

JAARVERSLAG 2022

Huisartsenmaatschap MCN

HUISARTSEN MAATSCHAP MCN

DE HUISARTSEN

Het jaar 2022 is weer achter de rug. Een jaar waarin veel veerkracht werd gevraagd van de patiënten en het team. Ondanks de vele uitdagingen is er voldoen inzet geweest om de patiëntenzorg hier niet onder te laten lijden.

De belangrijkste gebeurtenissen dit jaar waren:

- Grootschalige renovatie van de praktijk
- Werken met beperkingen ten aanzien van de uitbraak van COVID-19
- Uitval van collega huisarts van Soest
- Uitval van collega assistente Anita Filart

Het jaarverslag is onderdeel van het beleidsplan 2020-2024 waarin de visie en missie beschreven worden. Het jaarverslag laat de ontwikkelingen zien ten aanzien van de doelen zoals deze geformuleerd zijn in 2021.

Het jaarverslag wordt gebruikt als instrument voor kwaliteitsverbetering en laat zien of we op koers liggen ten aanzien van de bestemming in 2024 zoals beschreven in ons beleidsplan:

Zorgvuldige, generalistische, continue, gastvrije en persoonsgerichte zorg in goede en constructieve samenwerking met elkaar!



J. Greven, eigenaar



M. Reichmann-Rops
Hidha



W. Veerman, eigenaar



M. Stam,
Hidha



F. Busger op Vollenbroek
Waarnemend huisarts



J.A. van Soest,
eigenaar



J. Schellekens,
eigenaar

ONS TEAM VAN ONDERSTEUNERS

De huisartsen hebben veel taken inmiddels gedelegeerd naar professionele ondersteuners. Zij hebben meer tijd en veel ervaring in deze taken en hebben een eigen agenda waarvoor u een afspraak kunt maken.

De Assistenten

De assistente is het eerste aanspreekpunt in de praktijk. Zij is opgeleid tot het inschatten van de hulpvraag en weet de patiënten op de juiste tijd bij de juiste persoon in te plannen. Daarnaast zijn ze opgeleid voor het uitvoeren van medisch technische handelingen zoals het maken van een hartfilmpje, geven van injecties, oren uitspuiten, maken van een uitstrijkje, wrattenbehandeling en nog veel meer.

Enkele assistentes hebben een vervolgopleiding gevolgd tot spreekuur ondersteuner. Dit houdt in dat ze opgeleid zijn tot het verrichten van extra geprotocolleerde medische handelingen (**SOH spreekuur**). Te denken aan: het stelpen van bloedneus, beoordelen van KNO klachten, huidziekten, wondzorg, vrouwenklachten, anticonceptie advies etc.

De praktijkondersteuners GGZ

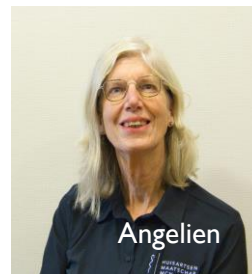
De POH-GGZ collega's hebben allemaal ruime ervaring in de GGZ wereld en staan klaar om te helpen bij het ordenen van levensfaseproblematiek of psychische onbalans.

De praktijkondersteuners Somatiek en Ouderenzorg

De POH-S collega's zijn opgeleid om zo goed mogelijk te adviseren en te ondersteunen tijdens de controles van astma/copd, diabetes en/of te helpen bij problemen die te maken hebben met het ouder worden.



Christine



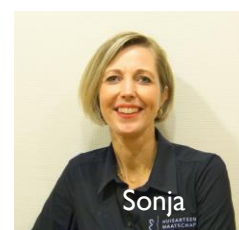
Angelien



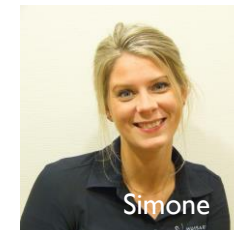
Jacqueline



Tineke



Sonja



Simone

De praktijkondersteuners GGZ



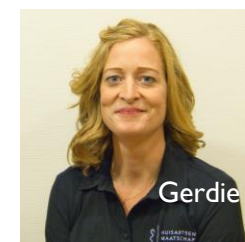
Gerdien



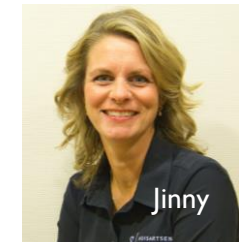
Claudette



Debbie



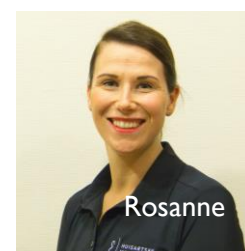
Gerdie



Jinny



Ellen



Rosanne



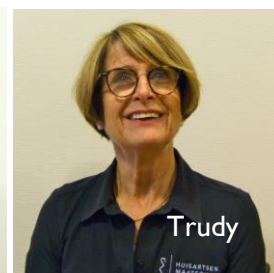
Demi



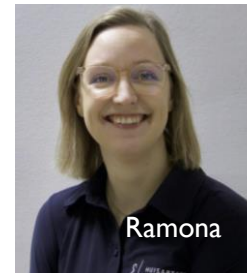
Maaïke



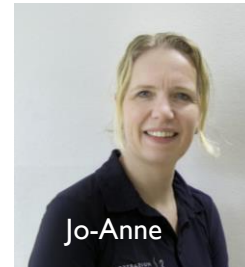
Annalies



Trudy



Ramona



Jo-Anne



Ramona



Anita

De praktijkondersteuners Somatiek/Ouderenzorg



Joyce

De assistentes

DE COLLEGA'S IN OPLEIDING

De praktijk vindt het belangrijk een opleidingsplaats te bieden aan alle beroepen in binnen de huisartsenpraktijk en maken graag toekomstige collega's enthousiast voor het vak en leiden hen graag op in deze dynamische praktijk.



Eline Sierink, assistente in opleiding



Wesley Busch, huisarts in opleiding



Danique Brinkman, Physician assistant in
opleiding

TERUGBLIK

Ook in het jaar 2022 bleef de Corona pandemie zijn stempel drukken op de zorg in het algemeen en de zorg in onze praktijk. Belangrijkste invloeden waren de verhoogde werkdruk door gescheiden patiëntenstromen en de afstandsmaatregelen in de wachtkamer.

Van patiënten werd meer geduld gevraagd en een andere werkwijze, dit zorgde voor druk richting de doktersassistentes, het aanpassingsvermogen van de praktijk, de patiënten en alle andere collega's. Ook de verbouwing die veel langer duurde dan verwacht zorgde ervoor dat de praktijkondersteuners en enkele assistentes tijdelijk op een andere locatie moesten werken om binnen de verbouwing iedereen wel een goede werkplek te kunnen blijven bieden. De verbouwing kende veel tegenslag en kon in 2022 niet worden afgerond en zorgde ervoor dat we niet alle doelen konden behalen. Dit hopen we in 2023 te kunnen afronden.

Ook de vernieuwde wetgeving bracht nieuwe uitdagingen met zich mee, zo is er gestart met de voorbereidingen voor het inrichten van een cliëntenraad en een raad van toezicht. Dit zal in 2023 hopelijk succesvol worden afgerond.

Wel konden er weer teamuitjes gepland worden en ook scholingen en vergaderingen konden weer fysiek gevolgd worden. Dit zorgde weer voor positieve aandacht voor elkaar. Ondanks alle uitdagingen kijken we met tevredenheid terug op dit jaar, omdat het ons gelukt is de praktijk draaiende te houden, alle medewerkers nog hebben kunnen behouden en we de zorg en de kwaliteit daarvan toch op peil hebben kunnen houden.

De uitval van twee collega's heeft er tevens voor gezorgd dat er onderling een sterke verbondenheid is ontstaan. Ook bij zwaar weer heeft het team bewezen er voor elkaar te zijn en de patiënten niet uit het oog te verliezen en de praktijk met elkaar draaiende te kunnen houden.

WAAR STAAN WE VOOR

Zorgvuldige,
generalistische, continue,
gastvrije en
persoonsgerichte
zorg in goede en
constructieve
samenwerking met
elkaar

HOE BEREIKEN EN BEHOUDEN WE DIT

Zorgvuldig,
generalistisch en
continuïteit in zorg:

Dagelijks tussen
7,30-18,00uur breed
aanbod van
eerstelijnszorg door
een vaste huisarts
voor de
ingeschreven
patiënten, ondanks
verschillende
omstandigheden

Gastvrij en
persoonsgericht

Flexibele
spreekuurtijden

Alle medewerkers
zijn geschoold in het
persoonsgericht en
gastvrij werken
door casuïstiek
bespreking met
externe professional

Goede en
constructieve
samenwerking

Waarderende en
sturende feedback
zijn ingesloten als
norm in een open
bedrijfscultuur.

PRAKTIJKPOPULATIE

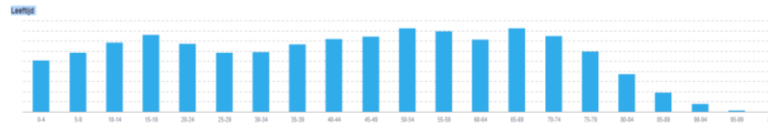
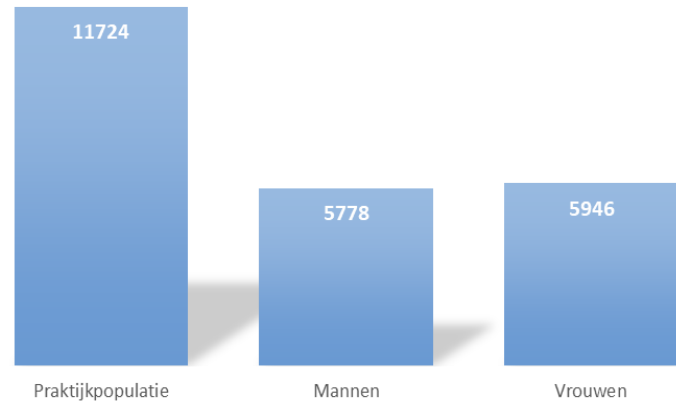
De praktijk is gevestigd in de gemeente Hellendoorn en de praktijk bevindt zich in het Medisch Centrum Nijverdal. En is gevestigd in het centrum van Nijverdal.

De praktijk vindt het belangrijk dat ondanks de omvang van de praktijk; de kleinschaligheid, herkenbaarheid en de persoonlijke aandacht voor de patiënt en voor alle medewerkers niet uit het oog wordt verloren.

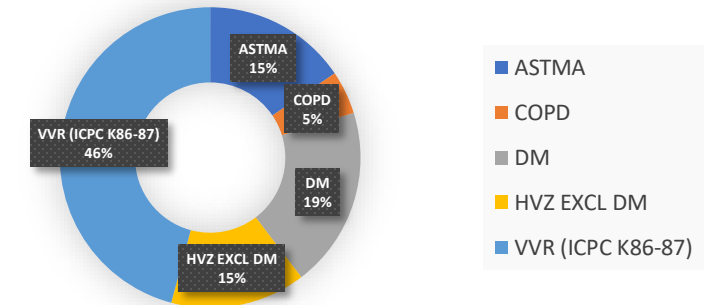
Elke patiënt is op naam van een eigen huisarts ingeschreven en heeft een vaste waarnemende collega bij afwezigheid.

De chronische zorg patiënten worden zoveel mogelijk terug gezien door een vaste assistente of praktijkondersteuner.

Totale populatie en opbouw



Chronische zorg



Chronische zorg	Aantal
ASTMA	578
COPD	174
DM	723
HVZ EXCL DM	541
VVR (ICPC K86-87)	1705

De praktijk heeft een gemiddelde opbouw. De verdeling van man/vrouw is evenredig verdeeld. De meest ingeschreven patiënten zijn tussen de 50-54 jaar en 64-69 jaar.

De chronische zorg wordt voor het grootste deel door de praktijkondersteuners en praktijkassistenten uitgevoerd.

RESULTATEN 2022

Persoonsgericht

Persoonsgerichte benadering in patiëntencontact

1. Alle medewerkers zijn in april 2022 geschoold in een persoonsgerichte manier van werken. Door middel van casuïstiektraining, begeleid door Henk Willem Altena, verslavingsarts/coach ism FEA
2. HA en Praktijkmanager hebben scholing oplossingsgericht werken gevolgd en zetten dit uit in 2023 voor gehele praktijk (meer tijd voor de patiënt/meer werkplezier)

Transparantie

Patiënten ervaringen en arbeidsomstandigheden worden getoetst

1. Alle punten uit RI&E 2020 zijn meegenomen in de verbouwingsplannen.
2. Verbeterpunten vanuit audit NPA dec 2021 zijn afgerond
4. Oprichting van een Cliëntenraad wordt voorbereid
5. Oprichting van een raad van toezicht wordt voorbereid

Efficiënt werken

Efficiënt werken op een efficiënt ingerichte werkplek

1. Tijdens de verbouwing heeft iedereen een vervangende werkplek gekregen, waar zonder al te veel overlast gewerkt kan worden (tijdelijke locatie ingericht voor POH-S en POH GGZ en enkele assistentes voor een rustige telefoonwerkplek.
2. Werkplekken worden lean en universeel ingericht na de verbouwing verbouwing (uitgesteld naar 2023 door uitloop verbouwing)

RESULTATEN 2022

Generalistisch

Intensiveren van samenwerking 2^e lijn, uitbreiding zorgaanbod dichterbij huis

1. Intensievere samenwerking met 2e lijn door phizi spreekuur in MCN te handhaven . Evt uitbreiding wordt bekeken 2023
 - Patiënten worden in vertrouwde omgeving, dichtbij huis, geholpen door medisch specialist
 - Leereffect voor huisartsen in diagnostiek door casuïstiek te delen en te assisteren bij ingrepen
2. De praktijkorganisatie is voorbereid op aanpassingen tav covid volgens RIVM.
3. WMO consultant van gemeente heeft wekelijks zitting op praktijk. Laagdrempelig casuïstiek overleg mogelijk.

Gastvrij

Toegankelijkheid praktijk verbeteren in communicatie en tools.

1. Gespreksmodel dat zorgvuldig en gastvrij werken combineert en de triage skills van de DA's naar een hoger niveau tilt is in gebruik genomen.
2. Patiënten behouden post corona de mogelijkheid voor een videoconsult door middel van MDO beeldbellen.
3. Consultduur is post corona 15 minuten gebleven (meer tijd voor de patiënt/meer werkplezier)
4. 40% van de patiënten heeft zich aangemeld voor mijngezondheid.net (patiënten portaal) en maakt hier gebruik van.
5. Patiënten worden actief geattendeerd op gebruik mijn gezondheid.net tijdens lab afname en door middel van een persoonlijke brief.

RESULTATEN 2022

Zorgvuldigheid in organisatie van werk en registratie *Zorgvuldig en discreet werken in de diverse processen*

1. Bij elk contact worden patiënten bevraagd op telefoonnummer en emailadres om dossier up to date te houden.
2. Aandacht voor thema zorgvuldigheid en discretie in jaargesprekken. Indiscretie wordt besproken.
3. 95% is OPT-In geregistreerd.
4. Er is een brief verzonden in juni 2022 naar alle patiënten die nog niet gereageerd hebben op vorige oproep.

1. Constructief samenwerken

MBTI scholing door Geert Haentjens (2 sessies)

Met elkaar in gesprek blijven over constructief samenwerken.

Medewerkers hebben inzicht en kennis gekregen over eigen kwaliteiten en valkuilen en de relatie die dit heeft in samenwerking met elkaar.

2. Introductie van FIT gesprekken 2022-2023, waarin positieve en constructieve gespreksvoering centraal staat. Kwaliteiten en talenten staan op de voorgrond
3. Voorafgaand aan het voortgangsgesprek vindt er een 360graden feedback plaats. Met drie complimenten en één tip. Deze kan gebruikt worden als onderdeel van ontwikkelingsplan tijdens voortgangsgesprek.

3. In mei 2022 is er gestart met een lijnloos ouderoverleg, maandelijks (digitaal) overleg gedurende een uur. Hierin wordt complexe ouderen casuïstiek vanuit eerstelijnszorg besproken. Hier schuiven de volgende disciplines bij aan:

- Specialist ouderengeneeskunde
- Geriater
- Huisarts
- Praktijkondersteuner ouderenzorg
- Casemanager
- Psycholoog

Op deze manier wordt overlegd op welke manier de patiënt met zijn ouderenproblematiek het beste geholpen kan worden

DOELEN 2023-2024

Persoonsgericht

Persoonsgerichte benadering in patiëntencontact

1. Alle medewerkers werken op een persoonsgerichte manier. Ter aanvulling op de persoonsgerichte trainingen van 2022 is er gestart met trainingen: oplossingsgericht werken
 - Voor HA en POH-S en GGZ een driedaagse training: een oplossingsgericht spreekuur (2023/2024)
 - Voor DA een avondscholing: hospitality in de huisartsenpraktijk en in 2024: anders triëren in de huisartsenpraktijk.
 - Voor leidinggevenden: oplossingsgericht leidinggeven.

Transparantie

Patiënten ervaringen en arbeidsomstandigheden worden getoetst

1. Verbouwing is afgerond in mei 2023.
2. Alle verbeterpunten uit RI&E 2020 zijn verwerkt in de verbouwing.
3. Cliëntenraad is geïnstalleerd en operationeel
4. Inrichten van een raad van toezicht is nog in voorbereiding
5. RI & E wordt niet in 2023 maar in 2024 herhaald om risico's na verbouwing opnieuw te toetsen.

Efficiënt werken

Werkplekken lean inrichten na verbouwing

1. Spreekkamers en overige werkplekken zijn na de verbouwing opnieuw ingericht volgens de lean werkwijze
2. Materiaal voorraad is weer lean ingericht na de verbouwing
3. Werkplekken voldoen aan alle arbo eisen
4. Uitbreiding van spreekkamers en onderzoekskamer geeft iedereen weer een eigen werkplek

DOELEN 2023-2024

Generalistisch

Intensiveren van samenwerking 2^e lijn, uitbreiding zorgaanbod dichterbij huis

1. Evaluatie en zonodig uitbreiding van phizi spreekuren
2. Patiënten bezoeken in revalidatiecentrum 't Rembrandt en laagdrempelig contact onderhouden met team zorgaccent en SOG/PA (koppeling met praktijk dmv loopbrug)
3. Meerdere disciplines in de praktijk een werkplek aanbieden om elkaar laagdrempelig te zien en te spreken om casuïstiek efficiënt te bespreken (denk aan SOG, MDO, thuiszorg)

Gastvrij

Toegankelijkheid praktijk verbeteren in communicatie en tools.

1. 50% van de patiënten heeft zich aangemeld voor mijngezondheid.net (patiënten portaal) en maakt hier gebruik van.
2. Verbouwing is afgerond in mei 2023 waardoor er meer werkruimte is ontstaan voor medewerkers en meer onderzoeksruimte voor patiëntenzorg.
3. Borgen van huisartsenbezetting gezien vervanging van Jan Schellekens (pensionering) en Jaap van Soest (door ziekte vaker afwezig)
4. Tijd vrij maken om digitalisering in de praktijk verder vorm te geven
5. Labuitslagen worden gepubliceerd voor alle patiënten die aangemeld zijn bij Mijn MGN
6. Automatische beantwoording in infomailadres: om digitale consulten alleen nog via mijn MGN te ondersteunen.
7. Collega's in opleiding blijven opleiden om toekomstig personeel te kunnen behouden en elkaar scherp te houden in nieuwe ontwikkelingen.

DOELEN 2023-2024

Zorgvuldigheid in organisatie van werk en registratie

Zorgvuldig en discreet werken in de diverse processen

1. 98% is OPT-In geregistreerd.
2. Patiënten worden actief gebeld in 2023 als OPT-IN niet is ingevuld

Constructief samenwerken

Met elkaar in gesprek blijven over constructief samenwerken.

1. FIT gesprekken zijn geëvalueerd ten doel om dit voort te kunnen zetten
2. Nieuwe personeelsfunctionaris (Marloes Stam) vervangt Jeannette Greven.
3. Collega's betrekken bij sollicitatieprocedure nieuwe collega's
4. Knelpuntenbijeenkomsten bij DA worden periodiek gepland om "ruis" op de vloer te voorkomen en verbeterpunten direct te bespreken met elkaar op een constructieve manier op te kunnen pakken.
5. Visie overleg met disciplines worden periodiek gepland om praktijk te spiegelen aan huidige manier van werken en samenwerken en kijken naar kansen in de organisatie/eigen functioneren.
6. Nieuwe vergaderruimte maakt het mogelijk om elkaar op een prettige manier te ontmoeten, te vergaderen in eigen huis en prettig te kunnen lunchen met voldoende ruimte voor iedereen.
7. Scholingen en klinische lessen kunnen worden afgenomen in de nieuwe vergaderruimte.