een vervolg gehad waarin concrete plannen zijn gemaakt, hoe de samenwerkingsverbanden in spelen op de problematieken in de wijk.

aantal patiënten met chronische ziektebeelden

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018
Diabetes Mellitus Type 1 T90.1	24	26	26	23
Diabetes mellitus Type 2 T90.2	316	316	318	316
CVRM primair K86	301	305	316	324
CVRM secundair K87	271	284	292	307
COPD R95	76	73	76	80
Astma R96	297	299	280	283
Angst P01	206	215	222	239
Depressie P76	236	220	194	197
Slapeloosheid P06	238	232	228	204
Lage rugpijn L03	273	285	302	319
Arthrose L84	6	5	6	10
Osteoporose L95	59	55	57	57
Overgewicht T83	101	94	17	16

Ingeschreven patiënten per 31-12-2021

	Aantal 2021	Aantal 2020	Aantal 2019	Aantal 2018
0-4	371	422	473	510
5-14	684	671	651	650
15-24	593	579	576	571
25-44	1979	1953	1925	1958
45-64	942	944	919	904
65-74	286	286	288	297
>75	331	325	326	336
Totaal	5186	5180	5158	5226

patiëntenstroom 2021

Inschrijvingen nieuwe patiënten 540, waarvan 41 geboortes

Uitschrijvingen 534, grotendeels verhuizing en 26 overleden patiënten.



Wijkgerichte werken2021

Geïntegreerde Leefstijl Interventie (GLI)

In 2020 is samen met praktijk Nieuw Plettenburg in Hoograven het 2-jarig groepsleefstijl programma SLIMMER gestart. Ondanks de aanhouden Corona problematiek en de lockdowns is er ook in 2021 een nieuwe SLIMMER groep gestart met 10 deelnemers uit de wijk Hoograven. Bij de POH-s ligt hier de rol om bij de patiënten die interesse hebben om deel te nemen te toetsen of ze voldoende gemotiveerd zijn om dit 2-jarige traject te volgen en vol te houden gedurende de gestelde 2 jaar.

Welzijn op recept

De sociaal makelaar en de beweegmakelaar van de wijk Hoograven hebben een groot deel 2021 niet veel kunnen doen aan het begeleiden van wijkbewoners. Eind 2021 is het programma weer opgepakt, de uitvoerders zijn op de koffie geweest bij de huisartsen om ze eraan te herinneren patiënten een Welzijn op recept advies te geven.

OPEN

Vanaf 1 juli 2020 is er een nieuwe wet ingetreden, waarin bepaald dat iedere Nederlander recht heeft op digitale inzage in zijn medisch dossier. Doel van deze wet is dat patiënten meer betrokken zijn en meer inzicht krijgen in eigen gezondheidsrisico's. Patiënten kunnen met een account in het patiëntenportaal o.a. hun medisch dossier inzien. Het aantal patiënten wat minimaal 1x het medisch dossier heeft ingezien is eind 2021, 15 %.

De Corona pandemie en de acties rondom deze nieuwe wetgeving hebben ervoor gezorgd dat het gebruik van het patiëntenportaal is toegenomen. In 2022 zal patiënten nog de mogelijkheid geboden worden om gebruik te maken van een PGO (Persoonlijke Gezondheid Omgeving). Deze kan zelf gekozen worden uit een legio van PGO's met een MEDMIJ keurmerk, ieder met hun eigen specialisme. Het medisch dossier zal in dit PGO ook zichtbaar zijn.

Ouderenzorg

Het multidisciplinaire wijk overleggen met buurtteam en wijkverpleegkundige en informele zorg over de ouderen is in 2021 weer maandelijks opgepakt. Samen met de POH van huisartsenpraktijk Nieuw Plettenburg heeft de POH-ouderen van gc Hoograven, is in dit multidisciplinair overleg casuïstiek besproken, zijn afspraken gemaakt over de zorg en het welzijn van de angstige ouderen tijdens de pandemie.

Voor een aantal ouderen die echt het huis niet uit durfde is geregeld dat de corona vaccinaties aan huis gegeven werden.

Corona vaccinatie campagne

In het gezondheidscentrum zijn een aantal vaccinatie rondes georganiseerd, dit met in acht neming van de 1,5 meter afstand en het kwartier controle na de vaccinatie. De opkomst viel tegen, nog geen 50%. Het restant van de vaccinatie zijn vanwege de beperkte houdbaarheid aangeboden op prullenbak vaccin. Hier kwamen rijen studenten en jongeren op af, die we met de restanten gevaccineerd hebben. Helaas hebben we er heel veel ook onverhoops weer naar huis moeten sturen.

Vanwege de lage opkomst in de hele wijk is de gemeente op een centraal punt in de wijk een vaccinatiepunt gestart waar wijkbewoners binnen konden lopen voor een vaccinatie zonder afspraak. Hier werd veelvuldig gebruik van gemaakt. Vanuit de praktijk hebben de huisartsen patiënten gemotiveerd om zich te laten vaccineren.



Kwaliteitsbeleid

Accreditatie

De uitgebreide driejaarlijkse kwaliteitstoetsing (accreditatie) vond dit najaar, in september, plaats. Tijdens de audit is gebleken dat de praktijk voldoet aan veel van de normen die NHG-Praktijkaccreditering stelt. Er zijn geen normafwijkingen tijdens de audit vastgesteld. Wel zijn een drietal opmerkingen gemaakt. Een betrof het opbergen van enkele materialen in een niet-afgesloten kast. Een tweede betrof het onvoldoende tot uitdrukking komen van resultaten in het voorgaande jaarplan (PDCA cyclus). De derde opmerking ging over een niet (volledig) afgerond patiënt tevredenheidsonderzoek. Waardering was er voor “de grote flexibiliteit en de enorme cohesie van het team”.

Op alle genoemde punten is een verbeterplan opgesteld en deels direct uitgevoerd. Het certificaat van de accreditatie 2021 is vervolgens uitgereikt.

VIM (Veilig Incident Melding)

	2021	
Totaal aantal meldingen	45	Opvolging VIM
Invloeden van buitenaf	Medicatie	Wekelijks afspraken huisarts-apotheek waarin knelpunten besproken worden.
	Telefonisch bereikbaarheid	Aanpassingen in de telefooncentrale, patiënten worden geïnformeerd over bereikbaarheid.
Taken, protocollen en procedures	Miscommunicatie bij werkafspraken	Nieuwe afspraken gemaakt
Informatie en communicatie	Corona informatie	Iedere wijziging in corona beleid is per mail gedeeld met alle medewerkers en is terug te vinden op intranet.
	Miscommunicatie tussen huisarts en assistentes	Incidenten zijn besproken, hebben geen gevolgen voor gezondheid patiënten gehad
Werkomstandigheden	Werkdruk erg hoog bij vaste assistentes, door veel uitval en inzet invalkrachten	In de middag praktijk telefonisch alleen bereikbaar voor spoedgevallen.

Klachten

Twee patiënten hebben een officiële klacht ingediend in 2021. De ene klacht ging over het landelijke Corona vaccinatie beleid waar mevrouw het niet mee eens was. De klachtenfunctionaris heeft contact met haar opgenomen. De klacht betrof haar man met een chronische ziekte, moeten wachten op een vaccin en de angst voor corona was het probleem, De klachten van de tweede patiënt betroffen met name de inhoud van zijn medisch dossier, de tijdstippen van zijn afspraak, het medicatie beleid van de huisarts. Met hem is meerdere malen contact opgenomen door de klachtenfunctionaris en de POH GGZ en de huisarts hebben gesprekken met hem gevoerd. Hij bleef van mening dat het allemaal niet goed liep. Uiteindelijk heeft hij besloten zich in een andere praktijk in te schrijven.



Realisatie doelen 2021, mede vanuit het A-3 jaarplan

- Binnen de opgestelde begroting van 2021 blijven. *Dat is helaas niet gelukt. Dat heeft grotendeels te maken met de grote hoeveelheid waarneming die noodzakelijk was om de uitval van zowel artsen als assistentes op te vangen. Naast de stijgende tarieven van waarnemers blijven de verrichtingen doorgaans achter bij die van de vaste artsen. De Covid-crisis was hierin een bepalende factor.*
- Planning van agenda's & spreekuren van artsen en assistentes zijn effectiever, gestructureerder en overzichtelijker. *We hebben gemerkt dat het inrichten van de agenda's en spreekuren van beide disciplines voortdurend aanpassing vroeg aan interne en externe omstandigheden en richtlijnen. Opnieuw speelde covid hierin een belangrijke rol, alsmede de daaruit voortvloeiende magere bezetting van de vaste medewerkers. De inzet van een regie-arts en de aard en omvang van het assistentesprekeuur zijn daarvan voorbeelden.*
- Opleiding en deskundigheidsbevordering, in 2020 niet plaatsgevonden door corona, worden gerealiseerd. *Iets meer dan vorig jaar hebben cursussen/trainingen van assistentes en bij- en nascholing van de artsen en praktijkondersteuners plaatsgevonden. Grotendeels nog online maar in enkele gevallen ook "live".*
- Telefonie HGR gereorganiseerd waardoor we effectiever, professioneler en goedkoper kunnen bellen. *De telefonie is deels gereorganiseerd; dwz dat het keuzemenu in het bestaande telefoniesysteem is uitgebreid en de bereikbaarheid van de assistentes kan worden afgestemd op de bezetting. Er is nog niet gekozen voor het beoogde nieuwe systeem, TeleQ, omdat daar meer continuïteit in de bezetting van de assistentes voor nodig is om daar daadwerkelijk van te kunnen profiteren.*
- Leef/werkomgeving van de praktijk wordt verbeterd waardoor een professionelere uitstraling en prettiger werkklimaat. *Dit is gedeeltelijk gerealiseerd; er is nieuwe zonwering aan de zonkant van de praktijk aangebracht en mobiele airco's voor warme zomerdagen.*
- OPEN is onderdeel van de zorg; gaat meer leven voor medewerkers en patiënten. *Dit thema behoeft geregeld aansporing bij medewerkers om patiënten hiertoe te motiveren. Een grote banner werd bij de entree van de praktijk geplaatst en folders neergelegd in de wachtkamer en alle spreekkamers.*
- Coronadraaiboek geïntegreerd; medewerkers weten hoe te handelen en/of wie aan te spreken. *Medewerkers zijn op de hoogte van het corona draaiboek. Richtlijnen veranderden echter dermate snel dat het draaiboek niet meer volstond. Het corona-MT kwam wekelijks (online) bij elkaar waarna een mail naar alle medewerkers uitging met daarin de meest actuele richtlijnen en de toepassing in de praktijk.*

Doelen 2021

- Rust en ruimte creëren in het assistententeam. We zoeken naar structurele alternatieven om de vacatures te vervullen.
- Completeren van het team vaste artsen door het werven van 2 nieuwe huisartsen in loondienst.
- Reorganiseren van de telefonie. Samenwerking met de andere centra van de SGU en CareAbout is daarbij een reële optie.
- Verbeteren van de toegankelijkheid en uitstraling van de praktijk door herinrichting van ruimte en betere bewegwijzering, alsmede een opknappbeurt van meubilair en schilderwerk.
- Deskundigheidsbevordering van het team van assistentes door bij- en nascholing en coaching on the job.
- Toewerken naar financiële levensvatbaarheid van het centrum, ook voor de langere termijn. Onderzoeken van de verschillende scenario's.

