

Jaarverslag 2023



Huisartsenpraktijk Wesselerbrink



Wesselernering 60-8
7544 JC Enschede

Inhoud

Huisartsenpraktijk Wesselerbrink	1
1. Inleiding	4
2. Praktijkgegevens	4
2.1 Medewerkers	4
Algemeen	4
Personele verandering	5
2.2 Patiëntenpopulatie.....	5
3. Zorg en kwaliteit	6
3.1 Algemeen.....	6
3.2 Consulten en visites	6
3.3 Griepvaccinatie	8
3.4 Contacten POH-GGZ 2023	9
3.5 Voorschrift Antibiotica	10
3.6 Patiënttevredenheidsonderzoek.....	10
3.7 ICT	11
4. Kwaliteitsbeleid	11
4.1 Opleidingen, cursussen en nascholingen.....	11
4.2 Klachtenregeling	11
4.3 VIM-meldingen	11
5. Evaluatie beleidsplan 2021, 2022, 2023	12
Doelstelling 1	12
Doelstelling 2	12
Doelstelling 3	12
Doelstelling 4	12
Doelstelling 5	13
Doelstelling 6	13
5.1 Samenvatting en analyse	14

6. Bijlagen.....	15
BIJLAGE 1: Patiëntentevredenheidsonderzoek	15
BIJLAGE 2: Medewerkers in de praktijk	16
BIJLAGE 3: Nascholing zorgverleners	19
Scholingen Huisartsen	19
Scholingen Physician Assistant	19
Scholingen POH	20
Scholingen Assistentes	20

1. Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van het jaar 2023 van Huisartsenpraktijk Wesselerbrink.

Dit jaarverslag is een evaluatie over 2023 en daarmee een aanvulling op het beleidsplan.

Het jaarverslag vormt samen met het beleidsplan een belangrijk toetsingsinstrument van verrichte en toekomstige werkzaamheden van de Huisartsenpraktijk Wesselerbrink en passen in het driejaarlijkse accreditatie-cyclus.

2. Praktijkgegevens

Per 1 januari 2021 zijn 4 bestaande huisartsenpraktijken gefuseerd tot 1 praktijk, Huisartsenpraktijk Wesselerbrink.

Hiertoe is besloten omdat het huisartsentekort in onze regio een steeds groter probleem vormt. Twee van de praktijkhouders willen stoppen met hun praktijk per 01.01.2024. Wij willen echter goede en continue huisartsenzorg waarborgen voor onze patiënten. De huidige praktijkhouders vormen een maatschap.

Dit was een intensief en groot proces, waarbij veel kwam kijken. We hebben hierbij dankbaar gebruik gemaakt van de expertise van Arts en Zorg.

Het proces om één team te worden is succesvol. Een grote omschakeling voor alle medewerkers waar iedereen zich volledig heeft ingezet. De uniformiteit in werkprocessen en het taakgericht werken blijven in ontwikkeling voor alle medewerkers. Wel kunnen we stellen dat we hiermee goed op weg zijn.

Door deze fusie is onze praktijk altijd open, door een goede personele bezetting kunnen vakantie en vrije dagen gespreid worden gepland. Hierdoor hebben we de verantwoordelijkheid voor de continue zorg van onze patiënten volledig in eigen handen. Wij vormen dan ook onze eigen HAGRO.

Voor de avond-, nacht- en weekenduren zijn wij aangesloten bij de SHT-Thoon.

2.1 Medewerkers

Algemeen

De meeste medewerkers zijn al lange tijd aan onze praktijk verbonden. Het aantal fte is de laatste jaren wel uitgebreid vanwege de toenemende hulpvraag en de toenemende substitutie van de tweede naar de eerste lijn. Werkplezier is erg belangrijk in onze praktijk. We zijn een open en gezellig team waar iedereen betrokken is. De werksfeer is aangenaam.

Zie voor een overzicht van alle medewerkers bijlage 2.

Personele verandering

Gezien de pensionering van 2 huisartsen (Chris Machiels en Marco Ros) per 1.1.24 hebben we per 1 maart 2023 een PA (Ingo Nijhuis) aangenomen. Ook is in september een waarnemend huisarts gestart (Jacolien Drent).

En gezien het tekort in personeel in de huisartsenpraktijk investeren wij in het zelf opleiden van personeel; 1 PA en 2 doktersassistentes. Ter uitbreiding van het team is per januari 2023 een nieuwe assistente gestart, Sandra van Weezep.

Voor de uitbreiding van onze zorg voor de ouderen is per februari 2023 Eline Wennink gestart als POH O.

In verband met de pensionering van Ad Tacken (POH GGZ) heeft Arnoud Cornelissen zijn uren uitgebreid in onze praktijk en is Maaïke Eshuis van POH Jeugd over gegaan naar POH GGZ. Voor de functie POH Jeugd is in oktober gestart Ludwien Frielinck.

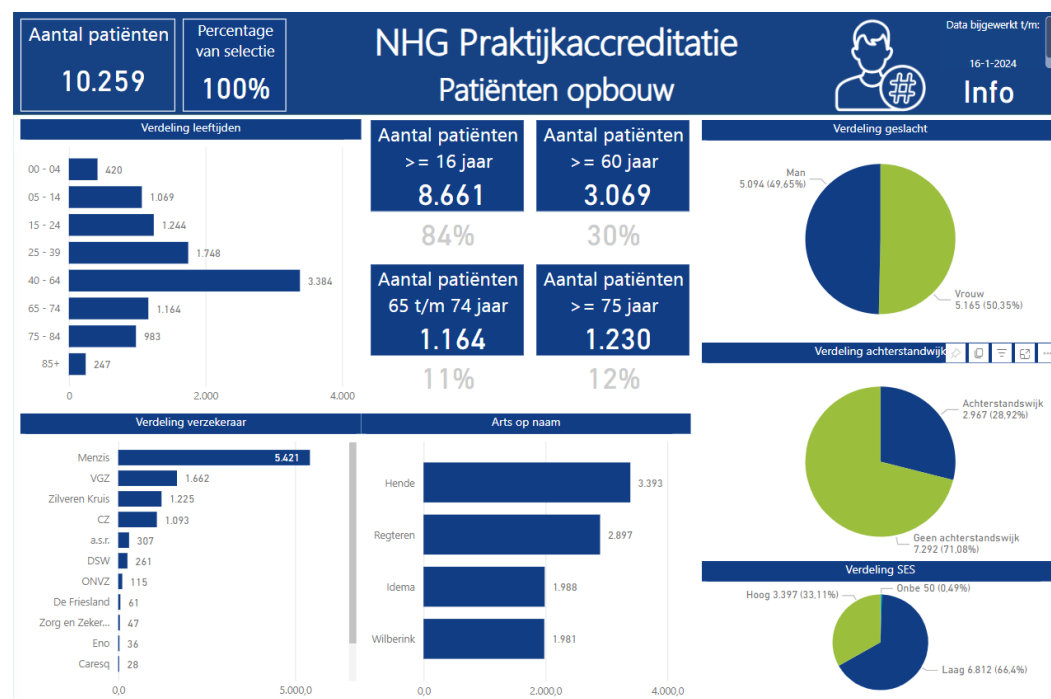
Per september 2023 heeft Nienke Flee (POH S) ons verlaten in verband met verhuizing naar elders in het land. Ter vervanging hebben we Sandra Meekes aangenomen.

2.2 Patiëntenpopulatie

In de praktijk zijn in december 2023 10.259 patiënten ingeschreven. Dit aantal is de laatste jaren stabiel. De praktijk zit vol en kan niet verder groeien. Er is eigenlijk steeds meer personeel nodig om dezelfde populatie voldoende zorg te kunnen bieden.

Uit het overzicht blijkt dat meer dan de helft van de patiënten bij Menzis, de preferente zorgverzekeraar, zijn ondergebracht.

Ook is te zien dat onze praktijk grotendeels gelokaliseerd is in een lage SES wijk.



3. Zorg en kwaliteit

3.1 Algemeen

Het basisaanbod van de praktijk bestaat uit de eerste opvang van gezondheidsklachten van haar patiënten. In de praktijk werken we volgens de richtlijnen van het Nederlandse Huisartsengenootschap (NHG). Van deze richtlijn kan afgeweken worden wanneer daarvoor redenen bestaan en dit wordt geregistreerd in het dossier van de betreffende patiënt.

Proactief werken en borgen van onze kwaliteit is een integraal onderdeel geworden van onze werkwijze. Alles wat we in de praktijk willen doen, baseren we op onze visie en missie. Actuele ontwikkelingen maken dat we onze plannen en strategieën telkens moeten bijstellen en finetunen.

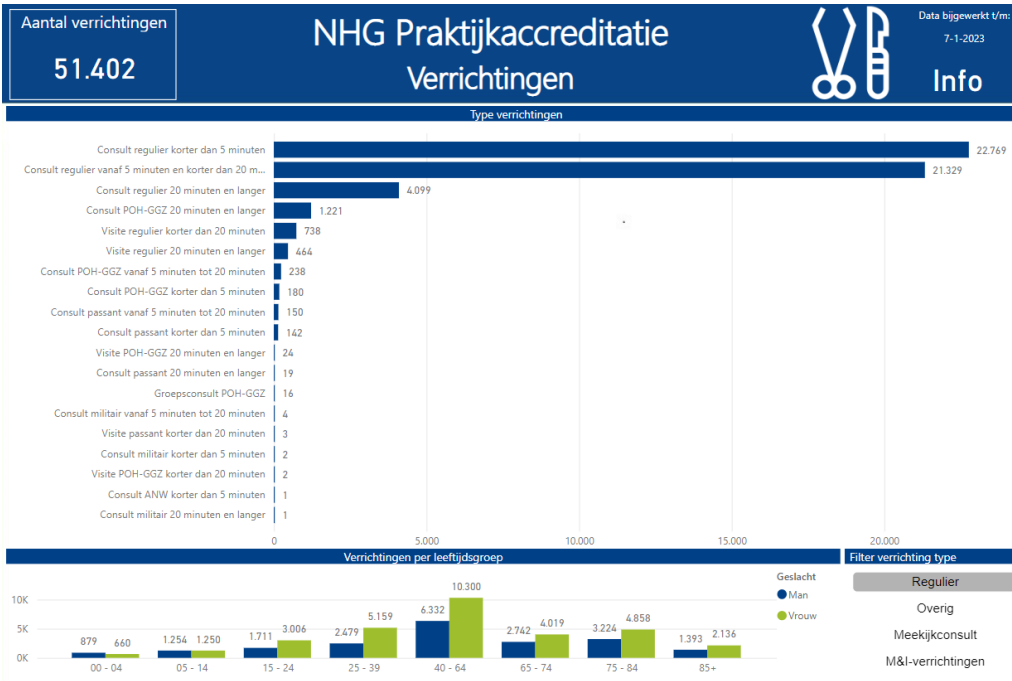
Het gebrek aan overzicht op de herhaalmedicatie voorgeschreven door de specialist is nog steeds niet goed opgelost. Dit heeft te maken met verschillende ICT-systemen. We zijn ons hier goed bewust van en hebben met de apotheken werkafspraken om dit risico zo klein mogelijk te houden. Dit probleem staat ook op de agenda's van regionale en landelijke overlegorganen in de hoop voor een spoedige oplossing in de toekomst.

3.2 Consulten en visites

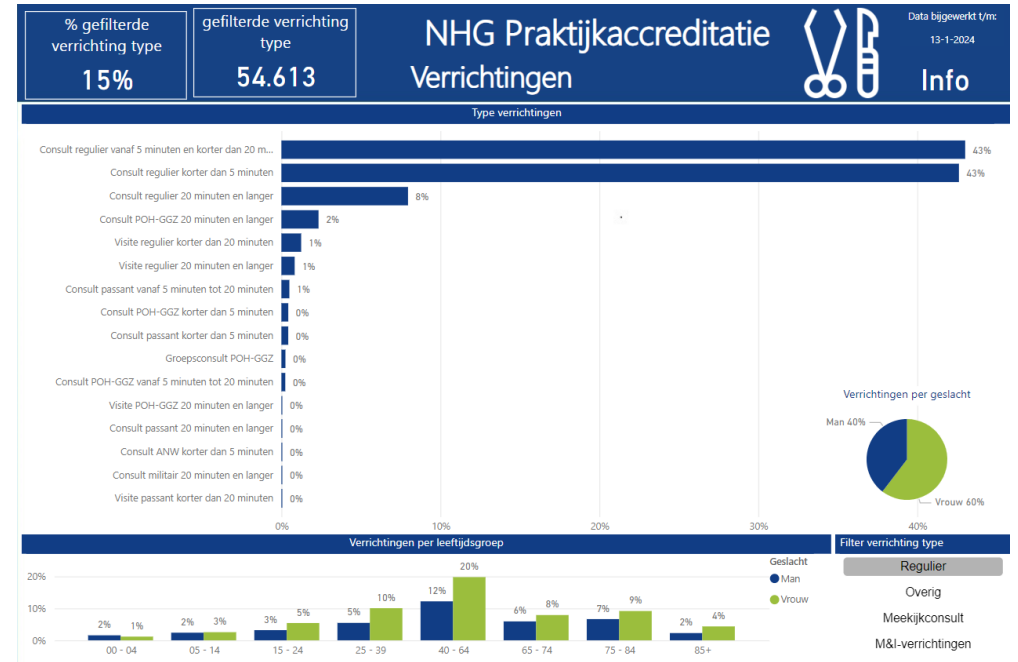
De zorg wordt verleend in de vorm van spreekuurconsulten, e-consulten, telefonische- en videoconsulten en huisbezoeken bij de patiënten thuis.

In onderstaande tabel zijn de gedeclareerde contacten weergegeven. We zien een stijging van verrichtingen ten opzichte van 2022. Consulten POH- S zijn niet gedeclareerd in verband met de POH-S module in de ketenzorg.

2022



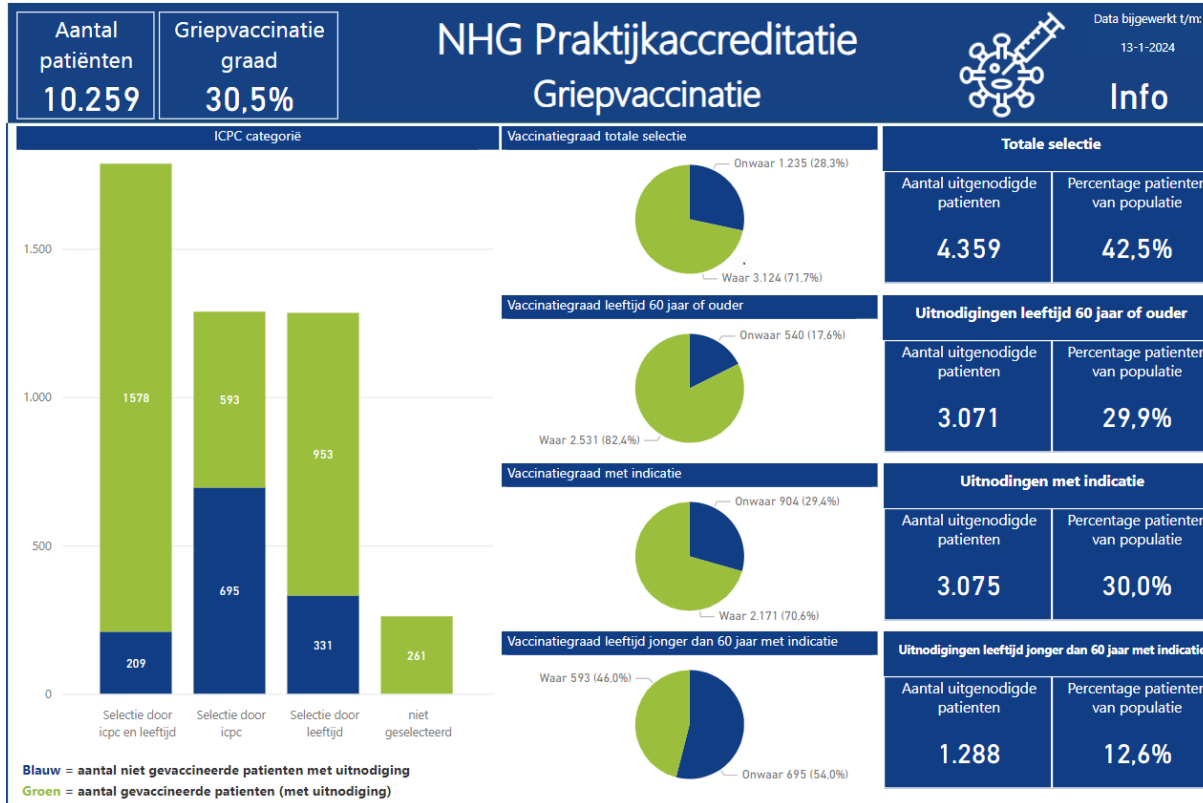
2023



3.3 Griepvaccinatie

Alle geïndiceerde patiënten werden dit jaar weer persoonlijk opgeroepen via brief. De laatste jaren is het opkomstpercentage: 2019 68% 2020 70,5% 2021 77,8% in 2022 63% 2023 58% van de geïndiceerde patiënten. Het iets hogere % in 2021 heeft waarschijnlijk met de Coronapandemie te maken. Het lage percentage van 2023 lijkt te komen doordat de patiënten vaccinatie moe zijn.

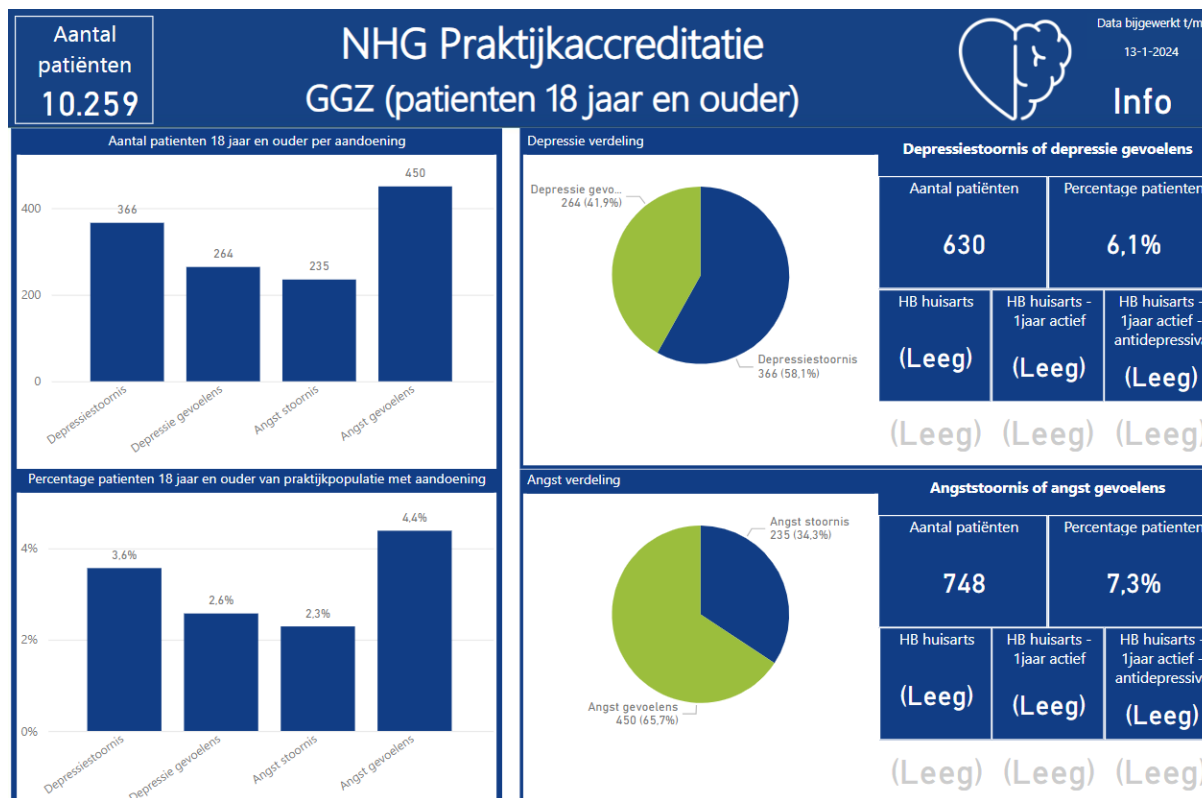
Dit jaar hebben we ook de pneumokokkenvaccinatie gegeven aan de patiënten geboren 1-1-1957 tot en met 31-12-1960 De opkomst voor deze vaccinatie is 60%. In 2022 62% en in 2021 was deze 70%.



3.4 Contacten POH-GGZ 2023

In vergelijking met vorig jaar is het percentage hulpvraag voor angststoornissen en gevoelens stabiel gebleven. De hulpvraag voor depressieve stoornissen en gevoelens is iets gestegen. Het is lastig te zeggen waar dit precies vandaan komt. Meeste problemen kunnen met enkele contacten in de huisartsenpraktijk behandeld worden.

Omschrijving	2020	2021	2022	2023
Depressieve stoornis of gevoelens	5,9%	5,7%	5,8%	6,1%
Angststoornis of gevoelens	6,2%	6,2%	7,2%	7,2%



De vakjes HB (hoofdbehandelaar) zijn niet ingevuld, dit heeft te maken met de manier van registreren.

3.5 Voorschrift Antibiotica

We zien dat we in vergelijking met voorgaande jaar minder antibiotica voorschrijven.

Dit is een goede zaak in de bestrijding van antibioticaresistentie. Het kunnen bepalen van een CRP op de praktijk heeft hier zeker invloed op gehad.

2023

Aantal patiënten dat in het afgelopen jaar een antibioticumrecept kreeg	1.692
Percentage patiënten dat in het afgelopen jaar een antibioticumrecept kreeg	16,5%
Aantal voorschriften van een antibioticum in het afgelopen jaar	2.734
Aantal voorschriften van een smalspectrum antibioticum in het afgelopen jaar	281

2022

Aantal patiënten dat in het afgelopen jaar een antibioticumrecept kreeg	1.801
Percentage patiënten dat in het afgelopen jaar een antibioticumrecept kreeg	17,3 %
Aantal voorschriften van een antibioticum in het afgelopen jaar	2.974
Aantal voorschriften van een smalspectrum antibioticum in het afgelopen jaar	296

3.6 Patiënttevredenheidsonderzoek

We kunnen aan de hand van het patiënttevredenheidsonderzoek van Arts en Zorg concluderen dat we het hoge niveau van patiëntenzorg hebben weten te borgen en uit te bouwen, zie bijlage 1. Daarnaast moet nog opgemerkt worden dat er nog iets van veel groter belang is, dat niet uit deze data naar voren komt. Dat is de goede werksfeer en prettige samenwerking. Iedereen gaat met plezier naar zijn werk en voelt zich gesteund door zijn collega's.

3.7 ICT

In november 2020 is onze hele ICT-inrichting vernieuwd: Nieuwe computers zijn aangeschaft en we zijn toegetreden tot de Cloud en hebben we een eigen SharePoint omgeving. Hierin kunnen wel al onze documenten veilig en centraal bewaren en is deze voor elke medewerker toegankelijk.

4. Kwaliteitsbeleid

4.1 Opleidingen, cursussen en nascholingen

Er is veel ruimte voor nascholing en overleg, voor alle medewerkers. In november 2023 werd de carrousel met medisch technisch handelen weer ingezet voor de assistentes. Door deze gezellige leerzame avond zijn onze assistentes weer helemaal up to date en bevoegd en bekwaam bevonden.

Na aanleiding van een agressie incident hebben we voor alle medewerkers een in company cursus omgaan met agressie opgezet. Per groep 2 succesvolle avonden geven door een instructeur en een acteur. Waar we hebben leren herkennen van fases van agressie en hoe hier me om te gaan.

Door de medewerkers in de praktijk werden de volgende scholingen en cursussen gevolgd in 2023, zie bijlage 3.

4.2 Klachtenregeling

Er zijn in 2023 zijn er 4 klachten ingediend. Deze zijn afgehandeld en worden gezien als leermomenten voor onszelf. In 2023 was er geen sprake van ingediende klachten bij de tuchtcommissie. De praktijk is aangesloten bij de Klachtencommissie Huisartsenkring Twente.

4.3 VIM-meldingen

In totaal zijn er in 2023 22 VIM meldingen geweest. Een verdubbeling ten opzichte van 2021 maar we zien in dat dit nog een laag aantal is. Alle meldingen zijn in de categorie 1 en 2 qua risico inschatting. De overlegmogelijkheden bestaan uit korte lijnen, die veel gebruikt worden. Kennelijk is er nog een drempel om te VIM-en. In 2024 pakken we de draad weer op en introduceren we weer VIM-weken en daarbij het PIM-en te introduceren (positieve incident melding) een compliment over iets dat erg goed ging om er een positieve draai aan te geven.

5. Evaluatie beleidsplan 2021, 2022, 2023

Doelstelling 1

Verbeteren digitale communicatie met patiënten:

- Per juni 2022 is het patiëntenportaal helemaal open voor de patiënten. Zij loggen via onze website in het portaal met de DigiD. In het portaal hebben patiënten de mogelijkheid een afspraak te plannen (fysiek, telefonisch en videobellen). Ook kunnen ze een econult (een vraag stellen digitaal) sturen aan een van onze zorgverleners. Daarnaast kunnen ze in hun eigen dossier kijken en uitslagen inzien.
- De klachtenprocedure op de website is vereenvoudigd. Er staat een formulier op de website die digitaal ingevuld kan worden en automatisch wordt verstuurd naar ons algemeen mailadres.

Doelstelling 2

Taakherschikking optimaliseren

Taakgericht werken HA,DA, PA

- Sinds onze fusie van 4 naar 1 praktijk in 2021 is het taakgericht werken zich gaan ontwikkelen:
- Huisarts: elke ochtend is er een regiearts aanwezig in de backoffice bij de assistentes. Deze arts is 1^e aanspreekpunt voor de assistentes bij vragen en spoedzaken. Deze arts beantwoordt zo veel mogelijk de alle overleggen van de assistentes en verwerkt de binnengekomen post. Ook is hij/zij verantwoordelijke voor de spoedconsulten/visites. In de middag is er wel een spreekuur gepland bij de regiearts maar hij/zij blijft 1^e aanspreekpunt van de assistentes
- Assistentes: sinds onze samenwerking in 2021 is er veel veranderd voor de assistentes. Ze werken meer taakgericht wat inhoud dat de assistentes voor 4 taken ingeroosterd kunnen worden: 1. Balie 2. Omloop/telefoon 3. Telefoon 4. Spreekuur. Voor alle 4 de taken zijn omschrijvingen gemaakt.
- PA: de PA heeft zijn eigen spreekuren. Bij de assistentes is bekend wat voor welke klachten bij hem gepland mogen worden. Nu zijn wij erg blij met een PA die breed onderlegd is.

Het taakgericht werken blijft in ontwikkeling en zal aangepast blijven worden naar gelang wat wenselijk is.

Doelstelling 3

Samenhang tussen disciplines bevorderen, we nemen deel aan het project meer tijd voor de patiënt (MTVP) een onderdeel hiervan is het SamSam project. Met dit project is het de bedoeling dat we betere, soepeler contact/communicatie hebben met het sociaal domein. Dit project staat nog in de kinderschoenen.

Doelstelling 4

VIM integreren en borgen

Bewustwording VIM-proces optimaliseren

- Het proces van VIM-en blijkt iets meer in te slijten in de werkprocessen maar uiteraard is er altijd ruimte voor verbetering. Dit blijft dan ook altijd een punt in ons beleidsplan.
- Het introduceren van PIM-en (positief incident melden) om ook de zaken die heel goed lopen in het oog te blijven houden en het een positieve draai te geven.

Doelstelling 5

In company training omgaan met agressie, een veilige manier om samen om te gaan met agressie.

Na aanleiding van een agressie incident hebben we voor alle medewerkers een in company cursus omgaan met agressie opgezet. Per groep 2 succesvolle avonden geven door een instructeur en een acteur. Waar we hebben leren herkennen van fases van agressie en hoe hier mee om te gaan en te de-escaleren.

Doelstelling 6

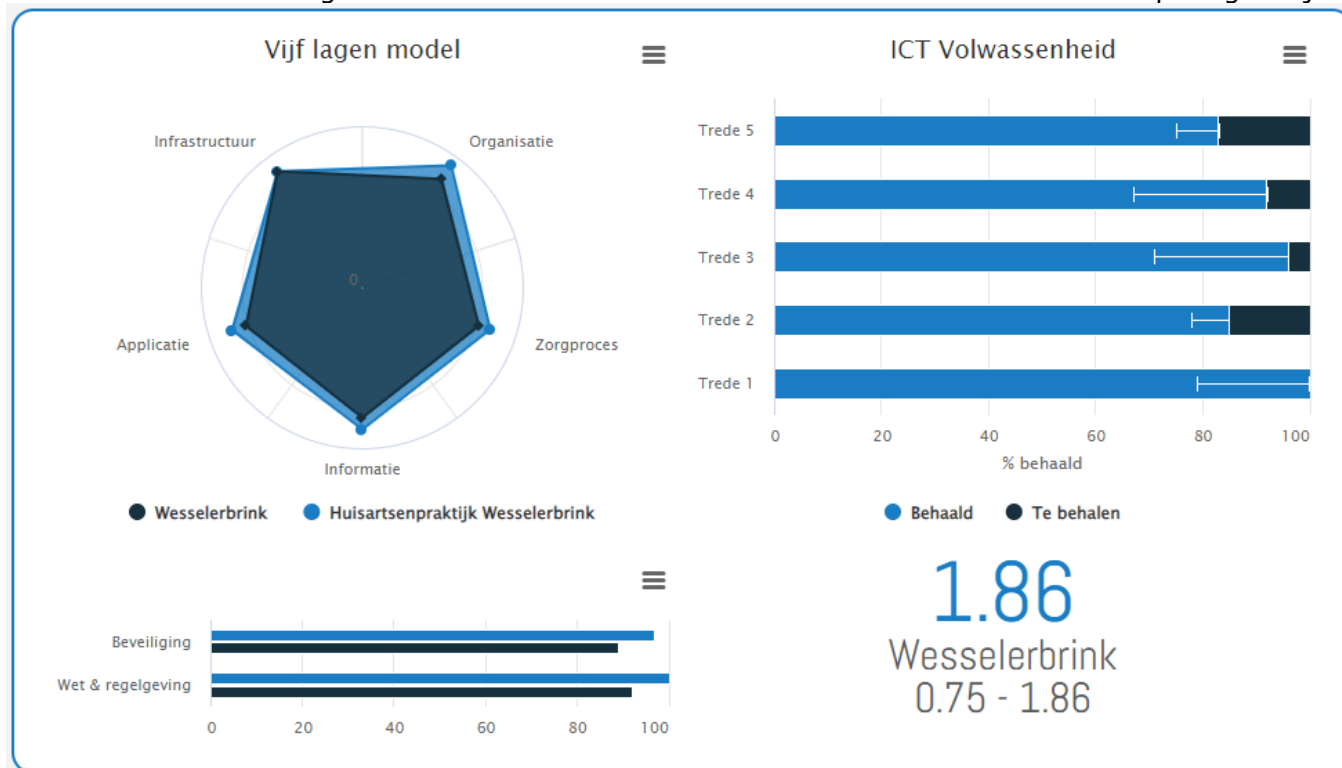
ICT structuur

Bewustwording datalekprocedure optimaliseren

Het beveiligd mailen gaat goed dit ook steeds meer gewoon bij allerlei disciplines. Uiteraard blijft dit onderwerp altijd een punt van aandacht. Dit is dan ook een terugkerend punt op overleggen en zal blijven bestaan in het beleidsplan.

ICT ladder/DIGIcoach

De ICT-ladder gefaciliteerd door Thoon hebben we doorlopen. Deze is afgerond in september 2023. Hieruit blijkt zoals je ziet op onderstaande afbeelding dat we een volwassen ICT structuur hebben waar we trots op mogen zijn.



De coördinerend assistente is opgeleid tot digicoacht waarbij ze collega's kan ondersteunen met ICT vraagstukken.

5.1 Samenvatting en analyse

Het jaar 2023 is op veel fronten een bewogen jaar geweest.

Personele veranderingen, de manier van werken, taakherschikking, het aantrekken van nieuwe medewerkers en het opleiden van medewerkers, dit alles om goede zorg voor onze patiënten te waarborgen.

Het huisartsentekort in onze regio vormt een steeds groter probleem. Twee van de praktijkhouders stoppen per 1 januari 2024. Om goede en continue huisartsenzorg te waarborgen voor onze patiënten hebben we besloten tot een fusie van de 4 praktijken tot 1 praktijk: Huisartspraktijk Wesselerbrink. Deze is op 1 januari 2021 gerealiseerd.

De uniformiteit in werkprocessen en het taakgericht werken blijft een belangrijk aandachtspunt.

Daarnaast hebben we ook hard gewerkt aan onze doelstellingen voor 2023, waarvan de meesten zijn gerealiseerd. De niet-behaalde doelstellingen hebben we opgenomen in de doelstellingen voor 2024 2025 2026. We willen ons ambitieniveau ook in 2024 hoog houden.

Dit alles is tot stand gekomen door de inzet, betrokkenheid, enthousiasme en veerkracht van al onze medewerkers.

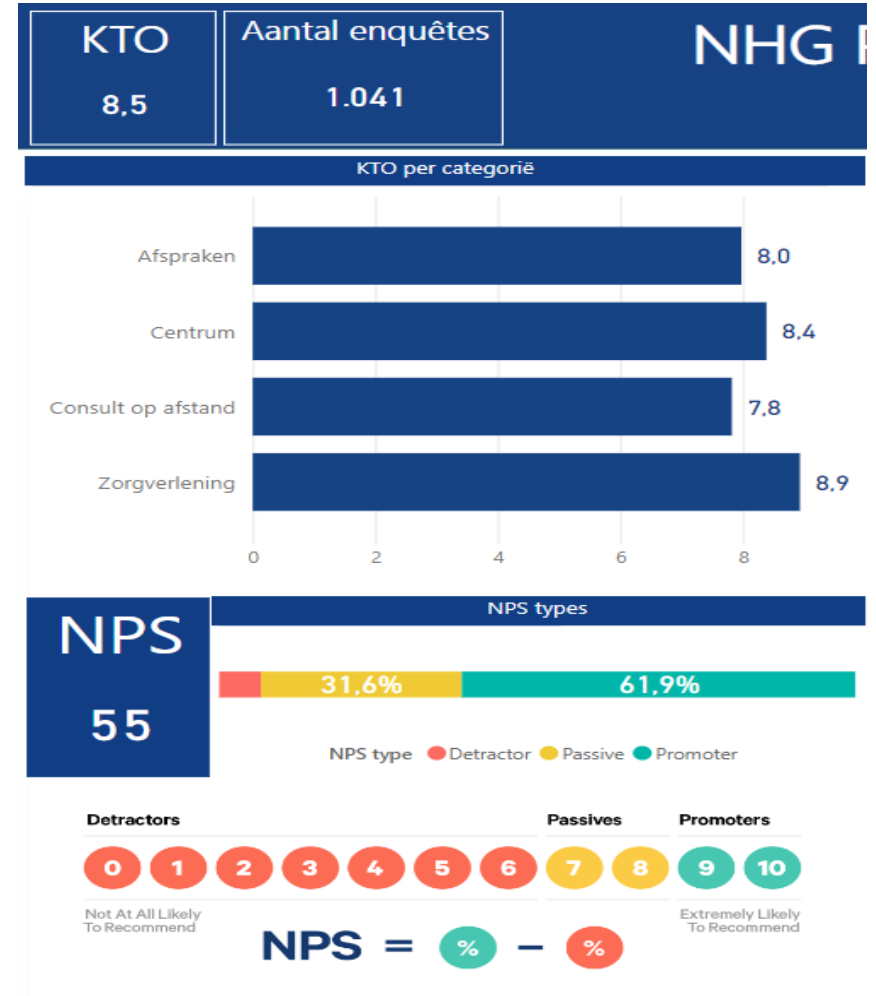
6. Bijlagen

BIJLAGE 1: Patiëntentevredenheidsonderzoek

Data bijgewerkt t/m 31-12-2023

KTO per categorie

Categorië	Vraag	KTO
Afspraken	De bereikbaarheid van het gezondheidscentrum. (digitaal/telefonisch)	7.8
Afspraken	De termijn waarop de afspraak gepland kon worden.	8.3
Afspraken	Het gemak waarmee een afspraak gemaakt kon worden.	8.1
Afspraken	Het informeren wanneer iets wijzigde in de afspraak. (tijdstop, zorgverlener, uitloop, etc.)	7.7
Afspraken	Het op de afgesproken tijd beginnen van de afspraak.	7.8
Centrum	De bereikbaarheid en toegankelijkheid van het gebouw	8.7
Centrum	De faciliteiten om het wachten te veraangenamen. (tijdschriften, goede stoelen, inzicht in wachttijd, etc.)	7.6
Centrum	De netheid en hygiëne van dit gezondheidscentrum	8.4
Centrum	De vriendelijkheid van de medewerkers van dit gezondheidscentrum	8.7
Consult op afstand	De geschiktheid van een consult op afstand voor uw zorgvraag.	7.9
Consult op afstand	De kwaliteit van beeld en/of geluid.	8.1
Consult op afstand	De mate waarin u het consult op afstand als prettig heeft ervaren	7.9
Consult op afstand	Hoe waarschijnlijk is het dat u zult kiezen voor een consult op afstand.	7.3
Zorgverlening	De aandacht die u werd geschonken.	9.0
Zorgverlening	De deskundigheid van de zorgverlener.	8.9
Zorgverlening	De mate waarin de informatie, die u van de zorgverlener kreeg, te begrijpen was.	9.0
Zorgverlening	De mate waarin de zorgverlener probeert uw probleem goed te begrijpen.	9.0
Zorgverlening	De mate waarin met dit consult u zorgvraag is beantwoord.	8.8
Zorgverlening	De mate waarin u kon meebeslissen over de behandeling/hulp die u kreeg.	8.9
Total		8.4



BIJLAGE 2: Medewerkers in de praktijk

Naam	Functie	Werkzaam in de praktijk sinds	Werkzaam in % in de praktijk
D. Idema	Huisarts	2014	70%
C. Machiels	Huisarts	2003	70%
M. Ros	Huisarts	1998	70%
M. Wilberink	Huisarts	2008	70%
L. van den Hende	Huisarts	2020	70%
O. Dijkstra	Huisarts waarnemer	2018	40%
N. van Regteren	Huisarts	2021	70%
J. Drent	Huisarts waarnemer	2023	40%
M. ter Horst	PA	2019	78%
I. Nijhuis	PA	2023	84%
A. Schot	PA in opleiding	2022	
M. de Roode	Praktijkmanager	2009	68%
I. Velthuis	Assistente	1984	84%

Naam	Functie	Werkzaam in de praktijk sinds	Werkzaam in % in de praktijk
N. Al-defa'i	Assistente	2018	100%
C. Jansen	Assistente	2016	52%
A. Eijsink	Assistente	1999	63%
N. Wind	Assistente	1994	77%
M. Wolbers	Coördinerend Assistent	2014	63%
M. Hemmekam	Assistente	2020	65%
C. Soetekouw	Assistente	2021	33%
S. van Weezep	Assistente	2023	87%
M. de Groot	Assistente in opleiding	2022	
J. Lansink	Assistente in opleiding	2022	
S. Meekes	POH Somatiek	2003	63%
A. Rottink	POH-Somatiek	2006	52%

Naam	Functie	Werkzaam in de praktijk sinds	Werkzaam in % in de praktijk
M. ter Bekke	Diabetesverpleegkundige	2021	52%
N. Fleer	POH-Somatiek	2022	61%
L. Godeke	POH-Ouderen	2020	52%
E. Wennink	POH Ouderen	2023	21%
A. Tacken	POH-GGZ	2009	52%
M. Eshuis	POH GGZ	2022	31%
H. ten Thije	POH-GGZ	2011	20%
A. Cornelissen	POH GGZ	2018	42%
L. Frielinck	POH Jeugd	2023	26%
R. Kara	Zorgconsulent	2010	28%

BIJLAGE 3: Nascholing zorgverleners

Scholingen Huisartsen

AccreDidact Hoofdpijn,
Balintgroep
FTO Wesselerbrink Mictieklachten
Intervisie
Behandeling astma stap voor stap
E learning Radiologische diagnostiek, Dermatomyosen, het soa-consult, problematische alcoholgebruik
Webinar Beleid en bekostiging
Langerhans
Schouderpijn
Duurzame huisartsenzorg
Cardiovasculair risicomanagement
Expeditie in de wereld van natirum en kalium
Caspir
Onbedoeld gewichtsverlies
Atriumfibrilleren
Anorectale klachten
Traumatische wonden en infectiepreventie
Bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker
Duizeligheid, delier, wegrakingen
Training omgaan met agressie

Scholingen Physician Assistant

FTO Wesselerbrink – Mictieklachten
PA Huisartsen Oost Nederland scholing – opiaten
Webinar Sketchnotes in de spreekkamer
Webinar Sociale Veiligheid Huisartsenzorg
PA Huisartsen Oost Nederland scholing – Dermatologie
Trauma Euregio
Landelijke PA Huisartsenzorg dag – NAPA
Omgaan met agressie – deel 1
Huisartsen Oost Nederland scholing – knie klachten
Omgaan met agressie – deel 2
NAPA Invest – Online
PA Huisartsen Oost Nederland scholing – gynaecologie
Carrousel Medische Handeling in de praktijk
ECG cursus
Training omgaan met agressie
BHV

Scholingen POH

Casuïstiek bespreking DM2 info m.b.t. SGLT2 en GLP1
Hartfalen en DM
Reanimatie/AED
Innova symposium DM/CVRM
Geen agressie in mijn praktijk van LHV
Training omgaan met agressie
Diabetes symposium
Arts en leefstijl
Innovatie in de huisartsenpraktijk
Langerhans symposium
Symposium Diabetes & Beyond Hengelo
Leefstijlsymposium DM zorg door dik & dun
DM kennisnetwerk GLP1

Scholingen Assistentes

- AccreDidact post intensive care syndroom,
- Reanimatie
- Huidproblemen
- Training omgaan met agressie
- Laag geletterdheid
- Griepvaccinatie/pneumococcenvaccinatie
- AccreDidact 2023:
 - Post-intensive care syndroom
 - Moeders en pasgeboren kinderen
 - Inhalatie van pulmonale geneesmiddelen
 - Fluor vaginalis

Tevens hebben de assistenten 1x per 2 jaar een carrousel medisch technische handelingen (MTH). Deze heeft plaatsgevonden in november 2023.

1 assistente heeft haar diploma SOH behaald.

Een aantal assistente zijn ook opgeleid als BHVer en hebben hiervoor training gehad.