

# Jaarverslag 2017

## Huisartsenpraktijk Slort & Tan, Zevenbergen

Huisartsenpraktijk Slort & Tan  
Neerhofstraat 5  
4761 BM Zevenbergen  
Tel: 0168 – 32 41 62  
Website: [www.slortentan.nl](http://www.slortentan.nl)

Juni 2018

Samenstelling jaarverslag:

Mevr. I. van Tetering-van Slobbe, praktijkondersteuner  
Dr. W. Slort, huisarts

<b>Inhoud</b>	<b>Pagina</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
- profiel, visie, het afgelopen jaar	
<b>2. Infrastructuur en organisatie</b>	<b>8</b>
- praktijkuitrusting, bereikbaarheid, samenwerking	
<b>3. Het team</b>	<b>16</b>
- samenstelling, taken	
- weekindeling medewerkers	
<b>4. De patiënten</b>	<b>23</b>
- patiënten aantallen	
- verdeling naar verzekeringsmaatschappij	
<b>5. Het medisch handelen</b>	<b>25</b>
- verrichtingen/contacten	
- ketenzorg	
<b>6. Het kwaliteitsbeleid</b>	<b>31</b>
- Visie, doelen	
- Preventie, praktijkondersteuning	
- Scholing, klachtenregeling	
- Folder, website	
- Huisartsopleiding	
<b>7. Samenvatting 2017 en plannen voor 2018</b>	<b>41</b>
<b>Bijlages: Nascholingen praktijkmedewerkers</b>	<b>44</b>

# 1. Inleiding

Dit is het jaarverslag over 2017 van huisartsenpraktijk Slort & Tan. Het is alweer ons tiende exemplaar. Met deze verslagen geven we u een beeld van de werkzaamheden en ontwikkelingen binnen onze praktijk. We blikken terug op het afgelopen jaar, bekijken in hoeverre we de eerder geformuleerde plannen hebben gerealiseerd en maken vervolgens weer nieuwe plannen voor het volgende jaar. Continue kwaliteitsverbetering is hierbij ons doel. Het jaarverslag is daarbij een instrument.

## Historie/profiel van de praktijk

De praktijk is vanaf ongeveer 1960 gevestigd aan de Neerhofstraat in Zevenbergen. Tot juli 1996 was het de solopraktijk van huisarts W. Willemse, die de opvolger was van huisarts Kock die zijn praktijk in de Stationsstraat had. In juli 1996 werd de praktijk overgenomen door het huisartsenechtpaar W. Slort en G. Tan. Om van de solopraktijk een duopraktijk te maken, werd de praktijk verbouwd. Van de spreek- en onderzoekskamer van huisarts Willemse werden 2 aparte spreekkamers gemaakt. Tevens werd de werkruimte van de assistente vergroot. Vanaf 1996 groeide het aantal bij de praktijk ingeschreven patiënten van ca. 1700 tot het huidige aantal. De laatste jaren is dit aantal stabiel rond de 4800 patiënten. De eerste zes jaren na 1996 was huisarts Slort naast het werk in de praktijk ook werkzaam als HAB (docent) bij de huisartsopleiding te Utrecht. Van 2002 tot 2014 deed hij promotie-onderzoek aan de Vrije Universiteit te Amsterdam. Om deze nevenactiviteiten mogelijk te maken kwam een derde huisarts in de praktijk meewerken. Tevens werd meer assistentie aangetrokken. I.v.m. deze personeelsuitbreidingen werd er nogmaals verbouwd: ditmaal werd de garage bij de praktijk betrokken en zo bestaat de praktijkruimte nu uit een ruimere entree, een grotere assistentenkamer (met een werkplek aan de balie en een tweede werkplek naast de koffietafel), een grotere wachtkamer, 4 spreekkamers en een behandelkamer. Zevenbergen is een stad met ca 14.000 inwoners en maakt deel uit van de Gemeente Moerdijk in West-Brabant.



## Visie

De doelstelling van onze praktijk is het leveren van kwalitatief goede huisartsgeneeskundige zorg als onderdeel van de eerstelijnsgezondheidszorg in onze Gemeente. Wij streven ernaar dat onze patiënten zo min mogelijk “drempels” ervaren. We willen servicegericht werken en zijn ambitieus ten aanzien van de inhoudelijke kwaliteit.

Mensen komen bij ons met de verwachting steun en hulp te krijgen voor hun vragen en problemen. Ze hebben recht op een zo optimaal mogelijke kwaliteit van die steun en hulp. Die goede kwaliteit proberen we te leveren door:

- De communicatie tussen patiënt(e) en hulpverlener centraal te stellen;
- Te streven naar persoonsgerichte zorg en behandeling, ondersteund door algemeen aanvaarde richtlijnen en standaarden;
- Permanente scholing;
- Open te staan voor suggesties en kritiek.

## **Het afgelopen jaar (2017), de belangrijkste punten:**

### **Medewerkers:**

Mw. G. Faber werkte als Huisarts-in-opleiding met ons mee.

Manon van Oers is als waarnemend doktersassistente bij ons komen werken om assistente Margriet gedurende haar afwezigheid door ziekte te vervangen.

Mw. J. Merx werkte in 2016 bij ons als Huisarts-in-opleiding. In 2017 heeft zij een jaar in onze praktijk gewerkt als gediplomeerd huisarts.

### **Teambuilding**

In juni 2017 zijn we met alle medewerkers een lang weekend naar de Provence in Frankrijk geweest. Verder in het jaarverslag zult u hier meer over lezen.

### **Accreditatie**

Onze praktijk streeft ernaar om de beste kwaliteit van zorg te bieden aan onze patiënten. Wij zijn ons ervan bewust dat de zorg voor de patiënt altijd beter kan, en de praktijkvoering effectiever. Daarom is het belangrijk om de kwaliteit van zorg te toetsen en zo nodig te verbeteren. Om deze reden zijn wij juli 2017 gestart met de NHG (Nederlands Huisartsen Genootschap) Praktijkaccreditering.

### **Aan patiënten toestemming vragen i.v.m. het 'LSP'**

In 2013 zijn we begonnen met toestemming te vragen aan onze patiënten om via een beveiligd netwerk (LSP) medische gegevens uit te mogen wisselen met de huisartsenpost en apotheek. In 2014 hebben we hiervoor persoonlijke brieven gestuurd naar alle patiënten van de praktijk. De afgelopen 3 jaren zijn we ermee doorgegaan om zoveel mogelijk patiënten toestemming te vragen, meestal via het spreekuur. In november 2017 hebben we de patiënten die nog niet hadden

gereageerd nogmaals een brief gestuurd. We streven naar 100% toestemming omdat actuele informatie over iemands medische gegevens van groot belang is als een patiënt 's avonds of in het weekend onverwacht naar een huisartsenpost moet. Zonder die toestemming kunnen de huisarts en apotheek van de huisartsenpost iemands medische gegevens niet inzien. Dat kan de kwaliteit van de hulpverlening flink hinderen.

### **Aanschaf extra koelkasten**

Dagelijks worden er heel wat urineonderzoeken gedaan door de assistentes. Soms is het niet duidelijk of deze urines doorgebracht moeten worden naar het laboratorium of dat ze weggegooid kunnen worden. Tot er overleg is geweest met de huisarts worden deze potjes urine bewaard in een aparte koelkast, die in de behandelkamer geplaatst is. Daarnaast is er in de assistentenkamer een extra koelkast gekomen. Hiermee is het mogelijk geworden om de medicatievoorraad - bijvoorbeeld ampullen Vitamine B12 - apart te bewaren van voedselwaren.

### **Veilig Incident Melden (VIM)**

Vanaf 1 juli 2016 is het verplicht om een Veilig Incident Melden (VIM) procedure te hebben in de praktijk. Dit is een procedure voor het intern melden, registreren en bespreken van (bijna-) incidenten. Dit moet veilig zijn en is bedoeld om ervan te leren. Het gaat hierbij dus niet primair om de schuldvraag. Sinds 2011 werkten we projectmatig aan extra alertheid onder alle personeelsleden op (bijna-)incidenten tijdens het werk en aan het stimuleren van het systematisch melden en registreren van dergelijke voorvallen. Omdat er een personeelwisseling heeft plaatsgevonden is dit in 2016 wat op de achtergrond geraakt. In 2017 hebben we een nieuwe commissie benoemd, bestaande uit assistente Jantine Slingerland en huisarts W. Slort. Zij stimuleren de medewerkers om VIM-meldingen te doen en er is een nieuwe versie van het eerder gebruikte protocol opgesteld.

### **Patiënten enquête**

In het kader van de praktijkaccreditatie hebben we een patiënten enquête gehouden. Iedere arts heeft aan 30 patiënten gevraagd een vragenlijst in te vullen over de huisarts zelf en over de praktijkvoering. De uitslag van deze enquêtes hebben we

geëvalueerd en hieruit zijn een aantal verbeterplannen voortgekomen. Deze staan vermeld onder het kopje “Plannen voor 2018”.

## 2. Infrastructuur en organisatie

### Locatie en indeling gebouw

De praktijk bevindt zich in een straat gelegen tussen het centrum en het station van Zevenbergen. Dichtbij de praktijk ligt het woonzorgcentrum 'de Zeven Schakels'. Bovendien zijn er in de omgeving van de praktijk diverse zogenaamde 55-plus woningen.

De indeling van het gebouw is als volgt:

- entree
- ruimte van de praktijkassistenten met balie, 2<sup>e</sup> werkplek, koffietafel, en personeelstoilet
- wachtkamer
- 4 spreekkamers
- 1 behandelkamer
- patiënten-toilet





## Praktijkuitrusting

De volgende tabel geeft een overzicht van de apparatuur in de praktijk:

Apparatuur	Aantal	Merk
Stoomautoclaaf	1	Melag Euroklaf
Spirometer	1	Microloop
Bloeddrukmeters	4	Tycos
Handbloeddrukmeters	4	Erka
Digitale bloeddrukmeters	3	2x Omron 1x Microlife
Ambulante bloeddrukmeter	1	Welch Allyn
Electrocauter	1	Alsatom
Glucose meters	4	Bayer Contour
Otoscopen	4	3x Welch Allyn 1x Heine
Urine-analyseapparaat	1	Bayer Clinitec
Dermatoscoop	1	Welch Allyn
Weegschalen	4	Seca
Lengtemeters	4	Seca / Stanley
Zuurstofsaturatiemeter	2	Onyx
AED	1	Primedica
Doppler	1	Ultratec

Wij hebben sinds 2010 een onderhoudskontraakt afgesloten met een bedrijf in medische artikelen om de medische apparatuur jaarlijks te controleren en te ijken. Zo nodig wordt apparatuur gerepareerd of vervangen.

### **Organisatie van het spreekuur**

Consulten op afspraak.

Bij de huisarts: dagelijks van 08.30 – 10.30 u.

van 11.00 – 12.30 u.

van 13.30 – 14.00 u.

van 16.00 – 17.00 u.

De huisartsen rijden visite tussen 14.00 en 16.00 u.

Bij de praktijkondersteuner somatiek (POH-S): dagelijks van 08.30 - 10.30 u.

van 11.00 - 12.30 u.

van 13.30 - 17.00 u.

Bij de praktijkondersteuner GGZ (POH-GGZ): woensdag van 13.30 - 17.00u.

donderdag van 08.30 - 17.00u.

## Telefonische bereikbaarheid

Aansluiting	Nummer	Wanneer bereikbaar
Praktijklijn	0168 – 32 41 62	08.30-10.30, 11.00-12.30 en 15.30 -17.00 u.
Spoedlijn	keuze 1 (of 112) (of 0168 - 326 926)	08.00-17.00 u.
Receptenlijn	keuze 2 (of 0168 – 32 81 88)	24 uur per dag
Assistente	keuze 3 (of 0168 – 32 81 88)	08.30-10.30, 11.00-12.30 en 15.30 -17.00 u.
Intercollegiale lijn	Keuze 4 (of 0168 – 326 926)	08.00-17.00 u.
Fax-lijn	0168 – 33 06 73	24 uur per dag

In geval van **spoed** is de praktijk tussen 08.00 en 17.00 u voortdurend bereikbaar via het praktijknummer 0168 – 32 41 62 en dan keuze 1 (of direct via het spoednummer 0168 – 326 926). Wanneer het nodig is, kan de huisarts de patiënt dan snel zien op het spreekuur of zal de huisarts de patiënt direct thuis gaan bezoeken.

Bij levensgevaar direkt **112** bellen.

De praktijk is elke werkdag **geopend** van 08.00 tot 17.00 u. Tussen 12.30 en 13.30 u is de voordeur gesloten i.v.m. lunch en overleg. Voor spoedgevallen is de praktijk dan wel telefonisch te bereiken of is het mogelijk daarvoor bij de praktijkingang aan te bellen. Op enkele tijden (van 08.00 tot 08.30 u, van 10.30 tot 11.00 u en van 12.30 tot 15.30 u) is de praktijk telefonisch alleen voor spoedgevallen te bereiken. Het voornaamste doel van het beperken van de telefonische bereikbaarheid is dat de assistente daardoor tussen 13.30 en 15.30 u andere activiteiten kan verrichten.

Tussen 15.30 en 17.00 u is de assistente weer via het algemene nummer te bereiken.

De telefooncentrale geeft collega-artsen de mogelijkheid om via het menu een 4 te kiezen voor intercollegiaal overleg. De huisartsen in onze praktijk kunnen dan op het display van de telefoon zien dat er een collega belt voor overleg

**Herhaalrecepten** kunnen aangevraagd worden via de praktijklijn en dan keuzetoets 2 (of via nummer 0168 – 32 81 88) of via onze website [www.slortentan.nl](http://www.slortentan.nl). Ook blijft het mogelijk deze via de praktijkassistente aan de balie aan te vragen.

Voor huisartsenzorg tijdens **avonden, nachten, weekenden** en feestdagen participeren we in de Huisartsenpost Etten-Leur (Huisartsenpost Etten-Leur, Bredaseweg 171 4872 LA Etten-Leur, telefoonnummer: 076 - 50 40 444).

### **Automatisering**

De praktijk maakt gebruik van het Huisartsen-Informatie-Systeem (= HIS) Medicom. Dit wordt volledig en zorgvuldig gebruikt (episodegerichte registratie met 'ICPC-codes', probleemlijst en ruiters, verwijsbrieven, medicatieoverzicht, preventie-modules, diverse protocollen, agenda en elektronisch declareren). Er zijn 6 werkplekken in de praktijk, alle met internetverbinding. Bijna alle berichten van de ziekenhuizen, de laboratoria, de Huisartsenposten, podotherapeuten, fysiotherapeuten, e.d. komen elektronisch binnen. De berichtgeving van sommige hulpverleners en instellingen komt nog via de traditionele papieren post.

### **Veiligheid data**

De data van het HIS worden tegen verlies beschermd door middel van een dagelijkse back-up. Deze wordt automatisch gemaakt en buiten het praktijkpand opgeslagen. Het systeem (een afgeschermd netwerk) is door een virusscanner en firewall beschermd.

## **Privacy**

Iedere medewerker heeft een eigen toegangscode voor het HIS. Hiermee krijgt 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 avond-, nacht- en weekenddiensten hebben de huisartsen die dienst doen in de Huisartsenpost Etten-Leur toegang tot de gegevens van de patiënt, mits die patiënt daarvoor toestemming heeft gegeven (zie elders).

Voor het vernietigen van privacygevoelige documenten is in de praktijk een papierversnipperaar aanwezig. Op onze website [www.slortentan.nl](http://www.slortentan.nl) kunt u meer lezen over ons privacybeleid.

## **Voorlichting**

Het zo goed mogelijk informeren van de patiënten zien we als een zeer belangrijk onderdeel van ons werk. In de praktijk worden naast de dagelijkse mondelinge uitleg de volgende middelen en methoden ten behoeve van de patiëntenvoorlichting ingezet:

- Praktijkwebsite: [www.slortentan.nl](http://www.slortentan.nl)
- Praktijkfolder
- Informatiescherm in de wachtkamer
- Mededelingenbord
- NHG-site [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl)
- NHG-folders en NHG-patiëntenbrieven
- Diverse andere folders

## **Overleg en samenwerking**

Binnen de huisartsenpraktijk wordt dagelijks overlegd tussen huisartsen, praktijkassistentes en praktijkondersteuner tussen 10.30 en 11.00 u. en in de loop van de middag. Indien noodzakelijk kan er op elk moment van de dag overlegd worden.

De POH's hebben iedere 1<sup>e</sup> maandag van de maand een werkoverleg van 13u30 tot 14u30. Huisarts W. Slort heeft in zijn functie als opleider op elke dag dat de AIOS werkt een overleg met hem/haar van 13u30 tot 14u30. Hij heeft ook wekelijks een overleg met de POH-GGZ op donderdag van 13u30 tot 14u00.

We streven ernaar om elke 2 maanden een officiële werkbespreking te houden met huisarts W. Slort, praktijkondersteuner Irene van Tetering en de praktijkassistentes, waarbij notulen gemaakt worden. Wanneer er zich belangrijke bespreekpunten aandienen die op korte termijn aandacht vragen, dan worden tussentijds vergaderingen gehouden.

De huisartsen van de praktijk vormen samen met de huisartsen van praktijk "De Klundert" in Klundert een HAGRO (=Huisartsengroep Klundert-Zevenbergen = HGKZ). Tevens werken we regionaal samen in de Huisartsenkring West-Brabant. Daarnaast participeren we in de waarneemregeling van de Huisartsenpost te Etten-Leur. Het FTO (= FarmacoTherapeutisch Overleg) doen de huisartsen van onze praktijk samen met de apothekers uit Zevenbergen, en met de huisartsen van gezondheidscentrum "Tholos" te Zevenbergen.

De praktijk fungeert als opleidingspraktijk voor toekomstige huisartsen in samenwerking met de Huisartsopleiding van de Erasmus Universiteit te Rotterdam.

Sinds september 2010 is er ca. 3 x per jaar een overleg over hulpverlening aan mensen met psychosociale klachten in Zevenbergen. Aan dat overleg doen de huisartsen en POH-GGZ van onze praktijk mee, samen met psychotherapeut M. Faatz en psychosomatisch fysiotherapeut R. Nagtzaam. Doel van de besprekingen is om de hulp aan patiënten met depressieve en angstklachten te verbeteren, o.a. door de onderlinge samenwerking te verbeteren.

De praktijkartsen nemen deel aan structureel overleg met verschillende instanties:

<b>Overlegpartner</b>	<b>Overlegfrequentie</b>
Hagro	op indicatie
Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)	2 x per jaar
Apotheker	FTO
POH-GGZ	wekelijks
Wijkverpleegkundige en Specialist Ouderengeneeskunde	6 wekelijks
Fysiotherapeut	op indicatie
Kinderfysiotherapie/logopedie/cesartherapie	2 à 3 x per jaar
Netwerk Palliatieve Zorg Moerdijk-Drimmelen	3 x per jaar
Huisartsopleiding R'dam	maandelijks
Zorggroep Breda e.o.	ca 4 x per jaar
'De Zeven Schakels' (o.a, het verpleeghuis)	1 x per jaar
De Kring	2-maandelijks
Praktijk voor psychotherapie M. Faatz	3 x per jaar

Verder wordt lokaal/regionaal samengewerkt met o.a.:

- Ziekenhuizen Amphia (Breda), Bravis (Roosendaal en Bergen op Zoom) en Albert Schweitzer (Dordrecht en Zwijndrecht)
- Surplus (o.a. de (psycho) geriatrische polikliniek)

### 3. Het team

#### De medewerkers

**Huisarts G. Tan** werkte in de praktijk op maandag, woensdag en vrijdag. Zij heeft speciale interesse in kindergeneeskunde en palliatieve zorg. Zij heeft de Kaderopleiding Palliatieve Zorg gevolgd. Daarnaast is zij gecertificeerd voor reizigersadviesing en is zij opgeleid om met een dermatoscoop plekjes op de huid te beoordelen (o.a. moedervlekken).

**Huisarts W. Slort** werkte in de praktijk op maandag, woensdag en donderdag. Hij heeft speciale interesse in chirurgische problemen en in het begeleiden van mensen met psychische klachten. Hij is huisartsopleider voor de Huisartsopleiding van de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Nevenfuncties: lid van het bestuur van de Commissie Wetenschappelijk Onderzoek van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG); voorzitter van het Netwerk Palliatieve Zorg Moerdijk-Drimmelen; lid van de Programmacommissie 'Palliantie, meer dan zorg' van ZonMw.

**Huisarts E. Rosbak** is in 2016 langdurig met ziekteverlof geweest na een ongeval. In 2017 is zij gestart met een re-integratieproject in de praktijk. Zij werkte in de praktijk een aantal uren op dinsdag, donderdag en vrijdag. Patiënten kunnen bij haar terecht voor algemene huisartsgeneeskundige en gynaecologische vragen, maar ook voor kleine chirurgische ingreepjes en plaatsing van spiraaltjes.

**Huisarts M. van Geloof** werkte in de praktijk op dinsdag en donderdag. Zij is een allround huisarts met speciale interesse in zorg voor mensen met een chronische ziekte, palliatieve zorg en reizigersadviesing. Daarnaast kunnen patiënten bij haar terecht voor de meeste kleine chirurgische verrichtingen en het plaatsen van een spiraaltje.

**Huisarts J. Merkx** werkte in de praktijk op dinsdag en vrijdag. Zij heeft in 2016 met ons meegewerkt als huisarts in opleiding en aansluitend werkte zij hier nog een jaar als gediplomeerd huisarts.



**Praktijkondersteuner Irene van Tetering-van Slobbe** werkte in de praktijk op maandag, dinsdag en woensdag. Zij werkte eerder al jaren in de praktijk als praktijkassistente. In 2005 heeft ze de opleiding tot praktijkondersteuner somatiek met succes afgerond. In die functie houdt zij zich in de praktijk in het bijzonder bezig met de begeleiding van mensen met Diabetes Mellitus, met hart- en vaatziekten of met een verhoogd risico op hart- en vaatziekten, met astma of COPD. Zij voert adviserende en ondersteunende gesprekken met patiënten die willen stoppen met roken. Zij neemt MMSE-testen af, houdt een wrattenspreekuur, behandelt wonden en verricht diverse medische handelingen. Ook bezoekt zij mensen aan huis om in kaart te brengen of zij mogelijk tot de groep kwetsbare ouderen behoren die extra aandacht nodig hebben van bijvoorbeeld een wijkverpleegkundige. Daarnaast is zij medeverantwoordelijk voor de praktijkorganisatie (praktijkvergaderingen, jaarverslag, e.d.). Sinds juli 2017 heeft zij ook een taak als kwaliteits-coördinator voor de accreditatie van de praktijk.

**Praktijkondersteuner Evelyne Roth** werkte in de praktijk op donderdag en vrijdag. Evelyne houdt zich bezig met de begeleiding van mensen met astma en COPD en met Diabetes Mellitus. Zij begeleidt mensen met hart- en vaatziekten of met een verhoogd risico op hart- en vaatziekten en voert adviserende en ondersteunende gesprekken met patiënten die willen stoppen met roken. Zij neemt MMSE-testen af en voert diverse medische handelingen uit.

### **Onze praktijkassistentes:**

De assistentes verrichten veel taken voor de praktijk. Een heel belangrijke taak is het aannemen van vragen van patiënten aan de telefoon of aan de balie. Zij zijn dan 'het gezicht van onze praktijk'. Daarbij proberen ze de urgentie van de hulpvragen zo goed mogelijk in te schatten om de juiste actie in gang te kunnen zetten. Soms kunnen zij zelfstandig adviezen geven (die adviezen worden altijd overlegd met de huisarts - vaak achteraf -), andere keren wordt een afspraak met de huisarts of de praktijkondersteuner gemaakt in overleg met de patiënt. Hiernaast hebben zij veel administratieve taken, zoals het verwerken van de ingekomen post, het versturen, opvragen en verwerken van patiëntendossiers en het verwerken van de aangevraagde herhaalrecepten. Zij voeren urineonderzoeken uit, steriliseren de

medische instrumenten en hebben nog vele andere werkzaamheden zowel voor de artsen als voor de patiënten. Buiten al deze bezigheden hebben zij allen nog hun eigen specifieke taken:

**Margriet** werkte in de praktijk op dinsdag en vrijdag. Zij houdt veel administratieve zaken bij, zoals het aanmelden van pasgeboren kinderen bij de zorgverzekeraar, het verwerken van inschrijvingen van nieuwe patiënten en hun dossiers en het uitschrijven van patiënten en opsturen van hun dossiers.

**Nina Eikenbroek** werkte in de praktijk op woensdag, donderdag en vrijdag. Zij zorgt ervoor dat er altijd voldoende medische hulpmiddelen op voorraad zijn. Tevens controleert zij wekelijks de spreekkamers en vult ook hier zo nodig de voorraden aan. Omdat het regelmatig nodig is dat 1 van de assistentes al om 8 uur aanwezig is, maakt Nina hiervoor maandelijks een schema.

**Nancy van Hulst** werkte in de praktijk op maandag en dinsdag. Zij heeft een map aangelegd waarin de hele praktijkvoering is terug te vinden. Tevens houdt zij zich bezig met alle ontwikkelingen op het gebied van het LPS en het UZI-register. LSP staat voor Landelijk Schakel Punt en biedt de mogelijkheid om via een beveiligde omgeving medische gegevens op te vragen door de waarnemende huisarts tijdens de avond- en weekenddienst. UZI staat voor Unieke Zorgverlener Identificatie en dit is de persoonlijke pas die de zorgverlener nodig heeft om in het benodigde medisch dossier te kunnen kijken. Verder heeft zij zich gespecialiseerd op het gebied van reizigersvaccinaties.

**Bernadette Nobel** werkte in de praktijk op maandag en donderdag. Zij heeft diverse administratieve taken zoals het inschrijven van nieuwe patiënten en hun dossiers en het uitschrijven van patiënten en opsturen van hun dossiers. Zij verzorgt de administratie rondom de contracten met de diverse verzekeringsmaatschappijen. Indien er een - al of niet tijdelijke - vacature is ontstaan voor een praktijkassistente regelt zij een advertentie en coördineert zij de sollicitatiegesprekken.

**Jantine Slingerland** werkte op maandag en woensdag. Samen met Bernadette is zij verantwoordelijk voor de administratie omtrent het inschrijven van nieuwe patiënten

en uitschrijven van patiënten die gaan verhuizen buiten Zevenbergen en het opsturen van hun dossiers.

**Tabel medewerkers**

<b>Naam:</b>	<b>Functie:</b>	<b>Datum in dienst-treding:</b>	<b>BIG registratie-nummer:</b>	<b>Geldig tot:</b>
G. Tan	Huisarts	01.07.1996	19024215001	31-12-2019
W. Slort	Huisarts	01.07.1996	89023912501	31-07-2018
E. Rosbak	Huisarts	01.01.2015	79057327701	31-08-2018
M. van Geloof	Huisarts	01.05.2016	19050898601	31.07.2018
J. Merkx	Huisarts	08.01.2017	69913306301	08.01.2022
I. van Tetering	Praktijkondersteuner	01.01.1998	n.v.t.	
E. Roth	Praktijkondersteuner	01.11.2014	n.v.t.	
Margriet	Praktijkassistente	01.03.2006	n.v.t.	
N. Eikenbroek	Praktijkassistente	01.03.2008	n.v.t.	
N. van Hulten	Praktijkassistente	01.03.2012	n.v.t.	
B. Nobel	Praktijkassistente	01.06.2013	n.v.t.	
J. Slingerland	Praktijkassistente	01.04.2016	n.v.t.	

**Tabel weekrooster:**

	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
G. Tan	X		X		X
W. Slort	X		X	X	
M. van Geloof		X		X	
J. Merkx		X			X
E. Rosbak		X		X	X
I. van Tetering	X	X	X		
E. Roth				X	X
Margriet		X			X
N. Eikenbroek			X	X	X
N. van Hulten	X	X			
B. Nobel	X			X	
J. Slingerland	X		X		

**Omgerekend in aantal Fte:**

<b>Aantal Fte op basis van 40-urige werkweek</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Huisartsen	2,0 Fte	<b>2,0 Fte</b>
Praktijkassistentie	2,2 Fte	<b>2,2 Fte</b>
Praktijkondersteuner Somatiek	1,0 Fte	<b>1,0 Fte</b>
Praktijkondersteuner GGZ	0,3 Fte	<b>0,3 Fte</b>

Het aantal FTE-huisartsenzorg, het aantal FTE praktijkassistentes en het aantal FTE POH-somatiek en POH-GGZ zijn de laatste jaren gelijk gebleven. In bovengenoemde tabel is het aantal uren dat huisarts E. Rosbak in het kader van haar re-integratie werkte niet meegenomen.

**Teambuilding:**

Om als praktijk een optimale kwaliteit te kunnen bereiken is een goede onderlinge werksfeer een voorwaarde. Daarom proberen we als team hechter en dus sterker te worden. Net als veel andere bedrijven doen we aan teambuilding, waardoor het personeel elkaar ook buiten de werksituatie beter leert kennen.

In het voorjaar van **2017** zijn we een lang weekend naar een “chambre d’hotes”, genaamd “Bastide la Guerine” nabij het plaatsje Valensole in de Provence in Frankrijk geweest. Dit is een 17<sup>e</sup>-eeuwse hoeve waar eigenaar Eric van den Bergh een waar paradijs van heeft gemaakt!

**La Bastide**

We hebben iedere dag genoten van een geweldig ontbijt, een heerlijk zwembad en een diner wat iedere avond weer een Michelinster verdiende. Onze gastheer Eric heeft ons meegenomen voor een prachtige wandeling tussen de paarse lavendelvelden, hij heeft ons mooie dorpjes laten zien en ook het uitnodigende Lac St. Croix waarop wij hebben gewaterfietst en waarin we ook gezwommen hebben. Het hele weekend was een groot feest waarin wij heel veel plezier hebben gehad samen en ontzettend genoten hebben.

## 4. De patiënten

### - patiënten aantallen, verdeling naar leeftijd

Op 31-12-2017 stonden 4766 patiënten in de praktijk ingeschreven. De praktijkopbouw naar leeftijd staat weergegeven in onderstaande tabel, waarin tevens een vergelijking is gemaakt met 2016.

#### Verdeling patiëntenpopulatie naar leeftijd:

Aantal en percentage ingeschreven patiënten in de huisartsenpraktijk naar leeftijd vanaf 2016

	2016		2017	
	Uw praktijk		Uw praktijk	
	Aantal	%	Aantal	%
0 - 4	207	4.3	177	3.7
5 - 14	673	13.9	622	13.1
15 - 24	569	11.7	608	12.8
25 - 44	1,082	22.3	1,001	21.0
45 - 64	1,380	28.4	1,382	29.0
65 - 74	527	10.9	540	11.3
75+	418	8.6	436	9.2
<b>Totaal</b>	<b>4,856</b>	<b>100 %</b>	<b>4,766</b>	<b>100 %</b>

Bron: Nivel

Bovenstaande tabel laat zien dat het totale aantal patiënten in 2017 t.o.v. 2016 is afgenomen met 90 personen. Verder valt op dat m.n. het aantal (jonge) kinderen iets is gedaald en het aantal ouderen (> 65 jaar) iets is gestegen. Waarschijnlijk kunnen deze verschillen verklaard worden door het feit dat de praktijk sinds 2016 gesloten is voor nieuwe inschrijvingen.

**Verdeling patiëntenpopulatie naar verzekeringsmaatschappij:**

<b>VERZEKERING-top 5</b>	2016	<b>2017</b>
ZC CZ / DELTA LLOYD / OHRA	2480	2467
ZZ ZILVEREN KRUIS	477	492
VGZ	334	351
MZ MENZIS	240	205
OVERIGE	1325	1251

Net als in 2016 is CZ ook in 2017 voor onze praktijk de zorgverzekeraar waarbij het grootste aantal patiënten is verzekerd. De verdeling van het aantal patiënten over de verschillende zorgverzekeraars blijft voor onze praktijk al jaren gelijk.



## 5. Het medisch handelen

- Verrichtingen/contacten
- Ketenzorg (diabetes, astma, COPD, e.d.)

### Inleiding

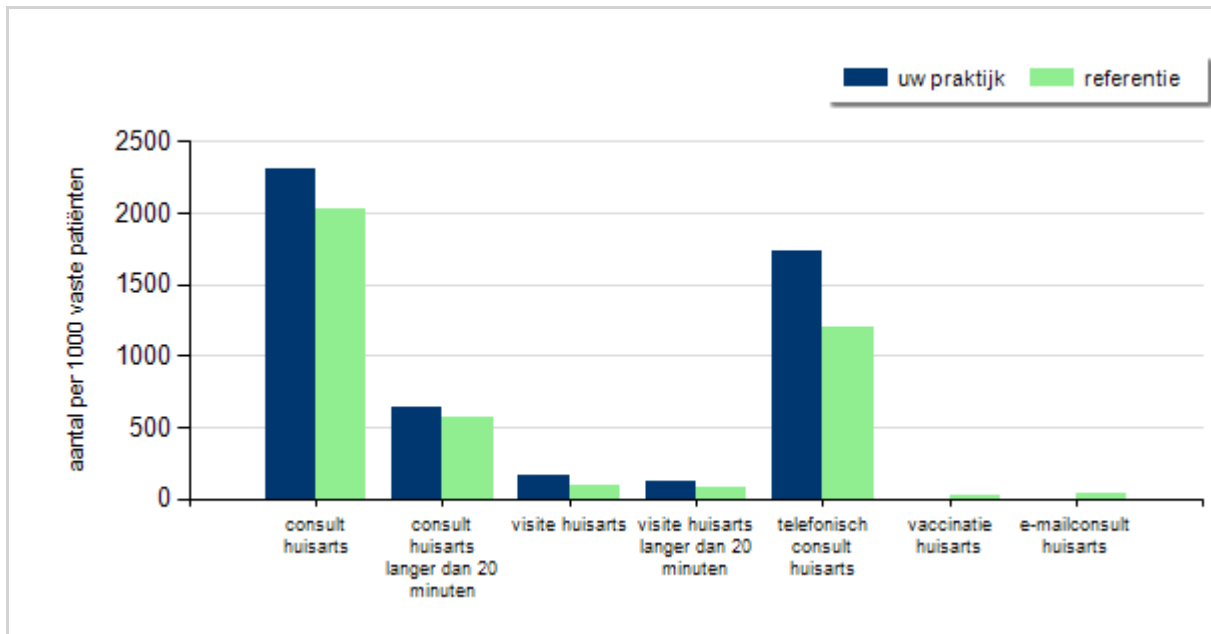
In dit hoofdstuk wordt gerapporteerd over het medisch handelen in de praktijk. Als basis daarvoor dienen o.a. de epidemiologische gegevens m.b.t. de volgende chronische aandoeningen: diabetes mellitus, astma, COPD en hart- en vaatziekten. Deze worden verderop in een tabel gepresenteerd.

Nu eerst een tabel betreffende het aantal contacten tussen huisarts en patient.

### Verrichtingen/contacten

Tabel gemiddeld aantal contacten met de huisarts in 2017 vergeleken met andere praktijken:

### Contacten met de huisarts



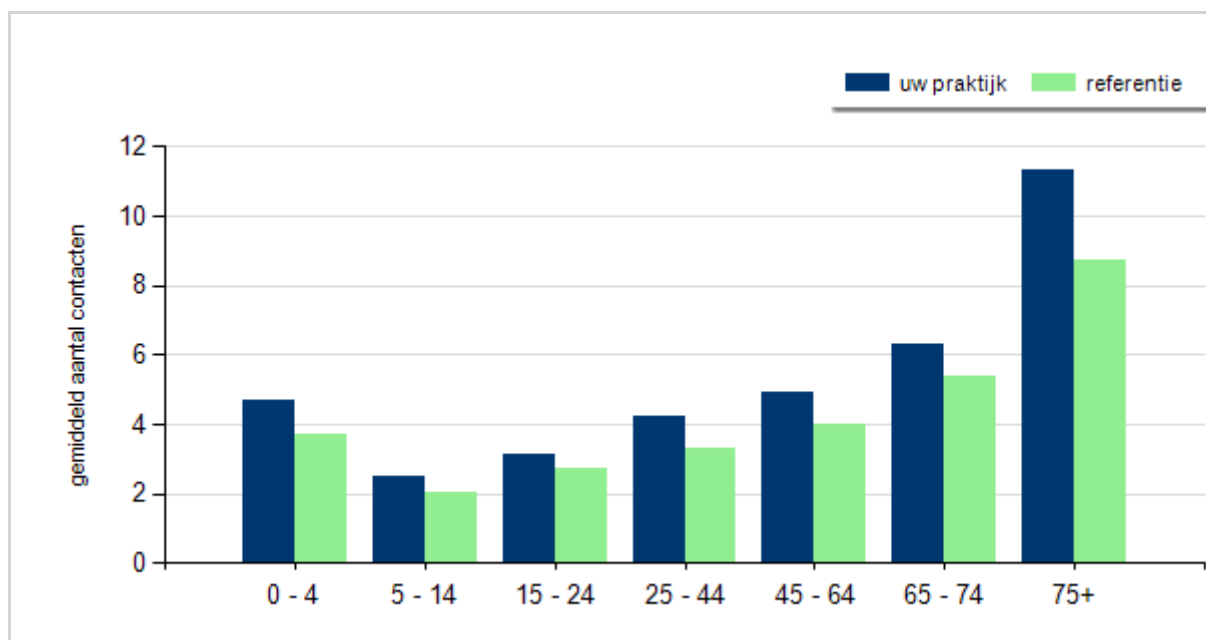
Bron: Nivel

Uit de bovenstaande grafiek blijkt dat onze praktijk ook in 2017 een hoger aantal consulten, visites en telefonische consulten deed in vergelijking tot een groep andere praktijken in Nederland (“de referentie”). Mogelijk hebben onze hogere getallen te maken met ons streven om een laagdrempelige praktijk te willen zijn, waar patiënten makkelijk terecht kunnen met allerlei huisartsgeneeskundige vragen.

**Tabel gemiddeld aantal contacten met de huisarts, nu per patiënt naar leeftijd, vergeleken met andere praktijken:**

### Contactfrequentie naar leeftijd

Hier wordt het gemiddelde aantal contacten met de huisarts per patiënt naar leeftijdsgroep weergegeven. Hierbij zijn alle contacten samengevoegd.



Bron: Nivel

Bovenstaande grafiek laat het gemiddeld aantal contacten met de huisarts per patiënt in 2017 zien, maar nu onderverdeeld naar leeftijd van de patiënt, en weer vergeleken met de groep andere praktijken. In alle leeftijdsgroepen zijn er in onze praktijk meer patiëntcontacten per jaar dan in de ‘referentie-praktijken’. Dat geldt het sterkst voor de groep 75+.

Hieronder volgt een tabel waarin wordt aangegeven hoeveel verrichtingen elke medewerker van de praktijk heeft gedaan in 2017.

**Tabel verrichtingen/contacten 2017 en vergelijking totale aantallen 2017 ten opzichte van 2016:**

<b>VERRICHTINGEN:</b>	<b>ARTSEN</b>	<b>POH'S</b>	<b>ASSISTENTES</b>	<b>TOTAAL 2017</b>	<b>TOTAAL 2016</b>
Consult	8.361	1.489	1.363	11.213	12.405
Lang consult	2.680	406	-	3.086	3.161
Visite	665	129	-	794	972
Lange visite	508	84	-	592	598
Int. zorg visite	186	-	-	186	182
Telef. consult	1.479	184	6.925	8.488	8.242
Herh.recept	4	34	8.009	14.788	14.678
Chirurgie	145	-	-	145	162
Stikstof	45	146	-	191	193
Cyriax injectie	52	-	-	52	49
ABM	-	87	-	88	74
MMSE	-	15	-	15	19
Doppler	-	41	-	41	27
IUD	38	-	-	38	34

Wat opvalt in bovenstaande tabel:

1. In de tabel is te zien dat de aantallen consulten, lange consulten, visites en lange visites in 2017 gedaald zijn t.o.v. in 2016. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat de patiëntenpopulatie in 2017 iets kleiner geworden is dan in 2016.

2. Het aantal telefonische consulten is iets gestegen. We hebben hier geen verklaring voor.

3. Het totaalaantal herhaalrecepten komt in de tabel niet overeen met de totalen van de artsen, POH's en assistentes samen. Bij veel patiënten gaan de herhaalrecepten via de herhaalservice van de apotheek. Die herhaalrecepten werden door de apotheek zelf uitgevoerd, na accordering door de huisarts.

4. Het aantal chirurgische ingrepen is iets afgenomen, evenals het aantal behandelingen met stikstof. Van diverse andere verrichtingen is het aantal in 2017 iets gestegen t.o.v. 2016:

- Cyriax injecties
- ABM
- Doppler
- IUD.

5. het aantal MMSE's (een screenende test voor als er gedacht wordt aan ziektes zoals dementie), is iets afgenomen van 19 in 2016 naar 15 in 2017.

6. 'No show'

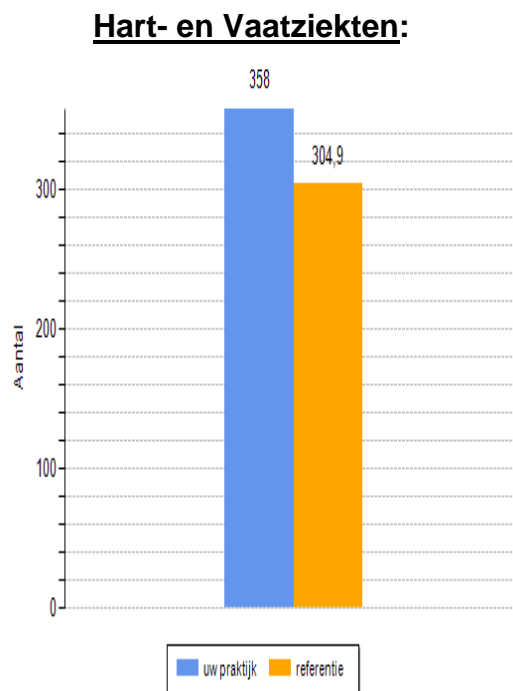
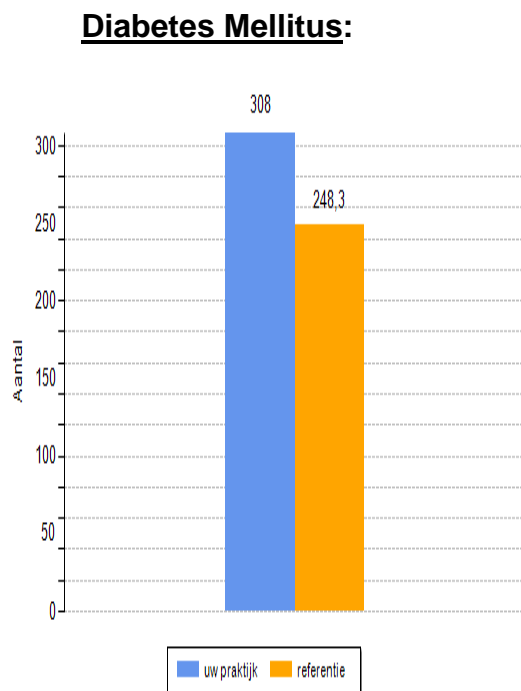
In 2013 zijn we gestart met het registreren van het aantal keer dat een patiënt niet op het spreekuur komt zonder afzeggen vooraf. Voor 2016 was het aantal 152 en voor 2017 was het aantal iets hoger namelijk 157. Als iemand niet komt op het afgesproken tijdstip, dan proberen we hem/haar even te bellen. Vaak is er sprake van een misverstand over de dag of het tijdstip van de afspraak. Soms zijn mensen het vergeten.

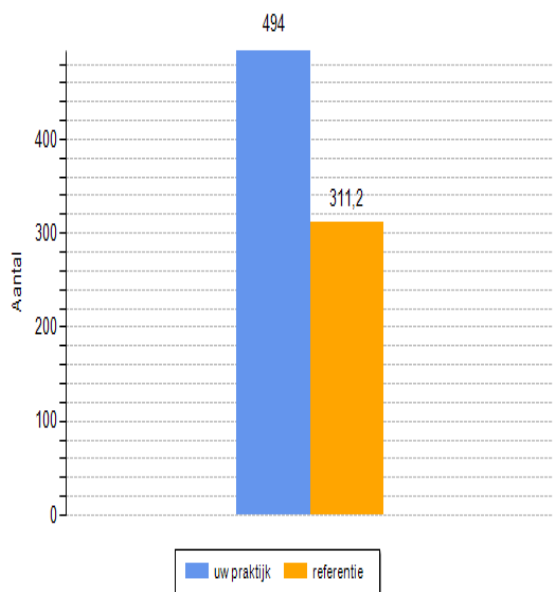
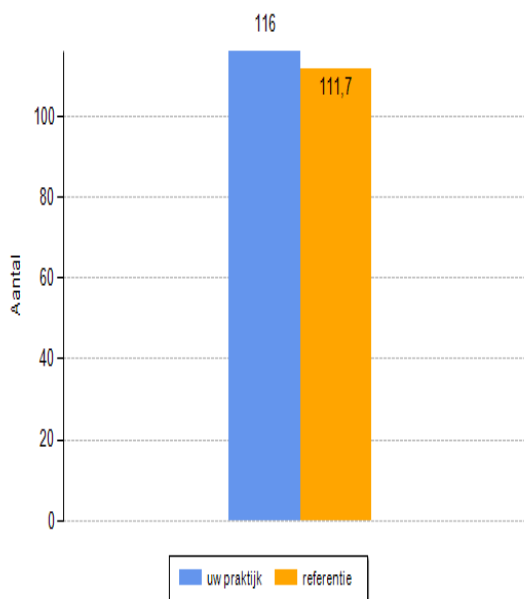
Het aantal consulten, telefonische consulten en visites door de praktijkondersteuners Irene en Evelyne is in werkelijkheid hoger dan de tabel hierboven laat zien. Wat bovenstaande tabel laat zien zijn de (telefonische) consulten en visites voor patiënten buiten de ketenzorg, zoals het geven van injecties, oren uitspuiten, wondbehandeling, "stoppen met roken" gesprekken etcetera. De consulten en visites in het kader van de ketenzorg (i.v.m. diabetes, astma, COPD en CVRM) tellen bij bovenstaande getallen dus niet mee.

## Ketenzorg

### Prevalentie chronische aandoeningen

Onderstaande staafdiagrammen tonen het aantal patiënten met Diabetes Mellitus, Hart- en vaatziekten, COPD en Astma in onze huisartsenpraktijk in 2017, vergeleken met de groep andere praktijken (de referentie):



**Astma:****COPD:**

Opvallend is dat wij van alle categorieën meer patiënten in de praktijk hebben dan andere praktijken (referentie). Een mogelijke oorzaak zou kunnen zijn dat wij intensiever gebruik maken van het Huisartsen Informatie Systeem en daardoor misschien stipter registeren. Maar het is ook mogelijk dat er inderdaad meer patiënten met chronische aandoeningen in Noord-Brabant zijn dan elders in het land. Het meest valt op dat onze aantallen patiënten met astma fors hoger dan zijn dan die van de referentie-praktijken. We hebben twijfel of ons hoge aantal klopt. Mogelijk staat een aantal van onze patiënten onterecht geregistreerd als “astmatisch”. In 2015 zijn wij gestart met ketenzorg astma. Wij zijn toen ook gestart met een dossieronderzoek van patiënten die deze diagnose hebben gekregen. Omdat het om een erg grote groep gaat zijn wij hier nog niet mee klaar.

## 6. Het kwaliteitsbeleid

In dit hoofdstuk komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- **Preventie:** het voorkomen van ziektes/klachten is een belangrijk doel;
- **Praktijkondersteuning:** heeft onze praktijk een kwaliteitsimpuls gegeven;
- **Scholing:** is voorwaarde voor kwaliteit, is stimulerend en helpt om bij te blijven;
- **Overleg:** samenwerken binnen en buiten de praktijk geeft extra kwaliteit;
- **Klachtenregeling:** klachten betekenen belangrijke feedback voor het praktijkbeleid;
- **Folder en website:** informatie over onze praktijk versterkt de kwaliteit;
- **Huisartsopleiding:** we werken mee aan de opleiding van nieuwe huisartsen.

### Preventie

Daar waar aangetoond is dat preventieve activiteiten een wezenlijke bijdrage kunnen leveren aan de volksgezondheid, voeren wij die uit. Speerpunten in ons preventiebeleid zijn:

- Ketenzorg Diabetes Mellitus, Hart- en vaatziekten, astma en COPD
- Opsporen van voorstadia van baarmoederhalskanker
- Griepvaccinaties voor mensen met een verhoogd risico op het krijgen van complicaties door griep
- Reizigersadvisering
- Hulp bij het stoppen met roken

### Huisartsen Zorggroep Breda e.o.

De Huisartsen Zorggroep Breda e.o. is een regionaal samenwerkingsverband van 100 huisartsen, opgericht in 2007 om de zorg voor diabetespatiënten te verbeteren. In 2010 is de zorg voor COPD-patiënten daarbij gekomen, in 2012 de zorg voor mensen met hart- en vaatziekten (Secundaire Preventie), in 2015 de zorg voor patiënten met astma en in 2016 zijn we gestart met ketenzorg voor mensen met hoge bloeddruk en/of verhoogd cholesterol (Primaire Preventie). De huisartsen hebben afspraken gemaakt om deze chronische zorg volgens de recentste zorgstandaarden te leveren. In de vorm van Integrale Zorgprogramma's wordt deze zorg gezamenlijk georganiseerd en voor patiënten dichtbij huis aangeboden, namelijk vanuit de eigen

huisartsenpraktijk. Om de zorg optimaal uit te voeren, werken we samen met andere zorgverleners, zoals bijvoorbeeld specialisten in het Amphia ziekenhuis, diëtisten, fysiotherapeuten, pedicures, podotherapeuten en specialistische verpleegkundigen. Hiermee is een keten van zorg ontstaan, de zogenaamde Ketenzorg, ook wel dbc's (diagnose-behandelcombinatie) genoemd. Vanuit alle praktijken worden uitkomsten van de zorg met elkaar vergeleken. Verschillen tussen praktijken leveren verbeterplannen op om de kwaliteit van de zorg voor mensen met diabetes, astma, COPD of hart- en vaatziekten telkens nog verder te verbeteren.

Iedere 3 maanden wordt bij alle aan de HZG deelnemende praktijken de registratie van patiënten in de verschillende dbc's gecontroleerd. Er wordt dan met name gekeken of de vooraf geformuleerde doelstellingen werden gehaald. Afhankelijk van de behaalde percentages wordt per dbc een A, B of C-score toegekend. Indien een praktijk voor een bepaalde dbc een C-score heeft, worden zij hierop geattendeerd door de zorggroep en is zij verplicht om hierop actie te ondernemen. Hieronder volgt een samenvatting van de resultaten van onze praktijk in relatie tot de doelstellingen van de zorggroep op peildatum 1 januari 2018. Op deze datum hadden wij voor alle dbc's een A-score.

### Ketenzorg Diabetes:

<b>Bloedbepalingen Diabetes Mellitus</b> <b>Doelstelling: &gt; 90%</b>	<b>Onze praktijk</b> <b>Uitkomsten 2017</b>
HbA1c bepaling (=gemiddelde suiker)	99,5%
Lipidenbepaling (=cholesterol)	91,0%
Nierfunctie bepaling	93,8%
<b>Controles in praktijk</b> <b>Doelstelling: &gt; 90%</b>	<b>Onze praktijk</b> <b>Uitkomsten 2017</b>
Bloeddrukmeting	98,1%



Roken bekend	97,1%
BMI bepaald ('gewicht')	95,2%
Voetonderzoek verricht	86,2%
Fundusonderzoek (oog) verricht	81,4%

Onze praktijk heeft op peildatum 01.01.2018 voor de bloedbepalingen alle doelstellingen gehaald. Van de controles scoren wij voor het fundusonderzoek en het voetonderzoek nog iets lager. Op peildatum 01.10.2017 scoorden wij voor beide echter een stuk lager: fundusonderzoek verricht 75,1% en voetonderzoek verricht 73,3%. Hierdoor bereikten wij op 1 oktober een C-score voor de dbc Diabetes Mellitus. Wij hebben gezamenlijk gezocht wat de reden kon zijn van dit lage percentage en een verbeterplan opgesteld met als resultaat dat wij op 01.01.2018 weer een A-score bereikt hadden.

#### **Ketenzorg COPD:**

<b>Controles in praktijk</b>	<b>Doelstelling</b>	<b>Onze praktijk Uitkomsten 2017</b>
CCQ*	➤ 70%	85,4%
Rookstatus bekend	➤ 80%	85,4%
Controle inhalatietechniek	➤ 70%	83,8%

\* CCQ = Clinical COPD Questionnaire (een gezondheidsvragenlijst)

Onze praktijk heeft in 2017 alle doelstellingen behaald.

#### **Ketenzorg Astma**

<b>Controles in praktijk</b>	<b>Doelstelling</b>	<b>Onze praktijk Uitkomsten 2017</b>
ACQ	➤ 70%	64,2%
Rookstatus bekend	➤ 80%	94,7%
Controle inhalatietechniek	➤ 70%	86,7%

Het percentage “ACQ” heeft helaas het percentage van 80% niet gehaald. Wij begrijpen dit niet goed omdat het percentage “controle inhalatietechniek” juist zo hoog is. Als mensen op het spreekuur komen wordt zowel de ACQ-lijst doorgenomen als ook de inhalatietechniek gecontroleerd. Het kan met een registratiefout te maken hebben, waar wij alert op moeten zijn. Daarnaast zullen wij de mensen die niet gereageerd hebben op de eerste uitnodigingsbrief voor het astma spreekuur, een herinneringsbrief sturen, en eventueel daarna nog bellen.

### **Ketenzorg CVRM (CardioVasculair RisicoManagement)**

In 2012 zijn we gestart met ketenzorg CVRM voor patiënten die bekend zijn met hart- en vaatziekten, de “Secundaire Preventie”. In 2016 is dit uitgebreid naar patiënten die geen hart-vaatziekte hebben, maar wel een verhoogd cholesterol en/of verhoogde bloeddruk, de “Primaire Preventie”.

Deze mensen worden jaarlijks uitgenodigd door het Huisartsenlaboratorium om bloed te laten prikken en vervolgens maken zij een afspraak bij één van de praktijkondersteuners. Zij bespreekt de uitslag, meet de bloeddruk en geeft desgewenst leefstijladviezen. Hieronder een tabel met de resultaten van onze praktijk op peildatum 1 januari 2018.

<b>Bloedbepalingen CVRM</b> <b>Doelstelling: &gt; 80%</b>	<b>Secundaire preventie</b> <b>Onze praktijk</b> <b>Uitkomsten 2017</b>	<b>Primaire preventie</b> <b>Onze praktijk</b> <b>Uitkomsten 2017</b>
Glucose nuchter	99,3%	100%
Lipidenprofiel (=cholesterol)	93,4%	96,6%
Nierfunctie bepaling	99,3%	100%
<b>Controles in praktijk</b> <b>Doelstelling: &gt; 80%</b>	<b>Onze praktijk</b> <b>Uitkomsten 2017</b>	<b>Onze praktijk</b> <b>Uitkomsten 2017</b>
Bloeddrukmeting	90,1%	91,4%
Roken bekend	90,7%	93,6%
BMI bepaald	79,5%	85,3%

Voor bijna alle bepalingen en controles hebben we in 2017 de afgesproken doelstelling van 80% behaald, zelfs met scores boven de 90%. Alleen de registratie van de controle van het BMI bij de Secundaire Preventie, haalt met 79,5 % net niet de 80%.

### **Cervixuitstrijkjes (i.v.m. preventie baarmoederhalskanker)**

Het doel van dit preventieve bevolkingsonderzoek is, dat iedere vrouw tussen de 30 en 60 jaar een maal per 5 jaar een uitstrijkje krijgt aangeboden om hiermee voorstadia of vroege stadia van baarmoederhalskanker te kunnen opsporen. Sinds 2016 is de rol van de huisarts met betrekking tot de uitvoering van het preventieve bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker gewijzigd. Het BVO Zuid (Bevolkingsonderzoek Zuid) maakt nu zelf een selectie van de vrouwen tussen 30 en 60 jaar die in aanmerking komen voor het maken van een uitstrijkje en stuurt hen ook de uitnodigingen toe. De POH's in onze praktijk nemen de uitstrijkjes af. Het laboratorium van het Amphia Ziekenhuis onderzoekt deze uitstrijkjes en stuurt de uitslag naar het BVO Zuid. Zij sturen de uitslag weer naar de huisartsenpraktijk en naar de betreffende vrouw. Hierdoor hebben wij geen inzicht meer welke vrouwen een oproep hebben gekregen en welk percentage van de totale groep vrouwen die een uitnodiging heeft gekregen, vervolgens een uitstrijkje heeft laten maken.

### **Griepvaccinaties**

In oktober/november krijgen alle mensen met een indicatie voor de grieprik een oproep. Er wordt dan een twee uur durend spreekuur georganiseerd in de praktijk, waarbij alle medewerkers betrokken zijn en hun eigen taken hebben. De patiënten voor wie het om medische redenen niet mogelijk is om naar de praktijk te komen, worden thuis gevaccineerd door de praktijkondersteuner. Het streven is om een zo hoog mogelijk percentage van de geïndiceerden elk jaar te vaccineren. In 2016 was dit percentage 70% en in 2017 71%.

**Tabel griepvaccinaties:**

	2017	2016
<b>Selectie</b>	<b>1310</b>	<b>1365</b>
<b>Vaccinatie aantal totaal</b>	<b>933 (71%)</b>	<b>955 (70%)</b>
<b>Vaccinatie &lt; 60 jaar</b>	<b>185</b>	<b>201</b>
<b>Vaccinatie &gt; 60jaar</b>	<b>748</b>	<b>754</b>

### **Reizigersadvisering**

Patiënten kunnen advies op maat krijgen over noodzakelijke inentingen, malariaprofylaxe en hygiënische maatregelen in verband met reizen naar verre landen. De patiënten kunnen hiertoe een aanvraagformulier invullen via de website, of afhalen bij de assistente. Eén van de huisartsen, G. Tan, is gecertificeerd voor het verzorgen van reizigersadviezen. Zij werkt hierbij samen met Nancy van Hulst, die hiervoor een scholing op het gebied van reizigersvaccinatie heeft gevolgd.

### **Stoppen met Roken**

Wanneer het ons opvalt dat mensen roken of wanneer mensen met bepaalde klachten of ziektes op het spreekuur komen, zullen we proberen de optie 'stoppen met roken' ter sprake te brengen. Wij bieden hierbij een begeleidingsprogramma aan in de vorm van ondersteunende gesprekken met een van de praktijkondersteuners. In overleg met de patiënt wordt in sommige gevallen ook gekozen voor medicamenteuze ondersteuning daarbij.

## **Praktijkondersteuning**

Praktijk Ondersteuner Huisartsen, afgekort POH, is een inmiddels niet meer weg te denken functie binnen onze huisartsenpraktijk. Door de inzet van de POH is de kwaliteit van (m.n preventieve) zorg verbeterd. Irene van Tetering en Evelyne Roth zijn al geruime tijd werkzaam in deze functie.

## **Scholing**

Alle medewerkers - huisartsen, praktijkondersteuners en praktijkassistentes - worden geacht hun kennis op diverse gebieden op peil te houden of uit te breiden. Hiervoor volgen zij regelmatig cursussen en nascholingen. In de bijlages 1- 4 kunt u zien aan welke nascholingen werd deelgenomen.

## **Klachtenregeling**

Wanneer mensen vragen, opmerkingen, suggesties of klachten over onze praktijkvoering hebben, dan staan wij ervoor open om deze te bespreken. We kunnen dan gezamenlijk bekijken of we op bepaalde punten verbeteringen kunnen aanbrengen. Dit kan besproken worden in een consult of aan de balie. Daarnaast kan een klacht binnen komen via de website of via de email. De patiënt wordt dan teruggebeld door de klachtencoördinator en wordt uitgenodigd voor een gesprek. De klacht wordt officieel in behandeling genomen indien de klacht schriftelijk is vastgesteld. Het klachtenformulier is in de praktijk aanwezig. De patiënt kan dit formulier komen halen, of het formulier kan opgestuurd worden.

Voor klachten waar we niet meer in gezamenlijkheid kunnen uitkomen, is onze praktijk aangesloten bij de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland, Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven.

## **Folder**

Een samenvatting van de informatie op onze praktijk-website staat in de papieren praktijkfolder. Deze folder wordt bij het eerste contact met nieuwe patiënten aangeboden. Hierin staan de diverse telefoonnummers, de spreekuurtijden, en dergelijke.

## Website

Sinds april 2007 hebben we een eigen website: [www.slortentan.nl](http://www.slortentan.nl). De inhoud van deze website is grotendeels door huisarts W. Slort opgesteld en door verschillende medewerkers aangevuld. Op deze website staat uitgebreidere informatie over de praktijk dan in de folder. Iedere werknemer wordt erin voorgesteld met een taakomschrijving en hun specialisatie. Er wordt informatie gegeven over begeleiding bij chronische ziekten zoals diabetes mellitus, COPD en hart- en vaatziekten. Ook zijn er diverse links naar andere informatieve websites.

## Huisartsopleiding

In onze praktijk werkt vaak een arts mee die zich specialiseert tot huisarts. Hiervoor werken wij samen met de Erasmus Universiteit te Rotterdam. De arts-in-opleiding is een volledig bevoegd arts, die onder supervisie zelfstandig spreekuur houdt. Elke dag vindt er een begeleidingsgesprek plaats tussen de aios (arts-in-opleiding tot specialist huisartsgeneeskunde) en huisarts Slort. De aios werkt voor een periode van één jaar mee in de praktijk. In de tabel is een overzicht van de aios weergegeven die sinds 2002 in onze praktijk meewerkten. De laatste jaren krijgen de aios in hun laatste (=3<sup>e</sup>) opleidingsjaar in de praktijk de opdracht een verbeterproject uit te voeren.

Jaar	Naam aios	1 <sup>e</sup> / 3 <sup>e</sup> jaar	Kwaliteits-verbeterproject
1. 2001-2002	Mw Otters	1e	n.v.t.
2. 2002-2003	Hr Blondelle	1 <sup>e</sup>	n.v.t.
3. 2003-2004	Mw van Loon	1 <sup>e</sup>	n.v.t.

4. 2004-2005	Mw vd Vijver	3 <sup>e</sup>	Diabetesspreekuur (protocollen)
5. 2005-2006	Hr vd Berg	3 <sup>e</sup>	-
6. 2006-2007	Mw van Haaften	3 <sup>e</sup>	-
7. 2007-2008	Mw Rosbak	3 <sup>e</sup>	Teledermatologie opstarten in 2008
8. 2008-2009	Hr Meijler	3 <sup>e</sup>	-
9. 2009-2010	Mw. Yesil	3 <sup>e</sup>	Antistollingmedicatie bij boezemfibrilleren
10. 2010-2011	Hr. Christiaanse	3 <sup>e</sup>	Patiënt- tevredenheidsonderzoek
11. 2011-2012	Mevr. Dr. De Boer	3 <sup>e</sup>	-
12. 2012-2013	Mevr. N. van Gurp	1 <sup>e</sup>	n.v.t.
13. 2013-2014	Hr. B. Hamers	1 <sup>e</sup>	n.v.t.
14. 2014-2015	Mw. E. Voogd	3 <sup>e</sup>	CRP-bepaling in onze praktijk

15. 2015-2016	Mw. J. Merkx	3e	ADHD
16. 2016-2017	Mw. E. Niers	3e	VIM (Veilig Incidenten melden)
17. 2017-2018	Mw. G. Faber	3e	Protocol visitetas



## 7. Samenvatting en plannen voor 2018

### Terugblik 2017

Samenvattend zien we als belangrijkste ontwikkelingen/activiteiten in onze praktijk in 2017 de volgende punten:

- Mw. J. Merkx werkte in 2016 als Huisarts-in-opleiding in onze praktijk en bleef in 2017 bij ons werken als waarnemend huisarts.
- We kregen ook in 2017 weer nieuwe Huisartsen-in-opleiding, eerst mw. E, Niers en vanaf 1 september mw. G. Faber.
- Manon van Oers kwam bij ons werken als waarnemend doktersassistente.
- We hebben een fantastisch praktijkweekend gehad.
- Start werkzaamheden rondom de NHG-praktijkaccreditering.
- Er hebben weer meer mensen toestemming gegeven voor het LSP.
- We hebben nu in totaal 3 koelkasten, 1 voor potjes urine, 1 voor medicatie en 1 voor voedselwaren.
- We hebben een nieuwe commissie "VIM-meldingen".
- We hebben een patiënten enquête gehouden en hieruit verbeterplannen geformuleerd

## **Plannen voor 2018**

### **Zo goed mogelijke huisartsenzorg voor onze patiënten**

Ook in 2018 willen we doorgaan met het verlenen van zo goed mogelijke huisartsgeneeskundige hulp aan de mensen die staan ingeschreven in onze praktijk. Daarvoor zullen we ook de diverse lopende projecten en samenwerkingsverbanden continueren.

### **Opleidingsplaats tot huisarts continueren**

Het is belangrijk dat er ook in de toekomst voldoende deskundige huisartsen zullen zijn. Daarom gaan we door met het opleiden van 'huisartsen-in-opleiding' in onze praktijk.

### **Doorgaan 'Zinnig gebruik van medicatie' in onze regio**

Samen met apothekers en het Amphia Ziekenhuis zijn we gaan samenwerken in onze regio om de zorg te verbeteren en tegelijkertijd de kosten omlaag te brengen. We kijken daarvoor kritisch naar het medicijngebruik van onze patiënten. We weten steeds meer van aandoeningen en de werking van medicijnen. Daarom staan we bewust eens stil bij de medicijnen die u altijd krijgt. Werkt alles even goed in uw situatie? Of zijn er verbeteringen of aanpassingen mogelijk? In 2018 willen we dit continueren.

### **Praktijkaccreditering.**

Juli 2017 zijn we begonnen met het proces van accreditatie in onze huisartsenpraktijk. De NHG Praktijk Accreditering (NPA) is het kwaliteitskeurmerk van het Nederlandse Huisartsen Genootschap. Dit keurmerk toont aan dat een praktijk voldoet aan de landelijk vastgestelde normen en constant werkt aan kwaliteitsverbetering.

Om in aanmerking te komen voor het kwaliteitskeurmerk van het NHG wordt de praktijk eerst helemaal doorgelicht. Er wordt gekeken naar de praktijkvoering, de

organisatie en het medisch handelen. Ook de mening van de patiënt speelt hierin een belangrijke rol. Als de praktijk aan de voorwaarden voldoet wordt voor 3 jaar de accreditering verleend. Daarnaast wordt een verbeterplan opgesteld, waarmee de praktijk aan de slag gaat. Elk jaar komt er iemand van de NHG langs om te controleren of de praktijk nog aan de voorwaarden voldoet en bezig is met de verbeteringen. Om zo te zorgen dat de kwaliteit optimaal blijft. Wij verwachten dat wij dit proces in 2018 met succes zullen afronden en daarmee een officieel geaccrediteerde huisartsenpraktijk zullen zijn.

### **Up-to-date houden geneesmiddelen in de dokterstas/spoedtas**

Huisarts-in-opleiding mw. Faber wil als praktijkverbetertraject (een onderdeel van haar opleiding tot huisarts) gaan zorgen voor een protocol om de geneesmiddelen in de dokterstas/spoedtas altijd compleet en up-to-date te houden.

### **Opruimen en grote schoonmaak praktijk**

Begin 2018 zullen we gezamenlijk de hele praktijk opruimen en schoonmaken. Alle kasten, kastjes en lades zullen schoongemaakt worden en opnieuw ingericht. We willen de kasten en lades ook voorzien van etiketten waarop vermeld staat wat er in zit, zodat dit voor iedereen, ook voor waarnemers, duidelijk is.

### **Geluiddicht maken van de AIOS kamer**

De spreekkamer van de AIOS is gehorig. We zullen een technische man inschakelen om de situatie te beoordelen en aanpassingen te laten doen.

### **Aanschaf nieuw computers**

Omdat de computers verouderd zijn zullen we deze in 2018 gaan vervangen.

### **Aanschaf nieuwe ABM (Ambulante Bloeddruk Meter)**

Omdat de huidige ABM soms wat storingen geeft en deze ook alweer heel wat jaren meegaat, willen we een nieuwe ABM aanschaffen.

**Bijlage 1. Nascholingen 2017 huisarts G. Tan: 63 punten**

<u>Datum</u>	<u>Categorie</u>	<u>Omschrijving</u>	<u>Punten</u>
<u>29-11-2017</u>	Intercollegiale Toetsing	ftogro86/ FTO Groep Zevenbergen (ID nummer: 292030)	1,5
<u>24-11-2017</u>	Algemene scholing cluster 1,2 en 3	Havensymposium 2017 - Tropen aan de Maas (ID nummer: 301053)	6
<u>13-11-2017</u>	Intercollegiale Toetsing	Peergroep 2017 (ID nummer: 283118)	2
<u>10-11-2017</u>	Nascholing Cluster1	De vergrijsde wachtkamer, praktische handreikingen voor alledaagse vraagstukken (ID nummer: 300718)	7
<u>9-11-2017</u>	Nascholing Cluster1	De vergrijsde wachtkamer, praktische handreikingen voor alledaagse vraagstukken (ID nummer: 300718)	7
<u>3-11-2017</u>	Nascholing Cluster1	Ontwikkelingen in de Geneeskunde (ID nummer: 305885)	10
<u>12-10-2017</u>	Nascholing Cluster1	KNO & Oogheelkunde (ID nummer: 294783)	6
<u>4-10-2017</u>	Intercollegiale Toetsing	ftogro86/ FTO Groep Zevenbergen (ID nummer: 292030)	1,5
<u>28-9-2017</u>	Nascholing Cluster1	2017 Acute zorg op de HAP (ID nummer: 283525)	3
<u>1-9-2017</u>	Algemene scholing cluster 1 en 2	Pijn en Palliatieve Zorg (ID nummer: 295247)	5
<u>6-7-2017</u>	Intercollegiale Toetsing	ftogro86/ FTO Groep Zevenbergen (ID nummer: 292030)	1,5
<u>7-6-2017</u>	Intercollegiale Toetsing	ftogro86/ FTO Groep Zevenbergen (ID nummer: 292030)	1,5
<u>17-5-2017</u>	Nascholing Cluster1	Transmuraal overleg met internisten DM/ CVRM 2017 (ID nummer: 277534)	2
<u>16-5-2017</u>	Nascholing Cluster1	Carrousel scholing DM CVR (ID nummer: 284962)	5
<u>8-5-2017</u>	Intercollegiale Toetsing	Peergroep 2017 (ID nummer: 283118)	2
<u>13-2-2017</u>	Intercollegiale Toetsing	Peergroep 2017 (ID nummer: 283118)	2

**Bijlage 2. Nascholingen 2017 huisarts W. Slort: 71 punten**

<u>Datum</u>	<u>Categorie</u>	<u>Omschrijving</u>	<u>Punten</u>
<u>31-12-2017</u>	Bijdrage Huisarts en Wetenschap	Beoordeling manuscripten H&W 2017	1
<u>31-12-2017</u>	Nascholing Cluster1	Forfaitaire accreditatie huisartsopleiders 2017 (ID nummer: 319105)	20
<u>29-11-2017</u>	Intercollegiale Toetsing	ftogro86/ FTO Groep Zevenbergen (ID nummer: 292030)	1,5
<u>22-11-2017</u>	Nascholing Cluster1	Carrousel Huisartsenkring WB en Amphiaziekenhuis (ID nummer: 302954)	2
<u>2-11-2017</u>	Nascholing Cluster1	Carrousel scholing astma copd (ID nummer: 300638)	5
<u>12-10-2017</u>	Nascholing Cluster1	Transmuraal overleg COPD 2017 (ID nummer: 277539)	2
<u>9-10-2017</u>	Nascholing Cluster1	Regiobijeenkomst Beleid en bekostiging Huisartsenzorg 2017 (ID nummer: 297862)	3
<u>4-10-2017</u>	Intercollegiale Toetsing	ftogro86/ FTO Groep Zevenbergen (ID nummer: 292030)	1,5
<u>28-9-2017</u>	Nascholing Cluster1	2017 Acute zorg op de HAP (ID nummer: 283525)	3
<u>1-9-2017</u>	Algemene scholing cluster 1 en 2	Pijn en Palliatieve Zorg (ID nummer: 295247)	5
<u>6-7-2017</u>	Intercollegiale Toetsing	ftogro86/ FTO Groep Zevenbergen (ID nummer: 292030)	1,5
<u>7-6-2017</u>	Intercollegiale Toetsing	ftogro86/ FTO Groep Zevenbergen (ID nummer: 292030)	1,5
<u>17-5-2017</u>	Nascholing Cluster1	Transmuraal overleg met internisten DM/ CVRM 2017 (ID nummer: 277534)	2
<u>16-5-2017</u>	Nascholing Cluster1	Carrousel scholing DM CVR (ID nummer: 284962)	5
<u>5-4-2017</u>	Nascholing Cluster1	Landelijke kennistoets voor huisartsopleiders onder examencondities April 2017 (ID nummer: 293862)	2
<u>1-4-2017</u>	Nascholing Cluster1	CWO weekend 2017: Practice based evidence van vraag naar opzet (ID nummer: 283160)	4
<u>31-3-2017</u>	Nascholing Cluster1	CWO weekend 2017: Practice based evidence van vraag naar opzet (ID nummer: 283160)	5
<u>27-2-2017</u>	Algemene scholing cluster 1,2 en 3	Huisartsen: Werken met een meldcode KNMG-ABAN 2015 - 2017 (ID nummer: 236218)	3
<u>15-2-2017</u>	Nascholing Cluster1	CASPIR Online 2016 (ID nummer: 268328)	3

**Bijlage 3. nascholingen praktijkondersteuners 2017:**

<u>Naam:</u>	<u>Nascholing:</u>
Irene van Tetering	Reanimatie en AED KOH-congres Intervisie ouderenzorg DM/CVRM Carrousel HZG Transmuraal Overleg DM/CVRM Wondzorg Transmuraal overleg Astma/COPD Preventie longaanval bij COPD Astma/COPD Carrousel HZG Verbandmiddelen Instructie Incheck-dial

<u>Naam:</u>	<u>Nascholing:</u>
Evelyne Roth	Reanimatie en AED KOH congres Wondzorg Voedingsrichtlijnen bij DM Psychologische insuline resistentie Transmuraal overleg DM/CVRM Transmuraal overleg Astma/COPD Preventie longaanval bij COPD Astma/COPD Carrousel Verbandmiddelen

**Bijlage 4. nascholingen assistentes:**

<u>Naam:</u>	<u>Nascholing:</u>
Bernadette Nobel	Reanimatie en AED Triagewijzer zelfzorgadviezen
Margriet Smits	Reanimatie en AED Triagewijzer zelfzorgadviezen
Jantine Slingerland	Reanimatie en AED Wondzorg
Nina Eikenbroek:	Reanimatie en AED Triagewijzer zelfzorgadviezen Wondzorg Verbandmiddelen
Nancy van Hulten	Reanimatie en AED Triagewijzer zelfzorgadviezen Wondzorg Verbandmiddelen Reisles Hoogteziekte/ Nieuw malariaprotocol Havensymposium Reizigersadvisering