



Jaarverslag 2023



Molenweg 2C
5351 EV Berghem
0412-401922
praktijk@hapberghem.nl
www.huisartsenpraktijkberghem.nl

Inhoud

	Pagina
1. Inleiding	4
2. De huisartsenpraktijk	5
3. Patiëntenpopulatie	10
4. De zorg	12
5. Kwaliteit	15
6. Toekomst	21
7. Bijlage 1: Missie-visie	22
8. Bijlage 2: Jaarverslag cliëntenraad	23

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van huisartsenpraktijk Berghem. Het eerste jaar sinds 2020 waarin de coronapandemie niet meer een hoofdrol speelde. We hebben een aantal leerpunten uit deze periode meegenomen in onze praktijkvoering: we starten met het hele team de dag en we sluiten deze om 17 uur gezamenlijk af, waarbij we belangrijke dingen delen en aandacht hebben voor elkaar. Ook hebben we besloten dat de duur van een consult 15 minuten blijft, wat zorgt voor betere beantwoording van de vragen van de patiënt en voor meer werkplezier bij de artsen.

Het IZA (integraal zorgakkoord), dat eind 2022 is ondertekend, zorgt voor de financiering van MTVP: meer tijd voor de patiënt. Veel van de plannen uit het akkoord zijn de afgelopen jaren al ingevoerd in de praktijk, omdat het een verbetering is van de kwaliteit van zorg. Nu komt daar de passende financiering bij: consultduur van 15 minuten, digitalisering in de vorm van werken met het patiëntenportaal, inzet van de SOH (spreekuur ondersteuning van de huisarts door speciaal daarvoor opgeleide assistenten) en een nauwere samenwerking met partners in de wijk. Het lean werken blijven we verder uitbouwen. Het werken met het patiëntenportaal en de app Uw Zorg online hebben we verder uitgebreid, mensen kunnen nu ook online afspraken maken bij de huisarts en bij de POH-S, naast dat ze hun dossier in kunnen zien en een e-consult kunnen aanvragen.

In het kader van de WTZA hebben we in 2023 een Raad van Toezicht aangesteld. Zij zien erop toe dat wij de publieke middelen op een verantwoorde manier besteden en daarnaast zijn ze sparringpartner voor de maatschap als het gaat over praktijkvoering.

In het najaar hebben we de 2e thema-audit over informatieveiligheid gehad. Het afgelopen jaar hebben we gewerkt aan het verminderen van papieren patiënten informatie, het uitbreiden van werken met 2-factor authenticatie en het verhogen van ieders bewustwording op dit thema.

Naar aanleiding van de thema audits de jaren ervoor over palliatieve zorg, is er in 2023 een Patz overleg opgericht: een overleg tussen huisartsen, thuiszorg en palliatief verpleegkundigen die in Berghem betrokken zijn bij de palliatieve zorg. Onder voorzitterschap van Nancy v.d. Steen komen we 4x per jaar bij elkaar om te overleggen en de palliatieve zorg in Berghem te verbeteren.

In het team zijn Thijs de Groot en Carola van Dipten vaste huisartsen in onze praktijk geworden. Van de assistentes hebben er drie de opleiding tot SOH gevolgd, waardoor zij zelfstandig veelvoorkomende klachten kunnen behandelen. Hiermee hebben zij hun eigen werkplezier vergroot en ondersteunen ze de huisartsen bij het spreekuur.

Helaas waren er ook in 2023 nog veel zieke medewerkers te betreuren en zijn medewerkers vertrokken die elders een nieuwe uitdaging hebben gevonden. We hebben dus ook in 2023 veel aandacht gegeven aan de opbouw van het team, het aantrekken en opleiden van nieuwe medewerkers en het versterken van onze veerkracht.

De grootte van het team maakt het noodzakelijk steeds scherper te letten op hoe wij de continuïteit van zorg aan onze patiënten kunnen blijven realiseren. Van oudsher is de praktijk daar niet sturend in, echter wordt dit door het feit dat we met 8 huisartsen zijn steeds noodzakelijker. In 2023 zijn we begonnen om patiënten op naam te zetten van hun vaste huisarts en met een memo de assistente te helpen om de afspraak bij de juiste huisarts te plannen.

In november 2023 vierden we het 10-jarig jubileum van het gezondheidscentrum, waarvoor we in januari 2024 een mooi feest geven in café de Roots! We zijn nog altijd trots op ons pand en op de samenwerking met de andere hulpverleners in het centrum en kijken met vertrouwen naar de toekomst.

2. De huisartsenpraktijk

Missie/visie¹

Missie – waar we voor staan:

Wij bieden als team zorg aan alle inwoners van Berghem met gezondheidsvragen in alle levensfasen. Wij bieden deze zorg met aandacht voor de patiënt en voor elkaar, passend binnen de reguliere huisartsenzorg.

Visie en Kernwaarden:

Samenwerking

Ieder teamlid toont zich betrokken bij de praktijk en neemt verantwoordelijkheid ten opzichte van de patiënten en de teamleden.

Continuïteit van zorg

Gezondheid verbetert door persoonlijke, integrale zorg door vaste zorgverleners.

Netwerk

We zijn een huisartsenpraktijk in gezondheidscentrum Berghem, in het dorp Berghem.

Deskundig

We zijn een groot, veelzijdig team. We zetten onze mogelijkheden en talenten in ten dienste van de praktijk.

¹ voor de volledig tekst zie bijlage 1

De Maatschap

De maatschap bestaat uit en L.M.E. (Liselot) Plönes-van der Krogt, B. (Beatrijs) Boersema, S.J.G. (Stefan) Hameleers, V.M. (Vincent) Pieterse, P.J.C. (Pim) Schout en B. (Bregje) du Bois.

De praktijk draagt gezamenlijk de zorg voor de praktijkpopulatie. Door de groeiende praktijkpopulatie is bewaking van de noodzakelijke continuïteit van zorg een belangrijk aandachtspunt. Doel is bij complexe chronische problematiek in overleg met de patiënt een vaste eindverantwoordelijke huisarts af te spreken.



Liselot Plönes-vd Krogt



Beatrijs Boersema



Stefan Hameleers



Vincent Pieterse



Pim Schout



Bregje du Bois

Totale formatie maatschap: 4.3 FTE, 1 FTE huisarts is 55-60 uur per week

Het team

De maatschap wordt ondersteund door een team van praktijkmanager, waarnemend huisartsen, praktijkverpleegkundigen, praktijkondersteuners GGZ, praktijkassistenten en interieurverzorgers. Dit zijn allen inspirerende en actieve teamleden welke een bijdrage leveren aan de uitvoering van de missie en visie van de praktijk. Bij de berekening van de formatie en werving en selectie van teamleden wordt rekening gehouden met de academische achtergrond en organisatievorm van de praktijk.

Praktijkmanager: 24 uur/week (0.6 FTE)

De maatschap wordt ondersteund door een praktijkmanager op diverse terreinen: personeelsbeleid, kwaliteitsbeleid, financieel beleid, facilitaire zaken.



Leny van Gemert

Waarnemend huisartsen:

De maatschap wordt ondersteund door een aantal vaste waarnemers: C. van Dipten (2,5 dag per week), Thijs de Groot (3 dagen per week). Ook wordt de maatschap incidenteel ondersteund door J.P. (Jaap) van der Krogt (oud-maatschap lid) en dr. W.J.C. (Wim) de Grauw (oud-maatschap lid).



Dr. Carola van Dipten



Thijs de Groot



Dr. Wim de Grauw



Jaap van der Krogt

Totaal fte vaste waarnemend huisartsen: ruim 1 FTE.

Praktijkverpleegkundigen: gemiddeld 2,5 FTE

In de praktijk zijn 4 praktijkverpleegkundigen werkzaam. Zij richten zich op het begeleiden van patiënten met chronische aandoeningen, zoals hart- en vaatziekten, diabetes mellitus en chronische longaandoeningen. Daarnaast hebben twee verpleegkundigen zich gespecialiseerd; één in palliatieve zorg en één in zorg voor kwetsbare ouderen. Helaas heeft Nancy de praktijk verlaten per 1 oktober 2023, waarmee de specialisatie palliatieve zorg is komen te vervallen. De verbeteringen tav de palliatieve zorg die zijn doorgevoerd, waaronder een structureel PATZ-overleg blijven behouden. De palliatieve zorg wordt, zoals voorheen, door de huisartsen geleverd.



José van Boxtel
(ouderenzorg)



Nancy van der Steen
(chronische zorg en palliatieve zorg)



Thelja Thomassen
(chronische zorg)



Evi van der Heijden
(chronische zorg)

Praktijkondersteuners GGZ: totaal 1.4 FTE

In de praktijk zijn 3 POH-GGZ werkzaam, waarvan één met specifieke aandacht voor jeugd en gezin. De POH-GGZ volwassenen begeleidt patiënten met psychische en/of verslavingsproblemen. De POH-GGZ jeugd en gezin richt zich specifiek op de begeleiding van jeugd en gezinnen.



Anja Leunissen



Marianne Jonkers



Lotte Kobus (jeugd)



Maartje van der Aa (invaller)

Praktijkassistenten: gemiddeld 7 FTE.

De praktijkassistenten zijn een onmisbare schakel in het contact tussen patiënt en arts of praktijkondersteuner. Zij zijn het eerste contact en aanspreekpunt voor de patiënt aan de telefoon, balie of assistente spreekuur. Ze zijn opgeleid om telefonisch de ernst van de klacht in te schatten (triage), waarna zij een afspraak plannen of telefonische adviezen geven. Ook voeren zij zelfstandig gedelegeerde medische handelingen uit.



Diana Koopmans



Gerry van de Ven



Linda Willems



Gerry van Bergen



Wieteke van den Bergh



Angela van Casteren



Manon Reijers



Romy Hendriks, bbl



Esmee Overklift



Vaupel Kleyn



Benjamina van Bommel



Diana van Herpen(bbl)



Carmen Hermsen

Interieurverzorgsters:

De interieurverzorgsters zijn een belangrijke schakel in hygiëne en infectiepreventie. Vanaf 1 september geniet Toos van haar welverdiende pensioen.



Elly Broeksteeg



Toos van der Lee

3. Patiëntenpopulatie

Het praktijkteam draagt gezamenlijk de zorg voor de praktijkpopulatie.

De groeiende praktijk populatie, inmiddels ruim boven 10.000 patiënten maakt de bewaking van de continuïteit van zorg tot een belangrijk aandachtspunt. Doel is bij iedere patiënt met (chronische) complexe problematiek in overleg met de patiënt een vaste eindverantwoordelijke huisarts af te spreken.

Aantallen

Overzicht van het totaal aantal patiënten ingeschreven in de praktijk per 1 januari.

Periode	Aantal patiënten	Groei per jaar
31-12-2009	7727	155 (gemiddeld)
31-12-2014	8872	229 (gemiddeld)
31-12-2019	9672	159 (gemiddeld)
31-12-2020	9940	268
31-12-2021	10154	214
31-12-2022	10334	180
31-12-2023	10475	141

Verzorgingsgebied

Het zorggebied bevindt zich in de Gemeente Oss en bestaat uit de kern Berghem, een klein gedeelte Oss (tot aan de Megensebaan, N329) en de dorpen Haren en Macharen. Wij nemen geen patiënten aan die woonachtig zijn buiten dit zorggebied.

Tot ons zorggebied behoort ook Zorgcentrum De Wilberthof van Brabantzorg en Het Reut woonvoorziening van Dichterbij voor mensen met een lichamelijke en/of verstandelijke beperking.

Ruim 80% van de praktijkpopulatie woont in Berghem. De groei van de afgelopen jaren vond ook voornamelijk in Berghem plaats. Het streven is het aantal patiënten buiten Berghem, met uitzondering van Haren/Macharen, niet te laten groeien. Patiënten die van Berghem verhuizen naar Oss wordt gevraagd een huisarts in Oss te kiezen. Vanwege het tekort aan huisartsen in de plaats Oss zien we dat veel patiënten toch bij ons in de praktijk blijven. Halverwege 2023 is een nieuwe praktijk in Oss gestart. Het is fijn dat patiënten nu ook in Oss weer een huisarts kunnen kiezen.

Het aantal inwoners van Berghem is ongeveer 11100 inwoners (januari 2023). 83 % van onze patiënten is woonachtig in Berghem.

Overzicht aantal ingeschreven patiënten per woonplaats op peildatum 31-12-2023

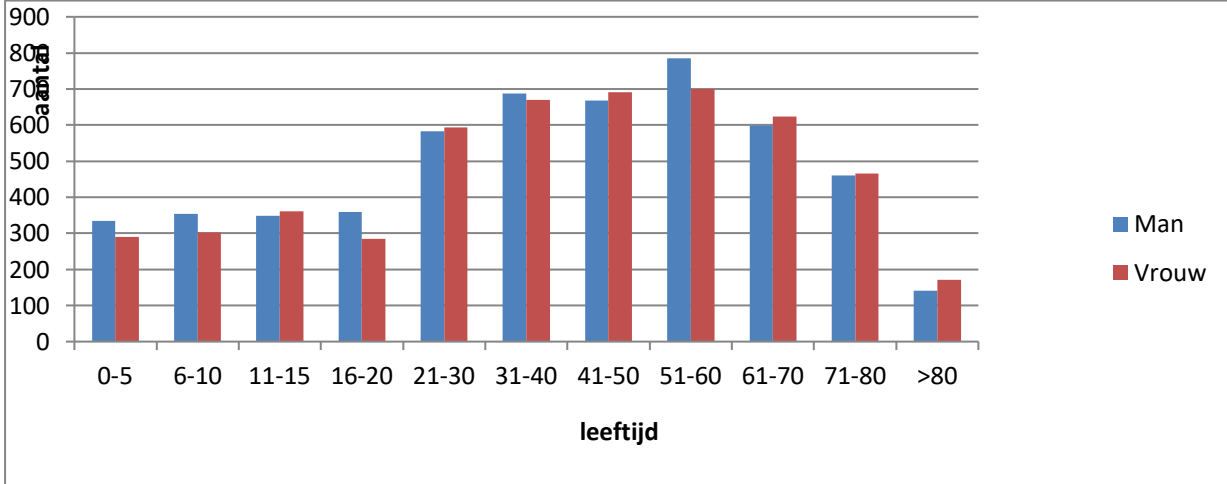
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Berghem	7694	7737	8150	8143	8537	8576	8858
Haren/Macharen	346	333	361	359	375	371	375
Gemeente Oss (m.u.v. Berghem, Haren, Macharen)	1164	1161	1392	1326	1419	1039	1458
Overig				81	110	201	56

Geslacht- en leeftijdsverdeling

De man/vrouw verdeling is: 51% mannen en 49% vrouwen.

Per 31-12-2023 zijn 2636 mensen jonger dan 20 jaar (25.2%), landelijk is ongeveer 21 % van de bevolking jonger dan 20 jaar. Er zijn 1860 mensen ouder dan 65 jaar (17.9 %) landelijk 20% 312 in de praktijk ouder dan 80 jaar (3%), landelijk is 5% van de bevolking ouder dan 80 jaar. De praktijk heeft dus een relatief jonge populatie.

Leeftijdsverdeling patiënten, absolute aantallen per 31-12-2023



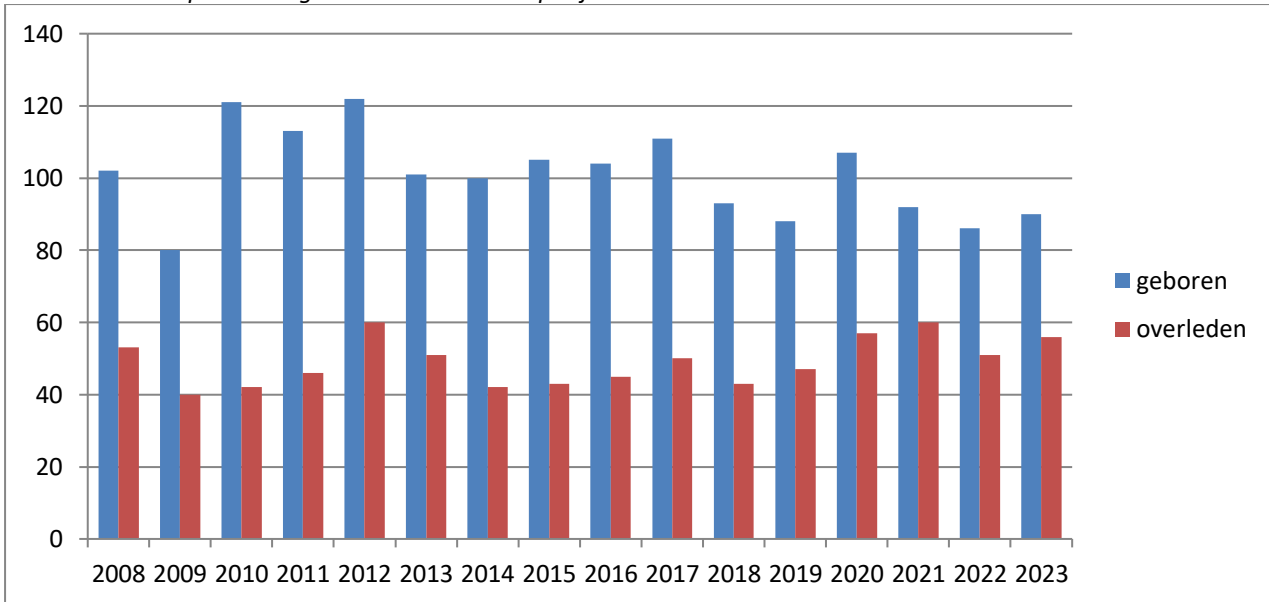
In- en uitstroom

In 2023 zijn 428 patiënten ingestroomd, waarvan 90 geboorten.

Er zijn 271 patiënten uitgestroomd, 56 patiënten zijn overleden.

17 patiënten zijn opgenomen in een verpleeghuis.

Overzicht aantal patiënten geboren en overleden per jaar



4. De zorg

Covid-19 in de praktijk

In 2023 hebben we de pandemie gelukkig helemaal achter ons kunnen laten. Voor kwetsbare doelgroepen is een jaarlijkse covid-vaccinatie beschikbaar.

Een aantal zaken die corona ons heeft opgeleverd besluiten we vast te houden:

- Gezamenlijke dagstart en dagafsluiting: Tijdens de dagstart delen we belangrijke informatie om de werkdag goed te kunnen beginnen, bij de dagafsluiting evalueren we de dag.
- Wachtkamer: Het verminderen van het aantal consulten per uur (4 ipv 5) is een aanpassing die blijft. We hebben gemerkt dat het naast een rustigere wachtkamer, ook zorgt voor meer tijd voor de patiënt, minder uitloop van het spreekuur en meer ruimte voor spoedgevallen tussendoor.

Keuzes van zorg

De praktijk voldoet aan alle wettelijke eisen en kwaliteitseisen, zoals deze verwacht mogen worden van een academische huisartsenpraktijk (NPA-accreditering, patiëntveiligheid, hygiëne, etc.) De praktijk werkt volgens de NHG-standaarden en registreert volgens de richtlijn-ADEPD (= adequate dossiervorming met het elektronisch patiëntendossier). Zorg wordt in samenspraak met de patiënt vormgegeven.

Complexe chronische zorg is een belangrijk aandachtsveld voor de praktijk (ouderenzorg, GGZ zorg en palliatieve zorg). Voor de palliatieve zorg streven wij ernaar zoveel mogelijk zelf in de avond-, nacht- en weekenduren bereikbaar te zijn.

Overdag is de praktijk via een spoednummer bereikbaar voor acute zorg en is er een dienstdoende huisarts continu stand-by.

Individueel patiëntencontact

Overzicht totaal aantal patiëntencontacten per jaar.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal contacten	77926	89966	90690	90157	92384	90824	93866
-gemiddeld per patiënt	8,3	9.5	9.4	9.1	9.1	8.8	9.0

De man-vrouw verhouding van alle contacten is het laatste jaar gelijk gebleven: vrouwen 58%, mannen 42%.

Overzicht aantal consulten per jaar, met uitzondering van ketenzorg

	2019	2020	2021	2022	2023
Consulten totaal					
Kort, minder dan 5 minuten	16839	18221	19842	17897	19218
Normaal, 5-20 minuten	22556	19201	20862	23348	26670
Lang, meer dan 20 minuten	7630	8503	7917	7624	8112
Visites, minder dan 20 minuten	951	1020	1115	985	934
Visites, langer dan 20 minuten	1137	1274	1276	1185	1271
Visites intensieve zorg	491	885	770	577	749

Achterwacht

Gedurende de ANW-uren (avond, nacht, weekend) heeft één van de huisartsen de achterwachtfunctie voor onverwachte gebeurtenissen en terminale begeleiding. Deze arts is gedurende de ANW-uren bereikbaar via de huisartsenpost HOV. Deze arts bewaakt in het weekend ook de binnenkomende berichten van de huisartsenpost en overige berichten en koppelt deze aan het dossier van de patiënt en onderneemt zo nodig actie.

Ketenzorg

De praktijkondersteuners (POH) spelen een belangrijke rol in de chronische zorg in de eerste lijn. Ze hebben een coördinerende rol en houden zelfstandig spreekuur voor deze patiënten.

Er zijn schriftelijke werkafspraken en protocollen gemaakt over de inhoud en kwaliteit van zorg voor mensen met hart- en vaatziekten (CVRM), longziekten (COPD) en Diabetes Mellitus. Onze regionale huisartsenorganisatie Humo voor huisartsen (voorheen zorggroep Synchron) ondersteunt deze zorg. In het keten informatiesysteem (digitaal dossier) zijn de prestatie indicatoren doorlopend te monitoren. Jaarlijks worden deze met de praktijk besproken. De praktijk scoort goed op deze indicatoren. Daarnaast vindt een algemene rapportage plaats over de registratie in het Huisarts Informatie Systeem (EPD-scan, door afdeling Eerstelijngeneeskunde Radboudumc). En jaarlijks komt een praktijkspiegel van Vektis uit met financiële gegevens van de geleverde zorg.

Zorg op het terrein van GGZ vormt een ander belangrijk onderdeel van het werk van de huisarts, reden waarom de praktijk beschikt over POH's-GGZ, waarvan één met specifieke deskundigheid in de jeugdzorg. Voor deze zorg (GGZ-jeugd en gezin) zijn met gemeente Oss (jeugdzorg) en Stichting Haspel afspraken gemaakt.

Met de module ouderenzorg van Humo voor huisartsen kunnen de kwetsbare ouderen goed in beeld gebracht en gemonitord worden en vindt structureel multidisciplinair overleg plaats. In 2023 heeft 10x een MDO plaatsgevonden, 63 patiënten zijn daarin besproken, met als vaste deelnemers; huisarts, praktijkondersteuner, casemanager dementie, lid sociaal wijkteam en wijkverpleegkundigen. De specialist ouderengeneeskunde sluit niet standaard aan, maar kan geconsulteerd worden.

Overzicht van het aantal patiënten met een chronische aandoening.

CVRM	2020	2021	2022	2023
Totaal	1603	1651	1708	1424
Controle door de huisarts	1388	1454	1512	1280
Deelname ketenzorg	1060	1104	1063	1082
Geen deelname ketenzorg	329	350	449	191
Controle door de specialist	215	197	196	132
DM2	2020	2021	2022	2023
Totaal	451	455	464	461
Controle door de huisarts	411	416	430	431
Deelname ketenzorg	371	378	397	405
Geen deelname ketenzorg	40	38	33	26
Controle door de specialist	40	39	34	29
COPD	2020	2021	2022	2023
Totaal	171	162	165	158
Controle door de huisarts	121	117	118	116
Deelname ketenzorg	100	96	94	96
Geen deelname ketenzorg	21	21	24	20
Controle door de specialist	50	45	47	41

Preventie

Vaccinatie

De vaccinatiegraad bij de jaarlijkse griepvaccinaties is na een fikse stijging tijdens de coronapandemie nu weer verder gedaald, maar nog steeds hoger dan voor de pandemie.

In 2023 zijn patiënten van 63 t/m 66 jaar uitgenodigd voor de pneumokokken vaccinatie.

- 2019: oproep griepvaccinatie 2774 patiënten, 1428 gevaccineerd: 52 %
- 2020: oproep griepvaccinatie 2912 patiënten, 1725 gevaccineerd: 59 %.
oproep pneumokokkenvaccinatie 551 patiënten, 428 gevaccineerd: 78%
- 2021: oproep griepvaccinatie 3151 patiënten, 2024 gevaccineerd: 64%
oproep pneumokokkenvaccinatie 527 patiënten, 410 gevaccineerd: 78%
- 2022: oproep griepvaccinatie 3420 patiënten, 2015 gevaccineerd: 59%
oproep pneumokokkenvaccinatie 457 patiënten, 310 gevaccineerd: 68 %
- 2023: oproep griepvaccinatie 3496 patiënten, 1966 gevaccineerd: 56%
oproep pneumokokkenvaccinatie 497 patiënten, 321 gevaccineerd: 65 %

Bevolkingsonderzoek

Patiënten voor het bevolkingsonderzoek darmkanker, borstkanker en baarmoederhalskanker worden opgeroepen door Bevolkingsonderzoek Zuid. Daardoor is het niet mogelijk om opkomstpercentage cijfers voor onze praktijk te rapporteren. De onderzoeken naar baarmoederhalskanker worden wel in onze praktijk uitgevoerd. In 2023 werden 82 uitstrijkjes gedaan in het kader van het bevolkingsonderzoek. Dit aantal is sterk dalende omdat we de zelftest HPV stimuleren. Bij een negatieve uitslag is geen aanvullend onderzoek in onze praktijk nodig.

Therapeutische elastische kousen

Therapeutische elastische kousen worden aangemeten en geleverd door J.P. van der Krogt. De declaraties van deze kousen naar de zorgverzekeraars worden verzorgd door de firma Helfrich Compressiezorg.

Samenwerking

Synchroon-Humo voor huisartsen

Humo voor huisartsen is het samenwerkingsverband van de huisartsen in de regio Oss-Maashorst-Meierijstad. Sinds 1 mei 2023 is Humo voor huisartsen de nieuwe naam van Zorggroep Synchroon. Naast het contracteren van de chronische ketenzorg (DM, COPD, CVRM) vervullen zij ook een steeds grotere rol in de regionale samenwerking en de transmurale samenwerking met ziekenhuis Bernhoven. Medewerkers van onze praktijk hebben op verschillende manieren een actieve rol binnen Humo voor huisartsen (bestuurslid, palliatieve werkgroep, projectleider wijkgericht werken voor de gemeente Oss).

In 2023 is het project MTVP (meer tijd voor de patiënt) gestart.

Ziekenhuis

Het Bernhoven Ziekenhuis in Uden is het preferente ziekenhuis voor verwijzingen naar de tweede lijn. Verwijzingen naar het ziekenhuis verlopen digitaal via Zorgdomein. De huisarts kan via een beveiligde elektronische schakeling een deel van het medisch dossier van de patiënt raadplegen binnen het ziekenhuis (o.a. alle bloed en röntgenuitslagen). Het beleid van het Bernhoven ziekenhuis in de afgelopen jaren is zoveel mogelijk de chronische zorg in de eerste lijn te laten verlopen. Dat betekent wel een toename van de werkdruk voor de huisarts.

De coronapandemie leidde tot stagnatie in de normale zorg binnen het ziekenhuis met als gevolg langere wachttijden en uitstel van reguliere zorg. Door de financiële positie van het Bernhoven ziekenhuis is nog steeds sprake van lange wachttijden. De huisarts is dus vaker eindverantwoordelijk in afwachting van

specialistische zorg. Ter overbrugging wordt door vrijwel alle specialismen de mogelijkheid geboden om een digitaal adviesconsult te vragen via Zorgdomein.

Landelijk Schakelpunt (LSP)

Onze praktijk is aangesloten op het LSP waarmee medische gegevens uitgewisseld kunnen worden met andere zorgverleners, zoals de huisartsenpost. Dit gebeurt uitsluitend indien de patiënt daarvoor vooraf toestemming heeft gegeven. Ruim 60% van onze patiënten heeft inmiddels toestemming verleend. Via www.volgjezorg.nl hebben patiënten inzage in wie via LSP hun dossier heeft geraadpleegd. Tijdens de coronapandemie is iedereen aangesloten op LSP, waarbij wel inzichtelijk is wie wel of nog geen actieve toestemming daarvoor heeft gegeven. Op 4 april 2023 kwam er een einde aan deze “corona opt-in”.

Gezondheidscentrum

De praktijk vindt samenwerking met andere werkers in de eerstelijnsgezondheidszorg belangrijk. Door de gemeenschappelijke huisvesting is vooral met Apotheek Berghem een nauwe samenwerking ontstaan. Ook is de afstemming toegenomen met het sociaal wijkteam (Ons Welzijn), de fysiotherapeuten (Fysiofit), de psycholoog (Derks Psychologie), de thuiszorg (Pantein), de verloskundigen (Nova), de logopedisten (Groepspraktijk Logopedie Oss) en de diëtiste (A. van der Steen, zij is gestopt eind 2023 en wordt in 2024 opgevolgd door Kobussen en Cleveringa diëtisten).

5. Kwaliteit

Kwaliteitsbeleid

Onze praktijk is sinds 2009 een NPA geaccrediteerde praktijk.

De praktijk participeert in het Academisch Huisartsen Netwerk (AHN) Radboudumc te Nijmegen. Dit impliceert dat de praktijk hoogwaardige huisartsenzorg nastreeft en onderwijs geeft aan geneeskunde studenten, coassistenten en huisartsen in opleiding. Daarnaast fungeert de praktijk regelmatig als stageplaats voor diverse opleidingen in de gezondheidszorg. In 2022 hebben we onze actieve deelname aan wetenschappelijk onderzoek tijdelijk on-hold gezet, omdat we onvoldoende medewerkers hadden in de praktijk om het benodigde werk hiervoor uit te voeren. Eind 2023 is besloten om vanaf 2024 weer actief te gaan deelnemen.

Bewaking, beheersing en continue verbetering van de kwaliteit van zorg zijn belangrijke aandachtspunten in onze praktijk. Basis is een team van goed opgeleide en bekwame medewerkers die gedreven zijn de missie en visie van de praktijk gezamenlijk vorm te geven; het leveren van hoogwaardige huisartsenzorg dichtbij de patiënt in een veilige en respectvolle omgeving.

Het kwaliteitssysteem van de huisartsenpraktijk bestaat uit de volgende onderdelen:

a) Patiëntendossier

Het startpunt is een nauwkeurige registratie van alle patiëntgebonden contacten in het digitaal medisch dossier, zodat ieder teamlid optimaal geïnformeerd is over het zorgproces. Wij werken met het huisartsinformatiesysteem Promedico-ASP. Registratie vindt plaats volgens de NHG-Richtlijn Adequate Dossiervorming binnen het Elektronisch Patiënten Dossier (ADEPD). Regelmatig worden afspraken gemaakt over de vorm en de inhoud van deze registratie, waarbij een terugkerende toetsing en feedback vanuit het AHN een belangrijke rol speelt.

Ook is er beveiligde digitale communicatie met de apotheek van ons Gezondheidscentrum.

De gegevens voor de ketenzorg worden, na toestemming van de patiënt, vastgelegd in het Keten Informatie Systeem (KIS) van Vital Health, waarbij een rechtstreekse (terug)koppeling bestaat met het Huisartsen

Informatie Systeem (HIS). Andere zorgverleners die binnen dezelfde keten zorg verlenen hebben ook toegang tot het KIS.

We voldoen daarbij aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens en AVG.

Het is voor patiënten mogelijk om hun eigen dossier in te zien via het patiëntenportaal Uw Zorg Online via onze website of de app.

b) Signalering meningen/inbreng van patiënten

Alle medewerkers proberen open te staan voor inbreng van de patiënten. De vele contacten per jaar maken dit ook ruimschoots mogelijk. De kunst blijft een evenwicht te vinden in het tegemoetkomen aan de wensen van de patiënt en het hanteren van eigen 'huisregels'. In dit evenwicht staat voorop dat de praktijk zoveel mogelijk patiëntvriendelijk wil zijn vanuit een professionele benadering: nabijheid met voldoende professionele distantie.

Clëntenraad:

De cliëntenraad heeft zich in 2023 ingezet op de thema's digitalisering, meer tijd voor de patiënt en continuïteit van zorg. Zij bestaat uit 5 leden die zich vrijwillig inzetten om de belangen van onze patiënten te behartigen en gevraagd en ongevraagd advies te geven aan de maatschap. In bijlage 2 het jaarverslag van de cliëntenraad.

c) Deskundig en bekwaam

Alle huisartsen voldoen aan de eisen van de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten, waarmee aangetoond is dat zij bevoegd en bekwaam zijn (BIG-geregistreerd). Zij volgen ruim voldoende geaccrediteerde nascholingen om te kunnen voldoen aan de eisen voor herregistratie (elke 5 jaar).

Daarnaast vervullen alle maatschapsleden nog neventaken:

L.M.E. Plönes-van der Krogt:

Financiële coördinatie huisartspraktijk
Huisartsenopleider Radboudumc Nijmegen
HaROP crisisteam

B. Boersema:

Kwaliteitscoördinator huisartsenpraktijk
Coassistent opleider Radboudumc Nijmegen
Bestuurslid Humo voor huisartsen

S. J.G. Hamelers:

Facilitaire coördinatie en gebouwbeheer huisartsenpraktijk
Bestuurslid Gezondheidscentrum Berghem
Penningmeester Hagro-KOS

V. Pieterse:

ICT-coördinatie huisartsenpraktijk

P. Schout

Personeelszaken huisartsenpraktijk
Coassistent opleider Radboud UMC Nijmegen

B. du Bois

Lean-management huisartsenpraktijk

Werkt als docent aan de huisartsenopleiding in Nijmegen, aan de VOHA.

De praktijkondersteuners somatiek zijn als verpleegkundige BIG-geregistreerd en volgen ruim voldoende geaccrediteerde nascholing om te voldoen aan de kwaliteitseisen.

De gediplomeerde praktijkondersteuners GGZ volgen jaarlijks minimaal 20 uur geaccrediteerde bij- en nascholing en 10 uur intervisie en voldoen daarmee aan de eisen van het kwaliteitsregister voor POH-GGZ.

De gediplomeerde doktersassistenten volgen bij- en nascholing. Naast verplichte functiegerichte scholing (o.a. triage, AED) volgen zij tot 20 uur per jaar loopbaangerichte nascholing. Alle doktersassistenten kunnen daarmee voldoen aan de eisen van Kabiz; het kwaliteitsregister voor doktersassistenten.

Ook de praktijkmanager is kwaliteit geregistreerd conform de eisen van de beroepsvereniging NvvPM.

Er is veel aandacht voor de persoonlijke ontwikkeling van elk individueel teamlid en voor het team als geheel.

d) Werkafspraken, richtlijnen en protocollen

Het team werkt volgens de landelijke NHG-standaarden, werkafspraken en richtlijnen.

In veel gevallen is een praktische vertaling gemaakt naar werkafspraken en protocollen voor de eigen huisartsenpraktijk. Onze werkafspraken, protocollen en overige naslagwerken zijn opgenomen in het digitale kwaliteitssysteem Zenya dat ook door Humo voor huisartsen gehanteerd wordt voor de regionale werkafspraken en protocollen. Het systeem ondersteunt bij het tijdig evalueren en eventueel bijstellen van de protocollen. Door het gebruik van Zenya zijn alle protocollen en werkafspraken vanaf elke plek online te raadplegen, in de meest actuele versie.

Nieuwe protocollen en werkafspraken, en belangrijke wijzigingen, worden in het werkoverleg besproken en (opnieuw) vastgesteld. De principes van lean werken worden daarin zoveel mogelijk meegenomen.

e) Infectiepreventie

Om de veiligheid van onze patiënten en medewerkers te waarborgen voldoet de praktijk aan de eisen, zoals beschreven in de richtlijn "Infectiepreventie in de huisartsen- en verloskundigenpraktijk" van de KNOV, de Nederlandse Vereniging voor Medische Microbiologie (NVMM), de Werkgroep Infectie Preventie (WIP) en het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG). Deze richtlijn geeft aan welke maatregelen bij ieder patiëntencontact nodig zijn en in welke situaties aanvullende maatregelen relevant zijn. Het betreft eisen over persoonlijke hygiëne, beschermende kleding, sterilisatie instrumentarium en schoonmaken praktijkruimten. Naast alle praktijkmedewerkers spelen de interieurverzorgsters hierin een belangrijke rol. Sinds de coronapandemie is er nog meer aandacht voor infectiepreventie.

f) Systematisch overleg

Intern:

De huisartsen hebben dagelijks contact met elkaar en met praktijkassistenten, praktijkondersteuners en praktijkmanager over zowel patiëntgebonden zaken als organisatorische aspecten. Aan het begin en eind van de dag is er een vast overleg met het team van de dag, waarbij o.a. knelpunten, continuïteit van zorg, aandacht voor elkaar centraal staat. Daarnaast hebben de huisartsen tenminste maandelijks maatschap-overleg waarbij de nadruk ligt op het management en het kwaliteitsbeleid van de praktijk.

De praktijkassistenten hebben een maandelijks overleg over praktijkafspraken waarbij afwisselend één van de huisartsen of een praktijkondersteuner aanwezig is.

De praktijkondersteuners hebben elke 6 weken een overleg met de huisartsen waarbij de nadruk ligt op casuïstiekbespreking en praktijkafspraken.

Extern:

De huisartsenpraktijk maakt deel uit van de huisartsengroep (hagro) KOS, bestaande uit huisartsen uit Berghem, Herpen, Lith, Megen, Ravenstein en Schaijk. Het accent van de bijeenkomsten ligt op afstemming van lokale werkafspraken, geaccrediteerde nascholing en intervisie.

Naast deze maandelijkse avondbijeenkomsten houden genoemde huisartsen 5 keer per jaar een Farmacotherapeutisch Overleg (FTO) samen met de apothekers die werkzaam zijn in het gebied van de hagro KOS.

Elke hagro heeft 1 huisarts die zich indien nodig inzet voor het HAROP-crisisteam. In 2023 was het gelukkig weer rustig voor dit team.

Met Apotheek Berghem is dagelijks overleg over actuele zaken. Daarnaast is er iedere twee maanden overleg over polyfarmacie, bijzondere of afwijkende recepten en andere aspecten betreffende de samenwerking tussen apotheek en huisarts.

g) Veilig Incidenten Melden (VIM)

Alle medewerkers kijken structureel kritisch naar het eigen handelen en dat van collega's en communiceren dit open met elkaar, gedurende het hele jaar. Aan de hand van meldingen worden, indien nodig, nieuwe beheersmaatregelen afgesproken en gecommuniceerd via de diverse interne communicatiekanalen. Vanaf 1 januari 2023 zijn we gestart met het gebruik van de module Veilig Incident Melden in het digitale kwaliteitshandboek Zenya. In 2023 zijn in totaal 110 incidenten gemeld. Het grootste gedeelte (81) heeft betrekking op het werkproces.

h) Klachtenregeling

De huisartsen zijn aangesloten bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). Daarnaast bestaat er een interne klachtenregeling.

In 2023 zijn 5 klachten gemeld, via de balie, het spreekuur, telefonisch of de website. Deze klachten zijn digitaal vastgelegd en naar tevredenheid afgehandeld, zonder tussenkomst van SKGE.

i) Wetenschappelijk onderzoek

In 2023 heeft onze praktijk niet actief bijgedragen aan wetenschappelijk onderzoek met de afdeling Eerstelijns geneeskunde van het Radboudumc via deelname aan het AHN-R. In 2024 pakken we dit weer op.

j) Opleiding

Huisartsenpraktijk Berghem levert een actieve bijdrage aan de opleiding van medische studenten en de huisartsenopleiding.

De praktijk biedt plaats aan een HAIO (huisarts in opleiding), opleider is L.M.E. Plönes-van der Krogt. In 2023 is de huisarts in opleiding vanwege ziekte voortijdig gestopt.

In 2023 hebben wij ook weer vier coassistenten kunnen begeleiden, opleiders zijn P. Schout en B. Boersema. Ten slotte ontvangen ook de praktijkassistenten jaarlijks meerdere stagiaires in de praktijk. In 2023 is ook een doktersassistent inmiddels een BBL-traject opgeleid. Ook zijn nog twee doktersassistenten opgeleid tot spreekuurondersteuner huisarts (SOH)

k) Praktijkaccreditering

Sinds 2009 mogen we het keurmerk NHG-praktijkaccreditering voeren. Vanaf 2019 vindt de hercertificeringsaudit niet meer jaarlijks plaats, maar 1 keer per 3 jaar. In 2021 is het certificaat opnieuw behaald. In de nu tussenliggende jaren (2022 en 2023) werkt de praktijk middels een thema aan de kwaliteit van de patiëntenzorg. Het thema is; informatiebeveiliging. Zeer actueel in deze tijden van verdere digitalisering van de zorg.

De volgende verbeterplannen zijn in 2023 gestart en/of uitgevoerd:

- MTVP: In 2023 krijgen we, na eerst een aantal jaren hier uit eigen middelen in geïnvesteerd te hebben, geld om meer tijd vrij te maken voor de patiënt, binnen het project MTVP (Meer Tijd Voor Patiënt) uit het Integraal Zorgakkoord (IZA). We hopen dat onze patiënten dit zullen merken en dat wij daardoor meer rust en werkplezier zullen ervaren.
Onderdelen daarvan zijn:
 - Digitalisering: in 2023 zijn we patiënten blijven stimuleren zich aan te melden en gebruik te maken van alle services van het patiëntenportaal en hebben we de mogelijkheid tot het maken van een afspraak uitgebreid. Daarnaast hebben we de mogelijkheden verwerkt in onze eigen werkwijzen, protocollen en processen.
 - Spreekuur ondersteuner huisarts; in totaal zijn nu drie assistenten opgeleid en is een dagelijks spreekuur opgestart.
 - Samenwerken in het netwerk; aangesloten op de Samenwerkwijze en gestart met Welzijn op Recept.
 - Het andere gesprek voeren; alle huisartsen en praktijkondersteuners hebben de training Positieve Gezondheid (Leerhuis Oss-Samenwerkwijze) en of het Leefstijlroer van Arts en Leefstijl gedaan of gaan dit in 2024 doen.
- Digicoaches: voortzetting van het project digicoaches van Humo voor Huisartsen. Een huisarts, praktijkondersteuner en twee assistenten zijn opgeleid tot digicoach. Zij begeleiden de andere medewerkers in hun digivaardigheden en ondersteunen bij de verdere digitalisering van de zorg.
- Lean werken in de praktijk. Het plan "Lean inrichten spreekkamers huisartsen". Het doel is om elke spreekkamer op dezelfde manier in te richten qua gebruiksmiddelen en materialen en te zorgen dat conform de leanwerkwijze de middelen worden aangevuld om mispakken en onnodig zoeken te voorkomen.
- Continuïteit van zorg: Dit is een continu aandachtspunt, in 2023 hebben we hier verder uitvoering aan gegeven door patiënten op naam van hun vaste huisarts te zetten. Zo is digitaal ook duidelijk bij wie deze patiënten een afspraak zouden moeten krijgen en aan wie ze een e-consult kunnen richten of zelf een afspraak kunnen inplannen.
- Taakherschikking: in 2023 hebben nog twee assistenten de opleiding tot spreekuurondersteuner succesvol afgerond. Zie ook plan MTVP.
- Kwaliteitshandboek (Zenya); in 2023 uitgebreid met veilig incidenten melden (VIM).

l) Intern toezicht; Raad van toezicht

In het kader van de WTZA hebben we in 2023 een Raad van Toezicht (RvT) aangesteld. Zij zien erop toe dat wij de publieke middelen op een verantwoorde manier besteden en daarnaast zijn ze sparringpartner voor de maatschap als het gaat over praktijkvoering. De leden zijn Rob Linssen (huisarts in Helmond en voorzitter van de RvT), Margot Kok (jurist en lid RvT) en Philip van Hout (directeur ouderenzorgorganisatie en lid RvT). Dhr. van Hout is aangesteld, met een positief advies van de cliëntenraad, voor de portefeuille patiënten vertegenwoordiging.

6. Toekomst

In 2023 zijn we als praktijk doorgedaan met de opbouw van het team; het aantrekken en opleiden van nieuwe medewerkers en het versterken van onze veerkracht. We merken hiervan al duidelijke verbeteringen en kunnen nu zeggen dat we de basis weer op orde hebben. Zodanig dat we vanaf begin 2024 nieuwe stappen gaan zetten in het kader van continuïteit van zorg samen met het team, de cliëntenraad en Raad van Toezicht.

Er is ruimte om weer actief te gaan bijdragen aan wetenschappelijk onderzoek van het AHN, waarbij Carola van Dipten de rol van Beatrijs Boersema als contactpersoon in de praktijk zal overnemen.

De start van MTVP is in 2023 gemaakt. In jaar 2 gaan we verder met de gekozen interventies (digitaliseren en SOH spreekuur) en ligt de focus op het versterken van de samenwerking met het netwerk. Ook willen we als praktijk met het thema duurzaamheid aan de slag. Twee assistenten zullen opgeleid worden tot duurzaamheidscoaches.

Bijlage 1 missie-visie Huisartsenpraktijk Berghem

Missie – waar we voor staan:

Wij bieden als team zorg aan alle inwoners van Berghem met gezondheidsvragen in alle levensfasen. Wij bieden deze zorg met aandacht voor de patiënt en voor elkaar, passend binnen de reguliere huisartsenzorg.

Visie – waar we voor gaan:

Samenwerking

Ieder teamlid toont zich betrokken bij de praktijk en neemt verantwoordelijkheid ten opzichte van de patiënten en de teamleden. In de communicatie naar buiten en naar binnen toe zijn we open en duidelijk. We helpen elkaar en durven elkaar om hulp te vragen. We bevragen elkaar en durven elkaar feedback te geven. We gaan met humor met elkaar om, integer en respectvol. We zorgen goed voor de patiënten en voor elkaar.

Continuïteit van zorg

Continuïteit van zorg is belangrijk. Gezondheid verbetert door persoonlijke, integrale zorg door vaste zorgverleners. Dit betekent dat we patiënten zoveel mogelijk aan een vaste huisarts koppelen, dat we het patiëntendossier zorgvuldig bijhouden en dat de assistente aan de telefoon en aan de balie hierin richting geeft. We verwachten dat onze patiënten zelf ook hun verantwoordelijkheid nemen in hun zorgproces. We werken mee aan de opleiding van doktersassistentes, basisartsen en huisartsen, om in de toekomst ook goede huisartsenzorg te kunnen leveren.

Netwerk

We zijn een huisartsenpraktijk in gezondheidscentrum Berghem, in het dorp Berghem. We hechten belang aan een goede samenwerking met andere hulpverleners en betrokkenen bij onze patiënten. We overleggen structureel in ons team, met de apotheek, met de thuiszorg en nemen deel aan samenwerkingsverbanden in onze regio. We houden hierbij in het oog wat onze kerntaken zijn en welke zorgtaken bij andere hulpverleners horen. We zorgen in de samenwerking voor een veilige en zorgvuldige communicatie.

Deskundig

We zijn een groot, veelzijdig team. We geven elkaar de ruimte om ons te ontwikkelen, waar het passend is binnen de behoefte van de praktijk. We zetten onze mogelijkheden en talenten in ten dienste van de praktijk. We hebben oog voor innovatie en anticiperen op ontwikkelingen in de huisartsenwereld. We zijn digitaal bij de tijd en benutten digitale mogelijkheden voor onze patiënten en onze eigen werkprocessen.

Bijlage 2: Jaarverslag cliëntenraad Huisartsenpraktijk Berghem 2023

In het kader van de wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz) heeft Huisartsenpraktijk Berghem vanaf april 2022 een cliëntenraad. De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de cliënten van Huisartsenpraktijk Berghem, met name op het gebied van patiëntenzorg. De raad staat de huisartsenpraktijk met gevraagd en ongevraagd advies ter zijde.

Samenstelling van de cliëntenraad

De cliëntenraad bestaat volgens het reglement uit minimaal 3 en maximaal 5 leden. Eind 2023 was de samenstelling als volgt:

- mevrouw Anny van Erp
- de heer Leo van Oorsouw
- mevrouw Nettie Arts
- de heer René Mulders
- mevrouw Thea Bongers (voorzitter)

De raad wordt ambtelijk ondersteund door mevrouw Leny van Gemert, praktijkmanager van Huisartsenpraktijk Berghem. Mevrouw Beatrijs Boersema is vanuit de huisartsen (maatschap) de contactpersoon voor de cliëntenraad.

Werkwijze

Stond het eerste jaar van de cliëntenraad (2022) in het teken van kennismaking en praktische organisatie, in 2023 zijn we inhoudelijk aan het werk gegaan aan de hand van een jaarplan.

Vergaderingen en belangrijke bespreekpunten

In het verslagjaar zijn 3 vergaderingen geweest. In deze vergaderingen is gesproken over digitalisering in de huisartsenpraktijk, informatieveiligheid, meer tijd voor de patiënt en het voorbereiden van de uitvraag naar ervaringen van patiënten. Daarnaast heeft de cliëntenraad advies gegeven over de benoeming van een lid voor de raad van toezicht van de huisartsenpraktijk, heeft zij geadviseerd hoe om te gaan met de behoefte van de praktijk om patiënten over te dragen naar een Osse huisartsenpraktijk. Ook heeft de CR haar eigen inhoudelijk functioneren en de onderlinge samenwerking geëvalueerd. Twee leden van de CR hebben deelgenomen aan de regionale participatiebijeenkomst van het Regioplan in het kader van het Integraal Zorg Akkoord (IZA).

Informatievoorziening aan de cliëntenraad

Huisarts mevrouw Boersema informeerde de raad adequaat over de belangrijkste inhoudelijke ontwikkelingen binnen de praktijk. De praktijkmanager mevrouw Van Gemert heeft de raad op een uitstekende wijze zowel praktisch als inhoudelijk ondersteund. De lijnen zijn kort en dat werkt plezierig.

Tot slot

We kijken terug op een jaar waarin we als cliëntenraad nadrukkelijk de toegevoegde waarde voor de praktijk konden laten zien. Vanuit clientperspectief adviseren, waarbij we ons realiseren dat een goede verbinding met de achterban belangrijk is om deze rol goed te vervullen. In 2024 staat het zoeken van contact met de achterban daarom als thema geagendeerd. Omdat continuïteit van zorg voor de patiënt een speerpunt voor de huisartsenpraktijk in 2024 is, zal de cliëntenraad ook hier nauw bij betrokken zijn en hierover adviseren.