

Jaarverslag 2023



Huisartsenpraktijk Tollius

Gevestigd in Medisch Centrum Tollius

Publicatiedatum 01-04-2024

Voorwoord

Met dit jaarverslag geven wij inzage in het gevoerde beleid en de bereikte resultaten van het jaar 2023.

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 2024 12

**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 2023 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 Joannes 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. 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.. 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.

In 2017 zijn de wachtkamers vernieuwd.

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  
 I. Hoogeveen zijn respectievelijk vaste waarnemers in de praktijken van dokter Smit en dokter Boom respectievelijk dokter Koopman en dokter Kroft.

**1.2 Praktijkmedewerkers**

De praktijkhouders in 2023 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 2023 was tot september M. Brakenhoff de huisarts in opleiding (1e jaars) in de praktijk van E. Koopman. Zij werd opgevolgd door huisarts in opleiding F. Thomas. Dokter Thomas zit in het derde jaar van zijn opleiding.  
In december 2023 heeft dokter K. Smit het laatste jaar van haar opleiding tot huisarts succesvol afgerond in de praktijk van L. Kroft.

Regelmatig zijn er ook in 2023 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 2023 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 2023 ook stabiel gebleven. H. Lubbers (donderdag aanwezig) en L. Brons (dinsdag en op donderdagen aanwezig), en J. Ton (aanwezig op dinsdag om de week en 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, Lindy, Marjolein, Marloes, Monique, Nynke, Rachida, Sharon.  
In 2022 is ook Joline de Graaf bij ons gestart als BBL-leerling van de opleiding doktersassistente. Zij rondt deze opleiding af medio 2024  
  
In totaal 5.7 FTE doktersassistentes werken er in de huisartsenpraktijk.

**1.3 Praktijkkenmerken**  
In 2023 zijn er 9383 patiënten ingeschreven in de 4 praktijken.  
Daarvan zijn er 1944 ingeschreven ouder dan 66 jaar.  
En 57 ouder dan 90 jaar!  
In 2023 kwamen er 429 patiënten bij en zijn er 443 patiënten uitgeschreven.  
En zijn er 55 patiënten overleden en er waren 59 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 google drive 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.

Via de online patiëntenomgeving (Uwzorgonline) kunnen patiënten hun eigen dossier inzien, een e-consult sturen of online herhaalrecepten aanvragen

De telefonische receptenlijn kan 24 uur per dag ingesproken worden.

**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 |
| Unilabs/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.   
I. Hoogeveen, 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**

De afgelopen 10 jaar is er veel veranderd in de gezondheidszorg. Er zijn veel taken voor de huisarts bij gekomen. Dit is te zien aan de groei van het aantal medewerkers in onze praktijk waarmee we de zorg gezamenlijk leveren. Maar wat is onze eigen missie en visie?

**2.1 Missie**

Waar staan wij als  Tollius voor? Wat zijn onze kernwaarden?*Persoonsgericht*

Wij streven ernaar zorg te leveren in een voor de patiënt vertrouwde omgeving, dichtbij de patiënt. Daarbij is de vertrouwensrelatie een voorwaarde voor een goede arts-patiëntrelatie, waarbij we een open en toegankelijke communicatie hanteren. Tijdens een kennismakingsgesprek ervaren we van twee kanten of het goed voelt.

Wij stellen de hele mens centraal en focussen niet alleen op diens ziekte of beperkingen. Er is aandacht voor de persoonlijke kracht en kwaliteiten van de patiënt en zijn omgeving (Positieve Gezondheid).

*Medisch generalistisch*

Als team van huisartsenpraktijk Tollius zijn we een aanspreekpunt voor lichamelijke en psychische klachten van onze patiënten, van jong tot oud.

Wij werken zo veel mogelijk volgens de landelijk geaccepteerde richtlijnen en protocollen en verlenen reguliere huisartsenzorg. Wij voelen ons verantwoordelijk om de patiënt de optimale zorg te geven zonder het maatschappelijk belang van de stijgende zorgkosten uit het oog te verliezen.

We werken continu en systematisch aan kwaliteitsverbetering van onze zorg, onder toezicht van het Nederlands Huisartsen Genootschap. Eens in de drie jaar wordt getoetst of wij nog voldoen aan de meest recente kwaliteitseisen zoals opgesteld door het Nederlands Huisartsen Genootschap.

*Gezamenlijk*

Wij staan voor een gezamenlijke besluitvorming. De patiënt en de dokter zoeken samen naar passende zorg.

Huisartsenzorg is teamwork. Ons team bestaat uit doktersassistenten, praktijkondersteuners, een praktijkmanager en huisartsen. Daarnaast leiden we doktersassistenten en huisartsen op in onze praktijk. Wij werken hecht samen, waarbij ieder zijn of haar eigen rol heeft. Op deze manier proberen we alle zorgvragen die op ons afkomen goed te beantwoorden.

Onze gediplomeerde assistentes geven adviezen over zelfzorg en verrichten kleine handelingen. Hiertoe zijn zij bekwaam en bevoegd. Deze bekwaamheid wordt gewaarborgd door regelmatige nascholing. Alle zelfzorgadviezen worden geautoriseerd door de huisarts. De zorg die de praktijkondersteuners verlenen, wordt tevens afgestemd met de huisarts.

Wij werken samen met andere zorg- en hulpverleners om passende zorg te leveren voor onze patiënten.

*Continu*

Wij willen voor onze patiënten een constante factor in de medische zorg zijn. Daarom streven we naar een langdurige arts-patiëntrelatie. De patiënten in huisartspraktijk Tollius hebben twee vaste huisartsen die voor de zorg verantwoordelijk zijn. De dokters en ook de praktijkondersteuners zijn digitaal bereikbaar via e-consultatie. Zo proberen we de continuïteit van zorg van afzonderlijke problemen te waarborgen.

Bij spoed, ziekte en vakantie helpen we elkaar en worden belangrijke zaken altijd overgedragen aan het vaste “huisartsenduo”.

Huisartsenzorg is tijdens avond en nacht beschikbaar via de huisartsenpost voor gezondheidsklachten die medisch gezien direct of binnen enkele uren beoordeeld moeten worden. Patiënten kunnen via het Landelijk Schakel Punt (LSP) hun medisch dossier openzetten voor de huisartsenpost, zodat de dokters de zorg goed op de medische voorgeschiedenis en de persoonlijke behandelwensen af kunnen stemmen.

Om deze avond- en nachtzorg optimaal en betaalbaar te houden zijn wij van mening dat hier alleen bij spoed gebruik van dient te worden gemaakt

Om ook overdag de zorg goed toegankelijk te houden, verwijzen wij mensen ook naar digitale hulpkanalen als de website Thuisarts.nl en de app Moetiknaardedokter?

*Duurzaam*

In Nederland is de zorgsector verantwoordelijk voor ongeveer 7% van de CO2-uitstoot, 4% van het afval en 13% van het grondstoffengebruik. De World Health Organization heeft alle artsen wereldwijd opgeroepen het goede voorbeeld te geven. Ook de nieuwe KNMG Gedragscode voor artsen stelt dat artsen zich inzetten voor een duurzame zorgsector en een gezonde leefwereld.

Als huisartsenpraktijk Tollius vinden we dat we onze verantwoordelijkheid moeten nemen en sluiten we aan bij de “Green Deal duurzame zorg”. Dit heeft betrekking op medische behandelingen en op onze bedrijfsvoering.

**2.2 Visie**

Waar willen we de komende jaren naar toe? Wat is ons ideaalbeeld?

Vanuit onze kernwaarden bepalen we onze visie in onze huisartsenpraktijk Tollius.

We blijven investeren in de goede arts-patiëntrelatie om steeds betere gezamenlijke besluitvorming te kunnen hanteren.

We hebben aandacht voor de vitaliteit en het werkplezier van onze medewerkers. We gaan professionaliseren in goed werkgeverschap, waarbij de praktijkmanager een centrale rol gaat krijgen. Een vitaal, duurzaam team kan veel betekenen voor de kwaliteit en de continuïteit van onze zorg.

We willen een goed en veilig leerklimaat blijven/vormen voor alle functies binnen de huisartsenpraktijk en ons laagdrempelig opstellen voor feedback van patiënten.  Het begeleiden van mensen die in opleiding zijn, houdt ons scherp in onze eigen kennis en kunde.

Door  bevordering van zelfmanagement van onze patiënten en de versterking van de mantelzorg houden we de praktijk goed bereikbaar voor alle lichamelijke en psychische problemen die er in de toekomst nog op ons af komen. De methoden van de “Positieve Gezondheid” en het “Probleemoplossend Werken” zijn helpend hierbij.

In de komende jaren gaan we stappen maken om van onze huisartsenpraktijk een Groene Praktijk te maken.

**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**

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, 3812, 3816, 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 2023**

1/ Taakverdeling onder praktijkhouders is herverdeeld en duidelijker afgebakend tot enkele portefeuilles. Daarnaast ook aandacht voor alle vormen van overleg en vergadering binnen onze praktijk. Wie hoort bij welk overleg en welke onderwerpen passen daarbij.

2/ In februari 2023 hebben we de nieuwe telefooncentrale in gebruik genomen

3/ Opleiding van 2 huisartsen in opleiding (onder begeleiding van opleiders resp. Koopman en Kroft) en doktersassistentes in opleiding. Net als in 2023 organisatie van TOLLIUS nascholing (zoals reanimatie, VIM, PIM, BHV, skillslab)

4/ Overstap naar regionaal HIS (Promedico). Na lange voorbereiding zijn we op 13 december 2023 overgegaan van Omnihis naar Promedico. Het project werd vanuit Huisartsen Eemland en Promedico goed begeleid. Voor de medewerkers is het wennen maar we zien ook zeker voordelen.

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

6/ BMI (brandmeldinstallatie) up to date maken. Inventarisatie is gedaan. Uitvoering in 2024.

7/ TBHZ 2023 – gekozen voor opleiden POH-ouderen. POH-s I. v.d. Brandhof volgt deze opleiding.

8/ “Meer tijd voor de patient”; door inzet van extra middelen ook daadwerkelijk tot meer tijd voor de patiënt. We hebben als eerste actie gekozen voor de wachttijd aan de telefoon. Mede door inzet van de digitale assistente willen we wachttijd aan de telefoon verlagen. Als 2e interventie zijn er aantal medewerkers die cursus Positieve Gezondheid volgen om op andere manier gesprek met de patiënt aan te gaan.

9/ Functie praktijkmanager is verder ontwikkeld naar praktijkmanager B. Komende jaren extra focussen op leiderschap, samenwerking externe partijen en de praktijkfinanciën.

10/ 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 werkzaam medio 2023. Helaas ook in 2023 nog niet in gebruik genomen.

11/ Patiënten ook gedurende dit jaar actief benaderd voor LSP en online patiëntenportaal.  
Eind 2023 worden de 4 portalen samengevoegd naar 1 en komt inlog met DigiD beschikbaar waardoor wij geen koppeling meer hoeven te maken.

12/ Voorbereiding op wisseling praktijkhouder in 2024. Nieuwe missie en visie is gemaakt.

Per 01/04/2024 neemt A. Cox de praktijk over. Er gaat gezocht worden naar nieuwe vaste waarnemer voor A. Cox en M. Smit.

13/ Verbetertraject roosteren assistentes en dokters is geimplementeerd. In 2024 evalueren en waar nodig verbeteren.

14/ Scholingsplan voor medewerkers is gemaakt en gedeeld met de medewerkers. In 2024 zullen we dit evalueren en waar nodig aanpassen.

**5. Doelstellingen voor 2024**

1/ Per 01.04.2024 de praktijkovername van L. Boom door A. Cox.

2/ Brandmeldinstallatie up to date maken. Inventarisatie is gedaan, offerte volgt.

3/ Online agenda beschikbaar in online patiëntenomgeving

4/ Ingebruikname van de medicijnkluis

5/ Overstappen van Portavita (voor de ketenzorg) naar het NIS.  His is door NIS kopoeling in staat tot communicatie met thuiszorg, ZIS, patiënt, huisarts ed

6/ M365 overwegen en/of werkmailadressen realiseren

8/ Vervolg “Meer tijd voor de patiënt”. Interventies voor 2e jaar vastleggen.

9/ Evalueren taakverdeling en agenda/overleg structuur  
Evalueren scholingsplan  
Evalueren rooster verbetertraject

10/ Middels kardia screening op atriumfibrilleren

11/ Mogelijkheid van thuis RR meting