



Gezondheidscentrum Lunetten 2021

Huisartsen

Apotheek

Fysiotherapie

Wie zijn wij

Onze patiënten

Verleende zorg in 2021

Kwaliteitsbeleid

Realisatie en nieuwe doelen

Huisartsen 2021



Huisartsen discipline medewerkers

Huisartsen	Centrumassistentes	POH Somatiek	POH GGZ
Mevr. M. Horsman (coördinerend huisarts)	Mevr. D. Overeem (hoofdassistente, tot mei 2021)	Mevr. P. van Bemmelen (VS ouderenzorg) tot juni 2021	Mevr. J. Machielsen (VS chronische psychiatrie)
Mevr. A.M. Sprengers	Mw. Y. Roest (waarnemend hoofdassistent)	Mevr. M. Hulshof (tot augustus 2021)	Mevr. C. Diepenveen
Mevr. I. Kleijn	Mevr. R. Verdoold	Mevr. D. Erkelens (tot december 2021)	Mevr. S. Thunnissen
Mevr. M. Boelens	Mevr. M. Zaal	Mevr. J. Katoen	
Mevr. C. Wilkens	Mevr. S. Amaador	Mevr. D. Hoeppe POH-S i.o.	
Mevr. C. Menger	Mevr. E. van der Steeg	Mevr. M. vd Vinne POH-s i.o.	
Mevr. M. Hoogstraten (waarnemend huisarts, tot sept 2021)	Mevr M. Drost (tot april 2021)		
	Mw. C. vd Vaart (medisch secretaresse)		

Onze professionals

2021 was een roerig jaar. Naast de Corona besmettingen die ook dit jaar onze medewerkers troffen, hebben we ook van een aantal medewerkers afscheid genomen. Zij hebben een baan elders gevonden.

Voor de vervanging van 2 POH-S zijn 2 collega's in opleiding tot POH-S aangenomen, resp. in sept 2022 en sept 2023 gediplomeerd.

Mevr. C. Menger heeft als specialisme reizigersspreekuur, samen met assistente M. Drost (tot april 2021).

Mevr. M. Horsman is gespecialiseerd in dermatoscopie, zo nodig met teleconsultatie met dermatoloog. Lid Crisisteam Utrecht Stad, Werkgroep Spoedzorg HUS. Vanaf 1 sept 2021 gestopt met functie coördinerend huisarts, waarna taken zijn verdeeld onder huisartsen.

Mevr. M. Boelens is geregistreerd EKC (erkend kwaliteitsconsulent) en kaderhuisarts Urogynaecologie, tevens gecertificeerd echograafist.

Mevr. A. Sprengers en mevr. M. Boelens leiden jaarlijks een AIOS op.

Mevr. A. Sprengers is kaderhuisarts Ouderen, haar expertise op dit vlak wordt ingezet bij het stadsbrede Ouderenprogramma.

Mevr. C. Wilkens is voorzitter van de PATZ groep, focusgroep voor palliatieve zorg, lid COPD werkgroep.

Mevr. J Machielsen is als VS GGZ betrokken bij GGZ in de wijk Lunetten, voorzitter OR.

Mevr. Y. Roest heeft de hoofdassistente taken overgenomen van mw. Overeem en ondersteunt de huisartsendiscipline met de jaarlijkse NPA accreditatie.



Onze patiënten

Eind 2021 waren er 8800 patiënten op naam ingeschreven
 Patientenverloop inschrijvingen 632 patiënten waarvan 20 geboortes
 Uitschrijvingen: 706 patiënten waarvan 48 overleden.

Leeftijdsofbouw ingeschreven patiënten

Leeftijd	Totaal 2021	Totaal 2020	Totaal 2019	Totaal 2018
0-4	371	395	418	451
5-14	911	924	932	933
15-24	1190	1155	1207	1226
25-44	2913	3007	2992	3056
45-64	2387	2388	2415	2397
65-75	693	672	618	607
>75	335	326	323	311
totaal	8800	8867	8905	8950

Patiënten aantallen met diverse chronische aandoeningen

De patiënten met chronische aandoeningen worden begeleid door onze praktijkverpleegkundigen Somatiek en GGZ.

Ziektebeelden met registratie in	ICPC	Aantal patiënten 2021	Aantal patiënten 2020	Aantal patiënten 2019	Aantal patiënten 2018
Diabetes type 1	T90.1	37	35	32	32
Diabetes type 2	T90.2	372	366	364	357
Hypertensie	K86	662	655	651	619
Hypertensie secundair	K87	214	227	234	240
COPD	R95	104	105	109	112
Astma >16 jaar	R96	521	518	500	494
Angst	P01	344	375	386	398
Depressie	P76	556	533	530	522
Slapeloosheid	P06	427	437	461	447
Lage rugpijn	L03	432	437	464	517
Artrose	L84	14	11	9	11
Osteoporose	L95	93	93	90	88
Overgewicht	bmi>28	137	137	132	383

Verleende zorg in aantallen

Huisartsen en assistentes	Aantal 2021	Aantal 2020	Aantal 2019	Aantal 2018	Aantal 2017
Consulten	13448	9643	15616	15418	15718
Consult >20 min	4493	4492	7093	7140	7511
Visite	474	395	349	470	430
Visite >20 min	562	565	596	635	594
Telefonisch consult <5 min	8971	19938	12855	11232	11066
Telefonische consulten 5-20 min	7245				
Telefonisch consulten > 20 min	903				
Email consult	1273	1780	833	747	830
Email consult 5-20 min	684				
POH GGZ					
Consulten>20 min GGZ	1731	1229	2080	1690	1123
Telefonisch consult GGZ < 5 min	125	2374	567	649	751
Telefonisch consult 5-20 min	420				
Telefonisch consult > 20 min	239				
Visite >20min GGZ	160	125	174	270	263
E-consulten GGZ	200	223	190		
M&I					
Intensieve zorg visite	123				
Chirurgie	167	124	204	183	226
Cyriax injectie	55	83	49	31	61
IUD	110	103	118	73	110
teledermatologie	11	16	13	12	15
Buik echo	27				
spirometrie	22	44	142	97	120
24-uurs RR	50	46	29	52	47



Verleende zorg

De Corona pandemie speelde ook in 2021 een grote rol in de aard van de verleende zorg. Er was sprake van veel inhaalzorg, meer complexe en psychosociale problematiek, luchtwegspreekuur het hele jaar en de telefonische contacten en e-consulten zijn enorm toegenomen. Er was een sterke toename van wachtlijstproblematiek, mn in de GGZ-zorg.

Psychosociale problematiek

De mogelijkheid tot het voeren van 3 gesprekken (patiënt/ buurtteam/ POH GGZ of HA) is in 2021 gebleven, een deel van het jaar via digitale communicatie. De wachtlijsten voor hulp van het buurtteam, Lister en Spoor030 zijn verder opgelopen, waardoor de samenwerking met jeugdwerker binnen het centrum en het gebiedsteam in de wijk nog belangrijker is gebleken.

Chronische psychiatrie

In Lunetten woont een bovengemiddeld aantal patiënten met een chronisch psychiatrische aandoening, een groep die veel aandacht vraagt. In 2021 was er opnieuw sprake van lange wachttijden hulp in zowel de GBGGZ als SGGZ, de hulpvraag is alleen maar verder toegenomen. Hierdoor is er een flinke druk gebleven op de GGZ spreekuren, er is een extra dag POH-GGZ ingeroosterd en meer psychische zorg verleend door huisartsen. Tijdens de periode van coronamaatregelen ook dmv. digitale/videoconsulten.

Ouderen

De PATZ werkgroep is 6 keer (digitaal) bijeengekomen in 2021, olv. huisarts Clara Wilkens. PaTz heeft tot doel de samenwerking tussen huisartsen GZC en solist F. Nieuwensteeg en wijkverpleegkundigen te bevorderen en hun deskundigheid te verhogen, waardoor de kwaliteit in de palliatieve thuiszorg toeneemt. Consulent is Jan Kippersluis, kaderhuisarts palliatieve Zorg, tevens zijn vaste oncologie- en wijkverpleegkundige en medewerker hospice aanwezig.

Chronische somatische aandoeningen

Er is in 2021 een grote inhaalrace geweest wb. de chronische zorg, na een achterstand ontstaan in 2020, mn de COPD en CVRM zorg. Er zijn 2 nieuwe POH's aangenomen die beide in opleiding zijn, maar al veel werkervaring hebben de in de chronische zorg. Er is nog steeds een achterstand in de controle spirometrieën, deze konden niet deel van 2021 nog niet uitgevoerd worden.

De vaccinatie campagnes

Ook in 2021 heeft de Corona pandemie grote invloed gehad op de praktijkvoering. De besmettingen en de maatregelen om besmettingen te voorkomen waren regelmatig onderwerp van gesprek.

Er hebben 2 corona vaccinatie rondes plaatsgevonden in de Koppel. Hier zijn samen met praktijk Nieuwesteeg alle 65+'ers gevaccineerd. De opkomst was met 70% hoog.

Ook tijdens de griepcampagne in november zijn maatregelen genomen om besmettingen te voorkomen. Door patiënten in tijdvakken van 15 minuten op te roepen en in het centrum een looproute aan te geven, liep het allemaal erg goed. De patiënten waren vol lof!

COVID zorg/luchtwegspreekuur

De praktijk heeft gedurende de pandemie een strikte triage gehanteerd om Coronaverdachte patiënten te scheiden van niet verdachten. Coronaverdachte patiënten werden uitgenodigd op het luchtwegspreekuur, 2 x per dag uitgevoerd door afwisselende huisartsen. Hiernaast zijn strikte maatregelen gehanteerd in wacht- en spreekkamer, tav toegang en gebruik PBM. Visites bij corona patiënten zijn door eigen huisartsen gedaan. Voor testen werd heel 2021 verwezen naar GGD. Medewerkers konden met prioriteit getest worden via de GGD. Ter ondersteuning van het hanteren van de veranderlijke corona maatregelen in de huisartsenpraktijk is een Corona-MT opgesteld voor de gehele SGU, als vraagbaak en coördinatieteam voor de maatregelen voor zowel patiënten als medewerkers.

Statushouders/expats/internationals

Het GZC is aangesloten bij Health4Internationals, gericht op verbeteren van de zorg voor niet Nederlandse patiënten als vluchtelingen en expats. De populatie immigranten is sterk toegenomen sinds 2018 en vraagt andere zorg en veel tijdsinvestering. In 2021 zijn weer meerdere alleenstaande minderjarige vluchtelingen (AMA) ingeschreven. Er kan dmv. subsidie van Utrechts Achterstandsfonds gebruik worden gemaakt van de tolkentelefoon.



Kwaliteitsbeleid 2020

Accreditatie

De geplande accreditatie in september is vanwege onderbezetting vast personeel uitgesteld naar april 2022.

Scholing en opleiding

Helaas hebben scholingen alleen online kunnen plaatsvinden in 2021 en zijn live scholingen oa. voor de assistenten niet doorgegaan. FTO en benodigde online scholingen zijn wel voltooid, Er is ook in 2021 nieuwe kennis opgedaan over COVID-19, de nieuwe varianten en maatregelen en de zeer belangrijke triage hieromtrent. In 2022 zal sterke focus liggen op inhalen van scholingen, tevens zal dan 2 jaarlijkse reanimatiecursus voor alle medewerkers plaatsvinden. .

Patient tevredenheid

Naast de digitale enquêtes heeft er dit jaar een student in de wachtkamer patiënten geïnterviewd met de standaard vragen uit de enquête. Dit leverde meer respons. Er waren 140 respondenten, de gemiddelde score voor de huisartsen was een **8,3**

De complimenten betroffen met name de betrokkenheid van de artsen, het gehoord voelen, vriendelijke assistentes, prettige bejegening, goed georganiseerd.

De verbeterpunten betroffen: de telefonische bereikbaarheid, de online functies, communicatie waaronder, de bejegening, het pand.

Veilig incidentmelding (VIM)

Door Corona en personeelwisselingen was er minder aandacht voor het VIMMEN dan andere jaren.

Meldingen die gedaan zijn en besproken zijn:

- Juiste triage door invalassistentes, goed noteren in dossier en overleg naar huisarts sturen, wordt dagelijks meegenomen in dagstart
- Spreekuurplanning door invalassistentes
- Dat op medicatie flesjes als deze aangebroken worden
- Op orde houden actuele medicatie overzicht patiënten, mutaties van de apotheek verwerken

Wat er aan de orde is geweest is aandacht voor het veilig melden allen met de toestemming van alle betrokkene, dit nav een suicide melding. Er wordt gewerkt aan een nieuw protocol dat begin 2022 klaar is.

Klachten

Er zijn 4 officiële klachten binnengekomen in 2021, deze waren uiteenlopend van aard.

Bij 2 klachten voelden de patienten geen empathie bij een assistente aan de telefoon. Er hebben gesprekken plaats gevonden met patient en assistente.

Een incident door een AIO bij het zetten van injectie bij kind. Er hebben meerdere gesprekken plaats gevonden met de AIO. Deze heeft excuses aangeboden aan moeder patient.

De 4^{de} klacht betrof nabestaanden die na suicide van broer een klacht bij de huisarts neer gelegd hebben bij de inspectie. Deze heeft een onderzoek ingesteld. De interne processen van de patientenzorg zijn doorgelicht in de 3 centra van de sgu. Er zijn vanuit alle centra zorgverleners bij betrokken geweest. De klacht is door de inspectie niet als klacht bij de huisarts neergelegd maar er is wel een advies gegeven de interne processen te verbeteren en vast te leggen. Hiertoe is een verbeter calamiteiten en incidenten plan gemaakt. In 2022 wordt dit afgerond en gedeeld met alle medewerkers.



Realisatie doelen 2020

1. Kwalitatief hoogstaande zorg blijven leveren volgens de beroepsnormen en behouden van NHG accreditatie -> Accreditatie is uitgesteld naar 2022, VIM en klachten zijn opgepakt.
2. Ruim voldoende patiënttevredenheid tav. wachttijden, privacy, kwaliteit van de zorg/medewerkers en informatievoorziening -> mooi resultaat patiënt tevredenheid 8,2
3. Zorg op de juiste plek: dmv taakherschikking en verbetering triage optimaal gebruik van individuele kwaliteiten en zorgpartners -> lastig te realiseren met wachtlijstproblematiek juist meer op bord van de huisartsen gekomen, landelijk probleem. In 2022 focus op scholing in triage en aannemen vaste assistentes.
4. Tevreden medewerkers, hanteerbare werkdruk in een prettige en veilige werkomgeving met een open feedbackcultuur -> De voorgenomen praktijkscan is uitgevoerd door bureau Obelon. Er zijn adviezen gegeven over het verbeteren van de ervaren werkdruk, meer efficiënte praktijkvoering en betere balans tussen zorg voor patiënten en zorg voor medewerkers. Eind 2021 is er een vacature opgesteld voor een praktijkmanager, na goedkeuring van RvT en OR.
5. Versterken en borgen van de samenwerking en onderlinge afspraken met interne en externe samenwerkingspartners.-> Vergroten van verbinding tussen disciplines: er zijn door Obelon na een interviewronde met de disciplines huisartsen, assistenten, POH/VS GGZ en POH-S geweest waarbij onderlinge verbeterpunten en verwachtingen inde onderlinge samenwerking zijn besproken. Na interviewronde per disciplinegroep zijn verbindende gesprekken gevoerd over bovenstaande onderwerpen, met succes. Nav onderzoek en adviesrapport Obelon: Verduidelijken rollen en functies coördinerend huisarts en hoofdassistente, invoeren praktijk- en centrummanager. In de praktijkscan is hier ruimschoots aandacht voor geweest. De praktijkmanager gaat er komen met een duidelijke functieprofiel.
6. Gezonde, haalbare financiële begroting met ieder kwartaal evaluatie door de coördinator met de financiële staf/MT -> de financiële begroting 2021 is niet behaald, er is wel door bestuurder en in het MT elk kwartaal teruggekoppeld wat de financiële positie was van het centrum.

Doelen 2022

Doel	Q1	Q2	Q3	Q4
1 Goede en veilige zorg leveren; behouden accreditatie(A; Audit; aanbevelingen inspectie, B; Project nazorg; VIM weken, C; Agressie training team, D; Evaluatie, voortgang accreditatie)	A	B	C	D
2 Voldoende patiënttevredenheid en communicatie(A; Enquetes; website vernieuwd; nieuwsbrief, B; Evaluatie + acties nav enquetes, C; Vervolg nieuwsbrief/ website / OPEN, D; Patiënttevredenheid 8,0)	A	B	C	D
3 Realiseren adviezen Obelon m.b.t. praktijkorganisatie en samenwerking(A; Start praktijkmanager B; Evaluatie met team, C; Evaluatie inzet praktijkmanager, D; Vervolg praktijkmanager)	A	B	C	D
4 Tevreden medewerkers, hanteerbare werkdruk / open feedbackcultuur(A;Realiseren adviezen Obelon, B; Meting tevredenheid, C; Evaluatie adviezen, D; Medewerkers tevreden)	A	B	C	D
5 Versterken/borgen vd samenwerking ketenpartners, in samenhang met Wijk Zuid. (A; plannen/hervatten structureel overleg, B; O&I projecten)	A	B	B	B
6 Begroting op orde(A; + 0 K, B; +10 K, C; + 20 K)	A	A	B	C



Fysiotherapie / Fitlunetten 2021





Team Fysiotherapie	
Sarah de Bruijn	Algemeen fysiotherapeut
Anne van Lobenstein	Algemeen fysiotherapeut Kinderfysiotherapeut i.o.
Marnix van Santbrink	Algemeen fysiotherapeut Geriatrisch fysiotherapeut i.o.
Thirza Verweijen	Algemeen fysiotherapeut
Barry Boom	Algemeen fysiotherapeut Coördinator afdeling fysiotherapie/fitlunetten
Rianne Sliker	Manueel therapeut Algemeen fysiotherapeut Coördinator afdeling fysiotherapie/ fitlunetten
Rian van Arkel	(kinder)Bekkenfysiotherapeut Coördinator afdeling fysiotherapie/fitlunetten
Tom v. Eck / Stijn Veldhuizen	Waarnemend algemeen fysiotherapeut
Michelle de Jong	Algemeen Fysiotherapeut
Marijanka Vernooij	Assistente fysiotherapie

Wie zijn wij – Fysiotherapie

Team Fysiotherapie	
Sarah de Bruijn	Algemeen fysiotherapeut
Anne van Lobenstein	Algemeen fysiotherapeut Kinderfysiotherapeut i.o.
Marnix van Santbrink	Algemeen fysiotherapeut Geriatrisch fysiotherapeut i.o.
Thirza Verweijen	Algemeen fysiotherapeut
Barry Boom	Algemeen fysiotherapeut Coördinator afdeling fysiotherapie/fitlunetten
Rianne Sliker	Manueel therapeut Algemeen fysiotherapeut Coördinator afdeling fysiotherapie/ fitlunetten
Rian van Arkel	(kinder)Bekkenfysiotherapeut Coördinator afdeling fysiotherapie/fitlunetten
Tom v. Eck / Stijn Veldhuizen	Waarnemend algemeen fysiotherapeut
Michelle de Jong	Algemeen Fysiotherapeut
Marijanka Vernooij	Assistente fysiotherapie

Praktijken

De afdeling fysiotherapie is gevestigd in Lunetten en in 't Zand. Het merendeel van de fysiotherapeuten werken op beide locaties.

In 2021 is Michelle de Jong in dienst gekomen. Er is in 2021 gebruik gemaakt van waarneming ivm ziekte van fysiotherapeuten.

Klachten 2021

Er zijn in 2021 geen officiële klachten geregistreerd.

	SGU 2021 (bron mediquest)
Cijfers patiënt ervaring (0/10)	8,98
Aanbeveling fysiotherapeut (0/10)	8,99
Voortgang en resultaten (0/10)	9,01
Deskundigheid (0/10)	9,24
Uitleg en informatie (0/10)	9,27
Bereikbaarheid (0/10)	8,41

Toekomst verwachting fysiotherapie

- Krapte op de arbeidsmarkt
- COVID-19 zorg tot 2023 in basis pakket
- Samenwerking met Fitlunetten uitbreiding Medisch Fitness
- Uitbreiden locatie 't Zand
- Samenwerking huisartsen middels uitbreiding POH-B

Resultaat doelen 2021

- Medewerkerstevredenheid behouden > 8 
- Patiënttevredenheid > 8,7 
- Video consulten > 5% van het aantal consulten per jaar 
- Fysiotopics 3 zorgplannen met product financiering 
- Financiële begroting behalen 

Doelen 2022

- Medewerkerstevredenheid > 8
- Patiënttevredenheid > 9,0
- Fysiotopics 3 zorgplannen, per zorgplan 15x declaratie
- Medisch Fitness 5dg per week 4 uur
- Financiële begroting behalen
- Leidsche rij 2 FTE werkzaam



Wie zijn wij – Fitlunetten

Team Fitlunetten	
Erik de Rooij (tot najaar 2021)	Fitness trainer Manager Fitlunetten
Rolvin Rijkaard	Fitness trainer Ass. Manager Fitlunetten
Mlchiel van Tiel	Begeleiden verandertraject Fysiotherapie/Fitlunetten
Wei liang Kok	Fitness trainer
Strahinja Kosanovic	Fitness trainer
Jesse Fedior	Fitness trainer

De Praktijk

Fitlunetten is helaas in 2021 weer gedeeltelijk dicht geweest ivm lockdown maatregelen.

Het aantal leden is afgenomen door genomen maatregelen van de overheid.

Online lessen en buiten activiteiten zijn gestart (wandelyoga)

Eind 2021 was er geen manager Fitlunetten meer. FitLunetten wordt ondergebracht bij team Fysiotherapie van LUnetten

In november 2021 is gestart met het verander traject om de intensiteit betreffende samenwerking fysiotherapie en Fitlunetten 'nieuwe' leven in te blazen.




Klachten 2021

Er zijn in 2021 geen officiële klachten geregistreerd

Toekomst verwachting Fitlunetten

- Krapte op de arbeidsmarkt
- Lock down risico
- Starten met rendabele samenwerking Lister/ Buurteam
- Samenwerking fysiotherapie ; Medische Fitness

Realisatie doelen 2021

- Medewerkerstevredenheid behouden > 8 n.v.t.
- Klantentevredenheid > 7,5 n.v.t.
- Financiële begroting behalen 
- Samenwerking 
- Online lessen 

Doelen 2022

- Financiële begroting behalen
- Klanttevredenheid > 7,5
- Medewerkerstevredenheid > 8
- Medisch Fitness 5dg per week 4 uur
- Groepslessen hervormen minimaal 8 deelnemers

