



**JAARVERSLAG 2020**  
Huisartsenpraktijk Medisch  
Centrum Zuid



## 1 INHOUD

2	VOORWOORD.....	3
3	MISSIE EN VISIE .....	4
3.1	MISSIE .....	4
3.2	VISIE .....	4
4	HET ZORGAANBOD.....	4
4.1	Basis zorgaanbod .....	4
4.2	Aanvullend zorgaanbod .....	4
5	HET PROFIEL VAN DE PRAKTIJK.....	5
5.1	Beschrijving.....	5
5.2	Het team .....	6
5.3	Bereikbaarheid en beschikbaarheid .....	6
5.4	Overleg- en samenwerkingsstructuren.....	7
5.5	Onderwijsactiviteiten.....	7
5.6	Nascholing en kwaliteitsbeleid .....	7
5.7	Veilig werken.....	8
5.8	Gegevensbeheer, EPD en website .....	8
5.9	Inkoop en beheer van medische middelen.....	9
5.10	Patiënten enquêtes.....	9
5.11	Klachtenregeling .....	9
6	EVALUATIE VAN HET GEVOERDE BELEID EN DOELSTELLINGEN .....	10
6.1	Ketenzorg Atriumfibrilleren implementeren .....	10
6.2	LEAN .....	10
6.3	Astma .....	10
7	ALGEMENE EVALUATIE.....	10
8	DOELSTELLINGEN VOOR KOMEND JAAR.....	11
8.1	Postverwerking .....	11
8.2	LEAN .....	11
8.3	Telefoonsysteem.....	11
9	BIJLAGEN .....	12
9.1	Bijlage 1: Praktijkmedewerkers .....	12
9.2	Bijlage 2: Spreekuurtijden/indeling spreekuren .....	13
9.3	Bijlage 4: Overzicht scholing per medewerker .....	14
9.4	Bijlage 5: Patiënten aantallen en mutaties .....	15



---

9.5 Bijlage 6: Verrichtingen POH-GGZ.....	16
9.6 Bijlage 7: Ketenzorg .....	17
9.6.1 Diabetes Mellitus .....	17
9.6.2 COPD .....	17
9.6.3 Hart- en vaatziekten.....	17
9.6.4 Kwetsbare ouderen.....	17
Figuur 1: Overlegstructuur in de praktijk.....	7
Figuur 2: Overlegstructuur met partners.....	7
Figuur 3: Middelen en Methoden t.b.v. patiëntenvoorlichting.....	9



---

## 2 VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag van onze praktijk over 2020, waarbij een aantal bijlagen bijgevoegd zijn.

Getracht is om inzicht te geven waar we als praktijk staan en waar we het afgelopen jaar mee bezig zijn geweest. Tevens willen we duidelijk maken, middels doelstellingen, waar het komende jaar de aandacht ligt om verbeteringen in de organisatie door te voeren. Het jaar 2020 heeft zowel voor ons als voor de hele gezondheidszorg in het teken gestaan van de corona pandemie. De plotselinge komst van het virus en alle maatregelen die nodig waren heeft een groot effect gehad op de zorgvraag en op de manier waarop we zorg hebben kunnen leveren.

Namens huisartsenpraktijk Medisch Centrum Zuid,  
G.J.C. Kastenbergh, huisarts.  
Rijssen, januari 2021



## 3 MISSIE EN VISIE

### 3.1 MISSIE

Huisartsenpraktijk Medisch Centrum Zuid biedt laagdrempelige reguliere huisartsgeneeskundige zorg aan de bewoners van Rijssen en omgeving. Binnen het zorgaanbod in de regio vervult de praktijk een spilfunctie door alle gezondheidsvragen van haar patiënten in eerste lijn op te vangen. De praktijk maakt een verantwoorde keuze om de hulpvraag zelf te behandelen of te verwijzen binnen haar samenwerkingsverbanden met andere zorgaanbieders.

### 3.2 VISIE

Huisartsenpraktijk Medisch Centrum Zuid is een lerende organisatie die zich inzet voor kwaliteitsverbetering. Door deelname aan accreditering, procedureel en geprotocolleerd werken, maandelijks werkoverleg en nascholing voor huisartsen en assistentes streven we naar een constante verbetering en bewaking van een hoge kwaliteit zorg.

De praktijk is een opleidingspraktijk. We bieden stageplaats voor een AIOS (huisarts in opleiding), een stagiaire doktersassistente en een stagiaire POH. Naast het werkplezier wat hierbij komt kijken, zorgt dit ook voor een constante focus op onze manier van werken en kwaliteit.

De praktijk staat open voor innovatie in de zorg. Met name op het gebied van diagnostiek, substitutie vanuit de tweede lijn en digitale ondersteuning zijn we op zoek naar vernieuwingen waar onze patiënten van kunnen profiteren.

Bovenal willen we complete, laagdrempelige zorg bieden aan patiënten met inachtneming van hun levensvisie, levensloop, leef- en werksituatie en hun familieomstandigheden. Wij vinden het belangrijk dat de huisartsenzorg goed toegankelijk en bereikbaar is, zowel fysiek als telefonisch.

## 4 HET ZORGAANBOD

### 4.1 Basis zorgaanbod

Het basisaanbod van onze praktijk bestaat uit de eerste opvang van alle gezondheidsklachten. Voor veelvoorkomende klachten bestaat het aanbod uit diagnose en behandeling; bij minder voorkomende klachten verwijst onze praktijk door. Tijdens de avond-, nacht- en weekenddiensten kunnen onze patiënten terecht bij de huisartsenpost Almelo (CHPA); de zorg door de huisartsenpost beperkt zich tot spoedeisende hulp. Het basisaanbod van onze praktijk sluit volledig aan bij "Aanbod huisartsgeneeskundige zorg (LHV, 2009)".

### 4.2 Aanvullend zorgaanbod

Het zorggebied van onze praktijk is de stad Rijssen en nabije omgeving; doelgroep zijn de bewoners van Rijssen en passanten. In het zorggebied bevindt zich een verzorgingshuis voor ouderen (SVRO Maranatha) en een instelling voor mensen met een lichamelijke- en geestelijke beperking (Siloah).



## Bijzonder en transmuraal zorgaanbod

- Bloedafname voor laboratoriumdiagnostiek.
- Eerstelijns echografie
- Point-of-care diagnostiek (CRP, D-dimeer, troponine)
- Consultatie door psychiater
- Praktijkondersteuner GGZ en GGZ-jeugd
- Praktijkondersteuner somatiek voor ketenzorg
- Kleine chirurgie
- Cyriax- en gewrichtsinjecties
- Holter registraties
- Teledermatologie
- 24-uurs bloeddrukmeting
- Enkel- arm index bepaling via doppler
- Maken en beoordelen van ECG's
- Longfunctiemetingen
- Stop-met-roken advisering
- Stikstofbehandelingen
- hechten en lijmen van snijwonden
- Taped enkel- en polsgewrichten na distorsie
- Corpus alienum oog verwijderen
- IUD plaatsen
- Pessaria aanmeten en verschonen
- Behandeling ulcus cruris, ambulante compressietherapie
- Intensieve huisartsenzorg (palliatieve en terminale zorg)
- Vervanging van ziekenhuiszorg
- Rijbewijskeuringen en verzekeringskeuringen

Zie bijlage 6 voor het aantal verrichtingen die in het afgelopen jaar zijn gedaan door de huisartsen, assistentes en praktijkondersteuners.

Bijlage 8 geeft het aantal verrichtingen weer die zijn verricht in het kader van de ketenzorg. We nemen deel aan ketenzorg voor diabetes, COPD, Astma, CVRM, Atriumfibrilleren en kwetsbare ouderen.

## 5 HET PROFIEL VAN DE PRAKTIJK

### 5.1 Beschrijving

Huisartsenpraktijk Medisch Centrum Zuid is een duopraktijk die is gevestigd in het Medisch Centrum Rijssen, aan de Wijnand Zeeuwstraat 26.

Het Medisch Centrum is een modern gebouw waarin zeer veel zorgaanbieders plaats hebben. Onder andere twee huisartsenpraktijken, een apotheek, fysiotherapie, verloskundigen, ergotherapie, diëtist, thuiszorginstellingen, maatschappelijk werk, eerstelijns psychologiepraktijk, logopedie en oefentherapie. Daarnaast zijn de buitenpoli's van de ziekenhuizen van Almelo (ZGT) en Deventer (DZ) in het medisch centrum gevestigd. Er zijn in het medisch centrum faciliteiten voor bloedafname en radiologie/echografie aanwezig.

De praktijk bevindt zich op de begane grond van het Medisch Centrum Rijssen, na binnenkomst bevindt de balie zich in de linker vleugel. Er is een wachtkamer met een wachtkamerscherm, een balie met ruimte voor 1 assistente, een back-office met



vergadertafel en 2 werkplekken, een hal met toiletruimte, een laboratoriumruimte met prikstoel, 6 spreekkamers met onderzoeksbank, 3 spreekkamers zonder onderzoeksbank en 3 verrichtingenkamers met werkplek.

We bieden zorg aan ongeveer 6800 patiënten. Gedurende de afgelopen jaren heeft het aantal ingeschreven patiënten een lichte groei doorgemaakt (Bijlage 5 Patiënten aantallen en mutaties). Ook in 2020 was de praktijk open voor nieuwe inschrijvingen.

## 5.2 Het team

Er werken vier huisartsen in de praktijk. J. Steijsiger en C. Kastenberghuis zijn praktijkhouders en vormen een duomaatschap. A. Smit en B. Blokhuis werken als HIDHA.

Per 1 november is A. Smit gestopt. B. Blokhuis is per 1 december gestopt en J. Steijsiger is per 15 december met pensioen gegaan.

Verder werken er zeven doktersassistentes, twee praktijkondersteuners somatiek, waarvan 1 ook praktijkmanager, twee praktijkondersteuners GGZ, een praktijkondersteuner GGZ-jeugd, een echoscopiste en twee schoonmaaksters in de praktijk. (Bijlage 1 lijst medewerkers)

## 5.3 Bereikbaarheid en beschikbaarheid

De praktijk is alle werkdagen geopend van 8:00 tot 17:00 uur. De spreekuren zijn op afspraak. Alle dagdelen zijn er huisartsen spreekuren. Tijdens weekenden en op feestdagen wordt de spoedeisende patiëntenzorg waargenomen door de huisartsenpost Almelo (CHPA). (Bijlage 2 dagindeling spreekuren).

We zijn van 8:00 tot 17:00 uur telefonisch bereikbaar op 0548-512204. Er volgt dan een keuzemenu waar u kunt kiezen voor de spoedlijn, de assistente, de receptenlijn of de intercollegiale lijn.

Indien er voor 10:00 uur word gebeld, lukt het meestal om voor dezelfde dag nog een afspraak te maken voor een consult of een visite aan huis.

We zijn ook bereikbaar per e-mail ([info@mczrijssen.nl](mailto:info@mczrijssen.nl)) en fax (0548-513884).

Daarnaast is er ook communicatie mogelijk via onze website ([www.mczrijssen.nl](http://www.mczrijssen.nl)); zoals herhaalrecepten aanvragen, e-mailconsulten, online afspraken maken en mutatie van patiëntengegevens.



## 5.4 Overleg- en samenwerkingsstructuren

Overleg van	Met	frequentie	onderwerp
Praktijkassistente	Huisartsen	dagelijks	Medisch-inhoudelijk
Praktijkondersteuner	Huisartsen	wekelijks	Medisch-inhoudelijk
	Praktijkondersteuners	1 x per kwartaal	Medisch inhoudelijk
Praktijkmanager	Huisartsen	1 x per maand	Praktijkorganisatie
	Praktijkhouders	Min. 1 x per week	Praktijkorganisatie
	Assistentes	1 x per 2 mnd	Praktijkorganisatie
Alle medewerkers		1 x per maand	Praktijkorganisatie
Alle huisartsen		1 x per maand	Praktijkorganisatie
Praktijkhouders		Min. 2 x per week	Praktijkorganisatie

Figuur 1: Overlegstructuur in de praktijk

Overlegpartner	Overlegfrequentie
FTO met HAGRO en apothekers	6 x per jaar
HAGRO / Coöperatie	1 x per maand
Specialisten	casuïstiek
Verpleeghuisarts	Casuïstiek
Ergotherapeuten	1 x per maand inloopspreekuur
Fysiotherapeuten	1 x per maand inloopspreekuur
Thuiszorg	1 x per maand inloopspreekuur
Apotheker	casuïstiek
Consulerend psychiater	1 x per 6-8 weken
Patiëntenpanel of –raad	geen

Figuur 2: Overlegstructuur met partners

## 5.5 Onderwijsactiviteiten

De praktijk fungeert als stage-/opleidingspraktijk voor de opleiding van artsen (coassistenten), huisartsen (AIOS), praktijkondersteuners en praktijkassistentes. C. Kastenbergh en A. Smit vormen samen een koppel duo-opleiders voor AIOS afkomstig van de huisartsenopleiding Groningen, dependance Zwolle. De praktijk is een SBB-erkende stageplaats voor praktijkassistentes, waarvoor de praktijk een samenwerking heeft met ROC Twente.

## 5.6 Nascholing en kwaliteitsbeleid

De huisartsen in de praktijk volgen geregeld geaccrediteerde nascholing op verschillende competentiegebieden, waaronder intercollegiale toetsing en farmacotherapeutisch overleg met collega's in de regio. Ook de praktijkondersteuners volgen nascholingen specifiek voor hun vakgebied. De praktijkassistentes nemen jaarlijks deel aan een verrichtingen carrousel, waarbij hun bekwaamheid bij verschillende verrichtingen wordt getoetst en hun bevoegdheid wordt geborgd. Daarnaast zijn er regelmatig nascholingen waarbij de gehele praktijk is betrokken. (Bijlage 4 gevolgdde scholingen)

De praktijk neemt sinds 2012 deel aan de NHG-praktijkaccreditering ter bevordering van de kwaliteit van haar medisch handelen, de praktijkorganisatie en de patiënt tevredenheid. Sinds 2014 participeert de praktijk in de zorgregistraties van Nivel. We zien dit als een manier om spiegelinformatie te verkrijgen.

Een mooi voorbeeld van spiegelinformatie is bijlage 9 waarin te zien is hoe het aantal antibiotica voorschriften de afgelopen jaren sterk is gedaald.





## 5.7 Veilig werken

- Intake en triage: Om de juiste en tijdige afhandeling van hulpvragen van onze patiënten te borgen gebruiken we werkafspraken en protocollen.
- Voorschrijven van medicatie: Voorschrijven van medicatie doen we met inachtneming van gegevens uit het medisch dossier en in overleg met onze patiënten.
- Hygiëne en infectiepreventie: Om tijdens ons werk zoveel mogelijk infecties bij onze patiënten en medewerkers te voorkomen werken we volgens de landelijk geldende richtlijnen voor preventie van infectie.
- Omgang met incidenten: Om de veiligheid van de zorg aan onze patiënten zoveel mogelijk te bevorderen en onbedoelde, vermijdbare fouten te voorkomen maken we gebruik van een incidentmeldingssysteem (VIM). We bespreken maandelijks de gemelde incidenten met elkaar en kijken wat we ervan kunnen leren om herhaling van fouten te voorkomen.
- Analyse van risico's: Zowel ten aanzien van risico's voor onze patiënten als onze medewerkers voeren we regelmatig een scan en analyse uit. Aan de hand van de uitkomsten plannen en prioriteren we verbetermogelijkheden en nemen we maatregelen.

## 5.8 Gegevensbeheer, EPD en website

Onze praktijk heeft het verwerken van medische gegevens geautomatiseerd en werkt daartoe met het huisartseninformatiesysteem CGM-huisarts. CGM-huisarts wordt door alle huisartsenpraktijken en apotheken in Rijssen gebruikt. In de praktijk zijn 15 werkplekken in gebruik. Wij registreren episodegericht en gebruiken altijd de SOEP-methode, en coderen consulten met ICPC-codes, volgens de ADEPD-richtlijn.

Ten behoeve van goede overdracht van gegevens tussen behandelaars van onze patiënten kunnen we elektronisch communiceren met apotheken, ziekenhuizen, het laboratorium, collega-huisartsen, diverse paramedici (fysiotherapie, podotherapie) en de centrale huisartsenpost. De gegevens worden beoordeeld en vervolgens automatisch ingelezen en verwerkt in het HIS. De gegevens uit het HIS worden beveiligd tegen vermindering en verloren gaan. Dagelijks wordt een back-up gemaakt en buiten ons praktijkgebouw onder gecertificeerde omstandigheden bewaard. Ongeautoriseerde toegang tot (delen van) het systeem via het internet wordt verhinderd door een firewall. Binnen het gebouw wordt dat voorkomen door het gebruik van schermbeveiliging en persoonlijke inlogcodes.

Bij afwezigheid van een of meer van onze medewerkers, bijvoorbeeld tijdens vakantie, ziekte, nascholing of buiten kantooruren, hebben andere bevoegde medewerkers toegang tot de gegevens van de patiënt. Op de huisartsenpost is alleen inzage in het medisch dossier mogelijk, indien onze patiënten daar expliciet toestemming voor hebben gegeven (via het Landelijk Schakel Punt). In 2020 heeft 97% toestemming gegeven, 3% heeft geen toestemming gegeven.

We werken ten behoeve van onze patiënten met een privacyreglement, dat ook te vinden is op onze website. Verder kunnen patiënten via de website ([www.mczrijssen.nl](http://www.mczrijssen.nl)) een herhaalrecept aanvragen, mutaties in patiëntengegevens doorgeven en zich inschrijven als nieuwe patiënt. Op de website is ook algemene praktijkinformatie en links naar betrouwbare informatiebronnen te vinden. (Bijlage 3 statistiek website)

In 2016 zijn we in heel Rijssen gestart met de pilot OZO verbindzorg. Dit is een digitaal platform, waarbij er gecommuniceerd kan worden tussen de verschillende zorgverleners en mantelzorgers van kwetsbare (oudere) patiënten. Ondertussen is de pilot afgerond en OZO verbindzorg loopt door en wordt nu ook voor meerdere doelgroepen gebruikt.



Delegeren van medische handelingen.

Om onze zorgverlening doelmatig en efficiënt uit te kunnen voeren worden de huisartsen ondersteund door diverse medewerkers die bevoegd en bekwaam zijn om diverse medische handelingen uit te voeren. Daarnaast worden diverse organisatorische taken verdeeld. Bij het delegeren van de diverse taken werken we conform de landelijke regelgeving en zorgen we voor interne controles en overlegmomenten.

### 5.9 Inkoop en beheer van medische middelen

We hebben ten behoeve van ons zorgaanbod een vaste inventarislijst met zowel herbruikbare- als wegwerpartikelen. Om te zorgen dat alle materialen naar behoren blijven functioneren, controleren, onderhouden en vervangen we regelmatig.

Onderstaande tabel geeft een beeld van de middelen en methoden die in de praktijk ten behoeve van de patiëntenvoorlichting worden ingezet:

Onderwerp	media	vorm	Ja/nee
	Praktijknaam + huisartsen	Raamstickers	ja
	Bereikbaarheidsinformatie	Website, balie	ja
	Actuele praktijkinformatie	website	ja
	Praktijkfolder		nee
	Informatie huisartsenpost	Folder, website	ja
	Informatie ziekenhuis	website	ja
	Praktijk website	website	ja
	Periodieke uitgave nieuwsbrief	Brief, irregulair	ja
	Narrowcasting wachtkamer	wachtkamerscherf	ja
	Thuisarts.nl	website	ja
	Anatomische atlas voor patiëntenvoorlichting	papier	ja
	Anatomisch demonstratiemateriaal	Modellen, website	ja
	Folders over onderzoek in het ziekenhuis	Papier, digitaal	ja
	Patiëntenbibliotheek	website	ja
	Groepsbijeenkomsten over een thema		nee

Figuur 3: Middelen en Methoden t.b.v. patiëntenvoorlichting

### 5.10 Patiënten enquêtes

Iedere 3 jaar voeren wij een betrouwbare patiënten enquête uit en gebruiken de resultaten om verbetermogelijkheden te vinden.

### 5.11 Klachtenregeling

Als onze patiënten ontevreden over onze zorg zijn, dan vangen we deze klachten actief op en geven we de gelegenheid om schriftelijk een klacht in te dienen. Hiervoor hebben we een aparte procedure. Daarnaast bestaat er de mogelijkheid om direct contact op te nemen met de klachtencommissie van de Huisartsenkring Twente.

*Actiehouder: Christian Kastenber, huisarts*



## 6 EVALUATIE VAN HET GEVOERDE BELEID EN DOELSTELLINGEN

### 6.1 Ketenzorg Atriumfibrilleren implementeren

Nadat al eerder de scholing over atriumfibrilleren was gevolgd en de selectie van patiënten voor deze keten is gemaakt, is in 2020 deze keten goed op gang gekomen. De doelstelling om voor 6 februari 2020 alle patiënten in beeld te hebben is gehaald en het is ook gelukt om, indien van toepassing, de meeste mensen die een VKA gebruikten over te zetten op een NOAC. Door de komst van het coronavirus heeft de ketenzorg in zijn geheel een vertraging opgelopen, met name in de maanden maart en april. Deze achterstand is in de loop van het jaar weer ingehaald.

### 6.2 LEAN

In 2020 is het LEAN principe geïmplementeerd in ons voorraadbeheer. Toen de corona pandemie in maart en april zorgde voor lege spreekuren was er meer tijd beschikbaar om het voorraadbeheer op orde te krijgen. Latere begeleiding op het gebied van LEAN raakte juist vertraagd, omdat fysieke bijeenkomsten niet mogelijk waren. Inmiddels loopt het voorraadbeheer goed. Hoewel de implementatie van LEAN in het voorraadbeheer nog niet volledig is, kunnen we wel stellen dat de doelstelling is behaald.

### 6.3 Astma

Bij de laatste audit kwam naar voren dat we niet goed zicht hadden op het aantal mensen met astma. Wie wel of niet voor controle kwam. Geen goed inzicht/toezicht op medicatie. Door de komst van de ketenzorg astma is hier een goed beeld en overzicht van verkregen. Daarmee kunnen we stellen dat de doelstelling is behaald.

## 7 ALGEMENE EVALUATIE

Het jaar 2020 was voor ons een turbulent jaar. We begonnen het jaar nog rustig en waren bezig met onze doelstellingen op het gebied van LEAN en de ketenzorg. Toen de corona pandemie in Nederland begon, veranderde er ongekend veel. Plotseling moest onze werkwijze worden aangepast. Zeker in de maanden maart en april waren er veel minder fysieke patiëntencontacten en werd veel zorg telefonisch en via beeldbellen verleend. Onze werkwijzen, maar ook de inrichting van de praktijk moesten worden aangepast vanwege de nieuwe maatregelen. Dit zorgde voor lege wachtruimtes en overbezette telefoonlijnen. De ketenzorg liep een achterstand op, welke in de tweede helft van het jaar weer is ingehaald.

Daarnaast stond 2020 ook in het teken van de pensionering van Jan Steijsiger. Medio december is hij met pensioen gegaan. Vanwege de geldende corona maatregelen is zijn afscheid in klein gezelschap en op een bescheiden manier gevierd. Gesprekken over



voortzetting van de maatschap hebben er toe geleid dat is besloten om de maatschap per 01-01-2021 voort te zetten door Christian Kastenbergh en Angelique de Heer.

## 8 DOELSTELLINGEN VOOR KOMEND JAAR

### 8.1 Postverwerking

Vanwege een andere personele bezetting van de artsen willen we het systeem van postverwerking veranderen om de patiëntveiligheid te waarborgen en op een efficiëntere wijze te werken.

Ons doel is om voor februari 2021 op papier een systematische aanpak van postverwerking te hebben. Hierbij is de verantwoordelijkheid van verwerking van specifieke onderdelen voor de assistentes (opname-en ontslagberichten, paramedici post en lab.waarden aangevraagd door de POH somatiek) en de artsen (specialistenbrieven, al het overig aanvullend onderzoek) uitgewerkt. Deze manier van postverwerking zal geëvalueerd worden op het werkoverleg van februari of maart 2021.

Ons doel is dat we op 31 december 2021 een goedlopend systeem hebben om de inkomende post te verwerken, waarbij:

- Alle post digitaal wordt verwerkt en gekoppeld in de dossiers.
- Duidelijk is welke post moet worden verwerkt door de assistentes, de artsen of de POH.
- Relevante berichten op een eenduidige manier worden overgedragen aan de betreffende collega.
- Het protocol "postverwerking" hierop is aangepast.

### 8.2 LEAN

In 2019 heeft de praktijk reeds een introductie gehad wat betreft het LEAN werken. In 2020 en 2021 willen we LEAN implementeren door te beginnen met 5S (scheiden, schikken, schoonmaken, standaardiseren en standhouden). Hiermee hebben we als doel om op 31-12-2021 een goed voorraadbeheer te hebben wat 80% aan tijdsinvestering bespaart.

### 8.3 Telefoonsysteem

De laatste jaren zien we dat het aantal dagelijkse telefonische contacten met de praktijk is toegenomen. Sinds het begin van de corona pandemie zien we een forse stijging van het aantal telefonische contacten. Dit heeft geleid tot lange wachttijden aan de telefoon, hetgeen de toegankelijkheid van de praktijk in gevaar heeft gebracht. Ook merken we dat het constante gerinkel van de telefoon leidt tot onrust en overbelasting van de assistentes. We zien ons genoodzaakt om hierin verbetering aan te brengen.

Ons doel is om vanaf 1 maart 2021 te starten met TeleQ van Aurora, waarbij:

- patiënten kunnen kiezen of zij in de wacht willen blijven of teruggebeld willen worden.
- Er 24/7 gebeld kan worden voor het maken van een afspraak om teruggebeld te worden door onze assistente
- De. Er is dan geen ochtendspits meer aan de telefoon.
- Onze telefonische bereikbaarheid hierdoor verbetert en telefonische contacten hierdoor worden gestroomlijnd en verdeeld over de dag zodat er minder (piek-) belasting is voor onze assistentes
- We zullen een half jaar na start, in september 2021, evalueren in het werkoverleg of de assistentes minder tijdsdruk ervaren, er minder telefoontjes zijn en die korter duren.



## 9 BIJLAGEN

### 9.1 Bijlage 1: Praktijkmedewerkers

*Als huisartsen waren in het afgelopen jaar werkzaam in de praktijk:*

- J. Steijsiger (BIGnr: 29024103901 AGB: 01007309)
- G.J.C. Kastenbergh (BIGnr: 89054100901 AGB: 01025705)
- A.M.W. Smit (BIGnr: 69053418601 AGB: 01025420)
- B.R. Blokhuis (BIGnr: 39910840601 AGB: 01028423)
- I. Kleinherenbrink, waarnemer (BIGnr: 09919125301 AGB: 01102882)
- E.I.M. van der Bilt, AIOS/waarnemer (BIGnr: 39921929601 AGB: 01103246)
- A. Tsaparas, waarnemer (BIGnr: 19917706001 AGB: 01008672)
- A. Exterkate, waarnemer (BIGnr: 49916911401 AGB: 01103300)

*Verpleegkundig specialist:*

- Marieke Mereboer (BIGnr: 19059957830 AGB: 91106372)

*De assistentes:*

- Jurry Arends-Gijsbers
- Ria Averagesch-Harbers
- Esther Beverdam-Huisken
- Anita Beltman-Wessels
- Rita Ditsel-Bruggink
- Annabelle Brandwacht
- Daniëlle Haan-Brummer

*Stagiaires:*

- Julia Freriksen
- Marion Boers

*Praktijkondersteuners:*

- Rianne Plegt (BIGnr: 49032645830)
- Angelique de Heer-Eerhard

*Echoscopist:*

- Jeanine Tenbrinck

*POH-GGZ:*

- Barbara Marsman
- Joke van Vianen
- Hannie Klein Ikink

*Interieurverzorgers:*

- Ria Wessels
- Dini Timmerman

*Praktijkmanager:*

- Angelique de Heer-Eerhard



9.2 Bijlage 2: Spreekuurtijden/indeling spreekuren

Spreekuurtijden/ indeling spreekuren	J. Steijsiger	A.M.W. Smit	G.J.C. Kastenberg	B.R. Blokhuis
<b>Maandag</b>	08:00 – 10:30 Visite Siloah 14:00 – 15:30 16:00 – 17:00	08:00 – 10:30 14:00 – 15:30 16:00 – 17:00	08:00 – 10:30 14:00 – 15:30 16:00 – 17:00	08:00 – 10:30 11:00 – 11:30 14:00 – 15:30 16:00 – 15:30
<b>Dinsdag</b>	08:00 – 10:30 Visite Maranatha 14:00 – 15:30 16:00 – 17:00	08:00 – 10:30 14:00 – 15:30 16:00 – 17:00	08:00 – 10:30 14:00 – 15:30 16:00 – 17:00	<i>niet aanwezig</i>
<b>Woensdag</b>	08:00 – 10:30 14:00 – 15:30 zonodig	<i>Niet aanwezig</i>	08:00 – 10:30 14:00 – 15:30 16:00 – 17:00	08:00 – 10:30 11:00 – 11:30 14:00 – 15:30 16:00 – 15:30
<b>Donderdag</b>	08:00 – 10:30 14:00 – 15:30 16:00 – 17:00	08:00 – 10:30 14:00 – 15:30 Visite Siloah	08:00 – 10:30 14:00 – 15:30 16:00 – 17:00	<i>niet aanwezig</i>
<b>Vrijdag</b>	08:00 – 10:30 14:00 – 15:30 16:00 – 17:00	08:00 – 10:30	08:00 – 10:30 Visite Maranatha 14:00 – 15:30 16:00 – 17:00	<i>niet aanwezig</i>



### 9.3 Bijlage 4: Overzicht scholing per medewerker

#### Assistentes

	Anita	Annabelle	Jurry	Esther	Rita	Ria	Daniëlle
Reanimatie	x	x	x	x	x	x	
Leandagen	x	x	x	x	x	x	x

#### Praktijkondersteuners

	Rianne	Angelique
Reanimatie	x	x
Leandagen	x	x
Langerhansdag	x	x
Kickoff hartfalen	x	x
Regioplan		x



#### 9.4 Bijlage 5: Patiënten aantallen en mutaties

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Geboren	92	89	92	93	95	106	114
Overleden	35	30	40	31	36	24	35
Nieuw	24	115	147	121	162	193	166
Vertrokken	82	72	87	66	87	127	119
Totaal 31-12	6000	6102	6227	6394	6533	6641	6819





**9.5 Bijlage 6: Verrichtingen POH-GGZ**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Consult POH-GGZ	14	22	12	57	98	281
Consult POH-GGZ langer dan 20 min	671	849	935	933	1041	877
Telefonisch consult POH-GGZ/korte consulten	67	163	136	105	110	136
Visite POH-GGZ langer dan 20 min	20	11	3	1	1	3
Visite POH-GGZ	3	4	0	0	0	0
E-mailconsult POH-GGZ	77	144	110	117	nvt	nvt



## 9.6 Bijlage 7: Ketenzorg

### 9.6.1 Diabetes Mellitus

Totaal aantal patiënten met diabetes mellitus: 358 waarvan 309 in ketenzorg.

Hieronder is in de tabel zichtbaar hoeveel tijd er door de praktijkondersteuner besteed is aan deze patiënten de afgelopen tijd.

Diabetes Mellitus	2016	2017	2018	2019	2020
Consult	489	541	518	636	436
Dubbel consult	264	267	243	275	245
Telefonisch consult	228	234	211	294	476
Visite	102	104	99	86	54

### 9.6.2 COPD

Het aantal patiënten met COPD: 135, waarvan er 108 via ketenzorg worden begeleid.

In onderstaande tabel is te zien hoeveel tijd de praktijkondersteuner aan de patiënten met longaandoeningen (inclusief astma) heeft besteed.

Longaandoeningen	2016	2017	2018	2019	2020
Consult	36	33	64	122	169
Dubbel consult	11	18	7	5	14
Telefonisch consult	16	20	45	107	148
Visite	2	2	0	2	1

Stoppen met roken	2016	2017	2018	2019	2020
Consult	20	10	15	15	31
Dubbel consult	12	27	6	7	3
Telefonisch consult	83	97	59	52	125
Programma stoppen met roken	32	30	21	15	27

### 9.6.3 Hart- en vaatziekten

Het aantal patiënten met hart- en vaatziekten die gecontroleerd worden via CVRM module: 616

In onderstaande tabel is te zien hoeveel tijd de praktijkondersteuner de afgelopen tijd aan patiënten met hart- en vaatziekten heeft besteed.

Hart- en vaatziekten	2016	2017	2018	2019	2020
Consult	445	398	472	622	442
Dubbel consult	404	428	424	490	404
Telefonisch consult	91	89	75	114	363
Visite	97	87	61	56	19

### 9.6.4 Kwetsbare ouderen

Onze groep kwetsbare ouderen bestaat uit 99 patiënten.

In onderstaande tabel staat hoeveel tijd door de praktijkondersteuner aan deze groep patiënten is besteed.



---

<b>Kwetsbare ouderen</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Consult</b>	1	5	5	10	8	11
<b>Dubbel consult</b>	0	11	2	1	3	0
<b>Telefonisch consult</b>	7	16	5	14	21	47
<b>Visite</b>	1	55	27	38	22	11
<b>Dubbele visite</b>	13	3	3	2	1	3