



JAARVERSLAG 2023

Huisartsenpraktijk 't Weeshuis

E-mailadres: info@hapweeshuis.nl

Website: www.hapweeshuis.nl

Tel. 024-3228380

Begijnenstraat 29, 6511 WN Nijmegen

INHOUD

Inleiding	3
Visie	5
De huisartsenpraktijk	6
Samenwerking huisartsen	6
Functies en FTE	6
Samenwerking eerstelijnszorg disciplines / wijkgerichte zorg	7
Bereikbaarheid en beschikbaarheid	8
Patientenzorg	9
Patiënten aantallen	9
Opbouw patiëntenpopulatie	9
Bijzondere kenmerken	10
Bijzondere verrichtingen	11
Preventie	12
Griepvaccinaties	12
Top 10 diagnoses	14
Chronische aandoeningen/ zorggroep	16
GGZ	17
Kwaliteit	18
Praktijkaccreditatie	18
Veilig incidenten melden	18
Klachten	18
OPLEIDING EN SCHOLING	20
Ontwikkeling en innovatie	21
Een medewerker aan het woord	24
Beleidsplan	25

INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van huisartsenpraktijk 't Weeshuis. We blikken hierin terug op 2023 en kijken vooruit naar de nabije toekomst.

We hebben altijd met veel trots en plezier gewerkt op dit unieke plekje in Nijmegen, toch merken we steeds meer dat we door personele groei en te weinig ruimte in het pand tegen belemmeringen aanlopen om onze werkzaamheden op die manier te kunnen doen zoals we dat zouden willen.

Zoals u weet zijn wij al enige tijd de mogelijkheden aan het onderzoeken betreffende het starten van een gezondheidscentrum in het Kolpinghuis in Nijmegen. De aanvraag vergunningen en ook een vleermuisonderzoek hebben helaas gezorgd voor de nodige vertragingen.

Op het moment van schrijven zijn de laatste vergunningen ingediend en hopen we medio 2024 te kunnen starten met de bouwwerkzaamheden van een mooi nieuw gezondheidscentrum.

Het jaar 2023 startte met de mededeling van de gemeente Nijmegen dat per 1 maart gestart zou gaan worden met het saneren van asbest uit de dakplaten van het gezondheidscentrum, deze werkzaamheden zouden naar verwachting gepland staan tot de vierdaagse week. Ons pand zou tot die tijd in de steigers komen te staan. Een heel project waar wij met enige argwaan naar keken en wat we zelfs hebben geprobeerd uit te stellen, want hoe konden wij zo goede patiëntenzorg leveren? Er was immers bij ons wel angst voor geluidsoverlast. Daarnaast waar moesten onze patiënten die slecht ter been waren de auto parkeren? De parkeerruimte werd tenslotte gedeeltelijk in beslag genomen door de steigers! Helaas was uitstellen geen optie vanwege de staat van het dak. Ons was verzekerd dat de overlast tot een minimum zou worden beperkt. Om de patiënten de gelegenheid te bieden hun auto te parkeren, werd daarom besloten de tuin op de schop te doen, met pijn ons het hart. De overlast is gelukkig meegevallen en inmiddels is de tuin weer opnieuw beplant en bestraat. In april hebben we wel te maken gehad met een grote tegenslag. Als gevolg van hevig noodweer in combinatie met een gedeeltelijk blootliggend dak heeft onze huisartsenpraktijk flinke waterschade opgelopen aan de vloeren, wanden en apparatuur. Het overleg hierover met de gemeente is nog in volle gang.

Net als in 2022 hebben we in 2023 ook te maken gehad met wisselingen in onze personele bezetting. We hebben afscheid genomen van doktersassistenten Eva en invalkracht Georgette, praktijkondersteuner GGZ Jan Jacobs en praktijkondersteuner somatiek Sandra van Lankvelt.

Gelukkig is het huidige assistententeam aangevuld met Beau en Sidney, hebben we Jessica Kulkens mogen verwelkomen als praktijkondersteuner somatiek en Jhadir Mohamed Said als praktijkondersteuner GGZ.

In de zomer van 2023 zijn Maartje Troost en Alexander Jansen (huisartsen in opleiding) afgestudeerd als huisarts. Myrthe van de Heuvel en Lukas van Doorn hebben hun plek ingenomen.

We blijven u de zorg bieden zoals u dat van ons gewend bent. Betrokken en laagdrempelig en hopen dat onze patiënten ook in deze politiek en maatschappelijk turbulente tijd blijven ervaren dat we er voor hen zijn als het ertoe doet conform onze missie.

Veel leesplezier.

VISIE

We leveren uitstekende zorg die aansluit bij de individuele zorgbehoefte van de patiënt.

We doen dit samen met andere zorgdisciplines in de eerste- en tweede lijn en met welzijn.

We zijn laagdrempelig bereikbaar voor patiënten en zijn deskundig, pro-actief en betrouwbaar in onze zorg.

In onze praktijk brengen we patiëntenzorg, onderwijs/opleiding, innovatie en wetenschappelijk onderzoek samen om zo onze patiënten nu maar ook in de toekomst te verzekeren van excellente huisartsgeneeskundige zorg.

Onze medewerkers werken allemaal vanuit deze visie en dragen, ieder op zijn of haar eigen wijze, bij aan de realisatie van onze doelstellingen.

“We willen er voor onze patiënt zijn, als het ertoe doet”

DE HUISARTSENPRAKTIJK

Samenwerking huisartsen

De huisartsenpraktijk bestaat uit een maatschap van 3 huisartsen: Elianne Snoeren, Jörgen ten Berge en Nadja Joosen. De verwachting is dat Victor van Oorschot in de loop van 2024 zal toetreden tot de maatschap. Chrissy de Bree en Marsha van Wegen werken als vaste waarnemers in de praktijk. Chrissy de Bree zal in het laatste kwartaal van 2024 haar vaste werkzaamheden bij ons stoppen omdat vanuit oogpunt van continuïteit Marsha van Wegen en Victor van Oorschot hun uren uitbreiden. Naast de vaste huisartsen werken er op dit moment 2 huisartsen in opleiding, Lukas van Doorn en Myrthe van de Heuvel, in de praktijk. Zij voltooien het laatste jaar van hun huisartsenopleiding bij ons..

Om persoonlijke zorg en continuïteit te waarborgen zijn de patiënten gekoppeld aan een vaste huisarts.

Functies en FTE

In 2023 werken er naast de genoemde 6 huisartsen nog 13 medewerkers. Zo nodig zijn er invalkrachten werkzaam in de praktijk.

Discipline	Aantal	FTE
Huisarts	6	3,4
Praktijkmanager	1	0,7
Praktijkondersteuner Somatiek	2	0,8
Praktijkondersteuner GGZ	2	0,8
Doktersassistent	8	4,9
Doktersassistent plus	1	0,2

Zorggebied



Ons praktijkgebied in Nijmegen wordt gevormd door de wijken benedenstad en stadscentrum en een aanpalend stuk van Oud-West/ Biezen en Nijmegen Oost.

De wijken Benedenstad en Stadscentrum tellen samen ca. 12.130 inwoners*.

Huisartsenpraktijk 't Weeshuis is gevestigd in het hart van deze wijken.

Van de patiënten van onze huisartsenpraktijk woont 46 % in een van deze twee wijken.

Bron: [Wijk Nijmegen-Centrum \(gemeente Nijmegen\) in cijfers en grafieken \(bijgewerkt 2024!\) | AlleCijfers.nl](#)

Samenwerking eerstelijnszorg disciplines / wijkgerichte zorg

Huisartsenpraktijk 't Weeshuis is samen met een aantal andere eerstelijnszorg disciplines gevestigd binnen een gezondheidscentrum in het centrum van Nijmegen. In het aangrenzende pand, wat binnendoor bereikbaar is, zijn tevens andere zorgpartners gevestigd waarmee intensief wordt samengewerkt.

Eerstelijnszorg disciplines gevestigd binnen het gezondheidscentrum:

Fysiotherapiepraktijk Bottendaal, Diëtistenpraktijk ProFitt, Tandartsenpraktijk 't Weeshuis, Logopediepraktijk 't Weeshuis.

Zorgpartners gevestigd in het aangrenzende pand:

Sociaal Wijkteam Nijmegen Centrum, STIP, BuurtzorgT, Wijkcentrum 't Oude Weeshuis.

Daarnaast bestaat er een intensieve samenwerking met Apotheek 't Weeshuis in Nijmegen die zich op loopafstand van de huisartsenpraktijk bevindt.

Jaarlijks vinden er meerdere gezamenlijke overlegmomenten plaats met het Buurteam, thuiszorg (wijkverpleegkundigen) specialist ouderengeneeskunde en Buurtzorg T.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid

Onze praktijk is op werkdagen het hele jaar door van 08:00u. tot 10.45u., van 11.00 tot 12.00u en van 14.00u tot 17:00u. zowel fysiek als telefonisch bereikbaar. Tussen 12.00u en 14.00u is de praktijk telefonisch alleen bereikbaar voor spoedgevallen en specialistisch overleg. De praktijk is in deze tijd wel gewoon geopend voor patiënten en er is altijd een assistente aan de balie die de patiënt te woord kan staan.

Via het patiënten portaal uw zorg online, voorheen Pharmeon, kunnen patiënten eveneens digitaal zelf een afspraak maken, hun medisch dossier inzien, een e consult sturen naar de eigen huisarts of praktijkondersteuner en herhaalmedicatie aanvragen. Sinds dit jaar is de gehele agenda van de huisartsen open gezet voor het maken van online consulten. Het maken van een dubbel consult of een afspraak met de praktijkondersteuner is helaas nog niet online mogelijk.

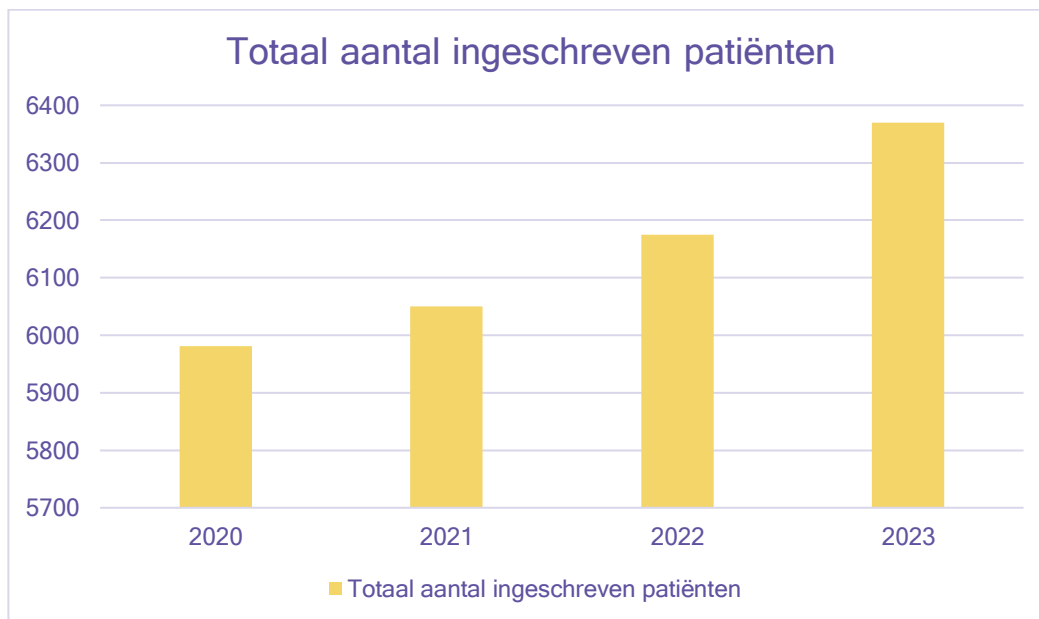
Buiten kantoortijden is de huisartsenpost Nijmegen, (NEO huisartsenzorg) bereikbaar. Voor terminale/ palliatieve zorg zijn de huisartsen meestal ook buiten kantooruren beschikbaar.

We zorgen ervoor dat relevante informatie steeds geüpdatet op onze website en wachtkamerscherf ter beschikking staat en er is een facebook- en instagrampagina waar leuke gebeurtenissen, ontwikkelingen en nieuwe projecten op worden geplaatst. We streven er ook naar om 3-4 keer per jaar een digitale nieuwsbrief uit te brengen.

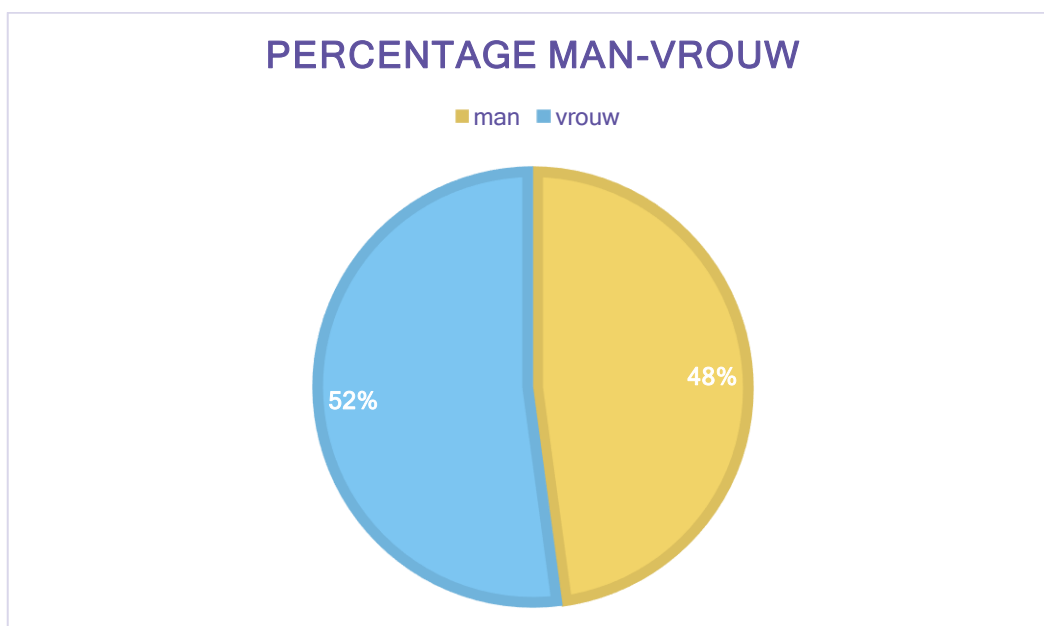
PATIENTENZORG

Patiënten aantallen

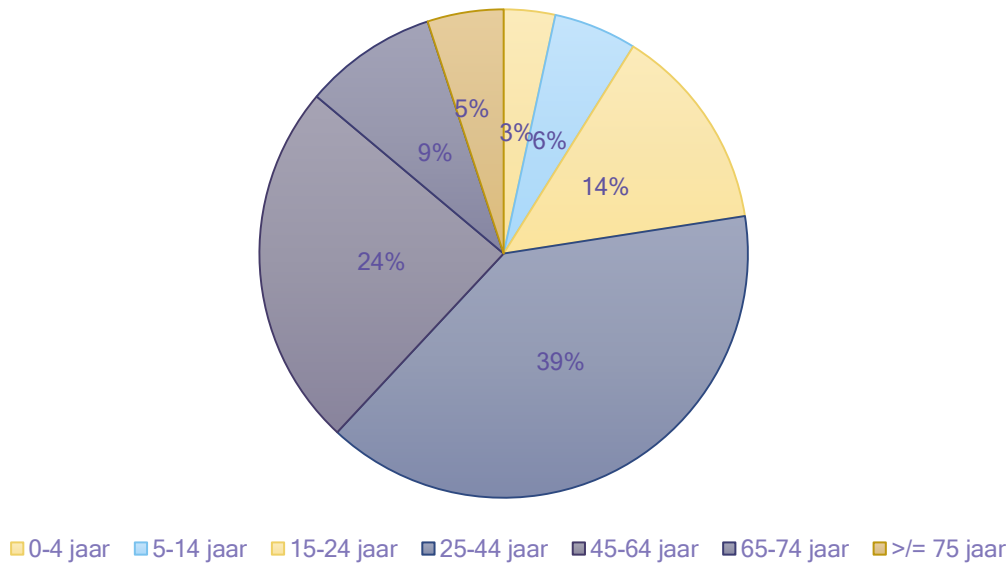
Sinds de praktijk in 2020 weer geopend is voor nieuwe patiënten zien we jaarlijks een stijgende lijn in het totaal aantal ingeschreven patiënten. Hierbij worden alleen die patiënten ingeschreven die binnen een bepaald postcodegebied woonachtig zijn, namelijk 6511 en een gedeelte van 6641. Gezinshereniging/ uitbreiding kan ook voor ptt die binnen de ruimere ring (Nijmegen oost tot broerdijk) van de praktijk wonen.



Opbouw patiëntenpopulatie



Percentage patiënten per leeftijdscategorie



8

Bijzondere kenmerken

Onze populatie kenmerkt zich in zijn diversiteit.

Wij bieden enerzijds zorg aan mensen die al hun hele leven in de binnenstad wonen, maar er is anderzijds ook een groot patiënten verloop - in een studentenstad als Nijmegen goeddeels te verklaren door de gebruikelijke mobiliteit van studenten en jongeren.

Verder is GGZ-problematiek oververtegenwoordigd, herkenbaar als grootstedelijke problematiek. En zijn er relatief weinig kinderen (5-14 jaar).

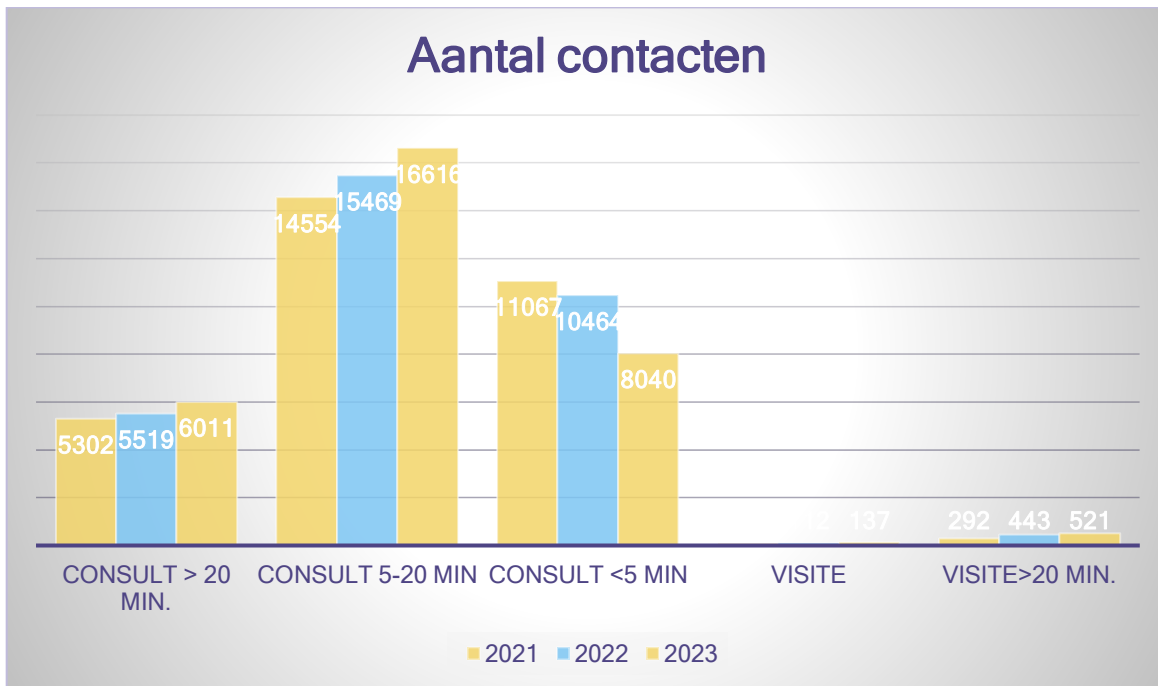
Ten opzichte van voorgaande jaren blijft het aantal contacten toenemen. De verklaring hiervoor ligt in de verschuiving van zorg van tweede naar eerstelijnszorg.

De zorgzwaarte van de praktijk (veel psychiatrische en psychosociale problematiek) uit zich onder andere in een bovengemiddeld aantal langere consulten.

Wat opvalt aan het totaal aantal consulten is dat het aantal korte consulten nog verder is afgenomen en het aantal consulten 5-20 minuten en lange consulten >20 minuten in aantal is toegenomen. Het aantal gereden visites is ook toegenomen, met name de lange visites >20 minuten.

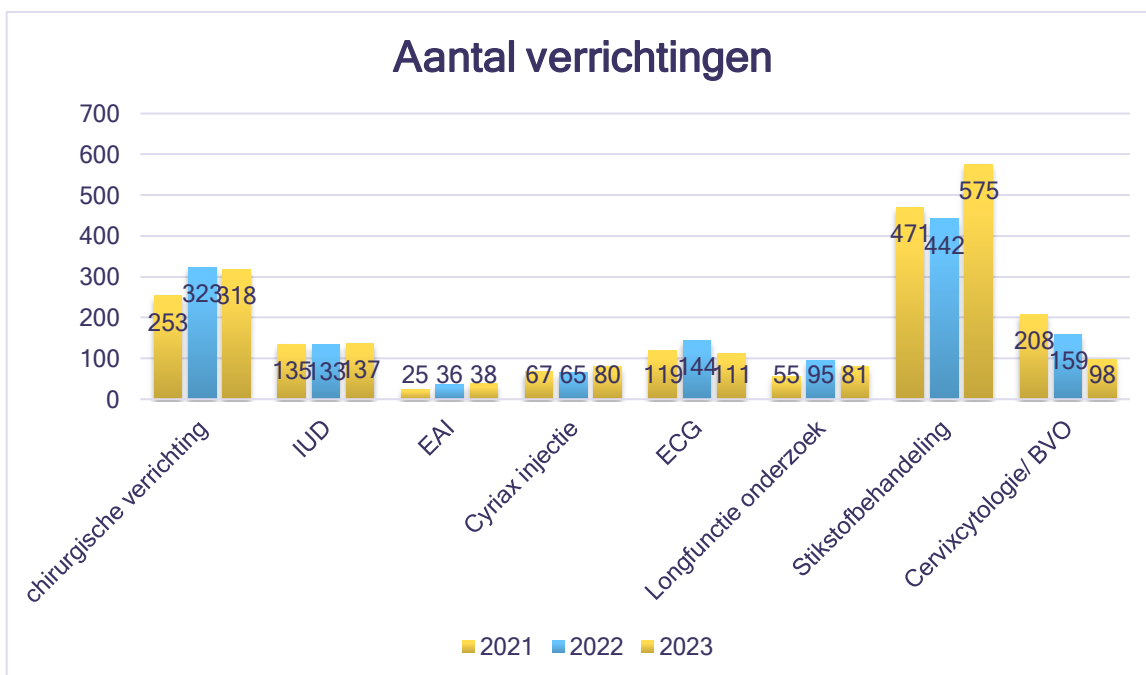
De stijging van het aantal consulten 5-20 minuten en >20 minuten en de visites > 20 minuten kan worden verklaard door het nieuwe declaratiesysteem wat in 2019 is ingevoerd, (declareren op tijd). Medewerkers zijn zich mede door de declaratiescholingen er steeds meer bewust van geworden hoe ze moeten declareren.

Contactaantallen naar type contact, per jaar



Bijzondere verrichtingen

Naast alle regulier huisartsgeneeskundige verrichtingen waaronder oren uitspuiten, ECG's en longfuncties afnemen, chirurgische ingrepen, plaatsen van IUD's etc doen onze assistenten venapuncties en meten we een enkel arm index bij patiënten met (vermoeden van) perifeer arterieel vaatlijden. Audiologisch onderzoek doen we niet zelf in de praktijk.



Wat opvalt is het aantal gestegen stikstofbehandelingen en de daling van het aantal cervixcytologie onderzoeken.

Preventie

In het kader van preventie zijn wij actief op de volgende domeinen

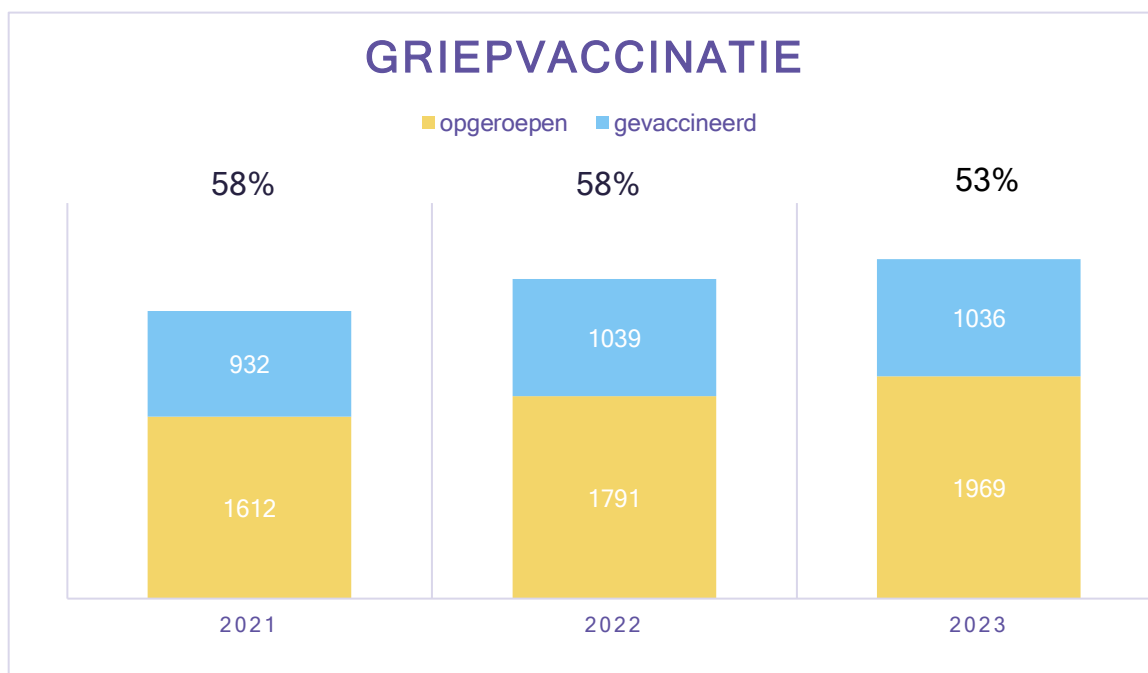
- Griepvaccinatie
- Cervixuitstrijkjes
- Stoppen met roken
- Afvallen en bewegen
- Secundaire preventie bij diabetes, longziekten, hart- en vaatziekten

(CVRM)

Overleg met partner op sociaal domein ter ondersteuning van wijkgerichte en gezondheid bevorderende activiteiten.

Griepvaccinaties

Patiënten die 60 jaar of ouder zijn, hart-/vaatziekten hebben, een longziekte of nierziekte hebben en patiënten met een sterk verminderde weerstand (door aangeboren afwijkingen, ziekten of medicijnen) worden jaarlijks opgeroepen voor een gratis grieprik.



De opkomst is in 2023 prima, wel iets lager dan in de jaren daarvoor. Mogelijk dat dit te maken heeft dat sommige patiënten na de COVID jaren nu wat minder de behoefte hadden zich te laten vaccineren? Gemiddeld was de opkomst voor de griepvaccinatiecampagne binnen onze populatie net iets lager dan het landelijk

gemiddelde maar sinds de covidpandemie is de opkomst op of net iets boven de gemiddelde vaccinatiegraad in Nederland. Datzelfde geldt voor de pneumokokkenvaccinatie. Overigens zien we landelijk dat de opkomst voor de griep- en pneumokokkenvaccinatie gemiddeld hoger ligt dan voor de covidpandemie en dat de vaccinatiegraad ook landelijk tov 2022 daalt.

Hoewel het aantal patiënten binnen onze praktijk met een indicatie voor de griepvaccinatie in absolute zin toeneemt betekent dat niet dat we daarmee ook jaarlijks evenredig meer vaccins kunnen bestellen. Het aantal vaccins dat we kunnen bestellen hangt namelijk af van de opkomst voor de vaccinatiecampagne in het jaar daarvoor. Dat kan, zoals in 2020, tot een tekort aan griepvaccins leiden doordat de opkomst in 2019 relatief laag was en de vraag om gevaccineerd te worden in de groep met patiënten met een indicatie plotseling steeg. Om jaarlijks zo goed mogelijk te kunnen voldoen aan de vraag helpt het om standvastig te zijn in de keuze wel of niet vaccineren. aan de toegenomen vraag te kunnen voldoen.

Top 10 diagnoses

We bieden reguliere huisartsgeneeskunde aan een relatief jonge populatie (zie ook pag.11).

De weerspiegeling hiervan is zichtbaar in de top 10 diagnoses, waarbij zoals gezegd de psychologische en psychiatrische ("P-") problematiek ook nadrukkelijk in beeld komt.

Aantal contacten per ICPC code Top 12

Aantal contacten per ICPD code top 12

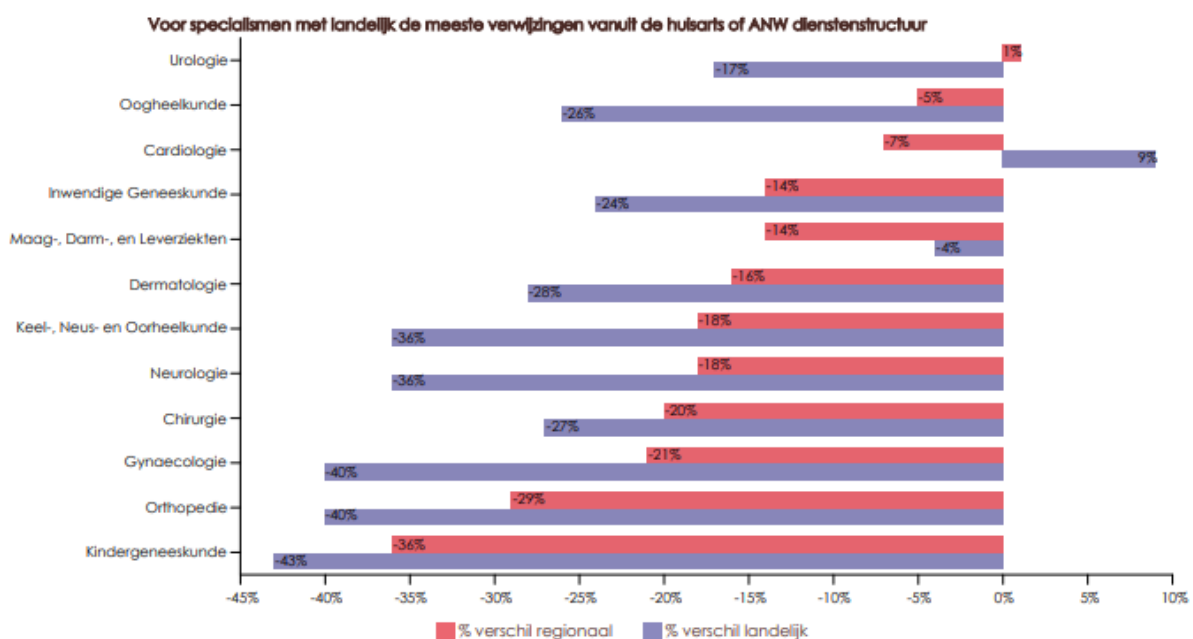
ICPC code	Omschrijving	Aantal contacten in 2022	ICPD code	Omschrijving	Aantal contacten in 2023
R83.03	Sars-CoV-2 (COVID-19)	2546			
T90.02	Diabetes mellitus type 2	1939	T90.02	Diabetes Mellitus type 2	2071
K86	Essentiële hypertensie zonder orgaanbeschadiging	1436	K86	Essentiële hypertensie zonder orgaanbeschadiging	1969
P76	Depressie	1348	P76	Depressie	1916
P06	Slapeloosheid/andere slaapstoornis	1108	P06	Slapeloosheid/andere slaapstoornis	1207
R96	Astma	967	P21	Aandachtsdeficiëntie-hyperactiviteitsstoornis	1137
R97	Hooikoorts/allergische rinitis	877	R97	Hooikoorts/allergische rinitis	1133
P21	Aandachtsdeficiëntie-hyperactiviteitsstoornis	814	R96	Astma	1007
K87	Hypertensie met orgaanbeschadiging	743	U71	Cystitis/urine­weginfectie	813
A04	Moeheid/zwakte	738	P74	Angsstoornis/angsttoestand	782
P74	Angststoornis/angsttoestand	709	K87	Hypertensie met orgaanbeschadiging/secundaire hypertensie	732
U71	Cystitis/urine­weginfectie	704	A04	Moeheid/zwakte	707
R95	Emfyseem/COPD	621	R95	Emfyseem/COPD	695

Voor dit jaar hebben we net als in 2022 een top 12 gemaakt in plaats van de gebruikelijke top 10 diagnoses. Dit heeft ermee te maken dat in de top 12 de verschuivingen en toename van aantal mensen met psychische klachten beter weer te geven is. De top 3 is gewijzigd t.o.v. 2022. Sars-CoV-2 (COVID-19) staat niet meer op de eerste plek. In 2023 hadden de meeste mensen deze infectie al doorgemaakt en hoefde deze ook niet meer te worden bepaald en gemeld.

Verder is de top 12 niet noemenswaardig veranderd. Wel valt op dat het aantal contacten over mentale klachten (depressie/angst/slapeloosheid o.a.) en vermoeidheid is gestegen. Dit komt overeen met landelijke rapportages waarin een toename van psychische klachten in de gehele bevolking wordt beschreven.

Wij werken persoonsgericht en nemen de tijd voor onze patiënten (al sinds jaren 15 minuten consulten). We zijn gericht op zelfredzaamheid van patiënten en het verstevigen van de eigen regie. Daarbij proberen we zo zinnig en zuinig mogelijk diagnostiek en behandeling in te zetten, onder andere door onszelf voortdurend bij te scholen en te bekwamen in (sub-)specialisaties. Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van de dermatoscoop, het plaatsen van spiraaltjes en het verrichten van chirurgische ingrepen. Dit alles vertaalt zich in een laag aantal verwijzingen naar medisch specialistische zorg (MSZ).

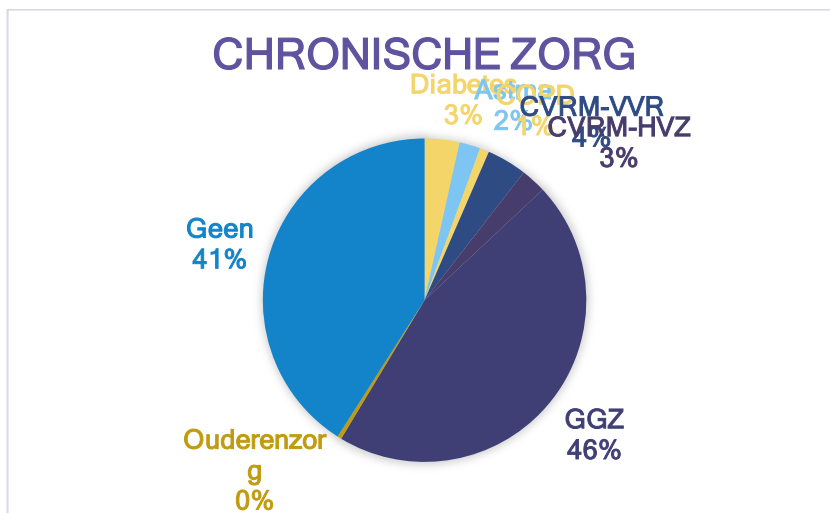
8.5 Overzicht procentueel verschil aantal verwezen patiënten vanuit de eerstelijns in uw praktijk t.o.v. verwacht (2022)



Chronische aandoeningen/ zorggroep

De zorg voor chronisch zieken is onder andere geregeld in de ketenzorg. Wij nemen deel aan de volgende ketenzorg programma's:

- Diabetes
- COPD
- Astma
- CVRM- hartvaatziekten (HVZ)
- CVRM- verhoogd vasculair risico (VVR)
- Ouderenzorg
- GGZ

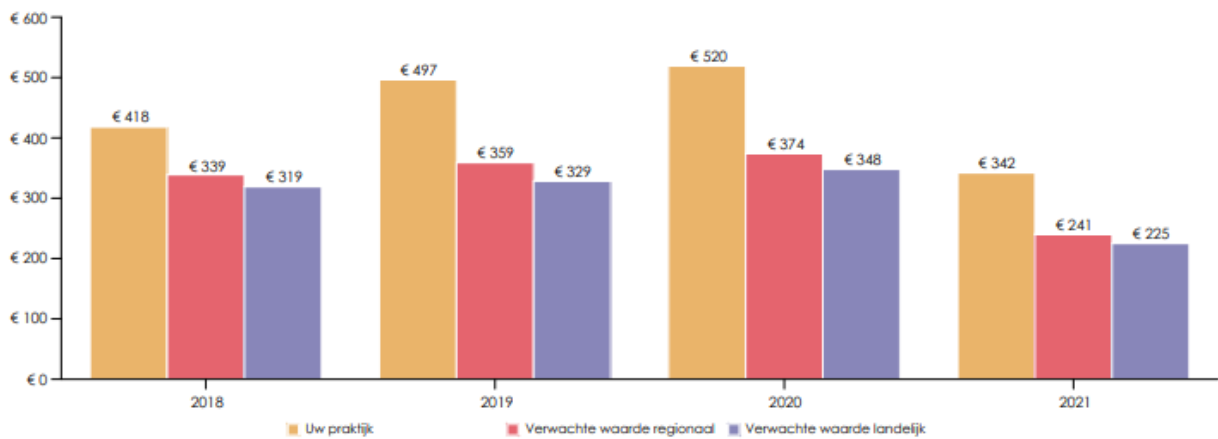


Over alle ketens zien we dat we meer of een gelijk aantal patiënten binnen de keten hebben dan gemiddeld in de regio of zorggroep. De GGZ keten heeft meer patiënten dan gemiddeld in de zorggroep. De GGZ steekt hier met 46% bovenuit tegen 39% in de zorggroep. Dit past bij onze populatie opbouw. Met het ketenzorg ouderen zorg is medio 2023 een start gemaakt. Er zijn nu 26 patiënten geïnccludeerd. De verwachting is dat dit aantal de komende jaren op gaat lopen.

GGZ

Zorg voor mensen met psychi(atri)sche klachten komt veel voor in onze praktijk. Onze wens is dan ook over wat meer data over deze 'groep' te beschikken zodat we dat kunnen inzetten bij het optimaliseren van onze zorg. We gebruiken, naast ons HIS, VIPlive voor data extractie. De mogelijkheden om verder in te zoomen op deze keten zijn nog beperkt.

7.5 Gemiddelde kosten Gespecialiseerde GGZ per Ingeschreven patiënt*



	2018	2019	2020	2021
Verskil t.o.v. regionaal	24%	39%	39%	42%
Verskil t.o.v. landelijk	31%	51%	50%	52%

Bron grafiek: Vektis november 2023.

KWALITEIT

Praktijkaccreditatie

Wij bieden optimale zorg aan onze patiënten waarbij kwaliteit hoog in ons vaandel staat. Al ruim 15 jaar zijn wij geaccrediteerd en hebben wij het kwaliteitskeurmerk van het Nederlands Huisartsen Genootschap. Dit keurmerk laat zien dat onze praktijk voldoet aan landelijk vastgestelde kwaliteitsnormen en continu werkt aan kwaliteitsverbetering.

Veilig incidenten melden

Wanneer de praktijkmanager een aantal VIM meldingen heeft ontvangen zal zij het VIM team bij elkaar vragen om deze meldingen te bespreken. VIM meldingen die niet kunnen wachten worden uiteraard direct behandeld. Het VIMteam bestaat uit 2 huisartsen, 1 doktersassistent, 1 praktijkondersteuner somatiek en de praktijkmanager. De verbeteringen die hieruit voortkomen worden besproken met alle medewerkers tijdens overlegmomenten. In 2023 zijn er door onze medewerkers 15 VIM meldingen gedaan. Gelukkig geen ernstige incidenten, het merendeel had betrekking op kleine foutjes door slordigheid/drukke. Belangrijkste leerpunt is om met aandacht te blijven werken.

Klachten

De praktijk is aangesloten bij Stichting klachtenregeling Zuid-Nederland. Daarnaast kunnen patiënten bij de praktijk zelf een klacht indienen. Daarvoor bestaat een klachten formulier dat op de website beschikbaar is. Patiënten worden aangemoedigd dat in te vullen in geval van een klacht. Ook op andere manieren binnengekomen (email/ telefoon) klachten, worden geregistreerd en opgepakt. In 2023 zijn 4 klachten gemeld. Veelal hadden deze klachten te maken met bejegening en een enkele keer over inhoudelijke medische casuïstiek. In alle gevallen is een en ander met de betrokkenen besproken en zijn de leerpunten in het team opgepakt.

Scholing

Het niveau van onze zorg valt en staat met goed personeel. Zowel in kwalitatieve als in kwantitatieve zin. Alle medewerkers hebben een gerichte opleiding genoten en dragen zorg voor hun ontwikkeling van kennis en vaardigheden. Bij- en nascholingen vinden niet uitsluitend plaats op basis van persoonlijke voorkeur maar ook op basis van relevantie voor de organisatie, zoals de jaarlijkse reanimatie- en AED-cursus, de CASPIR en Langerhans nascholingen. Ook wordt er door de huisartsenpraktijk jaarlijks een

inhoudelijke scholing aangeboden door een van de huisartsen samen met een doktersassistente en/of POH of als het gaat om organisatie en beleid door de praktijkmanager. In 2023 heeft een huisarts samen met een doktersassistente een scholing aan alle medewerkers gegeven met als onderwerp: Declareren in de huisartsenzorg. De scholing voorbehouden en risicovolle handelingen is gegeven door 2 huisartsen met als doel de bekwaamheid van de doktersassistenten te optimaliseren. Verbeteringen/veranderingen in sommige werkprocessen zijn aangepast in de betreffende protocollen.

In de jaargesprekken wordt expliciet aandacht besteed aan het persoonlijk ontwikkelingsplan van onze medewerkers en vanuit daar wordt er gekeken of er individuele behoeften bestaan aan scholing. De cursus communicatie blijft een vast jaarlijks scholingsmoment. Wij vinden het belangrijk dat er onderling open en transparant gecommuniceerd wordt.

OPLEIDING EN SCHOLING

Elianne Snoeren en Nadja Joosen zijn beiden opleider voor de huisartsen in opleiding. Samen met Jörgen ten Berge en Victor van Oorschot begeleiden zij huisartsen in opleiding vanuit het Radboudumc. Omdat de praktijkruimte beperkt is, wisselen ze elkaar af. Meestal is er dus één AIOS-huisartsgeneeskunde in de praktijk. Meestal is dat een derdejaars AIOS. In 2023 konden we net als in 2022 door een strakke kamerplanning 2 AIOS begeleiden, Maartje Troost en Alexander Janssen, beiden derdejaars AIOS. Maartje en Alexander hebben hun opleiding in 2023 afgerond. Medio 2023 hebben we een nieuwe AIOS Myrthe van de Heuvel verwelkomt en begin december Lukas van Doorn. Zij zijn beiden derdejaars en hopen in 2024 -2025 af te studeren als huisarts.

Dit jaar hebben we door heel creatief met de ruimte om te gaan sinds lange tijd weer een co assistent mogen begeleiden, Lotte Dupuis. Haar begeleider was Alexander Janssen AIOS. Het begeleiden van een co assistent is vanuit de opleiding huisartsgeneeskunde een taak die de AIOS op zich hoort te nemen. Alexander Janssen heeft dit als leuk en leerzaam gevonden.

Zowel voor de opleiding praktijkondersteuner somatiek als de opleiding doktersassistent hebben we met regelmaat stagiaires. De doktersassistentes hebben in 2023 drie stagiaires begeleid vanuit het ROC Nijmegen, Milou, Emile en Maartje, 3^e, 2^e en 1^e jaar studenten. De arbeidsmarkt voor doktersassistentes is krap. Wij vinden het daarom ook onze verantwoordelijkheid een goede opleidingsplek te bieden. Onze praktijkondersteuner Marlies heeft dit jaar stagiaire Lotte begeleid. Zij zat in haar laatste jaar van de opleiding.

ONTWIKKELING EN INNOVATIE

Academisch netwerk (ANH-R)

Onze praktijk maakt deel uit van het Academisch Huisartsen Netwerk Radboudumc, een samenwerkingsverband tussen het Radboud Universitair Medisch Centrum en huisartsenpraktijken in de regio Nijmegen. Momenteel bestaat het netwerk uit 18 huisartsenpraktijken, goed voor in totaal ongeveer 110.000 patiënten.

Dit netwerk brengt onderwijs, opleiding, onderzoek en het toepassen en onderzoeken van zorginnovatie samen. Er is aandacht voor goede dossiervoering met als doel veilige patiëntenzorg borgen en het creëren voor een kwalitatief goede database. Zo komt via dit netwerk voor ons spiegelinformatie beschikbaar waaraan wij ons handelen kunnen toetsen.

Daarnaast wordt er gezamenlijk aan wetenschappelijk onderzoek meegedaan en werken we aan kwaliteitsverbeteringen in de huisartsenpraktijk. Het netwerk vormt tevens een proeftuin waar nieuwe ideeën en inzichten in de praktijk kunnen worden getest.

Wetenschappelijk onderzoek

Vanuit het academisch netwerk namen we ook in 2023 deel aan verschillende wetenschappelijke studies. In 2023 ging het om de volgende studies:

- EMBOS studie (Onderzoek naar ketenzorg)
- Studie Paul Lagerweij
- PRYME (onderzoek naar Mindfulness onder jongeren met mentale klachten)
- BABS studie (Blijf Artrose de Baas, onderzoek naar de effecten van een communicatiecampagne over artrose en behandelmogelijkheden op het gebruik)
- Primed (onderzoek naar diagnostiek en follow up bij mensen met dementie in de 1^{ste} lijn versus de 2^{de} lijn)
- Onderzoek naar overlijden onder Parkinson patiënten,
- Electronic studie: deze studie naar diagnostiek naar slokdarmkanker werd in 2023 afgerond.

Projecten 2023.

- Liever Bewegen dan moe follow up.
- Organiseren casuïstiekbespreking buurtteam en Buurtzorg T.
- Communicatie training gehele team
- Teambuildingsuitje Gent

E-health

Binnen onze huisartsenpraktijk bieden wij e-health zelfhulpmodules aan voor volwassenen op het gebied van o.a. psychische klachten, sociale problemen en depressie. Deze modules kunnen de patiënten binnen een beveiligde omgeving zelfstandig doorlopen. Tijdens het volgen van een module vinden er ook gesprekken plaats met de huisarts of praktijkondersteuner.

Zorgonline

Patiënten kunnen sinds 2018 gebruik maken van een patiënten portaal. Hier kunnen online afspraken gemaakt worden, medisch inhoudelijke vragen gesteld worden, herhaalrecepten aangevraagd worden. Sinds juli 2020 kan daarin tevens het eigen dossier online ingezien worden. Middels nieuwsbrieven, website en spreekkamercontacten en het wachtkamerscherf trachten we patiënten hier zoveel mogelijk op te wijzen.

Deze diensten worden geleverd in een beveiligde omgeving en zijn te bereiken via de website of via de Uw Zorg online App.

In het jaar 2023 had 19,5% van onze patiënten gebruik gemaakt van online inzage in het dossier. Dat is een stuk meer dan in 2021, toen was dat nog maar 4,9%. Het streven is dat zoveel mogelijk patiënten gebruik maken van online inzage in hun dossier. Regionaal streefpunt is 20%. Hier komen we al aardig in de richting. We blijven het portaal gebruik stimuleren en hopen dat daarmee een steeds groter percentage van onze patiënten zich hiervoor aanmeldt

In 2023 is het voor onze patiënten mogelijk gemaakt dat zij zelf zonder tussenkomst een koppeling kunnen aanmaken voor het portaal d.m.v. het aanmaken van een account middels hun DigiD. Dit heeft zeer waarschijnlijk ook voor gezorgd dat het aantal portaalkoppelingen t.o.v. 2022 met 55% is gestegen.

In mei 2023 kunnen de patiënten **alle** afspraken bij hun eigen huisarts zelf online plannen, mits deze 15 minuten duren. Voor een dubbel consult is telefonisch contact met de doktersassistente nodig. Dat komt doordat de ICT instelling dit nog onmogelijk maakt. Wanneer de patiënten online een afspraak maken, doorlopen ze een aantal medische vragen om het consult met de huisarts voor te bereiden, de slimme triage module, ook wel DigiDok genoemd. Wij zijn hier in mei mee gestart. Wanneer er sprake is van spoed, wordt de patiënt er op gewezen direct telefonisch contact met de praktijk op te nemen.

Samenwerking met Buurteam.

In het Buurteam werken mensen van verschillende zorg- en welzijnsorganisaties in de wijk samen. Samen met bewoners in de wijk zoekt het buurtteam naar praktische oplossingen voor vragen en problemen rond ziekte en beperking, zelfstandig wonen en voorzieningen.

De huisartsenpraktijk heeft een geformaliseerde samenwerking met het Buurteam Nijmegen centrum. Er vindt structureel overleg plaats, mede omdat de huisartsenpraktijk het belang van een goede samenwerking, uitwisseling en inzet van expertise onderschrijft. Hierin worden door het Buurteam Nijmegen centrum, de POH-GGZ en huisartsen zowel overstijgende en organisatorische zaken als casuïstiek besproken.

ICT

Wij werken sinds 2017 met CSC Maas, Microhis. Op basis van rechten heeft iedere medewerker via internet toegang tot zijn persoonlijk account via CSC Maas. Er wordt niet meer gewerkt op de lokale pc's maar alles binnen persoonlijke accounts. Wij werken in het dossier volgens de richtlijn Adequate Dossiervorming met het Elektronisch Patiënten Dossier (ADEPD). Dit borgt ook het veilig werken aan organisatorische taken conform de eisen die worden gesteld ten aanzien van privacy (AVG)

Eind 2022 is de NEN7510, de norm voor informatiebeveiliging in de zorg, aangepast.

Deze schrijft voor dat gezondheidsinformatiesystemen die persoonlijke gezondheidsinformatie verwerken de identiteit van gebruiker die inlogt in het gezondheidsinformatiesysteem dienen vast te stellen door middel van Two Factor Authenticatie. Begin 2023 in het inloggen middels de Two Factor authenticatie bij iedere werknemer toegepast.

EEN MEDEWERKER AAN HET WOORD

**Doktersassistente en
spreekuurondersteuner huisarts Indy.**



In 2016 studeerde ik af als doktersassistente en ging ik direct aan de slag in een kleine huisartsenpraktijk daarna heb ik op een poli in het ziekenhuis gewerkt. Mijn voorkeur heeft toch de huisartsenpraktijk; het snelle schakelen, binding met de patiënten en het uitgebreide taken pakket die de dag zorg met zich mee brengt zorgt voor veel werkplezier. Wat mijn werk leuk maakt is vooral de afwisseling, een dag is nooit saai, bijvoorbeeld; 's morgens sta ik de patiënt te woord aan de telefoon en 's middags aan de balie, komt er iemand binnen met een wond zie ik die tussendoor. Naast het medische stuk vind ik het ook leuk om bezig te zijn met administratieve taken, sinds een aantal maanden draag ik zorg voor het voorraadbeheer in de praktijk en de financiële administratie.

Momenteel ben ik bezig met het her certificeren van mijn SOH diploma (spreekuur ondersteuner huisarts) en mag ik binnenkort ook het starten met anticonceptie bespreken met patiënten. Als SOH beoordeel ik zelfstandig o.a. keelpijnen, bloedneuzen, enkel trauma's en tekenbeten, een leuke uitbreiding van mijn taken als assistente!

Na twee jaar werk ik nog steeds met evenveel plezier in het weeshuis, we zijn een groot hecht team, en wat een fijne collega's heb ik! Er wordt veel tijd besteed aan teambuilding en het bijscholen, dit maakt mijn werk leuk én uitdagend.

BELEIDSPLAN

Onderstaand vindt u de in 2023 gerealiseerde doelstellingen per categorie gebaseerd op het beleidsplan 2019-2023. Verder bespreken we de speerpunten voor 2024 die worden toegevoegd aan het nieuw te vormen beleidsplan 2024-2028.

Kwaliteit en innovatie

Gerealiseerd in 2023

- Four smileys patiënten paal, patiënttevredenheidsonderzoek is verder uitgewerkt. Uitkomsten/verbeteringen worden meegedeeld in het gezamenlijke lunch overleggen en waar nodig worden protocollen, werkafspraken aangepast.
- Bijdragen aan wetenschappelijk onderzoek.
- Patiënten actief om benaderen om hun medische gegevens beschikbaar te maken via het Landelijk Schakelpunt (LSP) teneinde percentage geregistreerde patiënten (met/zonder toestemming) te vergroten
- In alle werkprocessen voldoen aan AVG-wetgeving/ Inloggen middels 2FA. Zoveel mogelijk werken via portaal, e consulten.
- Samenwerking met eerste- en tweedelijns zorgpartners onderhouden
- Het sturen van afspraakbevestigingen naar de patiënt.
- Patiënten kunnen nog makkelijker een account aanmaken voor het zorgportaal Uw zorg online d.m.v. hun DigiD. Hiermee is tussenkomst van een praktijkmedewerker niet meer noodzakelijk. Hierdoor nog meer patiënten gekoppeld aan het uw zorg online portaal.
- Ketenzorg ouderzorg de eerste patiënten geïncludeerd.
- Slimme triage opgestart. (DigiDok)
- Alle reguliere consulten (15 min.) bij de huisarts opengezet zodat deze online door de patiënten kunnen worden gepland.
- Digitaal roosterprogramma Intershift is geïmplementeerd.
- FTO is naar hoger niveau gebracht. Apotheek de Glimlach sluit aan en het tijdstip voor overleg is aangepast naar einde dag zodat zoveel mogelijk betrokkenen erbij aanwezig kunnen zijn.

Speerpunten 2024

- Foursmileys patiëntenpaal patiënttevredenheidsonderzoek, implementatie verder uitwerken, bijhouden wat goed gaat en wat meer aandacht nodig heeft. 2 andere medewerkers pakken dit op.

- Verdere uitwerking langdurig opiaatgebruik; mogelijkheden hierin met Iriszorg op te trekken onderzoeken.
- Verbeteren medicatiedossier van patiënten met chronische medicatie en benzodiazepinen, in samenwerking met BENU-apotheek 't Weeshuis.
- Koppeling van patiënten met patiënten portaal Uw zorg online blijven aanmoedigen.
- Praktijkhandboek aanpassen.
- Accreditatie in mei 2024.
- Oriëntatie ander HIS en voorwaarden, in 2023 niet aan toe gekomen. Mede afhankelijk van verhuisplannen.
- Aan-afwezigheid huisartsen en eventuele uitloop spreekuur noteren op wachtkamerscherf.

Organisatie

Gerealiseerd 2023

- Alle patiënten zijn gekoppeld aan een vaste huisarts.
- Up-to-date houden van de praktijkwebsite, wachtkamerscherf en sociale media.
- Overlegstructuur aangepast. Maandelijks zijn er gezamenlijke lunch overleggen om met elkaar de werkzaamheden te bespreken, waar loop je tegen aan, wat is onduidelijk en/of kan anders? Evalueren van processen. Daarnaast om de 3 maanden een kwartaal overleg waarbij de doelen die in het beleidsplan beschreven staan met alle medewerkers worden besproken om ze te informeren, maar ook om samen te bespreken wat er eventueel nog verbeterd kan worden.
- Plastic wordt apart verzameld.
- Papier wordt gescheiden.

Speerpunten 2024

- Nog meer bijdragen aan een duurzame organisatie door beter scheiden van afval (papier onderzoeksbanken bv)
- Onderzoeken fietsleaseplan.
-

Medewerkers

Gerealiseerd en blijvend 2023

- *Vergroten* van stabiliteit in team door aannemen nieuwe assistenten, bieden van vaste contracten en goede secundaire arbeidsvoorwaarden (stimuleren van

persoonlijke ontwikkeling, laagdrempelige, betrokken werkgeverschap) Verder professionaliseren van teamgevoel waarbij we betrokken zijn bij elkaar en vanuit die betrokkenheid open communiceren en gezamenlijk werken met als doel 'er voor de patiënt zijn als dat nodig is'. Hierbij hoort ook de jaarlijkse communicatietraining.

- Een optimaal leerklimaat bieden voor stagiaires van de opleidingen tot praktijkassistent, POH-S, POH-GGZ en huisarts
- 2 maal per jaar meten van werknemer tevredenheid en resultaten implementeren in praktijkvoering.
- 2 nieuwe doktersassistenten aangenomen en 1 doktersassistente is uit dienst gegaan. 1 nieuwe POH -s aangenomen, 1 POH-s uit dienst gegaan.
- De werkdag van de doktersassistente aangepast naar 8 ½ uur. Was voorheen 9 uur. Langere pauze 45 minuten. Dit in overleg aangepast met als doel te zorgen voor een optimale werkplek waarin voldoende ruimte is om te ontspannen en de administratieve taken bij te werken.
- Tussen 12-14 uur telefoonbandje aangezet om de administratieve taken te verwerken. Voor spoed en overleg specialisten is de praktijk wel telefonisch bereikbaar.
- Spreekuur opgezet voor de SOH. (Spreekuurondersteuner huisarts) 1 DA is gediplomeerd voor deze functie en 1 DA is in 2023 gestart met de opleiding.
- Taakverdeling DA aangepast en taken per werkplek beschreven.
- Ouderzorg verder geïmplementeerd.
- Cursus kinderreanimatie afgerond.
- Werkplek onderzoek gedaan door een ergotherapeut bij de doktersassistenten om zodoende te zorgen voor een optimale werkplek. Dit vanwege meerdere klachten van de werknemers veroorzaakt door een verkeerde werkhouding.

Speerpunten 2024

- Blijven betrekken van medewerkers bij organisatie van scholing.
- Blijvend: Training communicatie, feedback geven huisartsen/doktersassistenten.
- Co assistent mee laten lopen.
- Blijvend: Teambuilding/behoud personeel, uitje.
- Cursus BLS/AED.
- 360 gr. Feedback MT team. Het functioneren van de MT leden samen bespreken aan de hand van ingevulde 360gr. Formulieren door alle medewerkers.

Financieel

Gerealiseerd 2023

- Scholing juist declareren gegeven aan alle medewerkers.
- Financieel in kaart brengen mogelijkheden verhuizing.

Speerpunten 2024

- Blijvende aandacht voor juist declareren bij medewerkers.
- Alert blijven op stijgende kosten (o.a. personeel) ten opzichte van (minder stijgende) zorgvergoeding
- Met de belastingadviseur van de VvAA alle zaken bespreken met betrekking tot het toetreden tot de maatschap van een 4^e praktijkhouder.
- Financieel overzicht behouden met het oog op een verhuizing in 2025.

Middelen

Gerealiseerd 2023

- Vanwege veroudering, 9 computers laten vervangen op verschillende werkplekken.
- Nieuwe bureaustoelen aangeschaft in de assistentenruimte n.a.v. werkplek onderzoek door ergotherapeut.
- Nieuwe curved beeldschermen laten plaatsen in de assistentenruimte n.a.v. werkplekonderzoek door ergotherapeut.
- Voetenbankjes aangeschaft voor elke werkplek in de assistentenruimte.
- Aangepast muis en toetsenbord aangeschaft medewerker.
- Nieuwe spirometer aangeschaft.
- Noodbel op elke werkplek.

Speerpunten 2024

- Nieuwe onderzoeksbank kamer 5.
- Met de verwachte verhuizing naar het Kolpinghuis in 2025 alles wat daarbij komt kijken onderzoeken, denk aan meubilair, vloerbekleding, bureaus, onderzoeksbanken, raambekleding, ander HIS? etc, etc.

Studies 2023:

- EMBOS studie
- Studie Paul Lagerweij
- PRIME

Projecten 2023:

- Liever bewegen dan moe (opgestart)
- Opstarten overleg buurtteams Buurtzorg T/ZZG.(Inmiddels opgestart)

Projecten 2024:

- MTVP.
- BABS Arthrose vervolg.
- Meekijken keuken ander specialisme?