



Jaarverslag 2017



Huisartsenpraktijk Tollius

Gevestigd in Medisch Centrum Tollius

Publicatiedatum 01-08-2018

Voorwoord

Met dit jaarverslag geven wij inzage in het gevoerde beleid en de bereikte resultaten van het jaar 2017.

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

In 2012 zijn we gestart met de NHG-praktijkaccreditatie. Dit is ons 6^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.

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	7
1.5 Openingstijden	7
1.6 Disciplines gehuisvest in Medisch Centrum Tollius	8
1.7 Samenstelling van de Hagro	8
1.8 Klachtenregeling	8
2. Resultaten	9
3. Missie, visie en kernwaarden	10
3.1 Missie	10
3.2 Visie	10
3.3 Kernwaarden	10
4. Zorgaanbod	11
4.1 Basisaanbod	11
4.2 Aanvullend zorgaanbod	11
4.3 Zorggebied	11
5. Evaluatie van het gevoerde beleid	12
6. Doelstellingen voor 2018	13

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 2017 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, Podothérapie Eemland, laboratorium Saltro en de diëtiste P. Jongenelen.

Het pand is ondergebracht in een B.V. 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 2017 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 2017 was tot maart J. Kieft de huisarts in opleiding. Hij was verbonden aan de praktijk van opleider Kroft. Inmiddels heeft J. Kieft zijn registratie behaald en heeft hij elders een werkplek gevonden. S. van Dijk is zijn opvolger als huisarts in opleiding. Zij zal tot 1-9-2018 verbonden zijn aan ons centrum

Regelmatig zijn er ook in 2017 doktersassistenten 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 2017 stabiel gebleven: J. Binnenmars, T. Muys, S. Galema en I. vd 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. vd. Brandhof is coördinerend POH voor de COPD/longfuncties.

Het team POH GGZ (= praktijk ondersteuner geestelijke gezondheidszorg) is in 2017 ook stabiel gebleven: H. Lubbers (donderdag aanwezig) en L. Brons (dinsdag en op donderdagen aanwezig), en L. Wierema (aanwezig op woensdag)

Het team wordt compleet door onze 9 super doktersassistenten!

Hieronder de werknemers tabel 2017:

Naam	Functie	FTE	In dienst sinds:
L. Boom	Huisarts	0,7	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	0,6	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	0,6	06-2009
L. Wierema	POH GGZ	0,2	01-2015
H.Lubbers	POH GGZ	0,2	03-2014
L. Brons	POH GGZ	0,4	01-2017
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
I. Boonzaijer	Doktersassistente	0,6	10-2017
M. Rozema	Doktersassistente	0,6	04-2015
R. Issaoui	Doktersassistente	0,6	11-2016 - 10-2017
A. Zomer	Doktersassistente	0,6	04-2017

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

1.3 Praktijkenmerken

Het percentage patiënten woonachtig in een achterstandswijk is 4,4% (referentie 5,3%)

Leeftijdsofbouw van de praktijk

	Onze praktijk
	9567
0 - 4 jaar	476
5 - 14 jaar	986
15 - 24 jaar	1083
25 - 44 jaar	2397
46 - 64 jaar	2920
65 - 74 jaar	1057
75+	648

Nb: In 2017 waren niet alle praktijken geopend op alle momenten voor nieuwe patiënten

In 2017 kwamen er 510 patiënten bij en zijn er 595 patiënten uitgeschreven.
Er zijn 39 patiënten overleden en er waren 88 geboortes.

1.4 Werkwijze

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

De huisartsen, POH en doktersassistenten 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 doktersassistenten verrichten de telefonische triage, administratieve taken en gedelegeerde medische handelingen.

1.5 Openingsstijden

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

De telefoonlijn voor het maken van afspraken is geopend vanaf 7.45u 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 gehulvest In Medisch Centrum Tollius

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

1.7 Samenstelling van de Hagro

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

De leden van de Hagro in 2017:

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	4713	4206	4537	4071
Consulten lang	1293	1622	928	1222
Visite	193	132	453	311
Visite lang	119	111	235	209
Intensieve thuiszorg	49	62	64	63
Telefonisch cons.	4316	4158	3515	4175
POH GGZ cons.	403	473	379	266
chirurgie	198	104	124	97
spirometrie	46	24	64	27
E consult	119	87	29	42
Cyriax injectie	69	50	40	24
IUD plaatsing	29	34	30	14
ECG	108	32	69	45
Bloedsuiker meting	219	195	316	230
uricult	230	187	190	182
Stikstof behandeling	189	117	159	174

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. Missie, visie en kenwaarden

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 Tolliusstraat. Er zal gekeken 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/ 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 ruiter RI.
- 3/ Patiënten die lithium gebruiken krijgen een memo met waarschuwingen / instructies hoe te handelen.
- 4/ Behandelkamer 3 efficiënter indelen. Beter controle beleid 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 ed.)
- 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. Opzetspuntjes voor diathermie worden apart verzameld en na sterilisatie apart verpakt.

6. Doelstellingen voor 2018

Vorbereiding op de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Deze wet moet de Wbp vervangen.

Advitronics: wachttijden aan de telefoon evalueren en kijken wat beter kan

Noodplan: wat te doen als internet/ telefoon uitvalt

Mogelijkheid van tetanus booster vervangen door DTP bespreekbaar maken als alternatief.

Evaluatie van zelfstandig telefonisch gegeven adviezen door de doktersassistente.

Recepten worden na controle zelfstandig door de huisarts verstuurd 2x daags en niet meer verstuurd door de assistente.

Hygiëne protocol: Voor inbrengen van IUD's worden specula tijdens sterilisatie vooraf apart per stuk verpakt. Opzetstukjes voor diathermie worden eveneens per stuk apart verpakt.

Onderwijs: Gemeenschappelijke nascholingen voor doktersassistentes, POH's en huisartsen

- Skills lab: vorig jaar een succes, de gedelegeerde handelingen worden tijdens een onderwijs moment besproken. De onderwerpen cerumen lavage, N2 applicatie, glucose/ Hb / crp meting, longfunctie, ECG maken komen langs.
- Tollius gemeenschappelijke nascholing: cursus van Baklava tot stroopwafel (over interculturele aspecten in de huisartsgeneeskunde.
- Onderwijs oogziekten door AIOS aan assistentes

Een verbeterplan voor het proces mbt ketenzorg dient opgesteld en uitgevoerd te worden.

Onderhoud: verfbeurt bovenverdieping, voegen van de muren aan de west- en noordzijde van het gebouw.

Milieu doelstelling: het plaatsen van 15 zonnepanelen op het dak

Helaas is in 2017 apotheek Tollius gedegradeerd tot uitdeelpunt. Evaluatie dient plaats te vinden naar het nut van het huidig functioneren van het uitdeelpunt nu er geen voorraad meer is van medicatie.

Het opstarten van een PATZ groep om de kwaliteit en samenwerkingsverbanden te verbeteren op palliatief gebied