

# Jaarverslag 2022

Patiëntenversie

Praktijk op  
HUISARTSEN



*Een terugblik op het jaar 2022 ... een enerverend jaar! We willen u via deze weg een inkijkje geven in Huisartsenpraktijk op 11, waarbij we de belangrijkste gebeurtenissen van het jaar 2022 uitlichten!*

## 1 Vernieuwing

Het pand aan de Reina Prinsen Geerligspad 11 is sinds 1986 in gebruik als huisartsenpraktijk. In 2021 heeft het pand een grootse verbouwing ondergaan, waar we in het afgelopen jaar volop van hebben mogen genieten.

## 2 Het team

Ons team bestaat huisartsen, praktijkondersteuners, praktijkassistentes en een praktijkmanager. Allen dragen wij bij aan de kwaliteit van zorg voor onze patiënten. In 2022 zijn Roel en Geert Zaaijer, de oprichters van deze huisartsenpraktijk, met pensioen gegaan. Voor patiënten en personeel ging dat gepaard met een gepast afscheidsmoment. Ook Marloes Vrancken en Loraine van Polanen hebben als praktijkassistentes afscheid genomen.

Per 1 januari 2022 is Kim Groothuis in de maatschap gekomen. Ruud Kievit en Lisette Berends zijn als vaste waarnemers ons team komen versterken. Lotte Verbeek, Bianca Koper en Sas Verbaan zijn als praktijkassistentes in onze praktijk komen werken.

Een nieuw en compleet team biedt ook weer nieuwe kansen! We werken er met z'n allen hard aan om dat vorm te geven.

## 3 Nieuwe missie en visie

Onze **missie**: Centraal in de wijk Stevenshof willen we als Huisartsenpraktijk op 11 reguliere huisartsenzorg bieden die bereikbaar is voor al onze patiënten. Dit doen we vanuit een persoonlijke benadering, waarbij wij onze zorg en behandeling relateren aan de levensloop, leefsituatie en familieomstandigheden van onze patiënten.

Onze **visie**: We willen als praktijk deskundige, gestructureerde en integrale medische zorg leveren in de eerste lijn binnen een gezond werkklimaat. Persoonsgerichte zorg, waarbij we de patiënt handvaten geven om meer sturing te geven aan zijn eigen gezondheid, staat bij ons centraal.

Om kwalitatief goede zorg in de toekomst te garanderen is het belangrijk dat de juiste zorg op de juiste plek geleverd wordt. Hierbij kunnen we niet zonder samenwerking binnen en buiten de praktijk.

## 4 Samen leren en verbeteren

Als praktijk willen we graag samen leren en verbeteren. Driejaarlijks nemen we deel aan de NPA-accreditering, dat in het voorjaar van 2022 weer beloond is met het NPA-keurmerk. Dit geeft ons houvast en inspiratie om gemotiveerd met kwaliteit aan de slag te blijven gaan.

We hebben stappen gemaakt om LEAN te werken, een methode waarin samenwerken centraal staat om de kwaliteit en efficiëntie van onze werkzaamheden te verhogen. Het doel hiervan is de zorg voor de patiënten te optimaliseren.

Alle medewerkers volgen diverse nascholingen om de nodige kennis en vaardigheden op peil te houden en verder te ontwikkelen.

Samen leren en verbeteren doen we ook aan de hand van allerlei vormen van informatie waaraan de huisarts zijn zorgverlening kan spiegelen. Bijvoorbeeld aan cijfers over zorguitkomsten, ervaringen van collega's, meldingen van zaken die niet goed gingen of gemelde onvrede of klacht of juist positieve ervaringen van patiënten.

De input van het patiënttevredenheidsonderzoek d.m.v. een vragenlijst (eind 2021) hebben we in 2022 geanalyseerd. De volgende verbeteringen hebben we doorgevoerd:

- De (telefonische) bereikbaarheid van de praktijk scoorde wat lager. Inmiddels hebben we een gebruiksvriendelijke telefoonoplossing aangeschaft en ook de bezetting aan de telefoon is verbeterd.
- De informatie op het wachtkamerscherf en op de website is aangepast en patiëntvriendelijker gemaakt.
- We proberen meer bekendheid te geven aan gezondheid bevorderende activiteiten in de wijk.

Een uitgebreidere terugkoppeling is via onze website in oktober 2022 in een nieuwsbericht gedeeld.

Daarnaast maken we als team een 'reis door de praktijk' door de ogen de patiënt. Deze reis begint vanuit huis met een zorgvraag. Welke stappen onderneemt de patiënt vervolgens en is onze praktijk daar ook goed op afgestemd? Een voorbeeld van vragen die helpend zijn om dit traject in kaart te brengen zijn:

- Weten onze patiënten wanneer en hoe onze praktijk te bereiken is?
- Hoe communiceren we met de patiënten? Is dat in begrijpelijke taal?
- Hoe gastvrij is onze wachtkamer? Is de informatie op het wachtkamerscherf helder?
- Leveren we persoonsgerichte zorg en is er aandacht voor samen beslissen?

Met elkaar kijken we wat er beter kan en hoe dat dat kan en gaan dat zo mogelijk ook uitvoeren. Zo hebben we aanpassingen gedaan in de wachtkamer. Veiligheid van het speelgoed, meer comfort door water in de warme maanden, duurzaamheid door het reduceren van papieren informatie en sfeer door decoratie.

## 5 Wie doet wat?

Eén van onze praktijkassistente staat de patiënt als eerste te woord als er naar de praktijk gebeld wordt. Wanneer er gevraagd wordt om een afspraak te maken, zal de assistente vragen naar de reden en zo nodig gerichte vragen stellen rondom de gezondheidsklacht. Zo kan zij bepalen hoe snel iemand gezien moet worden en door wie en hoeveel tijd hiervoor uitgetrokken moet worden (dit heet met een moeilijk woord triagering). Onze assistentes hebben een medische opleiding gevolgd en volgen ook met regelmaat nascholingen. Zij kan dan ook, zo nodig na overleg met de huisarts, adviezen geven over veel zaken. Soms kan op deze manier het probleem per telefoon opgelost worden of wordt er verwezen naar Thuisarts.nl. Dit is een website die betrouwbare informatie geeft over ziekte en gezondheid. Daarnaast voeren de praktijkassistentes diverse handelingen uit. Denk aan meting van de bloeddruk, verbinden van wonden, hechtingen verwijderen, uitspuiten van de oren, wratten aanstippen, urineonderzoek, hartfilmpje, uitstrijkjes, etc.

De twee praktijkondersteuners somatiek richten zich met name op de chronische ziekten. Denk aan mensen met suikerziekte, (hoog risico op) hart- en vaatziekte, hartfalen, hartritmestoornis (atriumfibrilleren), astma en COPD. De focus ligt hierbij op preventie en leefstijl. Ook mensen die willen stoppen met roken kunnen bij hen terecht voor passende ondersteuning.

De POH-ouderenzorg geeft extra aandacht aan de kwetsbare ouderen.

De twee Praktijkondersteuners-GGZ bieden ondersteuning van mensen met psychische problematiek.

De huisartsen richten zich op alle klachten, problemen en vragen over gezondheid en ziekte. Persoonsgerichtheid staat daarbij centraal. De huisartsen zorgen in samenwerking met de huisartsenpost ervoor dat er altijd huisartsenzorg beschikbaar is. De huisarts zoekt de gezamenlijke aanpak, met de patiënt, met anderen binnen de huisartsenzorg, met andere zorgverleners en daarbuiten.

## 6 Vormen van contact

De meeste gesprekken met de patiënt vinden plaats in de spreekkamer. Sinds de COVID-19 pandemie is de zorg op afstand iets toegenomen. Patiënten maken vaker gebruik van e-consulten en telefonische consulten. Ook met MijnGezondheid.net kunnen er online zorgzaken geregeld worden bij de huisarts. Via MijnGezondheid.net is het mogelijk dat patiënten hun eigen dossier inzien: uitslagen van het laboratorium, verwijsbrieven, medicatieoverzicht of afspraken die gemaakt zijn. Privacy is geregeld via de AVG wetgeving. Via de aanvulling van de app MedGemak kan er online medicatie bijbesteld worden.

## 7 Samenwerking

Samen met het gezondheidscentrum Stevenshof vormen wij het samenwerkingsverband Stevenshof. Samenwerkende zorgverleners bestaan uit huisartsen en praktijkondersteuners, fysiotherapeuten, diëtist, leefstijlcoaches, psychologen, ergotherapeut en de apotheek. Ook zijn wij onderdeel van de Rijncoepel. Dit is de regio-organisatie voor multidisciplinaire samenwerking in de eerstelijnszorg in Zuid-Holland Noord.

Als samenwerkingsverband willen wij ook zichtbaar zijn in de wijk en wijkgebonden gezondheidsproblemen aanpakken. Bijvoorbeeld via Stevenshof Vitaal, een samenwerking tussen de bewoners, zorg- en welzijnsorganisaties, de gemeente Leiden, Zorg en Zekerheid en ondernemers uit de wijk. Het doel is om in de Stevenshof gezamenlijk een beweging in gang te zetten die zich richt op een sociale en gezonde wijk waar iedereen (van jong tot oud) prettig kan leven. Het project richt zich o.a. op leefstijl, ontspanning, meedoen in de wijk en voor elkaar zorgen (Positieve Gezondheid en 'een goede buur'). Welzijn op Recept, Kunst op recept, eHealth en apps en leefomgeving spelen hierbij een belangrijke rol.

## Toekomst

Vanaf 2023 zal Rijncoepel opgaan in Rijn en Duin. Deze coöperatie ondersteunt ons samenwerkingsverband en de aangesloten zorgverleners.

In 2023 willen met de doelen vanuit het nieuwe beleidsplan aan de slag. Naast duurzame huisartsenzorg en persoonsgerichte zorg, willen we vooral ook als team elkaars kwaliteiten meer benutten.

In onze praktijk willen we ook zorgmedewerkers voor de toekomst opleiden; in 2023 zal er een huisarts-in-opleiding en een praktijkassistente-in-opleiding aanwezig zijn.

Werkplezier staat hoog in het vaandel en met een nieuw team zal daar weer een andere draai aan gegeven gaan worden. We gaan ervoor!

*Mijke – Kim – Ruud – Lisette – Patricia – Kristel – Gerda – Inge – Lilian – Bianca – Lotte – Sas*