

# Kwaliteitsjaarverslag 2021



## Inhoudsopgave

	Pag.
Kwaliteitsjaarverslag	3
1. Terugblik op het jaar: verbeterplannen en acties	3
2. Metingen en rapportages in het kader van het kwaliteitsbeleid	5
3. Vooruitblik op lopend/komend jaar	7
4. Slot	7

# Kwaliteitsjaarverslag

Dit Kwaliteitsjaarverslag is opgesteld conform de adviezen van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG). Het behandelt de zaken die door de samenstellende huisartsenpraktijken van Gezondheidscentrum De Bosrand in het verslagjaar zijn ondernomen om de kwaliteit van de zorg systematisch te bewaken, te beheersen en te verbeteren<sup>1</sup>. Zaken als het profiel van de huisartsenvoorziening, het zorggebied en de populatie alsmede toegankelijkheid, gebouw en inrichting komen aan de orde in het Beleidsplan 2021-2024. Voor de totstandkoming van dit jaarverslag is het NHG-format<sup>2</sup> gevolgd.

## 1. Terugblik op het jaar: verbeterplannen en acties

Een deel van 2021, toen halverwege de lente de vaccinaties tegen Covid-19 grootschalig op gang kwamen, leek de situatie in het land zich meer te begeven richting het oude normaal. Dat was ook in de praktijken zichtbaar.

Voor Covid-19 verdachte patiënten werd het ‘rode spreekuur’ voortgezet. Patiënten met koorts konden via de achterdeur worden geleid en in sommige gevallen werd een negatieve zelftest gevraagd. Met aanpassingen konden de reguliere werkzaamheden worden hervat, zij het meer gespreid over de dag om de wachtkamer te ontlasten. In het voorjaar konden de medewerkers weer functioneren zonder witte jassen en leek de toestand verder te normaliseren.

In het voorjaar en de zomer zijn door huisartsen en praktijkpersoneel in de Grote Kerk in Driebergen vaccinatiesessies met het Astra Zeneca-vaccin gehouden. Deze sessies werden met groot enthousiasme door onze patiënten tegemoet getreden.

In het verslagjaar werd de driejaarlijkse audit uitgevoerd van de NHG-praktijkaccreditatie (NPA), vanwege de maatregelen rond Covid-19 gebeurde dit op afstand. Het was een prettige accreditatie waarin de praktijken de situatie rond kwaliteitsverbetering op orde hadden. Uit de driejaarlijkse vragenlijsten onder patiënten kwam een aantal wensen naar voren, die door de praktijken worden opgepakt (zie onder ‘Verbeterplannen 2022’).

Het assistentenoverleg is later in het jaar weer regelmatig gevoerd en leidde tot aanbevelingen aan de artsen die deze regelmatig hebben opgevolgd. De assistentes voelen zich daarin gehoord.

Door de pandemie is de situatie op de arbeidsmarkt in de gezondheidszorg veranderd, wat op twee gebieden gevolgen had voor onze praktijken. Het eerste betreft de werving van personeel, met name doktersassistentes. Nadat wegens doorstroming een vacature was ontstaan, kostte het door gebrek aan gegadigden enige weken om deze vervuld te krijgen. Het aanwezige personeel bleek bereid de extra werkzaamheden op te vangen zodat er geen gevolgen zijn geweest voor de kwaliteit.

---

<sup>1</sup> <https://www.nhg.org/kwaliteitsstelsel/randvoorwaarden/kwaliteitsjaarverslag>

<sup>2</sup> Te downloaden via <https://www.nhg.org/downloads/kwaliteitsjaarverslag>

Het tweede gebied waarop het personeelstekort zich toonde was bij de Huisartsenposten, waar het gebrek aan triagistes zich liet gelden. Omdat op dit terrein onvoldoende vakkrachten beschikbaar zijn, nam de druk bij de Huisartsenpost Zeist op de praktijkhouders toe. Het aantal diensten voor artsen werd in het verslagjaar al uitgebreid met een verdere uitbreiding in het vooruitzicht. Deze situatie kan niet voortduren zonder gevolgen voor de kwaliteit van de zorg. Vanuit de praktijken wordt daarom gezocht naar mogelijkheden de druk te verlichten.

Voor het verslagjaar was het ambitieuze aantal van vijf verbeterplannen genoteerd. Een verbeterplan werd doorgeschoven naar 2022. Een verbeterplan uit 2020 werd in het verslagjaar afgerond.

- [Uitvoering vernieuwing automatisering t.b.v. veilig digitaal patiëntcontact en overleg](#)  
Een ingrijpend en verbeterplan betrof de optimalisering van de ICT ten behoeve van veilig beeldbellen en ander digitaal patiëntencontact. Het project zag ook op het veilig delen van relevante informatie met zorgverleners binnen en buiten de praktijken.

Mede met ondersteuning uit het fonds Stimulering E-health Thuis (SET) van de Rijksoverheid werden zowel hardware als software geoptimaliseerd en werden diverse trainingen verzorgd voor veilig gebruik. Alle medewerkers ontvingen een tweede scherm op hun bureau om te kunnen beeldbellen en tegelijkertijd aantekeningen te kunnen maken in het HIS (huisartsinformatiesysteem).

Aan de software-kant werden veilige programma's geïnstalleerd voor beeldbellen, voor het delen van relevante informatie en voor overleg. Voor de implementatie werd een commissie aangesteld, die de invoering soepel liet verlopen en oplossingen aandroeg voor ad-hoc problemen.

Door de introductie zijn we in staat tot een veilige en moderne manier van klantcontact thuis waarbij persoonlijk contact wordt gecombineerd met behandeling op afstand. Zonder kwantitatief onderzoek te hebben gedaan hebben we gemerkt dat veel patiënten dit op prijs stellen omdat ze sneller geholpen worden en minder tijd kwijt zijn.

- [Verbeterplan protocol wondzorg](#)

Het verbeterplan Wondzorg werd opgezet met twee doelstellingen: optimale wondzorg vanuit de praktijk en eenvoudige financiële afwikkeling voor praktijk en patiënt in verband met de veranderde eisen van verzekeraars omtrent vergoeding van verbandmiddelen (o.m. verplichte aanschaf door de patiënt bij gecontracteerde partijen).

Het deel rond de optimalisering is geslaagd. Het protocol is aangepast en praktijkhouders en medewerkers hebben in april een klinische les bijgewoond die veel inzicht gaf.

Rond de financiële afwikkeling is na veel overleg met betrokken instanties geconstateerd dat dit niet binnen de competentie van de praktijken valt. Onderdeel van het verbeterplan was de inrichting van een wondzorgbox met alle wondverzorgingsproducten. Zodra daar een of meer van waren gebruikt, zouden deze worden bijbesteld op kosten van de patiënt voor wie deze waren ingezet.

Door de ingewikkelde -en soms per verzekeraar verschillende- regelgeving is het niet uitvoerbaar gebleken wondverzorgingsproducten namens patiënten te bestellen en de wondzorgbox compleet te houden. Besloten is de patiënten duidelijk te informeren dat wondverzorgingsproducten zelf moeten worden aangeschaft, o.a. door middel van een vermelding op de website van de praktijken.

- Updaten van de sociale kaart

De update van de sociale kaart was minder ingrijpend op de dagelijkse processen in de praktijk, maar niet minder belangrijk. De actuele informatie van (para-) medische en sociale organisaties, alsmede van de ouderenzorg en geestelijke gezondheidszorg werden verwerkt. Het aanbod van diensten, producten en activiteiten is weer up-to-date waardoor onze patiënten en hulpverleners gemakkelijker hun weg kunnen vinden in het sociale domein.

- Verbeterplan maken voor het beleid na splenectomie

Als de milt operatief wordt verwijderd, raakt het lichaam een deel van zijn vermogen kwijt om beschermende antistoffen te produceren en ongewenste bacteriën uit het bloed te verwijderen. Daarom is het belangrijk dat patiënten zich adequaat beschermen, onder meer met vaccinaties en antibiotica. Een protocol hieromtrent is in de huisartsenpraktijk van belang maar gezien de frequentie van de ingreep niet urgent. Het verbeterplan is doorgeschoven naar 2022.

- Verbeterplan vaccinaties

Vanwege de te verwachten rol van huisartsen bij de Covid-19 vaccinaties werd aan het eind van 2020 een nieuw verbeterplan gestart. Binnen de praktijken werd aan de hand van een vragenlijst onderzocht hoe onder de destijds heersende beperkende omstandigheden de vaccinatierondes voor griep en pneumokokken waren verlopen. De resultaten zijn in het voorjaar van 2021 gebruikt voor de uitnodiging, registratie en uitvoering van de Covid-19 vaccinatie van 60-65 jarigen.

## 2. Metingen en rapportages in het kader van het kwaliteitsbeleid

Gedurende het jaar werden initiatieven ondernomen om de kwaliteit binnen de praktijk verder te optimaliseren.

### ECG-apparaat

De samenwerking binnen de praktijken werd verder vorm gegeven door de drie verschillende ecg-apparaten te vervangen door een gezamenlijk apparaat waarvan de bediening eenduidig is en er geen software verschillen meer zijn. Tevens is er nu directe terugkoppeling in het patiëntdossier.

### Gecombineerde Leefstijl Interventie

In de praktijken is een begin gemaakt met gecombineerde leefstijl interventie (GLI). Een van de praktijkhouders heeft op zich genomen dit initiatief verder te ontwikkelen in samenwerking met de fysiotherapie binnen het Gezondheidscentrum. Deze behandeling vanuit diverse disciplines richt zich op een blijvende gedragsverandering, met de intentie om overtollige kilo's permanent kwijt te raken. De eerste reacties van deelnemers aan deze tweejarige groepsbehandeling zijn positief, al hadden sommigen liever fysieke bijeenkomsten gezien dan de wegens Covid-19 gevoerde teleconsulten.

### Klinische lessen

Een onderdeel van kwaliteitsoptimalisatie zijn de klinische lessen over onderwerpen waarin een zorgmedewerker zich verdiept en de kennis overdraagt op praktijkhouders en medewerkers.

- Klinische les neus- en oogzorg

In het kader van de kwaliteitsverbetering zijn voor de verzorging van neus en oogaandoeningen kant- en klare boxen samengesteld (een 'neusbox' en een 'oogbox') waarin alle zaken voor de

behandeling van deze lichaamsdelen zijn verzameld. Op 17 juni is een klinische les verzorgd om de kennis up-to-date en algemeen bekend te houden.

- **Klinische les diagnostiek Jeugd GGZ**  
Via de gemeente is een POH-GGZ aanwezig in onze praktijk. Omtrent de herkenning van psychische jeugdandoeningen hebben de praktijkhouders en medewerkers een klinische les gevolgd over de diagnostiek bij Jeugd GGZ.
- **Klinische les wondzorg**  
Zie boven onder Verbeterplannen.
- **Klinische les CVRM**  
Het verbeterplan CVRM van 2020 werd in 2021 officieel afgesloten met een klinische les waarbij de medewerkers op de hoogte zijn gesteld van de meest verantwoorde zorg.

### Veilig Incident Melden

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid is het Veilig Incident Melden, het op een verantwoorde manier elkaar kunnen aanspreken op zaken die anders zouden kunnen. Bij de besprekingen hiervan kwamen vooral administratieve zaken aan de orde, die hebben geleid tot afspraken of aanpassing van de procedure:

- Aanpassingen gedaan om te voorkomen dat uitslagen van onderzoeken naar een andere ingeschrevene worden gestuurd.
- Aanpassingen gedaan om te voorkomen dat herhaalrecepten worden uitgeschreven met een andere dosering dan het oorspronkelijke voorschrift.
- Aanpassingen gedaan om 100% zeker te zijn dat een consult op de juiste wijze met de juiste naam en het juiste tijdstip in de agenda wordt geboekt.
- Wijziging gedaan in de notering van de wens van patiënten tot niet reanimeren. Een opgave van een specialist hierover wordt nagevraagd bij de patiënt om vergissingen en misverstanden te voorkomen.

### Training

Het op- en afgaande aantal besmettingen heeft weinig ruimte gegeven voor groepsactiviteiten. Half november werd voor de gezamenlijke praktijken een afscheidsbijeenkomst gehouden voor vier medewerkers en praktijkhouder Ernst van Grondelle. Aan de bijeenkomst was een training gekoppeld over gedragstypologie, met achtergrondinformatie over persoonlijkheidstypen en over hoe zorgmedewerkers hun gedrag hier functioneel op kunnen afstemmen.

### 3. Vooruitblik op lopend/komend jaar

Op het moment van schrijven zijn de beperkende maatregelen weer aangescherpt als gevolg van de snelle verspreiding van de Omikron-variant van het Covid-virus. Momenteel heeft dat nog weinig invloed op de beschikbaarheid van de zorg. We houden daaromtrent de vinger aan de pols.

Enkele medewerkers ronden de praktijkopleiding POH-somatiek in 2022 af en er is een doktersassistente in opleiding.

Verbeterplannen voor 2022:

- Gestructureerd overleg POH-S. Om meer uniformiteit in behandeling en registratie tussen de praktijkondersteuners van de drie praktijken te bewerkstelligen, zal een gestructureerd overleg worden opgezet (n.a.v. accreditatie 2021).
- Project steriel verpakken specula (n.a.v. van accreditatie 2021).
- Onderzoek wachttijd en bejegening aan de telefoon (n.a.v. accreditatie 2021).
- Verbeterplan maken voor het beleid na splenectomie.

### 4. Slot

De situatie in een groot deel van 2021 was minder extreem dan in het jaar daarvoor. Onze hoop is dat in 2022 de normale voortgang van de patiëntenzorg verder voortgang kan vinden, ondanks Covid-19 en ondanks de grotere druk op de praktijken door de onderbezetting bij de Huisartsenposten voor nacht-, avond- en weekendzorg.