


|   |                         |                   |
|---|-------------------------|-------------------|
| Huisartspraktijk Lindhout   | <i>Jaarverslag 2015</i> |                   |
|  | protocolnummer:         | versie: 1         |
|   | auteur: AH Lindhout     | invoerdatum:      |
|   | vaststellingsdatum:     | herzieningsdatum: |
|   | Beheerder: AH Lindhout  | bestemd voor:     |

# Huisartsenpraktijk Lindhout

## Jaarverslag 2015

Publicatiedatum -2016

## Inhoud

|  |    |
|--|----|
| 1. Visie en missie .....   | 2  |
| 2. De organisatie .....  | 2  |
| 2.1 De huisartsen .....  | 2  |
| 2.2 Andere eerstelijns hulpverleners waar we nauw<br>mee samenwerken ..... | 2  |
| 2.3 Bereikbaarheid .....   | 3  |
| 2.4 Medewerkers .....  | 3  |
| 3. De populatie en het werkgebied .....                                    | 4  |
| 3.1 Patiënten aantallen .....  | 4  |
| 3.2 Leeftijd- en geslachtsverdeling .....                                  | 4  |
| 3.3 In- en uitstroom 2015 .....  | 5  |
| 3.4 Werkgebied .....   | 5  |
| 3.5 Zorgverzekeraars .....   | 5  |
| 4. Activiteiten en projecten .....   | 6  |
| 4.1 Contactfrequentie .....  | 6  |
| 4.2 Griepvaccinaties .....   | 6  |
| 4.3 Projecten .....  | 7  |
| 5. Kwaliteit van de zorg .....   | 7  |
| 5.1 NHG accreditatie .....   | 7  |
| 5.2 Privacy .....  | 8  |
| 5.3 Nascholing .....   | 8  |
| 5.4 Veilig Incidenten Melden .....   | 9  |
| 5.5 Klachtenbehandeling .....  | 9  |
| 5.6 Jaarlijkse training reanimatie .....                                   | 9  |
| 5.7 Achterstandsfonds .....  | 10 |

## 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. In November 2015 zijn we voor de tweede keer geslaagd voor de audit en behouden we ons NHG-keurmerk van een geaccrediteerde praktijk. 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 Nuijten werkt als waarnemer in de praktijk op dinsdag, donderdag en soms op de vrijdag.

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

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

Diëtist Ronald van de Reest houdt 2x per week spreekuur in de praktijk.

Daarnaast is er nauwe samenwerking met de wijkverpleging van de STMG (tegenwoordig STMR). Dit vindt ongeveer 6x per jaar plaats.

Ook vindt er regelmatig overleg plaats met vertegenwoordigers van de wijkteams jeugd en volwassenen.

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 donderdag, dan is de praktijk geopend van 08.00 – 13.00 uur. Tussen 10.00 en 10.30 uur is de praktijk alleen voor spoedgevallen bereikbaar. Op dinsdagmiddag en donderdagmiddag wordt de telefoon doorgeschakeld naar respectievelijk huisarts Abdulraheem en de huisartsen in Elden. Dit wordt gedaan om deze middagen rust te hebben in de praktijk voor overige zaken. Later in het jaar zijn we de telefoon op dinsdagmiddag zelf gaan aannemen.

Buiten kantoortijden is de dienstdoende arts van de CHRA (Centrale Huisartsenpost Regio Arnhem) bereikbaar.

## 2.4 Medewerkers

Tabel 1: medewerkers

| Medewerker          | Functie                                   | Aanwezig                            |
|---------------------|---|-------------------------------------|
| A.H. Lindhout       | Huisarts                                  | Ma, woe, vrij                       |
| I.L.J. Nuijten      | Huisarts                                  | Di, do, vrij-middag om de week      |
| Majon Willemsen     | Doktersassistente                         | Ma, di, woe, do-morgen, vrij-morgen |
| Sabine Dijkman      | Doktersassistente                         | Ma-morgen, woe, vrij-middag         |
| Annemiek van Soldt, | Praktijkondersteuner<br>Diabetes Mellitus | Maandagmiddag                       |
| Willy Menting       | Praktijkondersteuner<br>COPD, Astma, CVRM | Woe, vrij                           |
| Pieter Straatsma    | Praktijkondersteuner<br>GGZ               | Vrij                                |
| Natasja Laan        | Praktijkmanager                           | Ma-morgen vanaf<br>01-10-2015       |

## 3. De populatie en het werkgebied

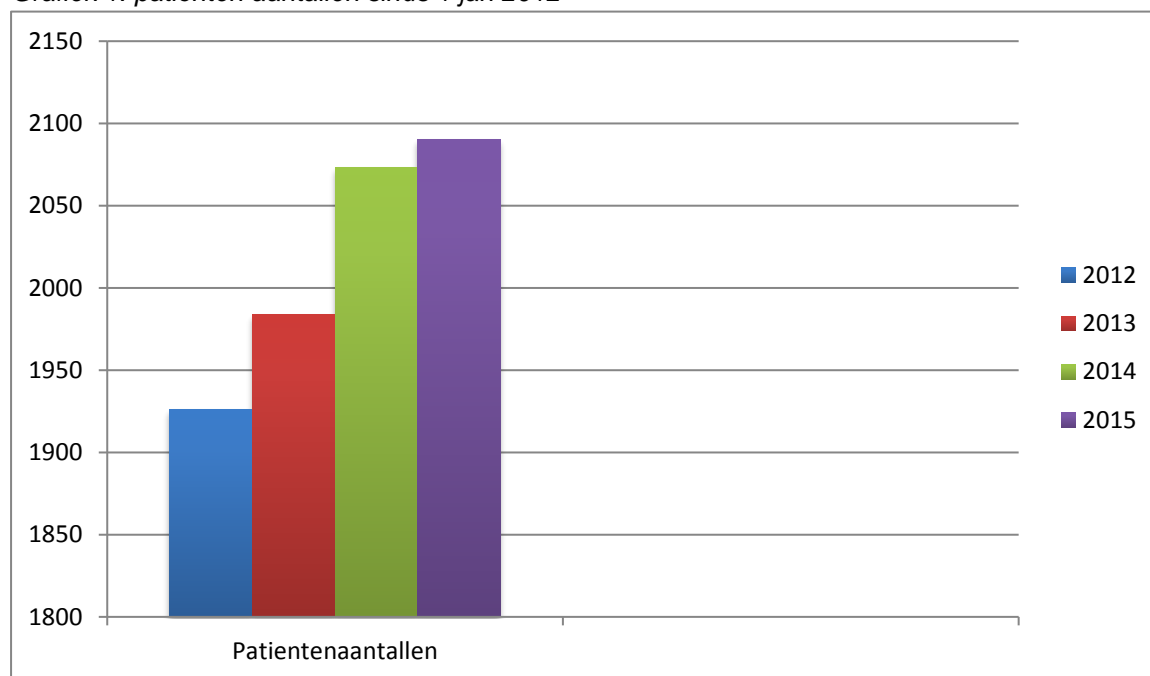
---

### 3.1 Patiënten aantallen

De praktijk bevindt zich in de rand van de stad Arnhem. Op 31 december 2015 waren er 2090 patiënten ingeschreven. Op dezelfde datum 2014 waren dat er 2073. Uit deze gegevens blijkt dat de praktijk het afgelopen jaar licht

gegroeid is.

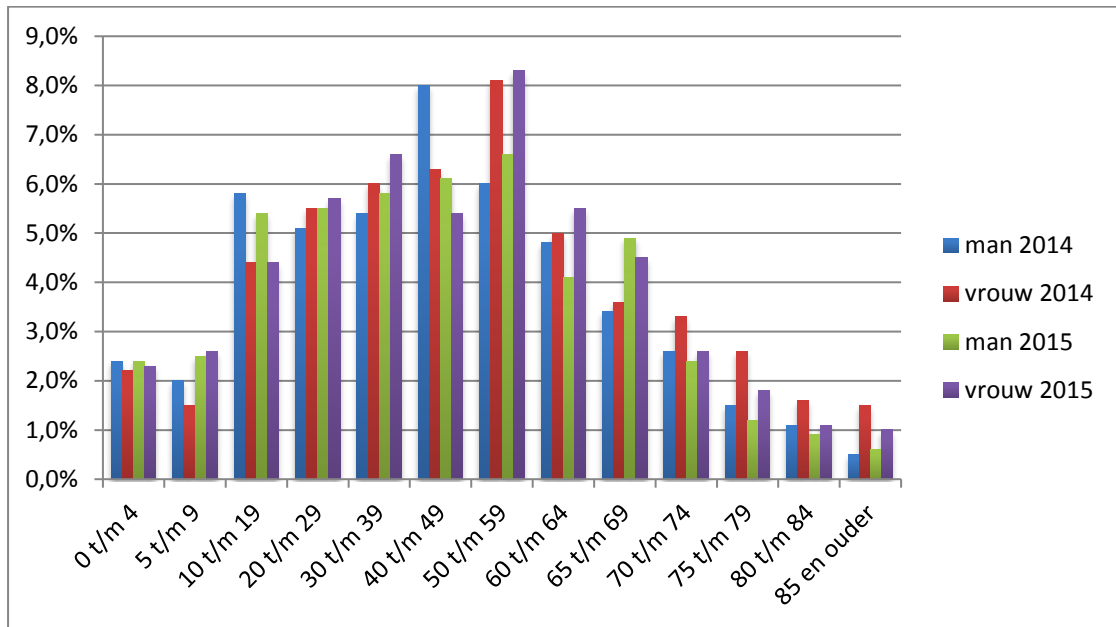
Grafiek 1: patiënten aantallen sinds 1 jan 2012



### 3.2 Leeftijd- en geslachtsverdeling

Grafiek 2 toont de leeftijd- en geslachtsverdeling van de ingeschreven patiënten over 2014 en 2015. De grootste groep is de mensen tussen de 50 en 60 jaar. Opvallend is een sterke toename van mannen tussen de 40 en 50 jaar. Er is een toename van het aantal meisjes van 5-10 jaar en van vrouwen van 60-64 jaar. Opvallend is ook de afname van met name de oudere vrouwen van 70+ jaar.

Grafiek 2: Leeftijds- en geslachtsverdeling patiënten in 2014 en 2015

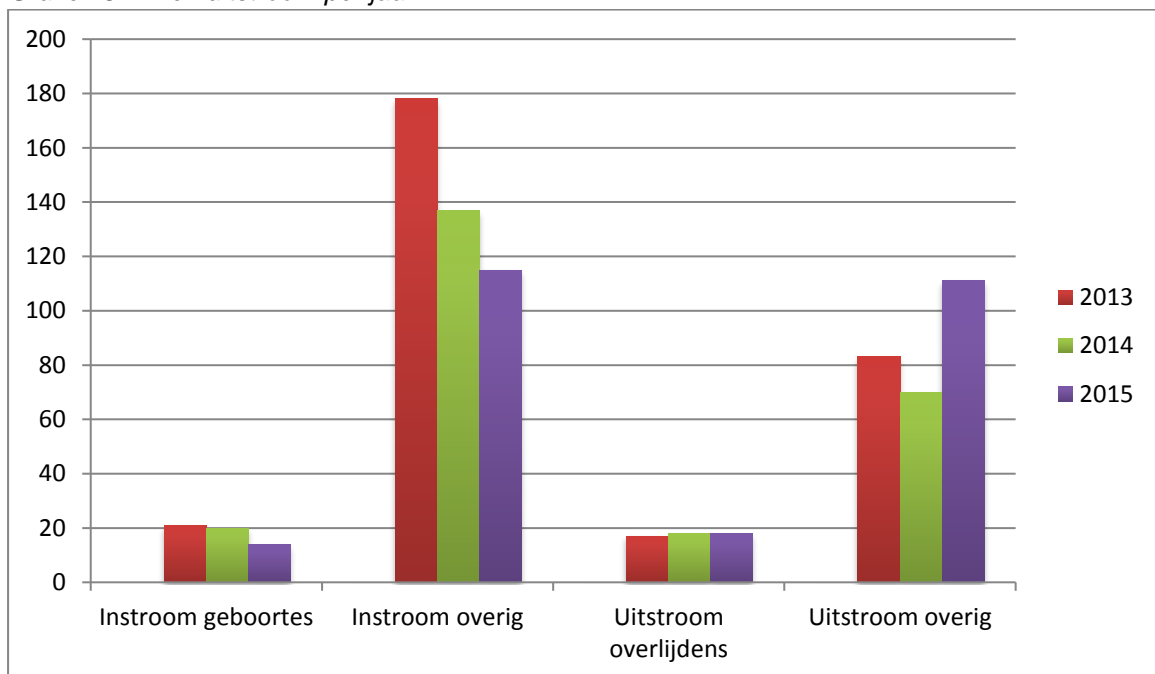


### 3.3 In- en uitstroom 2015

Grafiek 3 toont de in- en uitstroomcijfers vanaf 2013.

Onder de instroom en uitstroom overig, vallen de verhuizingen en de overstappen naar andere huisartsen.

Grafiek 3: In- en uitstroom per jaar



### 3.4 Werkgebied

We leveren zorg aan patiënten woonachtig in de wijken Elderveld, de Laar

oost en de Laar west, Elden en de Schuytgraaf. In de praktijk zijn er uitzonderingsgevallen.

### 3.5 Zorgverzekeraars

Tabel 2 toont de verdeling van de patiënten over de grootste zorgverzekeraars in 2015.

*Tabel 2: Overzicht patiënten ingeschreven bij de grootste zorgverzekeraars in 2015*

| Zorgverzekeraar | Aantal patiënten verzekerd |
|-----------------|----------------------------|
| Menzis          | 925                        |
| CZ              | 276                        |
| Zilveren Kruis  | 175                        |
| VGZ             | 147                        |
| Unive           | 91                         |
| Anderzorg       | 71                         |
| IZA             | 66                         |

## 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 2015.

*Tabel 3: Contactfrequentie inclusief bijzondere verrichtingen*

| Contactsoort           | Huisarts Lindhout | Huisarts Nuijten | Majon Willemsen | Sabine Dijkman | Willy Menting | Annemiek van Soldt | Pieter Straatsma |
|------------------------|-------------------|------------------|-----------------|----------------|---------------|--------------------|------------------|
| Consult                | 1899              | 1185             | 400             | 606            | 75            |                    | 34               |
| Consult dubbel         | 666               | 758              | 46              | 217            | 342           |                    | 238              |
| Tel. consult           | 467               | 224              | 1946            | 581            |               |                    | 22               |
| Visite                 | 157               | 97               | 24              | 23             |               |                    | 18               |
| Visite dubbel          | 70                | 106              | 6               | 28             | 14            |                    | 2                |
| Diab. jaarcontrole     | 45                | 13               |                 |                |               | 8                  |                  |
| Diab.kwartaalcontrole  | 1                 |                  |                 |                |               | 211                |                  |
| Intensieve zorg dag    | 82                | 18               | 11              | 1              |               |                    |                  |
| Int. zorg dag > 20min. |                   | 2                |                 |                |               |                    |                  |

|                     |    |    |     |    |     |  |  |
|---------------------|----|----|-----|----|-----|--|--|
| Intensieve zorg ANW | 3  | 1  |     | 1  |     |  |  |
| Jaarcontrole DM     |    |    |     |    |     |  |  |
| Kwartaalcontrole DM |    |    |     |    |     |  |  |
| Chirurgie           | 42 | 25 | 1   | 1  |     |  |  |
| Euthanasie          |    | 1  |     |    |     |  |  |
| Cyriax injectie     | 22 | 55 |     |    |     |  |  |
| IUD                 | 3  | 9  |     |    |     |  |  |
| MMSE                | 4  | 1  |     |    |     |  |  |
| Oogboring           | 3  | 1  |     |    |     |  |  |
| Pessarium           | 3  | 2  |     |    |     |  |  |
| Spirometrieën       |    |    |     |    | 111 |  |  |
| Stikstof            | 30 | 14 | 15  | 64 |     |  |  |
| 24 uurs bloeddruk   |    |    | 4   | 40 |     |  |  |
| EAI                 |    |    |     | 27 |     |  |  |
| Comp. zwachtelen    | 1  |    | 2   | 7  |     |  |  |
| Urinecontrole       | 2  |    | 160 | 69 |     |  |  |
| Uricult             | 10 |    | 146 | 29 |     |  |  |
| Post-ok praktijk    |    |    |     |    |     |  |  |
| Post-ok thuis       |    |    |     |    |     |  |  |
| Teledermatologie    | 12 |    |     |    |     |  |  |
| Zwangerschapstest   | 2  |    | 2   | 1  |     |  |  |

## 4.2 Griepvaccinaties

Onderstaande tabel 4 toont het aantal opgeroepen patiënten voor de griepvaccinatie in 2014 en 2015 en het aantal toegediende griepvaccinaties.

Tabel 4: Griepvaccinaties 2014 en 2015

| Seizoen griepvaccinatie | Lindhout/Nuijten |             |
|-------------------------|------------------|-------------|
|                         | 2014             | 2015        |
| <b>opgeroepen</b>       | 846              | 848         |
| <b>toegediend</b>       | 487 = 57.6%      | 481 = 56.7% |

## 4.2 Projecten

In 2015 zijn de volgende projecten gestart dan wel voortgezet:

- Instroom ketenzorg CVRM
- Audit
- Aannemen manager
- Aansluiting LSP

Projecten voor 2016:

- Beoordelen of we gaan instromen in de ketenzorg COPD
- Toestemming voor LSP van patiënten verder genereren



## 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. Op 19-11-2015 kregen wij een audit om te beoordelen of we nog volgens de accreditatie richtlijnen werken. In het beoordelingsverslag schreef de accrediteur: *“Huisartspraktijk Lindhout is gevestigd in een appartementencomplex in de wijk Elderveld. Er is een gemotiveerd team werkzaam met korte lijnen en laagdrempelig onderling contact. Er wordt consciëntieus gewerkt aan het bijhouden van de voorraden en de houdbaarheid van materialen. Er vindt interne kwaliteitscontrole plaats die tijdens de praktijk overleggen wordt besproken”*.

Er zijn tijdens de audit geen afwijkingen geconstateerd. Er zijn 4 punten benoemd die nog verder verbeterd kunnen worden:

1. Bij de VIM (Veilig Incidenten Melden) kunnen we ook kleinere meldingen gaan bijhouden, zodat er meer meldingen zijn en er beter een analyse gedaan kan worden. Deze resultaten kunnen we dan in het jaarverslag beschrijven.
2. Wij hebben de risicoanalyse 1.0 gedaan en zouden nu ook de 2.0 kunnen gaan doen.
3. Er was een potje betadine over datum. De houdbaarheid van middelen wordt goed gemonitord en was verder helemaal op orde.
4. De assistenten zijn bekwaam om alle handelingen kundig uit te voeren, maar er is geen systematische check of de handelingen ook uitgevoerd worden zoals verwacht.

Aandachtspunten voor 2016:

- Risico analyse 2.0 uitvoeren en evalueren.
- Een systematische check van de assistenten organiseren.
- VIM meldingen bijhouden

### 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.

### 5.3 Nascholing

In tabel 5 staan het aantal uren nascholing per assistente opgegeven.

Tabel 5 Nascholingen assistentes 2015

|   |
|---|
| <b>Majon</b>  |
| 13-04-15 Voeding op het spreekuur van de doktersassistent |
| 22-04-15 Reanimatie                                       |
| 19-03-15 Info avond achterstandswijken                    |
| 13-06-15 Terug naar de schoolbanken                       |
|   |
| <b>Sabine</b>   |
| 13-04-15 Voeding op het spreekuur van de doktersassistent |
| 13-06-15 Terug naar de schoolbanken                       |
| 29-05-15 Nascholing elastische kousen                     |
| 19-03-15 Info avond achterstandswijken                    |
| 02-03-15 BHV + reanimatie                                 |
| 12-09-15 Terug naar de schoolbanken                       |

Huisartsen dienen volgens de HVRC richtlijnen 200 uren nascholing te volgen in 5 jaar. In December 2014 heeft dokter Lindhout voldaan aan haar 5-jaarlijkse herregistratie. Dr Nuijten deed dit al in 2013. Deze nascholingen staan geregistreerd in het GAIA. Evenals de nascholingen van Willy Menting. De nascholingen van Annemiek van Sold ten Pieter Straatsma worden door hun werkgever bijgehouden.

### 5.4 Veilig Incidenten Melden (VIM)

In 2015 is op de methode om een schriftje te gebruiken voor de VIM meldingen opgepakt. Dit werkt goed. 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. Een verandering naar aanleiding van een VIM melding is het maken van een spoedkoffer voor de zomervakantie, wanneer de eigen huisartsen niet aanwezig zijn en er wel een spoed set klaar ligt voor de waarnemend huisarts.

### 5.5 Klachtenbehandeling

De praktijk participeert in de regionale klachtenregeling van Zuid Nederland. Daarnaast kent onze praktijk ook een eigen procedure. Mensen kunnen zelf persoonlijk bij de medewerkers hun klacht uiten. Meldingen van klachten kunnen ook gegeven worden via de website van de praktijk.

In november 2015 is er 1 klacht ingediend door een jonge vrouw in verband met te lange wachttijd in de wachtkamer en dat het niet gecommuniceerd werd waardoor dit kwam. Dit is uitgesproken met mevrouw en intern besproken dat patiënten eerder op de hoogte worden gesteld van eventuele uitloop van spreekuren.

## **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.

## **5.7 Achterstandsfonds Arnhem**

In 2015 is er een praktijkscan door Columbuss. Het doel was het opsporen van verbetermogelijkheden in de organisatie die kunnen leiden tot verlaging van de werkdruk. De scan is opgebouwd uit interviews en analyses van beschikbare data over de praktijkpopulatie, declaraties en telefoonrecords. Er zijn adviezen gegeven mbt de formatie en de verschuiving van werkzaamheden van medewerkers en consultplaatsen