



Jaarverslag 2020

Inhoud

1.	Voorwoord	4
2.	Praktijkorganisatie	5
2.1	Historie praktijk.....	5
2.2	Locatie praktijk.....	5
2.3	Profiel praktijk.....	5
2.4	Praktijkopbouw huisartsenpraktijk 't Manschot.....	5
2.5	Spreekuurorganisatie	6
2.6	Telefonische bereikbaarheid	7
2.7	Personeel.....	7
2.8	Functioneringsgesprekken.....	8
3.	Samenwerking	9
3.1	HZOA.....	9
3.2	Huisartsenpost.....	9
3.3	Farmacotherapeutisch overleg.....	9
3.4	Organisatie en deelname bijeenkomsten	9
3.5	Praktijk werkoverleg.....	10
3.6	Maatschap overleg	10
4.	Zorgaanbod	11
4.1	Ketenzorg.....	11
4.2	Stoppen met roken.....	11
4.3	Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ).....	11
4.4	Griep- en pneumokokkenvaccinatie	11
5.	Algemene terugblik 2020	13
5.1	Accreditatie door de NPA	13
5.2	Scholing.....	13
5.3	Opleiding.....	13
5.4	Huisartsenopleiding.....	14
5.5	Klachtenregeling	14
5.6	VIM	14
5.7	Instrumentarium	15
5.8	AVG.....	15
6	Overige gebeurtenissen	16
6.1	Overlijden van onze praktijkmanager, POH en diabetesverpleegkundige Peter Broens	16
6.2	Terugblik op 2020 vanuit de huisartsen door E.A. van Walsem	16
7	Gevolgen werkzaamheden door corona	18

7.1	Gevolgen van corona voor de assistentes	18
7.2	Gevolgen van corona voor de huisartsen	18
7.3	Gevolgen van corona voor de POH	18
7.4	Coronapost bij het SKB	18
8	Evaluatie doelstellingen vanuit beleidsplan over 2020	19
9	Doelstellingen 2021	20
10	Jaarplan 2021.....	22

1. Voorwoord

Dit is het jaarverslag van huisartsenpraktijk 't Manschot. Onze praktijk is sinds 2018 bezig met de NHG-praktijkaccreditering. De praktijkaccreditatie heeft als doel om de kwaliteit van het medisch handelen en de praktijkvoering door te lichten en waar nodig is te verbeteren. Onderdeel van dit accreditatietraject is het maken van een jaarverslag.

In het jaarverslag zijn verbeterplannen ten aanzien van de praktijkvoering en het medisch handelen vastgelegd en de resultaten zijn daarvan geëvalueerd. Dit stelt ons in staat om voortdurend bezig te zijn met de verbetering van de kwaliteit van onze huisartsenzorg en het waarborgen daarvan.

Tevens biedt het jaarverslag ons de mogelijkheid voor interne toetsing van de praktijk. Het zorgt ervoor dat processen binnen de praktijk worden geëvalueerd en helpt mee om een visie naar de toekomst te ontwikkelen.

Ook maakt een jaarverslag het reilen en zeilen binnen onze huisartsenpraktijk transparant voor patiënten. Geïnteresseerden kunnen lezen hoe onze praktijk is opgebouwd en wat onze visie ten aanzien van de huisartsenzorg is.

Ieder jaar komt het nieuwe jaarverslag op onze website te staan.

2. Praktijkorganisatie

2.1 Historie praktijk

Huisartsenpraktijk 't Manschot was in 1978 de eerste groepspraktijk in Winterswijk. Sinds die tijd zijn we werkzaam in het huidige gebouw. Het pand is in 2011 gemoderniseerd en inmiddels zijn er plannen gemaakt voor uitbreiding van het pand in 2021. Dit is noodzakelijk om de toestroom van patiënten te kunnen opvangen. Tevens kunnen we zo en leerplek bieden voor het opleiden van huisartsen, POH's en assistentes.

2.2 Locatie praktijk

Huisartsenpraktijk 't Manschot is gevestigd als zelfstandige groepspraktijk op de Vredensestraat 26, aan de rand van het centrum van Winterswijk. BENU apotheek Vredensestraat is op 100 meter vanuit de praktijk bereikbaar. De praktijk ligt op 10 minuten loopafstand van het treinstation.

2.3 Profiel praktijk

De huisartsen, Van Walsem, Wijers en Ali vormen samen een maatschap en hebben zich gevestigd in Huisartsenpraktijk 't Manschot. Winterswijk is een middelgroot dorp in de Achterhoek, omringd door een aantal buurtschappen. Ons praktijkgebied is de Gemeente Winterswijk. We behandelen patiënten die in de Gemeente Winterswijk wonen en passanten die hier voor vakantie verblijven of anderszins. Dit praktijkgebied is bekend bij onze patiënten. Als zij verhuizen naar een plaats buiten ons praktijkgebied, zullen zij een andere huisarts gaan zoeken. Onze patiëntenpopulatie groeit langzaam en is licht vergrijsd. De turn-over van patiënten is laag.

2.4 Praktijkopbouw huisartsenpraktijk 't Manschot

In de praktijk van Huisartsenpraktijk 't Manschot stonden in 2020 ongeveer 8.000 patiënten ingeschreven.

Leeftijdsspreiding per arts en geslacht in aantallen:

Leeftijdsgroep Geslacht	arts	Leeftijdsspreiding en geslacht						Totaal
		AI Man	AI Vrouw	EW Man	EW Vrouw	WY Man	WY Vrouw	
00-04		53	51	46	47	67	86	350
05-14		109	130	103	87	135	114	678
15-24		162	140	229	192	142	130	995
25-34		125	105	150	138	172	182	872
35-44		159	130	98	88	165	137	777
45-54		180	147	202	219	155	141	1044
55-64		190	182	257	221	202	262	1314
65-74		222	205	122	125	196	169	1039
75-84		118	144	95	123	91	96	667
85-94		36	41	32	62	20	33	224
95+>		0	3	2	3	0	0	8
Totaal		1354	1278	1336	1305	1345	1350	7968

Leeftijdsspreiding per arts en geslacht in percentages:

Leeftijdsgroep Geslacht	arts G	Leeftijdsspreiding en geslacht						Totaal
		AI		EW		WY		
		Man	Vrouw	Man	Vrouw	Man	Vrouw	
00-04		0,67	0,64	0,58	0,59	0,84	1,08	4,39
05-14		1,37	1,63	1,29	1,09	1,69	1,43	8,51
15-24		2,03	1,76	2,87	2,41	1,78	1,63	12,49
25-34		1,57	1,32	1,88	1,73	2,16	2,28	10,94
35-44		2,00	1,63	1,23	1,10	2,07	1,72	9,75
45-54		2,26	1,84	2,54	2,75	1,95	1,77	13,10
55-64		2,38	2,28	3,23	2,77	2,54	3,29	16,49
65-74		2,79	2,57	1,53	1,57	2,46	2,12	13,04
75-84		1,48	1,81	1,19	1,54	1,14	1,20	8,37
85-94		0,45	0,51	0,40	0,78	0,25	0,41	2,81
95+>		0,00	0,04	0,03	0,04	0,00	0,00	0,10
Totaal		16,99	16,04	16,77	16,38	16,88	16,94	100,00

Geboren in 2020:	73
Reguliere inschrijvingen 2020:	126
Regulieren uitschrijvingen 2020:	230
Overleden patiënten 2020:	96

2.5 Spreekuurorganisatie

Alle consulten zijn op afspraak.

Spreekuurorganisatie Huisartsenpraktijk 't Manschot							
Type spreekuur	Dagdeel	Uren	Werkdag				
			Ma	Di	Wo	Do	Vrij
Huisarts W.J.P. van Walsem	ochtend	08:00 - 11:30 uur	x	x	x	x	
	middag	14:00 - 17:00 uur	x	x	x	x	
Huisarts H. Ali	ochtend	08:00 - 11:30 uur		x	x	x	x
	middag	14:00 - 17:00 uur		x	x	x	x
Huisarts B. Wijers	ochtend	08:00 - 11:30 uur	x	x	x		x
	middag	14:00 - 17:00 uur	x	x	x		x
Waarnemend huisarts E.A. van Walsem	ochtend	08:00 - 11:30 uur	x			x	x
	middag	14:00 - 17:00 uur	x			x	x
POH-somatiek	ochtend	08:00 - 12:30 uur		x			
	middag	13:30 - 17:00 uur		x			
Diabetes verpleegkundige	ochtend	08:00 - 12:30 uur			X (oneven weken)		X (even weken)
	middag	13:30 - 17:00 uur			x		x
POH-GGZ	ochtend	08:00 - 12:30 uur	x			x	
	middag	13:00 - 17:00 uur	x			x	
Chirurgische ingreep	middag	14:00 - 14:30 uur	x	x	x	x	x
BVO baarmoederhalskanker	ochtend	08:00 - 11:45 uur		x	x		

2.6 Telefonische bereikbaarheid

Wij zijn telefonisch bereikbaar: op werkdagen tussen 08.00 - 17.00 uur.

Tussen 10:00 – 10:30 uur zijn we, in verband met overleg, alleen voor spoed te bereiken.

Spoedlijn: keuze 1.

Wanneer u een huisbezoek of afspraak op het spreekuur wenst voor dezelfde dag zal dit, in overleg met de assistente, voor u gepland worden. Indien mogelijk dan graag bellen vóór 10.00 uur. De assistente zal voor u een afspraak maken op het spreekuur bij voorkeur bij uw eigen huisarts.

We verzoek de patiënt om bij de assistente aan te geven wanneer deze meerdere zaken wil bespreken, zodat er meer tijd kan worden ingepland bij de huisarts.

De huisartsen hebben een terugbelspreekuur, wanneer patiënten vragen hebben die telefonisch beantwoord kunnen worden. Telefonische consulten kan de patiënt vóór 10.00 uur aanvragen. De huisarts zal dan terugbellen op een afgesproken tijdstip tussen 12:00 – 13:00 uur.

Voor laboratorium- of foto-uitslagen kunt u bellen tussen 09.00 uur en 11.00 uur.

2.7 Personeel

Naam (voornaam)	Functie
W.J.P. van Walsem (Willem)	Huisarts
H.H.Ali (Hisham)	Huisarts
B. Wijers (Bart)	Huisarts
E.A. van Walsem (Emma)	Waarnemend huisarts
W. Oude Elferink (Winy)	POH-GGZ
P. Broens (Peter)	Diabetesverpleegkundige
L. Zegelink (Lonneke)	Diabetesverpleegkundige
P. Broens (Peter)	POH-somatiek en praktijkmanager
L. Steinkamp (Liesbeth)	POH-somatiek
F. Poelhuis (Fiona)	POH-somatiek i.o.
A. Kuperus (Anke)	Doktersassistente
T. Ros (Trea)	Doktersassistente
J. Elijzen (Jacqueline)	Doktersassistente
F. Poelhuis (Fiona)	Doktersassistente
W. Rouwhorst (Wendy)	Doktersassistente

2020 was voor de praktijk een jaar met een groot verlies. Op 16 maart 2020 is onze praktijkmanager Peter Broens door een verkeersongeval om het leven gekomen. Woorden schieten te kort. We zijn hem heel veel dank verschuldigd en missen hem verschrikkelijk. Naast het overlijden van Peter kregen we ook te maken met de komst van het corona-virus. Dit had zijn weerslag op de gehele praktijkorganisatie.

De huisartsen hebben Fiona Poelhuis bereid gevonden om te starten met de opleiding tot POH-somatiek. Zij is in september 2020 gestart met de opleiding en wordt tijdens haar stage op de praktijk begeleid door Liesbeth Steinkamp, die hiervoor via HOOG in dienst is genomen.

Daarnaast is er gekeken naar vervanging voor de functie van praktijkmanager. Wendy Rouwhorst gaat hiervoor de opleiding volgen. Ze start haar opleiding in 2021, zodat er onder de assistentes geen tekort ontstaat. Ze zal vanaf volgend jaar al een aantal taken op zich gaan nemen. Ook zal er hierdoor een vacature ontstaan voor een nieuwe assistente.

Op 23 december was het de officiële laatste werkdag van Willem van Walsem als huisarts. Zijn dochter Emma van Walsem neemt per 01 januari 2021 de functie van praktijk houdend huisarts over. Willem zal nog tot medio 2021 meehelpen in de praktijk van Emma.

2.8 Functioneringsgesprekken

Eenmaal per jaar houden de huisartsen functioneringsgesprekken met de doktersassistentes. Daarnaast is er regelmatig overleg met de praktijkondersteuners.

3. Samenwerking

3.1 HZOA

Wij zijn lid van onze regionale huisartsenorganisatie HZOA (Huisartsenzorg Oost-Achterhoek) en de facilitaire organisatie HOOG die daarbij hoort. Deze organisatie behartigt de belangen van de spoedzorg, dag zorg en chronische zorg door huisartsen in Oost-Achterhoek.

3.2 Huisartsenpost

Voor huisartsenzorg in de avond- en weekenduren nemen wij deel aan de Huisartsenpost Oost-Achterhoek. Onze huisartsen doen het merendeel van hun diensten in deze post zelf.

3.3 Farmacotherapeutisch overleg

Wij nemen deel aan de vergaderingen van Huisartsengroep Winterswijk waarin de plaatselijke Winterswijkse zaken aan de orde komen. Tevens nemen we deel aan het farmacotherapeutisch overleg (FTO) met een lokale apotheker. Tijdens dit overleg bespreken we het farmaceutisch beleid en stemmen we dit op elkaar af.

3.4 Organisatie en deelname bijeenkomsten

Huisarts Ali organiseert de jaarlijkse griepvaccinatie in Winterswijk en coördineert het FTO-overleg samen met plaatselijke collegae. Daarnaast is hij belast met het onderhoud en de aanschaf van alle apparatuur in onze praktijk.

Huisarts Wijers organiseert de jaarlijkse sandwichcursus, dit betreft een plaatselijke intercollegiale nascholing voor huisartsen en specialisten. Daarnaast maakt hij het dienstrooster voor onze huisartsen en coördineert het personeelsbeleid binnen onze praktijk.

Huisarts Van Walsem heeft zitting in het overleg van huisartsen en specialisten samen met HZOA en de directie van het Streekziekenhuis Koningin Beatrix. Hij is samen met de praktijkmanager de kwaliteitsmedewerker en hierdoor tevens belast met de praktijkaccreditatie. Dit wordt overgenomen door Emma van Walsem en Wendy Rouwhorst.

De huisartsen nemen deel aan het overleg met wijkverpleegkundigen en maatschappelijk werk.

De huisartsen nemen deel aan de regionale bijeenkomsten voor huisartsen en specialisten van het ziekenhuis.

De huisartsen volgen nascholing, ook voor hun vijfjaarlijkse registratie als huisarts. Dit geldt ook voor de praktijkondersteuners en de doktersassistentes.

3.5 Praktijk werkoverleg

Binnen onze praktijk plannen we elke zes weken een werkoverleg met onze medewerkers. Hiervan worden notulen gemaakt. Tevens wordt een lijst met actiepunten gemaakt. In de notulen worden ook de mondelinge afspraken, die buiten de protocollen vallen, vastgelegd.

3.6 Maatschap overleg

De huisartsen willen allemaal uniform werken en overleggen over toekomstplannen, daarom wordt er elke 6 tot 8 weken een maatschap overleg gepland. Hier is de praktijkmanager ook bij aanwezig. Van dit overleg wordt een verslag gemaakt met actiepunten en een besluitenlijst.

4. Zorgaanbod

4.1 Ketenzorg

Onze praktijk is voor de Ketenzorg aangesloten bij de zorggroepen van HOOG (Huisartsenorganisatie Oost-Gelderland).

Wij nemen deel aan twee zorgprogramma's; cardiovasculair risicomanagement (ook wel CVRM genoemd) en Diabetes Mellitus type 2. CVRM behelst diagnostiek, behandeling, inclusief leefstijladvisering, follow-up van risicofactoren voor hart- en vaatziekten (HVZ) en begeleiding van risicofactoren voor hart- en vaatziekten. Door gestructureerde zorg te leveren aan patiënten met deze aandoeningen en risico's, proberen we ziekte af te remmen en de kwaliteit van leven optimaal te maken. De patiënten die dit betreffen worden regelmatig opgeroepen voor het spreekuur van de praktijkondersteuner en de huisartsen.

De diabetesverpleegkundige die ook in het ziekenhuis werkzaam is, werkt ook samen met internisten van het ziekenhuis voor patiënten met diabetes type 1.

4.2 Stoppen met roken

Aan patiënten van wie bekend is dat ze roken, wordt de mogelijkheid geboden om een afspraak te maken. De POH bood hierin begeleiding, in 2020 hebben de huisartsen vanwege het verlies van Peter Broens dit tijdelijk overgenomen.

4.3 Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ)

In onze praktijk is werkzaam een praktijkondersteuner GGZ. Zij is een ervaren sociaalpsychiatrisch verpleegkundige. Ze is vanuit de regionale organisatie GGnet voor de geestelijke Gezondheidszorg bij ons gedetacheerd via HOOG.

4.4 Griep- en pneumokokkenvaccinatie

De praktijk voert jaarlijks een griepcampagne waarvoor de oproepen door ons zelf worden verzorgd. Patiënten die tot een risicogroep behoren worden uitgenodigd om zich te laten vaccineren tegen de griep.

Voor de campagne in 2020 hebben we vijftientig procent meer griepvaccins aangevraagd dan vorig jaar. De verwachting was dat vanwege corona meer mensen zouden kiezen voor het griepvaccin.

Tevens werden pneumokokkenvaccinaties gegeven. Het uitgangspunt hierbij was om de meest kwetsbare groep ouderen met een verhoogd risico op een ernstig beloop te vaccineren. Dit betrof de leeftijdsgroep 73 t/m 79 jaar.

Op donderdag 5 november hebben we in theater de Storm in Winterswijk gevaccineerd. Daarnaast zijn we op 19 november, in samenspraak met de Winterswijkse huisartsen, langs

woonzorgcentrum de Pelkwijk gegaan. Daarnaast hebben we patiënten die niet konden op 5 november in de Storm de mogelijkheid gegeven zich alsnog te laten vaccineren.

In totaal hebben we 1.743 griepvaccinaties en 394 pneumokokkenvaccinaties gegeven aan onze patiënten.

Ook krijgt het personeel van onze praktijk een griepvaccinatie aangeboden.

5. Algemene terugblik 2020

5.1 Accreditatie door de NPA

Onze praktijk is sinds 2018 bezig met de NHG-praktijkaccreditering. De praktijk-accreditatie heeft als doel om de kwaliteit van het medisch handelen en de praktijkvoering door te lichten en waar nodig is te verbeteren. De volgende her-accreditering staat gepland voor december 2021.

5.2 Scholing

Alle medewerkers volgen diverse nascholingen die aansluiten bij hun functie. In 2020 zijn alle scholingen online gevolgd vanwege de corona-crisis. Een groot aantal scholingen/cursussen heeft ook geen doorgang gehad vanwege de corona-crisis.

Doktersassistentes	POH somatiek	Huisartsen
OPEN: implementeren online inzage	OPEN: implementeren online inzage	OPEN: implementeren online inzage
OPEN: stimuleren online inzage gebruik door patiënten	OPEN: stimuleren online inzage gebruik door patiënten	OPEN: stimuleren online inzage gebruik door patiënten
	Saxion: POH-s start opleiding	NHG PIN'S
		Corona Webinars

Op 20 februari hebben we samen onze vaardigheden doorgenomen aan de hand van de protocollen. Alle theorie en praktijk op het gebied van laboratorium en meetwaarden is tijdens deze avond aan bod gekomen. Het is door iedereen als zeer leerzaam ervaren.

1. Glucose meting
2. HB bepaling
3. Urine-sediment
4. Urisys meting
5. CRP meting

5.3 Opleiding

De praktijk fungeert als stage/opleidingspraktijk voor de opleiding van praktijkondersteuners en praktijkassistentes. In 2020 is Fiona Poelhuis gestart met de opleiding Praktijkondersteuner Somatiek via Saxion Hogeschool. Ze zal gedurende haar stage in de praktijk begeleid worden door Liesbeth Steinkamp, die hiervoor via HOOG in dienst is genomen. Zodra Fiona haar opleiding heeft voltooid zal ze gaan werken als POH-s en doktersassistente.

Tevens zijn we een sollicitatieprocedure gestart voor de functie van doktersassistente om het team te versterken. Gekeken wordt naar een eventuele student die ter afsluiting van haar studie in onze praktijk haar stage wil voltooien en daarna kan werken als gediplomeerd doktersassistente.

5.4 Huisartsenopleiding

Met het oog op verbouwplannen ter uitbreiding van onze praktijk, hebben we in toekomst weer plaats voor een huisarts in opleiding (HAIO).

5.5 Klachtenregeling

Als een patiënt een klacht uit via de praktijkwebsite of een klachtenformulier wordt hij uitgenodigd om de klacht met de betrokken medewerker te bespreken. Hierbij kan ook de eigen huisarts (indien dit niet de betrokken medewerker is) aanwezig zijn.

Als de patiënt niet met de betrokken medewerker wenst te spreken wordt er een gesprek met de eigen huisarts aangeboden.

Als de patiënt geen gesprek wenst wordt uitgelegd dat de patiënt een klacht kan indienen bij de klachtenfunctionaris van HuisartsenOrganisatie Oost-Gelderland (HOOG), tel: 0543 - 547 800

Klachten en de afhandeling hiervan worden geregistreerd door degene die de klacht in ontvangst neemt of (in overleg) door (een van) de betrokken medewerker(s). Een overzicht van de binnengekomen klachten komt (geanonimiseerd) in dit jaarverslag. In 2020 zijn er geen klachten gemeld.

5.6 VIM

De procedure waarmee wij werken heet de VIM-procedure. VIM staat voor Veilig Incident Melden. 'Veilig' wil zeggen dat de melder met een veilig gevoel kan melden wat er misgaat, zonder dat dit leidt tot individuele maatregelen. Door de incidenten niet persoonsgebonden maar systeem-gebonden te benaderen kunnen alle medewerkers van onze praktijk zich veilig voelen om incidenten te melden. De incidenten worden geïnventariseerd en geanalyseerd. Op basis van de analyse wordt gekeken hoe het 'bijna'- incident in de toekomst voorkomen kan worden. Zodoende kunnen we veilig van de incidenten leren. Dit moet leiden tot een cultuur waarin het melden en bespreken van incidenten vanzelfsprekend wordt.

De volgende werkafspraken zijn gemaakt n.a.v. de VIM-meldingen in 2020:

- PA-materiaal controleren bij aan- en afleveren Lab SKB, envelop leeg of gevuld;
- RR-medicatie bij controle huisarts, wanneer afgesproken, herhalen door huisarts;
- Opletten bij intoetsen pintransactie, i.p.v. € 29,83 is er € 298,30 afgeschreven/

5.7 Instrumentarium

Het iken van het instrumentarium vindt jaarlijks plaats aan de hand van een lijst van alle aanwezige materialen. De firma Mediq Medeco is op 7 mei 2020 voor de jaarlijkse controle. Alle instrumentarium voldeed aan de normen.

5.8 AVG

In 2020 hebben er geen datalekken plaatsgevonden. Privacy gevoelige informatie wordt via zorgmail uitgewisseld met andere zorgverleners.

6 Overige gebeurtenissen

6.1 Overlijden van onze praktijkmanager, POH en diabetesverpleegkundige Peter Broens

Op 16 maart 2020 is Peter Broens door een noodlottig verkeersongeval om het leven gekomen. Gedurende lange tijd heeft Peter deel uit gemaakt van huisartsenpraktijk 't Manschot. Aanvankelijk voor twee dagen per week als diabetesverpleegkundige in welke functie hij ook werkzaam was in het Streekziekenhuis Koningin Beatrix in Winterswijk. Na veertig jaar dienstverband in dit ziekenhuis kwam hij vier dagen bij ons werken waarbij hij tevens praktijkondersteuner voor preventie van hart- en vaatziekten en praktijkmanager werd.

Hij werkte met zichtbaar plezier bij ons en deed zijn werk uitstekend en meer dan dat. Hij was consciëntieus en had ook veel belangstelling voor het persoonlijke aspect van onze patiënten en van ons als collega's. Daarbij hadden wij altijd veel plezier. Met zijn vrouw Margriet was hij in zijn vrije tijd druk met familie en zijn vele interesses. Hij heeft zijn leven ten volle geleefd op zijn eigen karakteristieke manier en er ook van genoten. We hadden hem en zijn dierbaren langere tijd gegund. We proberen door te gaan met de positieve instelling die hij altijd had maar zullen hem ongelooflijk missen.

6.2 Terugblik op 2020 vanuit de huisartsen door E.A. van Walsem

In 2019 werkten we met 4 huisartsen in de praktijk. Maatschap-leden Wijers, Ali en Van Walsem, en waarnemend huisarts mevrouw E.A. van Walsem, die voor ieder van de maatschap-leden een dag waarnam. Er werden plannen gemaakt voor de toekomst, huisarts Van Walsem zou in de toekomst worden opgevolgd door zijn dochter en hiervoor werden langzaam voorbereidingen getroffen.

2020 was een bijzonder en moeilijk jaar. Dat geldt voor iedereen, voor elke huisartsenpraktijk, maar voor ons nog wat meer dan anders. In de eerste maanden bleek een nieuw virus, COVID-19 te bestaan. Wij maakten ons niet ongerust, maar in de loop van enkele weken veranderde dit. De ziekenhuizen liepen vol en ook wij troffen maatregelen. Op zondag 15 maart hadden we nog een spoedoverleg hoe dit aan te gaan pakken, ook bijgewoond door Peter Broens, onze praktijkmanager en praktijkverpleegkundige. Op 16 maart, de eerste dag van de 'lockdown' was het raar rustig op de praktijk, Peter kwam (op zijn vrije dag) nog kijken hoe alles liep. Aan het eind van de dag ontvingen wij het hartverscheurende nieuws dat hij verongelukt was op zijn motor.

Wat al een rare tijd zo worden, werd nu ook nog een heel verdrietige en moeilijke tijd. Peter werkte al jaren bij 't Manschot en vervulde veel taken op veel verschillende

gebieden. Door dit plotseling verlies bleek nog duidelijker dan we al wisten wat een grote rol hij in onze praktijk speelde. We moesten op zoek naar oplossingen.

In eerste instantie hebben de huisartsen de meeste van zijn taken overgenomen. In de eerste golf bleef onze regio redelijk gespaard, en was hier gelukkig ook ruimte voor. Er werden plannen gemaakt voor de toekomst. Mevrouw Poelhuis, onze assistente, startte met de opleiding tot praktijkondersteuner somatiek. Om haar hierin te begeleiden en tegelijkertijd ons CVRM spreekuur weer op orde te krijgen, werd mevrouw Steinkamp, ervaren POH, aangetrokken.

Tevens startte mevrouw Zegelink, diabetesverpleegkundige in september voor onze ketenzorg diabetes.

Mevrouw Rouwhorst werd gevraagd de taken van praktijkmanager op zich te nemen. Door COVID was zij niet in de gelegenheid eind 2020/begin 2021 te starten met de opleiding hiervoor (er waren veel minder startdata) en zij is daar recent mee gestart maar heeft het afgelopen jaar al laten zien dat zij op haar plek zit. Om deze uren te kunnen invullen, werd ook een nieuwe doktersassistente aangetrokken, mevrouw Piek die begin 2021 is begonnen.

In het najaar van 2020, de 2e golf, was ook in onze praktijk COVID-19 duidelijk aanwezig en zorgde voor veel extra drukte.

De laatste 3 maanden van 2020 stopte mevrouw Van Walsem als waarnemend huisarts voor collega's Ali en Wijers en werkte zij samen met Van Walsem senior in hun praktijk om de overname soepel te laten verlopen. Per 1 januari is de praktijk van Van Walsem overgenomen door Van Walsem junior.

7 Gevolgen werkzaamheden door corona

7.1 Gevolgen van corona voor de assistentes

- Het vraagt om een strakke triage, zodat de huisartsen veilig hun spreekuur kunnen doen
- Meer druk aan de telefoon, patiënten die geïrriteerd zijn omdat ze niet mogen komen vanwege klachten of vanwege een sneltest die negatief maar niet geldig is. Veel regels die steeds weer anders zijn
- Heel veel telefoon, veel vragen over corona, niet weten wat te doen bij klachten of contact hebben gehad met een positief getest persoon
- Veel meer schoonmaak- en desinfectie maatregelen in het gehele pand
- Diensten draaien op de coronapost.

7.2 Gevolgen van corona voor de huisartsen

- Tijdens de eerste golf in het voorjaar werden de spreekuren aangepast van 10 minuten per consult naar 15 minuten. Er kwamen veel meer telefonische consulten bij tijdens de spreekuren en ook hebben we patiënten verzocht om foto's te delen via e-mail, zodat de huisarts, indien mogelijk, een indicatie kon stellen.
- Het infectie spreekuur werd in het leven geroepen. Tijdens dit spreekuur is de praktijk gesloten voor andere patiënten en ziet de huisarts, geheel in beschermde kleding, patiënten met corona-gerelateerde klachten.
- Alle normale routine is weggevallen.

7.3 Gevolgen van corona voor de POH

- Alleen noodzakelijke zorg in de praktijk zien. In de zomer zijn ze dit weer gaan oppakken en met de start van Liesbeth Steinkamp en Fiona Poelhuis is er weer een spreekuur opgezet.
- Moeilijke afwegingen maken, wie wel of niet zien
- Veel afspraken telefonisch, moeilijk als je de patiënt niet ziet
- Geen longfunctieonderzoeken (mede door assistente)

7.4 Coronapost bij het SKB

Per 30 maart 2020 is de opening van de extra huisartsenposten voor mogelijke corona patiënten. De huisartsen in onze regio proberen de doktersgang van deze patiënten zo veel mogelijk te scheiden van de reguliere patiënten. Op die manier willen de huisartsen en ziekenhuizen de verspreiding van het coronavirus zo veel mogelijk vertragen, zodat de zorgcapaciteit voldoende blijft. De coronacentra zijn nodig om efficiënt en zo veilig mogelijk zorg te kunnen leveren en veilig voor zowel patiënten als zorgpersoneel.

Patiënten kunnen alleen terecht bij deze huisartsenposten na een verwijzing door de huisarts en met een afspraak. Deze post werd begin mei 2020 weer gesloten.

8 Evaluatie doelstellingen vanuit beleidsplan over 2020

Doelstellingen op het gebied van de bedrijfsvoering:

- Informatietechnologie een grotere rol geven in de praktijkvoering (bijvoorbeeld e-health);
We zijn gestart met digitale postverwerking, hiermee wordt de ontvangen papieren post gescand en gekoppeld aan het medische dossier van onze patiënt. Daarnaast is er een start gemaakt met de implementatie van het project OPEN.

Doelstellingen op het gebied van de patiënt:

- De beschikbaarheid van de huisartsenzorg tijdens praktijkuren verbeteren;
We hebben onze agenda indeling voor de spreekuren geoptimaliseerd i.v.m. de komst van het coronavirus. Duur van het spreekuur is tijdelijk 15 min. (i.p.v. 10 min.) ter voorkoming van veel wachtenden in de wachtkamers. Tevens zijn we gestart met een infectie spreekuur voor patiënten met corona-gerelateerde klachten. Dit betreft een apart spreekuur tussen 12:15-13:00u, tussen deze tijden is de praktijk gesloten voor overige patiënten en is de huisarts gekleed in beschermende kleding.
- Zelfredzaamheid van de patiënten vergroten;
Triage optimaliseren, gebruik maken van de triagewijzer. Meer telefonisch advies geven door de assistente en wijzen op de website thuisarts.nl.

Doelstellingen op het gebied van de medewerkers:

- Scholing voor de doktersassistentes structureren en afstemmen op de wensen en behoeftes; *vanwege corona was het aanbod voor scholingen klein en zijn er een aantal webinars gevolgd. Dit kunt u terug lezen bij onderdeel 5.2 Scholing.*
- Beschikbare medewerkers efficiënter inzetten in de praktijk;
Waar nodig is de planning van de assistentes dit jaar een aantal keer bijgesteld, met name op de drukke maandagochtend is een extra telefoonlijn (3^e telefoon) ingeschakeld.
- Behouden van een goed werkklimaat;
Ondanks corona was de werksfeer goed en heeft iedereen zich volledig ingezet voor de praktijk.

9 Doelstellingen 2021

Doelstellingen 2021
Uitrollen MijnGezondheid.net
<p>Het uitrollen van MijnGezondheid.net biedt onze patiënten de mogelijkheid om online het medisch dossier in te zien, herhaling van medicijnen aan te vragen, vragen te stellen aan de huisarts d.m.v. een e-consult.</p> <p>Hierdoor zal het aantal telefonische contactmomenten minder worden.</p> <p>Het biedt de patiënt de mogelijkheid om ook buiten onze openingstijden vragen te stellen, medicijnen te herhalen of inzage te hebben in het medisch dossier.</p> <p>Alle patiënten met een geregistreerd e-mailadres ontvangen van ons een uitnodiging om MijnGezondheid.net te gebruiken. De huisarts zal hiervoor het medisch dossier op verzoek van de patiënt openzetten.</p> <p>Begin januari 2021 worden de e-mailberichten verzonden aan onze patiënten. Via HZOA ontvangen we de cijfers over hoeveel patiënten actief gebruik maken van MGn.</p>
Verbouwing / uitbreiding van de praktijk
<p>Verbouwing / uitbreiding van de praktijk met een viertal spreekkamers. Dit geeft de organisatie meer mogelijkheden en ruimte om spreekuren te organiseren voor POH's en biedt mogelijkheid tot opleidingsplek huisarts in opleiding.</p> <p>Op 4 januari zal er gestart worden met een doorbraak naar de achterkant van de praktijk. De geschatte tijd die de aannemer nodig denkt te hebben is 3 maanden.</p> <p>Voor een efficiënte organisatie van onze spreekuren zal dit een grote verbetering zijn.</p> <p>Het zal wat onrust en overlast in de praktijk geven, hierover zijn goede afspraken gemaakt met de aannemer.</p> <p>Na verwachting zal de nieuwbouw begin april 2021 klaar zijn.</p>
Een prettige werksfeer creëren
<p>Een prettige werksfeer en een behapbare werkdruk na een zeer turbulent jaar.</p> <p>Na de eerste lockdown werden er weer meer handelingen opgepakt. Patiënten belden massaal voor de achterstallige controles bij de huisarts, de werkdruk werd hoger. Veel meer telefonische contactmomenten ten gevolge.</p> <p>We willen voorkomen dat er uitval ontstaat onder de medewerkers en dat er een fijne werksfeer blijft.</p> <p>Door het inzetten van een extra assistente aan de telefoon (o.a.) op deze piekmomenten, zal dit de werkdruk verlagen.</p> <p>Zodra corona uit onze samenleving is verdwenen hopen we dat de drukte weer afneemt.</p>

Opleiding POH-s en praktijkmanager

Onze assistente opgeleid tot bevoegd POH die haar eigen spreekuren kan doen en regie kan nemen in de organisatie ketenzorg binnen onze praktijk. Onze nieuwe praktijkmanager de gelegenheid geven te starten met de opleiding.

Fiona zal haar opleiding als POH-s eind 2021 afronden aan Saxion Hogeschool. En Wendy zal volgende jaar september starten met de opleiding tot praktijkmanager via Sitis.

Na het overlijden van Peter Broens zijn Fiona en Wendy gevraagd door de huisartsen of zij zich zouden willen omscholen, zodat de functies binnen het eigen personele bestand worden opgevuld te zijner tijd.

Hiervoor zal er een nieuwe assistente worden gezocht, ter opvulling van de uren die wegvallen bij Fiona en Wendy.

Fiona rond haar opleiding eind 2021 af en Wendy oktober 2022.

Behalen van de her-certificering via de NPA op 1 december 2021

In 2018 hebben we het NPA-certificaat behaald, hiervoor vindt op 1 december 2021 de her-certificering plaats.

De praktijk zal worden beoordeeld op diverse onderdelen. Indien dit als voldoende wordt bevonden behouden we ons NHG-certificaat.

We hechten veel waarde aan het leveren van kwaliteit. We willen een patiëntgerichte, open en flexibele organisatie zijn, die streeft naar voortdurende kwaliteitsverbetering.

De huisartsen en praktijkmanager treffen de voorbereidingen voor de her-certificering.

Op 1 december 2021 vindt de her-certificering plaats, zodra we voldoen aan de gestelde eisen zullen we het NHG-certificaat blijven voeren. Het certificaat hangt ingelijst aan de muur tegenover de balie.

10 Jaarplan 2021

Jaarplan 2021			
Onderwerp	Doel	Acties	Planning
Scholing	Alle medewerkers zijn op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen	Bijhouden scholingsmogelijkheden en juiste scholing volgen.	Hele jaar
Accreditatie	Het keurmerk behouden en gericht werken aan kwaliteitsverbetering volgens de geldende normen.	Evalueren oude protocollen en werken aan de nieuwe landelijk vastgestelde normen.	Hele jaar, hercertificering op 1 december 2021
Maatschap / de praktijk	Samenwerken aan het behouden van een goede werksfeer en behapbare werkdruk.	Werkoverleggen eens per 6 weken.	Hele jaar
Vaardigheden doornemen	Bekwaamheid en bevoegdheid gedelegeerde handelingen toetsen.	Lijst invullen en bijhouden per medewerker.	November/december
Griepvaccinatie	Alle patiënten die in aanmerking komen voor een griep prik; vaccineren.	Uitnodigingen versturen, locatie regelen, planning personeel maken.	4 November in theater 'de Storm' 18 November in de Pelkwijk 1 December inhaalmiddag op de praktijk
Protocollen / werkafspraken	Up-to-date houden.	Protocol wijzigingen bespreken tijdens werkoverleg.	Ieder werkoverleg indien nodig