

Jaarverslag 2023



HUISARTSEN PRAKTIJK
Baarle | Nassau

12-2-2024
Huisartsenpraktijk Baarle-Nassau
Rector van den Broekstraat 1-34
5111 VT Baarle-Nassau

Inhoud

Inleiding	3
Profiel huisartsenpraktijk Baarle-Nassau	4
Algemene gegevens	4
Missie.....	4
Team	5
Huisartsen.....	5
Doktersassistentes	5
POH-S, POH-GGZ en POH ouderenzorg.....	5
Praktijkmanager	5
Stagiaires	5
Overleggen	5
Ziekteverzuim	7
Kwaliteit:	7
Processen	7
Veilig Incident Melden (VIM).....	7
Klachten:.....	7
Tevredenheidsonderzoek.....	7
NPA accreditatie	8
Patiëntenpopulatie	9
Verrichtingen en diagnose en e-consulten	11
Verrichtingen.....	11
Top 10 meest voorkomende M&I verrichtingen.....	11
Top 10 diagnose	12
E-consulten / berichten via patiëntenportaal	12
Chronische zorg - Zorggroep HZG en DBC'S	13
Preventie	14
Cervixuitstrijkjes	14
Griepvaccinatie.....	14
Pneumokokkenvaccinatie.....	14
Verslaglegging en informatiesysteem	14
Promedico ASP	14
Assistentenmodule.....	15
VIP-live.....	15

Patiënten portaal – uw zorg online	15
LSP	16
Online inzage dossier	16
Veiligheid	17
RI&E	17
BHV	17
Ontruimingsplan.....	17
Medische apparatuur en instrumentarium:.....	17
Realisatie doelen 2023	18
Doelrealisatie.....	18
Plannen 2024	18

Inleiding

2023 stond voor de praktijk in het teken van verder stabiliseren (met name op het gebied van personele inzetbaarheid) en voorbereiden op de NPA hercertificering.

We begonnen het jaar met personele uitdagingen in verschillende functies. Gelukkig is het ons na hard werken en zoeken gelukt om een aantal fijne nieuwe collega's te vinden. Hiermee kwam er stabiliteit terug in de huisartsgroep en in de groep doktersassistenten.

We hebben in deze periode gebruik gemaakt van een aantal ZZP-ers om o.a. de nieuwe medewerkers goed in te kunnen werken maar ook om de huisartsenzorg toegankelijk te laten blijven. We willen deze ZZP-ers heel hartelijk bedanken voor de hulp die zij aan de praktijk geboden hebben.

Daarnaast zijn we intern druk bezig geweest om de werkdruk op alle vlakken hanteerbaar te houden. Dit blijft ook een aandachtspunt voor 2024. We blijven hierover met regelmaat gesprekken voeren met elkaar waarbij we bekijken met welke aanpassingen zaken prettiger en toekomstbestendig kunnen blijven lopen.

Tot slot stond medio november 2023 een audit voor de NPA hercertificering gepland. Hiervoor hebben we in 2023 veel voorbereidingen gedaan. Voor deze voorbereiding hebben we o.a. een thema audit op gebied van hygiëne uitgevoerd en een tevredenheidsonderzoek onder onze patiënten.

Met de uitkomsten van de hygiëne audit en het tevredenheidsonderzoek zijn we vervolgens aan de slag gegaan.

De praktijkaudit op 14 november 2023 resulteerde in een positieve uitkomst waarmee de praktijk een verlenging van de certificering heeft behaald. In 2026 zal er weer een nieuwe kwaliteitsaudit op de praktijk plaatsvinden.

NB: de cijfers die in het jaarverslag genoemd worden hebben als peildatum 31-12-2023

Profiel huisartsenpraktijk Baarle-Nassau

Huisartsenpraktijk Baarle-Nassau bestaat sinds 1 oktober 2018. Praktijkhouders van deze praktijk zijn S. Eltink en I. Over de Vest

De praktijk heeft circa 4075 patiënten en heeft uitsluitend Nederlands verzekerde patiënten. De praktijk heeft geen Belgische licentie.

De praktijk is onderdeel van Gezondheidscentrum Baarle en is aangesloten bij Huisartsen Zorggroep Breda (HZG Breda).

Algemene gegevens

Naam verslag leggende rechtspersoon	Huisartsenpraktijk Baarle-Nassau
Bezoekadres	Rector van den Broekstraat 1-34 5111 VT Baarle-Nassau
KVK-nummer	20154996
Website	https://huisartsenpraktijkbaarle-nassau.praktijkinfo.nl/

Missie

Huisartsenpraktijk Baarle-Nassau levert generalistische zorg (huisartsenzorg) in de breedste zin van het woord, in de gemeente Baarle en nabije omgeving, volgens de richtlijnen van de NHG. Wij bieden dit aan Nederlands verzekerde bewoners en passanten in ons praktijkgebied. Patiënten van onze praktijk mogen van ons verwachten dat wij hen bij alle gezondheidsproblemen met raad en daad zullen bijstaan. Bij patiënten die bij ons ingeschreven staan, relateren wij onze zorg en behandeling ook aan hun levensloop, hun leefsituatie en hun familieomstandigheden. Wij vinden het belangrijk dat huisartsenzorg goed toegankelijk en bereikbaar is. Omdat het niet mogelijk is iedereen direct te helpen, zal de urgentie van de hulpvraag bepalend zijn voor de wachttijd tot het consult. Hoewel patiënttevredenheid erg belangrijk voor ons is, zal de kwaliteit van zorg en de gezondheid van de patiënt leidend blijven in onze behandelingen en adviezen. Wij streven, binnen de mogelijkheden van onze huisartsenpraktijk, naar het bieden van een zo hoogwaardig mogelijke zorg, dichtbij de woonomgeving van onze patiënten, laagdrempelig en betrokken. Wij hechten veel belang aan een goede samenwerking met andere (eerstelijns) zorgverleners, waarbij het belang van de patiënt voorop staat. Wij maken waar mogelijk gebruik van nieuwe technische ontwikkelingen, zowel op het gebied van diagnostiek en behandeling, als op het gebied van automatisering (e-consulting, e-health) en telefonie. We bieden zorg die is gebaseerd op evidence based richtlijnen en professionele standaarden van de beroepsgroep. Wij handelen met als doel de somatische en psychische gezondheid van onze patiënten te bevorderen en nemen hierbij de wensen van onze patiënten en hun culturele opvattingen in overweging. Wij achten preventieve zorg zeer waardevol. Door ons te laten accrediteren door de NPA zorgen wij voor een continue kwaliteitsverbetering en transparantie. Wij maken ons sterk voor een goede en brede eerstelijnszorg in Baarle en directe omgeving.

Team

Huisartsen

- S. Eltink, met AGB code: 01024750
- I. Over de Vest-Jobse met AGB-code: 01100387

Doktersassistenten

In 2023 zijn er gemiddeld 5 doktersassistenten (ca. 2.97 FTE) werkzaam geweest in de praktijk. Zij hadden allen een parttime dienstverband.

Er zijn 2 medewerkers weggegaan (pensioen en vervolgopleiding) en 2 medewerkers aangenomen.

POH-S, POH-GGZ en POH ouderenzorg

In 2023 zijn er vijf POH's werkzaam geweest op de praktijk.

- 3 POH Somatiek (waarvan 2 gedetacheerd) tot 1 maart 2023 (1.39 FTE),
 - o daarna 2 POH Somatiek; 1.05 FTE
- 1 POH GGZ (gedetacheerd); 0.2 FTE
- 1 POH ouderenzorg; 0,16 FTE tot 1 juli 2023 daarna 0.42 FTE

Praktijkmanager

Er is drie dagen per week een vaste praktijkmanager in dienst (0.47 FTE).

Stagiaires

Door de personele uitdagingen hebben we in 2023 geen stagiaire (MBO doktersassistente) kunnen begeleiden. Dit gaat de praktijk in 2024 weer oppakken.

Overleggen

Interne overleggen

Werkoverleg met artsen, assistenten, praktijkmanager en POH's Frequentie: 1 keer per 6 tot 8 wk <u>Doel:</u> dagelijkse werkwijze bespreken en op elkaar afstemmen, tevens evaluatie van leerpunten uit de evaluaties van de vimmen, nieuwe protocollen en Lean punten bespreken. Iedere praktijkmedewerker kan agendapunten aandragen.
POH somatiek-arts overleg: Frequentie: 2 keer per week 20 minuten (per POH), afwisselend met praktijkhouders. <u>Doel:</u> Hier worden de DBC-patiënten en het te voeren beleid besproken waar dit nodig is.
POH ouderenzorg – arts overleg: Frequentie: 1 x per week <u>Doel:</u> Hier worden de ouderenzorg patiënten besproken en het te voeren beleid.
POH-GGZ-arts overleg: Frequentie: 1 keer per week <u>Doel:</u> bespreken patiënten die door POH GGZ behandeld worden (met huisarts Eltink).
Gezamenlijk POH-huisartsen-Praktijkmanager overleg Frequentie: 1 x per kwartaal. <u>Doel:</u> afstemmen standaard werkwijzen, werkdruk etc.

Praktijkmanager-huisarts overleg:

Frequentie: 1 keer per week

Doel: afstemmen openstaande acties/punten + terugkoppeling belangrijkste lopende c.q. openstaande zaken.

VIM en klachtencommissie:

Frequentie: 1 x per 8-12 weken (door praktijkmanager en 1 doktersassistente)

Doel: VIM-meldingen en klachten van de afgelopen periode worden bekeken en zonodig geanalyseerd. Er wordt een evaluatie gemaakt met zonodig verbetervoorstellen.

De evaluatie en de verbetervoorstellen worden op het eerst volgende werkoverleg teruggekoppeld aan het team.

Evaluatie nieuwe medewerkers – praktijkmanager

Frequentie: na in dienst treden, wekelijks overleg en aan het eind van de proefperiode een voortgangsgesprek.

Doel: op de juiste manier inwerken en begeleiden van nieuwe medewerkers

Externe overleggen**MDO ouderenzorg:**

Elke 2 maanden is er een MDO ouderenzorg met de thuiszorg, specialist ouderengeneeskunde, verpleegkundig specialist ouderengeneeskunde, ouderenpsycholoog, POH ouderenzorg en de thuiszorg wijk coördinator.

Tijdens de MDO's wordt de belangrijkste casuïstiek besproken. Tussendoor vindt zo nodig overleg plaats via VIP (digitaal communicatiesysteem), SILO en uiteraard ook telefonisch tussen de verschillende disciplines.

Op indicatie is er een 'klein MDO': gezamenlijke visites bijv. POH-O met casemanager dementie.

FTO (overleg apotheek en collega huisartsen in het dorp):

4 keer per jaar vindt er een FTO plaats met de apotheek medewerkers van het dorp, de huisartsen van onze praktijk en de huisartsen van praktijkhuis Baarle.

DTO:

2 keer per jaar is er een DTO dat meestal vanuit STAR-SHL gehouden wordt samen met andere praktijken van de HAGRO.

SAMEDI-(samenwerking medici en dierenartsen) overleg:

Dit is een overleg dat 2 x per jaar plaatsvindt tussen de huisartsen in de regio, de dierenartsen en ZLTO in de regio. Hier worden actuele zaken (o.a. zoönose) besproken.

Ziekteverzuim

In 2023 hebben we te maken gehad met een aantal kortdurende ziekmeldingen. Daarnaast zijn er 3 langdurige ziekmeldingen geweest. Eén van deze medewerkers is hersteld en weer volledig aan het werk. De andere twee meldingen lopen door in 2024. Het verzuimpercentage over 2023 was 8.69%

Kwaliteit:

Processen

De volgende zaken zijn in 2023 geïntroduceerd en of aangepast.

- Duurzaamheidsscan praktijkpand
- Thema audit op gebied van Hygiëne door Rezisto (op eigen verzoek ter voorbereiding op de audit uit laten voeren)
- Werkinstructie ZZP doktersassistenten
- Inwerkinstructie waarnemend huisartsen
- Patiënttevredenheidonderzoek
- In gebruik name kwaliteitssysteem Zenya (voor protocollen, procedures, werkbeschrijvingen etc.)
- Daarnaast zijn er verschillende inhoudelijke protocollen en werkafspraken gemaakt.

Veilig Incident Melden (VIM)

In 2023 zijn er 27 VIM-meldingen gedaan. De meeste meldingen zijn uitgebreid geanalyseerd door de VIM-commissie. In ieder werkoverleg is een terugkoppeling geweest van de VIM-meldingen en zijn eventuele verbetermaatregelen besproken en doorgevoerd.

Klachten:

De praktijk heeft in 2023 twee klachten ontvangen. Alle klachten zijn naar tevredenheid afgehandeld. Een terugkoppeling van de klachten komt standaard terug op het werkoverleg. Er zijn geen belangrijke verbeterpunten uit deze klachten naar voren gekomen.

Tevredenheidsonderzoek

In 2023 heeft er een tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden onder de patiënten. Hiervoor heeft de praktijk gebruik gemaakt van 4 verschillende vragenlijsten. Er zijn vragen gesteld over de individuele huisartsen, de praktijk, de chronische zorg en het patiëntenportaal/online inzage. De praktijk heeft uit het tevredenheidsonderzoek kleine verbeteringen kunnen halen die op de praktijk zijn doorgevoerd.

Een aantal punten die naar voren kwamen:

1. Patiënten gaven aan niet altijd op de hoogte te zijn van ziektebeelden etc. en hiervoor geen folder te ontvangen.
De praktijk maakt gebruik van de verwijzing naar thuisarts.nl. Om de huisartsen en patiënten hier meer mee van dienst te zijn, zijn hiervoor speciale thuisarts.nl notatieblokken besteld waar de huisarts een ziektebeeld of benaming van een medische klacht op kan noteren zodat de patiënt meer informatie hierover op thuisarts.nl kan opzoeken.

2. Privacy spreekkamers en balie

In de spreekkamers zijn het afgelopen jaar akoestische panelen gehangen waarmee de geluidsproductie gereduceerd wordt. Dit heeft een positief effect.

Aan de balie is helaas op het moment geen aanpassing realiseerbaar. Onze medewerkers zijn erop gewezen geen privacygevoelige gesprekken aan de balie te voeren.

3. Wachttijd aan de telefoon

In de periode dat de enquête werd afgenomen was de personele bezetting in de praktijk nog niet op orde. Medio 2023 is het de praktijk gelukt deze op orde te krijgen. Dit heeft al een eerste gunstig effect op de telefonische bereikbaarheid gehad. Helaas merkt ook onze praktijk dat de zorgvraag steeds groter wordt waardoor de wachttijd langer blijft dan patiënten in eerste instantie gewend waren. Dit blijft onze aandacht houden. In 2024 gaan we bekijken op welke manier (bijv. met de inzet van andere digitale middelen) we dit verder kunnen verbeteren.

NPA accreditatie

In november 2023 heeft er een her-certificeringsaudit plaatsgevonden. De praktijk is positief beoordeeld waarmee de praktijk geaccrediteerd is t/m 2026.

Patiëntenpopulatie

In 2023 zijn er 4072 vaste patiënten ingeschreven in de praktijk. Gemiddeld bestaat de praktijk uit 4132 patiënten. Dit zijn vaste en niet-vaste patiënten.

We hebben gezien de wisselingen in de praktijk en een tekort aan huisartsen in 2021 een 'patiëntenstop' moeten instellen om de kwaliteit in de praktijk te kunnen waarborgen. Helaas hebben we de patiëntenstop moeten continueren in 2022 en 2023.

Uiteraard zijn er wel mutaties geweest in de inschrijvingen.

In- en uitschrijvingen periode 1-1-2023 t/m 31-12-2023

Peildatum: 31-12-2023

Mutaties

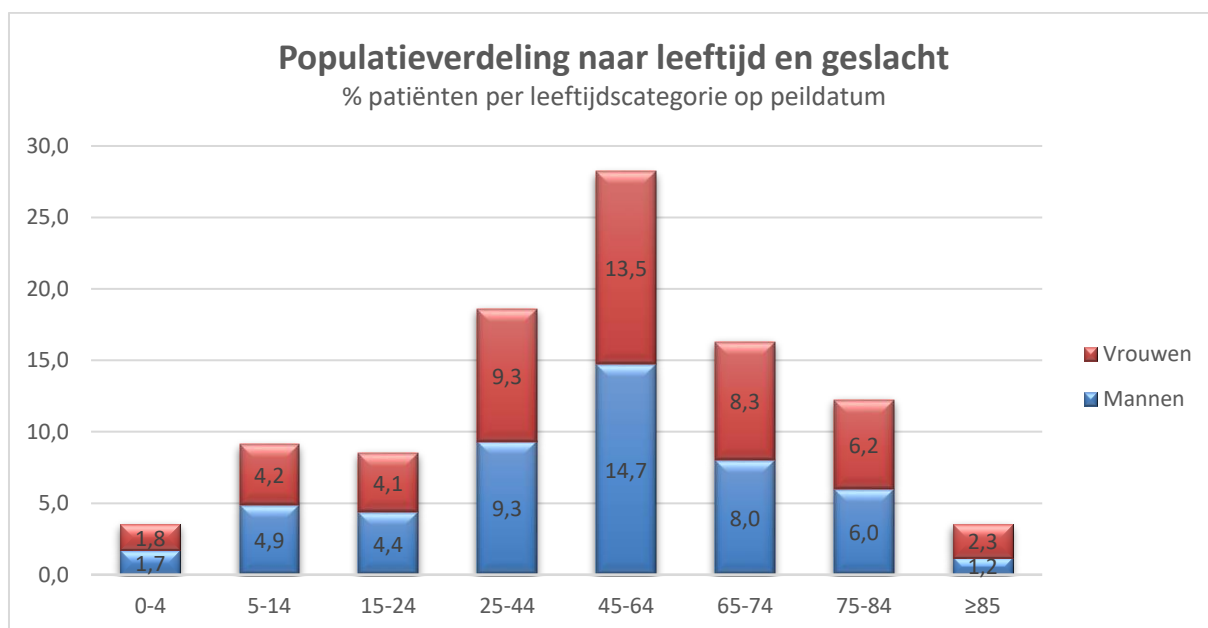
In- en uitschrijvingen gaan over de afgelopen 12 maanden

	Aantal praktijk	% Praktijk
Ingeschreven patiënten (alle) op peildatum	4.072	91,7
Nieuwe, ingeschreven patiënten	67	1,6
<i>Categorie:</i> Vaste, ingeschreven patiënten	4.072	100,0
Passanten	0	0,0
Bedrijfspatiënten	0	0,0
Tijdelijke patiënten	0	0,0
Waarneem patiënten	0	0,0
Keurling	0	0,0
Onbekend	0	0,0
Overig	0	0,0
Ingeschreven patiënten in het afgelopen jaar	4.262	96,0
Uitgeschreven patiënten in het afgelopen jaar	190	4,5
<i>Uitschrijfreden:</i> Overleden	57	30,0
Verhuisd	31	16,3
Andere praktijk	86	45,3
Tijdelijk buiten praktijk	2	1,1
Naar verpleeghuis/inrichting	7	3,7
Overige redenen	7	3,7
Onbekend	0	0,0
Niet ingevuld	0	0,0

Praktijkpopulatie

Verdeling per leeftijd en geslacht op peildatum

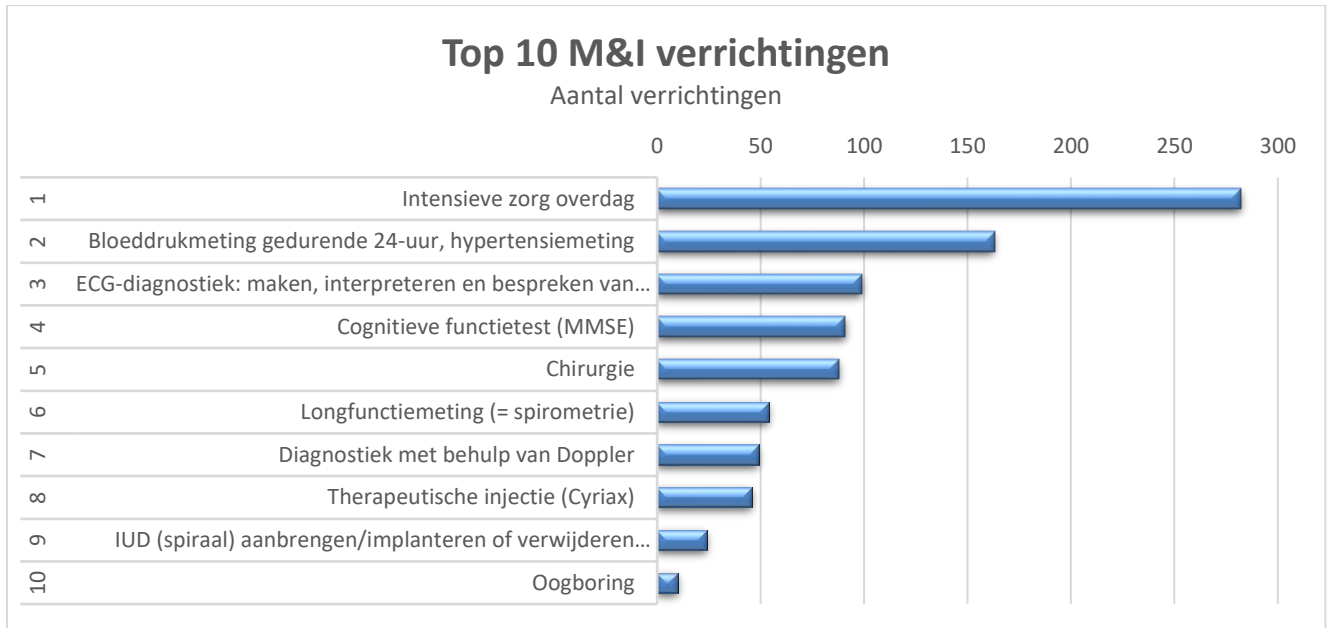
Leeftijdsccluster	Mannen		Vrouwen		Totaal	
	Aantal	% Praktijk	Aantal	% Praktijk	Aantal	% Praktijk
0-4	68	1,7	74	1,8	142	3,5
5-14	201	4,9	172	4,2	373	9,2
15-24	178	4,4	168	4,1	346	8,5
25-44	379	9,3	379	9,3	758	18,6
45-64	599	14,7	548	13,5	1147	28,2
65-74	325	8,0	340	8,3	665	16,3
75-84	243	6,0	253	6,2	496	12,2
≥85	50	1,2	95	2,3	145	3,6
Totaal	2.043	50	2.029	50	4.072	100



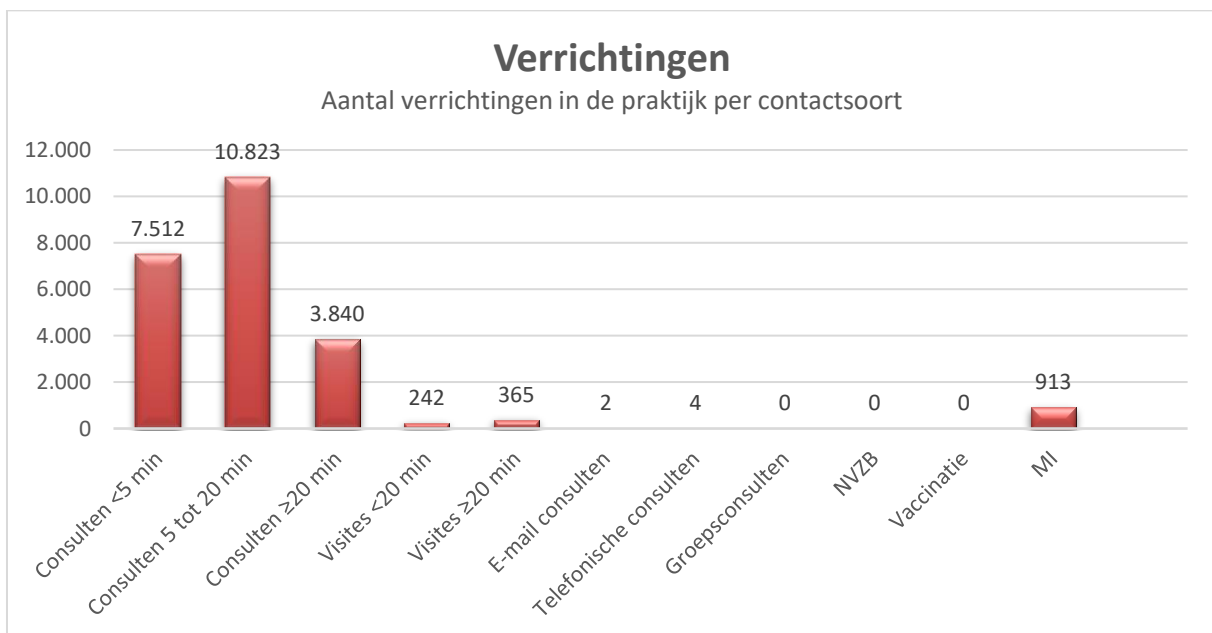
Verrichtingen en diagnose en e-consulten

Verrichtingen

Top 10 meest voorkomende M&I verrichtingen



Aantal verrichtingen per contactsoort



*de overige verrichtingen zijn niet weergegeven in de kolom.

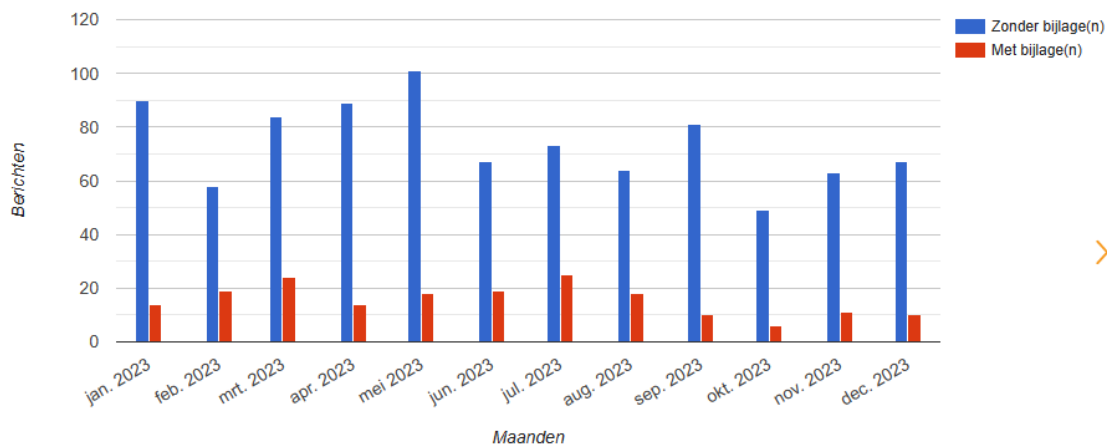
Het aantal verrichtingen per contactsoort staat in de hierboven weergegeven tabel. Het daadwerkelijk aantal e-consulten en telefonische contacten zitten verborgen in de consulten. Het aantal consulten <5 minuten omvat vooral telefonische contacten en voor een deel email contacten/e-consulten. De consulten van 5-20 minuten zijn de spreekuurbezoeken maar ook de telefoontjes en email contacten/e-consulten die langer dan 5 minuten in beslag hebben genomen. Consulten langer dan 20 minuten zijn de zogenaamde dubbele consulten die 20 minuten of meer in beslag hebben genomen.

Top 10 diagnose

		Totaal	
	ICPC	Omschrijving	Aantal unieke patiënten
1	K86	Essentiële hypertensie zonder orgaanbeschadiging	1684
2	R83.03	Sars-CoV-2 (COVID-19)	1401
3	T93.01	Hypercholesterolemie	1152
4	R96	Astma	835
5	R05	Hoesten	738
6	H81	Overmatig cerumen	716
7	U71	Cystitis/urine­weginfectie	703
8	P76	Depressie	686
9	T90.02	Diabetes mellitus type 2	602
10	F92	Cataract/Staar	597

E-consulten / berichten via patiëntenportaal

Onderstaand een tabel die weergeeft hoeveel berichten/e-consulten er via het patiëntenportaal gestuurd zijn naar de huisarts de afgelopen jaren. In 2022 waren dit 983 berichten. In 2023 waren dit 1074 berichten. Omdat we langzaam een toename zien in het aantal berichten dat via het portaal aan de praktijk wordt verstuurd hebben we hierin een werkwijze gemaakt om deze berichten ook allemaal binnen 1-3 dagen te kunnen blijven beantwoorden. Dit is 1 van de zaken die terugkwam in het regelmatige interne overleg over de werkdruk.



Chronische zorg - Zorggroep HZG en DBC'S

Naast het basisaanbod biedt de praktijk spreekuren voor een aantal veel voorkomende chronische aandoeningen. Dit zijn spreekuren voor patiënten met hart- en vaatziekten, astma, COPD, diabetes mellitus en ouderenzorg. Deze zorg wordt geleverd door de praktijkondersteuners somatiek en ouderenzorg volgens de richtlijnen van de Zorggroep Breda. Tevens kunnen patiënten terecht bij de praktijkondersteuner voor begeleiding bij het stoppen met roken en leefstijladvies.

Als huisartsenpraktijk nemen wij deel aan de ketenzorgprogramma's van de Huisartsen Zorggroep Breda (HZG Breda).

Het betreft de volgende programma's.

- COPD
- Astma
- DM
- CVRM VVR (Verhoogd Vasculair Risico)
- CVRM HVZ (Hart Vaat Ziekten)
- Ouderenzorg

Chronische aandoeningen en Preventie

Omschrijving	ICPC code incl. subcodes	Aantal unieke patiënten	% Praktijk
	<u>Chronische aandoening</u>		
DM	T90	278	6,8
COPD	R95	104	2,6
Astma	R96	375	9,2
HVZ	K74, K75, K76, K89, K90.03, K92.01, K99.01	413	10,1
VVR	K86, K87, T93	1.240	30,5

Ten tijde van de coronaperiode is de spirometrie bij Astma/COPD patiënten uitgesteld. De praktijk is hiervoor in 2023 nog bezig met een inhaalslag.

Preventie

Cervixuitstrijkjes

In het kader van preventie doen maken wij in de praktijk cervixuitstrijkjes in het kader van bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker. In 2023 zijn er 290 cervixuitstrijkjes gedaan. Dit is 7.1% van de patiëntenpopulatie.

Griepvaccinatie

Op 22 en 24 november heeft de griepvaccinatie voor patiënten uit de praktijk plaatsgevonden. Op deze twee momenten hebben we gebruik gemaakt van een ruimte in Cultuur Centrum Baarle.

In totaal zijn er 1925 patiënten uitgenodigd voor de griepvaccinatie. Er zijn 1209 mensen gevaccineerd in 2023.

In 2021 (1403) zagen we een hogere vaccinatie bereidheid t.o.v. 2020 (1282). Meest waarschijnlijk is dat Covid-19 hier een rol in heeft gespeeld. In 2022 (1312) zagen we het aantal licht dalen. In 2023 daalt dit aantal verder.

Pneumokokkenvaccinatie

Vanuit de overheid is besloten dat volwassenen van 60 jaar en ouder een extra risico lopen waarvoor een rijksvaccinatieprogramma is opgezet. In 2020 is voor het eerst gestart met het programma en worden patiënten >60 jaar (met indicatie) opgeroepen in combinatie met de griepcampagne.

Onderstaande tabel geeft weer hoeveel patiënten er de afgelopen jaren zijn opgeroepen en hoeveel er daarvan ook daadwerkelijk gevaccineerd zijn.

Jaartal	Opgeroepen	Gevaccineerd
2020	434	344 (79.2%)
2021	362	265 (73,2%)
2022	358	187 (52,2%)
2023	280	179 (63.9%)

Verslaglegging en informatiesysteem

Promedico ASP

In de praktijk wordt gebruik gemaakt van Promedico ASP als huisartseninformatiesysteem (HIS). Alle medewerkers hebben via een eigen uzipas of digipass toegang tot het systeem. Door middel van het uitdelen van rollen/rechten zijn gegevens wel of niet beschikbaar voor medewerkers.

Naast het account bij Promedico hebben alle medewerkers ook een eigen account bij ZorgDomein. Via het HIS kunnen verwijzingen gemaakt worden in ZorgDomein voor het aanvragen van lab of voor het bestellen van hulpmiddelen. Met deze werkwijze zijn de labaanvragen snel terug te vinden.

Voor de registratie van de ketenzorg modules wordt gebruik gemaakt van VIP-live. Dit systeem wordt gebruikt door de praktijkondersteuners en in enkele gevallen de praktijkmanager/praktijkhouders. In dit systeem kunnen cijfers ingezien worden maar ook declaraties verricht worden die vallen onder de

DBC zorg. Er kan middels VIP live snel bijgestuurd worden om bijvoorbeeld de A-status goed in de gaten te houden. Ieder kwartaal vinden er declaraties via VIP plaats. De POH is hiervoor verantwoordelijk.

Assistentenmodule

T.b.v. de communicatie tussen huisarts en assistente wordt er gebruik gemaakt van de assistentenmodule is het HIS. Via deze module wordt verslaglegging gedaan na triage door de assistente en worden vragen gesteld aan de huisarts. Via dezelfde module kan de huisarts de assistentes ook weer van antwoord voorzien. Op deze manier kan en er snel en efficiënt overleg tussen huisarts en assistente plaatsvinden zonder tijdens de consulten te hoeven storen. Daarnaast gaat er geen informatie verloren omdat het overleg ook in het dossier van de patiënt terug te vinden is.

VIP-live

Naast Promedico wordt er in de praktijk ook intensief gebruik gemaakt van VIP-live. Dit programma is een soort 'schil' om ons HIS heen. We hebben met dit systeem goed in beeld welke patiënten er goed onder controle zijn en welke noodzakelijke gegevens we mogelijk missen. Ieder kwartaal wordt er vanuit dit systeem gedeclareerd naar de zorgverzekeraars.

Het systeem geeft ons de volgende mogelijkheden:

1. Inzicht in de patiënten en hun gezondheid
2. Beveiligde manier van communiceren met andere disciplines
3. Verbetering van samenwerking in de regio door het maken van een gezamenlijk plan
4. Op gemakkelijke wijze declareren voor (ketenzorg) DBC's.

Patiënten portaal – uw zorg online

Sinds een aantal jaren maakt de praktijk gebruik van een patiëntenportaal. In de praktijk gebruiken we het portaal van 'uw zorg online'. Door middel van het aanmaken van een account wordt het dossier van de patiënt gekoppeld aan het account en hebben patiënten online inzage in hun dossier. Daarnaast kunnen patiënten middels het portaal medicatie aanvragen, e-consulten sturen en is er een mogelijkheid tot het digitaal maken van afspraken. In 2023 heeft de optie voor het maken van afspraken uitgestaan door een tekort aan huisartsen en daarmee drukte in de agenda's van de aanwezige huisartsen.

Er zijn 2095 accounts aangemaakt door patiënten van huisartsenpraktijk Baarle-Nassau voor het patiëntenportaal. In het afgelopen jaar waren er 1360 actieve accounts voor het patiëntenportaal. Dit betekent dat ca. 33,4% van de gehele patiëntenpopulatie actief gebruikt maakt van het patiëntenportaal.

In 2023 hebben we de het portaal uitgebreid met de mogelijkheid tot het inloggen middels DigiD. Dit lijkt tot een lichte stijging geleid te hebben van het aantal actieve accounts. Het voornemen is om in 2024 verder te gaan met het bekender maken van het patiëntenportaal. Zodat we het middel naar een hoger niveau kunnen tillen. Het doel is om hiermee het aantal telefoontjes in de praktijk te verminderen en daarmee de telefonische bereikbaarheid te verbeteren.

Andere stappen om dit te kunnen realiseren zijn:

- Meer uiting te geven aan het patiëntenportaal en de mogelijkheden daarvan (bijv. aanvragen herhaalrecepten).
- Onderzoeken of de mogelijkheid tot het maken van online afspraken weer opgezet kan worden.
- Meer mogelijkheden/bekendheid tot sturen E-consulten (aan huisarts, POH en assistente).

LSP

Het Landelijk Schakel Punt (LSP) is een speciaal beveiligd netwerk waarin verschillende zorgverleners snel en elektronisch medische gegevens kunnen raadplegen. We maken vanuit de praktijk gebruik van deze mogelijkheid.

Als een patiënt 's avonds of in het weekend op de HAP geweest, dan deelt die op zijn beurt een *waarneemverslag* met de huisartsenpraktijk. Zo weet de huisarts precies met welke klachten *de* patiënt op de HAP is geweest en wat daartegen is gedaan.

Via het LSP deelt de huisartsenpraktijk ook Contra-indicaties en Overgevoeligheden (CiO, voorheen ICA) van de patiënt. Niet alleen met de HAP en Ambulance (via de PS), maar ook met apotheken en medisch specialisten. Daar kunnen andere voorschrijvers en de verstrekkers van medicatie rekening mee houden. Zo draagt ook de huisartsenpraktijk bij aan medicatieveiligheid.

De huisarts kan ook zelf medicatieverstrekkingen en Contra-indicaties en Overgevoeligheden opvragen bij andere zorgaanbieders.

Daarnaast biedt het LSP met LSP Ketenzorg de mogelijkheid gegevens uit te wisselen met ketenpartners en de zorggroep in het kader zorgprogramma's.

Online inzage dossier

De praktijk maakt sinds 2015 gebruik van het patiëntenportaal van Uw Zorg Online. Pharmeon heeft het voor de praktijk mogelijk gemaakt om de patiëntendossiers volgens de gestelde richtlijnen inzichtelijk te maken voor patiënten. Dit is in september 2020 gerealiseerd.

Naast het patiëntenportaal is het patiëntendossier voor de patiënt ook toegankelijk via een Persoonlijk Gezondheid Omgeving (PGO). De praktijk heeft hiervoor meegedaan aan het programma OPEN. Het programma OPEN is eind 2022 beëindigd.

Veiligheid

RI&E

In juni 2022 is er een nieuwe RIE gemaakt. Deze is uitgevoerd via de RIE-manager van de SSFH. Vanuit deze RIE is een plan van aanpak gemaakt. De aandachtspunten die uit dit rapport zijn gekomen zijn opgepakt. In 2024-2025 wordt er een nieuwe RI&E opgesteld.

BHV

Zes medewerker uit de praktijk zijn geschoold als BHV-er. Deze medewerkers hebben het certificaat brandbestrijding en ontruiming + eerste hulp incl. AED behaald. Tweejaarlijks wordt er een herhalustraining georganiseerd om de certificaten up-to-date te houden. Naast deze BHV-ers hebben alle medewerkers van de praktijk (met direct patiëntencontact) een reanimatiediploma en kunnen in de basis eerste hulp verlenen. Om de vindbaarheid van de AED in gezondheidscentrum Baarle te vergroten hebben we in overleg met de fysiotherapie extra bewegwijzeringsbordjes geplaatst zodat de AED beter vindbaar is (ook voor externe invallers).

Ontruimingsplan

De praktijk beschikt over een ontruimingsplan. Dit plan wordt jaarlijks gecontroleerd. Indien noodzakelijk worden hier wijzigingen in doorgevoerd. Daarnaast wordt het ontruimingsplan jaarlijks in het werkoverleg besproken. Verder hangen er in de praktijk op meerdere strategische plekken ontruimingsplattegronden.

Medische apparatuur en instrumentarium:

Jaarlijks wordt de medische apparatuur en medische instrumenten geïkt of gekalibreerd door een gecertificeerde leverancier. Na ijking/kalibratie ontvangt de praktijk een rapport met de conclusies. Het plaatsvinden van het jaarlijkse onderhoud wordt in de gaten gehouden door de praktijkmanager. In 2023 is er een nieuw apparaat voor de Enkel Arm Index door de praktijk aangeschaft. Dit apparaat is met name patiëntvriendelijker in gebruik en makkelijker te hanteren voor medewerkers.

Realisatie doelen 2023

Doelrealisatie

1. Personele bezetting op orde en stabiel krijgen.
In 2023 zijn er verschillende nieuwe medewerkers op de praktijk aangenomen en ingewerkt. Hierdoor is de doktersassistenten groep weer op volle sterkte. Ook in de huisartsengroep is er wat meer stabiliteit gekomen door nieuwe vaste waarnemers.
2. Verdere optimalisatie ouderenzorg door o.a. de uren hiervoor uit te bereiden.
De inzet van de POH-Ouderenzorg is in 2023 uitgebreid naar 16 uur per week. Voorheen was dit 6 uur per week.
3. De inzet van een kwaliteitsinstrument t.b.v. het documentbeheer.
In 2023 is het kwaliteitsinstrument Zenya geïntroduceerd in de praktijk. Alle protocollen/werkafspraken/procesbeschrijvingen etc. zijn geüpload in dit programma. Het programma heeft als voordeel dat het op iedere (flexibele) werkplek voor de medewerker toegankelijk is. Daarnaast zit er een goed revisiesysteem aan Zenya vast waardoor het bijhouden en controleren van de protocollen makkelijker is geworden en minder tijd kost.
4. Project patiëntenportaal (2023-2024):
Doel: het verder verbeteren van de telefonische bereikbaarheid.
Als eerste stap heeft de praktijk het inloggen middels DigiD mogelijk gemaakt voor patiënten. Hierdoor hoeven mensen geen wachtwoorden meer te onthouden en hoeft de praktijk het dossier ook niet los te koppelen met het account.

Plannen 2024

- Verder verbeteren van de telefonische bereikbaarheid met het 'project patiëntenportaal' c.q. uitdiepen van de digitale mogelijkheden.
- Toekomstbestendigheid van de chronische zorg uitwerken en zn. eerder stappen hierin zetten (bijv. door taakherschikking).
- Werkdruk onder de aandacht houden voor alle medewerkers.
- Zo Klimaatneutraal mogelijk werken (een duurzaamheidsscan van de praktijk is hiervoor gemaakt in 2023)