



# Gezondheidscentrum Het Zand 2020

**Huisartsen**

Wie zijn wij/de organisatie  
Kenmerken en samenwerking  
wijk  
Onze patiënten  
Kwaliteitsbeleid  
Realisatie 2020 en doelen 2021

## Wie zijn wij

Huisartsen	fte	Aandachtsgebied
Brechje Tinnemans	0,73	Coördinerend huisarts Kwaliteitscoördinator
Jikke Goutbeek	0,6	GGZ en contactpersoon pilot jeugd GGZ
Janko Dijkstra	0,6	Diabetes Mellitus Voorzitter VIM cie
Nicolien Ploos van Amstel	0,6	Astma/COPD
Marike Zeeuwen	0,6	CVRM
Paulien Drijkoningen	0,6	Lid OR
Centrumassistentes		
Ria van den Brink	0,95	Hoofdassistente
Annet van Santen	0,95	Centrumassistente
Bianca Lenssinck	0,71	Centrumassistente
Nicole Schut	0,71	Centrumassistente
Catharina van der Plaats	0,71	Balie assistente
Praktijkondersteuners		Aandachtsgebied
Willemijn de Vries	0,42	Diabetes Mellitus Secundaire CVRM Stoppen met roken
Janneke Katoen	0,31	Astma/COPD Primaire CVRM
Monique Koebrugge	0,21	GGZ
Inge Palm	0,42	GGZ

### Samenwerking met partners in het centrum:

Er zijn goede informele contacten ("korte lijnen") met alle disciplines binnen het GHC (o.a. fysiotherapie/podotherapie/verloskundigen), er zijn normaliter meerdere werkoverleggen per jaar met de diverse disciplines. De netwerkbijeenkomsten per kwartaal gingen in dit coronajaar niet door. Wel was er een huurdersbijeenkomst in september digitaal. Juist tijdens de Corona pandemie hebben we intensief samengewerkt om de veiligheid voor elkaar en voor onze patiënten te waarborgen. We hebben over de nieuwe werkwijze binnen het centrum afspraken gemaakt en vaak afstemming gezocht. Contacten verliepen per mail voornamelijk. We mochten als huisartsen een luchtwegspreekuur-kamer gebruiken op de BG in een van de fysiotherapie-kamers. Daarnaast hebben we bijvoorbeeld ook de griepvaccinaties in het najaar van 2020 beneden mogen organiseren om gescheiden patiëntenstromen te waarborgen.

### Organisatie GC Het Zand

We zijn een team van 6 huisartsen, 4 POH's en 5 assistentes in GHC Het Zand. Het centrum is onderdeel van de SGU met 3 centra in Utrecht. Een van de huisartsen is coördinerend huisarts en leidinggevende van het gehele team en is tevens lid van het MT van de SGU en contactpersoon voor zorgverleners in de eerste lijn binnen en buiten het centrum en daarbij kwaliteitscoördinator. Het assistententeam heeft een hoofdassistente. Coördinerend huisarts en hoofdassistente werken nauw samen. De directeur-bestuurder ziet toe op het functioneren van de coördinerend huisarts. Elke huisarts heeft zijn eigen aandachtsgebied en eigen extra taken. Een van de huisartsen is tevens OR lid van de SGU. De directeur bestuurder van de SGU is verantwoordelijk voor de onderhuurders in het pand.

In 2020 hebben we een balie-assistente intern opgeleid tot doksterassistente. Zij blijft ons team versterken. In haar plaats hebben we vanaf het 4<sup>e</sup> kwartaal een andere balie-assistente aangesteld. I.v.m. het arbeidstekort aan doktersassistentes zijn we in 2019 gestart met het in dienst nemen van balie-assistentes als aanvulling op ons team doktersassistentes. Dit bevalt ons goed.

In 2020 namen we wederom 2 nieuwe POH-GGZ aan. Helaas viel een van hen het grootste deel van 2020 uit door ziekte en moesten we iemand extra aannemen op een halfjaarcontract om haar te vervangen.

We hebben het project POH-B voortgezet in 2020 totdat de covidpandemie uitbrak. Hierbij doet een fysiotherapeut 2x per week een spreekuur in de verlengde arm constructie als service naar patiënten onder meer.

### Uitdagingen bedrijfsvoering bij een pandemie

Bij het uitbreken van de covid-19 pandemie in maart 2020 zagen we ons genoodzaakt veel aanpassingen in onze werkwijze in te voeren.

- Elk contact moest nu eerst telefonisch getriageerd worden. Een regie-arts werd ingesteld om te helpen beoordelen.
- Voor elk in te plannen spreekuurbezoek worden luchtwegklachten uitgevraagd.
- We richtten een apart luchtwegspreekuur op waarin de huisarts een patiënt met PBM ziet op de BG met scheiding van patiëntenstromen.
- De griepcampagne werd in het najaar zeer aangepast georganiseerd.
- Bepierking personenverkeer: geen inloop, pt komt alleen, meer telefonische consulten, meer e-consulten, beoordelingen foto's via mail, minder consulten per uur, geen avondsprekuren, geen online afspraken inplannen.
- We hielden een dagstart en een dagafsluiting om elkaar te goed informeren en alle veranderingen goed af te stemmen. Vooral in het begin was het spannend, er waren telkens nieuwe inzichten, veel informatiestromen en aanpassingen van richtlijnen die op ons af kwamen. We voelden sterk dat we samen de schouders eronder zetten, het gaf veel verbondenheid.
- Veel extra hygiënemaatregelen werden genomen, er kwam o.a. een desinfectiezuil



## Kernmerken van de wijk

Leidsche rij is een vinexwijk van de gemeente Utrecht, welke bestaat uit 5 subwijken waarvan Het Zand er een is. Er wordt nog steeds actief gebouwd. Op 1 jan 2019 woonden er 39.000 inwoners, er wordt nog een groei van 65% verwacht tot 2040. Er wonen relatief veel gezinnen met jonge kinderen maar ook het aantal jongeren neemt toe de komende jaren: 30% is tussen de 0-18 jaar, 64% tussen de 19-64 jaar, 5% tussen de 65-79 jaar en 1% is 80+. Het opleidingsniveau is min of meer gelijk aan dat van de hele stad: 21% lager opgeleid, 33% middelbaar opgeleid en 46% hoger opgeleid. In enkele subwijken (niet in Het Zand) wonen meer mensen met een niet-westerse migratie-achtergrond tov Utrecht gemiddeld. De gezondheid van volwassenen en ouderen is in LR op een aantal gebieden beter dan het Utrechtse gemiddelde. Inwoners van het Zand springen daar nog positiever tussen uit. Het zorggebruik van volwassenen en ouderen is echter nagenoeg hetzelfde als het Utrechtse gemiddelde: 8/10 volwassen bezoekt de huisarts en 6/10 volwassenen ontvangt medisch specialistische zorg. Er wordt veel sociale eenzaamheid ervaren: 43% t.o.v. stad Utrecht 38%.

Vanaf maart 2020 is het coronavirus ook actief in Utrecht. In 2020 zijn 728 Utrechters in het ziekenhuis opgenomen geweest met het coronavirus en 187 Utrechters zijn met het coronavirus overleden. Utrecht kent een lagere sterfte met corona dan gemiddeld in Nederland en in de overige G4-steden. De stad heeft een relatief jonge bevolking, wat van invloed is op de ziekte- en sterftcijfers. De ziekenhuisopnames en sterfte waren kort na de lockdown in maart 2020 hoog, dat daalde fors in de zomerperiode en nam weer toe voor en tijdens de tweede lockdown in het najaar 2020.

(bron: volksgezondheidsmonitor)

## Samenwerking in de wijk: de Gezonde Wijk Alliantie

Met de huisartsen van het GHC Terwijde van het Julius organiseren we in principe 5 maal per jaar een gezamenlijk FTO (farmacotherapeutisch overleg) met de apotheker van Fleir Terwijde. Dit verloopt in goede harmonie en zorgt voor extra verbinding. In het coronajaar 2020 was er slechts een FTO in januari met als onderwerp: geneesmiddelen en verkeersveiligheid.

Daarnaast hebben we ook PST's met GHC Terwijde: Psycho-Sociaal Team overleg: huisartsen en POH-GGZ van beide centra met sociale partners uit de wijk (buurtteams), vrijgevestigde psychologen uit Leidsche rij en op uitnodiging andere partners uit het sociale of GGZ domein. Er waren 3 ipv 4 bijeenkomsten in 2020. Zo hebben een gastspreker van Lister gehad over autisme, een NAH/CVA verpleegkundige van Careijn over NAH en een iemand van specialistische jeugdhulp KOOS in Utrecht. Ook deze overleggen vonden voornamelijk digitaal plaats.

De Gezonde Wijkalliantie is een nog breder samenwerkingsverband van Leidsche rij-Vleuten en De Meern. In 2020 waren er naast een netwerkborrel in januari geen andere live-activiteiten. Wel hielden we elkaar op de hoogte per mail over het aanbod van elke partner in coronatijd middels nieuwsbrieven.

## OPEN

Vanaf 1 juli 2020 is er een nieuwe wet ingetreden, waarin bepaald wordt dat iedere Nederlander recht heeft op digitale inzage in zijn medisch dossier. Om zowel de medewerkers als de patiënten hierin mee te nemen is er op stadsniveau een regio coalitie gevormd waar 3 projectleiders zijn aangesteld. Zij nemen zowel de medewerkers als de patiënten aan de hand mee in deze ontwikkeling. Doel van deze wet is dat patiënten meer betrokken zijn en meer inzicht krijgen in eigen gezondheidsrisico's. Gc Het Zand heeft al aantal jaar het patiëntenportaal van Pharmeon, in dit patiënten portaal is naast medicatie herhaling, e-consult, uitslagen Saltro inzien en afspraak maken, ook het medisch dossier zichtbaar.

De medewerkers hebben twee digitale modules gevolgd over de dossiervorming en de communicatie hierover naar de patiënten.

De patiënten zijn geïnformeerd door de regio organisatie in een advertentie in de regionale kranten. Door de medewerkers in de praktijk telefonisch door assistentes/huisartsen, bij patiënten die zij aan de lijn hadden, folders in de wachtkamer, filmpje op het wachtkamerscherm en een banner bij de griepvaccinaties in het centrum.

De Corona pandemie en de acties rondom deze nieuwe wetgeving hebben ervoor gezorgd dat het gebruik van het patiëntenportaal is toegenomen. In 2021 zal patiënten nog de mogelijkheid geboden worden om gebruik te maken van een PGO (Persoonlijke GezondheidsOmgeving). Deze kan zelf gekozen worden uit een legio van PGO's met een MEDMIJ keurmerk, ieder met hun eigen specialisme. Het medisch dossier zal in dit PGO ook zichtbaar zijn. De projectleiders van de regiocoalitie nemen ook in 2021 de praktijken mee in deze ontwikkeling.

## Onze patiënten

Op 31 december 2020 waren er 8671 patiënten ingeschreven. Een groei in 2020 van ruim 500 patiënten. Er zijn 176 geborene ingeschreven en er zijn 14 patiënten overleden.

Leeftijd	Totaal 2020	Totaal 2017	Totaal 2018	Totaal 2019
0-4	1137	1146	1132	1125
5-14	1800	1426	1564	1665
15-24	614	408	464	530
25-44	3358	3207	3166	3225
45-64	1484	1128	1256	1347
65-75	203	160	180	175
75+	75	50	58	71
<b>Totaal</b>	<b>8671</b>	<b>7525</b>	<b>7820</b>	<b>8138</b>

### Aantal patiënten met chronische aandoeningen

	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2017
Diabetes Mellitus Type 1 T90.1	15	15	16	17
Diabetes mellitus Type 2 T90.2	156	145	133	119
CVRM primair K86	330	323	315	304
CVRM secundair K87	26	26	24	25
COPD R95	36	38	37	33
Astma R96	352	311	280	278
Angst P01	257	255	232	213
Depressie P76	249	236	212	186
Slapeloosheid P06	290	262	265	233
Lage rugpijn L03	435	443	431	431
Arthrose L84	7	8	8	11
Osteoporose L95	24	22	21	20
Overgewicht T83	99	95	91	97

## Speciale spreekuren chronische zorg

In de eerste twee maanden van het jaar is de chronische zorg voor de DM, COPD, astma en CVRM patiënten geleverd volgens de protocollaire afspraken. Vanaf maart werd dat door de Corona pandemie in een keer anders. Deze kwetsbare groep patiënten kon niet meer naar het centrum komen. De praktijkondersteuners werkten grotendeels vanaf huis. Wat we hebben gedaan is dat de praktijkondersteuners telefonisch contact hebben gehouden met de patiënten volgens het schema zoals ze de afspraak gepland hadden staan. Degenen die extra aandacht nodig werden vaker gebeld en zo nodig werd de huisarts ingeschakeld om de patiënt te spreken. Over het algemeen waardeerden de patiënten het erg dat er op deze manier contact gehouden werd met hen.

In de tweede helft van het jaar is de zorg voorzichtig weer opgepakt en werden er met de juiste maatregelen weer patiënten gezien in de praktijk.

In het schema aantal verleende zorg is een duidelijke verschuiving te zien. Het aantal korte consulten is afgenomen. Terwijl het aantal telefonisch consulten bijna is verdubbeld. De lange consulten zijn nagenoeg gelijk gebleven, dit omdat de fysieke consulten die waren veel meer tijd kosten vanwege de voorzorg maatregelen vanwege de mogelijke corona besmettingen. De digitalisering heeft ook een enorme boost gekregen. Van de mogelijkheid om gebruik te maken van e-consulten is ruimschoots gebruik gemaakt.

Ook bij de M&I zijn er grote verschillen met voorgaande jaren, de chirurgisch ingrepen zijn gehalveerd en spirometrieën zijn nauwelijks uitgevoerd. Dit conform het advies van de beroepsvereniging.

### Verleende zorg in aantallen verrichten in 2020

	Aantal 2020	Aantal 2019	Aantal 2018
Consult	7194	12554	12127
Consult > 20 min	4630	4591	4197
Visite	27	121	115
Visite >20 min	158	273	161
Telefonisch consult	16070	9938	9291
Email consult	949	455	353
Chirurgie	158	196	103
Cyriax injectie	30	42	27
IUD	70	74	49
Teledermatologie	2	6	2
Intensieve zorg	60	107	69
Spirometrie	28	158	162





# Kwaliteitsbeleid

## Accreditatie

In plaats van een jaarlijkse “grote” audit door de NPA hebben we gekozen voor een thema-audit de komende jaren tot we in 2021 weer een grote audit krijgen. Het gekozen thema deze 2 jaren is “Palliatieve zorg”. Net als in 2019 hadden we een thema-audit bespreking in september met dezelfde auditor. Eerdere aandachtspunten en afspraken werden geëvalueerd en besproken. We spraken over advanced care planning onder meer. Er bestond veel motivatie voor dit onderwerp. We zijn ook gaan deelnemen aan een nieuw opgerichte PATZ-groep met het Julius LRC middels online bijeenkomsten. Vanuit de kwaliteitsjaarcyclus werden door het jaar heen herinneringen gestuurd voor het bijhouden van protocollen en checklijsten. In de eerste periode van de pandemie waarin het op de spreekuren relatief rustig was hebben we goed alle protocollen kunnen bijwerken. RI&E enquêtes werden afgenomen in voorbereiding op de grote audit van 2021.

**Veilig Incident Meldingen (VIM)** In 2020 hebben zich geen wijzigingen in de samenstelling van de VIM commissie voorgedaan. De huidige leden van de commissie zijn: W. de Vries (POH), R. van den Brink (hoofdassistente), M. Zeeuwen (huisarts), J. Dijkstra (Huisarts en VIM-Voorzitter)

Indien een (bijna)incident werd gesignaleerd, is hier melding van gedaan en een VIM formulier ingevuld. Bij een eerstvolgende VIM-bespreking, werd de melding besproken in de VIM-commissie. Eventueel gewenste acties werden opgesteld en er volgde terugkoppeling aan betrokken medewerker en eventueel aan de patiënt. Ernstige incidenten of calamiteiten hebben zich niet voorgedaan, waardoor geen directe actie of melding nodig was. In de 2<sup>e</sup> helft van 2020 werd een VIM-week gehouden om het melden te stimuleren. Er werd een VIM jaarverslag gemaakt en gedeeld met iedereen.

## Klachten

Er zijn 5 officiële klachten binnengekomen. De klachtenfunctionaris heeft met patiënt en betrokken medewerker contact opgenomen.

Aard van de klachten:

1 betrof communicatie, 2 procedurele, 2 klachten hadden betrekking op de bedrijfsvoering in Corona tijd. De klachten zijn zowel met patiënt als met medewerkers opgenomen. De procedurele klachten zijn praktisch opgepakt, het herhaalreceptenbandje is opnieuw ingesproken, en wat betreft het opsturen van medisch dossiers is het protocol besproken met de assistentes.

## Scholing medewerkers

Door de Covid pandemie gingen live-scholingen niet door en vele werden helemaal afgelast. Assistentes en POH's volgden daarom nauwelijks scholingen. Bij de huisartsen werden een aantal scholingen omgezet in digitale scholingen en Webinars. Zij volgden vooral Webinars op het gebied van Covid. Een van de doktersassistentes startte met de opleiding SOH (spreekuur ondersteuner huisarts), zij rondde het theoretische deel met goed resultaat af halverwege 2020. Het praktijkdeel kwam nog niet goed van de grond door de beperkingen van Covid.

VIM Meldingen	2020	2019
Aantal meldingen	30	31
Urine controles/terugkoppeling en actie	1	3
Corona	3	
griepvaccinaties	1	
triage	3	
communicatie	2	
Onzorgvuldigheid	6	
Medicatie / Apotheek	4	4
Dossiervoering en Agendabeheer/datalek	4	3
Voorraadbeheer/opruimen materialen	1	7
Laboratorium diagnostiek		1
Overdracht specialist		1
CO-assistent/stagiair/opleiding		1
Boosgedrag patient / agressie	1	7
Protocollen / werkwijze/overleg	4	4



## Gerealiseerde doelen 2020

2020 werd natuurlijk gedomineerd door de Covid-pandemie. We moesten voortdurend onze werkwijze aanpassen en schakelen. Het was wat je noemt uitdagend. We hebben het als team goed gedaan! Een dergelijke crisis creëert ook verbondenheid. We hebben veilige en kwalitatief goede patiëntenzorg geleverd in 2020. Er is behalve onder de POH-GGZ weinig ziekteverzuim geweest, ook niet door Covid. Na de zomer hielp het lessons-learned SGU corona-protocol bij besluitvorming en was er meer rust en houvast. De griepvaccinatiecampagne in het najaar moest geheel aangepast in meerdere dagdelen georganiseerd. Tijdens deze pandemie namen we actief deel aan crisioverleg van de HAROP noord-west Utrecht, de praktijkcoördinator was contactpersoon in deze HAROP.

Ondanks de dominant aanwezige pandemie hebben we toch ook hard gewerkt aan de door ons gestelde doelen voor 2020.

Op kwaliteitsgebied hebben we het NPA thema Palliatieve zorg uitgediept, RI&E enquêtes gehouden, protocollen up to date gemaakt.

De formatie POH-GGZ bleef een lastige, de nieuwe POH-GGZ viel helaas langdurig uit zodat er weer geen continuïteit in GGZ zorg geboden kon worden, gelukkig vonden we een hele goede vervangster en we breidden met een dag uit van 2 naar 3 dagen.

Het doktersassistente-team was stabiel, we hebben een hele fijne collega tot doktersassistente kunnen opleiden en een leuke nieuwe balie-assistente gevonden.

We hebben het besluit genomen een 7<sup>e</sup> huisarts te gaan werven in 2021 gezien de forse toename in patiënten. Als huisartsenteam zien we meerwaarde in een collega huisarts en hebben we besloten niet een VS aan te nemen na onderzoek hiernaar. In het 4<sup>e</sup> kwartaal hebben we als huisartsenteam enkele

teamcoachingsgesprekken digitaal gevoerd onder begeleiding om verder te onderzoeken wat we als team nodig hebben en onze waarden naast elkaar te leggen. In het kader van taakdifferentiatie en persoonlijke groei is een van onze assistentes gestart met de SOH-opleiding, zij voltooide het theoretische deel.

We gingen door met de POH-B-pilot, deze werd vanwege de pandemie ruim een half jaar stil gelegd en later weer opgepakt. Op inhoud en kwaliteit zijn we tevreden over het werken met een POH-B, de werkdruk wordt weinig verlicht gezien de kleine aantallen die gezien worden.

We hielden onze halfjaarlijkse groot team overleggen op digitale wijze. Dit ging verrassend goed. 1 juli is gestart met het OPEN project: digitale ontsluiting en inzage in patiëntendossiers. We hebben hiertoe informatie op website en wachtkamerschermen gezet, geflyerd op de tafels en tijdens de griepcampagne. Eerst hebben we ons team voorlichting gegeven wat het OPEN project inhoudt via mail en e-learning.

Rond de zomer, toen het weer mocht, hebben we als team zelfs een zeiluitje gehouden met groot succes. Na de zomer hebben we de website opgefrist met nieuwe foto's van al onze medewerkers in onze zeil-Tshirts!

## Doelen 2021

Enkele belangrijke doelen voor 2021 zijn:

- De formatie uitbreiden met een nieuwe huisarts en doktersassistente dan wel balie-assistente.
- De formatie POH-GGZ stabiel maken.
- Huisartsen team coaching voortzetten.
- Nadenken over toekomstbestendige groei en praktijknorm
- Versterken samenwerking Juliuscentra in het kader van O&I
- Ontwikkelen van nieuwsbrieven
- OPEN project continueren.
- Grote audit goed voltooien

