

# Huisartsenpraktijk

## De Egelantier



### Kwaliteitsjaarverslag 2020

&

### Beleidsplan 2021-2022

Bezoekadres: Egelantierstraat 194 C, 1214 EH Hilversum  
Telefoon: 035 6248381  
Website: <https://huisartsenpraktijkdeegelantier.uwartsonline.nl/>

## **1. INLEIDING3**

## **2. TERUGBLIK OP HET JAAR: VERBETERPLANNEN EN ACTIES3**

## **3. METINGEN EN RAPPORTAGES IN HET KADER VAN HET KWALITEITSBELEID4**

Cijfers4

## **4. VOORUITBLIK6**

Prioriteitenlijst verbeterplannen 20216

## **5. SLOT7**

## **6. KENMERKEN VAN DE PRAKTIJK7**

### **Gezondheidszorgdisciplines in De Egelantier7**

Overige disciplines8

### **De organisatie binnen Huisartsenpraktijk De Egelantier8**

Praktijkorganisatie8

Preventie11

Praktijkinrichting/ instrumentarium12

Automatisering12

Privacy13

Werkbelasting13

Klachtenregeling en VIM14

## **7. OVERLEG EN SAMENWERKING15**

### **BIJLAGEN17**

Bijlage I: Missie, visie, doelstellingen17

Bijlage II Overzicht ICPC en medicatie top 5 202018

Bijlage III Overzicht nascholingsactiviteiten huisartsen in vaste dienst.18

Bijlage IV Beleidsplan -CasaCura-2020-202220

Bijlage V Overzicht Zorgprogramma's werkgroepen St Casa Cura-2020-202121

## 1. Inleiding

Dit is het kwaliteitsjaarverslag 2020 en het beleidsplan 2021-2022 van Huisartsenpraktijk De Egelantier. Het jaarverslag wordt gebruikt voor evaluatie van de praktijkvoering door de medewerkers en biedt uitstekende mogelijkheden om van jaar tot jaar plannen te maken om kleine en grote verbeteringen te bereiken. Hiermee is het een belangrijke schakel in ons interne kwaliteitsbeleid. Daarnaast is het ook voor anderen een goede manier om inzicht te krijgen in de werkwijze van de praktijk.

Het maakt de huisartsenzorg binnen onze praktijk transparant voor patiënten, partners en zorgverzekeraars.

2020 was voor alle Nederlanders een uitzonderlijk jaar, zo ook voor ons. Toch is de praktijk en zijn medewerkers dit jaar goed doorgekomen.

### *Doelstellingen van dit jaarplan*

Het jaarverslag en -plan is primair bedoeld voor intern gebruik binnen onze praktijk, als een vinger aan de pols van de organisatie en als instrument om onderwerpen te selecteren ter verbetering.

In het vorige jaarplan hebben we de voornemens in een prioriteitenlijst voor het volgende jaar vastgelegd. Jaarverslag en jaarplan vormen als zodanig een eenheid en zijn de expressie van ons kwaliteitsbeleid. Door middel van het jaarplan geven wij anderen inzicht in onze werkwijze. Het jaarplan ligt ter inzage in de wachtkamer en wordt gepubliceerd op onze website.

## 2. Terugblik op het jaar: Verbeterplannen en acties

Verbeterplannen vorige jaren 2019-2020

Planning	Verbeterpunt	Actie – status
2019 - 2020	We hebben in 2020 de ouderenzorg in de Egelantier verder ontwikkeld. Hiervoor betrof het een wekelijkse visiteronde. Na een aantal overleg en brainstormsessies is de zorg verder ontwikkeld en geprotocolleerd (grootste deel in 2020, deel volgt in 2021)	<ul style="list-style-type: none"><li>- zorg voor bewoners egelantier schriftelijk vastgelegd wie verantwoordelijk is voor wat, afstemming zorg met SOG</li><li>- maandelijks MDO met SOG voor patiënten met ZZP 5 en hoger</li><li>- laagdrempelig laten meekijken door de SOG/ psycholoog Hilverzorg (financiering vanuit Hilverzorg) bij patiënten met ZZP 4 en lager</li><li>- polyfarmacie bespreking met verzorgende erbij (2021)</li><li>- wekelijks gestructureerde</li></ul>

		visiterondes
2020	OPEN-project: Ontsluiten van Patiëntengegevens uit de Eerstelijnszorg in Nederland.	Traject onder begeleiding van Rhogo gevold, na nascholingen en veranderingen aan het HIS en website zijn we klaar om in 2021 de dossiers van patiënten inzichtelijk te maken.
2020	Schilderen praktijk en moderniseren wachtkamer	Geschilderd en nieuw meubilair Uitgevoerd 2021
2020	Gezonde Praktijk: - Starten met fruitabonnement (wekelijks fruit) - Wekelijks sporten met de medewerkers	Er is iedere week een fruitmand op de praktijk Iedere maandag een uur sporten onder begeleiding van een fysiotherapeut
2020	Overdracht van patiënten tussen de huisartsen onderling verbeteren. Doel is om bij patiënten met een hoge zorgvraag de hoofdverantwoordelijke te registreren en continuïteit van zorg te waarborgen. Werkafspraken overdracht in HIS	Er zijn duidelijke afspraken gemaakt tijdens een brainstormsessie en werkoverleg. Er is werkafpraak 'continuïteit' gemaakt. Het gebruik is tijdens een werkoverleg positief geëvalueerd.
2020	Verbeterplannen/ projecten in GEZ verband (zie elders)	Diverse GEZ projecten opgestart en afgerond (zie elders)

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

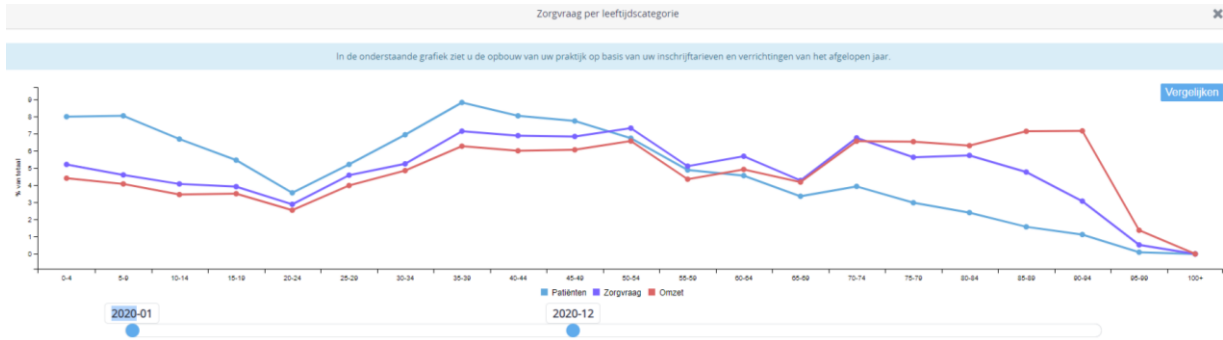
#### Cijfers

Onze praktijk is een gevarieerde praktijk. Er stonden op 01-01-2020 3521 patiënten ingeschreven. Er zijn gemiddeld 650-700 allochtonen en alle sociale klassen zijn aanwezig.

Na jaren van groei is de praktijkgrootte gestabiliseerd (3541 patiënten per 01-07-2020. Zie bijlage voor grafieken uit de praktijkspiegel (Vektis Praktijkspiegel 2.11).<sup>i</sup>

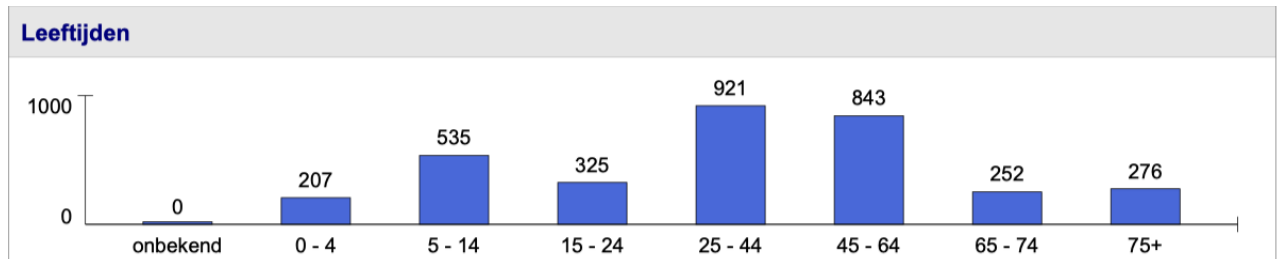
In bijlage tabellen<sup>ii</sup> van het gemiddeld aantal consulten en verrichtingen per 1000 ingeschreven patiënten 2020. Hieruit blijkt dat het aantal consulten met name bij 75plussers hoger is dan gemiddeld.

## De zorgvraag per leeftijdscategorie:



In bijlage II een overzicht van de 5 meest geregistreerde ICPC codes en de 5 meest voorgeschreven geneesmiddelen in het jaar 2020.

In onderstaand grafiek en in bijlage de leeftijdsopbouw en verdeling van het geslacht van patiënten in onze praktijk.




De preferente zorgverzekeraar in ons gebied is Achmea/ Zilverenkruis (42% van de patiënten), gevolgd door CZ en Menzis.

## Rapportages die we gebruiken voor benchmark

- NHG rapportages met peildatum 1 januari 2021:
  - Algemeen praktijkoverzicht
  - Astma kinderen
  - Astma volwassenen
  - COPD
  - Diabetes Mellitus
  - GGZ
  - HVZ
  - Stoppen met roken
  - VVR



2. RHOGO	Ineen indicatoren DM, COPD en CVRM
3. Vektis	
4. Nivel (aangevraagd)	

#### 4. Vooruitblik

##### Prioriteitenlijst verbeterplannen 2021

Naar aanleiding van de afgelopen jaarverslagen, de uitslag van de risicoscan, de patiënten enquêtes en onderling overleg hebben wij voor 2020-2021 een prioriteitenlijst gemaakt met verbeterpunten.

1. Behouden en verder uitbreiden Oncologieprogramma. Het streven is op basis van de uit te voeren wijkscan (door GEZ-coördinator Resi Voorwinden), het programma nieuwe input te geven en verdere implementatie mogelijk te maken.
2. Meedoen aan een pilot die door de Gemeente Hilversum is opgezet, betreffende de inzet van een POH GGZ gespecialiseerd in jeugd tot 18 jaar. In dit kader is sinds mei 2020 POH GGZ jeugd Jolien Schuring 1 dag deel aanwezig in HAP De Egelantier. Het streven is deze specifieke groep een gespecialiseerd aanspreekpunt te geven, deels voor begeleiding bij levensfase- en persoonlijkheidsproblematiek en deels voor het vinden van de juiste professionele vervolgbehandeling.
3. In 2020-2021 is het streven de deelname aan LSP door de patiëntenpopulatie te vergroten. Na een eerste inzet heeft nu ca 15% van de patiënten het toestemmingsformulier ingevuld. De bedoeling is dit percentage gestaag te laten stijgen in de komende maanden. Hiertoe zal een plan van aanpak in het werkoverleg worden besproken.
4. Deelname aan het project Maak de Burger Meester. Dit project is opgestart vanuit de 3 GEZ organisaties in Hilversum en heeft tot doel de patiënt meer vanuit het oogpunt van reablement te benaderen zodat de patiënt de regie over zijn eigen situatie behoudt, de kwaliteit van leven verbetert en uiteindelijk de druk op de zorg vermindert. Dit kan onder andere bereikt worden door een betere samenwerking tussen de verschillende zorgverleners in een gemeente. Dit project beoogt hieraan een bijdrage te leveren.
5. Voortzetting van het project Valpreventie. Dit project heeft deels tot doel kwetsbare ouderen bewust te maken van het risico op vallen en de mogelijke

consequenties hiervan. Daarnaast wordt ernaar gestreefd het risico op vallen te verkleinen.

6. Het actief promoten van deelname door patiënten die roken aan Heel Hilversum Stopt. Tot nu toe worden goede resultaten bereikt bij de deelnemers aan deze avonden. In 2021 zullen we de resultaten opvragen bij “Ik Stop Ermee”.
7. In 2020 is n.a.v. interviews met de assistentes, de werkagenda van de assistentes aangepast om de efficiency en het werkplezier te vergroten. Onder andere zijn werkzaamheden meer geclusterd en is een betere taakverdeling gemaakt. Doel is deze veranderingen te monitoren en waar mogelijk verdere verbeteringen aan te brengen.

## 5. Slot

Wij streven naar continue bewaking en verbetering van de kwaliteit van zorg. Om hier meer vorm aan te geven doen wij sinds 2012 mee aan de Praktijk Accreditering (NPA) van het NHG. De NHG-Praktijkaccreditering® is het instrument om de kwaliteit in huisartsenpraktijken zichtbaar te maken, te verbeteren en te toetsen. Voldoet een praktijk aan de kwaliteitsnormen dan wordt het kwaliteitskeurmerk toegekend. In 2012 hebben wij dit keurmerk voor het eerst behaald. Dit keurmerk wordt jaarlijks verlengd nadat er onder meer een audit op de praktijk heeft plaatsgevonden. Ook in 2019 is de praktijkaccreditering weer erg positief uitgevallen en met drie jaar verlengd. In februari 2022 volgt er weer een audit. De eisen van de praktijkaccreditering zijn vastgesteld door een breed, onafhankelijk college van deskundigen bestaande uit vertegenwoordigers van huisartsen (NHG en LHV), patiënten (NPCF) en zorgverzekeraars (ZN), met als waarnemer de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Het keurmerk heeft daardoor een breed maatschappelijk draagvlak.

## 6. Kenmerken van de praktijk

Huisartsenpraktijk De Egelantier is gevestigd op de begane grond in Het Woondienstencentrum De Egelantier (inclusief verzorging- en verpleeghuis) in Hilversum Zuid. Het gebouw is in eigendom van woningbouwcoöperatie Dudok Wonen.

### Gezondheidszorgdisciplines in De Egelantier:

- Apotheek
- Fysiotherapie
- Huisartsenzorg
  - o Huisartsen
  - o Praktijkondersteuner Somatiek

- Praktijkondersteuner GGZ
- Praktijkondersteuner GGZ-Jeugd
- Praktijkassistentes
- Psycholoog (volwassenen en kinderen)
- Diëtist
- Mensendiecktherapie
- Podothérapie
- Psychologen (zowel voor kinderen als volwassenen)
- Thuiszorg
- Pedicure
- Verzorging- en verpleeghuis

Al deze professionals werken onder één dak. Daardoor kunnen we elkaar gemakkelijk benaderen om collegiaal advies te vragen of om de zorg rond de patiënten goed op elkaar af te stemmen. Met de apotheker, specialist ouderengeneeskunde en de verzorgenden van het verzorgingshuis heeft dit overleg ook een structureel karakter (apotheké één keer per zes weken, verzorgingshuis wekelijks, SO een keer per maand).

#### Overige disciplines

- Kapper
- Kinderopvang
- Restaurant

### De organisatie binnen Huisartsenpraktijk De Egelantier

#### Praktijkorganisatie

We zijn met twee huisartsen, een vaste waarnemend huisarts en een huisarts-in-opleiding. Daarnaast is er een groot deel van het jaar een coassistent aanwezig. Er zijn drie parttime assistentes met regelmatig een assistente-in-opleiding. Met de vakantie nemen de assistentes voor elkaar waar. Indien een huisarts op vakantie is wordt er een waarnemer ingehuurd. Het streven is hiervoor onze vaste waarnemer of een oud AIOS te vragen die bekend is met de praktijk om ze continuïteit zoveel mogelijk te waarborgen. Onze praktijk is nooit gesloten. Voor de avond, nacht en het weekend en voor de feestdagen wordt de waarneming geregeld via de Huisartsenpost Gooi- en Vechtstreek. In de ochtend en middag houden de artsen spreekuur. Tussen de middag rijden ze visites. De assistentes hebben op verschillende momenten in de week spreekuur. Tijdens deze spreekuren wordt diverse verrichtingen door de assistentes gedaan. Zo zijn de assistentes getraind in het uitvoeren van de volgende taken:

- Vaccinaties
- Bloeddruk opnemen



- Wratten aanstippen
- Uitvoeren venapunctie (bloedprikken)
- Urine onderzoek (zwangerschap/ blaasontsteking)
- CRP sneltest
- Hechtingen verwijderen
- Lengte-/ gewichtsmeting/ BMI
- Uitstrijkje maken
- Oren uitspuiten
- (simpele) wondcontrole
- Doppler; E/A index
- ECG maken
- Holter aansluiten en verwijderen
- 24-uurs bloeddrukmeting aansluiten en verwijderen

De assistentes wisselen hun pauzes af. De deuren van de praktijk zijn daarom nooit gesloten tijdens kantooruren. De POH-somatiek doet Diabetes- COPD-, CVRM- en Astmaspreekuur. Daarnaast is zij zich in de afgelopen periode gaan toeleggen op ouderenzorg. Wij hebben sinds 2020 een externe praktijkmanager op ZZP basis die we flexibel kunnen inzetten. We zijn aangesloten bij RHOGO voor de ketenzorgprogramma's. De POH-GGZ ziet psychisch kwetsbare patiënten. De vraag aan hem kan wisselen van het diagnosticeren van psychische ziektes tot het bieden van ondersteunende gesprekken en visites afleggen om bijvoorbeeld een dementieel beeld in te schatten. Onze POH-jeugd is breed inzetbaar bij psychosociale problemen bij kinderen.

Sinds 2013 hebben we een ochtendspreekuur op afspraak van 7 uur tot 8 uur. In 2019 is dit uitgebreid met een avondsprekureur op maandag.

*Het Huisartsteam en de aanwezigheid van alle medewerkers is te vinden op de website <https://huisartsenpraktijkdeegelantier.uwartsonline.nl/team/>*

### *Diabeteszorg*

Voor de gestructureerde zorg voor patiënten met diabetes zijn we sinds 2018 aangesloten bij de RHOGO (hiervoor bij Prevent). Binnen de ketenzorg werken in de regio Hilversum alle zorgverleners rond de diabetespatiënt, zoals de diëtiste en internist, nauw samen. We werken met een diabetesrisicoprofiel en diabetesprotocol. Jaarlijks krijgen we spiegelinformatie, waarin aangegeven wordt wat de score van de praktijk is ten opzichte van de andere deelnemers van het afgelopen jaar. We kunnen dan goed zien waar we goed in scoren en waar we minder in zijn. Onze praktijk scoort hierbij ruim boven gemiddeld.

## *COPD*

Ook voor de zorg voor patiënten met COPD zijn wij aangesloten bij de RHOGO. Ook hier wordt gewerkt met een COPD-risicoprofiel en een COPD-protocol. Om goede zorg te leveren hebben de huisartsen en POH-somatiek ook de CASPIR -cursus met een goede score afgerond.

## *Chronische aandoeningen*

De hierboven beschreven geïntegreerde aanpak sluit goed aan bij de zorg voor chronisch zieken. Aandoeningen waarmee de patiënt 'moet leren leven' zijn, naast diabetes en COPD bijvoorbeeld hart- en vaatziekten (tot 2020 ook in ketenzorg), neurodegeneratieve aandoeningen en oncologische aandoeningen met een chronisch beloop. Zeker bij deze chronische aandoeningen is het belangrijk complicaties zoveel mogelijk te voorkomen of uit te stellen. Dat vereist een goed afgestemde zorg van alle disciplines die bij deze chronische aandoeningen betrokken zijn. In het HIS-systeem hebben alle chronische patiënten en kwetsbare ouderen een ruiter wie er hoofdbehandelaar is. Bijna altijd wordt er meteen een nieuwe afspraak meegegeven.

## *Ouderenzorg*

Patiënten die 75 jaar of ouder zijn, behoren tot de groep kwetsbare ouderen die in onze praktijk veel zorg krijgen. Het verzorgingshuis De Egelantier is het vaste huis dat de huisartsen in zorg hebben. De zorg bestaat uit wekelijkse visites door de huisarts voor urgente zaken. Er is regelmatig overleg (MDO) met alle disciplines binnen het verzorgingshuis. De praktijkondersteuner bezoekt regelmatig ouderen met een chronische aandoening, zoals diabetes, longziekten of hartfalen. Het bezoeken van kwetsbare ouderen behoort ook tot haar takenpakket. Jaarlijks wordt een jaarcontrole bloedonderzoek geprikt. Jaarlijks worden alle ouderen besproken in een polyfarmacie bespreking met de apotheek, waarop de patiënt wordt bezocht en de medicatielijst wordt doorgesproken en aangepast. Driemaandelijks worden de herhaalrecepten lijsten van de apotheek gecontroleerd en bijgesteld. Van de groep kwetsbare ouderen (leeftijd boven 75 jaar, totaal 289 patiënten) was met slechts 1.0% van de patiënten in 2020 geen contact geweest (care-gap).

## *Geestelijke gezondheidszorg*

De praktijkondersteuner-GGZ is van beroep sociaalpsychiatrisch verpleegkundige en werkt als POH-GGZ in de huisartsenpraktijk. Patiënten die met psychische klachten op het spreekuur komen, kunnen door de huisarts naar de POH-GGZ verwezen worden. Deze helpt de patiënt bij vraagverheldering en geeft advies over de behandeling van de klacht. De POH-GGZ kent de weg binnen de geestelijke gezondheidszorg. Zo wordt de patiënt, als het nodig is, meteen naar de juiste professional verwezen. Vaak is de patiënt door enkele gesprekken met de POH-GGZ voldoende geholpen. In onze praktijk is Gert-Jaap Ruisendaal onze POH-GGZ. Hij werkt op maandagochtend en woensdag.

### *PaTz groep*

In 2018 zijn we als GEZ gestart met een PaTz groep. PaTz staat voor Palliatieve Thuiszorg. Veel ongeneeslijk zieke patiënten brengen de meeste tijd van hun ziekte thuis door en de zorg voor deze patiënten behoort dan ook tot het domein van de huisarts. PaTz heeft tot doel om voor patiënten met palliatieve zorgbehoeften, de zorg thuis zo goed mogelijk te laten verlopen door het tweemaandelijks samenbrengen van huisartsen en wijkverpleegkundigen in een inhoudelijk overleg. Tijdens deze bijeenkomsten worden patiënten in de palliatieve fase besproken en een zorgplan gemaakt, waarbij de wensen van de patiënt en diens netwerk centraal staan. De bijeenkomsten worden ondersteund door een kaderarts palliatieve zorg. We zijn heel enthousiast over deze bijeenkomsten.

### Preventie

#### *Stoppen met roken*

Wij stimuleren de patiënten die roken actief het roken te staken. Signalering van rookgedrag vindt veelal plaats tijdens de spreekuren van de huisartsen en de POH-somatiek. Rookgedrag wordt binnen de zorgverlening aan mensen met een chronische aandoening als diabetes, hart- en vaatziekten en COPD, structureel geregistreerd. Daarbuiten vindt dit minder structureel, maar wel steeds vaker plaats. Wij begeleiden patiënten die willen stoppen met roken intensief waarbij we onder andere gebruik maken van de zogenaamde 'Minimale Interventie Strategie' (MIS) stoppen met roken. Daarnaast hebben we de mogelijkheid patiënten medicamenteus te ondersteunen. We hebben in 2020 14 mensen intensief begeleid met stoppen met roken. De praktijk heeft een brevet voor stoppen met roken begeleiding. De begeleiding en de medicatie zijn gratis, tenzij het eigen risico nog niet is opgebruikt.

Daarnaast organiseren we met de GEZ tweemaal per jaar de cursus 'Ik stop ermee'. Per bijeenkomst komen hier zo'n 80-100 mensen op af.

#### *Griep & pneumokokkenvaccinatie*

In 2020 werden 641 patiënten gevaccineerd tegen griep en ontvingen 120 patiënten hun eerste pneumokokkenvaccinatie. Dit is een geringe toename ten opzichte van voorgaande jaren.

#### *Cervixscreening*

In 2020 werd er via het BVO bij 93 patiënten een cervixuitstrijk gemaakt.

#### *Borstkanker*

Het oproepen worden door de organisatie van het nationaal bevolkingsonderzoek zelf verzorgd. Bij afwijkende uitslagen krijgt de praktijk een bericht. De praktijk roept de patiënt actief op voor uitleg en overleg over de te nemen vervolg stappen.

### *Bevolkingsonderzoek dikke darmkanker*

Sinds enkele jaren loopt het bevolkingsonderzoek naar darmkanker. Als alles volgens planning verloopt, heeft in 2019/2020 iedereen van 55 tot en met 75 jaar minstens eenmaal een uitnodiging ontvangen. Wij als huisartsen komen op verschillende momenten in aanraking met dit bevolkingsonderzoek. Zo krijgen wij nog geregeld vragen waarom iemand nog geen uitnodiging heeft gehad. De huisarts ontvangt bij een ongunstige uitslag bericht van de screeningsorganisatie. Dit geeft ons de gelegenheid zelf contact op te nemen met de patiënt om deze te informeren over de ongunstige uitslag en te bespreken welke relevante gegevens doorgestuurd moeten worden naar het ziekenhuis waar het vervolgonderzoek gaat plaatsvinden.

### *Reisadvisering*

We verwijzen patiënten voor reizigersadvisering naar de GGD

### *Praktijkinrichting/ instrumentarium*

We beschikken over vijf spreekkamers en een extra kamer die voor allerlei doelen gebruikt kan worden. De praktijk is rolstoeltoegankelijk. Naast het gebruikelijke basale instrumentarium beschikken we over een ECG apparaat, een Holter, een Doppler, een 24-uurs bloeddrukmeter, geautomatiseerde urine analyse apparatuur, stoof, centrifuge, een CRP sneltest apparaat, en divers chirurgisch instrumentarium waaronder een diathermie apparaat. Met regelmaat wordt het instrumentarium herzien en verbeterd. Het ijken van het instrumentarium vindt jaarlijks plaats. Dit jaar is het in november gedaan.

De controles op de houdbaarheid van de aanwezige materialen en de medicatie in de praktijk worden verricht door W. van Zal-Kommer en J. Wind zoals protocollair is vastgelegd. Medicatie, ampullen en steriel materiaal wordt maandelijks gecontroleerd en afgetekend. De medicijnen in de visitetassen worden eveneens protocollair op vervaldatum gecontroleerd. Zo nodig wordt de medicatie ververst. Hierover zijn ook afspraken gemaakt met de Leeuwen apotheek.

### *Automatisering*

We werken met MicroHis huisartseninformatiesysteem (HIS). Daarvan worden de medische module en de financieel administratieve module gebruikt. In de praktijk zijn acht werkplekken in gebruik. Op alle werkplekken is een printer en internetaansluiting. Ten behoeve van de zorg kan er elektronisch worden gecommuniceerd met apotheken, ziekenhuizen, het laboratorium en de centrale huisartsenpost. De gegevens worden automatisch ingelezen en verwerkt in het HIS.

De gegevens uit het HIS worden via een ASP-verbinding middels een veilig netwerk gehost bij FUTEK te Barendrecht. FUTEK is een van de drie Golden Partners van CSC, de verantwoordelijke leverancier van het HIS. FUTEK is verantwoordelijk voor de beveiliging van de medische gegevens. Zij zorgen voor updates en een dagelijkse back-

up. Ongeautoriseerde toegang tot (delen) van het systeem via het internet wordt verhinderd door een firewall. Binnen de praktijk wordt ongeautoriseerde toegang voorkomen door het gebruik van persoonlijke inlogcodes.

Op elke computer zijn de belangrijke documenten voor de praktijk bereikbaar, zoals alle werkafspraken, protocollen, handige sites en de sociale kaart. Als er een waarnemer of coassistent op de praktijk werkt, is er een aparte code om in het dossier te kunnen. Voor waarnemers en andere tijdelijke werknemers is er een protocol waarin de belangrijkste dagelijkse werkzaamheden zijn beschreven om zo de continuïteit te waarborgen en de kans op fouten te minimaliseren.

### Privacy

Privacy vinden wij heel belangrijk. Een goede vertrouwensband tussen arts en patiënt is essentieel waarbij privacy en geheimhouding centraal staan. Wij hebben een privacy reglement. Deze is door patiënten na te lezen in de wachtkamer. Continu investeren wij in de privacy van patiënten. Huisartsenpraktijk De Egelantier is in 2013 gebouwd volgens de LHV-regels door een architect die we zelf in de arm genomen hebben. Er is destijds goed gelet op de gehorigheid in het pand. Het is niet mogelijk om te horen wat er met de deur dicht in de spreekkamers besproken wordt. Als je alleen aan de balie staat als patiënt, kun je rustig je verhaal doen. De wachtkamerdeur valt automatisch dicht. De mensen in de wachtkamer kunnen niet horen wat er aan de balie besproken wordt. De assistente aan de balie kan dus ook vrijuit spreken, tenzij er iemand aan de balie staat. Er wordt pauze gehouden in de backoffice. Er staat dan een bel aan de balie en de deur wordt dichtgedaan naar de balie toe. Als er overlegd wordt door de assistentes met de artsen, dan gaat de assistente mee naar de spreekkamer om te overleggen. Er is een rust gang tussen de spreekkamers van de artsen en praktijkondersteuners. Als er overlegd wordt op de gang, kunnen de patiënten het ook niet horen. Zij kunnen ook niet in de rust gang komen.

In 2018 is het privacy beleid flink aangepast naar aanleiding van de nieuwe privacywetgeving. Zo hebben we onder meer onze interne protocollen aangepast. De computers extra beveiligd met schermblokkering en wachtwoorden. Met alle gegevensverwerkende partijen werden overeenkomsten gesloten. De website en het wachtkamerscherf werden aangepast. Er werd gestart met het werken via beveiligde email. De procedures bij het in- en uitschrijven van patiënten werd aangepast.

### Werkbelasting

Qua werkbelasting was 2020 vergelijkbaar met het voorgaande jaar. Toch werd het door alle hierboven beschreven veranderingen en de COVID-19 pandemie een druk en onvoorspelbaar jaar. De werkbelasting wordt voor een deel verklaard vanuit een relatief grote praktijk qua het aantal ingeschreven patiënten. Daarnaast hebben wij een relatief groot aandeel in de categorie patiënten met statistisch een hoge zorgvraag zoals patiënten met chronische aandoeningen en ouderen. Ook zijn wij een praktijk die continu werkt aan verbeteringen, die laagdrempelig te benaderen is door patiënten en

proactief is. Dit verhoogt in onze ogen de kwaliteit sterk maar vraagt logischerwijs wel een investering van tijd en middelen.

Begin 2020 werd SARS-CoV-2 – het coronavirus dat COVID-19 veroorzaakt – voor het eerst in Nederland geconstateerd. De eerste besmetting werd op 27 februari vastgesteld bij een inwoner van de Brabantse gemeente Loon op Zand. Daarna volgde een golf aan besmettingen leidend tot een wereldwijde pandemie. Nederland ging in een ‘lock down’ en in het voorjaar werd de praktijkvoering drastisch gewijzigd. De COVID-19 pandemie vergde continue aanpassingen in het beleid t.a.v. onder meer het fysiek patiënten zien op locatie, inrichten van ‘luchtweg-spreekuren’ en quarantaine van besmet personeel.

### *Klachtenregeling en VIM*

De praktijk is aangesloten bij de SKGE. Informatie hierover is te verkrijgen op de praktijk en beschikbaar op de praktijkwebsite. We hebben intern ook een protocol klachtopvang. Dit jaar hebben we 1 klacht via email ontvangen en 2 klachten aan de balie. Na klachtverheldering, interne bespreking en terugkoppeling naar de patiënt en/of familie werden deze klachten afgehandeld. Dit is relatief weinig, mogelijk heeft dit met de COVID-19 pandemie te maken. Er is geen klacht bij het SKGE ingediend.

In 2018 zijn we gestart met een zogenaamde teammiddag. Tijdens deze middag komt het hele team samen. We houden dan een uitgebreid werkoverleg, bespreken allen nieuwe VIM meldingen en een van ons geeft onderwijs over een van tevoren vastgelegd onderwerp. Dit overleg vindt minimaal elk kwartaal plaats.

In 2020 zijn 12 VIM (veilig incident meldingen) meldingen gedaan. Het betrof in alle gevallen laag risico (bijna)incidenten. Alle VIM meldingen werden besproken met het gehele team en gerapporteerd in de notulen van het werkoverleg.

### *Website en wachtkamerscherf*

De website ([www.huisartsenpraktijkdeegelantier.uwartsonline.nl](http://www.huisartsenpraktijkdeegelantier.uwartsonline.nl)) wordt periodiek aangepast aan de laatste informatie. Op de website is veel nuttige gezondheidsinformatie te lezen en zijn er diverse links naar nuttige websites. Via de website kunnen patiënten zich ook aanmelden bij het patiënten-portaal. Via dit portaal kunnen patiënten e-consulten en herhaalrecepten aanvragen. Daarnaast kunnen patiënten online afspraken maken.

Periodiek wordt de praktijkfolder aangepast aan de laatste informatie.

Op het wachtkamerscherf wordt informatie over de praktijk afgespeeld. Daarnaast worden er seizoensgebonden gezondheidsthema's getoond. Hierbij valt te denken aan informatie over griep, veilig zonnen en hooikoorts.

Daarnaast zijn er folders ten behoeve van de patiëntenvoorlichting in het centrum aanwezig.

## 7. Overleg en Samenwerking

### *In het gezondheidscentrum*

In het gezondheidscentrum zijn diverse zorgverleners aanwezig: Hilverzorg thuiszorg, fysiotherapeuten, een podotherapeut en een Mensendiecktherapeute. Waar nodig hebben we overleg over gezamenlijke patiënten of zorginitiatieven. Ook zijn er veel overleg momenten met onze burens, de Leeuwen apotheek. Dit gebeurt zowel ad-hoc als structureel (structureel farmacotherapeutisch overleg). Met de thuiszorg van Hilverzorg is een periodiek overleg over gezamenlijke patiënten in de wijk. Hiermee is er ook overleg met de specialist ouderenzorg van Hilverzorg. Naast periodiek overleg hebben we een aantal patiënten in gezamenlijke zorg. We verhuren onze ruimten aan een eerstelijnspsycholoog en aan een diëtiste. De prikpost van Tergooi is in 2020 gestopt. Hierna zijn onze assistentes zelf meer gaan prikken. Deze initiatieven worden gewaardeerd door de patiënten.

### *Hagro*

In 2019 werd geconcludeerd te kwetsbaar te zijn als vrijgevestigde duopraktijk in een niet goed functionerende HAGRO, in geval van calamiteiten, ziekte, maar ook voor een betere professionele ontwikkeling (DTO's, FTO's, voorbereiden ledenvergadering RHOGO) hebben we het roer omgegooid en zijn toegetreden tot een nieuwe HAGRO begin 2020. Waarbij we ook afspraken hebben gemaakt met de praktijk van Heckman voor onderlinge waarneming bij calamiteiten.

### *Huisartsenpost*

Voor de avond, nacht en het weekend en voor de feestdagen wordt de waarneming geregeld via de Huisartsenpost Gooi- en Vechtstreek.

### *Maatschap GEZ Casa Cura*

Onze praktijk vormt samen met een dichtbijgelegen gezondheidscentrum sinds 2015 een GEZ onder de overkoepelende naam 'Maatschap GEZ Casa Cura'. Binnen de GEZ blijft onze praktijk wel zijn eigen naam en identiteit behouden. Geïntegreerd eerstelijns samenwerken (GES) leidt tot geïntegreerde eerstelijnszorg (GEZ). GEZ houdt in dat verschillende disciplines uit de eerste lijn structureel met elkaar samenwerken. Als samenwerkingsverband werken wij op ons beurt weer samen met andere partijen, zoals de tweede lijn, welzijnsorganisaties en thuiszorg. GEZ is afgestemd op de zorgbehoefte van de cliënt en levert kwaliteits- en efficiencyvoordelen binnen de eerste lijn. Ook is GEZ essentieel voor vervanging van de tweede (ziekenhuis) naar de eerste lijn en is daarmee essentieel in de betaalbaarheid van de zorg.

Met onze GEZ hebben we in 2020 de diverse zorgprogramma's en projecten voor onder meer patiënten met depressie, overgewicht, hoofdpijn, kanker, ADHD en ondervoeding zo mogelijk gecontinueerd. De gestructureerde multidisciplinaire overleggen over



patiënten en problemen in de wijk hebben we online gevoerd. De beweegprogramma's met de fysiotherapie in het woon-dienstencentrum verder geïntensiveerd. Twee keer per jaar wordt er een avond georganiseerd voor patiënten om te stoppen met roken (Ik stop ermee). Tot slot hebben we gezamenlijk een periodiek farmacotherapeutisch overleg. Verdere informatie over de structuur, missie en resultaten van GEZ Casa Cura is terug te vinden in het separate jaarverslag van Stichting GEZ Casa Cura.

Het formele bestuursorgaan van MTS GEZ Casa Cura bestaat uit vertegenwoordigers van de initiatiefnemers en bestaat uit: Shahram Rahemy (voorzitter, apotheker), Peter van de Heuvel (secretaris, fysiotherapeut) en Michiel Boersma (penningmeester, huisarts). De Stichting wordt ondersteund door Resi Voorwinden, GEZ-coördinator. Verdere informatie over de structuur, missie en resultaten van GEZ Casa Cura is terug te vinden in het separate Jaarplan (zie bijlage IV). Daarnaast is er een overzicht van de diverse werkgroepen die vanuit de GEZ worden gecoördineerd (Bijlage V).

### *Nascholing*

Zowel de huisartsen, praktijkondersteuners en assistenten volgen actief diverse nascholingsbijeenkomsten. In overleg wordt de nascholing op elkaar afgestemd. In 2020 zijn er wel minder nascholingen gevolgd ten gevolge van de COVID-19 pandemie.

### *Nevenfuncties*

J. Wind werkt 2 dagen in het AMC als projectleider van een wetenschappelijke onderzoekslijn (oncologie in de eerste lijn) gefinancierd door het KWF/ stichting Alpe d'HuZes en als stafid van de afdeling Huisartsgeneeskunde.

### *Wetenschappelijk onderzoek*

In 2020 hebben we als praktijk meegedaan met diverse regionale en nationale wetenschappelijke onderzoeken.



## Bijlagen

### Bijlage I: Missie, visie, doelstellingen

Onze missie is om goede kwaliteit huisartsenzorg te leveren door een gestructureerde, integrale medische zorg in de buurt, laagdrempelig, patiëntvriendelijk, betrokken en servicegericht. We willen ouderwetse huisartsen zijn in een moderne jas waarbij we zorg op maat leveren; bijvoorbeeld indien het nodig is, leggen we een visite af bij een palliatieve patiënt in het weekend of we bellen als een patiënt uit het ziekenhuis ontslagen wordt.

De zorg is gebaseerd op “evidence-based” richtlijnen en professionele standaarden van onze beroepsgroep, indien deze aanwezig zijn. Echter bovenal gebruiken wij ons gezond verstand en medemenselijkheid.

Door ons te accrediteren zorgen we voor een continue kwaliteitsverbetering en transparantie. We hebben een veilige nieuwe praktijk laten bouwen in 2013 volgens de normen van de LHV voor de patiënten en het personeel.

Tot slot willen wij een leeromgeving bieden voor huisartsen-in-opleiding, coassistenten en doktersassistenten-in-opleiding.

Het NHG en de LHV hebben enkele jaren geleden gezamenlijk de “Toekomstvisie Huisartsenzorg 2022” gepresenteerd. Hierin staat beschreven waar de huisartsenzorg voor staat en in de toekomst voor wil staan. En tot slot, hoe huisartsenzorg de sleutel is tot doelmatige en duurzame gezondheidszorg van hoge kwaliteit. Deze toekomstvisie bevat veel ambities welke wij onderschrijven en waarmee we aan de slag zullen gaan. Niet achteroverleunen, maar meegaan met nieuwe ontwikkelingen in de maatschappij, zonder de basis van ons vak te verliezen namelijk het contact met onze patiënten en te investeren in een goede en langdurige arts-patiënt relatie. Zo blijven wij in samenspraak met onze patiënten bepalen welke zorg voor hem of haar het beste is in een voortdurend veranderende samenleving. Het NHG streeft ernaar de kwaliteit van het medisch handelen en de praktijkvoering te onderzoeken en waar nodig te bevorderen.

Onze praktijk kreeg in 2012 het kwaliteitskeurmerk van de NPA-Praktijkaccreditering. Om deze accreditering te behouden wordt de praktijk ieder jaar gevisiteerd (vanaf 2019 driejaarlijks). Verbeteringen worden vastgelegd in een jaarplan en jaarlijks wordt aan de hand van het jaarverslag de stand van zaken onder de loep genomen. De cirkel om kwaliteit te waarborgen en te verbeteren is rond, een cyclus is in gang gezet.

Bijlage II Overzicht ICPC top 5 2020

1	ICPC cod	Omschrijving	Aantal contacten <12mnd
2	K49.01	CVRM	412
3	T90.02	Diabetes mellitus type 2	319
4	A34	ICPC code onbekend	283
5	A97	Geen ziekte	279
6	S03	Wratten	202
7	H81	Overmatig cerumen	194
8	R83.03	Sars-CoV-2 (COVID-19)	183
9	U71	Cystitis/urinewegsinfectie	183
10	A04	Moeheid/zwakte	146
11	K86	Essentiële hypertensie zonder orgaanbeschadiging	137

Bijlage III Overzicht nascholingsactiviteiten huisartsen in vaste dienst.


Nascholingsactiviteiten J. Wind

31-12-2020	Huisartsopleider – AMC	Forfaitaire punten Huisartsopleider
31-12-2020	Huisartsopleider - AMC	Forfaitaire punten Huisarts-docent
26-11-2020	Nascholing Cluster1 NHG Standaard verdachte plekjes webinar	
24-09-2020	Nascholing Cluster1 NHG Standaard verdachte plekjes webinar	
01-03-2020	Nascholing Cluster1 Tegemoetkoming herregistratie vanwege Covid-19	
09-11-2020	Intercollegiale Toetsing	Patz Casa Cura 2020
14-09-2020	Intercollegiale Toetsing	Patz Casa Cura 2020
30-06-2020	Intercollegiale Toetsing	DTO Hagro Hilversum III 2020
11-05-2020	Intercollegiale Toetsing	Patz Casa Cura 2020
08-03-2020	Intercollegiale Toetsing	Patz Casa Cura 2020
10-02-2020	Intercollegiale Toetsing	DTO Hagro Hilversum III 2020
13-01-2020	Intercollegiale Toetsing	Patz Casa Cura 2020

### Nascholingsactiviteiten J.G. Vugteveen

15-12-2020	Intercollegiale Toetsing	FTO Casa Cura 2020
09-11-2020	Intercollegiale Toetsing	Patz Casa Cura 2020
06-10-2020	Intercollegiale Toetsing	FTO Casa Cura 20201
14-09-2020	Intercollegiale Toetsing	Patz Casa Cura 2020
06-07-2020	Intercollegiale Toetsing	Patz Casa Cura 2020
30-06-2020	Intercollegiale Toetsing	DTO Hagro Hilversum III 2020
11-02-2020	Intercollegiale Toetsing	FTO Casa Cura 20201
10-02-2020	Intercollegiale Toetsing	DTO Hagro Hilversum III 2020
13-01-2020	Intercollegiale Toetsing	Patz Casa Cura 2020
31-12-2020	Huisartsopleider - AMC	Forfaitaire punten Huisartsopleider
01-03-2020	Nascholing Cluster1	Tegemoetkoming herregistratie vanwege Covid-19

# Bijlage IV Beleidsplan -CasaCura-2020-2022

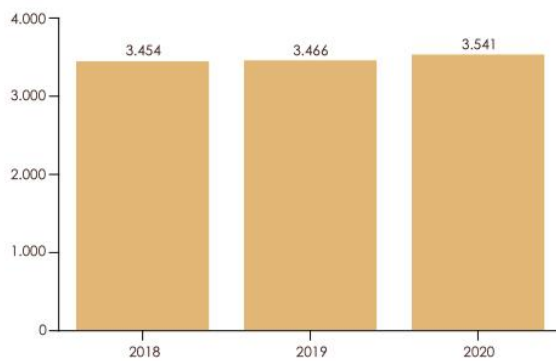
		Hoofd A3 Versie 4 Datum December 2021 Opsteller Bestuur St Casa Cura Akkoord Leden Mts GEZ CasaCura	VISIE <b>Casa Cura: door samenwerking de beste zorg!</b>																																																																																				
<b>HOGER DOEL</b> Aantoonbare verbetering van de gezondheid, zelfredzaamheid en patiënt tevredenheid van de inwoners van Hilversum Maatschappelijke kostenbeheersing door het maken van goede kwaliteits- en prijsafspraken en het bewerkstelligen van substitutie van tweedelijns-naar eerstelijnszorg Maatschappelijke meerwaarde door het organiseren van ondersteuning en samenwerking waardoor er meer aandacht is voor de patiënt en het werkplezier van zorgverleners toeneemt		<b>AMBITIE</b> In 2022 Kunnen de inwoners van Hilversum door preventie en zelfmanagement zo lang mogelijk in goede gezondheid in hun eigen gewenste omgeving leven. Is de zorg in Hilversum zo veel mogelijk in de eerste lijn georganiseerd: dicht bij de patiënt en onder regie van de huisarts. Is er wijkgerichte samenwerking gerealiseerd in de vorm van wijknetwerken. (Hilversum spreekt van Buurtnetwerken en Zorgnetwerken) Deze samenwerking stelt ons in staat om de zorg toegankelijk te houden: zuinig, doelmatig en efficiënt georganiseerd en is de kwaliteit van de zorg nog altijd hoog! Is er een duurzame wijkinfrastructuur in de gezonde wijken en een toekomst met veerkrachtige, gezonde inwoners in Hilversum waar gestuurd wordt op gezondheid, kwaliteit en doelmatigheid Is er een GEZ-organisatie/netwerk/wijksamenwerkingsverband (WSV) alliantie gericht op de ondersteuning van aangesloten zorgverleners zodat zij zich primair kunnen richten op de directe patiëntgebonden zorg, dat productief met elkaar samenwerkt over organisatiegrenzen, belangen en perspectieven heen.																																																																																					
<b>KERNWAARDEN</b> Persoonsgericht: met attentie en aandacht, Wijkgericht Multidisciplinair Gezamenlijke verantwoordelijkheid (geen beleid maken dat indruist tegen het gezamenlijke belang) Transparantie		<b>SWOT</b> Sterk: korte lijnen, elkaar kennen, aanspreekbaar (formeel/informeel) Zwak: Randvoorwaarden kosten steeds meer tijd organisatiekracht in de praktijken Kansen: delen en verbinden van goede voorbeelden Behouden "couleur locale" Bedreigingen: onderdrukt enthousiasme door Financiële onzekerheid																																																																																					
<b>HOOFD STRATEGIEËN</b> Samenwerking met tweede lijn (TerGooi, Gezondheidsstudio obv gemandateerde afspraken), Thuiszorgorganisaties, Welzijn Samenwerking met andere GEZ/wijksamenwerkingsverbanden intensiveren; gezamenlijke stedelijke projecten oppakken. Governance voor samenwerkingsverbanden inrichten Positieve gezondheid als verbinding tussen: Lokaal gezondheidsbeleid-sociaal domein gemeenten o Preventie-curatie		<b>DOELEN</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>20</th> <th>21</th> <th>22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Prestatie indicatoren (PI) De leden Casa Cura</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1. hebben een <b>gezamenlijke probleemanalyse</b> opgesteld op wijkniveau</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. <b>gezamenlijke doelstellingen</b> geformuleerd om de gesignaleerde problemen m.b.t. de leefstijl van de inwoners in de wijk/ buurt op te lossen.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. <b>evalueren ten minste 1 keer per jaar gezamenlijk en gebruiken de resultaten om de zorg te verbeteren.</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. <b>overleggen ten minste twee maal per jaar op gestructureerde wijze.</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. hebben schriftelijke afspraken gemaakt over de <b>netwerkregie en welke partij regisseur is.</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6. hebben zich ingespannen om de <b>zorgverzekeraar en gemeente te betrekken bij het netwerk.</b></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7. Optimalisering samenwerking tussen de beide centra</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8. Optimalisering samenwerking tussen de 3 GEZ H'sum</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			20	21	22	Prestatie indicatoren (PI) De leden Casa Cura				1. hebben een <b>gezamenlijke probleemanalyse</b> opgesteld op wijkniveau				2. <b>gezamenlijke doelstellingen</b> geformuleerd om de gesignaleerde problemen m.b.t. de leefstijl van de inwoners in de wijk/ buurt op te lossen.				3. <b>evalueren ten minste 1 keer per jaar gezamenlijk en gebruiken de resultaten om de zorg te verbeteren.</b>				4. <b>overleggen ten minste twee maal per jaar op gestructureerde wijze.</b>				5. hebben schriftelijke afspraken gemaakt over de <b>netwerkregie en welke partij regisseur is.</b>				6. hebben zich ingespannen om de <b>zorgverzekeraar en gemeente te betrekken bij het netwerk.</b>				7. Optimalisering samenwerking tussen de beide centra				8. Optimalisering samenwerking tussen de 3 GEZ H'sum																																															
	20	21	22																																																																																				
Prestatie indicatoren (PI) De leden Casa Cura																																																																																							
1. hebben een <b>gezamenlijke probleemanalyse</b> opgesteld op wijkniveau																																																																																							
2. <b>gezamenlijke doelstellingen</b> geformuleerd om de gesignaleerde problemen m.b.t. de leefstijl van de inwoners in de wijk/ buurt op te lossen.																																																																																							
3. <b>evalueren ten minste 1 keer per jaar gezamenlijk en gebruiken de resultaten om de zorg te verbeteren.</b>																																																																																							
4. <b>overleggen ten minste twee maal per jaar op gestructureerde wijze.</b>																																																																																							
5. hebben schriftelijke afspraken gemaakt over de <b>netwerkregie en welke partij regisseur is.</b>																																																																																							
6. hebben zich ingespannen om de <b>zorgverzekeraar en gemeente te betrekken bij het netwerk.</b>																																																																																							
7. Optimalisering samenwerking tussen de beide centra																																																																																							
8. Optimalisering samenwerking tussen de 3 GEZ H'sum																																																																																							
<b>GEWAAGDE DOELEN</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Kern Prestatie indicator (KPI) Verbeteringen voor alle stakeholders</th> <th>20</th> <th>21</th> <th>22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Gemiddeld hoger in ervaren tevredenheid</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Gemiddeld hoger in ervaren tevredenheid</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Totale kosten stijgen gemiddeld minder snel</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Gemiddeld hoger in welbevinden professionals</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Kern Prestatie indicator (KPI) Verbeteringen voor alle stakeholders	20	21	22	1. Gemiddeld hoger in ervaren tevredenheid				2. Gemiddeld hoger in ervaren tevredenheid				3. Totale kosten stijgen gemiddeld minder snel				4. Gemiddeld hoger in welbevinden professionals				<b>CONTROLE / VOORTGANG</b> <table border="1"> <tr> <td>Gepland</td> <td>Kritisch</td> <td>Geen</td> </tr> <tr> <td>Op schema</td> <td>Niet haalbaar</td> <td></td> </tr> </table>		Gepland	Kritisch	Geen	Op schema	Niet haalbaar																																																											
Kern Prestatie indicator (KPI) Verbeteringen voor alle stakeholders	20	21	22																																																																																				
1. Gemiddeld hoger in ervaren tevredenheid																																																																																							
2. Gemiddeld hoger in ervaren tevredenheid																																																																																							
3. Totale kosten stijgen gemiddeld minder snel																																																																																							
4. Gemiddeld hoger in welbevinden professionals																																																																																							
Gepland	Kritisch	Geen																																																																																					
Op schema	Niet haalbaar																																																																																						
<b>VERVOLGVOORSTELLEN</b> Lokaal of regionaal organiseren Alle projecten worden getoetst (toetsingskader-PvA GEZ projecten) Werkmethodiek opschalen, om in onze zorgprogramma's Triple Aim in te bouwen		<b>VERVOLGVOORSTELLEN</b> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actie</th> <th>PI</th> <th>Wie</th> <th>20</th> <th>21</th> <th>22</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Wijkscan /wijkprofiel; samen metgemeente, GGD, RO</td> <td>1</td> <td>B-C</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Samenwerkingsafspraken GEZ-TZ organisaties concretiseren in actieagenda (24-uurszorg, langer thuis wonen) 2021: Zomw aanvraag vervolg</td> <td>2</td> <td>C</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Overlegstructuur met de 2 andere WSV in H'sum (SEHZ-Over het Spoor)</td> <td></td> <td>B-C</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Projectenstructuur voor overdraagbaarheid ZP Egelantier</td> <td>3-</td> <td>C</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. Casa Cura in beweging-Wandelchallenge, jaarlijks</td> <td></td> <td>C</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6. Wijknetwerkoverleg CC, op wijkniveau (Egelantier) - GGZ Wijknetwerk - Wijknetwerk Zuid</td> <td></td> <td>C</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>7. Inzet Team CenA Jeugd GGZ - POH GGZ Jeugd</td> <td></td> <td>C</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>8. Samenwerking afspraken TerGooi (meekijkconsult CVRM - derma (DTO) - labwaarden)</td> <td></td> <td>B-L</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>9. Vervolg Positieve Gezondheid (GGD) en/of Maak de Burger Meester - Koplopers</td> <td></td> <td>C-L</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>10. Minimaal 2x per jaar SMR cursus (Ikstopermee)</td> <td></td> <td>C</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>11. E-Health (beeldbellen - VIP samenwerken)</td> <td></td> <td>B-C</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>12.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>13.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Actie	PI	Wie	20	21	22	1. Wijkscan /wijkprofiel; samen metgemeente, GGD, RO	1	B-C				2. Samenwerkingsafspraken GEZ-TZ organisaties concretiseren in actieagenda (24-uurszorg, langer thuis wonen) 2021: Zomw aanvraag vervolg	2	C				3. Overlegstructuur met de 2 andere WSV in H'sum (SEHZ-Over het Spoor)		B-C				4. Projectenstructuur voor overdraagbaarheid ZP Egelantier	3-	C				5. Casa Cura in beweging-Wandelchallenge, jaarlijks		C				6. Wijknetwerkoverleg CC, op wijkniveau (Egelantier) - GGZ Wijknetwerk - Wijknetwerk Zuid		C				7. Inzet Team CenA Jeugd GGZ - POH GGZ Jeugd		C				8. Samenwerking afspraken TerGooi (meekijkconsult CVRM - derma (DTO) - labwaarden)		B-L				9. Vervolg Positieve Gezondheid (GGD) en/of Maak de Burger Meester - Koplopers		C-L				10. Minimaal 2x per jaar SMR cursus (Ikstopermee)		C				11. E-Health (beeldbellen - VIP samenwerken)		B-C				12.						13.					
Actie	PI	Wie	20	21	22																																																																																		
1. Wijkscan /wijkprofiel; samen metgemeente, GGD, RO	1	B-C																																																																																					
2. Samenwerkingsafspraken GEZ-TZ organisaties concretiseren in actieagenda (24-uurszorg, langer thuis wonen) 2021: Zomw aanvraag vervolg	2	C																																																																																					
3. Overlegstructuur met de 2 andere WSV in H'sum (SEHZ-Over het Spoor)		B-C																																																																																					
4. Projectenstructuur voor overdraagbaarheid ZP Egelantier	3-	C																																																																																					
5. Casa Cura in beweging-Wandelchallenge, jaarlijks		C																																																																																					
6. Wijknetwerkoverleg CC, op wijkniveau (Egelantier) - GGZ Wijknetwerk - Wijknetwerk Zuid		C																																																																																					
7. Inzet Team CenA Jeugd GGZ - POH GGZ Jeugd		C																																																																																					
8. Samenwerking afspraken TerGooi (meekijkconsult CVRM - derma (DTO) - labwaarden)		B-L																																																																																					
9. Vervolg Positieve Gezondheid (GGD) en/of Maak de Burger Meester - Koplopers		C-L																																																																																					
10. Minimaal 2x per jaar SMR cursus (Ikstopermee)		C																																																																																					
11. E-Health (beeldbellen - VIP samenwerken)		B-C																																																																																					
12.																																																																																							
13.																																																																																							

# Bijlage V Overzicht Zorgprogramma's werkgroepen St Casa Cura-2020-2021

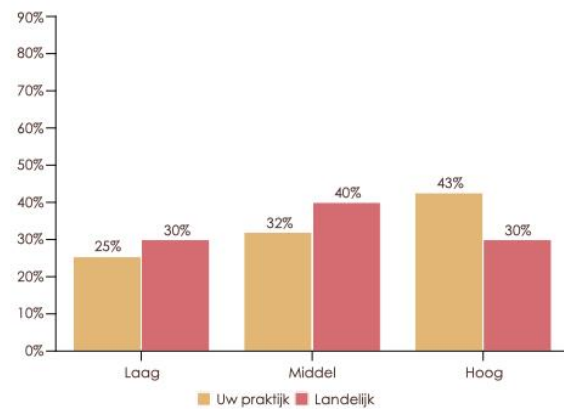
Overzicht werkgroepen Wijk Samenwerkingsverband (WSV) Casa Cura (CC) 2020-2021; versie december 2021					
Nr	Naam Programma	Doel	Resultaten	Werkroep/leider	Deelnemers
1.	Stimuleringsregeling E-health, Thuis COVID-19 2.0 Casa Cura	State of the art centra op het gebied van beeldbellen Zorgverleners worden gestimuleerd om laagdrempelig te beeldbellen toe te passen in contact met patiënten en collega's In het eerste kwartaal van 2021 hebben wij bij de diverse disciplines binnen de maatschap Casa Cura beeldbellenwerkplekken gerealiseerd waarbij het uitgangspunt is geweest een professionele omgeving naar te zetten die zowel naar de patiënt toe een rustig en vrouwenwettend beeld schetst als een bruikbare omgeving creëert voor de zorgverlener. Digitaal samenwerken efficiënter en effectiever maken door kortere lijnen, geen wachttijden aan de telefoon en minder kans op foutieve of dubbele registratie.	Werkplekken zijn uitgerust met een professionele camera met een geïntegreerde microfoon en speakers en met een extra beeldscherm zodat er gelijktijdig oogcontact kan zijn met de patiënt en ook informatie opgezocht en dossier gevoerd kan worden.  Verder is er de VIP Samenwerking Module aangeschaft (pilot voor 2021) <u>VIP Live</u> . Samenwerken is een communicatiemiddel tussen de praktijk, zorgverleners en patiënt en direct gekoppeld aan het HIS.	Resi en Menno (ICT)	Leden MTS en zorgverleners 1 <sup>e</sup> lijn, partners in sociaal domein, thuiszorg,
2.	Wijkdata – Wijkdoen Hilversum	Inzicht in de gezondheidsvraagstukken in de wijk. Welke persoonsgerichte zorg sluit het beste aan op de wensen en noden van de patiënt? Door welke combinatie van zorgverleners kan deze zorg het beste worden geleverd en waar kan dit het beste worden gedaan.	Duiding wijkdata in de wijk Focusthema's zijn bepaald	Coördinatoren: Casa Cura + SEHZ	Leden MTS en zorgverleners 1 <sup>e</sup> lijn, partners in sociaal domein, thuiszorg,
3.	Samenwerkingsafspraken Thuiszorgorganisaties Hilversum	<b>Het verbeteren van de samenwerking in de keten.</b> Deelnemers willen elkaar als collega-zorgaanbieders en ketenpartners binnen het werkgebied van de Hilversumse wijkverpleging beter leren kennen; onze gezamenlijke opgaven/visie vaststellen; knelpunten in de samenwerking bespreken (In ieder geval met betrekking tot <u>voorgaande</u> en preventie; logistiek & warme overdracht, inhoudelijke afstemming & inzet deskundigheid en digitale gegevensuitwisseling); oplossingen vanuit cliëntperspectief bedenken en uitwerken in afspraken over processen, systemen en gedrag/relaties. Deze afspraken willen we als partners maken en evalueren, ervan leren en waar nodig verbeteren. We willen in gesprek blijven over het organiseren van de juiste zorg op de juiste plek voor cliënten en samenwerken op wijkniveau in het tijdig oplossen, uitstellen of voorkomen van problemen voor kwetsbare ouderen in Hilversum. Zodat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen functioneren en wonen in de eigen thuissituatie.	Actieagenda gezamenlijke GEZ en zorgorganisaties <u>Hilsum</u>  Aanvraag 2022 is ingediend (hoofdaanvrager is Hilversum)	Coördinatoren: Casa Cura + SEHZ	Thuiszorg (Wijkverpleging) van Hilversum en IJsselmeer, de daarbij meest betrokken eerstelijns zorgverleners in de wijk met de huisartspraktijken, paramedici en apotheken in Hilversum.
4.	Medicatieproject Hilversum	Optimaliseren van de overdracht van informatie tussen HIS en AIS en zorgen dat alle relevante informatie ook in het AIS beschikbaar is. De focus ligt bij de start op de drie wijkorganisaties, aansluiting en betrokkenheid van de overige huisartspraktijken en huisartspraktijken is onderdeel van het proces.	Technische mogelijkheden en knelpunten zijn geïnventariseerd en waar mogelijk opgelost als dit binnen de regelmogelijkheden past. De resultaten van het project worden breed gedeeld binnen Hilversum en de regio zodat deze ook op andere plaatsen kunnen worden ingevoerd.	Apotheek CC: <u>Shahram Bahemux</u>	Huisartspraktijken WSV en apothekers
5.	Casa Cura Wijknetwerk Overleg Sociaal	Belangrijkste doel en de opbrengst van casuïstiek bespreking: - Het met elkaar verkennen van de verschillende routes, welke weg is verstandig in welke situatie/casus en welke afspraken kunnen we hier met elkaar over maken. - Met elkaar op weg naar concretisering Methodiek van op en afschalen met elkaar ontwikkelen	3 Netwerkbijeenkomsten waarbij naast de onderlinge ontmoeting ook het bespreken van casuïstiek een belangrijk meerwaarde bleek. Verslaglegging per bijeenkomst en terugkoppeling specifieke casuïstiek. Waar mogelijk werkspraken Zowel rondom Casa Cura (Midden) en De Egelantier (Zuid) worden nu wijknetwerkoverleggen gehouden. - Thema's: Schuldhelpverlening, Leefstijl (Fysiotherapie en wijkgerichte bewegezorg), Centrum van Levensvragen,	Coördinator Casa Cura	HA team, Fysiotherapie, Apotheek, diëtist Thuiszorg: Hilversum, Buurtzorg Gemeente Hilversum: sociaal Plein buurtcoördinator Versa Welzijn, MEE, Wijkagenten
6.	Casa Cura Wijknetwerkoverleg GGZ	Doel is elkaar ontmoeten, leren kennen en elkaars expertise weten.	3 netwerkbijeenkomsten met <u>GGZ partners</u> in de wijk. Thema ADHD: <u>Roadmap</u> maken. Wat is ieders expertise, weten wel elkaar te vinden en welke werkspraken kunnen we maken. Document "Schema bij werkspraken ADHD"  Thema Eetstoornissen	Ha: <u>Alija Bouma</u>	Ha team (alle huisartsen), POH GGZ Jeugd, C&A team, Jeugdpsychiater, JGZ, Jeugdarts TerGooi, Jeugdconsulent gemeente <u>Hilsum</u> ,
7.	POH GGZ Jeugd Hilsum	Doel: de onderlinge afstemming en samenwerking tussen partijen te regelen op het gebied van de inzet van POH Jeugd bij huisartspraktijken. Door het beschikbaar maken van POH Jeugd, de eerstelijns jeugdzorg vanuit huisartspraktijken te versterken en te verbinden met het brede veld van de Jeugdhulpverlening. Hierdoor zullen kinderen en jeugdigen laagdrempelige, passende zorg ontvangen, kunnen huisartsen worden ondersteund bij de keuze voor het verwijzen naar juiste (specialistische) zorg indien dit alsnog nodig is.	Vanaf 2020 wordt de POH GGZ Jeugd ingezet en houdt sprekkur in de huisartspraktijk Samenwerkingsovereenkomst is getekend Functiebeschrijving van <u>POH Jeugd</u> Factsheet met resultaten inzet	Coördinatoren: Casa Cura + SEHZ + Over het Spoor	Ha team (alle huisartsen), POH GGZ Jeugd
8.	Persoonsgerichte Zorg Positieve Gezondheid Casa Cura	Ontwikkelingen op het gebied van Positieve Gezondheid, o.a. bij Tergooi, Versa, de gemeenten en de GGD met elkaar delen. Het borgen van de wijk Samenwerking	Deelname aan <u>Koplopersbijeenkomsten</u> GGD 25 november 2021 Vervolg aanvraag Maak de Burger Meester (2019-2020 ZonMw) Indienen	Ha: Marieke Buijs	<u>Alija Bouma</u> , Nienke vd
9.	Zorgprogramma Depressie en beweging Casa Cura	Het in kaart brengen van patiënten met depressies die aan de Inclusiecriteria voldoen deze patiënten benaderen en het bewegingsprogramma Angst en Depressie aanbieden	10 patiënten nemen deel aan het bewegingsprogramma	FT: Peter vd Heuvel	Susan (POH-GGZ) + POH 5, assistenten, huisartsen (Jan Wind)  Beweegaanbieders in de wijk, Versa
10.	Oncologie Casa Cura	Het doel is om de oncologische populatie binnen GEZ Casa Cura in kaart te brengen, om bij deze patiënten te evalueren of er problemen zijn op fysiek, psychisch en sociaal vlak die <u>gevoel</u> de richtlijn oncologische revalidatie kunnen worden geoptimaliseerd. Daarnaast wordt er bij deze patiënten bekeken of er in het kader van <u>leefstijl</u> CVRM interventies nodig zijn.	- Continueren uitnodigen patiënten - Workshop oncologische nazorg tijdens lunchbijeenkomst Casa Cura - Opzetten transmurale zorg in samenwerking met Tergooi	Ha: Jan Wind	Huisartsen & fysiotherapeuten binnen GEZ, fysiotherapeuten Oude Badhuis, oncologisch psycholoog
11.	Hoofdpijn Casa Cura	Belangrijkste doel is om de kwaliteit van leven van patiënten met hoofdpijn te verbeteren, therapeutisch door met manuele therapie beperkingen in de wervelkolom aan te pakken en door oefentherapie bewust te zijn van houding en ontspanning. Waarbij de artsen een signalerende rol hebben in het herkennen van de juiste patiëntengroep en de apotheker voorlichting kan geven over medicatie en het hoofdpijnversterkende effect ervan.	De doelstellingen zijn geformuleerd, de klinimetrie is vastgelegd, er een folder is samengesteld, er is een uitnodigingsbrief samengesteld. Er is een opzet gemaakt voor het uitspelen van geschikte patiënten per huisartspraktijk, tussen resultaten zijn besproken.	FT: Peter vd Heuvel	<u> oefentherapie</u> Cesar, Huisarts Casa Cura, apotheker Casa Cura, Fysio/manueel therapeut Fysio Practicum

### 3. Patiëntenpopulatie

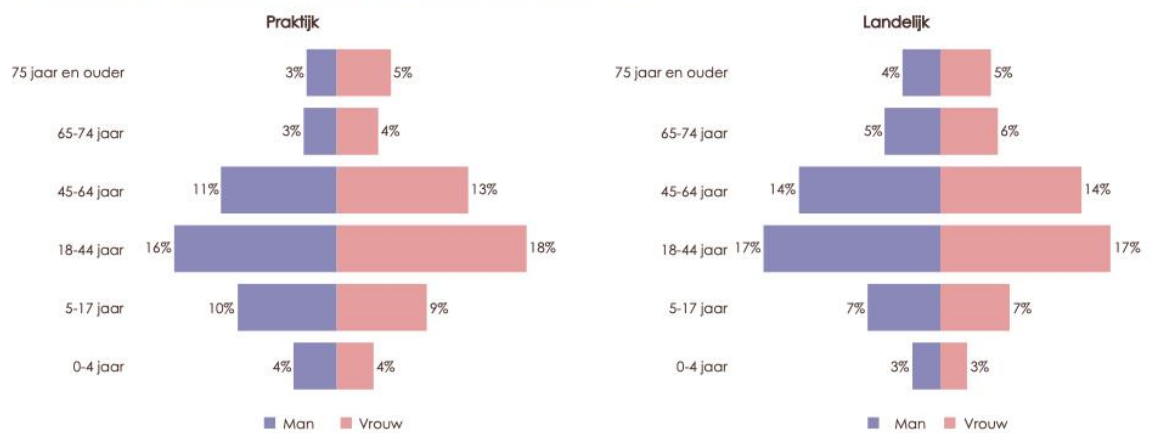
#### 3.1 Aantal ingeschreven patiënten



#### 3.2 Percentage ingeschreven patiënten naar inkomen\* op basis van postcode (2020)



#### 3.3 Percentage ingeschreven patiënten naar leeftijd en geslacht (2020)



Aantal patiënten	0-4 jaar	5-17 jaar	18-44 jaar	45-64 jaar	65-74 jaar	75 jaar en ouder
man	149	341	560	399	114	104
vrouw	127	310	654	453	143	187

Verdeling naar geslacht	% Geslacht Praktijk	% Geslacht Landelijk
man	47%	50%
vrouw	53%	50%



Peildatum: 01-07-2020

## 5.5 Gemiddeld aantal consulten en visites per 1.000 ingeschreven patiënten (2020)

