

Jaarverslag 2022



Huisartsenpraktijk Tollius

Gevestigd in Medisch Centrum Tollius

Publicatiedatum 01-01-2023

Voorwoord

Met dit jaarverslag geven wij inzage in het gevoerde beleid en de bereikte resultaten van het jaar 2022.

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

In 2012 zijn we gestart met de NHG-praktijkaccreditatie. In 2022 is onze accreditatie weer verlengd met 3 jaar.

Alle praktijkmedewerkers hebben een gedeelte van de accreditatie werkzaamheden 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 5

1.4 Werkwijze 6

1.5 Openingstijden 6

1.6 Disciplines gehuisvest in Medisch Centrum Tollius 6

1.7 Samenstelling van de Hagro 7

1.8 Klachtenregeling 7

2. Missie, visie en kernwaarden 8

2.1 Missie 8

2.2 Visie 8

2.3 Kernwaarden 9

3. Zorgaanbod 10

3.1 Basisaanbod 10

 3.2 Aanvullend zorgaanbod 10

3.3 Zorggebied 10

4. Evaluatie van het gevoerde beleid 11

6. Doelstellingen voor 2023 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 2022 was; de populatie, praktijk kenmerken, 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. We zijn nog steeds 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.

Een nieuwe verbouwing die gestart is in de zomer van 2021 zal ruimte bieden aan 2e huisarts in opleiding. Eind 2021 heeft de Tollius apotheek plaatsgemaakt voor een medicijnkluis aan de voorkant van het gebouw. Middels een code verkregen via apotheek Keyser kan medicatie daaruit verstrekt worden.

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 H.Stam zijn respectievelijk vaste waarnemers in de praktijken van dokter Smit en dokter Boom respectievelijk dokter Koopman en dokter Kroft. Eind 2022 is huisarts I. Hoogeveen de vaste waarnemer geworden na het vertrek van H. Stam

**1.2 Praktijkmedewerkers**

De praktijkhouders in 2022 zijn de huisartsen L. Boom, E. Koopman, L. Kroft en M. Smit.

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

In 2022 was tot september E. Koch de huisarts in opleiding. Zij was verbonden aan de praktijk van opleider Koopman en zat in het eerste jaar van zijn opleiding. Inmiddels is zij elders begonnen aan het 2e jaar van haar opleiding. Zij werd opgevolgd door huisarts in opleiding M. Brakenhoff die ook opgeleid wordt door E. Koopman. Ook dokter Brakenhoff zit in het eerste jaar van haar opleiding

Regelmatig zijn er ook in 2022 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 2022 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 2022 ook stabiel gebleven. H. Lubbers (donderdag aanwezig) en L. Brons (dinsdag en op donderdagen aanwezig), en J. Ton (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 super doktersassistentes:
Angelien , Ilona, Jacqueline, Hannemieke, Lindy, Marjolein, Marloes, Nynke, Rachida, Rana, Sharon.
In 2022 is ook Joline de Graaf bij ons gestart als BBL-leerling van de opleiding doktersassistente.
In 2022 afscheid genomen van assistente Tineke vanwege haar pensionering. We hebben haar laatste werkdag heel feestelijk gemaakt. En later met hele team een geweldige dag op het eiland van Pampus gehad.
In totaal 5.4 FTE doktersassistentes werken er in de huisartsenpraktijk.

**1.3 Praktijkkenmerken**
In 2022 zijn er 9354 patiënten ingeschreven in de 4 praktijken.
Daarvan zijn er 2552 ingeschreven ouder dan 66 jaar.
En 233 ouder dan 90 jaar!
In 2022 kwamen er 503 patiënten bij en zijn er 578 patiënten uitgeschreven.
En zijn er 81 patiënten overleden en er waren 91 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.

De huisartsen, doktersassistenten en praktijkondersteuners verrichten naast reguliere huisartsgeneeskundige taken ook: kleine chirurgische ingrepen, plaatsen van spiraaltjes, uitstrijkjes maken, stikstof behandeling, spirometrie (= longfunctie onderzoek), urine onderzoek, ECG maken, Cyriax injecties en CRP en bloedsuikerbepalingen.

**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 de overlegmomenten van 10.30 tot 11.15u, van 12.00 tot 13.00u en van 15.30 tot 16.15u 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  |
| Medicijnkluis aan de voorkant van het gebouw, beheerd door apotheek Keyser |
| Saltro; bloedafname |
| 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 2022:

N. van Delden: 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 onze website en aan de balie is een klachtenformulieren beschikbaar. 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. Missie, visie en kenwaarden**

**2.1 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.

**2.2 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 verloskundigen, fysiotherapeuten, podotherapeuten, de wijkverpleegkundigen van Buurtzorg, diëtisten, Saltro 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.

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.

**2.3 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.

**3. Zorgaanbod**

**3.1 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)”.

**3.2 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.

**3.3 Zorggebied**

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

Doelgroep zijn bewoners en passanten.

Wij leveren zorg in verschillende verzorgingstehuizen in de omgeving waaronder Rosorum en het Seminarie.**4. Evaluatie van de doelstellingen voor 2022**

1/ Ingebruikname van de medicijn afhaalkluis van apotheek Keyser / Vondelplein aan de voorzijde van het gebouw. Patiënten kunnen hier medicatie ophalen van 7u ’s morgens tot 22u. De kluis is gerealiseerd maar de ingebruikname is vertraagd en werkzame medio 2023

2/ Ingebruikname van de ruimte van voorheen de Tollius apotheek uitdeelpost die gebruikt zal worden als multidisciplinaire overlegruimte, door POH GGZ- en somatiek, een 2e huisarts in opleiding en de fysiotherapeuten van “het Centrum”. De 3 nieuwe kamers worden volop gebruikt.

3/ Opleiding van 2 huisartsen in opleiding (onder begeleiding van opleiders resp. Koopman en Kroft) en doktersassistentes in opleiding. Net als in 2021 organisatie van TOLLIUS nascholing (zoals reanimatie, LEAN, VIM, PIM, agressie training)

4/ Op 3 computers na zijn alle computers vervangen door Windows computers en kunnen we werken op de nieuwste versies van Omnihis. Op termijn zullen de laatste 3 ook vervangen worden voor Windows computers.

5/ PATZ overleg ( huisartsen en wijkverpleging overleg om palliatieve zorg te verbeteren). Dit overleg vindt plaats om de 2 maanden.

6/ Streven naar meer patiënten die administratief doorgegeven hebben of hun dossier al dan niet ingelezen mag worden door bv de huisartsenpost. We hebben patiënten actief bevraagd voor inzage LSP en vervolgens in 2022. Ook een begin gemaakt met zoveel mogelijk patiënten includeren in onze nieuwe Pharmeon patiënten omgeving voor online dossier inzage, e-consulten, e-recepten en online afspraken maken.

7/ In 2022 hebben we in het kader van “De Toekomstbestendige Huisarts” gekozen voor een nieuwe telefooncentrale. Plannen zijn uitgewerkt. En begin 2023 zal deze nieuwe centrale gerealiseerd worden.

8/ In 2022 is het trappenhuis onder handen genomen door de schilders. Behang opnieuw, trap geschuurd en gelakt. We zullen dit op de planning zetten voor over 2 jaar.

**5. Doelstellingen voor 2023**

1/ Taakverdeling onder praktijkhouders evalueren, herverdelen en duidelijker afbakenen tot enkele portefeuilles: Personeel, Financiën, ICT, Kwaliteit, Facilitair, en Overig.

2/ Uitbreiding van de uren POH-GGZ met 4 uur per week. J. Ton gaat per 01.01.2023 4 uur per week meer werken.

3/ In februari 2023 ingebruikname nieuwe telefooncentrale.

4/ Opleiding van 2 huisartsen in opleiding (onder begeleiding van opleiders resp. Koopman en Kroft) en doktersassistentes in opleiding. Net als in 2022 organisatie van Tollius- nascholing (zoals reanimatie, LEAN, VIM, PIM, BHV, skillslab)

5/ Overstap naar regionaal HIS (Promedico) verder onderzoeken. Verzoek van Huisartsen Eemland om over te gaan naar Promedico, maar momenteel gaat nog niet alle patiënten informatie goed mee in deze migratie wat ons nog tegenhoudt.

6/ PATZ overleg ( huisartsen en wijkverpleging overleg om palliatieve zorg te verbeteren)

7/ BMI (brandmeldinstallatie) up to date maken. Deze controle ondergebracht bij Flame Control. Net als controles blusmaterialen.

8/ TBHZ 2023 – gekozen voor project Instroommanagement zorgvragen patiënt.

9/ “Meer tijd voor de patiënt”; door inzet van extra middelen ook daadwerkelijk tot meer tijd in spreekkamer komen. Hier willen we in 2023 verder mee aan de slag. Daarom ook gekozen voor het project genoemd bij punt 8.

10/ Functie praktijkmanager verder uitwerken en professionaliseren. De praktijkmanager zal zich ontwikkelen van een praktijkmanager A tot een praktijkmanager B.
De praktijkhouder zal zich dit jaar focussen op 1. leiderschap van personeel,
2. samenwerking externe partijen en 3. de financiën (contractenbeheer/boekhouden etc).

11/ In samenwerking met apotheker de medicijnkluis van start laten gaan om patiënten van apotheek Keyser/Vondelplein de mogelijkheid te bieden om medicatie op te halen van 7.00-22.00 uur/7dg/week.

12/ Ruimte maken voor persoonlijke ontwikkeling van personeel, waarbij gekeken wordt waar deze leerdoelen/processen samen komen met verbetering van kwaliteit zorg/team van praktijk.

13/ Verbetertraject roosteren voor assistenten en dokters implementeren en evalueren
 binnen het team.

14/ Doktersteam gaat zich voorbereiden op wisseling van praktijkhouders in de nabije
toekomst, waarbij er ook aandacht zal zijn voor het evalueren/vormen van de praktijkvisie.