

Jaarverslag 2020



Huisartsenpraktijk Tollius

Gevestigd in Medisch Centrum Tollius

Publicatiedatum 01-02-2021

Voorwoord

Met dit jaarverslag geven wij inzage in het gevoerde beleid en de bereikte resultaten van het jaar 2020.

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

In 2012 zijn we gestart met de NHG-praktijkaccreditatie.

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 Praktijkkenmerken 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 2021 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 2020 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.

Vooral 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. In 2017 zijn 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, Saltro en de diëtiste Martina de Haan.

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 dokter Smit en dokter Kroft respectievelijk dokter Boom en dokter Koopman.
Per 01.09.2020 is huisarts Westerling in een andere praktijk gaan werken. Dokter H. Stam is toen gestart als vaste waarnemer in de praktijken voor dr. Koopman en dokter Kroft en dokter Cox is de vaste waarnemer in de praktijken van dokter Boom en dokter Smit

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 clientèle en werkplezier voor de zorgverleners.

**1.2 Praktijkmedewerkers**

De praktijkhouders in 2020 zijn de huisartsen L. Boom, E. Koopman, L. Kroft en M. Smit.

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

In 2020 was tot juni T .Broeder de huisarts in opleiding. Hij was verbonden aan de praktijk van opleider Kroft en zat in het laatste jaar van zijn opleiding. Van juni tot aan haar zwangerschapsverlof begin oktober was M. Wesdorp bij ons in de praktijk in het kader van haar opleiding tot huisarts.

Regelmatig zijn er ook in 2020 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 2020 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 2020 ook niet veranderd: H. Lubbers (donderdag aanwezig) en L. Brons (dinsdag en op donderdagen aanwezig), en P. Lorrier (aanwezig op woensdag).

Assistente E. de Kruif heeft de opleiding Praktijkmanagement gedaan en vervult deze functie nu in onze praktijk voor 16 uur per week.

Het team wordt compleet door onze 9 super doktersassistentes!

Hieronder de werknemers tabel 2019:

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 |
| H. Stam | Huisarts | 0,6 | 09-2020 |
| 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 |
| P. Lorrier | POH GGZ  | 0,2 | 04-2019 |
| 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 | Praktijkmanager/Doktersassistente | 0,4/0,2 | 10-1999 |
| M. de Graaf | Doktersassistente | 0,6 | 06-2003 |
| J. Schuurman van de Haar | Doktersassistente | 0,4 | 06-2009 |
| S. Muller | Doktersassitente | 0,8 | 07-2020 |
| M. de Vries-Jonker | Doktersassistente | 0,6 | 01-2014 |
| I. Boonzaijer | Doktersassistente | 0,4 | 10-2017 |
| L. Booman | Doktersassistente | 0,6 | 06-2018 |
| A. Zomer | Doktersassistente | 0,6 | 04-2017 |
| R. Issaoui | Doktersassistente | 0,6 | 09-2019 |

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

**1.3 Praktijkkenmerken**

Het percentage patiënten woonachtig in een achterstandswijk is 7,1% (referentie 5,3%)

Leeftijdsopbouw van de praktijk

|  |  |
| --- | --- |
|  | Onze praktijk9746 |
| 0 – 4 jaar | 423 |
| 5 – 14 jaar | 955 |
| 15 – 24 jaar | 1098 |
| 25 – 44 jaar | 2475 |
| 46 – 64 jaar | 2814 |
| 65 – 74 jaar | 1163 |
| 75+ | 733 |

Nb: In 2020 waren niet alle praktijken geopend op alle momenten voor nieuwe patiënten

In 2020 kwamen er 507 patiënten bij en zijn er 594 patiënten uitgeschreven.

Er zijn 80 patiënten overleden en er waren 70 geboortes.

**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 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 via onze website bestaat.

**1.6 Disciplines gehuisvest 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 M. de Haan |

**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 2020:

N. van Delden (opvolgster van gepensioneerder dokter 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.

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

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

**2. Resultaten**

Verrichtingen:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Boom | Koopman | Kroft | Smit |
| Consult korter dan 5 min. | 4235 | 3411 | 3991 | 5095 |
| Consulten vanaf 5 min en korter dan 20 min. | 4449 | 3907 | 3639 | 3232 |
| Consult langer dan 20 min. | 1066 | 1642 | 947 | 1129 |
| Visite | 177 | 63 | 284 | 103 |
| Visite lang | 117 | 77 | 259 | 165 |
| Intensieve thuiszorg | 146 | 115 | 89 | 117 |
| POH GGZ cons. | 273 | 471 | 330 | 201 |
| chirurgie | 142 | 69 | 108 | 116 |
| spirometrie | 12 | 20 | 18 | 4 |
| Cyriax injectie | 37 | 31 | 33 | 11 |
| IUD plaatsing | 28 | 26 | 16 | 27 |
| ECG | 94 | 44 | 69 | 37 |
| Bloedsuiker meting | 142 | 138 | 198 | 139 |
| uricult | 229 | 156 | 162 | 177 |
| Stikstof behandeling | 99 | 53 | 95 | 175 |

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 uitdeelpost 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. De huisartsen en buurtzorg nemen deel aan Patz nascholing in dit verband.

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, holter/event ECG, enkel arm indexering e.d. worden uitgevoerd.

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

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

**4.3 Zorggebied**

Het zorggebied van de huisartsenpraktijk is Amersfoort zuid en – centrum (voornamelijk postcodegebieden 3811, 3817 en 3818)

Doelgroep zijn bewoners en passanten.

In de wijken bevinden zich meerdere 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.

Er zal gekeken worden welke doelstellingen behaald zijn en er zullen nieuwe doelstellingen gemaakt worden.

De volgende doelstellingen van vorig jaar werden allen behaald:

1/ Voorbereiding op de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Deze wet moet de Wbp vervangen.

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

3/ Noodplan: wat te doen als internet/telefoon uitvalt

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

5/ Evaluatie van zelfstandig telefonisch gegeven adviezen door de doktersassistente.

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

7/ 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.

8/ Onderwijs: Gemeenschappelijke nascholingen voor doktersassistentes, POH’s en huisartsen

* Skills lab: 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: LEAN werken

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

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

11/ Milieu doelstelling: het plaatsen van 15 zonnepanelen op het dak

Verder is 2020 gerealiseerd:

Het Corona-proof geven van de griepcampagne in Fonteinkerk

Professionele fotoshoot voor de website en upgrade website

Aanpassingen voor de Corona-pandemie (spatscherm, tijdelijke stop Saltro bloedafname en later herstart

op afspraak, spreekuurtijden verspringend, tijdelijke stop fundografie Saltro, desinfectiepaal)

Voorbereidingen verbouwen 2021

Structureel is er jaarlijks veel overleg: VIM/PIM 4x per jaar, Staf, assistente-overleg, poh-overleg,

interdisciplinair overleg en paliatief zorg-thuiszorg overleg.

**6. Doelstellingen voor 2021**

Vervangen van de telefooncentrale door Advitronics waarbij er koppeling komt tussen telefoon en computer en mogelijk ook videoconsulten.

De uitdeelpost van de apotheek vervangen voor een medicatiekluis zodat patiënten 24/7 zelf uit de kluis

kunnen halen en het uitgiftepunt van apotheek Tollius sluit.

De ruimte die vrijkomt doordat apotheek alleen nog ruimte nodig heeft voor de medicatie kluis

verbouwen tot waarschijnlijk 3 spreekkamers waardoor we een 2e aios kamer kunnen realiseren.

Pharmeon portaal verder uitwerken en introduceren bij patiënten voor online dossier inzage,

e-consulten,e-recepten en online afspraken maken

Onderwijs: Gemeenschappelijke nascholingen voor doktersassistentes, POH’s en huisartsen blijven continueren (o.a. skillslab en gemeenschappelijke nascholing)

Het LEAN-werken verder in de praktijk doorvoeren.

Definitieve keuze LSP uitvragen en vastleggen

Kerk reserveren voor griepvaccinaties 2021

Coronavaccinaties geven

Opvolging P. Lorier POH-GGZ door J. Ton

Gebouwonderhoud (schilder/traponderhoud)

# In HiS in additoneel geneesmiddeleninteracties met CYP-enzymen noteren

# In His memo geen Trimethoprim bij patiënten die Methotrexaat gebruiken