**Jaarverslag 2021**

**Huisartsenpraktijk Lennemere**



Datum: maart 2022

Team Lennemere

Inhoud

[**1.** **Terugblik 2021: een uitzonderlijk jaar** 4](#_Toc73022490)

[**2.** **Algemene beschrijving van de praktijk** 4](#_Toc73022491)

[**2.1** **Praktijkgegevens** 5](#_Toc73022492)

[**3.** **Missie en visie** 5](#_Toc73022493)

[**4.** **Doelstellingen en resultaten** 6](#_Toc73022494)

[**4.1 Kwaliteit** 6](#_Toc73022495)

[**4.2 Resultaten 2021** 6](#_Toc73022496)

[**5.** **Klachten en VIM-meldingen** 8](#_Toc73022497)

[**5.1 Klachten** 8](#_Toc73022498)

[**5.2 VIM-meldingen** 8](#_Toc73022499)

[**6.** **Vooruitblik** 8](#_Toc73022500)

[**Bijlage: Cijfers 2021** 9](#_Toc73022501)

# **Terugblik 2021: nog een uitzonderlijk jaar**

In 2021 was het weer een uitzonderlijk jaar vanwege de Corona-pandemie en alle gevolgen daarvan voor de zorg- en dienstverlening van de huisartsenpraktijk. Sinds medio maart 2020 werd veel flexibiliteit gevraagd van het hele team om in te spelen op de steeds weer wijzigende situatie. Ook het werken met allerlei voorzorgsmaatregelen vanwege Corona, heeft de nodige aandacht en energie gevraagd. Dit is in 2021 niet anders geweest. In 2021 hebben we met een steeds wisselend vaccinatie beleid de Covid vaccinatie van 60 t/m 64 jarigen opgezet. Dit viel niet mee, omdat de huisarts vaccineerde met Astra Zeneca. In april en begin juli hebben we een ochtend gevaccineerd in de sporthal in Lemmer. Niet iedereen kon op die data. We hebben vervolgens nog een aantal prikmomenten georganiseerd op de praktijk. In oktober stond de reguliere griepvaccinatie en pneumokokken op de agenda. Dankzij de inzet en het aanpassingsvermogen van het volledige team is het gelukt de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening voor alle patiënten te waarborgen, voor zover dat mogelijk was binnen de beperkingen van de Corona-maatregelen. De grote collegialiteit binnen het team heeft eraan bijgedragen dat de praktijk kon blijven functioneren en dat er aandacht was voor ieders situatie en gemoedstoestand in deze crisis.

Medio 2021 is er subsidie toegewezen door Provincie Fryslân voor het verbouwen van de praktijk. De plannen liggen er, maar het daadwerkelijk in gang zetten is nog een hele (financiële) klus. We hebben Hilbrand Wijbenga aangesteld als verbouwingsmanager. Hij is nu 1 dag per week aanwezig om de plannen/ afspraken in goede banen te leiden.

De kracht van praktijk Lennemere is het hechte team dat richting geeft aan de doelstelling *groot te zijn in klein blijven*. Het kleine, hechte team is in 2021 wederom in staat gebleken om de veranderingen die steeds weer op de praktijk afkwamen op te vangen en hierop in te spelen.

In 2021 had het team te kampen met onderbezetting. Redenen waren: vertrek van een assistente begin januari, een (langdurig) zieke assistente (s), verschillende covid quarantaine periodes. De beide huisartsen zijn een periode afwezig geweest door (corona gerelateerde) ziekte. Door de betrokkenheid van het team konden we de zorg voor de patiënten nog steeds waarborgen. We elkaar helpen en waar nodig extra hebben gewerkt. De waarnemend huisartsen waren gelukkig op gevraagde momenten beschikbaar. In april 2021 en januari 2022 zijn twee assistentes aangenomen. De bezetting is weer op orde. In september 2021 heeft de praktijkmanager een andere baan gekregen. De vervangende praktijkmanager is gestart op 1 januari 2022. Zij is twee dagen werkzaam voor de gehele huisartsengroep Lemsterland. Net als in 2020 is de flexibiliteit en inzet van het team een groot compliment waard.

# **Algemene beschrijving van de praktijk**

Huisartsenpraktijk Lennemere is een solopraktijk op een goed bereikbare locatie aan de belangrijkste verkeersader door het dorp Lemmer. De praktijk houdend huisarts is mevrouw Boersma.

Huisartsenpraktijk Lennemere maakt deel uit van de huisartsengroep Lemsterland. Deze Hagro bestaat uit: huisartsenpraktijken Arentsen en Groeneveld, Van Graafeiland, Echtenerbrug, Lennemere en LemmerRijn.

Lennemere heeft een sterk en hecht team van medewerkers die zich inzetten met betrokkenheid, werkplezier, collegialiteit en een positieve houding. De medewerkers werken aan een goede taakverdeling, zorgen voor deskundigheidsbevordering en volgen de ontwikkelingen in de zorg. Het team zoekt bovendien waar het kan en zinvol is samenwerking met anderen buiten de praktijk.

De cijfers van praktijk Lennemere over 2021, zoals het aantal ingeschreven patiënten, zijn weergegeven in de bijlage.

## **Praktijkgegevens**

|  |  |
| --- | --- |
| Naam praktijk en adresgegevens  | Huisartsenpraktijk Lennemere*B.J. Boersma* *Onderweegshof 1, 8531 ES LEMMER**Tel: 0514-565222* |
| Website | [*www.lennemere.nl*](http://www.lennemere.nl) |
| Openingstijden | Maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 17.00 uur. De praktijk hanteert geen antwoordapparaat. |
| PraktijkhouderHuisarts Waarnemend huisartsen | Mevrouw B. BoersmaMevrouw T. van der ZeeMevrouw A. Ornee en de heer R. Broekhuizen |
| Parkeergelegenheid | Voor het gebouw |
| Ketenzorgprogramma`s | Diabetes, COPD, CVRM |
| Medewerkers | De praktijk houdend huisarts werkt 3 dagen per week, de andere huisarts 2 dagen. Er werken 4 assistentes, 1 praktijkondersteuner somatiek en 1 praktijkondersteuner GGZ in de praktijk. Voor de gehele Huisartsengroep Lemsterland is een praktijkondersteuner GGZ Jeugd beschikbaar, die ook binnen Lennemere wordt ingezet. Daarnaast is een praktijkmanager betrokken bij de praktijk, werkzaam voor de gehele Huisartsengroep Lemsterland.  |

# **Missie en visie**

De gezamenlijke visie en missie van de Huisartsengroep Lemsterland zijn:

Missie

*Het aanbieden van kwalitatief goede, laagdrempelige, generalistische en toekomstgerichte eerstelijnszorg op het gebied van huisartsengeneeskunde in ruime zin voor alle inwoners van Lemsterland en de noordelijke Noordoostpolder.*

Visie

*Het aanbieden van huisartsenzorg waarin de patiënt centraal staat. Deze zorg wordt dichtbij huis geboden door deskundige, patiëntvriendelijke huisartsen en hun medewerkers.*

*Onder invloed van maatschappelijke en demografische ontwikkelingen zal de vraag naar de huisartsenzorg toenemen. Samenwerking tussen de verschillende praktijken is nodig om deze toenemende zorgvraag in de toekomst te kunnen blijven beantwoorden. De samenwerking tussen de praktijken is in ontwikkeling en zal gelegen zijn op verschillende gebieden. Het is zoeken naar een goede vorm voor de onderdelen waarop de samenwerking zal plaatsvinden. Een goede taakverdeling is hierin van belang. De huisartsen hebben regelmatig overleg en tonen respect naar elkaar. Open communicatielijnen zijn belangrijk. De praktijken zijn lerende organisaties waarin eigen autonomie en financiën centraal staan.*

Voor Lennemere gelden daarbij de volgende kernwaarden:

* De praktijk weet dat de vraag richting huisartsen vanuit de patiënt zal groeien de komende jaren, maar wenst heel duidelijk niet met alle trends mee te gaan. Dat betekent dat steeds wordt afgewogen of de praktijk kan voorzien in een nieuwe zorgvraag of dat andere zorgdisciplines dit beter kunnen.
* De medewerkers van de huisartsenpraktijk willen de patiënt bij naam kennen. Zij willen groot zijn door klein te blijven.
* De huisarts wenst dat haar team goed geschoold is. Zij stelt budgetten beschikbaar om het personeel op te leiden. Deze verdieping en verbreding in het vakgebied is positief voor zowel medewerkers als patiënten.

# **Doelstellingen en resultaten**

## **4.1 Kwaliteit**

Lennemere heeft vanwege de Corona-crisis in 2021, net als in 2020 de focus gelegd op het behoud van kwaliteit van zorg voor zover mogelijk binnen de geldende Corona-maatregelen. Dat betekende ook dat zorg- en dienstverlening soms op een andere manier plaats moesten vinden, meer op afstand of telefonisch en veel per email.

Waar de praktijk juist laagdrempelig en toegankelijk wil zijn voor de patiënten, kreeg dit vanaf 2020 noodgedwongen een heel andere invulling: de toegangsdeur ging dicht en patiënten konden alleen komen na telefonisch contact en op afspraak. Halverwege 2021 is de deur weer open gegaan voor patiënten met een afspraak. Zo kunnen we de anderhalve meter waarborgen. Onze patiënten werken hier goed aan mee.

De focus in 2021 is er op gericht geweest dat de noodzakelijke zorgverlening altijd door kon gaan. Dit is goed gelukt. Voor (door)ontwikkelen en verbeteren van de zorgverlening, is de afgelopen 2 jaar door corona minder ruimte geweest. Vanaf april 2021 is reguliere werkoverleg met de reguliere agendapunten weer opgepakt. Het laatste overleg vond plaats in november 2021. Daarna is het door ziekte opgeschort. Dagelijks bleven we met elkaar in overleg. Het team is klein en de lijnen zijn kort. De overleggen zijn voor 2022 weer ingepland. We starten ook zo spoedig mogelijk weer met frequente assistente overleggen. Het team is nu weer compleet. We kunnen stappen gaan zetten in uitbreiding takenpakket voor de assistentes.

De praktijk zet verschillende instrumenten in ter verbetering en borging van de kwaliteit van zorg:

* beleidsplan
* verbeterplannen, o.a. naar aanleiding van de audit
* kwaliteitsagenda
* bespreken protocollen
* VIM en klachten
* werkoverleg en assistentenoverleg
* scholing

Alle medewerkers zijn betrokken bij de cyclus van kwaliteitsbewaking, -verbetering en -borging en (dus) bij de praktijkaccreditering. Gedurende de dag, tijdens het werkoverleg en assistentenoverleg en tijdens de jaargesprekken worden taken vastgelegd en geëvalueerd. In 2020 is dit afstemmen, het verdelen van (nieuwe) taken en evalueren noodgedwongen vooral ad hoc gebeurd, in reactie op steeds weer nieuwe inzichten, richtlijnen, adviezen en protocollen. In 2021 bleven we geconfronteerd met ad hoc zaken oppakken. Dit had te maken met de onderbezetting. We hebben geleerd snel te schakelen op nieuwe/veranderende situaties.

## **4.2 Resultaten 2021**

Ieder jaar bepaalt de praktijk welke verbeterpunten en doelstellingen er zijn, onder meer op basis van de accreditatie. De accreditatie in 2022 biedt weer aanknopingspunten voor verbeterpunten en doelstellingen. Begin 2021 is de risico analyse besproken. Verbeterpunten zijn benoemd en waar nodig aangepast. In de afgelopen 2 jaar is hier vanwege de Coronacrisis minder aandacht voor focus op (nieuwe) doelstellingen. Het belangrijkste was de zorg- en dienstverlening te kunnen continueren binnen de steeds veranderende Corona-maatregelen. Het waarborgen van de veiligheid van patiënten en medewerkers en het continueren van de noodzakelijke reguliere zorg, naast de zorg voor Coronapatiënten, heeft gedurende het gehele jaar de hoogste prioriteit gekregen. In 2022 is het team weer op orde, zal de Coronacrisis meer een onderdeel worden van de normale gang van zaken. We gaan weer zaken oppakken. De accreditatie is hier een onderdeel van.

Maatregelen ter borging van de veiligheid van patiënten en medewerkers tijdens de Coronacrisis:

* de medewerkers volgen nauwgezet de Corona-maatregelen en -adviezen op (handen wassen/desinfecteren, gebruik Persoonlijke Beschermingsmiddelen etc.)
* de deur van de praktijk is halverwege 2021 weer open gegaan. Patiënten mogen alleen op afspraak binnen komen. Patiënten zonder afspraak worden hier actief op gewezen.
* patiënten zijn via de website, lokale media en telefonisch voorgelicht over de maatregelen die de praktijk moest treffen en de wijze waarop de zorgverlening werd voortgezet.
* Alle veranderingen in de praktijkvoering vanwege Corona zijn gecommuniceerd naar alle betrokkenen.
* In het Hagro-overleg is frequent afstemming geweest over de Corona-maatregelen binnen de huisartsengroep. Daarin werd zoveel mogelijk 1 lijn getrokken, voor duidelijkheid richting alle inwoners. Ook werd vanaf het begin van de crisis in Hagro-verband een Corona-spreekuur ingericht.

Overige resultaten 2021:

* in de tweede helft van 2020 is de risicoanalyse uitgezet binnen het gehele team. Hieruit is een top 10 aan risico’s geïdentificeerd. De bespreking ervan heeft begin 2021 plaats gevonden.
* In 2021 zijn we onderdeel geweest van de landelijk Covid vaccinatie campagne
* Sinds 2021 bieden we een slaapapneu screening via OSAsense aan. De POH-S is hiervoor opgeleid.
* De POH GGZ heeft zich bekwaamd in EMDR-therapie en kan dit nu aanbieden aan patiënten van de praktijk.

# **Klachten en VIM-meldingen**

## **5.1 Klachten**

In 2021 ontving de praktijk 4 formele klachten.

De praktijk is aangesloten bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg.

## **5.2 VIM-meldingen**

De praktijk heeft een VIM-coördinator. Zij houdt de meldingen bij en brengt ze in tijdens het werkoverleg. VIM-meldingen van ernstiger aard worden door de huisarts persoonlijk met de medewerker besproken. VIM-meldingen worden gedaan via de patiënt-VIM in het HIS.

In 2021 zijn er 15 meldingen gedaan:

|  |  |
| --- | --- |
| **VIM meldingen 2021 per categorie** |   |
| Proces | 4 |
| Medisch inhoudelijke handeling | 4 |
| Communicatie, overleg, samenwerking |  5 |
| Materiaal, apparatuur, logistiek |  2 |

# **Vooruitblik**

Aandachtspunten en doelstellingen voor 2022 en verder zijn:

* Optimaliseren van de zorg binnen de dan geldende Corona-maatregelen
* Patiënten tevredenheidsonderzoek uitzetten begin januari.
* Accreditatie voorbereiden. Gepland maart 2022
* Plannen, organiseren en monitoren periodieke toetsing van patiëntgebonden handelingen stond voor 2021 op de planning. Door Corona, ziekte, vertrek praktijkmanager is dit net als in 2020 uitgesteld. (B*egin 2020 was een Hagro-scholing gepland; deze is uitgesteld vanwege de Coronacrisis*)
* Scholingen laaggeletterdheid, AED/reanimatie. Dit blijft staan voor 2022.
* Start verbouw huisvesting. Begin 2021 heeft de provincie hiervoor een subsidie toegekend aan Lennemere, waardoor de plannen nu concreet vormgegeven kunnen worden.
* De taken van de assistentes verdelen en deze taken verder professionaliseren. Stond voor 2021. Door naar 2022. In januari 2022 weer een voltallig assistententeam waardoor de taken beter te zijn verdelen.
* Ontwikkelingen in zorg en wetgeving bijhouden en zo nodig implementeren.

# **Bijlage: Cijfers 2021**

**Opt in geregistreerd:**

Cijfers per 31-12-2021 – 2699: 100% (?) . Waarschijnlijk door het tijdelijk openstellen van dossier t.b.v. de Dokterswacht. We zaten in 2020 op 93%.

**Overzicht in en uitstroom 2021:**

|  |
| --- |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Geboorte | Inschrijving | Sterfgevallen | Uitschrijving | **Totaal:**  |
| 21  | 116 | 24 | 123 | **219** |

**Actieve patiëntenpopulatie op 31/12/2021: 2696**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Leeftijdsgroep  | Man  | Vrouw  | Totaal |
| 0-4 jaar | 65 | 59 | 124 |
| 5-14 jaar | 190 | 188 | 378 |
| 15-24 jaar | 183 | 178 | 361 |
| 25-34 jaar | 123 | 103 | 226 |
| 35-44 jaar | 138 | 189 | 327 |
| 45-54 jaar | 197 | 227 | 424 |
| 55-59 jaar | 96 | 102 | 198 |
| 60-64 jaar  | 70 | 80 | 150 |
| 65-74 jaar | 132 | 160 | 292 |
| 75-84 jaar | 84 | 97 | 181 |
| 85-94 jaar | 13 | 16 | 29 |
| 95+> | 2 | 4 | 6 |
| Totaal | 1293 | 1403 | **2696** |
|  |  |  |  |

**Griepvaccinaties 2021:**

Aantal geïndiceerd: 842 patiënten

Aantal vaccins besteld: 460

Aantal vaccins gegevens: 452

|  |  |
| --- | --- |
| **Spiegelinformatie & benchmarking** **Ketenzorg 2021:** | **Indicatorenrapport Keten CVRM en VVR** |
| **Indicatorenrapport Keten DM2** | **Indicatorenrapport Keten COPD** |