

Huisartsen HOED Veldpoort



Jaarverslag 2024
Publicatiedatum 28 april 2025



Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Praktijkorganisatie.....	4
<i>Bereik- en beschikbaarheid</i>	4
<i>Huisartsenpraktijken</i>	4
<i>Praktijkondersteuning</i>	5
<i>In – en uitstroom</i>	5
2. Zorgaanbod	6
<i>Een aantal cijfers uit 2024</i>	7
3. Kwaliteitsbeleid; evaluatie 2024	11
<i>Het melden en analyseren van (bijna-) incidenten</i>	11
<i>Opvangen en afhandelen van klachten</i>	12
<i>Evaluatie zorgprogramma's</i>	12
<i>Analyse van risico's voor medewerkers</i>	13
<i>Patiëntenervaringen onderzoek</i>	14
<i>Opstellen van een beleidsplan voor de middellange termijn</i>	14
<i>Onderwijs- en onderzoeksactiviteiten</i>	14
<i>Deskundigheidsbevordering</i>	15
<i>Kwaliteitsbevordering door certificeringstraject</i>	15
<i>Beleidsdoelstellingen jaarplan 2024</i>	16
4. Vooruitblik op 2025	18
<i>Jaarplan 2025</i>	18



Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag van de vier huisartsenpraktijken binnen de HOED Veldpoort. Met dit verslag willen we een ieder die bij onze praktijk betrokken is een inkijk bieden in ons zorgaanbod over het jaar 2024.

In dit jaarverslag evalueren we het gevoerde beleid in het afgelopen jaar en kijken we ook alvast vooruit naar het voorliggende jaar.

In 2024 zijn de huisartsenpraktijken weer bezocht door een auditor van de NPA die de kwaliteit van de zorg die wij verlenen getoetst heeft aan de geldende kwaliteitseisen.

De audit is afgesloten met een goede beoordeling. Dit betekent dat onze praktijken voor de komende drie jaar weer geaccrediteerd zijn. Wij blijven dus met trots drager van het kwaliteitskeurmerk.

Met het gehele team werken we er hard aan om te zorgen dat onze ruim 10.000 patiënten de zorg kunnen (blijven) ontvangen, zoals deze ook bedoeld is: dichtbij, persoonlijk en van goede kwaliteit. We danken dan ook hierbij alle praktijkmedewerkers die zich in 2024 hiervoor hebben ingezet!

Veel plezier met het lezen van dit jaarverslag!

Namens het gehele team van de huisartsenpraktijken Veldpoort,

Dr. M. Bonnema,
Huisarts en voorzitter van de HOED.



1. Praktijkorganisatie

De huisartsen van de HOED Veldpoort zijn gevestigd in het historische en monumentale Jannink complex, midden in het centrum van de stad Enschede.

Bovenaanzicht Janninkcomplex



Bereik- en beschikbaarheid

De huisartsenpraktijken zijn op werkdagen geopend van 08.00 uur – 17.00 uur.

Buiten kantooruren kunnen patiënten uitsluitend voor spoedeisende problemen, die niet kunnen wachten tot de volgende werkdag, contact opnemen met de Spoedpost Huisartsen Twente (SHT) via 088-5551188.

De huisartsen van Veldpoort regelen bij afwezigheid van één van de huisartsen met elkaar de waarneming voor de patiëntenzorg van de afwezige huisarts, die niet kan wachten tot de volgende werkdag.

Huisartsenpraktijken

Praktijk Snijders-Sijes

Dr. Snijders-Sijes beheert een solopraktijk. In 2024 is zij 1 dag in de week, op dinsdag, ondersteund door een vaste waarnemer, dr. Boerhof.

Dr. Snijders-Sijes is naast haar functie als huisarts ook projectleider van het zorgprogramma ouderenzorg. Daarnaast is zij, namens Hagro 3 Veldpoort, afgevaardigde voor de huisartsenzorg Twente. Hier vallen onder andere de LHV en SHT-Thoon onder (Spoedpost Huisartsen Twente-Oost en huisartsenorganisatie). Ze is als afgevaardigde ook verantwoordelijk voor de terugkoppeling van informatie naar de Hagro. Tevens is zij verantwoordelijk voor het proces rondom de jaarlijkse griep- en pneumokokkenvaccinaties.

Praktijk Bonnema

Dr. Bonnema beheert een solopraktijk. In 2024 is zij 1 dag in de week, op woensdag, ondersteund door een vaste waarnemer, dr. Molenkamp.

Naast haar functie als huisarts is dr. Bonnema voorzitter van de HOED en projectleider diabetes, osteoporose en GGZ. Daarnaast maakt zij deel uit van de VIM commissie.

Praktijk Verspaandonk

Dr. Verspaandonk beheert een solopraktijk. In 2024 is zij 1 dag in de week, op dinsdag, ondersteund door een vaste waarnemer, dr. Molenkamp.

Dr. Verspaandonk is naast haar functie als huisarts ook projectleider Astma/COPD en aanspreekpersoon binnen de projecten 'combiconsult', 'therapietrouw' en 'doelmatig voorschrijven'. Tevens is zij penningmeester binnen de HOED en is zij bestuurslid van stichting Veldpoort. Ook is zij lid van de VIM commissie. Daarnaast representeert zij de HAGRO binnen de GHOR (Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio).

Praktijk Lewis

Dr. Lewis beheert een solopraktijk. In 2024 is zij 1 dag in de week, op dinsdag, ondersteund door een Verpleegkundig Specialist, mw. Muñoz-Boza Ferres.

Dr. Lewis is naast haar functie als huisarts ook projectleider CVRM.

Praktijkondersteuning

De huisartsen van de HOED Veldpoort hebben ondersteuning ingezet in de zorg voor hun patiënten. Deze ondersteuning wordt geboden door doktersassistenten, praktijkverpleegkundigen/-ondersteuners en een praktijkmanager. Daarnaast is er een praktijkondersteuner geestelijke gezondheidszorg (POH-GGZ) in dienst en werken er via de Stichting POH-GGZ Twente (SPGT) ook twee POH-GGZ en een POH-Jeugd binnen de praktijken (op detachingsbasis). Via de wijkteams van de gemeente Enschede is er één ochtend in de week een wijkcoach aanwezig binnen de huisartsenpraktijken.

In – en uitstroom

Vanaf eind 2024 is een gedetacheerde POH-GGZ collega niet meer werkzaam binnen de HOED van Veldpoort. Hij is begin 2025 vervangen door een nieuwe collega, wederom op detachingsbasis. Begin oktober 2024 is er een doktersassistente met zwangerschapsverlof gegaan. Dit verlof is niet vervangen, maar opgevangen door de collega's. In februari 2025 zal de desbetreffende doktersassistente weer terugkeren in het team.

Eén wijkcoach, via de wijkteams van de gemeente Enschede, is langdurig uitgevallen, waardoor er in 2024 maar 1x per 2 weken een wijkcoach aanwezig kon zijn binnen de huisartsenpraktijken.

Ten opzichte van 2023 is het ziekteverzuimpercentage licht gestegen. Hierin vallen geen opvallende trends te ontdekken voor wat betreft de oorzaken van het verzuim.

Ondanks grote personeelstekorten in de zorg zijn wij erg blij dat we met ons stabiele team de continuïteit van zorg kunnen waarborgen!



2. Zorgaanbod

Het basisaanbod bestaat uit de eerste opvang van alle klachten en symptomen die samenhangen met gezondheid of ziekte. De medewerkers van de HOED Veldpoort verlenen deze zorg in de vorm van spreekuurconsulten, e-consulten, telefonische consulten en indien noodzakelijk huisbezoeken bij de patiënt. De huisartsen werken volgens de richtlijnen van het Nederlandse Huisartsengenootschap (NHG). Van deze richtlijnen kan afgeweken worden wanneer daarvoor redenen bestaan en dit wordt geregistreerd in het dossier van de betreffende patiënt.

Voor veelvoorkomende klachten bestaat het aanbod uit diagnose en behandeling; bij minder voorkomende klachten verwijzen onze praktijken door.

Het basisaanbod van onze praktijk sluit volledig aan bij “Aanbod huisartsgeneeskundige zorg (LHV, 2022)”.

Extra zorg

Het extra zorgaanbod betreft (verrichtingen)aanbod en zorg die huisarts-overstijgend zijn en vaak primair tot het takenpakket van andere zorgverleners behoort. Dit aanbod vergt extra scholing, deskundigheidsbevordering en/of een aangepaste praktijkvoering. Extra aanbod kan alleen worden geboden als het basisaanbod hierdoor niet in de verdrinking komt.

Ons extra zorgaanbod bestaat uit:

- 24-uurs bloeddrukmetingen
- Preventieve uitstrijkjes in het kader van het Bevolkingsonderzoek
- Het plaatsen/verwijderen van een Intra Uterine Device (IUD, spiraal)
- Het plaatsen/verwijderen van een Implanon
- Uitlenen en uitlezen OSAsense, voor een snelle screening op slaapapneu in de eerste lijn
- Teledermatologie
- Cyriax injecties
- MRSA-screening
- Mogelijkheid tot het maken en beoordelen van een ECG
- Diagnostiek met behulp van een Doppler
- Enkel/armindex metingen
- Het instellen en vervolgen van patiënten met insulineafhankelijke diabetes mellitus type 2
- Het aanbieden van longfunctieonderzoek (spirometrie)
- Influenza- en pneumokokkenvaccinatie van risicogroepen.
- Het verlenen van jeugdhulp door een POH-Jeugd

Uitgelicht: influenza- en pneumokokkenvaccinatie van risicogroepen

In 2024 hebben de huisartsen binnen Veldpoort gezamenlijk 1996 griepvaccinaties mogen zetten bij kwetsbare en oudere patiënten. Dit komt neer op 57,8 % van de geïndiceerde groep (3451 patiënten), ten opzichte van 57,6 % in 2023. De daling van de vaccinatiegraad in 2022 en 2023 lijkt te stabiliseren, maar er zal in de loop van de jaren pas duidelijk worden hoe zich dit verder zal gaan ontwikkelen.

In 2024 zijn er in totaal 260 pneumokokkenvaccinaties gezet bij de doelgroep die in dit jaar hiervoor in aanmerking kwamen, namelijk de patiënten geboren van 01-01-1961 tot en met 31-12-1964.



Een aantal cijfers uit 2024

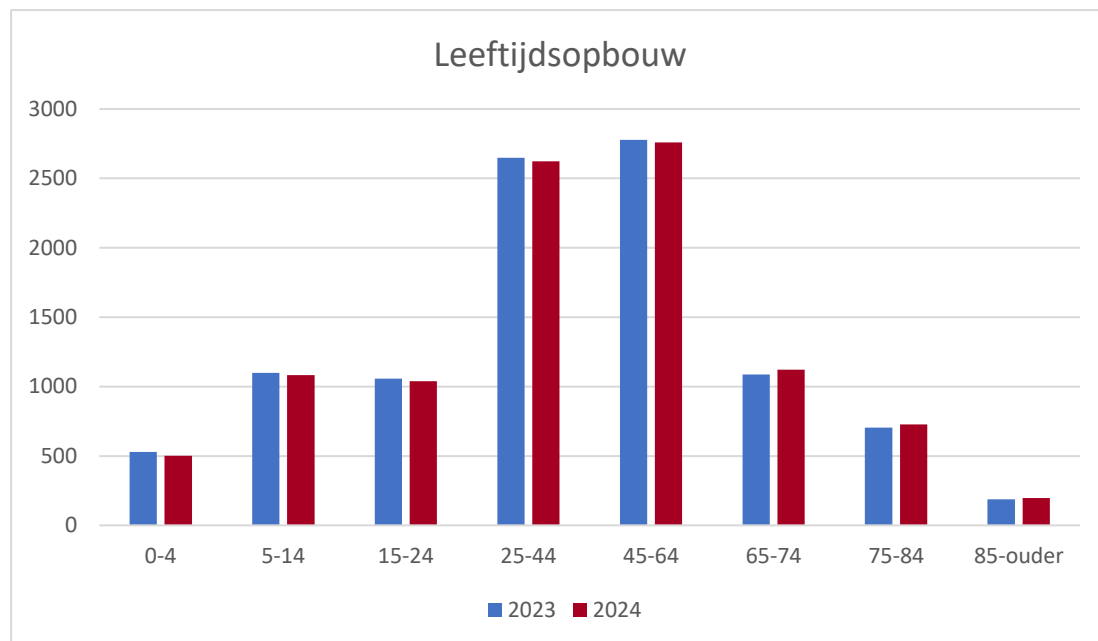
Onderstaande getallen komen uit Promedico-ASP, het huisartseninformatiesysteem (HIS) waar binnen de HOED Veldpoort gebruik van gemaakt wordt, en VIPLive, een regionaal zorgplatform waar de praktijken sinds 2023 mee werken.

Patiëntenpopulatie

De praktijken hebben in 2024 gemiddeld 2579 ingeschreven patiënten per praktijk gehad. Dit aantal valt boven de gemiddelden van een normpraktijk (2095 patiënten), maar is lichtelijk gedaald ten opzichte van 2023.

Van de totale patiëntenpopulatie is 49 % mannelijk en 51 % vrouwelijk.

In totaal is 25,5 % van de populatie > 60 jaar (ten opzichte van 25,3 % in 2023).



Uit de grafiek valt af te lezen dat, ten opzichte van 2023, de patiëntenpopulatie in de laagste leeftijdscategorieën wat gedaald is en in de leeftijdscategorie > 65 jaar gestegen is. Dit is passend bij het beeld van vergrijzing

Diagnoses en contactredenen met de huisartsenpraktijken

De top tien van de reden voor contact met de huisarts in 2024, in vergelijking met 2023, is in het volgende schema inzichtelijk gemaakt.

Top tien diagnoses c.q. contactredenen in 2023 en 2024

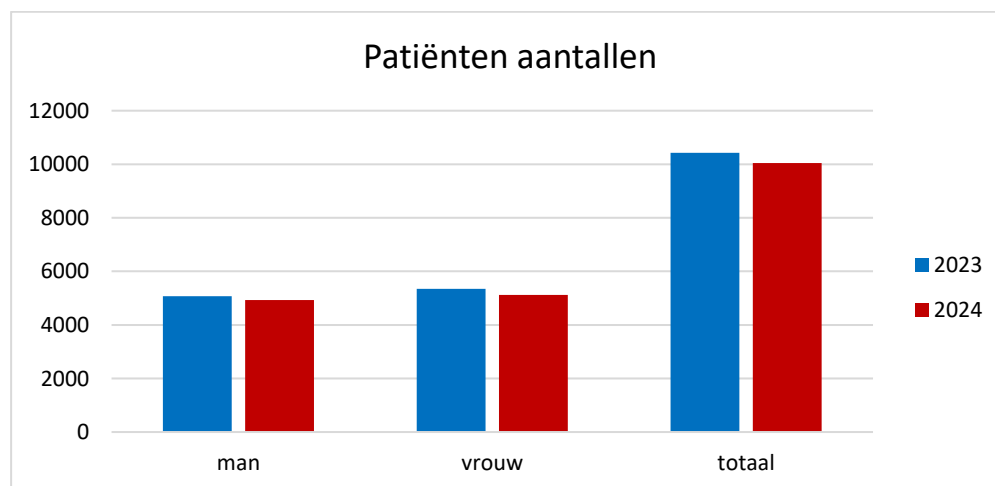
Omschrijving klachten 2023	ICPC	Omschrijving klachten 2024	ICPC
Essentiële hypertensie zonder orgaanbeschadiging	K86	Essentiële hypertensie zonder orgaanbeschadiging	K86
Diabetes mellitus type 2	T90.02	Diabetes mellitus type 2	T90.02
Cystitis/urinewegsinfectie	U71	Cystitis/urinewegsinfectie	U71
Hoesten	R05	Hoesten	R05
Astma	R96	Hypercholesterolemie	T93.01
Moeheid/zwakte	A04	Moeheid/zwakte	A04
Wratten	S03	Astma	R96
Hypercholesterolemie	T93.01	Andere gelokaliseerde buikpijn	D06
Acute infectie bovenste luchtwegen	R74	Wratten	S03
Andere psychische symptomen/klachten/ depressie	P29/P79	Knie symptomen/klachten	L15

Uitgelicht contactredenen 2024 ten opzichte van 2023

Als we naar de reden van contact met de huisarts kijken zien we dat hierin in 2024 geen hele grote verschuivingen opgetreden zijn, ten opzichte van 2023. Er zijn wel twee nieuwe contactredenen/diagnoses in de top 10 zichtbaar, maar als we de cijfers naast elkaar leggen zien we dat het hier om nuance verschillen gaat.

De opvallende stijging in 2023 in de contactreden/diagnose 'moeheid/zwakte' is gestabiliseerd, maar nog steeds hoger dan in de voorgaande jaren.

Patiënten aantallen



Groei van de praktijken



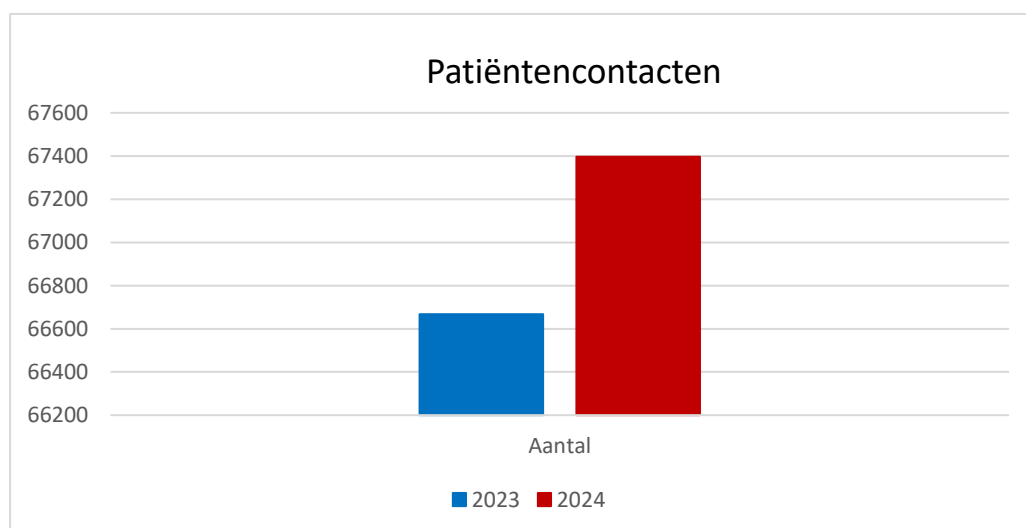
Patiënten aantallen en groei van de praktijken uitgelicht

Aan de hand van de cijfers uit de grafieken kunnen we concluderen dat er in 2024 een lichte afname te zien is in het totaal aantal patiënten die binnen de praktijken ingeschreven staan. Het aantal inschrijvingen ligt in 2024 dan ook lager dan het aantal uitschrijvingen. Ook is te zien dat het aantal overlijdens hoger ligt dan het aantal geboortes.

De praktijken van de HOED Veldpoort zijn gesloten voor nieuwe patiënten, uitzonderingen daar gelaten. Zo hebben de praktijken een aantal patiënten overgenomen van de in 2024 failliet verklaarde Comed praktijk. Deze patiënten hebben de mogelijkheid geboden gekregen om zorg te vragen als passant bij huisartsenpraktijk Thoen. Maar de zorgzwaarte en de chronische zorgbehoefte van een aantal patiënten maakte dat passanten zorg niet passend is bij de zorgbehoefte en zorgzwaarte. Een aantal van deze patiënten zijn als nieuwe patiënten ingeschreven zijn.

De redenen van een uitschrijving uit de praktijken ligt vooral in verhuizing naar een andere stad, plaatsing in een verpleeghuis/inrichting of door het overlijden van een patiënt.

Het aantal patiëntencontacten



Het aantal patiëntencontacten uitgelicht

In 2024 is er wederom een stijging te zien in het totaal aantal patiëntencontacten met de huisartsenpraktijken ten opzichte van 2023. Het gaat om een toename van 1,09 % in het totale aantal patiëntencontacten.

De gemiddelde contactfrequentie per patiënt in 2024 komt neer op 6,53 ten opzichte van 6,40 in 2023. Dit ligt hoger dan het landelijke gemiddelde van 5,2 contacten per patiënt op jaarbasis (in 2023 gemeten door Nivel Zorgregistraties Eerste Lijn).

Dit wil overigens niet zeggen dat alle ingeschreven patiënten ook daadwerkelijk zoveel contact met de huisarts gehad hebben. In totaal heeft 18% van alle ingeschreven patiënten in 2024 helemaal geen contact gehad met de huisarts. Daarentegen heeft 41 % tussen de 1 en 5 contacten gehad, 29 % tussen de 6 en 15 contacten, 10% tussen de 16 en 30 contacten en 2% heeft meer dan 30 contacten met de eigen huisarts gehad. Dit is nagenoeg hetzelfde beeld als wat we in 2023 hebben gezien, er zijn hierin dus geen verschuivingen opgetreden.

Ondanks het feit dat het totaal ingeschreven patiënten per praktijk licht daalt, neemt het aantal contacten dus nog steeds toe. Duidelijk is te zien dat de zorgwaarde bij patiënten > 65 toeneemt. In totaal 41 % van alle contacten komen van patiënten die > 65 zijn. De zorgvraag is het hoogste bij patiënten die ouder zijn dan 85 jaar.

Dit past ook bij het landelijke beeld rondom vergrijzing en de trend dat ouderen lang zelfstandig thuis (willen) blijven wonen. Naast de stijging in de zorgvraag thuis, wordt de zorgvraag aan deze patiëntencategorie ook meer divers. Met name ouderen krijgen te maken met meerdere chronische aandoeningen tegelijk, wat de zorgvraag complexer kan maken.



3. Kwaliteitsbeleid; evaluatie 2024

Goede en veilige zorg vraagt om een zorgvuldig kwaliteitsbeleid. Maatschappelijke trends, ontwikkelingen in de zorg en nieuwe inzichten veranderen de kijk op kwaliteit. Iedere zorgaanbieder heeft een wettelijke verplichting om “de kwaliteit van de zorg systematisch te bewaken, te beheersen en te verbeteren”. Ons kwaliteitsbeleid is een hulpmiddel welke er op gericht is om een voortdurend leerproces op gang te houden in onze praktijk met medewerkers, collega's, patiënten en andere belanghebbenden rondom de kwaliteit van de zorg.

Hieronder een weergave van de belangrijkste resultaten en maatregelen uit 2024, voortvloeiend uit ons doorlopende kwaliteitsbeleid.

Het melden en analyseren van (bijna-) incidenten

Bij Veilig Incident Melden (VIM) worden incidenten en bijna-incidenten binnen ons dagelijks werk gemeld, geanalyseerd en worden er verbetermaatregelen voorgesteld. Doel is om herhaling te voorkomen door de processen beter te borgen.

In 2024 zijn er in totaal 27 VIM meldingen gedaan, ten opzichte van 26 meldingen in 2023.

De top 3 van meest voorkomende VIM meldingen in 2024 zijn:

1. Patiënten die bloed willen prikken op het lab, maar voor wie geen lab aanvraag gemaakt is.
2. Medicatie niet (juist) voorgeschreven
3. Verkeerde verwerking van informatie in patiëntendossier, waardoor foutieve informatie in dossier en/of bij patiënt terecht komt.

Deze top 3 is vergelijkbaar met die van 2023.

Ondernomen maatregelen om te kunnen verbeteren

Alle VIM meldingen worden besproken in de VIM-commissie, die bestaat uit twee huisartsen en één doktersassistente. De meldingen worden gecategoriseerd op ernst, op frequentie van voorkomen en de vermoedelijke oorzaak wordt geanalyseerd. Ook wordt er gekeken waar in het proces iets misgegaan is en of dit procesmatig is of dat het om een individuele melding gaat; er volgt dan ook altijd een individuele terugkoppeling naar de betrokken medewerker en mogelijke verbetermaatregelen worden besproken. Daar waar het om procesmatige (bijna-) incidenten gaat, wordt dit tijdens multidisciplinaire overleggen besproken en wordt er met elkaar nagedacht over mogelijke verbetermaatregelen. Soms gaat het dan alleen om het vergroten van de bewustwording omtrent het beleid, soms wordt er tot de conclusie gekomen dat het beleid aangepast dient te worden.

De maatregelen om te verbeteren, die in 2023 ondernomen zijn laten wel verbetering zien, maar hebben niet altijd gezorgd voor een structurele oplossing; uiteindelijk blijft het mensenwerk.

Er zijn in 2024 geen calamiteiten gemeld en geen meldingen van datalekken gedaan bij de Autoriteit Persoonsgegevens.



Opvangen en afhandelen van klachten

Binnen de HOED van Gezondheidscentrum Veldpoort bestaat een klachtenregeling. Het doel van onze klachtenregeling is om de klachten van patiënten naar ieders tevredenheid op te lossen, om van de klacht te leren en zo nodig wijzigingen aan te brengen in ons intern functioneren.

Indien patiënten een klacht hebben kunnen zij dit op diverse manieren melden.

- In de spreekkamer aan de huisarts of POH of aan de balie bij de doktersassistente
- Schriftelijk via een brievenbus bij de balie
- Telefonisch aan de doktersassistente
- Via de website van de huisartsen
- Per e-mail

Op de individuele websites van de huisartsenpraktijken worden patiënten geïnformeerd over de klachtenprocedure. Uiteraard proberen we altijd samen met de patiënt naar een passende oplossing te zoeken. Maar als de klachtenbehandeling niet naar tevredenheid van de patiënt verloopt, dan kan er een klacht ingediend worden via het Klachtenpunt Huisartsenzorg Twente. De klacht wordt dan door een onafhankelijke klachtenfunctionaris in behandeling genomen.

Ondernomen maatregelen om te kunnen verbeteren

In 2024 zijn er 4 schriftelijke klachten binnengekomen. Het ging inhoudelijk om vier verschillende klachten. Alle klachten zijn naar tevredenheid van de melders afgehandeld. Hieruit zijn geen structurele verbetermaatregelen naar voren gekomen.

Evaluatie zorgprogramma's

De volgende zorgprogramma's voor chronische aandoeningen zijn op Veldpoort aanwezig:

- Diabetes Mellitus 2 (DM)
- Cardiovasculair risicomanagement (HVZ/VVR)
- COPD/Astma
- Atriumfibrilleren (AF)
- Zorg voor kwetsbare ouderen (KWO)
- Osteoporose
- Stoppen met roken
-

Het aantal patiënten die voor een chronische aandoening periodieke zorg ontvangt via de huisarts is in het volgende schema inzichtelijk gemaakt*:

Chronische aandoeningen en preventie

Omschrijving	Aantal patiënten	Percentage gehele patiëntenpopulatie
DM	618	6,5%
COPD	149	1.5%
Astma	291	2.9%
HVZ	495	4.9%
VVR	795	8,0%
AF	128	1.3%
KWO	259	2.6%
Osteoporose	97	1.0%
Stoppen met roken	31	0.3%

**Het daadwerkelijke aantal patiënten die voor één van bovenstaande chronische aandoeningen gezien zijn, ligt hoger dan in de tabel beschreven. Dit komt doordat in de tabel alleen patiënten opgenomen zijn die binnen de zorgprogramma's opgenomen zijn. Daarnaast worden er ook patiënten gezien die buiten deze zorgprogramma's vallen maar wel chronische zorg nodig hebben. Deze zijn niet meegenomen in de tabel.*



Elk zorgprogramma heeft een huisarts als coördinator en een verantwoordelijke POH als aanspreekpunt.

De kwaliteit van de zorgprogramma's wordt op de volgende manieren gewaarborgd:

- Bij alle zorgprogramma's wordt geregistreerd in het HIS (huisartsen informatie systeem) Promedico-ASP met daarbij een koppeling naar VIPLIVE. Door te registreren en periodiek de uitkomsten te bekijken, krijgen we een beeld van de geleverde zorg en de kwaliteit. Per zorgprogramma hebben we vastgesteld welke kwaliteitsindicatoren wij willen registreren voor een goede evaluatie.
- Twee keer per jaar vindt een "groot multidisciplinair overleg" plaats met alle betrokken zorgverleners van de zorgprogramma's. Hierbij wordt de zorg op elkaar afgestemd, houdt men elkaar op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen binnen de verschillende disciplines en worden waar nodig aanpassingen gedaan. Tevens wordt de voortgang bewaakt, eventuele obstakels besproken en worden de uitkomsten van de halfjaarlijkse indicatorrapporten doorgenomen. Waar nodig wordt bijgestuurd en worden er nieuwe doelen gesteld. Dit wordt dan weer verwerkt in het Planning & Control (P&C) document.
- Maandelijks is er een overleg tussen alle POH-medewerkers om eventuele problemen binnen een ketenzorgprogramma te kunnen bespreken en daar actie op te ondernemen.

Ondernomen maatregelen om te kunnen verbeteren

- In 2024 zijn patiënten met meerdere chronische aandoeningen (meerdere zorgprogramma's) zo veel mogelijk gecombineerd in één consult. Zo is de belasting voor de patiënt minder en kan er efficiënter gewerkt worden.
- In 2024 is het stoppen met roken programma opgestart. Het is nu mogelijk om intern hulp en begeleiding te bieden aan patiënten die willen stoppen met roken.
- In 2024 is onderzoek gedaan naar effectievere registratie. Voorheen was een landelijk protocol vastgesteld. Echter met het doel om meer patiëntgerichte zorg te kunnen verlenen en in het kader van meer tijd voor de patiënt zijn deze landelijke kwaliteitsindicatoren losgelaten. Er heeft daarom een groot multidisciplinair overleg plaatsgevonden waarin het gehele protocol is doorgenomen. De praktijk heeft gekeken naar welke informatie echt geregistreerd moet worden om de kwaliteit van onze zorg te kunnen waarborgen en evalueren.

Analyse van risico's voor medewerkers

Om gezondheid-en veiligheidsrisico's voor medewerkers inzichtelijk te maken, voeren we eenmaal per 3 jaar een RI&E uit.

In 2024 is er een RI&E huisartsenzorg uitgevoerd door middel van een applicatie via de Stichting Sociaal Fonds Huisartsenzorg (SSFH). De uitgevoerde RI&E sluit aan op de nieuwe aanpassingen in de Arbocatalogus welke ook in 2022 op onderdelen is geactualiseerd en door de Nederlandse Arbeidsinspectie is goedgekeurd.

Gelukkig bleek uit de uitgevoerde RI&E dat al veel op de juiste manier geregeld en geborgd is.

Voor de knelpunten die wel naar voren kwamen hebben we verbetermaatregelen geformuleerd en zijn hiermee aan de slag gegaan.

Ondernomen maatregelen om te verbeteren

- Er is een audit infectiepreventie uitgevoerd door Labmicta, om inzicht te verkrijgen in de wijze van reiniging, desinfectie en naleving van (hand) hygiëne en veilig werken. De uitkomsten hiervan zijn gedeeld en de werkinstructies zijn waar nodig aangepast
- Er is een procedure opgesteld voor het bevorderen van veiligheid bij thuisbezoeken/visites.



Patiëntenervaringen onderzoek

De huisartsen van de HOED Veldpoort meten de mate van patiënttevredenheid minimaal één keer per 3 jaar. In 2024 is ervoor gekozen patiënten de mogelijkheid te geven om hun ervaring met hun huisarts te delen via een beschikbaar gestelde patiënten enquête, de zo genoemde Europep enquête. Deze is beschikbaar gesteld via de website en via de praktijk (medewerkers) zelf.

Ondanks een lage opbrengst is wel uit deze enquête gebleken dat de tevredenheid met de eigen huisarts over het algemeen boven het gemiddelde ligt.

Wel gaven patiënten geven aan dat, gemiddeld meer dan de referentiewaarde, de huisarts tijdens het consult vaak gestoord wordt door onder andere telefoon tussendoor.

Ondernomen maatregelen om te verbeteren

- Er is een werkafpraak gemaakt om verstoringen tijdens het spreekuur van de huisarts te minimaliseren in geval van niet directe spoed, waardoor het spreekuur efficiënter kan verlopen voor zowel huisarts als de patiënt.
- Er is besloten om de patiënten enquête structureel beschikbaar te houden via de websites van de huisartsenpraktijken. Patiënten worden via de wachtkamerschermen geattendeerd over de mogelijkheid om hun ervaringen met hun eigen huisarts te delen. In het eerste kwartaal van elk jaar zal hier een rapport van gedraaid worden. De uitkomsten hiervan zullen jaarlijks input kunnen leveren voor nieuwe maatregelen om verder te kunnen verbeteren.

Opstellen van een beleidsplan voor de middellange termijn

Eind 2024 is er een nieuw beleidsplan opgesteld voor de jaren 2025-2028. In dit meerjarenbeleidsplan zijn de missie en visie geüpdatet en bijgewerkt en zijn de inhoudelijke doelstellingen bepaald voor de middellange termijn. Het regiobeeld, de regiovisie Twente en de Visie eerstelijnszorg 2030 zijn onder andere gebruikt om beleidsdoelstellingen te formuleren, waarmee er ingespeeld wordt op trends en nieuwe, te verwachten, ontwikkelingen in de regio. De hoofddoelstelling die we hierbij hanteren is: het bieden van de juiste zorg op de juiste plek, het vergroten van de zelfredzaamheid van de patiënt en de samenwerking tussen verschillende zorgaanbieders waardoor we passende zorg kunnen leveren waarbij we efficiënt te werk gaan en oog hebben voor het werkplezier.

Onderwijs- en onderzoeksactiviteiten

De HOED Veldpoort is een erkend leerbedrijf. Dat betekent dat de praktijken fungeert als stage/opleidingspraktijk voor de opleiding van praktijkverpleegkundige-/ondersteuner (Saxion of andere aanbieders van de opleiding) en doktersassistentes (ROC) om de uitstroom te bevorderen van gediplomeerde zorgmedewerkers in een krappe arbeidsmarkt.

In 2024 hebben vier doktersassistentes in opleiding, vanuit het ROC Twente, stage gelopen binnen de HOED van Veldpoort. Drie stages betroffen een periode van drie maanden, één stage bedroeg een zogenaamde snuffelperiode van in totaal 96 klokuren.



Deskundigheidsbevordering

Kwaliteitszorg leveren betekent dat elke patiënt mag verwachten dat de hulpvraag ten aanzien van zijn ziekte of aandoening wordt benaderd met maximale inzet van deskundigheid en ervaring. De deskundigheid van de verschillende zorgverleners vraagt om goede (geaccrediteerde) nascholing. Alle medewerkers worden geacht hun kennis en vaardigheden op diverse gebieden bekwaam te houden of uit te breiden. Hiervoor kunnen zij (gezamenlijk) cursussen en nascholingen volgen.

Input voor scholingsonderwerpen kunnen voortkomen uit bijvoorbeeld VIM-meldingen, klachtenmeldingen en op signalering vanuit de huisartsen, waarbij er behoefte gezien wordt aan actualisatie van kennis en/of vaardigheden. Individuele behoefte aan scholing kan door elke medewerker aangegeven worden in het jaargesprek. In het jaarplan worden de verplichte scholingen voor het komende jaar vastgesteld.

In 2024 zijn er, door alle medewerkers, zowel fysieke als online trainingen en scholingen gevolgd. De praktijkhouders hebben gezamenlijk de training 'oplossingsgericht werken in de eerste lijn' gevolgd, in het kader van MTVP (meer tijd voor de patiënt).

De scholingen 'acute behandeling herseninfarct', 'opiaten', 'diabetes' en 'het acuut zieke kind' zijn door (een aantal) doktersassistentes gevolgd. Ook is er op de praktijk een scholing 'handhygiëne' gegeven door Labmicta, dit als vervolg op de audit infectiepreventie.

De digicoach heeft een nascholing gevolgd en één van de preventiemedewerkers heeft hiervoor een training gedaan.

Tevens zijn we intern verder gegaan met het houden van telefoonkaartbesprekingen. Na evaluatie aan het begin van 2024 is de werkwijze hiervan aangepast; 1x per 6 weken wordt er door één doktersassistente een onderwerp voorbereid uit de NHG triagewijzer. Deze presenteert ze vervolgens aan het einde van de werkdag aan de overige doktersassistentes. Het proces rondom deze telefoonkaartbesprekingen wordt begin 2025 weer geëvalueerd.

De praktijkverpleegkundigen-/ondersteuners hebben nascholingen en trainingen gevolgd die gerelateerd zijn aan hun werkzaamheden en verantwoordelijkheden. Zo wordt de kennis accuraat gehouden en kan een ieder voldoen aan de eisen die aan de uitoefening van zijn/haar specifieke taken worden gesteld.

De huisartsen leggen verantwoording over hun nascholing af bij hun vijfjaarlijkse herregistratie via de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten (RGS).

Kwaliteitsbevordering door certificeringstraject

De HOED van Veldpoort draagt sinds 2015 het kwaliteitskeurmerk van de NPA. Om dit keurmerk te kunnen blijven behouden, vindt er eenmaal per drie jaar een externe audit in de praktijk plaats door een externe auditor, om de kwaliteit van de verleende zorg te toetsen aan de geldende kwaliteitseisen. Het gaat hierbij om een doorlopend proces, welke verweven is in ons dagelijkse manier van werken en we voortdurend bezig zijn met het verbeteren van de kwaliteit van onze zorg en onze organisatie.

In 2024 heeft een externe NPA-auditor de HOED van Veldpoort bezocht. Tijdens deze audit is besproken welke keuzes er gemaakt zijn door de HOED om de zorg op orde te hebben en op welke wijze er invulling gegeven wordt aan de lerende organisatie. Dit is vervolgens gespiegeld en getoetst aan de geldende kwaliteitsnormen. Er zijn een paar kleine aandachtspunten naar voren gekomen, maar we kunnen met trots stellen dat de audit met succes is doorlopen. Dat betekent dat het kwaliteitskeurmerk verlengd is met drie jaar.



Ondernomen maatregelen om te verbeteren

- Alle telefoonbanden zijn opnieuw ingesproken. Daar waar op de telefoonband de tekst werd weergegeven 'toets 1 bij een levensbedreigende situatie' is dit nu vervangen door 'voor spoedgevallen drukt u nu direct een 1'
- De protocollen infectiepreventie en sterilisatie waren niet geheel conform de NHG-norm opgesteld, dit is aangepast. Verder zal het protocol Infectiepreventie meer praktisch specifiek gemaakt gaan worden, waardoor het beter lees- en hanteerbaar zal worden.
- Een spoedset shock is nu ook aanwezig op de praktijk (en niet alleen maar in de visitetassen van de huisartsen), in de lade van het laboratorium.
- Sterilisatieproces instrumentarium is aangepast en gespiegeld aan de actuele normen.
- Alle specula worden verpakt en gesteriliseerd.
- Toegankelijkheid van privacygevoelige informatie aangescherpt; bakje met verwijsbrieven wordt om 17.00 uur opgeborgen in afsluitbare kast en papierbakken met 'vertrouwelijke documenten' worden dagelijks geleegd.

Beleidsdoelstellingen jaarplan 2024

Om te bepalen of de beoogde doelstellingen uit het jaarplan van 2024 behaald zijn, is elk proces afzonderlijk geëvalueerd. Dit is een onderdeel van de PDCA-cyclus. De P (plannen), de D (doen) en de C (controleren) zijn afgerond. De A (acteren/bijstellen) is een nog voortdurend proces. Onze beleidsdoelstellingen op organisatieniveau zijn een uitwerking vanuit het meerjarenbeleidsplan en worden jaarlijks bepaald en inzichtelijk gemaakt in een jaarplan.

Evaluatie van het gevoerde beleid

- Met iedere medewerker is een jaargesprek gevoerd. Een Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek (PAGO) is actief aangeboden.
- De huisartsen van de HOED Veldpoort zijn in 2023 gestart met 'Meer Tijd voor de Patiënt' (MTVP), een project dat door een combinatie van interventies als samenwerken met het netwerk, uitbreiding van personele capaciteit, anders werken in de praktijk en het realiseren van 15 minuten consulten leidt tot betere zorg en meer werkplezier in de huisartsenzorg (bron: LHV, 2023). In het kader van MTVP hebben de praktijkhoudende huisartsen de scholing 'oplossingsgericht werken in de eerste lijn' gevolgd met als doel om de huisartsen te trainen in het goede gesprek in lijn met 'positieve gezondheid'.
- In 2024 is de HOED Veldpoort aangesloten bij Welzijn op recept. Welzijn op Recept beoogt de verbinding tussen de huisarts/erstelijnszorgverlener en het welzijn/sociaal domein. Binnen Veldpoort werd al gebruik gemaakt van de expertises van een wijkteammedewerker, maar via Welzijn op Recept is er de mogelijkheid gekomen om tot een duurzame samenwerking te komen en de reeds bestaande samenwerking verder te ontwikkelen en te verdiepen.
- Er is een start gemaakt met het opzetten van een overkoepelende website van de HOED Veldpoort waarop de algemene HOED informatie weergegeven kan worden. Doel is om patiënten en externe organisaties op eenvoudige wijze inzage te laten verkrijgen in de werkwijze van de HOED Veldpoort en haar ontwikkelingen. Daarnaast moet het mogelijk worden om op een eenvoudige manier door te linken naar praktijkniveau, waar er praktijk specifieke informatie te vinden is. Het doel is om de website in 2025 functioneel te krijgen.
- In 2024 is zorgvuldig overwogen om als HOED Veldpoort over te stappen naar een regionaal Huisartsen informatiesysteem (HIS). De betrokken leveranciers zijn uitgebreid gesproken, maar uiteindelijk is er geconcludeerd dat een overgang naar een regionaal HIS op dit moment geen directe voordelen gaat opleveren.



Deze conclusie is Enschede breed getrokken en er zal nu door de Enschedese huisartsenvereniging bekeken worden op welke wijze er eenduidige afspraken gemaakt kunnen worden met Promedico/Sanday voor een stabiel HIS in Enschede.

- Er is door Labmicta een audit uitgevoerd 'Hygiëne- en infectiepreventie in de huisartsenpraktijk (HIP in de HAP)' met als doel het verbeteren van de infectiepreventie binnen de HOED, waarbij het risico op het ontstaan van zorginfecties verminderd wordt. Er zijn hier meerdere aandachtspunten uit naar voren gekomen, die allemaal omgezet zijn in verbetermaatregelen.
- De huisartsen hebben deelgenomen aan een heidag voor alle huisartsen in Enschede met als doel om met elkaar na te denken en oplossingen te zoeken om de continuïteit van de huisartsenzorg binnen Enschede te kunnen blijven waarborgen in de toekomst. Hieruit zijn meerdere punten ter overweging voort gekomen, die verder Enschede breed uitgewerkt zullen gaan worden.
- Aansluitend hierop is er binnen de HOED van Veldpoort gekeken wat er nodig is om coassistenten tijdens hun coschap huisartsengeneeskunde te gaan begeleiden. Doel hiervan is om aanstaande basisartsen de gelegenheid te bieden zich te oriënteren op de reguliere huisartsengeneeskunde als mogelijke toekomstige beroepskeuze. Helaas blijkt dit momenteel, door ruimtegebrek binnen de HOED, niet mogelijk te zijn. Met de eigenaar van het pand zal gekeken kunnen worden welke opties hier eventueel voor zijn (interne verbouwing?). Als dit duidelijk is, kan er met de zorgverzekeraar Menzis een gesprek aangegaan worden, om te kijken welke mogelijkheden zij hierin kunnen bieden.
- Het voorraadbeheer is verder geoptimaliseerd, door de huisartsensprekkamers qua voorraden gelijk te trekken.
- De opslagcapaciteit van 11 computers is uitgebreid zodat alle computers weer snel werken en nieuwe documenten opgeslagen kunnen worden. Hierdoor is het ICT-landschap geoptimaliseerd en voldoen we aan de wettelijke eisen ten behoeve van cybersecurity.
- Eén van de praktijkondersteuners heeft de opleiding 'stoppen met roken' afgerond en het 'Stoppen met roken spreekuur' is geïmplementeerd. Doel van dit spreekuur is om op een laagdrempelige manier gezondheidswinst te behalen bij patiënten en om zo bij te kunnen dragen aan de preventie van aan roken gerelateerde gezondheidsklachten aan.
- Er heeft een multidisciplinair afstemmingsoverleg plaats gevonden, met verschillende disciplines die werkzaam zijn binnen het Gezondheidscentrum. Met deze jaarlijkse overleggen streven we ernaar om elkaar laagdrempelig te kunnen blijven vinden, op de hoogte te blijven van lopende zaken en met elkaar te kunnen schakelen en brainstormen. Dit om zorg te kunnen blijven dragen voor het leveren van een compleet en geïntegreerd zorgaanbod en om zorg op maat af te kunnen stemmen op de individuele wensen en mogelijkheden van de patiënt.

Met bovenstaande ondernomen acties hebben we de belangrijkste doelstellingen uit het jaarplan 2024 behaald.

Er zijn ook punten geformuleerd, die nog verdere aandacht behoeven en als zodanig uitgewerkt dienen te worden in het jaarplan van 2025. Het is en blijft een continu proces van plannen maken, uitvoeren en evalueren, waarbij er verder bijgesteld kan worden. Dit proces is niet star, maar altijd in beweging.



4. Vooruitblik op 2025

Ons primaire doel is om te blijven leren en verbeteren, zodat u de zorg kunt ontvangen die u van ons mag verwachten. Terugblikken op het afgelopen jaar en de doelstellingen evalueren is daartoe een belangrijk middel ('waar staan we?').

Maar om te kunnen blijven verbeteren is vooruitkijken naar het jaar wat voor ons ligt minstens zo belangrijk. Dit doen we onder andere door te onderzoeken waar mogelijke kansen liggen en of we te maken hebben met mogelijke (nieuwe) wettelijke eisen. We spelen hierop in door nieuwe doelstellingen te formuleren ('waar willen we naar toe?').

Om er voor te zorgen dat onze patiëntenpopulatie erop kan blijven vertrouwen dat ze terecht kunnen bij hun huisarts, gaan we de komende jaren aan de slag op drie aandachtsgebieden en hebben we beleidsdoelstellingen geformuleerd die gericht zijn op:

- de (kwaliteit van de) patiëntenzorg
- de organisatie van de praktijk
- personeel

De hoofddoelstelling die we hierbij hanteren is: Het bieden van de juiste zorg op de juiste plek, het vergroten van de zelfredzaamheid van de patiënt en de samenwerking tussen verschillende zorgaanbieders waardoor we passende zorg kunnen leveren waarbij we efficiënt te werk gaan en oog hebben voor het werkplezier.

Het jaarplan 2025 is een uitwerking, gebaseerd op bovenstaande bevindingen en voortvloeiend uit het jaarplan van 2024 en de beleidsdoelstellingen uit het meerjarenbeleidsplan 2025-2028.

Jaarplan 2025

1. Patiëntgerichte zorg

- Er is een start gemaakt met het opzetten van een overkoepelende website voor de HOED Veldpoort waarop de algemene HOED informatie weergegeven zal gaan worden. Het doel is om patiënten en externe organisaties op eenvoudige wijze inzage te laten verkrijgen in de werkwijze van de HOED Veldpoort en haar ontwikkelingen. Daarnaast moet het mogelijk worden om op een eenvoudige manier door te linken naar praktijkniveau, waar er praktijk specifieke informatie te vinden is. In 2025 zal de website functioneel moeten gaan worden.
- Inzichtelijk maken van welke patiënten meer zorgvragen hebben dan passend is bij hun gezondheid (> 4 consulten). Doel is om ervoor te zorgen om deze patiënten meer mee te nemen in het eigen zorgproces en daarbij meer de eigen regie en verantwoordelijkheid krijgen binnen dit proces.
- Afstemmingsoverleg opstarten tussen POH-GGZ, POH-Jeugd en wijkcoaches; met als doel om te bepalen waarin zij elkaar kunnen ondersteunen, aanvullen en/of versterken.
- Doelen Chronische zorgprogramma's voor 2025:
 - Per zorgprogramma een nieuw protocol systeemtechnisch inregelen waarin de weloverwogen gekozen kwaliteitsindicatoren geïmplementeerd zijn.
 - Gebruik maken van de nieuwe protocollen om onze registratie efficiënter en nuttiger te maken.
 - In 2024 zijn voor zowel CVRM als DM nieuwe landelijke NHG-standaarden uitgekomen. Het doel is om deze standaarden in 2025 volledig geïntegreerd te hebben in de praktijk.



2. **Praktijkorganisatie**

- Verder vormgeven aan de lerende omgeving binnen de HOED van Veldpoort door middel van de inzet van intervisie in het kader van het regioplan 'Meer tijd voor de patiënt' (MTVP). Dit met als doel om te kunnen reflecteren op voortgang en resultaten binnen MTVP. Huisartsenpraktijken en medewerkers kunnen blijvend van elkaar leren en elkaar ondersteunen bij het doorvoeren en/of ontwikkelen van interventies.
- Optimaliseren voorraadbeheer door middel van introduceren Kanban kaarten systeem ten behoeve van het voorraadbeheer in de spreekkamers
- Het vervangen van circa 9 computers met als doel om op alle computers te kunnen werken met Windows 11.
- Om de continuïteit van de huisartsenzorg in Enschede te kunnen blijven waarborgen, wordt er binnen de stad Enschede gekeken naar een HAGRO herverdeling; aan de hand van deze ontwikkelingen zal er met de (vernieuwde) HAGRO (werk)afspraken gemaakt gaan worden.

3. **Personeel**

- Telefonische triage training voor alle doktersassistenten met als doel om extra vaardigheden te kunnen ontwikkelen die ingezet kunnen worden om de zorgvraag en de consultduur beter op elkaar af te stemmen. Hierdoor kan er een goede regie worden gevoerd over de agenda's van de zorgprofessionals in de praktijk. Daarnaast kunnen doktersassistenten meer gerichte zelfzorg adviezen geven, wat de druk op het spreekuur van de huisarts kan verminderen.
- Reductie van werkbelasting voor de praktijkhouders door:
 - het structureel verkopen van ANW-diensten
 - spreekuurtijden waar wenselijk anders in te richten voor/na een (nacht)dienst
 - te onderzoeken of het in dienst nemen van een HD (huisarts in dienstverband) structureel kan zorgen voor een lagere werkbelasting, ook tijdens piekmomenten.

