



Jaarverslag 2016

Huisartsenpraktijk Tollius

Gevestigd in Medisch Centrum Tollius



Publicatiedatum 01-08-2017

Voorwoord

Met dit jaarverslag geven wij inzage in het gevoerde beleid en de bereikte resultaten van het jaar 2016.

Het zal openbaar gemaakt worden, onder andere via onze website.

In 2012 zijn we gestart met de NHG-praktijkaccreditatie. Dit is ons 5^e jaarverslag.

Alle praktijkmedewerkers hebben een gedeelte van de accreditatiewerkzaamheden voor hun rekening genomen, afhankelijk van hun werkervaring en specialiteiten. Naar aanleiding van de uitkomsten van ons jaarverslag is ons verbeterplan, in het kader van de praktijkaccreditatie, opgesteld.

Graag willen wij alle praktijkmedewerkers hierbij van harte bedanken voor hun bijdrage en het meedenken over de inhoud.

Inhoudsopgave

VOORWOORD	2
INHOUDSOPGAVE	3
1. BESCHRIJVING VAN DE PRAKTIJK	4
1.1 Totstandkoming van de praktijk	4
1.2 Praktijkmedewerkers	5
1.3 Praktijkenmerken	7
1.4 Werkwijze	8
1.5 Openingstijden	8
1.6 Disciplines gehuisvest in Medisch Centrum Tollius	8
1.7 Samenstelling van de Hagro	9
1.8 Klachtenregeling	9
2. RESULTATEN	10
3.1 Missie	11
3.2 Visie	11
3.3 Kernwaarden	11
4. ZORGAANBOD	12
4.1 Basisaanbod	12
4.2 Aanvullend zorgaanbod	12
4.3 Zorggebied	12
5. EVALUATIE VAN HET GEVOERDE BELEID	13
6. DOELSTELLINGEN VOOR 2017	14

1. Beschrijving van de praktijk

Medisch Centrum Tollius is gevestigd op:

Joannes Tolliusstraat 30
3818 NB Amersfoort.
Tel 033-4631192
www.tollius.praktijkinfo.nl

In dit hoofdstuk wordt de samenstelling van de huisartsenpraktijk, gevestigd in Medisch Centrum Tollius, besproken zoals deze in 2015 was; de populatie, praktijkkenmerken, werkwijze, evenals de openingstijden.

Daarnaast wordt besproken welke disciplines werkzaam zijn in Medisch Centrum Tollius.

De samenstelling van de Hagro en de waarneemregeling worden genoemd.

1.1 Totstandkoming van de praktijk

Op de J. Tolliusstraat werd in 1973 een huisartsenpraktijk geopend. De huisartsen W. Andriese, I. de Jongh-Kilian, F. Fokkema, W. Berger en H den Hertog waren de eerste praktijkhouders.

In de huisartsenpraktijk waren indertijd geen andere disciplines werkzaam.

Vooraf door de vraag om een goede structuur voor de zorg voor patiënten met chronische ziekten zoals diabetes mellitus kwam in 2001 de POH somatiek in ons pand. In dat jaar werd de praktijk uitgebreid met 2 spreekkamers.

De zorgvraag nam toe en de vraag naar nauwere samenwerking tussen meerdere disciplines maakte dat ons pand in 2012 uitgebreid verbouwd werd. Onlangs werd de praktijk weer opgefrist door de schilder en werden de wachtkamers vernieuwd.

Een verdieping werd bovenop het gebouw geplaatst. De 200 extra vierkante meters werden gevuld door 4 huisartspraktijken, de Tollius apotheek, verloskundigenpraktijk PALA, een kamer voor de huisarts in opleiding, spreekkamers voor POH somatiek en POH GGZ, Buurtzorg wijkverpleging, Fysiotherapie het Centrum, Podotherapie Eemland, laboratorium Saltro en de diëtisten Jongenelen en Mol.

Het pand is ondergebracht in een BV waarbij de 4 praktijkhoudende huisartsen, de huisartsen L. Boom, L.Kroft, E. Koopman en M. Smit aandeelhouder zijn. De directie wordt gevormd door M. Smit en L. Kroft. De overige disciplines huren praktijkruimte. De huisartsen A.Cox en V.Westerling zijn respectievelijk vaste waarnemers in de praktijken van dr. Smit en dr. Kroft respectievelijk dr. Boom en dr. Koopman.

We zijn erg blij dat we sinds de verbouwing onze patiënten meer faciliteiten op een laagdrempelige manier aan kunnen bieden.

Het nauwer samenwerken met verschillende disciplines levert kwaliteitsverbetering en gemak op voor onze cliëntèle en werkplezier voor de zorgverleners.

1.2 Praktijkmedewerkers

De praktijkhouders in 2016 zijn de huisartsen L. Boom, E. Koopman, L. Kroft en M. Smit.

De praktijken van de huisartsen Boom en Koopman worden ondersteund door V. Westerling, de praktijken van dokter Smit en Kroft door A. Cox, beide waarnemend huisarts in vaste dienst.

In 2016 was tot maart F. Langens de huisarts in opleiding. Zij was verbonden aan de praktijk van opleider Kroft. Inmiddels heeft F.Langens haar herregistratie behaald en heeft zij een vaste werkplek gevonden. Jan Kieft is haar opvolger als huisarts in opleiding. In maart 2017 zal hij zijn registratie als huisarts behalen.

Regelmatig zijn er ook in 2015 doktersassistentes in opleiding werkzaam geweest die in dit verslag niet bij naam genoemd worden. Zij hebben succesvol hun stages afgerond.

Het team praktijkverpleegkundigen (POH somatiek) is in 2016 stabiel gebleven: J. Binnenmars, T. Muys, S. Galema en I. v.d. Brandhof. J. Binnenmars heeft een coördinerende rol bij de zorg voor cliënten met diabetes mellitus. T. Muys bij de CVRM (cardiovasculair risicomanagement) en S. Galema heeft een coördinerende rol bij ouderenzorg. I. v.d. Brandhof is coördinerend POH voor de COPD/longfuncties.

Het team POH GGZ (praktijk ondersteuner geestelijke gezondheidszorg) werd in 2015 uitgebreid tot 3: H. Lubbers, C. Jansen (beide op donderdagen aanwezig), en L. Wierema (aanwezig op dinsdag en woensdag)

Het team wordt compleet door onze 9 super doktersassistentes!

Hieronder de werknemers tabel 2016:

Naam	Functie	FTE	In dienst sinds:
L. Boom	Huisarts	0,6	01-1991
L. Kroft	Huisarts	0,8	04-2000
M. Smit	Huisarts	0,7	07-2005
E. Koopman	Huisarts	0,7	11-2011
A. Cox	Huisarts	0,5	11-2013
V. Westerling	Huisarts	0,7	12-2013
J. Binnenmars	POH Somatiek	0,9	01-1993
T. Muijs - de Graaf	POH Somatiek	0,4	07-2000
S. Galema	POH Somatiek	0,3	10-2011
I.vd Brandhof	POH Somatiek io	0,8	06-2009
L. Wierema	POH GGZ	0,4	01-2015
H.Lubbers	POH GGZ	0,2	03-2014
C.Jansen	POH GGZ	0,1	09-2014
T. Klok - Rap	Doktersassistente	0,6	05-1990
E. de Kruif	Doktersassistente	0,6	10-1999
M. de Graaf	Doktersassistente	0,6	06-2003
J. Schuurman van de Haar	Doktersassistente	0,4	06-2009
P. Deiman	Doktersassistente	0,8	08-2013
M. de Vries-Jonker	Doktersassistente	0,8	01-2014
Y. Kuijpers	Doktersassistente	0,7	06-2015
M. Rozema	Doktersassistente	0,8	04-2015
R. Issaoui	Doktersassistente	0,6	11-2016
A. Zomer	Doktersassistente	0,6	07-2016 - 11-2016

Nota bene: voor de praktijkouders / huisartsen geldt het percentage FTE exclusief organisatie en management.

1.3 Praktijkenmerken

Het percentage patiënten woonachtig in een achterstandswijk is 5,2% (referentie 5,3%)

Leeftijdopbouw van de praktijk

	Onze praktijk
	10139
0 - 4 jaar	527
5 - 9 jaar	485
10 - 14 jaar	529
15 - 19 jaar	566
20 - 24 jaar	582
25 - 29 jaar	667
30- 34 jaar	667
35 - 39 jaar	645
40 - 44 jaar	664
45 - 49 jaar	790
50 - 54 jaar	790
55 - 59 jaar	735
60 - 64 jaar	704
65 - 69 jaar	604
70 - 74 jaar	478
75 - 79 jaar	312
80 - 84 jaar	200
85 - 89 jaar	109
90 - 94 jaar	67
95 - 99 jaar	17
100 - 104 jaar	1

Nb: In 2016 waren niet alle praktijken geopend op alle momenten voor nieuwe patiënten

1.4 Werkwijze

Medisch Centrum Tollius huisvest 4 huisartspraktijken die met veel plezier nauw samenwerken.

De huisartsen, POH en doktersassistentes volgen zoveel mogelijk de protocollen die op HA-web als groep voor iedere werknemer inzichtelijk geplaatst werden. De protocollen zijn grotendeels gestoeld op NHG-protocollen.

Bij nascholing, vakantie, compensatie van nachtdienst of ziekte wordt voor elkaar waargenomen zodanig dat gezorgd wordt voor een bezetting van minimaal 2 huisartsen.

De doktersassistentes verrichten de telefonische triage, administratieve taken en gedelegeerde medische handelingen.

1.5 Openingstijden

De praktijk is geopend elke doordeweekse dag van 7.30u tot 17.00u.

De telefoonlijn voor het maken van afspraken is geopend vanaf 8.45u tot 17.00u. Tijdens het ochtendoverleg van 10.30 tot 11.00u is de praktijk voor spoed, recepten en intercollegiale vragen bereikbaar, maar wordt via de callbarrier voor het maken van een afspraak verwezen naar een later tijdstip.

In de ANW-uren wordt waargenomen via huisartsenpost Eemland voor spoedgevallen.

De receptenlijn kan 24 uur per dag ingesproken worden en is tevens via de website toegankelijk.

De mogelijkheid voor het aanvragen van e-Consulten bestaat.

1.6 Disciplines gehuisvest in Medisch Centrum Tollius

4 huisartspraktijken met POH somatiek en POH GGZ
Apotheek Tollius, dependance van apotheek Keyser
Saltro; bloedafname en fundografie
Verloskundigen PALA
Fysiotherapie Het Centrum / van Schooten
Podotherapie Eemland
Wijkverpleegkundigen Buurtzorg
Diëtisten P. Jongenelen en D.Mol

1.7 Samenstelling van de Hagro

Met de leden van de Hagro hebben we gezamenlijke FTO-bijeenkomsten, en Hagro-vergaderingen. Hier wordt o.a. casuïstiek uitgewisseld, worden diensten geruild, maatschappelijke ontwikkelingen besproken ed.

De leden van de Hagro in 2016:

H. Cost Budde:	Daltonstraat
C. Bos, W. Opstelten, M. Scholten en P. Kreek:	Vondelplein
L. Boom, E. Koopman, L. Kroft en M. Smit:	J.Tolliusstraat

1.8 Klachtenregeling

Patiënten van de huisartsenpraktijk worden uitgenodigd positieve- en negatieve feedback te geven aan de praktijk.

Via de website, via het beeldscherm in de wachtkamer en aan de balie zijn klachtenformulieren verkrijgbaar. De procedure van de klachtenafwikkeling wordt beschreven, ook in onze protocollen. Klachten worden in principe altijd binnen 2 weken afgehandeld.

Minimaal halfjaarlijks is er een bespreking waarbij apart de onderwerpen *Veilig Incidenten Melden* en ingekomen klachten geagendeerd worden.

V. Westerling, huisarts is de coördinator voor de VIM en A. Cox huisarts voor de klachtenprocedure.

De huisartsenpraktijk is aangesloten bij de SKGE (Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg).

2. Resultaten

Verrichtingen:

	Boom	Koopman	Kroft	Smit
Consulten	4849	4516	4725	4224
Consulten lang	1205	1551	940	1210
Visite	218	156	496	344
Visite lang	112	98	161	206
Intensieve thuiszorg	67	65	42	59
Telefonisch cons.	4461	4265	3574	4454
POH GGZ cons.	250	529	448	303
chirurgie	170	119	119	111
spirometrie	57	44	51	23
E consult	101	127	81	73
Cyriax injectie	63	62	45	13
IUD plaatsing	37	35	20	15
ECG	95	32	67	50
Bloedsuiker meting	243	227	327	256
urinicult	259	212	218	209
Stikstof behandeling	144	153	171	137

Bovenstaande betreft slechts een deel van de verrichtingen.

Verrichtingen door de praktijkondersteuners worden niet vermeld.

Spirometrie betreft slechts het aantal longfunctiemetingen niet betrekking hebbende op ketenzorg.

3.1 Missie

De Huisartsen van Medisch Centrum Tollius leveren professionele, generalistische zorg (huisartsenzorg) in de breedste zin van het woord, in de regio Amersfoort zuid – en centrum. Wij bieden deze zorg aan 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. Vanzelfsprekend staat de patiënt centraal bij de besluitvorming van de behandeling. Onze zorg is gericht op patiëntveilig handelen, doeltreffendheid, doelmatigheid en het voorkomen van medicalisering.

Wij vinden het belangrijk dat huisartsenzorg goed toegankelijk en bereikbaar is. De verbouwing van huisartsenpraktijk Tolliusstraat tot Medisch Centrum Tollius in 2012, is een middel geweest om andere disciplines intensief te kunnen laten samenwerken met de huisartsen. En meer servicegericht te kunnen werken.

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.

3.2 Visie

Wij willen, binnen de mogelijkheden van onze huisartsenpraktijk, een zo hoogwaardig mogelijke zorg bieden, dicht bij de woonomgeving van onze patiënten, laagdrempelig en betrokken. Daarbij proberen wij een kosteneffectief beleid na te streven. Wij streven naar een goede samenwerking met andere zorgverleners, in het bijzonder met de andere disciplines in ons gebouw. Daarbij stellen wij het belang van de patiënt voorop en streven wij na de kwaliteit van leven van mensen te verbeteren.

De huisartsenpraktijk wil een lerende organisatie zijn die kwalitatief hoogwaardige zorg levert. Centraal staan voortdurende educatie en bijscholing van alle medewerkers en conform de laatste standaarden en inzichten binnen de huisartsenzorg. Ook willen we een bijdrage leveren aan wetenschappelijk onderzoek. Wij willen ons houden aan geldende richtlijnen, standaarden en wetgeving. Daarbij willen wij ons toetsbaar opstellen.

Ook in het opleiden van huisartsen, coassistenten en doktersassistenten blijven wij een rol spelen.

De praktijk wil patiënten huisartsenzorg bieden met korte lijnen naar de andere disciplines in ons gebouw, te weten apotheek Tollius, verloskundigen, fysiotherapeuten, podotherapeuten, de wijkverpleegkundigen van Buurtzorg, diëtisten en POH GGZ. Intensivering van de samenwerking met de verschillende disciplines in Medisch Centrum Tollius is een van onze doelen voor de komende jaren.

In het kader van diabetes-, COPD- en CVRM-ketenzorg bieden wij de patiënten laagdrempelige zorg aan in ons Medisch Centrum Tollius. Daartoe werken we samen met het Saltro laboratorium dat ook een fundografie mogelijkheid aanbiedt voor diabetici.

Wij willen voldoen aan de landelijk gestelde richtlijnen voor de kwaliteit (NHG-praktijkaccreditering)

met aandacht voor extra dienstverlening richting de patiënt (PlusPraktijk). Wij willen ons sterk maken voor een goede en brede eerstelijnszorg in Amersfoort en directe omgeving.

3.3 Kernwaarden

Onze belangrijkste kernwaarden zijn betrouwbaarheid en kwaliteit. Daarnaast hechten wij ook veel waarde aan teamwork, een prettige werksfeer met korte lijnen, het verbeteren van zorg, zorgvuldigheid en professioneel handelen.

4. Zorgaanbod

4.1 Basisaanbod

Het basisaanbod van onze praktijk bestaat uit de eerste opvang van alle gezondheidsklachten. Voor veelvoorkomende klachten bestaat het aanbod uit diagnose en behandeling.

Zorg wordt geboden middels (telefonische) consultaties en visites.

Zo dit noodzakelijk- en/of wenselijk is, verwijst onze praktijk door. Tijdens de avond-, nacht- en weekenddiensten kunnen onze patiënten terecht bij huisartsenpost Eemland; de zorg door de huisartsenpost beperkt zich tot spoedeisende hulp. Het basisaanbod van onze praktijk sluit volledig aan bij "Aanbod huisartsgeneeskundige zorg (LHV Richtlijn)".

4.2 Aanvullend zorgaanbod

Wij bieden aanvullende huisartsgeneeskundige zorg voor de cliënten van Kwintes.

Palliatieve zorg wordt vaak in samenwerking met Buurtzorg geboden.

Extra zorg wordt geboden via ketenzorg. Dit betreft zorg voor patiënten met diabetes mellitus, Cardiovasculair risicomanagement, ouderenzorg en COPD.

Met betrekking tot ouderenzorg zijn wij nauwer gaan samenwerken met de specialist ouderzorg.

Diagnostiek als longfuncties, ECG, tympanometrie, enkel arm indexering e.d. wordt bedreven.

Kleine chirurgische verrichtingen worden uitgevoerd. Materiaal wordt afgenomen voor histologisch onderzoek.

Vasectomie (sterilisatie van de man) wordt gedaan door dr. Kars.

4.3 Zorggebied

Het zorggebied van de huisartsenpraktijk is Amersfoort zuid en – centrum (voornamelijk postcodegebieden 3811, 3812, 3813, 3814, 3815, 3816, 3817 en 3818)

Doelgroep zijn bewoners en passanten.

In de wijken bevinden zich 8 verzorgingstehuizen waar zorg geboden wordt.

5. Evaluatie van het gevoerde beleid

Elk jaar zal er een evaluatie plaatsvinden van het gevoerde beleid in Huisartsenpraktijk Tollius. Gekeken zal worden welke doelstellingen behaald zijn en er zullen nieuwe doelstellingen gemaakt worden.

De volgende doelstellingen van vorig jaar werden allen behaald behoudens de opstart van een wandelgroep:

- 1/ Bloeddrukmeters, weegschalen, saturatie meters, glucose meters en thermometers worden allen geïjkt door een extern bedrijf op vaste jaarlijkse basis.
- 2/ Voorbereiding op wet WKKGZ vond plaats. De klachtencommissie maakte plaats voor een geschillencommissie. Bij dit onderwerp hoort het onderwerp VIM (Veilig Incidenten Melden). In de jaren dat wij VIM-bijeenkomsten houden hebben we gemerkt dat dit kwaliteitbevorderend werkt. We blijven ons best doen om veel VIMmen te verzamelen en die op een veilige manier te bespreken om zo onze kwaliteit te bevorderen!
- 3/ Hygiëne: stoffen handdoeken in de spreekkamers werden vervangen door papieren handdoekjes.
- 4/ Wachtwoord beheer: regelmatig worden wachtwoorden gewijzigd van HIS en EPD in het kader van zorgvuldig omgaan met beveiligde data.
- 5/ Samenwerking met Buurtzorg, de huisartsenpost en het Meander ziekenhuis om uniformering in wondzorg beleid teweeg te brengen. Een voorbeeld hiervan is het brandwonden protocol.
- 6/ Samenwerking met Buurtzorg en G. Antonides, specialist ouderenzorg, intensiveren in het kader van ouderenzorg verloopt naar wens. G. Antonides is voor ons huisartsen een zeer prettig aanspreekpunt geweest de afgelopen tijd. Met verschillende apothekers werd overleg gepleegd over polyfarmacie.
- 7/ Facilitering van onderzoek vanuit het Julius Centrum.
- 8/ Kwaliteitsverbetering van behandeling van wratten en actinische keratosen. Middels een door Saltra geleverde stikstof spuitbus kunnen wratten en andere huidafwijkingen beter behandeld worden. De behandeling met trichloorazijnzuur is komen te vervallen.
- 9/ Opstart van een wandelgroep onder leiding van fysiotherapeut M. van Schooten om lichaamsbeweging te promoten met name voor de groep mensen met een verhoogd risico op hart en vaatziekten: helaas bleek de animo onvoldoende. We blijven ons best doen om beweging te stimuleren op andere wijzen.
- 10/ Optimaliseren medicatie beheer: een voortgaand aandachtspunt.
- 11/ Protocollen werden makkelijker toegankelijk gemaakt voor elke werkplek dan nu via HAweb middels Google Drive.

6. Doelstellingen voor 2017

1/ Interne controle kwaliteitssysteem. De bedoeling is dat gestructureerd protocollen bekeken worden, geborgd worden of ze nog aanpassing behoeven, of iedereen nog voldoende op de hoogte is.

2/ Nierfunctiestoornissen: Patiënten met nierfunctiestoornissen proberen we beter zichtbaar te maken. Patiënten met een klaring < 40 krijgen een ruit RI.

3/ Patiënten die lithium gebruiken krijgen een memo met waarschuwingen/instructies hoe te handelen.

4/ Behandelkamer 3 efficiënter indelen. Beter controlebeleid op first in, first out, voorraadbeheer.

5/ Pandbeheer: Alle deuren van de spreekkamers beneden worden vernieuwd en aangepast aan de kleuren elders in het pand. De wachtkamer zal een opknapbeurt krijgen en buiten zullen de kozijnen moeten worden geschilderd.

6/ Evalueren patiënten enquête.

7/ Brandveiligheid inventarisatie.

8/ NOAC-protocol voor de POH maken.

9/ Protocol maken voor het inwerken van doktersassistente/stagiaire.

10/ VIM is een groot succes. PIMmen (Positieve Incidenten Melden) willen we eraan toevoegen (Bedankje van patiënten, e.d.)

11/ Skills lab onderwijs aan doktersassistente. Gedelegeerde handelingen onderwijs.

12/ Specula worden na sterilisatie deels apart verpakt: de verpakte specula worden voor spiraal plaatsing gebruikt. Opzempuntjes voor diathermie worden apart verzameld en na sterilisatie apart verpakt.