****

Jaarverslag 2021

**Venediën 26**

**1441 AK Purmerend**

**www.dva-huisartsen.nl**

**info@dva.zorgring.nl**

**Tel: 0299 423993**

**INHOUD**

**1. Inleiding** 3

**2. Overzicht projecten 2021**  4

Inhoudelijk 4

Organisatorisch 6

**3. Praktijkinformatie**  7

**4. Patiënten** 10

**5. Kwaliteitsbeleid** 11

**6. Samenvatting** 12

1. **Inleiding**

Het jaarverslag is primair bedoeld voor intern gebruik en het is de expressie van ons kwaliteitsbeleid. Dit laatste wordt gemaakt met behulp van ons beleidsplan 2020-2022.

Geïnteresseerden kunnen dit verslag inzien via de website www.dva-huisartsen.nl of bestellen via de praktijkassistente.

Daan & Van Ardenne huisartsen streeft ernaar een toonbeeld van vernieuwing te zijn, met aandacht voor vormgeving, saamhorigheid en humor als bindmiddel.Er wordt gewerkt met vijf artsen: 2 praktijkhouders, 1 waarnemend huisarts en 2 huisartsen in opleiding; daarbij zijn er vier praktijkondersteuners (2 somatiek en 3 GGZ waarvan 2 voor de jeugd), van wie 1 praktijkverpleegkundige, vier doktersassistenten.

Purmerend, ooit een vissersdorp en centrum voor de veehandel (20.000 inwoners), groeide als VINEX-locatie uit naar bijna 80.000 inwoners. Grotendeels forensen, van wie 25% allochtoon is. De praktijk ligt in het centrum en heeft bijna 20% ouderen onder wie veel bewoners van de SWZP (VVT instelling). Hier vallen ook de 9 kleinschalig woonprojecten onder waar in totaal 58 mensen wonen met een psychogeriatrische problematiek.

**Missie**

Patiënten vertrouwen erop dat iedereen in de praktijk optimaal voor hun gezondheid zorgt.

**Visie** (huisartsenzorg staat voor persoonlijke, continue en integrale zorg)

1. Patiëntgerichte zorg, dat betekent service door een ruim aanbod en laagdrempelige toegang
2. Persoonlijke zorg, d.w.z. zoveel mogelijk continuïteit van dezelfde huisarts/POH/assistente per episode
3. Innovatief met aandacht voor preventie

**2 Overzicht projecten 2021**

**Inhoudelijk**

1. OPEN: we hebben vanaf september 2020 het Zorgportaal van Pharmeon in gebruik. Dit maakt dat het contact tussen de patiënten en ons nog veiliger en efficiënter verloopt. Eind 2021 heeft de helft van de populatie van onze praktijk een account aangemaakt. Dagelijks zijn er zo’n 4-6 E consulten en wordt de webagenda goed gebruikt. Tevens is de aansluiting op LSP+ bij MedMij geactiveerd dit jaar, hierdoor voldoen we aan alle privacy benodigdheden voor het onderhouden van ons patiënten portaal.

2. De WZD (Wet Zorg en Dwang) is per 1 januari 2020 ingegaan. Voor de artsen heeft R.Daan een nascholing gegeven. Op het werkoverleg is hier nog geen aandacht aan besteed. Dit zal in 2022 geagendeerd worden, zodat de medewerkers van de praktijk ook op de hoogte zijn.

3. Derde jaars AIOS Jacqueline de Bakker heeft als verbeterplan het oplepeladvies vorm gegeven zodat de patiënt in zijn of haar Portaal kan zien wat de uitslag is van aanvullend onderzoek en het beleid erop.

4. De substitutie vanuit de 2delijn verdiende meer aandacht. In 2022worden alle patiënten die in de 2de lijn onder controle zijn en mogelijk ook in de 1ste lijn kunnen, benaderd en ook de specialist, om samen te beoordelen of de zorg door ons via de keten overgenomen kan worden. Dit geldt voor de diabeten, mensen met COPD of die bekend zijn met hart- en vaatziekten. Dit is het project geworden van Denise ten Westenend , al jaren coördinerend assistent bij ons. Zij is eind 2021 begonnen aan de opleiding praktijkmanager via Breederode Hogeschool te Rotterdam

5.Het FTO ( farmacotherapeutisch overleg met apotheek De Ring) is in 2021 niet meer opgestart. Dit ook vanwege Coronaperikelen. Dit zal in 2022 weer gaan starten.

6. Beeldbellen via VIP is mogelijk in onze praktijk, hoewel er niet veel gebruik van gemaakt wordt.

7. De VIM /MIP meldingen waren de afgelopen jaren minimaal. Hierop heeft Denise Ten Westenend een actie op gang gezet door gebruik te maken van een pot (Helaas-Pindakaas-pot) en kleine blocknootjes op ieders bureau. Het idee is dat zodra je een ’fout’ opmerkt je die noteert op het blaadje met patiënt nummer en datum en deze in de pot deponeert. Dit werkt erg goed, in het laatste kwartaal van 2021 toen de pot voor het eerst ingezet is waren er al 90 meldingen. Deze zijn vervolgens besproken op het werkoverleg naar categorie. Dit blijft een bestaand kwaliteitspunt in de praktijk en zal elk kwartaal geëvalueerd worden wat de ‘fout’meldingen zijn geweest. En hierop wordt dan vervolgens een verbeterplan op gemaakt als dat nodig blijkt.

8. Iedereen in de praktijk is bijgeschoold over de nieuwe toekomstbestendige huisartsenzorg module Positieve Gezondheid van Zilveren Kruis. En we zijn er mee aan de slag gegaan. Op het werkoverleg wordt het een vast bespreekpunt zodat we het scherp houden van deze tool gebruik te maken.

9. Aios Saskia de Jong heeft een nascholing voor de assistenten gehouden over het Rode Oog.

**Organisatorisch**

1. De COVID golven hebben ook in 2021 invloed gehad op de praktijk drukte en organisatie. Door de COVID is het ziekteverlof onder het personeel ook groter dan voorgaande jaren. De COVID vaccinaties zijn gezamenlijk met vele huisartsen uit Waterland georganiseerd gegeven in het oude gemeente huis van MiddenBeemster.

2. Ook in 2021 zijn er nog geen longfunctietesten uitgevoerd door Corona..

3. Annemieke Glas Specialist Ouderengeneeskunde is door de SWZP (VVT) aangenomen waar wij een nauwe samenwerking mee hebben door de gezamenlijke zorg voor de inmiddels 73 psychogeriatrie cliënten. Tevens heeft de SWZP een Verpleegkundig Specialist Anja Wagenaar aangenomen die het voorwerk doen bij medische en psychogeriatrische vragen rondom de cliënten. Dit betekent dat wij minder cliënt contact hebben met deze groep patiënten zodat we de zorg beter kunnen leveren en ook de uitbreiding van hart aantal cliënten kunnen behappen.

4. De functioneringsgesprekken zijn gehouden eind 2021 en begin 2022.

5. 2de jaars VU Geneeskunde student Abullah Almayali heeft bij ons stage gelopen.

6. Zahra Mohammad is aangenomen als doktersassistente voor 2 dgn en 1 dag administratief medewerker, dit laatste werd voorheen gedaan door geneeskunde student Marlilou Niekel, maar omdat zij aan haar coschappen begon kon zij het administratieve werk er niet meer naast doen. Elvira Dekkers, assistente heeft ons verlaten voor de baan docent aan de doktersassistente opleiding.

7. Lisette Mobron, assistente, is per April 2021 met pension gegaan. Zij blijft nog wel ad hoc beschikbaar voor vervanging bij ziekte en eventueel vakantie.

8. Huisarts Heimensem is per september niet meer werkzaam in onze praktijk. Tijdelijk werd haar werk overgenomen door huisarts De Bakker die inmiddels klaar was met haar opleiding. Vanaf november 2021 werkt huisarts Oranje voor vast in onze praktijk voor 2 dagen per week.

9. Ellen Huizing POH-S is met vervroegd pensioen gegaan uiteindelijk per oktober 2021 en Claudette Vleesch du Bois is voor haar in de plaats gekomen. Zij is nog in opleiding tot POH-S tot en met maart 2022.

**3 Praktijkinformatie**

**a. Praktijkuitrusting**

Voor het onderhoud van de verschillende apparatuur in de praktijk hebben we een contract met de firma Daxtrio. Jaarlijks wordt in mei gekalibreerd en zo nodig onderhoud gepleegd.

**b. Samenwerkingsvorm huisartsen**

Het pand biedt onderdak aan een duo praktijk. Juridisch is de samenwerking omschreven in een ‘maatschapscontract’.

De huisartsen maken deel uit van de Hagro Purmerpoort, het FTO De Ring en van de toetsgroep ‘Toetsgoed’.

**c. Opleiding**

De praktijk is een opleidingspraktijk voor huisartsen, praktijkondersteuners en praktijkassistenten. In de tabel worden de belangrijkste kenmerken per opleiding aangegeven.

| **Opleiding** | **Aantal  stageplaatsen** | **Instelling** | **Verantwoordelijk**  **arts** |
| --- | --- | --- | --- |
| Huisarts | 2 | VU | R.Daan/RF van Ardenne |
| 2de-jaars med.student | 4/5 | VU | R.Daan/RF van Ardenne |
| Doktersassistent niv. 4 | 1 | Horizon college | E.Dekkers en L.Mobron |
| POH-S | 1 | Capabel Hogeschool | José Jansen |

In april2 021 heeft mevrouw de Bakker haar opleiding tot huisarts afgerond en per september heeft mevrouw De Jong har eerste jaar bij ons afgerond. De heer Vissers is per juni 2021 gestart met zijn laatste jaar van de huisartsenopleiding bij ons en per september 2021 is mevrouw Van Selm aan haar eerste jaar bij ons .gestart met de opleiding tot huisarts.

**d. Praktijkorganisatie**

De spreekuurorganisatie van de verschillende spreekuren is in onderstaande tabellen weergegeven.

| **Type spreekuur** | **Dagdeel** | **Uren** | **Werkdag** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ma** | **di** | **wo** | **do** | **vrij** |
| Inloopspreekuur | ‘s morgens | Tijdelijk afgeschaft | X | X | X | X | X |
| Afspraakspreekuur | ‘s morgens | 09:30 -11:00 | X | X | X | X | X |
|  | ‘s middags | 14:00 - 16:30 | X | X | X | X | X |
| Terugbelspreekuur | ‘s morgens | 11:30 -12:00 | X | X | X | X | X |
|  | ‘s middags | 16:30 - 17:00 | X | X | X | X | X |
| Avondspreekuur | ‘s avonds | 17:00 - 19:00 |  | X |  | X |  |

e. **Telefonische bereikbaarheid**

| **Onderdeel** | **Nummer** | **Tijden** |
| --- | --- | --- |
| Praktijk (8 lijnen) | 0299 423993 | 08:00 – 16.30 |
| Spoedlijn (optie 1) | 0299 423993 | 08:00 - 17:00 |
| Receptenlijn (optie 2) | 0299 423993 | 24h/7d |
| Intercollegiale lijn (optie 3 of 4) | 0299 423993 | 08:00 - 17:00 |

**f. Digitale bereikbaarheid**

Op onze website **www.dva-huisartsen.nl** is informatie over onze praktijk te vinden. Patiënten kunnen door gebruik te maken van een E consult via hun eigen Pharmeon portaal 24/7 (24uur/7dagen) een vraag stellen aan de praktijkmedewerkers. Deze wordt doorgaans binnen 3 werkdagen beantwoord. Tevens kan men 24/7 een herhaalrecept aanvragen via het portaal.

**g. Klachtenregeling**

De praktijk participeert in de regionale klachten- en geschillenregeling en de calamiteiten commissie van DOKH. Bij de receptie, op de website en in de wachtruimte is documentatie beschikbaar over de klachtenregeling van DOKH.

Daarnaast kent de praktijk een eigen VIM/MIP-procedure met een klachtencommissie die uit de volgende leden bestaat:

- voorzitter: R. Daan

- secretaris: Ellen Huizing (na oktober 2021 is dit Denise ten Westenend)

In 2021 zijn geen MIP meldingen gedaan en geen VIM meldingen. Maar met de invoer in het laatste kwartaal van 2021 van de ‘Helaas Pindakaaspot” waarin MIP-jes gestopt worden door de medewerkers zodra ze een ‘fout’ opmerken, is het aantal enorm gestegen en hadden we er in 2021 al 90 stuks. Deze worden geëvalueerd tijdens het werk overleg en zo nodig wordt er een verbetertraject van gemaakt als blijkt dat een bepaalde verkeerde actie vaker voorkomt.

Er zijn gelukkig geen grove fouten gemaakt.

1. **Het team**

Er werken drie huisartsen, een praktijkverpleegkundige, een praktijkondersteuner somatiek, een praktijkondersteuner GGZ, 2 praktijkondersteuners GGZ-jeugd, vijf doktersassistenten en een eerste- en een derdejaars huisarts in opleiding.

Huisartsen: R. Daan BIG 19045201101 geldig tot 2026

R. van Ardenne BIG 99911174601 geldig tot 2025

J. Heimensem (0.4Fte)) BIG 19916404001 geldig tot 2024 tot september 2021

M.Oranje (0.4Fte) BIG 19921014701 geldig tot 2026 vanaf november 2021

POH-S/V: José Jansen, 0,7Fte BIG 19040857530 geldig tot 2024

POH-S: Ellen Huizing, 0,4Fte later Claudette Vleesch du Bois 0,4Fte

POH-GGZ: Natasja Roubos 0,4Fte BIG 19032933530 geldig tot 2024

Assistenten: Denise ten Westenend, 0,9Fte (coördinerend doktersassistente, praktijkmanager io)

Lisette Mobron 0,4Fte tot april 2021

Elvira Dekkers 0,6Fte tot september 2021

Johanna Finnema 0,4Fte

Zahra Mohammad 0.6Fte

AIOS: J. de Bakker, derde jaars

100% opleiding start september 2020- april 2021

L.Vissers, derde jaars

88% opleiding start juni 2021-juli 2022

J. van Selm, eerste jaars

100% opleiding start september 2021 – sept 2022

Interieurverzorgster: Vera Verheul-Guitonau 0,2Fte

De functioneringsgesprekken vonden voor de medewerkers plaats in december 2021-januari 2022. Ze werden gehouden samen met de beide huisartsen. De medewerkers maken zelf hun verslag.

**4 Patiënten**

Bij Daan & Van Ardenne staan eind 2021 4553 patiënten ingeschreven.

De verdelingen naar leeftijd, geslacht wordt weergegeven in grafiek.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **In** | **Uit** | **Nieuw totaal** | | |
| **Mutaties** | 377 | 332 | 45 | | |
|  |  |  |  |  |  | |
|  |  |  |  |  |  | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Leeftijdscluster** | **Man** | **Vrouw** | **Subtotaal** | **Percentage (man + vrouw)** |
| 0-4 | 127 | 119 | 246 | 5,18% |
| 5-14 | 210 | 203 | 413 | 8,69% |
| 15-24 | 245 | 252 | 497 | 10,46% |
| 25-44 | 548 | 577 | 1125 | 23,68% |
| 45-64 | 571 | 653 | 1224 | 25,76% |
| 65-74 | 256 | 277 | 533 | 11,22% |
| 75+ | 198 | 515 | 713 | 15,01% |
| **Totaal** | 2155 | 2596 | 4751 |  |
| **Percentage** | 45,36% | 54,64% |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **< 5 jaar** | 5,18% |  |  |  |
| **> 65 jaar** | 26.2% |  |  |  |

# De praktijk is vanaf december 2021 gesloten voor nieuwe patiënten tenzij het gezinshereniging is of partner van. We nemen ook patiënten aan die onder de zorg van VVT instelling SWZP vallen.

# 5 Kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsbeleid van de praktijk heeft tot doel dat patiënten erop moeten kunnen vertrouwen dat er goed voor hun gezondheid wordt gezorgd. Daarnaast willen we een toonbeeld voor vernieuwing zijn en is er aandacht voor preventie.

Er is een beleidsplan in 2020 opgesteld voor 3 jaar. Hiervan zijn de meeste zaken gerealiseerd. Er is weer een NPA accreditering geweest. Deze wordt 3 jaarlijks gedaan. Tijdens deze kwaliteitscheck kwam de steeds maar groter wordende praktijk aan de orde, hierop is besloten de praktijk te sluiten voor nieuwe patiënten. Ook is het idee van de HelaasPindakaaspot hier ontstaan en uitgevoerd. Zie voor meer informatie bij hoofdstuk g. Klachtenregeling. En is de optie om een praktijkmanager in dienst te nemen ontstaan. Onze coördinerend doktersassistente Denise ten Westenend is deze opleiding gaan volgen per december 2021. De digitale archiefmap van de praktijk is helemaal nagekeken en zo nodig is er een update uitgevoerd van de verschillende documenten of zijn documenten verwijderd die niet meer aan de orde waren. De bedoeling is dat dit elke 3 jaar gebeurd.

**Intern overleg**

In de tabel is aangegeven welke vormen van gestructureerd overleg in de praktijk bestaan. De belangrijkste onderwerpen die aan de orde kwamen en de acties die daaruit voortvloeiden, worden eveneens aangegeven.

Structureel intern overleg

| **Overleg van** | **Met** | **Freq.** | **Onderwerpen** |
| --- | --- | --- | --- |
| Huisarts | Assistenten | 1/7 | Adhoc, patiënten overleg |
| Huisarts | POH | 2/12 | Protocollen, wensen, evalueren  Tevens wekelijks overleg over patiënten |
| Huisarts | Huisarts | 1/4 | Stand van zaken, beleid maken, samenwerking, actielijsten |
| POH | POH | 2/12 | Intervisie en afstemmen afspraken/protocollen |
| Assistenten | Assistenten | 5/12 | Intervisie en afstemmen afspraken/protocollen |
| Werkoverleg | allen | 6/12 | Notulen, actielijsten, VIM/MIP/FTO-afspraken en evaluatie werken met Positieve Gezondheid |

**6. Samenvatting**

In 2021 is er veel wisseling geweest onder de medewerkers van de praktijk en heeft bijna iedereen een periode van COVID-infectie doorgemaakt. Gelukkig is het team aan het eind van 2021 weer op goede sterkte. De NPA heeft weer een accreditatieronde gehouden en we werden weer geprezen over de goede organisatie en kwaliteit in zorg en bedrijfsvoering van de praktijk. We zijn aan de slag gegaan met gesprekken voeren in het kader van Positieve Gezondheid om de zorg voor de patient nog beter af te kunnen stemmen. Zeker bij de chronische zorg patieten.

De HZW (huisartsenvereniging Zaanstreek Waterland en zorggroep) heeft een PREM 2021 (een patiëntenervaringsmeting) gedaan onder onze chronische zorg patiënten. Hieruit kwam naar voren dat men de huisartsen in onze praktijk een rapportcijfer 8.4 geven en de praktijkondersteuners kregen een rapportcijfer 8.6.

Er is hard gewerkt in 2021. Door de sluiting voor nieuwe patiënten hopen we een beetje meer ruimte te krijgen in de werkdruk bij iedereen.