



JAARVERSLAG 2021

Vosselmanstraat 4 b
7311 CL Apeldoorn
Website: www.deparken.org

Jolink en van der Lugt, huisartsen
A.A. Jolink
J.H. van der Lugt

Huisartsenpraktijk Vosselmanstraat
M.M. Pruis-ter Avest
S.B. Loch

Huisartsenpraktijk de Parken
J.J.M. Bijker
R.J.M. de Graaf

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	4
Terugblik 2021	5
COVID-19 Pandemie	5
Kwaliteit	5
Verbeterplannen afgerond in 2021	5
1. Kwaliteitssysteem Gezondheidscentrum Beekpark	5
2. Project Open	5
Verbeterplannen 2022-2023	6
3. Papierreductie	6
4. Veiligheid Gezondheidscentrum Beekpark	6
5. Toekomstbestendige huisartsenzorg	7
<i>Digitaal meedenkconsult medisch specialist</i>	7
Netwerkbijeenkomst	7
Profiel van de praktijken	8
Geschiedenis van de praktijken	8
Praktijkvorm en huisvesting	8
Missie en visie	8
Zorggebied en populatie	11
Toegankelijkheid	11
Openstelling en bereikbaarheid	11
Automatisering	13
Privacy	13
Patientenzorg	14
Patiënten aantallen en leeftijd- en geslachtsverdeling	14
Chronische zorg	16
Aantal patiënten binnen de Ketenzorg:	17
Speciaal aanbod: Reizigersadvisering	18
Preventie	18

Metingen en rapportages in het kader van het kwaliteitsbeleid _____	19
Scholingen/trainingen en professionalisering _____	19
Veilig Incidenten Melden (VIM) _____	19
Klachten _____	19
Beleidsplan _____	20
Vooruitblik op 2022 _____	21
Toekomstbestendige huisartsenzorg: _____	21
COVID-19 _____	21
Bijlage 1- Geschiedenis van de praktijken _____	22
Huisartsenpraktijk de parken _____	22
Huisartsenpraktijk Joling en van der Lugt _____	22
Huisartsenpraktijk Vosselmanstraat _____	22

VOORWOORD

Geachte lezer,

Voor u ligt het jaarverslag van onze huisartsenpraktijken. In december 2019 zijn onze praktijken naar het nieuwe gezondheidscentrum Beekpark aan de Vosselmanstraat verhuisd.

Voor de tweede keer produceren we met de drie huisartsenpraktijken die binnen Gezondheidscentrum Beekpark samenwerken (verder: HOED) een gezamenlijk jaarverslag. De samenwerking is in het verslagjaar 2021 verder op elkaar afgestemd en daarmee ook intensiever geworden.

Wij willen met dit verslag een ieder die bij onze praktijken betrokken zijn een goed en helder overzicht bieden aangaande de zorg die door ons geleverd wordt.

Het verslag zal u een indruk geven van onze visie op huisartsenzorg, onze organisatie en medewerkers, de inhoud en omvang van de door ons geleverde zorg, ons kwaliteitsbeleid en onze plannen voor de toekomst.

Dit jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van onze praktijken.

Veel leesplezier.

TERUGBLIK 2021

COVID-19 Pandemie

Ook in het jaar 2021 bleef de COVID-19 pandemie zijn stempel drukken op de praktijkvoering. Belangrijkste invloeden waren de verhoogde werkdruk door uitval van medewerkers door quarantaine en ziekte en daarbij de vaccinatie taken van huisartsen. Omdat we ons met de spreekuren moesten blijven houden aan de 1,5 meter afstand tussen patiënten onderling en tussen patiënt en zorgmedewerkers, konden er minder patiënten dan normaal gesproken worden gezien op een dag. De scholingen van de medewerkers zijn wederom uitgesteld of omgezet naar online-scholingen. De vergaderingen met de assistentes gingen via Zoom.

Met tevredenheid kijken we terug op dit jaar, omdat het ons gelukt is de praktijk draaiende te houden en de zorg op peil te houden.

Kwaliteit

In december 2021 verkregen we na de eerste gezamenlijke (in HOED verband) audit van de NPA het certificaat NHG-Praktijkaccreditering (versie 3.0), geldig tot 2025. Eerder hadden we sinds jaren per praktijk dit keurmerk.

De grote verbeterplannen waren in 2021: Kwaliteitssysteem Gezondheidscentrum Beekpark, Project Open, Papierreductie, Veiligheid Gezondheidscentrum Beekpark.

Verbeterplannen afgerond in 2021

1. Kwaliteitssysteem Gezondheidscentrum Beekpark

Wij hebben in de afgelopen 2 jaar een intensief traject ter verbetering/opzet van onze kwaliteit doorlopen. Dit heeft geresulteerd in het behalen van het predicaat "Geaccrediteerde Huisartsenpraktijk" en hiermee voldoen we aan de eisen van onze beroepsvereniging. Het is een continu proces waarbij we steeds proberen verbeteringen in onze processen tot stand te brengen en deze ook te borgen.

De procedure beheer en kwaliteit (protocollen en werkafspraken) is opgezet.

De documenten zijn verdeeld over de verschillende disciplines in praktijken waardoor er draagkracht is. Jaarlijks worden de documenten gecontroleerd door de beheerders en coördinator kwaliteit.

Om dit te borgen is tijdens elke werkoverleg (artsen-POH-assistenten-team) staat het onderwerp kwaliteit op de agenda.

Ook is in 2021 een gezamenlijk beleidsplan 2021-2023 door de artsen opgesteld.

2. Project Open

OPEN staat voor Online Patiënten Inzage in de Eerstelijnszorg en is een implementatieprogramma van LHV, NHG en InEén. Het is vanaf 1 juli 2020 wettelijk verplicht om patiënten elektronische inzage in hun eigen gegevens te bieden. Online inzage wordt voor de regio's Apeldoorn gerealiseerd via het Pharmeon PatiëntenPortaal (Uw Zorg Online) dat gekoppeld is aan ons HIS Promedico. Aan dit portaal is een extra module 'dossierinzage' toegevoegd.

We hebben een verbeterplan opgesteld met als doel de patiënten een mogelijkheid te bieden om zonder tussenkomst van de assistente uitslagen te bekijken en te communiceren met de dokter.

Dit verbeterplan hebben we mede door het nieuwe project Toekomstbestendige Huisartsenzorg behaald.

PatientenPortaal (Toekomstbestendige huisartsenzorg)

Doelstelling van dit project is het inzetten van meer online dienstverlening voor patiënten door middel van uitbreiding van het gebruik van het PatiëntenPortaal.

We hebben actief tijdens patiëntencontact gevraagd of mensen gebruik willen maken van het PatiëntenPortaal.

In november hebben we aan het patiëntenbestand (met mailadres) een informatieve mail verzonden.

Hierbij was ook informatie toegevoegd voor mensen die een cursus willen volgen over het gebruik van het PatiëntenPortaal. Deze cursus werd verzorgd door HOOG. Er was veel animo voor.

De groei-doelstelling van minimaal 5% patiënten met account PatiëntenPortaal is door de 3 praktijken behaald. De medewerkers blijven alert en waar mogelijk zullen ze mensen stimuleren om zich aan te melden en gebruik te maken van het PatiëntenPortaal.

Actieve accounts:

	minimale groei	groei (november2021)	actieve accounts (november 2021)
Jolink en van der Lugt, huisartsen	213	268	1653
Huisartsenpraktijk Vosselmanstraat	147	276	1157
Huisartsenpraktijk de Parken	144	258	1395

Toekomstbestendige zorg is een traject wat in 2022 zeker nog doorloopt (zie verbeterplannen 2021-2022)

Verbeterplannen 2022-2023

3. Papierreductie

Aangezien we binnen onze praktijken werken aan de gezondheid van mensen, vinden we het ook belangrijk om bij te dragen aan een schone leefomgeving. Milieuzorg zien we als preventieve gezondheidszorg. Door het verduurzamen van onze bedrijfsvoering willen we onze negatieve milieu-impact verkleinen. Zo zijn we begonnen met het verminderen van gebruik van papier en printer in GZC Beekpark. Er is hierbij een stappenplan opgesteld. De medewerker vraagt zich elke keer af of iets geprint moet worden of dat het wellicht digitaal kan.

We hebben het doel helaas nog niet helemaal gehaald. Dit komt mede door COVID vaccinaties (veel prints nodig voor patiënten) , dit plan blijft voorlopig onder de aandacht. Elk overleg wordt dit punt aangehaald.

4. Veiligheid Gezondheidscentrum Beekpark

Veiligheid voor de patiënt en medewerker staat binnen de praktijk hoog in het vaandel.

Na de verhuizing van de huisartsenpraktijken naar Gezondheidscentrum Beekpark is er een Risico-inventarisatie en – evaluatie opgesteld. Hieruit bleek onder andere een noodzaak tot het organiseren van bedrijfshulpverlening. We hebben een verbeterplan ‘Veiligheid Gezondheidscentrum Beekpark’ opgesteld. Er is in 2021 een BHV cursus in company geweest voor 10 medewerkers binnen het pand.

Er is een ontruimingsplan opgesteld een ontruimingsoefening zal begin 2022 plaatsvinden hierna zal een evaluatie plaatsvinden van dit verbeterplan.

Brandblussers zijn aanwezig en worden jaarlijks gecontroleerd.

In het pand en de verschillende ruimtes hangen zichtbaar de plattegrond met vluchtroute en nooduitgangen.

De praktijken bevinden zich op de 1e etage. Er is een lift. Bij de trap, tegenover de lift is i.v.m. de veiligheid voor mensen in een rolstoel een (inklapbaar) paaltje geplaatst.

5. Toekomstbestendige huisartsenzorg

Het Zilveren Kruis heeft in de contractering 'Toekomstbestendige Huisartsenzorg' opgenomen. Hierbij zijn vier doelstellingen geformuleerd:

1. Meer zorg op afstand
2. Andere organisatie van huisartsenzorg
3. Meer persoonsgerichte zorg
4. Efficiëntere praktijkvoering

We hebben met elkaar 2 projecten (PatiëntenPortaal en Digitaal meedenkconsult medisch specialist) uitgewerkt. Daarbij heeft HOOG (HRA) een faciliterende en ontzorgende rol gespeeld.

Digitaal meedenkconsult medisch specialist

Doelstelling van dit project is het voorkomen van onnodige verwijzingen naar het ziekenhuis.

De huisartsenpraktijken zijn gestart met digitale meedenkconsulten in samenwerking met in eerste instantie internisten van Gelre Ziekenhuizen, later in het jaar is ook de vakgroep longgeneeskunde hierbij aangesloten.

De komende maanden wordt Digitaal Meedenk Consult beschikbaar gesteld voor alle huisartsenpraktijken binnen HRA. Ook gaan meerdere vakgroepen aansluiten.

1 juli 2022 kijkt de HRA samen met Gelre Ziekenhuizen en Zilveren Kruis hoe we dit definitief gaan opnemen in het zorgaanbod.

Netwerkbijeenkomst

Afgelopen jaar er een online netwerk bijeenkomst geweest binnen het GZC.

Uit deze bijeenkomst kwamen een aantal punten naar voren:

- Mogelijkheid tot het opzetten van een 1e lijns oncologie netwerkje: Diëtiste, ergotherapeut, mensendieck, fysio, POH-GGZ, psycholoog, Verian, stichting Kleef.
- Mogelijkheid tot het opzetten van een 1e lijns val poli: huisarts, apotheker, fysio, diëtiste, ergotherapeut
- Smoelenboek. Inmiddels is er een smoelenboek gemaakt, hierin staan alle disciplines binnen het pand met fotos'en contactgegevens.
- Advies naar de huisartsen om op tijd te verwijzen naar de oefentherapeut of ergotherapeut bij bijv. chronische pijn.

De bedoeling is om 2 keer per jaar een netwerkbijeenkomst te organiseren. Het liefst fysieke bijeenkomsten.

PROFIEL VAN DE PRAKTIJKEN

Geschiedenis van de praktijken

Gezondheidscentrum Beekpark is in december 2019 in gebruik genomen door onze drie huisartsenpraktijken: Jolink en van der Lugt, huisartsenpraktijk de Parken en huisartsenpraktijk Vosselmanstraat. Later volgden de andere eerstelijns hulpverleners. Ons pand was voorheen de ambulancepost en een van de GGD prik locaties. Heel vroeger was onze locatie bekend als de plek naast het zwembad die destijds nog bestond. Als huisartsen hebben we samen dit huidige pand gevonden en helemaal opnieuw laten renoveren tot het huidige gezondheidscentrum. Dit gezamenlijke doel met alle inspanningen die dat met zich meebracht, gaf onze samenwerking een enorme boost. We zijn als zes artsen samen eigenaar van de BV 'de Oude Ambulance post' waarin alle pandzaken zijn ondergebracht. Daarnaast hebben we samen de HOED samenwerking. Onze praktijken kennen apart van elkaar elk hun eigen ontstaansgeschiedenis die nog langer terugvoert. Deze vind je niet terug in onze protocollen en cijfers, maar heeft wel gemaakt tot wie we zijn. Deze geschiedenissen zijn terug te vinden in de bijlage.

Praktijkvorm en huisvesting

De HOED bestaat uit 3 huisartsenpraktijken:

- **Jolink en van der Lugt, huisartsen**
A.A. Jolink
J.H. van der Lugt
- **Huisartsenpraktijk Vosselmanstraat**
M.M. Pruis-ter Avest
S.B. Loch
- **Huisartsenpraktijk de Parken**
J.J.M. Bijker
R.J.M. de Graaf

Per 16 december 2019 zijn wij gevestigd aan de Vosselmanstraat 4 b in het centrum van Apeldoorn aan het Beekpark. Het nieuwe centrum heet "Gezondheidscentrum Beekpark".

Het oude GGD-pand/ oude ambulancepost is eigendom van de Oude Ambulance Post B.V. en in 2018 verbouwd tot een nieuw gezondheidscentrum.

In het pand hebben we een breed aanbod van zorg. Naast de drie huisartsenpraktijken kunnen mensen terecht voor fysiotherapie, de apotheek en vele andere zorgverleners.

Missie en visie

Al vanaf 2016, dus nog ruim voor de verhuizing naar het gezondheidscentrum, hebben we bijeenkomsten gehad met de verschillende praktijkteams en ook met de artsen onderling, om samen onze missie en visie vorm te geven. Hieruit bleek dat we als individuele praktijken de meest belangrijke kernwaardes deelden. Huisartsen Beekpark willen huisartsgeneeskundige zorg in volle breedte uitoefenen voor onze patiënten; van de wieg tot het graf.

Missie

Waar geloven wij in:

Wij geloven dat een goede relatie tussen de patiënt en de medewerkers van onze praktijken goed is voor de gezondheid van onze patiënten. Het laagdrempelig aanbieden van huisartsenzorg in volle breedte en optimale bereikbaarheid zijn daarbij krachtige pijlers.

Wat doen we:

Ons team met enthousiaste dokters, praktijkondersteuners, assistentes en praktijkmanager is erop gericht om deze laagdrempelige, patiëntgerichte, kleinschalige en persoonlijke zorg te geven. Door betrokken te zijn ervaart de patiënt zich gekend en begrepen. We zijn vriendelijk, laagdrempelig toegankelijk, transparant, zorgen voor goede kwaliteit en veiligheid en zijn innovatief. We maken gebruik van lokale samenwerkingsverbanden om te zorgen voor een breed zorgaanbod in de buurt.

Voor wie doen we het:

We willen zorgen voor patiënten die bij ons staan ingeschreven, bij voorkeur zijn dat inwoners uit onze postcodegebieden, zonder onderscheid in leeftijd, ras, kleur, sociale status. We zijn een familie dokter in de buurt, waardoor er korte lijnen zijn met andere eerstelijns zorgverleners en er goede bereikbaarheid is van de dokter voor de patiënt, maar ook andersom. Apeldoorn breed stimuleren we overstappen naar een huisarts in de buurt.

Wat ons uniek maakt:

We hebben een hecht team van 6 huisartsen, verdeeld over 3 duopraktijken, waarbij alle duo's bestaan uit een mannelijke en een vrouwelijke huisarts.

Ook merken patiënten en de teams dat we plezier hebben in ons vak, elkaar ondersteunen wanneer nodig en elkaar stimuleren de beste zorg te geven. We hebben er heel bewust voor gekozen binnen ons gezondheidscentrum om te werken in onze eigen teams; 2 dokters met eigen assistentes en praktijkondersteuners. Zo behouden ook de assistentes en de praktijkondersteuners hun relatie met de patiënten en zijn we individueel aanspreekbaar op ons werk.

Kernwaarden

Met het bovenstaande onderschrijven wij de kernwaarden die de Landelijke Huisartsen Vereniging heeft geformuleerd al jaren geleden en die nog steeds gelden voor 2022: persoonsgericht, medisch generalistisch, continue, gezamenlijk.

De kerntaken zijn door onze eigenlijke landelijke vereniging (LHV) in 5 punten benoemd:

- 1) Medisch-generalistische zorg
- 2) spoedeisende huisartsenzorg
- 3) terminaal-palliatieve zorg
- 4) preventieve zorg
- 5) zorgcoördinatie.

Visie

Team

We willen werken in een professioneel team dat werk van hoge kwaliteit levert en benaderbaar is voor de patiënt. Het team is flexibel, ziet om naar elkaar en er is een hoge mate van collegialiteit, we hebben

samen veel plezier in ons vak en dat stralen we uit naar de patiënten en andere disciplines in ons pand en daarbuiten.

Patiënt

We willen zorg leveren aan alle bij ons ingeschreven patiënten, van de wieg tot het graf, 7 dagen per week, 24 uur waarbij we streven naar een hoge kwaliteit van zorg. Deze zorg voldoet aan de huidige standaarden en meest recente ontwikkelingen. We zijn laagdrempeligheid in benadering: zowel digitaal, telefonisch als fysiek. Er zijn korte lijnen van patiënt naar zorgverlener en tussen zorgverleners onderling.

Pand

Omdat we geen apart beleidsplan hebben voor onze BV, ons pand, hebben we dit verweven in ons beleidsplan van de praktijken. Dit ook omdat deze twee delen grotendeels overlappen met de aandeelhouders en belangen.

Samenwerking met andere zorgverleners.

We kiezen een breed scala aan huurders in ons gezondheidscentrum, zodat onze patiënten laagdrempelig gebruik kunnen maken van deze faciliteiten. Hierbij verlenen we onderdak aan de apotheek, aan de fysiotherapeut, maar ook aan oncologie verpleegkundigen van de thuiszorg die chemotherapie geven, aan Sonozorg die echo's maakt, aan een psycholoog, podotherapeut, diëtist, mensendieck therapeut, ergotherapeut en orthopedagoog om zoveel mogelijk aanbod onder ons dak te genereren en tegelijk ook voor een gezonde financiële situatie van onze BV. Van deze luxe van zelf kunnen kiezen en sturen hierin willen we optimaal gebruik maken. We kiezen er dan ook voor geen concurrerende partijen onder een dak te huisvesten omdat dit niet in ons idee past van zo divers mogelijke huurders voor de meest gebruikte zorgbehoeftes van de patiënten in onze omgeving op te nemen.

Duurzaamheid

Vanwege onze bijzondere positie van ons als praktijkhouder en tevens eigenaarschap van ons pand, willen we een voorbeeldfunctie innemen voor andere bedrijven en voor patiënten. Hier valt duurzaamheid van ons pand onder; zorg voor het milieu, voor een zo klein mogelijke footprint. Hiervoor kunnen we een meerjarenplan maken om hier telkens een aanpassing in te maken wanneer onze financiële situatie dit toestaat. Te denken valt aan energie besparen, afval scheiden en energie opwekken.

Maatschappelijk betrokken

We willen als gezondheidscentrum en als BV maatschappelijk betrokken zijn waar dit kan. Een opleidingscentrum zijn voor assistentes, praktijkondersteuners en huisartsen valt hieronder. Maar ook bij evenementen als de grieprik bijvoorbeeld het creëren van ruimte voor stageplekken voor heel andere opleidingen als facilitair management bij het ROC.

Mogelijk in de toekomst het adopteren van een goed doel, al dan niet medisch, waarbij we ook ons team betrekken.

Medewerkers & personeelsbeleid

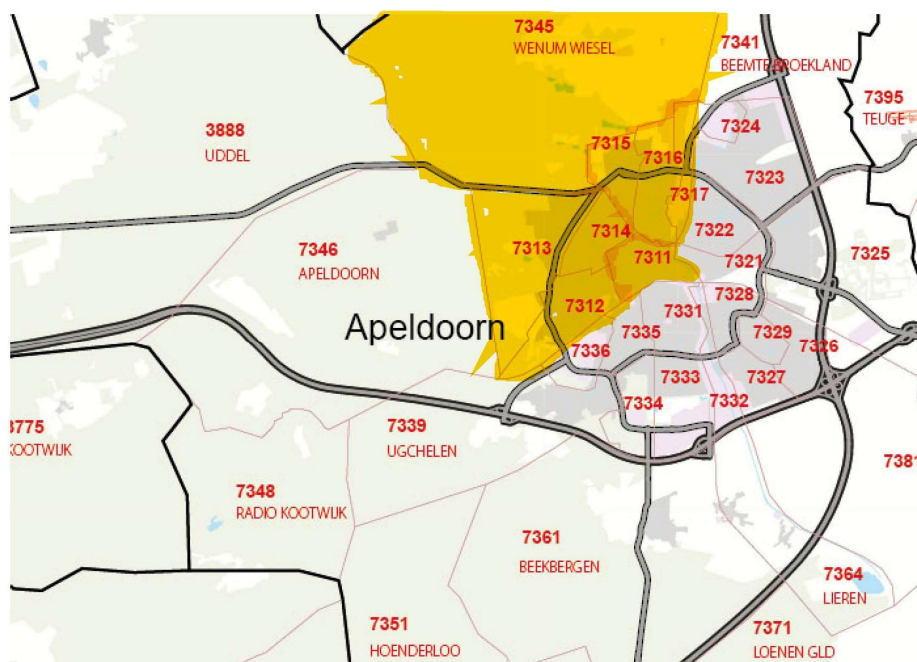
De 3 praktijken hebben een eigen team met medewerkers met ieders hun eigen personeelsbeleid. Met alle personeelsleden, zijn functioneringsgesprekken gevoerd. Hiervan is een verslag gemaakt. Alle personeelsleden zijn gevaccineerd tegen hepatitis B.

Functie	Jolink en van der Lugt	HP Vosselmanstraat	HP de Parken
Praktijkondersteuner Somatiek	1,16 fte (2020: 1,05 fte)	1,14 fte	1,05 fte (2020: 0,95 fte)
Praktijkondersteuner GGZ	0,66 fte (2020: 0,46 fte)	0,42 fte	0,37 fte
Assistente	2,79 fte	2,31 fte	1,76 fte (2020: 1,61 fte)
Praktijkmanager	0,26 fte	0,24 fte	0,29 fte

Zorggebied en populatie

We handhaven een redelijk restrictief toelatingsbeleid.

In principe worden uitsluitend mensen in de beschreven postcode gebieden (7311 t/m/ 7317 en 7345) ingeschreven in de praktijken.



Toegankelijkheid

Openstelling en bereikbaarheid

We zijn op alle werkdagen van 8 uur tot 17 uur direct bereikbaar voor de patiënten.

Jolink en van der Lugt, huisartsen						
Type spreekuur	Tijden	Werkdag				
		Ma	Di	Woe	Do	Vrij
Afspraakspreekuur	8:00 tot 10:30 uur	x	x	x	x	x
	13:30 tot 16:00 uur	x	x	x		x
Telefonisch en email consulten	11:00 tot 17:00 uur	x	x	x	x	x
Visites	11:30 tot 13:30 uur	x	x	x	x	x

Huisartsenpraktijk Vosselmanstraat						
Type spreekuur	Tijden	Werkdag				
		Ma	Di	Woe	Do	Vrij
Afspraakspreekuur	08.00-10.15 uur	x	x	x	x	x
	11.00-12.00 uur	x	x	x	x	x
	14.30-16.00 uur	x	x		x	x
Telefonisch en email consulten	12.00- 17.00 uur	x	x	x	x	x
Visites	13.00-14.30 uur	x	x	x	x	x

Huisartsenpraktijk de Parken						
Type spreekuur	Tijden	Werkdag				
		Ma	Di	Woe	Do	Vrij
Afspraakspreekuur	8:00 tot 10:30 uur	x	x	x	x	x
	14:30 tot 16:00 uur	x	x	x	x	x
Telefonisch en email consulten	11:00 tot 17:00 uur	x	x	x	x	x
Visites	13:00 tot 14:30 uur	x	x	x	x	x

De praktijken zijn sinds december 2019 overgegaan naar volledig nieuwe AT Hosted telefonie omgeving geleverd door Advitronics. Hiermee wordt volledig voldaan aan de criteria van de LHV en de Inspectie voor Volksgezondheid (IGZ). Deze telefonieoplossing signaleert wanneer het maximum aantal bellers is bereikt en geeft dan aan dat het druk is en dat er uitsluitend voor spoed gebeld kan worden. Hierdoor wordt de wachtrij niet oneindig groot en blijven we voor spoed bereikbaar.

De patiënt krijgt te horen hoe lang de wachtrij is. Hierdoor kan de patiënt zelf een keuze maken om te wachten of later terug te bellen.

Gedurende de avond- en nachturen (van 17 uur tot 8 uur) en de weekenduren wordt de zorg waargenomen door de Regionale Huisartsenpost Apeldoorn. De huisartsen participeren in de diensten.

Gedurende de korte vakanties (van 1 week) en de nascholingen wordt voor elkaar waargenomen. De waarnemverdeling volgens postcode wordt structureel gehanteerd bij waarneming. De praktijken zijn in de zomer open gebleven voor eigen patiënten met middag telefoon waarneming met verwijzing middels een bandje op de dinsdag- tot en met de vrijdagmiddagen. Op die middagen is er voor iedere praktijk een arts bereikbaar voor consultatie door de dienstdoende doktersassistente.

In geval van ziekte conformeren wij ons aan de “Apeldoornse” regeling zoals besloten door de Coöperatie Huisartsen Regio Apeldoorn.

Naast de intake en triage functie aan de telefoon en de balie hebben de praktijkassistentes een eigen afspraken spreekuur voor gedelegeerde taken waaronder CVRM controles, DM kwartaalcontroles, oren uitspuiten, uitstrijkjes etc. De assistentes doen de triage, urgentiebepaling en geven zelfzorgadviezen en voorlichting aan de telefoon met behulp van de Telefoonwijzer van het NHG.

Huisartsenpraktijk de Parken geeft naast het reguliere aanbod reisadviezen. Dhr. R.J.M. de Graaf staat vermeld in het CHBB register Reisgeneeskundig Huisarts en bij de LCR op de website als gele koorts vaccinatie centrum.

Automatisering

De patiëntenadministratie verloopt volledig via het Huisartsen Informatie Systeem (HIS) Promedico ASP. Op alle werkplekken is een internetaansluiting aanwezig.

Voor een goede triage, beschikken de assistentes in de frontoffice over twee beeldschermen, zodat zij naast het patiënten dossier, de NHG triagewijzer en het Farmacotherapeutisch kompas kunnen raadplegen.

Via lifeline en zorgdomein kan elektronisch worden gecommuniceerd met apotheken, ziekenhuizen, het laboratorium, paramedici en de regionale huisartsenpost Apeldoorn. Berichten worden automatisch ingelezen in het HIS en hieruit verwerkt door de huisartsen en assistentes en gekoppeld aan de patiëntendossiers.

De praktijken maken hiernaast gebruik van het keteninformatiesysteem (KIS) Caresharing voor de Diabetes en COPD/Astma en CVRM. Via dit elektronisch systeem is een goede samenwerking en informatie beheer mogelijk tussen de verschillende ketenpartners.

Het internet systeem wordt beveiligd door een McAfee virusscanner. Er is binnen het gebouw een centrale, beveiligde NAS-schijf voor niet- patiëntgebonden, privacygevoelige informatie, alleen beschikbaar voor medewerkers.

De communicatie van de assistentes met de dokters kan voor niet-patiëntgebonden vragen, verlopen via de chat-functie die de hele dag open staat. Dit voorkomt veel storende telefoontjes tijdens het spreekuur. Tevens kan de assistente patiëntgebonden vragen stellen via de assistenten module van het HIS en kan de huisarts tussen het spreekuur door deze vragen beantwoorden.

Privacy

Iedere medewerker heeft een eigen toegangscode en digipass voor het HIS. Alle medewerkers beschikken tevens over een UZI pas, verleent door het landelijke UZI register. Hiermee verkrijgt men een bij de functie passende toegang tot delen van het HIS en een bijpassende autorisatie om gegevens te muteren.

Ten behoeve van de waarneming tijdens vakanties en nascholing binnen het waarnemingsverband, heeft de praktijk deze drie praktijken geautoriseerd om in het HIS te kunnen kijken. De patiënten zijn gevraagd om wel of geen toestemming te geven om via het(landelijke) LSP-gegevens te kunnen inzien bij de huisartsenpost. Wanneer een patiënt hiervoor geen toestemming verleend, kan zowel op de huisartsenpost, maar ook in de lokale waarneming, geen gegevens worden ingekeken.

PATIENTENZORG

Patiënten aantallen en leeftijd- en geslachtsverdeling

In dit hoofdstuk worden gegevens per praktijk opgesomd rondom opbouw patiëntenbestand gesplitst in leeftijden en geslacht.

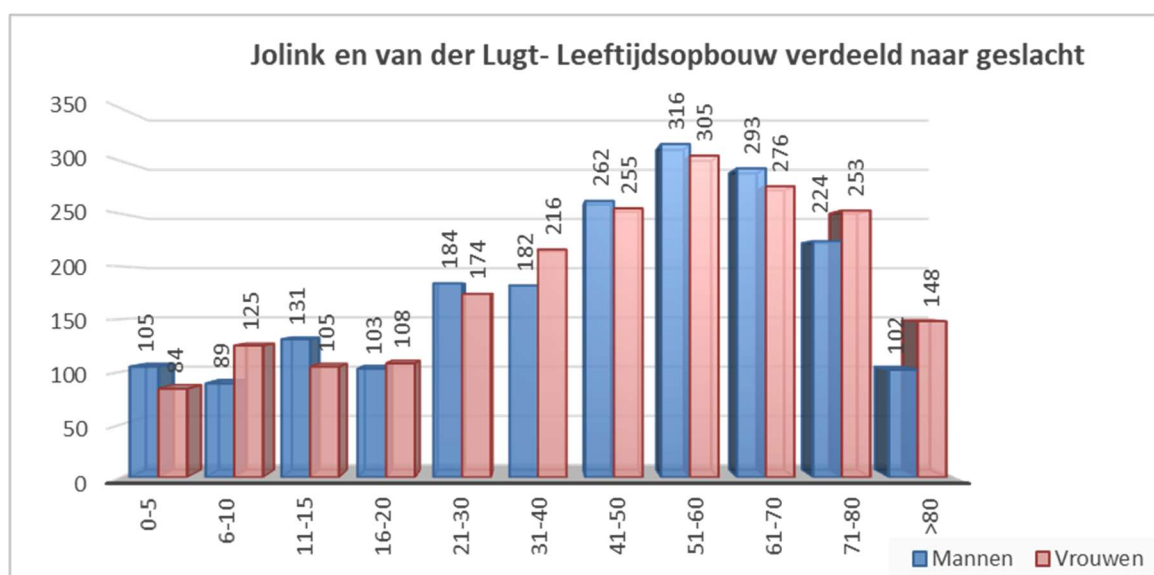
Jolink en van der Lugt, huisartsen

Jolink en van der Lugt, huisartsen	
Aantal patiënten (31-12-2019)	4284
Aantal patiënten (31-12-2020)	4128
Aantal patiënten (31-12-2021)	4040

Leeftijd	Aantal	%
0-5	189	4,7
6-10	214	5,3
11-15	236	5,8
16-20	211	5,2
21-30	358	8,9
31-40	398	9,9
41-50	517	12,8
51-60	621	15,4
61-70	569	14,1
71-80	477	11,8
>80	250	6,2

* Peildatum 31-12-2021

	Totaal	Geboren	Overleden
Instroom 2021	74	27	NVT
Uitstroom 2021	162	NVT	41



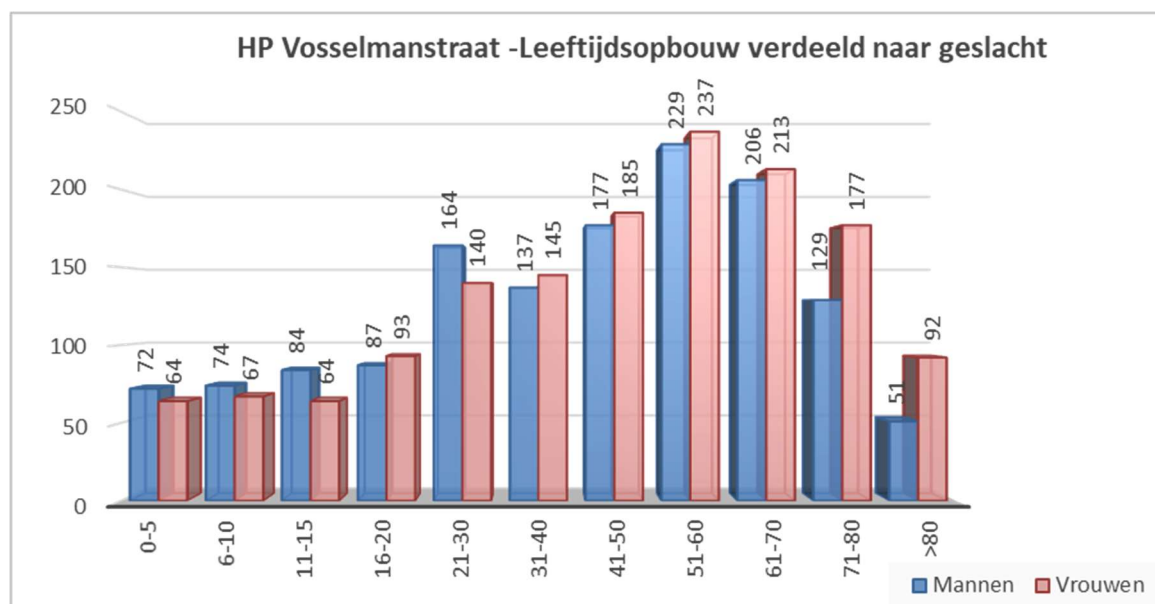
Huisartsenpraktijk Vosselmanstraat

Huisartsenpraktijk Vosselmanstraat		
Aantal patiënten (31-12-2019)		2950
Aantal patiënten (31-12-2020)		2885
Aantal patiënten (31-12-2021)		2887

Leeftijd	Aantal	%
0-5	136	4,7
6-10	141	4,9
11-15	148	5,1
16-20	180	6,2
21-30	304	10,5
31-40	282	9,8
41-50	362	12,5
51-60	466	16,1
61-70	419	14,5
71-80	306	10,6
>80	143	5,0

* Peildatum 31-12-2021

	Totaal	Geboren	Overleden
Instroom 2021	151	18	NVT
Uitstroom 2021	149	NVT	21



Huisartsenpraktijk de Parken

Huisartsenpraktijk de Parken	
Aantal patiënten (31-12-2019)	3040
Aantal patiënten (31-12-2020)	3062
Aantal patiënten (31-12-2021)	2967

Leeftijd	Aantal	%
0-5	150	4,8
6-10	130	4,3
11-15	164	5,3
16-20	178	5,7
21-30	388	12,3
31-40	293	9,3
41-50	414	13
51-60	549	18,2
61-70	334	12
71-80	294	9,3
>80	160	5,8

* Peildatum 31-12-2021

	Totaal	Geboren	Overleden
Instroom 2021	55	26	NVT
Uitstroom 2021	150	NVT	22

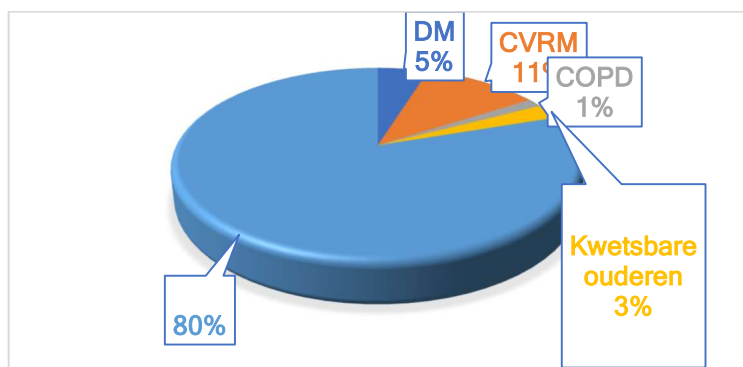
Chronische zorg

Diabetes Mellitus, Cardio Vasculair Risicomanagement, COPD en Ouderenzorg

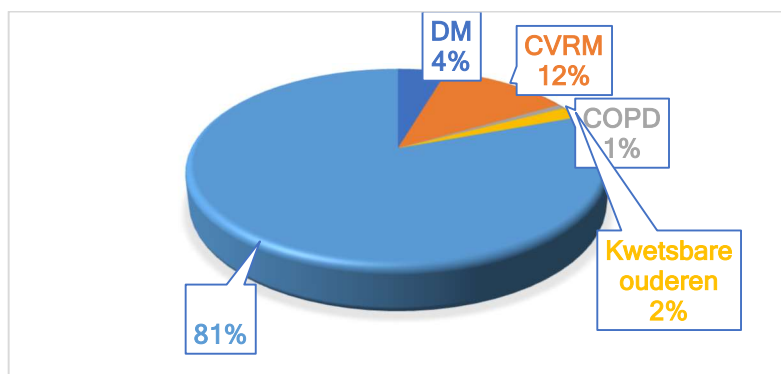
Diabeteszorg, Cardio Vasculair Risicomanagement, COPD en Ouderenzorg zijn onderdeel van de ketenzorg volgens de afspraken met de Huisartsen Regio Apeldoorn. De zorggroep zorgt voor de afstemming met de zorgverzekeraars en de ketenpartners, geeft advies en ondersteuning ten behoeve van de ketenzorg, organiseert scholingen en bewaakt de kwaliteit van zorg.

Aantal patiënten binnen de Ketenzorg:

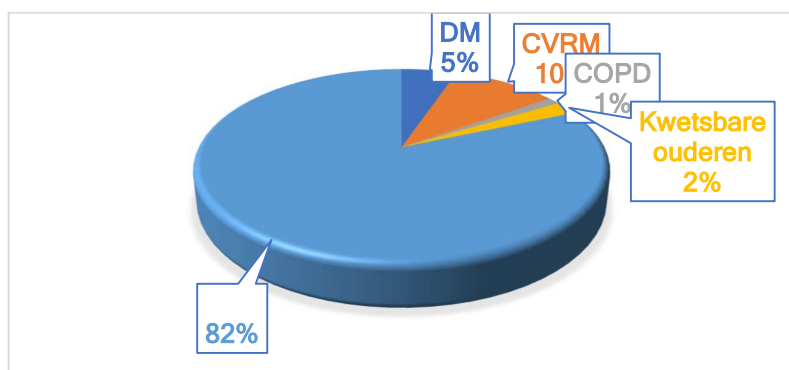
	DM	CVRM	COPD	Kwetsbare ouderen
Jolink en van der Lugt, huisartsen	195	446	57	103
Huisartsenpraktijk Vosselmanstraat	131	348	21	57
Huisartsenpraktijk de Parken	155	294	34	66



Jolink en van der Lugt, huisartsen



Huisartsenpraktijk Vosselmanstraat



Huisartsenpraktijk de Parken

Speciaal aanbod: Reizigersadviesing

Huisartsenpraktijk de Parken biedt naast de reguliere zorg ook reizigersadviesing.

R.J.M de Graaf is als reizigersgeneeskundig huisarts eindverantwoordelijk. Hij is lid van een RATO groep. De Graaf staat vermeld in het CHBB register Reisgeneeskundig Huisarts en bij de LCR op de website als gele koorts vaccinatie centrum.

De praktijk heeft een abonnement op de digitale versie van het reisadviesprogramma van LCR. We hebben een breed abonnement waardoor we ook reizigers van buiten onze praktijk kunnen adviseren. De koude keten is gegarandeerd en geprotocolleerd.

In 2020 en 2021 waren er als gevolg van de coronacrisis erg weinig reizigersconsulten.

Preventie

Griep- en pneumokokkenvaccinatie.

Elk jaar in oktober/november nodigen wij patiënten met een medische indicatie en mensen van 60 jaar en ouder uit voor de griep prik. Mensen die niet naar de praktijk kunnen komen, worden thuis geprikt.

Dit jaar werden daarbij de patiënten geboren in de jaren tussen 1948 en 1952 geselecteerd en uitgenodigd voor een pneumokokkenvaccin.

Een vaccinatiespreekuur brengt veel mensen bij elkaar; in het geval van de griep- en pneumokokkenvaccinatie zijn dit vaak kwetsbare mensen. Dit stelt extra eisen aan het vaccinatiespreekuur ter bescherming van zowel de patiënt als de zorgverlener in verband met mogelijke besmetting met COVID-19.

Voor onze 3 praktijken hebben we op 4 november de griep- en pneumokokkencampagne uitgevoerd. Vanwege de 1,5 meter afstandsregel hebben we een geschikte locatie kunnen huren. De patiënten werden in verschillende tijdsblokken uitgenodigd. Er waren 10 stagiaires van het ROC (orde en veiligheid) om erop toe te zien dat 1,5 meter gewaarborgd bleef. Het was wederom een zeer geslaagde logistieke operatie!

Bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker BBHK

2016 was het laatste jaar geweest dat wij zelf de patiënt opgeroepen hebben voor een uitstrijkje in het kader BVO. Per 1 januari 2017 krijgt de vrouw een uitnodiging per post van Bevolkingsonderzoek Oost om zelf een afspraak op de praktijk te maken voor een uitstrijkje gedaan door de DA. Hierbij wordt op HPV gescreend. Indien deze positief is wordt de vrouw verzocht bij de HA weer een uitstrijkje te laten maken. De assistentes maken de uitstrijkjes.

Ouderenzorg

Het doel van het Zorgprogramma Kwetsbare Ouderen HRA is om de kwetsbare oudere zo lang mogelijk verantwoord zelfstandig te laten wonen met een zo goed mogelijke kwaliteit van leven, waarbij het voor de huisarts mogelijk is om de zorg aan deze groep mensen te leveren. Hiervoor is proactieve, gestructureerde en integrale zorg nodig, waarbij de oudere centraal staat en de verschillende zorgverleners optimaal samenwerken in een netwerk. De POH-S/doktersassistente heeft hierin een coördinerende rol.

Sinds 2020 zijn er kernteams samengesteld binnen Apeldoorn en met elkaar wordt de kennis gedeeld.

METINGEN EN RAPPORTAGES IN HET KADER VAN HET KWALITEITSBELEID

Scholingen/trainingen en professionalisering

Alle praktijkmedewerkers volgen nascholingen en trainingen die gerelateerd zijn aan hun werkzaamheden en verantwoordelijkheden. Zo wordt de kennis accuraat gehouden en kan een ieder voldoen aan de eisen die aan de uitoefening van zijn/haar specifieke taken worden gesteld. Een overzicht van de gevolgde nascholingen van de medewerkers is op te vragen bij de praktijkmanager.

De assistentes en de praktijkmanager zijn geregistreerd in het KABIZ-register (www.kabiz.nl). De huisartsen leggen verantwoording over hun nascholing af bij hun vijfjaarlijkse herregistratie via de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten (RGS). De POH-S is ook BIG-geregistreerd en staat ingeschreven in het Kwaliteitsregister van de V&VN. Om de BIG-registratie te behouden moet de POH - net als de huisarts – een vijfjaarlijkse verantwoording afleggen over voldoende nascholing en werkervaring.

Veilig Incidenten Melden (VIM)

Patiëntveiligheid is een actueel en belangrijk onderwerp. Dagelijks zetten wij ons in om goede patiëntenzorg te leveren. Maar overal waar mensen werken gaat weleens iets (bijna) mis. We spreken dan van een (bijna) incident. Een (bijna) incident is een onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorgproces, die tot schade aan de patiënt heeft geleid, had kunnen leiden of nog kan leiden. Een (bijna) incident wordt niet altijd veroorzaakt door verkeerd handelen van een praktijkmedewerker, tal van andere factoren binnen en buiten onze praktijk kunnen een rol spelen.

Daarom is het goed om het proces voorafgaande aan het (bijna) incident te analyseren en te kijken waar dingen anders hadden gekund of gemoeten. Door (bijna) incidenten te registreren, de melding te bespreken en maatregelen te nemen, willen wij ervoor zorgen dat de gebeurtenis zich niet kan herhalen.

Onze praktijken werken met een protocol voor veilig incident melden (VIM).

We hebben een VIM-formulier waarop de (bijna) incidenten kunnen registreren.

De VIM-coördinator (per praktijk is iemand hiervoor aangesteld) verzamelt de incidenten en maakt een analyse.

VIM/KLACHT is een vast agendapunt voor het werkoverleg. In principe worden de meldingen binnen het eigen team besproken, wanneer een melding ook de andere praktijken aangaat wordt dit HOED-breed besproken.

VIM-meldingen 2021:

Huisartsen Beekpark (HOED-breed)	Jolink en van der Lugt	HP Vosselmanstraat	HP de Parken
1	3	3	7

Naar aanleiding van de meldingen zijn er enkele procedures in de praktijken aangepast.

Er zijn niet veel meldingen geweest in 2021. Vanaf 2022 registreren we de meldingen binnen het HIS zelf. Dit betekent dat een melding administratief sneller gedaan kan worden, dit werkt drempelverlagend.

Klachten

Sinds de nieuwe wetgeving Wkkgz zijn de praktijken aangesloten bij de SKGE (Stichting Klachten

en Geschillen Eerstelijnszorg). Er staat uitleg hierover op de websites, tevens vindt u hier het klachtenformulier.

De nieuwe klachtenwet houdt het volgende in:

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) beoogt een betere en snelle aanpak van klachten.

Patiënten kunnen gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder.

Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgverlener het beste werkt. De

klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek eerder op gang brengen. Lost een gesprek het probleem niet op?

Dan kan de patiënt een rechtszaak aanspannen. Maar de wet biedt ook een laagdrempelig alternatief: de onafhankelijke geschilleninstantie. Die doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden.

De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen.

Er zijn in 2021 geen klachten binnengekomen via de SKGE.

Beleidsplan

In 2021 is een gezamenlijk beleidsplan 2021 – 2023 opgesteld.

VOORUITBLIK OP 2022

Kwaliteit

In 2022 willen we het ingezette kwaliteitsbeleid verder vorm geven.

Verbeterplannen voor 2022:

- Papierreductie (afronden)
- Voorbehouden handelingen
- Wachttijden telefoon verminderen

Toekomstbestendige huisartsenzorg:

Omdat de digitalisering van zorg naar verwachting de aankomende jaren verder zal groeien en om hier een extra impuls aan te geven, zijn ook in 2022 weer digitale deelprojecten onderdeel van de agenda. In 2022 kunnen huisartsenpraktijken deelnemen aan één of meer deelprojecten.

Het uitwerken van de doelstelling gebeurt in samenwerking tussen huisartsenpraktijken en regio-organisatie, in ons geval HOOG/HRA.

Veiligheid binnen het pand

We zullen ons verbeterplan 'Veiligheid Gezondheidscentrum Beekpark' verder tot uitvoering gaan brengen.

De BHV-ers zullen een vervolgtraining inplannen. Daarnaast zal er een ontruimingsoefening plaatsvinden.

Hierna zullen we met elkaar gaan kijken hoe we de veiligheid kunnen blijven waarborgen.

COVID-19

We hopen in 2022 de genomen maatregelen om eventuele overdracht van COVID-19 in de praktijk te voorkomen, weer te kunnen afbouwen.

Ook hopen we dat we met onze teams weer leuke activiteiten kunnen plannen (teambuilding).

BIJLAGE 1- GESCHIEDENIS VAN DE PRAKTIJKEN

Huisartsenpraktijk de parken

Praktijk de parken is een van de oudste praktijken van Apeldoorn. Dokter Goedbloed is waarschijnlijk de eerste huisarts hiervan geweest en begon in 1849. Hierna kwamen de collega Ten Kade (1885-1897) en Voorthuis (1897-1915). In 1915 nam dokter Hermanides de praktijk over en associeerde zich met zijn 15 jaar oudere broer (de “jonge” en de “oude”). De praktijk was gelegen aan de Stationsstraat hoek Stationsdwarsstraat, waar later Hotel City gevestigd was. De jongste broer ging daar wonen. In de oorlog werd de associatie verbroken omdat ze verschilden in mening ten opzichte van de Duitse bezetter. De ‘jonge’ ging wonen op de van Rhemenslaan 11, waar hij door de SD weggestuurd werd, waarna hij verhuisde naar de Regentesselaan 18 (later het huis van Dubois) omdat deze leegstond om de dermatoloog Cohen die daar woonde was ondergedoken. In 1953 nam collega Katzenstein de praktijk over op de Regentesselaan 18. De heer Schudel associeerde met hem in 1982 om vervolgens in 1986 de praktijk op de Regentesselaan 22 de praktijk alleen voor te zetten. In december 1994 verhuisde de praktijk naar de Generaal van Heutszlaan 158. Vanaf 1996 werkte mevrouw Runia met de heer Schudel samen en zij associeerden op 1 januari 2000. In 2018 werd de praktijk overgedragen aan mevrouw Bijker-Hummelink en de heer de Graaf die beiden hun opleiding in deze praktijk afrondden en beide al werkzaam waren in de praktijk. De praktijk verhuisde december 2019 naar de Vosselmanstraat 4b.

Huisartsenpraktijk Joling en van der Lugt

Huisartsenpraktijk Jolink & Van der Lugt kent ook een lange geschiedenis. In 1919 vestigde dokter B. (Barend) Winter zich als huisarts aan de Kerklaan 55 te Apeldoorn. Zijn praktijk was gelegen naast de apotheek van D. (Douwes) Dekker, die later door de Maar werd overgenomen en momenteel Boots apotheek Loolaan is. De “oude” dokter Winter verhuisde in 1925 naar Kerklaan 41 en werd in 1943 door zijn zoon dokter G. (Ger) J. Winter opgevolgd. Gedurende 35 jaar voerde de “jonge” dokter Winter samen met zijn vrouw de praktijk.

Op 1 juli 1975 nam dokter B. Jansen de praktijk van dokter Winter over, aanvankelijk in samenwerking met collega Stillebroer. Laatstgenoemde heeft zich even later zelfstandig gevestigd aan de Paslaan 23. Mw. M.A. Jansen-Arends, die aanvankelijk medewerkend echtgenote was, vestigde zich in 1983 als zelfstandig huisarts. Mw. en dhr. Jansen hadden elk hun eigen patiëntenpopulatie.

Tachtig jaar lang was de praktijk “aan huis”, aan de kerklaan 41. In november 2005 kwam hier een eind aan en verhuisde de praktijk naar de Loolaan 33 en vormde zij een HOED samen met de heer Luykx.

In oktober 2006 kwam dokter A.A. Jolink in dienst bij het huisartsenechtpaar Jansen. Zij was reeds in 2004/2005 een jaar werkzaam geweest in de praktijk als huisarts in opleiding.

Per 1 juli 2010 is de huisartsenpraktijk overgenomen door mw. A.A. Jolink en dhr. J.H. van der Lugt. Zij hebben beiden hun eigen patiëntenpopulatie. In december 2019 verhuisde de praktijk naar de Vosselmanstraat 4b.

Huisartsenpraktijk Vosselmanstraat

De historie van de huisartsenpraktijk Vosselmanstraat begint in 1945. Na de oorlog stonden veel huizen leeg. Aan de Paslaan 23 was een pension gevestigd die ook leegstond. De heer C. Kuipers, militair arts, besloot zich hier te vestigen als huisarts. Hij heeft deze praktijk gevoerd tot 1976. Hierna volgde de heer

J.W.A Stillebroer hem op. Hij was tevoren werkzaam aan de Kerklaan, samen met de heer B Jansen. Dokter Stillebroer nam een aantal patiënten van de Kerklaan mee. Op 1 december 1983 besloot hij te stoppen en werd de praktijk overgenomen door de heer M.C.V.M. Luykx. Hij betrad samen met zijn vrouw het pand aan de Paslaan voor de praktijk en ook het woonhuis erachter. Na jaren werd deze ruimte te klein en verhuisde de praktijk naar de Loolaan 33, samen met de praktijk van het echtpaar Jansen-Arends in november 2005. Dit pand was voorheen een Saab en Volvo garage en later een kantoor van de ANWB. Apotheek de Maar, eerder gevestigd aan de Kerklaan en de fysiotherapeuten van fysio.nu verhuisden hierna ook naar dit pand. Vanaf 2006 is mevrouw Pruis-ter Avest werkzaam in de praktijk. De heer Luykx en mw Pruis associeerden in 2014. De praktijk verhuisde in december 2019 naar de Vosselmanstraat 4b. De heer Luykx is 1 juli 2020 na 35 jaar huisarts te zijn geweest, met pensioen gegaan. Helaas zonder groot afscheid omdat de coronaperiode was aangebroken. Dokter Loch volgde hem op per januari 2021 om de praktijk samen met dokter Pruis voort te zetten.

Zo is de geschiedenis van onze drie praktijken die samen onder een dak kwamen december 2019.