



Gezondheidscentrum

Het Zand

2019

Huisartsen

Wie zijn wij / de organisatie

Kenmerken en samenwerking wijk

Onze patiënten

Kwaliteitsbeleid

Realisatie 2019 en doelen 2020

Wie zijn wij

Huisartsen	fte	Aandachtsgebied
Brechje Tinnemans	0,7	Coördinerend huisarts
Jikke Goutbeek	0,6	GGZ en contactpersoon pilot jeugd GGZ
Janko Dijkstra	0,6	Diabetes Mellitus Voorzitter VIM cie BHV 'er
Nicolien Ploos van Amstel	0,6	Astma/COPD polyfarmacie
Marike Zeeuwen	0,6	CVRM
Paulien Drijkoningen	0,5	
Centrumassistentes		
Ria van den Brink	0,95	hoofdassistente
Annet van Santen	0,95	centrumassistente
Marloes Arends	0,71	centrumassistente
Bianca Lenssinck	0,71	centrumassistente
Nicole Schut	0,71	Centrumassistente i.o.
Praktijkondersteuners		Aandachtsgebied
Willemijn de Vries	0,42	Diabetes Mellitus Secundaire CVRM Stoppen met roken
Janneke Katoen	0,31	Astma/COPD
Liesbeth van Vondelen	0,21	GGZ
Esther ten Velde	0,42	GGZ

Organisatie GC Het Zand

De coördinerend huisarts heeft een leidinggevende rol binnen het team van huisartsen, POH's en assistentes. Ze heeft hiervoor 6 uur per week; het aantal uren is uitgebreid i.v.m. de groei van het centrum. Zij voert jaarlijkse functioneringsgesprekken met de hoofdassistente en de POH's. In 2019 hebben we voor het eerst een gezamenlijk jaargesprek gehouden met alle huisartsen ter vervanging van het individuele jaargesprek. De coördinerend huisarts is tevens lid van het MT van de SGU en is contactpersoon in de samenwerking met 1ste lijn zorgverleners binnen het gezondheidscentrum en in de wijk. Zij is tevens coördinator van het accreditatieproces van de NPA samen met de SGU-kwaliteitscoördinator. De bestuurder van de SGU ziet toe op het functioneren van de coördinerend huisarts. Een van de huisartsen viel uit door ziekte vanaf het 2^e kwartaal en zij is vanaf de zomer geleidelijk gaan opbouwen tot zij vanaf december gelukkig weer volledig inzetbaar was. Zij heeft buiten haar ziekteperiode daarnaast een halve dag ouderschapsverlof opgenomen, zij werkte dus 2,5 dag / week. We konden voldoende waarneming vinden in haar afwezigheid.

De bestuurder van de SGU heeft 3-wekelijks een bilateraal overleg met de coördinerend huisarts en is voorzitter van het MT. De bestuurder is contactpersoon voor de huurders in het centrum aangaande de verhuur.

De hoofdassistente stuurt het assistententeam aan en voert functioneringsgesprekken met haar collega-assistentes. De hoofdassistente regelt daarnaast veel praktische zaken in het pand. Helaas was een van de assistentes het grootste deel van het jaar afwezig / verminderd inzetbaar door ziekte tijdens haar zwangerschap en haar verlof dat daar op volgde. Een andere assistente was in het 3^e en 4^e kwartaal langdurig ziek en moest geleidelijk re-integreren in haar herstelperiode. Het was erg lastig voldoende vervanging te regelen door een algemeen tekort aan assistentes. Het assistententeam heeft daarom bijna structureel een krapte ervaren gedurende 2019. Per september 2019 is onze balie-assistente gestart met de verkorte opleiding tot doktersassistente, zij werkt 3 dagen per week en heeft een andere dag in de week haar opleidingsdag. Zij wordt intern begeleid.

Medio 2019 is het team uitgebreid met een POH-GGZ voor 1 dag / week. Helaas moesten we in december 2019 wederom na een kort contract afscheid nemen van onze andere POH-GGZ die twee dagen / week werkte. Zij vertrok vanwege persoonlijke omstandigheden. Er is de laatste jaren veel verloop onder de POH-GGZ in ons centrum.

Kernmerken van de wijk

Leidsche Rijn is een Vinexwijk van de gemeente Utrecht, welke bestaat uit 5 subwijken waarvan Het Zand er één is. Er wordt en werd nog steeds actief gebouwd. Begin 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 t.o.v. 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%. (bron: volksgezondheidsmonitor)

Samenwerking in de wijk: de Gezonde Wijk Alliantie

Met de huisartsen van het GC Terwijde van het Julius organiseren we 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. Ook werken we nauw samen met het buurtteam LR JGZ en - sociaal, onder meer tijdens de zogenaamde PST's (psychosociaal teams) enkele keren per jaar die in de loop van 2019 samen met de huisartsen van GC Terwijde worden georganiseerd. De contactpersoon van buurtteam JGZ schuift regelmatig informeel aan bij onze lunch. Huisarts Goutbeek is contactpersoon namens alle huisartsen in LR in de pilot jeugd GGZ: extra@LR waarbij in nauwe samenwerking met het buurtteam specialistische jeugdzorg dichtbij op maat wordt ingezet. GC Het Zand maakte in 2019 nog steeds deel uit van "De Gezonde Wijkalliantie", een samenwerkingsverband tussen het sociale en medische domein in Leidsche Rijn, Vleuten en De Meern. In maart is er een "groet en ontmoet" wijkbijeenkomst (een samenwerking tussen de wijkalliantie en de sociale wijktafel van de gemeente Utrecht voor bewoners en professionals) gehouden waarbij 5 persona's (jongeren, nieuwe bewoners, gescheiden ouders, mantelzorgers, ouderen) zijn geformuleerd. Centrale thema daarbij is sociale eenzaamheid proberen te verminderen die erg hoog is in LR: 43%. Hieruit zijn weer nieuwe acties geformuleerd door de verschillende partners in de wijk die in de loop van 2019 verder zijn uitgewerkt en waarna een definitieve wijkopgave is geformuleerd voor 2019-2022. In juni is er nog een bijeenkomst georganiseerd rondom het thema Positieve gezondheid door een van de partners Indekerngezond.

Samenwerking met partners in het centrum

Er zijn goede informele contacten ("korte lijnen") met alle disciplines binnen het GC (o.a. fysiotherapie/podotherapie/verloskundigen), er zijn meerdere werkoverleggen per jaar met de diverse disciplines. Elk kwartaal is er een netwerkbijeenkomst voor alle huurders waarin een discipline een onderwerp presenteert en er uitwisseling plaatsvindt en we elkaar up-to-date houden. Vanaf april 2019 is de zogenaamde pilot POH-B gestart, een fysiotherapeut heeft spreekuur voor klachten van het bewegingsapparaat. Doelen zijn: service bieden aan patiënten doordat ze meteen een behandeladvies krijgen en een expert zien op het gebied van het bewegingsapparaat, de samenwerking versterken tussen huisartsen en fysiotherapeuten, en spreekuurdrukverlichting van de huisartsen en juiste toeleiding naar fysiotherapeutische zorg. Er zijn enkele evaluaties in 2019 gehouden. Het totaal aantal consulten bij de POH-B valt helaas nog tegen, dit kan deels te maken hebben met onvoldoende toeleiding. Hier is aandacht aan gegeven. Hierdoor is er nog geen sprake van werkdrukverlichting voor de huisartsen en is het financieel nog niet rendabel. Kwalitatief zijn zowel professionals als patiënten tevreden over dit nieuwe aanbod. Afsgesproken is na een jaar een eindevaluatie van de pilot te houden. Een dermatoloog van het DCU houdt om de week op woensdagmiddag spreekuren in ons GC, zij faciliteert ook meekijkconsulten en er is zeer laagdrempelige consultatie. I.v.m. de opening van een nieuwe vestiging van het DCU in LR is de frequentie van hun spreekuren in ons centrum verlaagd. De vestiging van Apotheek FleiR in ons GC op de begane grond is nog steeds gesloten. Het is helaas nog niet gelukt een nieuwe bestemming voor deze ruimte te vinden door zowel ons als hen. Er is uitgebreid gezocht naar nieuwe onderhuurders door beide partijen, ook is gekeken naar mogelijkheden het langdurige huurcontract te ontbinden. Er is nog geen passende oplossing gevonden. Helaas wordt de entree hierdoor al langdurig gedomineerd door een dicht rolluik bij binnenkomst welke niet bijdraagt aan de uitnodigende uitstraling die je als GC zou wensen.

Onze patiënten

Op 31 december 2019 waren er 7820 patiënten ingeschreven. Een groei in 2019 van 300 patiënten. Er zijn 50 geborene ingeschreven en er zijn 9 patiënten overleden. Er zijn iets meer vrouwen dan mannen ingeschreven in de praktijk.

Leeftijd	Totaal 2016	Totaal 2017	Totaal 2018	Totaal 2019
0-4	1101	1146	1132	1125
5-14	1278	1426	1564	1665
15-24	382	408	464	530
25-44	3162	3207	3166	3225
45-64	1001	1128	1256	1347
65-75	148	160	180	175
75+	42	50	58	71
Totaal	7120	7525	7820	8138

Aantal patiënten met chronische aandoeningen

	31-12-2016	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2019
Diabetes Mellitus Type 1 T90.1	17	17	16	15
Diabetes mellitus Type 2 T90.2	108	119	133	145
CVRM primair K86	291	304	315	323
CVRM secundair K87	22	25	24	26
COPD R95	33	33	37	38
Astma R96	280	278	280	311
Angst P01	204	213	232	255
Depressie P76	187	186	212	236
Slapeloosheid P06	212	233	265	262
Lage rugpijn L03	374	431	431	443
Arthrose L84	14	11	8	8
Osteoporose L95	16	20	21	22
Overgewicht T83	93	97	91	95

Speciale spreekuren chronische zorg

Primaire CVRM preventie spreekuur: patiënten worden jaarlijks in hun geboortemaand opgeroepen voor het spreekuur bij de POH-S. We hebben de beschikking over een 24-uurs tensiometer.

Secundaire CVRM: onze POH-S doet structurele controles volgens de NHG-richtlijnen in het kader van secundaire preventie.

Astma/COPD: Onze POH-S voert spirometrieën uit en ziet volgens de richtlijnen patiënten met astma/COPD. Dit is onderdeel van onze ketenzorg. In april 2019 werd een informatief MDO gehouden met een longarts van het Antonius waarin naast casuïstiek ook voorkeursmedicatie werd besproken. Diabetes Mellitus type 2: Het ketenzorgcontract is ook voor DM2 gecontinueerd. Leefstijlcoaching is een belangrijke taak van onze POH-S hierbij.

Stoppen-met roken: Een van onze POH-S is geregistreerd begeleidster bij SMR, zij houdt haar kennis op peil met nascholingen en begeleidde in 2019 12 patiënten bij het SMR.

Ouderen: een deel van 2019 hadden we hulp van de VS ouderen die in Lunetten is aangenomen. Zij was een dagdeel per maand bij ons aan het werk. Gezien het klein aantal ouderen en het gebrek aan continuïteit is zij bij ons gestopt en doen de huisartsen de zorg voor ouderen weer zelf.

POH-GGZ/jeugd GGZ in de wijk: de pilot jeugd GGZ in de wijk van extra@ Leidsche Rijn is inmiddels omgezet in een continu aanbod voor specialistische jeugdzorg in de wijk en een van onze huisartsen (JG) is de contactpersoon namens de huisartsen in Leidsche Rijn.

Verleende zorg in aantallen verrichten in 2019

	Aantal 2017	Aantal 2018	Aantal 2019	Per 1000 patiënten 2018	Nivel referentie per 1000 patiënten
Consult	11328	12127	12554	1569	2075
Consult > 20 min	4634	4197	4591	573	709
Visite	151	115	121	15	94
Visite >20 min	106	161	273	34	77
Telefonisch consult	8405	9291	9938	1242	1286
Email consult	388	353	455	57	
Chirurgie	168	103	196	25	
Cyriax injectie	48	27	42	5	
IUD	96	49	74		
Teledermatologie	16	2	6		
Intensieve zorg	136	69	107		
Spirometrie	108	162	158		

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. Sinds 2019 wordt deze optie aangeboden door de NPA. In 2019 hebben we in september een thema-audit gehad met als onderwerp palliatieve zorg. De actiepunten (o.a. aansluiten Patz-groep bij Julius, verbetering informatie voorziening naar patiënten, ontwikkelen en gebruik maken van een individueel zorgplan) die daaruit geformuleerd werden, werden aan eigenaars toegewezen en zullen komend jaar worden geëvalueerd. Een interne audit werd uitgevoerd door de kwaliteitsfunctionaris van de SGU in het najaar.

Vanuit de kwaliteitsjaarcyclus werden gedurende het jaar mails gestuurd om ons te helpen houden aan gemaakte afspraken (bijhouden protocollen, bijhouden checklijsten etc.).

Veilig Incident Meldingen (VIM)

In 2019 hebben zich geen wijzigingen voorgedaan in de samenstelling van de VIM commissie. 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)

De commissie is in 2019 vier keer bijeengekomen.

In 2019 zijn er 31 VIM-meldingen binnengekomen. De voorgaande jaren hebben we gezien dat het aantal meldingen binnen het gezondheidscentrum aan de lage kant was. In 2019 waren er gemiddeld genomen ongeveer 2-3 meldingen per maand, wat vergelijkbaar is met voorgaande jaren. Er is in de week van 28 oktober t/m 1 november een VIM-week georganiseerd, met als doel de aandacht voor melden van een VIM te vergroten. Rond deze periode hebben we een flinke toename van het aantal meldingen gezien: 8 in oktober en 4 in november.

De VIM-procedure is bekend onder de werknemers. Er is een veilige omgeving voor het veilig melden van incidenten. Er is geen achterstand meer in de verwerking van meldingen. Gezien het aantal meldingen zal de commissie een stimulerende rol blijven vervullen. Naar aanleiding van een succesvolle VIM-week, zal halfjaarlijks een nieuwe VIM-week worden georganiseerd.

Scholing medewerkers

De FTO-onderwerpen waren in 2019: veranderingen (vergoedingen / regelgeving) zorgverzekeraars, hormonale substitutietherapie, pijnmedicatie, inhalatiemedicatie.

Twee assistentes volgden een nascholing over allergie en over zwachtelen. Een andere assistente volgde een nascholing over effectief communiceren. Alle medewerkers (SGU-breed georganiseerd) gingen begin mei op herhaling voor een 2-jaarlijkse scholing BLS/AED bij de Ravu. De jaarlijkse BHV-opfrisscholing werd gevolgd door onze BHV-ers.

Onze beide POH-s hielden hun kennis op peil op het gebied van DM en CVRM en astma / COPD en SMR. Een van de POH-S (JK) volgde samen met een van de huisartsen met aandachtsgebied astma / COPD (NP) onder meer een vervolgcursus van de Caspir.

De huisartsen volgden op eigen initiatief nascholingen op verschillende terreinen en hielden dit bij in hun individuele GAIA-account.

VIM Meldingen	
	31
Urine controles/terugkoppeling en actie	3
Medicatie / Apotheek	4
Dossiervoering en Agendabeheer/datalek	3
Voorraadbeheer/opruimen materialen	7
Laboratorium diagnostiek	1
Overdracht specialist	1
C0-assistent/stagiair/opleiding	1
Boosgedrag patient / agressie	7
Protocollen / werkwijze/overleg	4

Klachten

Er zijn 3 officiële klachten binnengekomen. De klachtenfunctionaris heeft met patiënt en betrokken medewerker contact opgenomen.

Aard van de klachten:

- 1 medisch inhoudelijk, waarin na gesprek met patiënt de huisartsen het betreffende protocol hebben aangepast.
- Bejegening assistente naar patiënt, excuses aangeboden.
- Opsturen verwijsbrieven, mogelijk gemaakt met in achtname AVG-wetgeving.



Gerealiseerde doelen 2019

Een jaarplan-A3 met onder meer een visie, gewaagde doelen en vooral een lijst met acties werd opgesteld voor 2019. Deze A3 vormde de kapstok voor het realiseren van de ons gestelde doelen.

Naast bovenstaand kwaliteitsbeleid werd gerealiseerd:

- We hielden 2 uitgebreide halfjaarlijkse teambijeenkomsten waarin beleid werd besproken.
- Het AVG-protocol werd geïmplementeerd.
- Het koude-keten-proces werd geoptimaliseerd, o.a. werd een medicijnkoelkast aangeschaft.
- We zochten uit of er nog M&I verrichtingen wenselijk waren om ons in te bekwamen, bijv. vasectomieën verrichten (nee).
- We leerden het 4D-model vaker toe te passen in gesprekken.
- We hebben door het jaar heen de formatie van huisartsen en ondersteuners aangepast op de groei.
- Er is samen met de bestuurder gekeken naar opties om de verhuur van ruimtes in het pand te optimaliseren (verloskundigen en Mediderm breidden uit), JGZ wilde aanvankelijk ook uitbreiden, later toch niet, ook de lege apotheekruimte (laatste helaas niet geslaagd).
- We hebben verder onderzoek gedaan naar taakherschikking. De POH-B pilot is gestart. We hebben de assistente akkoord gegeven te starten met de SOH-opleiding in 2020.
- Via Qualiview werd patiënttevredenheid doorlopend gemeten. Helaas is de respons nog steeds laag ondanks het aanpassen van de lengte van de vragenlijst.
- Met het buurtteam werden enkele overleggen gehouden en gesproken over intensiveren / verbeteren van de samenwerking. O.a. het houden van 3-gesprekken en elkaar makkelijker bereiken is afgesproken.
- Met het Julius is samen opgetrokken in het kader van samenwerking met de HUS en in het kader van de verzelfstandiging van de HAP LR. Dit versterkt onze band en maakt samen sterk.
- Netwerkbijeenkomsten zijn elk kwartaal gehouden en een jaarlijkse huurdersbijeenkomst: dit bevordert samenwerking en korte lijnen binnen het GC.
- Er is extra aandacht gegeven aan het hanteerbaar houden van de werkdruk door het optimaal inzetten van waarnemers en regelmatige evaluatie van ervaren werkdruk bij zowel huisartsen als assistentes. Er werd ook gekeken naar een optimale agenda-indeling die recht doet aan de eisen / taken van de dag. Helaas verwaterden de dag-evaluaties opnieuw.
- Met de hoofdassistente werd regelmatig even samen gezeten om haar nauwer aan te sturen en haar te ondersteunen waar nodig.
- Tot slot is nog ingezet op het verbeteren van de PR met als doel het aantal inschrijvingen te bevorderen. Er werd geflyerd, maar met name ingezet op verbetering van digitale vindbaarheid (o.a. met google-ads).

Doelen 2020

Enkele belangrijke doelen voor 2020 zijn:

- De acties van de thema-audit verder uitwerken, de kwaliteitsjaarcyclus borgen na het wegvallen van de kwaliteitsfunctionaris van de SGU.
- De formatie POH-GGZ herstellen en bestendigen.
- De formatie doktersassistenten verbeteren en bestendigen (veel uitval / ziekte 2019).
- Uitzoeken welke patiëntennorm haalbaar (verlagen naar 2250?) en wenselijk is in relatie tot de groei van ingeschreven patiënten.
- Ingroei 7^e huisarts of / in combinatie inzet SOH/VS?
- Digitale ontsluiting patiëntendossiers verbeteren (Opt-in, zorgmail, afspraakherinneringen, OPEN).
- Nadenken over toekomstscenario's (mate van verzelfstandiging?).

