



huisartspraktijk

Lindhout

# Huisartsenpraktijk Lindhout

## Jaarverslag 2019

Datum: februari 2020

A.H. Lindhout  
Driemondplein 2A  
6843 AS Arnhem  
Tel: 026-3812561

Website: [www.huisarts-lindhout.praktijkinfo.nl](http://www.huisarts-lindhout.praktijkinfo.nl)

## Inhoud

<b>1. Visie en missie .....</b>	<b>2</b>
<b>2. De organisatie .....</b>	<b>2</b>
2.1 De huisartsen .....	2
2.2 Andere eerstelijns hulpverleners .....	2
2.3 Bereikbaarheid .....	3
2.4 Medewerkers .....	3
<b>3. De populatie en het werkgebied .....</b>	<b>4</b>
3.1 Patiënten aantallen .....	4
3.2 Leeftijd- en geslachtsverdeling .....	4
3.3 In- en uitstroom .....	5
3.4 Werkgebied .....	6
3.5 Zorgverzekeraars .....	6
<b>4. Activiteiten en projecten .....</b>	<b>7</b>
4.1 Contactfrequentie .....	7
4.2 Griepvaccinaties .....	8
4.3 Projecten .....	8
<b>5. Kwaliteit van de zorg .....</b>	<b>9</b>
5.1 NHG accreditatie .....	9
5.2 Privacy .....	9
5.3 Nascholing .....	10
5.4 Veilig Incidenten Melden .....	10
5.5 Klachtenbehandeling .....	11
5.6 Jaarlijkse training reanimatie .....	11
5.7 Achterstandsfonds .....	11

## 1. Visie en missie

---

Huisartspraktijk Lindhout staat voor het geven van geïntegreerde, wijkgerichte zorg in de eerste lijn. Persoonlijke aandacht voor de patiënt, de arts-patiënt relatie, continuïteit in de zorg en patiënttevredenheid staan bij ons hoog in het vaandel.

Wij zijn continue bezig met kwaliteitsverbetering van onze patiëntenzorg. Dit komt tot uiting in de NHG (Nederlands Huisartsen Genootschap) praktijkaccreditering. De laatste audit vond plaats op 22-01-2019. Deze hoorde nog bij de beoordeling van 2018 en de uitkomsten hiervan staan dan ook al beschreven in het jaarverslag van 2018. Inmiddels is het accreditatieproces gewijzigd en vindt er nog maar één keer per drie jaar een audit plaats. Dit verandert aan ons interne proces verder niets, wij zullen nog steeds dagelijks werken aan de kwaliteitseisen dat het NHG-keurmerk van ons vraagt. Door dit NHG-keurmerk laten we zien dat wij systematisch, continue en transparant werken aan kwaliteitsverbetering van de zorg. Bovendien leveren wij 'Evidence Based Medicine' gebaseerd op het kwaliteitsbeleid zoals beschreven in de NHG standaarden.

## 2. De organisatie

---

### 2.1 De huisartsen

Huisarts Lindhout is praktijkhouder. Huisarts Humblet is de vaste waarnemend huisarts naast dokter Lindhout. Verder kunt u tijdens vakanties wel eens een andere waarnemend huisarts tegenkomen. Meestal zijn dit waarnemers die vaker in de praktijk zijn geweest.

De huisartsen maken samen met de huisartsen van huisartsenpraktijk Elden, huisartsenpraktijk Hollandweg, huisartsenpraktijk Bredasingel, gezondheidscentrum de Laar, Huisartspraktijk Mir en huisartspraktijk Koolhaas en Van Koningsbruggen deel uit van de huisartsengroep (HAGRO) 'Arnhem-zuid-zuidwest'.

### 2.2 Andere eerstelijns hulpverleners waar we nauw mee samenwerken:

Diëtiste Laura Bulten houdt 1x per week spreekuur in de praktijk.

Daarnaast is er nauwe samenwerking met de wijkverpleging van de STMR. Dit vindt ongeveer 6x per jaar plaats. Ook vindt er regelmatig overleg plaats met vertegenwoordigers van de wijkteams jeugd en volwassenen. En 6x per jaar is er overleg met de casemanagers dementie.

Verder werken we nauw samen met Serviceapotheek Elderveld. De huisartsen

---

nemen frequent deel aan structureel overleg.

Op loopafstand bevinden zich fysiotherapiepraktijk Elderveld en de Behandelbank. Iets verder is praktijk van Gils. Naar deze fysiotherapeuten worden de meeste patiënten verwezen.

## 2.3 Bereikbaarheid

De huisartsenpraktijk is geopend van 08.00 – 17.00 uur. Met uitzondering van de woensdag, dan is de praktijk geopend van 08.00 – 13.00 uur.

Tussen 10.00 en 10.30 uur, 12.00 en 15.00 uur en 16.30 – 17.00 uur is de praktijk alleen voor spoedgevallen en overleg bereikbaar. Op woensdagmiddag wordt de telefoon doorgeschakeld naar dr. Abdulraheem. Dit wordt gedaan om deze middag rust te hebben in de praktijk voor overige zaken.

Buiten kantoortijden is de dienstdoende arts van de Huisartsenposten regio Arnhem van Onze Huisartsen bereikbaar.

## 2.4 Medewerkers

Aanwezigheid van alle medewerkers eind 2019.

Tabel 1: medewerkers

Medewerker	Functie	Aanwezig
A.H. Lindhout	Huisarts	Di ochtend, do en vr.
I. Humblet	Huisarts	Ma, di-middag en woe
Majon Willemsen	Doktersassistente	Ma, di, do, vr
Sabine Dijkman	Doktersassistente	Ma, woe 8-17, do 9-17 en vrij van 13-17
Annemiek van Soldt,	Praktijkondersteuner Diabetes Mellitus	Maandagmiddag en woe van 9-12 in even weken.
Willy Menting	Praktijkondersteuner COPD, Astma, CVRM	Di 8.30 -17 en do van 8.30 -12.30
Marika Tuin	Praktijkondersteuner GGZ	Vnl. op vrijdag
Natasja Oosterveld	Praktijkmanager	Di 8.30 – 17.00
Sonja Martens	Interieurverzorgster	Do namiddag

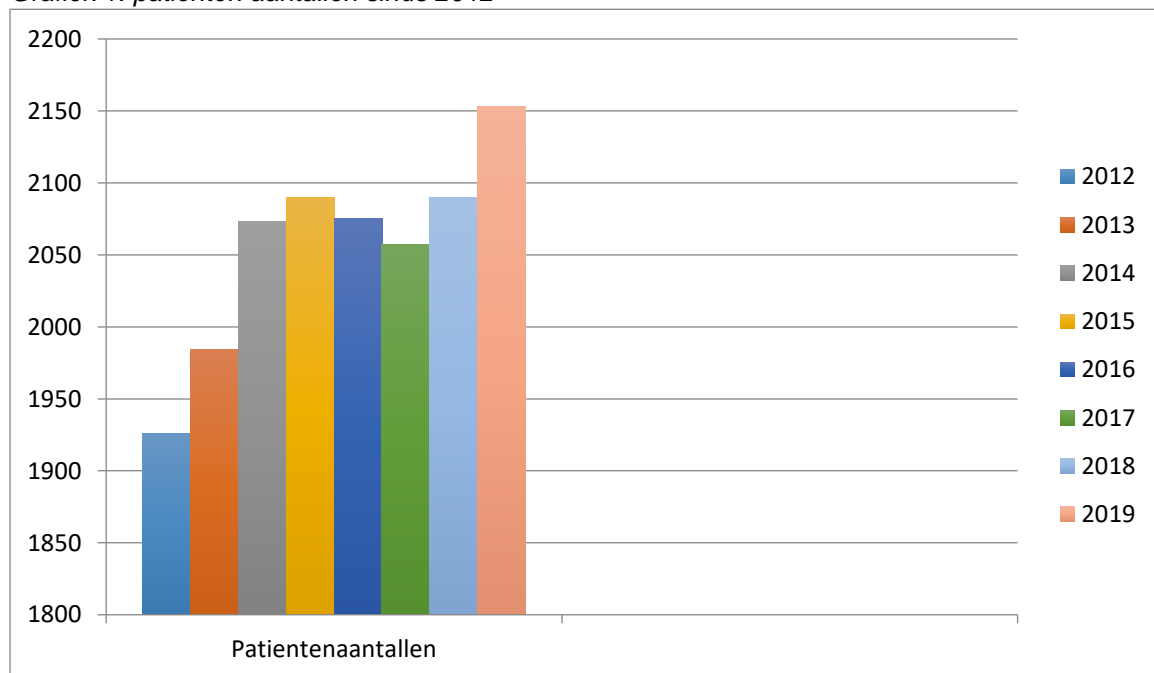
### 3. De populatie en het werkgebied

---

#### 3.1 Patiënten aantallen

De praktijk bevindt zich aan de rand van de stad Arnhem. Op 31 december 2019 waren er 2153 patiënten ingeschreven. We proberen de groei van de praktijk al enkele jaren te beperken. Ons doel was om onder de 2100 patiënten te blijven, maar dit blijkt moeilijk haalbaar. Door een tekort aan huisartsen is het voor veel mensen lastig een nieuwe huisarts te vinden wanneer zij gaan verhuizen. Het besluit om niet verder te groeien is genomen om goede patiëntenzorg te kunnen blijven bieden en ook de eigen werkdruk te bewaken. De praktijk is hierdoor gesloten voor nieuwe patiënten. Enkel die patiënten die geen huisarts in de regio hebben, kunnen zich op een wachtlijst plaatsen. Wanneer er dan een aantal patiënten uit de praktijk vertrekken, kunnen anderen die plaats weer innemen. Patiënten die te ver van de praktijk af wonen, wordt geadviseerd een andere huisarts te zoeken wanneer zij contact opnemen met de praktijk. Zij worden nu nog niet actief benaderd.

Grafiek 1: patiënten aantallen sinds 2012

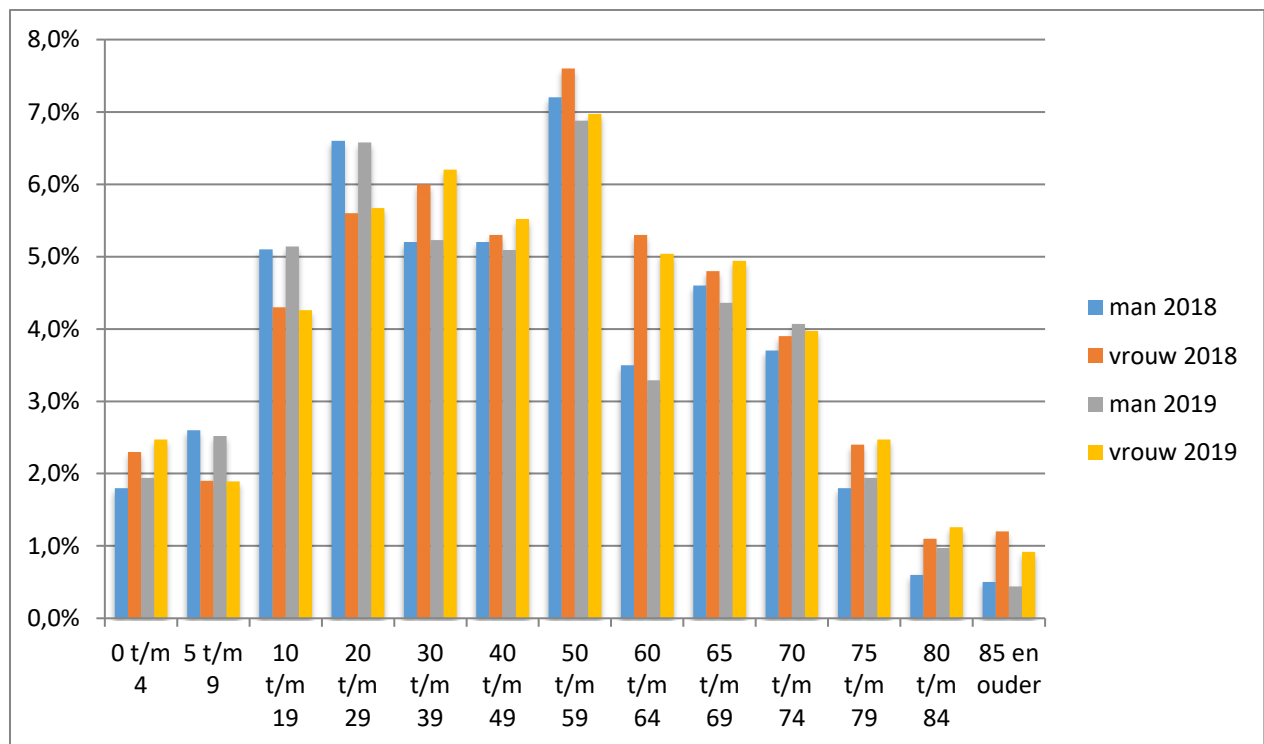


#### 3.2 Leeftijd- en geslachtsverdeling

Grafiek 2 toont de leeftijd- en geslachtsverdeling van de ingeschreven patiënten over 2018 en 2019. De grootste doelgroep zijn de mensen tussen 50 en 59 jaar. Opvallend is dat er in de leeftijdsgroep tussen 10 en 30 jaar aanzienlijk meer mannen

zijn en in de leeftijdsgroep van 30 tot 39 en m.n. van 60 tot 64 veel meer vrouwen. Ook in de leeftijdsgroep vanaf 75 jaar zijn er meer vrouwen dan mannen. De groei van de praktijk zien we vooral terugkomen bij de leeftijd vanaf 70 jaar, naast een lichte groei van de heel jonge kinderen (0.5 jaar).

Grafiek 2: Leeftijds- en geslachtsverdeling patiënten in 2018 en 2019



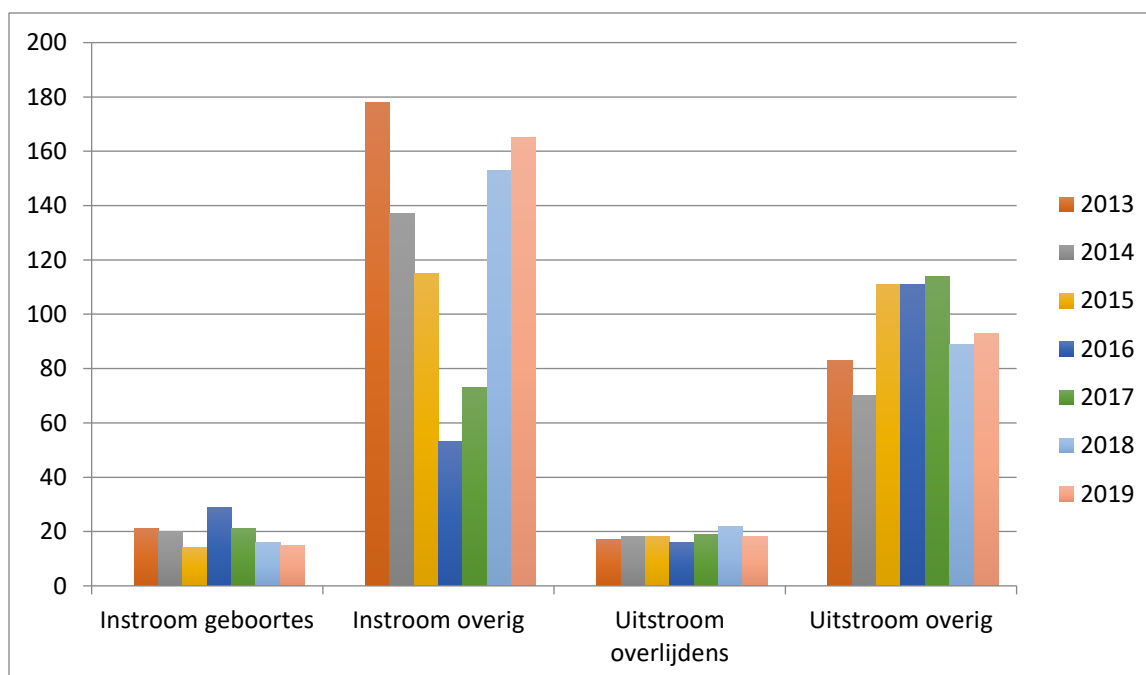
### 3.3 In- en uitstroom

Grafiek 3 toont de in- en uitstroomcijfers vanaf 2013.

Onder de instroom en uitstroom overig, vallen de verhuizingen naar een andere regio of juist naar ons werkgebied toe. En de overstappen van en naar andere huisartsen.

De instroom was dit jaar wederom erg groot en groter dan de uitstroom van patiënten. Wat dan ook verklaard waarom de praktijk gesloten moet zijn voor nieuwe patiënten en er alleen nog met een wachtlijst gewerkt kan worden.

Grafiek 3: In- en uitstroom vanaf 2013



### 3.4 Werkgebied

We leveren zorg aan patiënten woonachtig in de wijken Elderveld, de Laar oost en de Laar west, Elden en Schuytgraaf. In de praktijk zijn er uitzonderingsgevallen en vertrekken patiënten (ver) buiten ons werkgebied. In 2018 hebben we een lijst uitgedraaid van alle patiënten buiten ons werkgebied. We zien dat het vaak ook studenten zijn die nog regelmatig thuis komen en hun huisarts nog aanhouden. Patiënten waarvoor het beter zou zijn om een huisarts dichterbij te zoeken, worden mondeling in de praktijk of aan de telefoon geadviseerd. Dit geldt opnieuw voor 2019.

### 3.5 Zorgverzekeraars

Tabel 2 toont de verdeling van de patiënten over de grootste zorgverzekeraars in 2018 en 2019.

Tabel 2: Overzicht patiënten ingeschreven bij de grootste zorgverzekeraars in 2018 en 2019

Zorgverzekeraar	Aantal patiënten 2018	Aantal patiënten 2019
Menzis	870	880
CZ	273	301
Zilveren Kruis	191	199
VGZ	171	195
Univé	111	108

Anderzorg	86	90
IZA	62	70

## 4. Activiteiten en projecten

### 4.1 Contactfrequentie

In tabel 3 ziet u een overzicht van het totaal aantal contacten tussen patiënten en de huisartspraktijk in 2019.

Tabel 3: Contactfrequentie inclusief bijzondere verrichtingen

Contactsoort	Huisarts Lindhout	Huisarts Humblet	Majon Willemsen	Sabine Dijkman	Willy Menting	Annemiek van Soldt	Marike Tuin
Consult	1571	1651	689	703	49		4
Consult dubbel	610	258	41	292	383		217
Kort. consult	318	217	2513	771			44
E-mail consult							
Visite	114	164	10	15			1
Visite dubbel	44	29	3	25	6		26
Diab. jaarcontrole	42	37				16	
Diab.kwartaalcontrole	1					252	
Intensieve zorg dag	127	27	1				
Intensieve zorg ANW							
Chirurgie	26	16	3				
Euthanasie							
(Cyriax) injectie	28	18					
IUD	2	13					
MMSE	4	3		2			
Oogboring	1	1					
Pessarium							
Spirometrieën					88		
Stikstof	58	21	14	85			
24 uren bloeddruk							
EAI							
Comp. zwachtelen			6	19			
Urinecontrole	8	1	303	105			
Uricult			76	35			
Teledermatologie	1						
Zwangerschapstest			3	2			
Glucose		1	3	9		11	
Polyfarmacie	9						
Tapen	1						
MRSA				4			
Hechten	5	1	4	1			



## 4.2 Griepvaccinaties

Onderstaande tabel 4 toont het aantal opgeroepen patiënten voor de griepvaccinatie van 2015 tot en met 2019 en het aantal toegediende griepvaccinaties in deze periode. De opkomst is dit jaar weer een klein beetje toegenomen.

Tabel 4: Griepvaccinaties van 2015 t/m 2019

Seizoen Griepvaccinatie	2015	2016	2017	2018	2019
Opgeroepen	848	899	916	946	865
toegediend	481	475	467	517	529
Opkomst in %	56,7	52,8	51	54,7	61,2

## 4.3 Projecten

Evaluatie verbeterplannen/projecten 2019:

- Voortzetten inscannen archief: daar is in 2019 wat minder tijd voor geweest, maar hier wordt in 2020 tijd voor gereserveerd om weer wat vorderingen te kunnen maken.
- Blijvend werken aan de accreditatie eisen: dit wordt volgens het jaarrooster uitgevoerd.
- Ouderenzorg verder structureren: Er is een protocol gemaakt en er zijn taken aan de assistente gedelegeerd. In 2020 krijgen we een nieuwe medewerker die een deel van de ouderenzorg gaat overnemen.
- Een start maken met Lean werken: dit is nog niet gelukt en nemen we mee naar 2020.
- M.b.t. de Arboret een RI&E maken: dit loopt nog en ronden we af in 2020.
- Ontwikkelingen rondom EHealth: we zijn aangesloten bij het programma OPEN en voeren via dit programma de ontwikkelingen door.
- Er is een nieuwe website gemaakt in samenwerking met Onze Huisartsen.
- We zijn gestart met MijnGezondheid.net
- Er is een start gemaakt met de proeftuin EPA vanuit Onze Huisartsen.

Projecten voor 2020:

- Vervanging zoeken voor onze diabetesverpleegkundige (gestart in 2019)
- Voortzetten inscannen archief
- Blijvend werken aan de accreditatie eisen
- Een start maken met Lean werken
- De RI&E van de Arbodienst afmaken.
- Het programma OPEN verder volgen en de benodigde stappen uitvoeren.

- MijnGezondheid.net verder onder de aandacht brengen en de ontwikkelingen hierin volgen.
- Patiënten enquêtes m.b.t. huisarts Lindhout en de praktijk
- Een RI&E van de accreditatie uitvoeren
- Proeftuin EPA voortzetten
- Opleiden van een PA in de praktijk (gestart in okt. 2019)

## 5. Kwaliteit van de zorg

---

Wij geven onze patiëntenzorg vorm via de richtlijnen van Evidence Based Medicine (EBM). Dit betekent dat onze huisartsenzorg gebaseerd is op het kwaliteitsbeleid van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) zoals beschreven in de NHG-standaarden.

### 5.1 NHG accreditatie

In 2014 is de huisartsenpraktijk NHG geaccrediteerd. Met dit keurmerk laten we zien dat onze huisartspraktijk systematisch, continu en transparant werkt aan kwaliteitsverbetering van de zorg. In 2017 zijn er 2 audits geweest en de audit van 2018 was wat later afgesproken en heeft plaatsgevonden in januari 2019.

In 2019 is het beleid van de NPA gewijzigd. Praktijken die eenmaal voldoen aan de normen van de NPA hoeven nog maar eenmaal per drie jaar gecontroleerd te worden door middel van een audit. In de tussenliggende jaren volgen we hetzelfde proces, maar dan zonder audit.

In dit jaarverslag is er dan ook geen verslag van een audit.

### 5.2 Privacy

Ten behoeve van de waarneming tijdens afwezigheid gedurende de vakanties, ziekte en nascholing van de eigen huisarts hebben collega-huisartsen uit de hagro toegang tot de gegevens van de patiënt.

Voor het vernietigen van privacygevoelige documenten is in de praktijk een beveiligde papiercontainer aanwezig die geleegd wordt door SITA.

Op de website staat onze privacyverklaring en uitleg over de regels rondom de AVG. Patiënten kunnen hier ook een formulier downloaden om gegevens in hun dossier op te vragen of te wijzigen.

## 5.3 Nascholing

In tabel 5 staan de nascholingen per assistente en praktijkondersteuner opgegeven.

Tabel 5 Nascholingen assistentes 2019

<b>Majon</b>	
19-02-2019	Bijeenkomst Rijn en IJssel m.b.t. stagiaires
22-05-2019	MijnGezondheid.net
06-06-2019	Symposium ZekerWeten
17-09-2019	AED/Reanimatie
09-11-2019	NVDA congres
14-11-2019	Triage scholing deel 1
03-12-2019	Omgaan met de 'lastige-klagende' patiënt
<b>Sabine</b>	
19-02-2019	Bijeenkomst Rijn en IJssel m.b.t. stagiaires
22-05-2019	MijnGezondheid.net
06-06-2019	Symposium ZekerWeten
17-09-2019	AED/Reanimatie
09-11-2019	NVDA congres
14-11-2019	Triage scholing deel 1
03-12-2019	Omgaan met de 'lastige-klagende' patiënt
<b>Willy</b>	
10-02-2019	CASPIR Online 2018
26-03-2019	2STOP! Op maat voor Gevorderden
23-04-2019	Nascholing COPD en bewegen
18-05-2019	De nieuwe NHG-richtlijn CVRM
20-06-2019	Medicatie gebruik en polyfarmacie check bij ouderen
17-09-2019	Reanimatie/AED
12-11-2019	Gecombineerde leefstijl interventie (GLI)

Huisartsen dienen volgens de HVRC richtlijnen 200 uren nascholing te volgen in 5 jaar. Deze nascholingen staan geregistreerd in het GAIA. De nascholingen van Annemiek van Soldt en Marieke Tuin worden door hun werkgever/beroepsvereniging bijgehouden.

## 5.4 Veilig Incidenten Melden (VIM)

Vanaf 2015 is de methode om een schriftje te gebruiken voor de VIM meldingen opgepakt. Dit werkt beter dan uitgebreide formulieren invullen. Daarvoor zijn de lijnen te kort in deze praktijk. Meldingen zijn zo makkelijker te maken en voelen minder beladen. De meldingen zijn over het algemeen gebaseerd op vergeten gebeurtenissen, b.v. een verwijzing vergeten te maken. Bij de accreditatie van vorig

jaar is verzocht om vaker gebruik te gaan maken van het VIM schrift.

## 5.5 Klachtenbehandeling

Sinds de invoering van de Wkkgz participeert onze praktijk bij de klachtenregeling van de SKGE (Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg).

Op onze website staat uitleg over de klachtenregeling en een verwijzing naar de website van de SKGE. Er is tevens een klachtenformulier te downloaden die patiënten kunnen gebruiken om een klachten eerste met de huisarts te bespreken. In de wachtkamer liggen folders die de patiënten mee kunnen nemen.

Wanneer wij een klacht ontvangen, volgen wij ons protocol om deze klacht binnen de gestelde termijn te kunnen bespreken en zo mogelijk op te lossen.

## 5.6 Jaarlijkse training reanimatie

Jaarlijks volgt onze gehele praktijk een training in Basic Life Support (BLS), waaronder een reanimatietraining. Deze training omvat ook het oefenen met de Automatische Externe Defibrillator (AED), die in onze praktijk aanwezig is.

In september 2019 hebben we dit opnieuw samen gedaan met Huisartsenpraktijk Elden en Abdulraheem.

## 5.7 Achterstandsfonds Arnhem

In 2019 heeft het AFA, Achterstandsfonds Arnhem, de scholing omgaan met de 'lastige-emotionele' patiënt voor ons vergoed. Tevens vergoeden zij een driedelige triage training die gevolgd wordt met bijna ons hele Hagro. Deel 1 is in 2019 gevolgd, deel 2 en 3 volgen nog in 2020.

Tevens komt het AFA in februari 2020 op bezoek in de praktijk om te bespreken welke mogelijkheden zij kunnen bieden om de praktijk te ondersteunen.