

# JAARVERSLAG 2024



Huisartsenpraktijk

**Hoekstra**

&

**de Doelder**

**Huisartsenpraktijk Hoekstra & de Doelder**  
**Jaarverslag 2024**

*Contactgegevens:*

Haagweg 191

2281 AK Rijswijk

070-3994203

[www.mchaagweg.nl](http://www.mchaagweg.nl)

Publicatiedatum: oktober 2025

## Voorwoord

Welkom bij het jaarverslag van 2024! In dit verslag geven we een terugblik op het afgelopen jaar, waarbij we onze activiteiten en de ontwikkelingen binnen de praktijk onder de loep nemen. We kijken naar wat we van de plannen van vorig jaar hebben gerealiseerd en zetten de koers voor het komende jaar uit, altijd met als doel: continue kwaliteitsverbetering. Het jaarverslag is een belangrijk hulpmiddel om dit te meten en verder te verbeteren.

We delen ook onze ambities. We willen niet stilzitten, maar meegaan met nieuwe trends en ontwikkelingen in de maatschappij en inspelen op wat er leeft bij onze patiënten. Uiteraard blijven we trouw aan de fundamenten van het huisartsenvak, met de zorg voor onze patiënten altijd op de eerste plaats. Dit doen we in een samenleving die voortdurend verandert.

Onze missie en visie zijn vastgelegd in ons beleidsplan, een leidraad voor de komende jaren. Elk jaar werken we vanuit dit plan aan een concreet jaarplan. En ook voor 2024 hebben we al plannen voor de toekomst, want we blijven altijd kijken naar manieren om ons te verbeteren.

2024 bleek weer een jaar te zijn met onverwachte wendingen. We hebben enkele personeelswisselingen gehad, maar ook meer artsen aan de telefoon! Daarover later meer.

In dit verslag vindt u ook de actiepunten voor het komende jaar. We hopen dat u het verslag met plezier leest en staan altijd open voor uw suggesties!

***CEM Hoekstra & BM de Doelder, huisartsen***

## Inhoudsopgave

|                                                   |                                            |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Inleiding.....                                    | 5                                          |
| Historie en profiel van de praktijk.....          | 5                                          |
| Kenmerken van de praktijk .....                   | 5                                          |
| Visie en doelstellingen .....                     | 6                                          |
| Zorgaanbod .....                                  | 6                                          |
| Zorgaanbod .....                                  | <b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b> |
| Zorggebied.....                                   | 8                                          |
| Totstandkoming van het jaarverslag.....           | 8                                          |
| Bijzondere gebeurtenissen 2024.....               | 8                                          |
| COVID-19 .....                                    | 9                                          |
| Locatie en gebouw .....                           | 10                                         |
| Privacy .....                                     | 11                                         |
| Beveiliging tegen brand.....                      | 11                                         |
| De praktijk apparatuur .....                      | 12                                         |
| Praktijkorganisatie.....                          | 13                                         |
| Spreekuren en bereikbaarheid.....                 | 13                                         |
| Afwezigheid en waarneming.....                    | 14                                         |
| Informatievoorziening.....                        | 14                                         |
| Overlegstructuur .....                            | 14                                         |
| Team.....                                         | 15                                         |
| Praktijkmanagement .....                          | 15                                         |
| Achtergrond en opleiding van de medewerkers.....  | 15                                         |
| Opleidingspraktijk .....                          | 15                                         |
| ICT en telefonie in de praktijk .....             | 16                                         |
| Patiëntenportaal .....                            | 17                                         |
| Patiënten .....                                   | 19                                         |
| Leeftijdsverdeling.....                           | 21                                         |
| Zorgverzekeraars.....                             | 22                                         |
| Medisch handelen .....                            | 23                                         |
| Chronische aandoeningen.....                      | 25                                         |
| Verwijzingen .....                                | 29                                         |
| Receptuur .....                                   | 30                                         |
| Preventie; griep, cervix- en darm screening ..... | 31                                         |
| Preventie; stoppen met roken .....                | 31                                         |

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Preventie; bevolkingsonderzoek darmkanker ..... | 32 |
| Preventie; pneumokokkenvaccinatie.....          | 32 |
| Kwaliteitsbeleid.....                           | 32 |
| Nieuwe protocollen 2024.....                    | 32 |
| Polyfarmacie.....                               | 33 |
| Nascholing .....                                | 33 |
| Klachtencommissie.....                          | 34 |
| Ecologische Voetstap .....                      | 34 |
| Doelstellingen 2024.....                        | 36 |
| Doelstellingen/verbeterpunten 2024 .....        | 39 |

## Inleiding

### Historie en profiel van de praktijk

Huisartsenpraktijk Hoekstra en de Doelder bestaat sinds 2011. Sinds 2013 zijn we NHG geaccrediteerd en wordt dit ieder 3 jaar opnieuw aangevraagd.

De huisartsenpraktijk is een duo-maatschap, met daarbij vaste waarneming gedurende de week en tijdens de vakanties. Onze doelgroep zijn de bewoners van Rijswijk en de aangrenzende gebieden van Voorburg en Den Haag. De huidige praktijkpopulatie is zeer gemêleerd qua leeftijd, sociaaleconomische achtergrond en omvat zowel patiënten uit achterstands- als niet-achterstandswijken.

### Kenmerken van de praktijk

- Twee huisartsen (duo-maatschap)
- Vaste waarneming voor 4 dagen per week en zo nodig extra tijdens afwezigheid
- Vier doktersassistentes
- Eén plek voor een huisarts in opleiding gedurende 1 jaar
- Eén plek voor een assistente in opleiding
- Een plek voor een coassistent afwisselend steeds gedurende 6 weken
- Een praktijkondersteuner somatiek (POH-S), een praktijkondersteuner ouderenzorg en twee praktijkondersteuners geestelijke gezondheidszorg (POH-GGZ)
- Praktijkmanagement voor 10 uur per week
- Wijkmanager voor aantal uur per week
- Niet apotheekhoudend en niet verloskundig actief
- Volledig basisaanbod huisartsenzorg
- Breed aanbod aan huisartsgeneeskundige verrichtingen in huis
- Betrokken bij een opvangtehuis voor patiënten met Korsakov
- Gelokaliseerd in een geïntegreerd eerstelijnszorgcentrum met huisartsen, diëtiste, psycholoog en laboratorium onder één dak
- Mogelijkheid voor 2-wekelijkse echografie op de praktijk en maandelijkse meekijkconsulten cardiologie
- Praktijkpopulatie met zo'n 5.000 patiënten, inclusief ongeveer 400 patiënten uit achterstandswijken (peildatum december 2024)

## Visie en doelstellingen

**Onze visie** is simpel: **samen beter!** Dit betekent dat we geloven in samenwerking, zowel met onze patiënten als met de zorgpartners om ons heen, en altijd met het doel om de gezondheid van de patiënt te verbeteren.

### Hoe doen we dat?

Gezondheid is voor ons meer dan alleen behandeling. Het begint bij preventie en loopt door tot intensieve zorg. We versterken de gezondheid van onze patiënten door samen te werken. Dat betekent: de patiënt blijft zelf verantwoordelijk voor zijn of haar gezondheid, maar wij bieden de juiste ondersteuning met kennis, behandeling en door mensen door te verwijzen naar andere zorgactiviteiten wanneer dat nodig is.

**Samenwerking** is de sleutel. Wij werken niet alleen met de patiënt, maar ook intensief met andere zorgverleners. Samen met de patiënt speelt iedereen een actieve rol in het zorgproces. In ons Medisch Centrum Haagweg bieden we een compleet zorgpakket, waarbij we zowel binnen als buiten de praktijk samenwerken met andere zorgprofessionals.

**Vernieuwing** is belangrijk voor ons. We blijven continu zoeken naar nieuwe en innovatieve zorgmogelijkheden. Dit doen we niet alleen voor onze patiënten, maar ook door actief deel te nemen aan de veranderingen binnen het zorgveld. We leiden met veel plezier huisartsen, artsen, praktijkondersteuners en doktersassistenten op, omdat we geloven dat zij de zorg van de toekomst dragen.

We zijn trots op de financiële gezondheid van onze praktijk, waardoor we in een open en prettige sfeer kunnen werken en samen als team het beste voor onze patiënten kunnen bieden.

**Samen beter** is dus meer dan een slogan voor ons. Het gaat om de kracht van samenwerken en het streven naar constante verbetering en vernieuwing in de zorg.

## Zorgaanbod

**Huisartsenpraktijk Hoekstra en de Doelder** biedt het volledige basisaanbod van huisartsenzorg aan. Dit betekent dat we de eerste opvang verzorgen voor allerlei gezondheidsklachten en ziekteverschijnselen, de diagnostiek en behandeling van veelvoorkomende medische aandoeningen, en dit alles volgens de huisartsgeneeskundige richtlijnen. Ons zorgaanbod is volledig afgestemd op het 'Aanbod Huisartsgeneeskundige Zorg 2019' van de LHV.

### **Spoedzorg buiten kantooruren**

Tijdens de avond-, nacht- en weekenduren werken we samen met Hadoks Acute Zorg om spoedzorg te leveren.

### **Aanvullende zorgdiensten**

Daarnaast bieden wij een uitgebreid pakket aan aanvullende huisartsenzorg. Wij voeren veel van de medische verrichtingen en diagnostiek zelf uit, zoals kleine chirurgische ingrepen, het plaatsen van IUD's, ECG's, longfunctietests, CRP-metingen, langdurige bloeddrukmetingen (30 minuten), doppleronderzoek en holterdiagnostiek (in samenwerking met Hartis). Sinds 2018 hebben we ook echografie in de praktijk via PLUHZ en maandelijkse meekijkconsulten met een cardioloog van HMC Westeinde.

### **Zorgprogramma's voor chronische aandoeningen**

Voor patiënten met diabetes, astma, COPD en hart- en vaatziekten bieden we ketenzorgprogramma's in samenwerking met Hadoks Chronische Zorg. Binnen deze programma's is er ook de mogelijkheid voor laagdrempelige teleconsultatie met de verschillende zorgteams.

### **Psychische zorg**

Psychische hulpverlening wordt in samenwerking met onze POH-GGZ (Praktijkondersteuner Huisarts-GGZ) vanuit Hadoks Praktijkondersteuning aangeboden in de praktijk.

### **Geen reizigersvaccinaties meer**

Sinds de pandemie bieden we geen reizigersvaccinaties en -adviezen meer aan. Door de steeds veranderende adviezen en de kosten van vaccins en het bewaren daarvan, samen met de beperkte vraag, hebben we besloten om deze dienst niet meer aan te bieden. Patiënten kunnen eenvoudig elders terecht voor vaccinaties en advies.

### **Spreekuur Ondersteunende Handelingen**

Naast de algemene handelingen door de assistentes neemt een van de assistentes met de SOH-specialisatie en de recent daarvoor opgeleide POH-O ook bepaalde taken van de huisartsen over. Dit betreft bijvoorbeeld het behandelen van keelpijn, verkoudheidsklachten, diverse wonden, het hechten van kleine wonden, insectenbeten, en het verhelpen van enkeldistorsies. Dit zorgt ervoor dat de huisartsen meer tijd hebben voor andere patiëntenzorg. Afspraak maken? Dit kan via de huisarts of assistentes.

### **Samenwerking met zorginstellingen**

Voor onze patiënten in Zeerust (opvangtehuis voor patiënten met Korsakov), Beukenhof (verslavingszorg) en Huis te Landelaan hebben we elk kwartaal een gestructureerd overleg om de zorg goed af te stemmen.

## Zorggebied

Onze patiënten komen uit (oud) Rijswijk, Den Haag (Laak) en Voorburg, en de samenstelling van onze praktijk is behoorlijk divers. We hebben zowel patiënten die in achterstandswijken wonen, als patiënten met een hoog inkomen die oververtegenwoordigd zijn in vergelijking met de gemiddelde patiëntenpopulatie.

Uit de **VAAM-analyse** van het NIVEL blijkt dat de zorgbehoefte en het zorggebruik per wijk sterk verschillen. Dit betekent dat de zorgbehoefte van onze patiënten ook heel variërend is.

In ons zorggebied bevinden zich inmiddels drie opvanghuizen voor mensen met (multi-)psychische problemen: **Zeerust**, **Beukenhof** en **Huis te Landelaan**.

## Totstandkoming van het jaarverslag

Ook dit jaar hebben we zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de gegevens die door **Calculus uit Medicom** zijn gehaald voor het opstellen van dit jaarverslag. Dit heeft ons voorzien van veel nuttige achtergrondinformatie.

De cijfermatige gegevens die we presenteren, hebben alleen betrekking op de **vast ingeschreven patiënten**, en dus niet op de NONI<sup>1</sup>- patiënten. Dit laatste betreft ongeveer 340.

## Bijzondere gebeurtenissen 2024

In 2024 hebben we wederom enkele belangrijke personeelswijzigingen gehad. In onze regio is er een flink tekort aan doktersassistentes, en steeds meer assistentes kiezen voor een ZZP-aanstelling, wat het lastig maakt om een vaste assistente te vinden. Daarom hebben we geïnvesteerd in assistentes in opleiding, die via BOL- of BBL-trajecten bij ons aan de slag gingen. Eerst kwam Kimberly Amevor in december 2023 bij ons stage lopen, maar al gauw kwam ze erachter dat de zorg toch niks voor haar was maar wilde wel de opleiding afronden om daarna Economie te gaan studeren in Rotterdam. Zij heeft tot de zomer van 2024 bij ons gewerkt.

Zij werd opgevolgd door Faisa die het BOL-traject volgde en nog een stageplek zocht. Dus waren we weer op volle sterkte. Maar aan het einde van het jaar hebben zowel Mw. Wiltenburg als Mw. de Klijn laten weten elders een nieuwe uitdaging te willen aangaan waardoor wijzelf ook voor een nieuwe uitdaging stonden om de patiëntenzorg zo goed mogelijk te organiseren. Hebben geprobeerd om via Hadoks weer deel te nemen aan het BBL-traject voor zij-instromers maar die waren inmiddels al voorzien van een werkplek. Via Indeed en de vacaturebank kwam er gelukkig 1 geschikte kandidaat naar voren die we met ingang van 1 januari 2025 in ons team zullen gaan verwelkomen.

**Dhr. Berghuis** heeft zijn werkdagen bij ons uitgebreid en is nu vier dagen per week aanwezig, wat een mooie aanvulling is voor ons team.

---

<sup>1</sup> Niet Op Naam Ingeschreven Patiënt



**Mw. de Doelder** is niet alleen voorzitter van de coöperatie Hadoks, maar heeft van maart 2020 tot medio 2021 ook deel uitgemaakt van het COVID-crisisteam van Hadoks. Inmiddels is ze bestuurslid van **Ineen**, een organisatie die de eerste lijn versterkt en de belangen van huisartsen behartigt. Door haar drukke bestuursrollen was ze wat minder beschikbaar voor de praktijk, maar dit werd opgevangen door vaste waarnemers.

In september 2024 verwelkomden we **Mw. van Woerden**, een derdejaars AIOS, die bij ons werkt op maandag, dinsdag en donderdag, onder begeleiding van **Mw. Hoekstra**.

**Mw. Bouchtoubi** was inmiddels afgestudeerd huisarts en bleef 2 dagen bij ons werkzaam.

Onze **POH-O Cindy Duyvestijn** heeft haar uren uitgebreid naar 24 uur per week, zodat ze zich verder kan richten op de ouderenzorg in de praktijk. Daarnaast heeft ze de opleiding tot **SOH** (Spreekuur Ondersteuner Huisarts) afgerond om meer taken van de huisarts over te nemen. Ook is ze inmiddels ingewerkt om bij te springen in het assistententeam wanneer nodig.

Tot slot heeft **Ineke Moers**, onze POH-GGZ, eind 2023 versterking gekregen van **Marije Daalhuizen**, zodat we de psychologische zorg in de praktijk kunnen uitbreiden. Dit is ook terug te zien in de toename van het aantal consulten door de POH-ggz. Na de pensionering van Ineke in de zomer van 2024 hebben we deze zorg gelukkig ook kunnen voortzetten doordat Marije ook wat meer uren is gaan werken.

| Aantal consulten<br>POH-ggz | 2023 | 2024  |
|-----------------------------|------|-------|
| <b>Q1</b>                   | 155  | 308   |
| <b>Q2</b>                   | 180  | 287   |
| <b>Q3</b>                   | 171  | 240   |
| <b>Q4</b>                   | 234  | 260   |
| <b>Totaal:</b>              | 710  | 1.095 |

## COVID-19

Gelukkig ligt de grote chaos rondom **COVID-19** inmiddels achter ons, en zijn we weer zo goed als terug naar normaal. Er wordt niet meer op grote schaal getest en COVID-19 wordt nu beschouwd als een gewone griep. Het dragen van een mondkapje is niet meer verplicht, maar mag uiteraard nog wel. Patiënten met verkoudheidsklachten proberen we zoveel mogelijk aan het einde van het spreekuur te zien, wanneer het rustiger is in de praktijk. We vragen hen dan om een mondkapje te dragen, en wijzelf kunnen ons ook beschermen met een mondkapje. Natuurlijk blijven de algemene hygiëneadviezen belangrijk: niezen in de elleboog en regelmatig je handen wassen. We hoeven niet meer thuis te blijven, tenzij we ons echt ziek voelen.

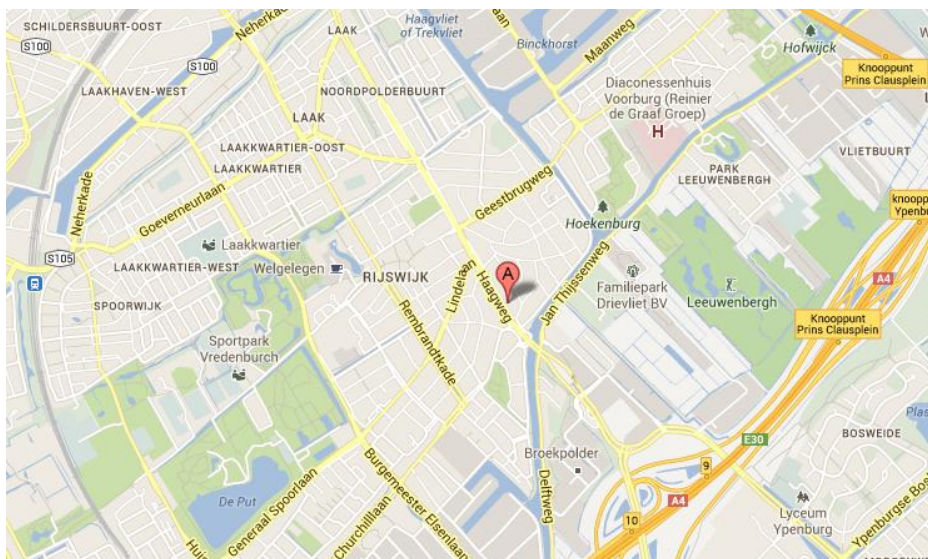
We maken nog steeds veel gebruik van **foto's** om bijvoorbeeld huidklachten te beoordelen. Dit doen we via e-consulten, wat ons in staat stelt om nog meer patiënten per dag te helpen.

**Echografie** op de praktijk via Pluhz blijft iedere twee weken plaatsvinden, met uitzondering van de zomervakantie. Ook patiënten van andere praktijken kunnen terecht voor echografie, zolang ze vooraf ingepland worden via de planningsmodule. We kunnen deze nu vanuit **Medicom** openen, waardoor de patiëntgegevens automatisch meekomen. Dit maakt het proces veel makkelijker en minder foutgevoelig.

### Locatie en gebouw

Onze praktijk is gevestigd aan de **Haagweg 191** in **Rijswijk**. Naast de huisartsenpraktijk bieden we ruimte aan een **diëtiste**, een **psychologiepraktijk**, **echografie via Pluhz** en een **bloedafnamepunt** waar de assistentes patiënten kunnen helpen.

Onze praktijk heeft **7 spreekkamers** en **1 wachtkamer**. Deze worden gedeeld door alle medewerkers en gebruikers van het pand. Verder hebben we een **front- en backoffice**, een **behandelkamer**, en een **bloedafnamekamer** voor de assistentes.



*Figuur 1: De locatie van onze praktijk is Haagweg 191 te Rijswijk*

Er is weinig parkeerruimte voor de deur, maar gelukkig wel voldoende in de directe omgeving, dit is tot 18:00 uur gratis. De praktijk is goed te bereiken met openbaar vervoer (tram 1 en 15 stoppen voor de deur) en de fiets.

De praktijk is geschikt gemaakt om ook met rolstoel en kinderwagen te betreden.

### Indeling praktijkgebouw

| Ruimte                                         | Aantal |
|------------------------------------------------|--------|
| Receptie                                       | 1      |
| Wachtruimte                                    | 1      |
| Spreekkamers                                   | 7      |
| Onderzoekkamer/behandelkamer                   | 2      |
| Praktijkassistentente ruimte/<br>Administratie | 1      |
| Vergaderkamer/koffiekamer                      | 1      |
| Toilet                                         | 3      |

### Privacy

Ons pand is zo ingedeeld dat er een **rustzone** en een **onrustzone** zijn. De **spreekkamers** bevinden zich in de rustzone, en het is mogelijk om het pand te verlaten zonder door de onrustzone te moeten gaan, waardoor de privacy van onze patiënten gewaarborgd blijft.

De **front office** is afgescheiden met een glaswand en deur. Hierdoor is er maximaal zicht op de patiënten, maar wordt hun privacy ook beschermd. De indeling wordt nog niet als volledig geluiddicht ervaren, zowel door patiënten als het personeel. Om gesprekken in de **backoffice** minder te laten doorkomen, hebben we het wachtkamerscherm voorzien van **radio-geluid**. Ook voor de kamer waar patiënten de **30 minuten bloeddrukmeting** ondergaan, hebben we een radio aangeschaft om hetzelfde effect te bereiken. Voor 2025 staat op de planning om hier verder naar te kijken. Het verbeteren van de geluiddichtheid staat hoog op ons prioriteitenlijstje.

Onze **computers** zijn beveiligd met een wachtwoord. Medewerkers worden aangemoedigd om uit te loggen als zij (langdurig) niet aanwezig zijn in de spreekkamer, hoewel dit ook automatisch gebeurt na een bepaalde tijd. Alle **patiëntendossiers** zijn gedigitaliseerd. Iedere vaste medewerker en waarnemende huisarts werkt met een eigen **UZI-pas** en wachtwoord om ongeoorloofd gebruik van de systemen te voorkomen. Ook hebben we voor invalassistenten een aparte **medewerkerspas** (niet op naam), zodat zij zonder eigen UZI-pas kunnen inloggen.

### Beveiliging tegen brand

In ons pand zijn de nodige **brandblussers** aanwezig en de **nooduitgangen** zijn goed aangegeven. De **brandveiligheid** en **ontruiming** zijn in 2019 opnieuw beoordeeld, samen met de **Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)**. Er zijn toen twee extra brandblussers geplaatst: één in de assistentekamer en één in de gang beneden, vlak bij de trap naar boven.

Als team hebben we ook de **ontruiming** doorgenomen en een **simulatiespel** gedaan om dit goed in de praktijk te oefenen. In 2022 volgden **Mw. de Doelder** en **Mw. van Spronsen** een **BHV-training** bij Vitaal Opleidingen. Naar aanleiding hiervan zijn de twee oude **poederblussers** vervangen door **schuimblussers**, en is er zowel boven als beneden een speciaal **BHV-hesje** aanwezig mocht het nodig zijn. De brandblussers worden nu jaarlijks gecontroleerd door **Certum Safety Group**, in opdracht van **BPN-groep**. In december 2024 hebben **Mw. van Spronsen** en **Mw. Akharuid** opnieuw een BHV-training gevolgd bij Vitaal Opleidingen.

### De praktijk apparatuur

De praktijk is uitgerust met alle moderne faciliteiten waar wij als huisartsen behoefte aan hebben in de dagelijkse praktijk.

#### De praktijkuitrusting

| Uitrustingsstuk                     | Aantal | Type                                   |
|-------------------------------------|--------|----------------------------------------|
| AED                                 | 1      | Zoll AED plus (incl. kinderelectroden) |
| Autoclaaf                           | 1      | Euroklav 23S                           |
| Bloeddrukmeter                      | 15     | o.a. Welch Allyn, Heine                |
| Broedstoof                          | 1      | Merck                                  |
| Dopplerapparaat                     | 1      | Minidop Hedeco                         |
| ECG-apparaat                        | 1      | Welch Allyn Cardio perfect             |
| Glucosemeter                        | 10     | Contour XT (Bayer)                     |
| Hyfrecator (coagulatie-apparaat)    | 2      | Bovie                                  |
| Koelkast voor vaccins en medicijnen | 2      | Ignis                                  |
| Kopieer/faxapparaat                 | 1      | HP                                     |
| Onderzoekbank                       | 7      | o.a. Habru hooglaag-bank               |
| Ophthalmoscoop                      | 1      | Welch Allyn                            |
| Otoscoop                            | 6      | Heine/Welch Allyn                      |
| Pulsoxymeter                        | 10     | Onyx advantage                         |
| Spirometer + IJksput                | 1      | Welch Allyn                            |
| CRP meter                           | 1      | Orion QuickRead Go                     |

| Uitrustingsstuk           | Aantal | Type                                                                                                                                           |
|---------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Koelkast thermometer      | 2      | USB Log-easy + 1 ingebouwd                                                                                                                     |
| 30 minuten bloeddrukmeter | 1      | WatchBP                                                                                                                                        |
| Dermatoscoop              | 1      | Heine                                                                                                                                          |
| Oorthermometer            | 10     | Welch Allyn, Braun                                                                                                                             |
| Onderzoekslamp            | 6      | Divers                                                                                                                                         |
| Voorzetkamers             | 9      | 3 Vortex (incl. baby-, kind- en volwassenmasker) bij de assistente<br>4 Vortex in de artsentassen<br>2 vortex bij de POH t.b.v. de spirometrie |

Jaarlijks (en in sommige gevallen maandelijks als het protocol dit vereist) wordt de apparatuur volgens ons protocol onderhouden en indien nodig geijkt. Dit gebeurt meestal in november.

## Praktijkorganisatie

### Spreekuren en bereikbaarheid

Onze praktijk is elke werkdag geopend van **08:00 tot 17:00 uur**. Gedurende deze tijden zijn we bereikbaar via telefoon, e-mail en uiteraard ook fysiek op de praktijk. Het telefoonnummer is **070-3994203** (voor spoed kan optie 1 worden gekozen). Via het **patiëntenportaal** van Mijngezondheid.net kunnen ook online een afspraak worden ingepland, een e-consult (bericht) worden gestuurd of herhaalmedicatie worden aangevraagd.

Tussen 13:00 en 13:30 uur is de balie en telefoon gesloten voor de lunch, maar we zijn **voor levensbedreigende situaties** uiteraard wel bereikbaar. Tussen 15:00 en 16:00 uur zijn de assistentes bezig met het afhandelen van lopende zaken, maar de balie blijft gewoon open. Voor dringende zaken die niet tot de volgende werkdag kunnen wachten, is de assistente tussen 16:00 en 17:00 uur telefonisch bereikbaar.

Het **spreekuur** vindt plaats van 08:00 tot 10:30 uur en van 13:30 tot 15:30 uur. Indien nodig is er daarna nog ruimte voor **spoedgevallen**. Aan het einde van de ochtend en de middag is er een **terugbelspreekuur**. **Visites** worden gedaan tussen 10:30 en 13:00 uur, en er is dagelijks **praktijkoverleg** van 11:15 tot 11:30 uur voor belangrijke zaken.

Om het spreekuur goed te structureren, vraagt de **doktersassistente** altijd naar de reden van de afspraak en de klachten. Dit helpt ons om de hulpvraag goed in te

schatten en te bepalen wanneer iemand het beste gezien kan worden. Elke afspraak is bedoeld voor **één persoon** en **één tot maximaal twee problemen**. Als er meer problemen zijn, overlegt de assistente met de arts of er extra tijd moet worden ingepland. Indien akkoord dan wordt er evt. extra plekje aan het einde van het spreekuur ingepland. De ervaring is dat dit eigenlijk zelden nodig is en we het gewoon binnen de reguliere spreekuren kunnen plannen.

### Afwezigheid en waarneming

Elke dag zijn er minimaal **2 huisartsen** aanwezig in de praktijk. Tijdens de vakanties van huisartsen zorgen we voor de continuïteit van zorg door **waarnemers** in te huren, bij voorkeur vaste waarnemers. **De assistentes** proberen elkaar zoveel mogelijk te vervangen bij vakanties of vrije dagen, maar wanneer dat niet mogelijk is, doen we een beroep op een van onze **vaste invallers**. Als dat nog steeds niet lukt, schakelen we **Waarneempunt** of **Huisartsenhulp** in, al is het lastig om invallende doktersassistentes te vinden. Met ingang van 1 januari 2025 mogen we van de overheid geen gebruik meer maken van zelfstandig werkende doktersassistentes i.v.m. mogelijke schijnzelfstandigheid. Het zou een mogelijk verkapt dienstverband zijn waarvoor geen premies e.d. worden afgedragen. Dat maakt het opvullen van gaten nog lastiger aangezien veel ZZP-ers graag zelf hun dagen etcterea willen bepalen en bijvoorbeeld in vakanties vrij waarom ze juist geen vast dienstverband willen. We zullen het gaan zien.

Voor de **avonden** en **weekenden** nemen we deel aan de **waarneemgroep** van **Hadoks Acute Zorg**. Na **17:00 uur** en in het **weekend** is er daardoor altijd waarneming geregeld. Buiten kantooruren wordt de beller via een automatische telefonische boodschap doorverwezen naar **Hadoks Acute Zorg**. Als optie 1 wordt gekozen, wordt direct doorgeschakeld naar de Acute zorg, zodat er **24/7** beschikbaarheid van huisartsgeneeskundige zorg is.

### Informatievoorziening

De contactgegevens en openingstijden van de huisarts zijn te vinden op onze website: **[huisartsenhaagweg.praktijkinfo.nl](https://huisartsenhaagweg.praktijkinfo.nl)**. Op deze website kan men alle benodigde informatie en actuele zaken vinden over de praktijk. De site wordt maandelijks bijgewerkt door de praktijkmanager. Ook kunnen patiënten middels een doorklik-link bij het patiëntenportaal komen.

Verder is er een wachtkamerschermbild waarop aanwezigheid en bijzondere activiteiten getoond worden. Vorig jaar zijn we overgestapt naar wachtkamer TV via MediPC, ons ICT-bedrijf met daarop een nieuwsfeed van NU.nl voor landelijke en internationale ontwikkelingen.

Voor betrouwbare medische informatie verwijzen we de patiënten altijd naar [www.thuisarts.nl](https://www.thuisarts.nl)

### Overlegstructuur

Elke ochtend om 11:15 uur hebben we een ochtendoverleg tussen de artsen en assistentes, waarbij we vragen van patiënten bespreken en het verloop van de dag.



Sommige vragen zijn al beantwoord via de communicatie in de agenda. Dat scheelt een hoop overlegtijd 's morgens en hoeft er niet tot het overlegmoment gewacht te worden.

Elke maand is er een werkoverleg, waarbij we meer structureel naar de werkafspraken kijken, protocollen overleggen, klachten en incidenten bespreken. Dit alles om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Elke 4 maanden vindt er gestructureerd overleg plaats met de praktijkondersteuner somatiek, GPO-overleg met de wijkverpleegkundige ouderenzorg en met de praktijkondersteuners GGZ.

### Team

In de praktijk zijn de 2 huisartsen **Mw. Hoekstra** en **Mw. de Doelder** voor 0,8 fte werkzaam. Daarnaast is **Dhr. Berghuis** 4 dagen voor ons werkzaam en **Mw. Bouchtoubi** 2 dagen. **Mw. van Spronsen** is 3 dagen werkzaam als POH-S, **Mw. Duyvestijn** is 3 dagen werkzaam als POH-O en **Marije Daalhuizen** 2 dagen als POH-GGZ.

We hebben 4 gediplomeerde doktersassistenten. **Hanane Houtch** (3 dagen) en **Chaima Akharuid** (4 dagen). En tot eind december 2024 nog **Suzanne de Klijn** (3 1/2 dag). **Danielle Wiltenburg** (3 dagen). **Faisa Abdi** is onze doktersassistente in opleiding.

### Praktijkmanagement

Mw. van Spronsen combineert de functie van POH-S met die van Praktijkmanager voor gemiddeld 10 uur per week, hiervoor is zij nóg een dag in de week in de praktijk werkzaam. Haar taak is o.a. de huisartsen te ontlasten van niet-patiëntgerichte taken. Hierbij moet gedacht worden aan administratie ziekteverzuim, personele inzet, contacten verzekeraars, ICT-problematiek, agendabeheer e.d.

Dit jaar heeft zij versterking gekregen van **Brenda Mol** als wijkmanager voor een aantal uur per week. Zij zal zich voornamelijk bezighouden met wijk-gerelateerde onderwerpen. Zij is gedetacheerd vanuit Hadoks en is wijkmanager voor een 10-tal praktijken in Rijswijk.

### Achtergrond en opleiding van de medewerkers

De praktijk heeft 4 volledig gediplomeerde praktijkassistenten, een gediplomeerd praktijkverpleegkundige in de functie van POH-S een wijkverpleegkundige in de functie van POH-O en een psycholoog als POH-GGZ. Mw. Hoekstra is tot arts opgeleid in Rotterdam, Mw. de Doelder in Nijmegen en beiden hebben zij de huisartsenopleiding genoten in het Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC). Dat geldt ook voor Dhr. Berghuis en Mw. Bouchtoubi.

### Opleidingspraktijk

De praktijk fungeert als opleidingspraktijk voor de huisartsenopleiding van het LUMC. Sinds maart 2009 is Mw. Hoekstra opleider voor het LUMC. Ieder jaar bieden wij één opleidingsplek voor een huisarts in opleiding aan.

Zij zitten in het eerste of het derde jaar van hun huisartsenopleiding en zijn al arts. Zij draaien zelfstandig spreekuur en overleggen dat direct of later met de opleider. Door een opleidingsplaats te bieden willen wij bijdragen aan de toekomstbestendigheid van ons vak. Wij blijven daarmee ook betrokken bij de nieuwste ontwikkelingen. Daarnaast geeft het veel werkplezier.

In 2024 hebben we 3 coassistenten vanuit het huisartseninstituut van Leiden begeleid.

Per 1 september 2013 zijn wij ook opleidingspraktijk voor doktersassistenten, verbonden aan het ROC Mondriaan Den Haag. Ook bieden wij regelmatig doktersassistenten van Capabel of MBO Rijnland een stageplek.

In 2023 hebben we deelgenomen aan project Switch via Hadoks. Door middel van een zij-instroomtraject kan iemand die op dit moment al een loopbaan heeft in of buiten de zorg, zich in twee jaar tijd laten omscholen tot doktersassistent. De opleiding is een BBL-traject wat inhoudt dat de doktersassistent in opleiding het werken in de praktijk combineert met een dag in de week college aan het ROC Mondriaan. Hadoks werft de kandidaten én huisartsenpraktijken. Vervolgens zal de opleidingscoördinator van Hadoks met beide partijen kennismakingsgesprekken voeren om te beoordelen of deze voldoen aan de toelatingseisen. Op basis van deze gesprekken wordt gekeken welke kandidaten en praktijken het beste bij elkaar passen, en volgt er een kennismakingsgesprek. Wanneer beide partijen met elkaar verder willen treedt de doktersassistent in opleiding in dienst bij de huisartsenpraktijk. De opleidingskosten worden deels gefinancierd door Hadoks en deels door subsidie via de SSFH. Alleen het salaris wordt vanuit de praktijk betaald. In 2023 zijn we enthousiast hiermee van start gegaan wat helaas uiteindelijk niet tot een goede match heeft geleid. Wellicht gaan we het in de toekomst weer eens via deze weg proberen.

Op 1 december is **Kimberly Amevor** bij ons gestart als doktersassistente in opleiding. Zij is begonnen bij MBO Rijnland. Zij werkt 3 dagen per week bij ons en gaat 1 dag in de week naar school. Per 1 juli is zij gediplomeerd en heeft besloten een andere studie te gaan doen. Op 1 september is **Faiza Abdi** bij ons gestart als doktersassistente in opleiding. Zij volgt de opleiding bij ROC-Mondriaan in Den Haag en zal tot de zomer van 2025 2 dagen in de week bij ons stagelopen.

### ICT en telefonie in de praktijk

Onze praktijk maakt gebruik van **Medicom**, dat draait via een beveiligde netwerkverbinding van E-Zorg. Hierdoor is er altijd een back-up beschikbaar en kunnen twee artsen en drie praktijkondersteuners ook veilig vanuit huis inloggen met een dubbele beveiligingsmethode. In de praktijk zelf zijn er **12 werkplekken** waar iedereen kan inloggen.

De meeste berichten vanuit ziekenhuizen komen tegenwoordig **digitaal en beveiligd** binnen. Voor het verwijzen maken we zoveel mogelijk gebruik van **Zorgdomein** en **Zorgportaal**. Ook het declaratieverkeer verloopt volledig geautomatiseerd via **VECOZO**. Declaraties worden digitaal versleuteld naar de zorgverzekeraar verstuurd en we ontvangen retourinformatie over de betalingen. Dit systeem werkt alleen wanneer een patiënt een zorgverzekering heeft. Voor communicatie naar o.a. apotheken en andere zorgverleners maken we gebruik van **zorgmail.nl** De beveiligde mail voor het sturen van medische gegevens.

Voor de onderlinge communicatie met indien nodig medische informatie maken we gebruik van de **Siilo-app** de beveiligde “whats-app” voor zorgverleners. Berichten worden in principe iedere 30 dagen automatisch verwijderd.



Op het gebied van telefonie werken we sinds 2023 met **Vcare (VoIP)**. We hebben afscheid genomen van Panas Destiny, omdat dit systeem niet goed aansloot bij onze wensen. Met Vcare ervaren we meer gebruiksgemak – ook op de huisartsenpost wordt er prettig mee gewerkt. Iedere medewerker heeft een eigen toestelnummer dat alleen actief is bij inloggen. Ook thuiswerkers kunnen via dit systeem bellen, waarbij patiënten altijd het **praktijknummer** te zien krijgen.

Een groot voordeel is dat we met Vcare beter inzicht hebben in de wachtrijen, de intercollegiale lijn en de spoedlijn. Minder inzicht is er in de exacte aantallen telefoontjes, omdat we er bewust voor hebben gekozen daar geen extra geld in te investeren. Wel maken we maandelijks een overzicht van het aantal gesprekken en de gemiddelde wachttijden.

Vooruitkijkend naar 2025 onderzoeken we de inzet van de **Call Back-functie**. Bij drukte krijgen patiënten dan de keuze: wachten in de lijn of op een later moment worden teruggebeld door de assistente. Dit moet bijdragen aan een nog betere bereikbaarheid en service.

#### Aantal oproepen per maand:

| Gem. aantal oproepen: | Gem. wachttijd in minuten: | Spoedlijn: | Intercollegiale lijn: |
|-----------------------|----------------------------|------------|-----------------------|
| 1.794                 | 01:76                      | 41         | 132                   |

#### Patiëntenportaal

Onze praktijk maakt gebruik van het patiëntenportaal van **Pharmapartners: mijngezondheid.net**. Dit portaal is te bereiken via computer of laptop, maar ook via de handige app **MedGemak**. Met de app kunnen patiënten afspraken regelen en berichten versturen, maar het inzien van het medisch dossier en laboratoriumuitslagen is daar nog niet mogelijk. Dit staat nog steeds op de planning. Daarnaast willen we het portaal in het najaar van 2024 ook beschikbaar gemaakt via een **Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO)**. Door de recente overstap naar dit systeem was dat eerder nog niet mogelijk, maar gelukkig is dat nu gerealiseerd.

|                                                               | 2023  |              | 2024  |              |
|---------------------------------------------------------------|-------|--------------|-------|--------------|
| Aangevraagde e-consulten/gestuurde berichten via Mgn          | 2.491 |              | 2.297 |              |
| Aangevraagde e-consulten/gestuurde berichten via MedGemak app | 1.176 |              | 1.796 |              |
| <b>Totaal:</b>                                                |       | <b>3.667</b> |       | <b>4.093</b> |
| Gepubliceerde onderzoeksresultaten via MGn                    |       | <b>3.845</b> |       | <b>2.976</b> |
| Bestelde medicatie via MGn                                    | 729   |              | 963   |              |
| Bestelde medicatie via MedGemak app                           | 641   |              | 905   |              |
| <b>Totaal:</b>                                                |       | <b>1.370</b> |       | <b>1.868</b> |
| Afspraken ingepland via Mgn                                   | 1.017 |              | 1.471 |              |
| Afspraken ingepland via MedGemak app                          | 578   |              | 697   |              |
| <b>Totaal:</b>                                                |       | <b>1.595</b> |       | <b>2.168</b> |

|                                                  | 2023 |        | 2024 |        |
|--------------------------------------------------|------|--------|------|--------|
| Totaal aantal inlogmomenten                      |      | 14.214 |      | 19.259 |
| Unieke patiënten die een keer zijn ingelogd      |      | 1.919  |      | 2.455  |
| Aantal patiënten met een MGn contract            |      | 4.265  |      | 4.436  |
| Aantal geregistreerde mobiele devices (MedGemak) |      | 865    |      | 1.150  |

### Gekoppelde accounts

Sinds de overgang naar **mijngezondheid.net (MGn)** in 2022 zijn alle dossiers van patiënten van 16 jaar en ouder beschikbaar via het portaal. In dat eerste jaar – toen het portaal pas in het laatste kwartaal actief was – maakten al **1.120 patiënten** een account aan en koppelden dit via DigiD aan ons systeem.

In **2023** liep dit aantal op naar **1.919 patiënten**, een groei van bijna **70%** in een jaar tijd. Deze stijgende lijn verwachten we de komende jaren voort te zetten. Enerzijds doordat steeds meer mensen gewend raken aan digitale zorg, anderzijds omdat wij geen gebruik meer maken – en ook niet meer mogen maken – van onbeveiligde e-mail. En dat is ook gebleken want in 2024 is het aantal gestegen naar **2.455**, opnieuw een stijging van deze keer zo'n 28%. Het patiëntenportaal is daarmee hét veilige communicatiekanaal voor contact met onze praktijk door de patiënten.

### Webafspraken

Het aantal door de patiënt online ingeplande afspraken is toegenomen tot 1.595 in 2023. Dit is een flink aantal en in 2024 waren het er zelfs **2.168**. Patiënten kunnen zowel bij de huisartsen als bij de assistentes (alleen voor een uitstrijkje voor het bevolkingsonderzoek) zelf online een afspraak inplannen voor bepaalde vrij gegeven tijdsblokken.

### Herhaalreceptenservice

We zien de afgelopen jaren een sterke toename in het online aanvragen van herhaalmedicatie. Dit betekent een sterke verlichting op de drukte aan de telefoon en de herhaalreceptenlijn per telefoon.

| Jaar: | Aantal gebundelde receptaanvragen: |
|-------|------------------------------------|
| 2018  | 302                                |
| 2019  | 927                                |
| 2020  | 1.012                              |
| 2021  | NB                                 |
| 2022  | 259 (3 <sup>e</sup> kwartaal)      |
| 2023  | 1.370                              |
| 2024  | 1.868                              |

Via het portaal kan ook een actueel medicatieoverzicht worden gedownload. Het is niet bekend hoeveel patiënten daarvan ook gebruik hebben gemaakt

### E-consulten

We zien de afgelopen jaren een duidelijke **toename in het aantal e-consulten**. Patiënten kunnen hiermee rechtstreeks contact opnemen met de artsen, assistentes, de POH-O of de POH-S. Soms gaat het om een echt medisch consult, maar vaak ook om korte berichten, zoals het afzeggen van een afspraak.

Een groot voordeel is dat patiënten tegenwoordig ook **bijlagen kunnen meesturen**, bijvoorbeeld een foto of document. Inmiddels is deze functionaliteit verder uitgebreid en kunnen wij ook vanuit de praktijk bijlagen meesturen, bijvoorbeeld een brief waarop de patiënt akkoord moet geven. Dan hoeft de patiënt niet langs te komen op de praktijk. Dit maakt het e-consult nog completer en gebruiksvriendelijker.

| Jaar: | Zonder bijlage                | Mét bijlage |
|-------|-------------------------------|-------------|
| 2019  | 346                           | 33          |
| 2020  | 552                           | 102         |
| 2021  | NB                            | NB          |
|       |                               |             |
| 2022  | 401 (3 <sup>e</sup> kwartaal) |             |
| 2023  | 3.667                         |             |
| 2024  | 4.093                         |             |

### Online dossierinzage

Sinds 1 juli 2020 is deze functionaliteit voor het patiëntenportaal actief. Met de komst van MGn is ook het gebruik in de praktijk toegenomen, omdat patiënten nu zelf eenvoudig kunnen inloggen via DigiD. Voorheen moest de assistente eerst de identiteit verifiëren, maar dat is niet langer nodig. Iedere nieuwe inschrijving >16 jaar krijgt automatisch toegang tot MGn.

Wanneer een patiënt 16 jaar wordt, geeft het systeem hiervan automatisch een melding. De praktijkmanager opent dan het dossier, verwijdert zo nodig de contactgegevens (telefoonnummer en email) van ouders/verzorgers en stuurt de jongere een brief met uitleg over het inloggen via MGn. Daarbij wordt ook gevraagd om via het portaal de juiste telefoon- en mailgegevens van de jongere zelf door te geven.

Daarnaast kunnen patiënten met een bestaand account zelf wijzigingen doorgeven, zoals een nieuw adres. Deze meldingen komen vervolgens in Medicom binnen, waarna de praktijkmanager (na meen melding) ze controleert en – indien nodig – handmatig aanpast. Op deze manier blijft het systeem zo actueel en betrouwbaar mogelijk.

### Patiënten

Nieuwe patiënten kunnen zich bij ons aanmelden aan de balie, maar de voorkeur gaat uit naar inschrijving via de website. Sinds kort is er ook een Engelstalige versie beschikbaar, waardoor we nog toegankelijker zijn voor anderstaligen. We zien opnieuw een groei in het aantal inschrijvingen.

Onze praktijk is inmiddels echter zó groot geworden dat we de groei bewust willen beperken. Daarom waren we op tot het einde van het jaar gesloten voor nieuwe patiënten, met enkele uitzonderingen. We maken altijd ruimte voor:

- mensen zonder huisarts die in de directe nabijheid van de praktijk wonen,
- gezinsleden die op hetzelfde adres wonen als al ingeschreven patiënten (mits deze in ons werkgebied wonen).

Het merendeel van de nieuwe patiënten meldt zich via de website aan. Vaak vinden mensen ons via internet of via **mond-tot-mondreclame**. Een opvallend detail is dat bij ons regelmatig **hele families** patiënt zijn: opa en oma, ouders, ooms en tantes, en daar weer de kinderen van.

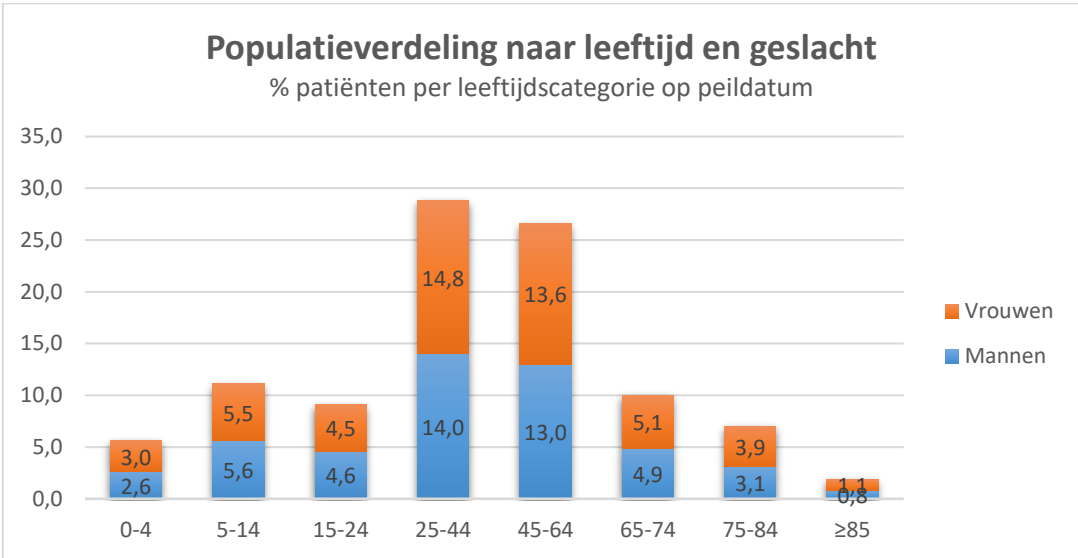
Wanneer patiënten buiten ons verzorgingsgebied verhuizen, vragen we hen om een nieuwe huisarts te zoeken. Dit signaleren we onder meer via **adreswijzigingen in MGn**. Zij ontvangen dan een brief met het verzoek zich uit te schrijven en een andere huisarts te kiezen. Jaarlijks controleren we of dit ook daadwerkelijk is gebeurd. Als dat niet het geval is, sturen we opnieuw een herinnering.

Ook hebben we sinds medio 2024 een aanmeldzuil in de hal staan waar patiënten zich kunnen aanmelden voor hun afspraak met respectievelijk: Huisartsenpraktijk (incl. POH-s en POH-ggz), de echo, Psychologe Jorinde van Leeuwen en de diëtiste Christina Jesselsen (VIE-diëtist). Zo weet de patiënt dat zijn/haar afspraak klopt, de assistente wordt niet onnodig gestoord in haar werkzaamheden door patiënten die toch altijd even willen laten weten dat ze er zijn. Als de afspraak niet klopt (of de patiënt is te laat) dan krijgen de patiënten een foutmelding en het verzoek zich te melden aan de balie. De medewerkers zien in hun agenda dat de patiënt in de wachtkamer zit (indien mogelijk kan een patiënt bijvoorbeeld eerder worden binnengeroepen als iemand bijvoorbeeld is uitgevallen)

### Leeftijdverdeling

De praktijk is evenredig verdeeld naar jong en oud en man en vrouw

**Tabel Patiëntenpopulatie**



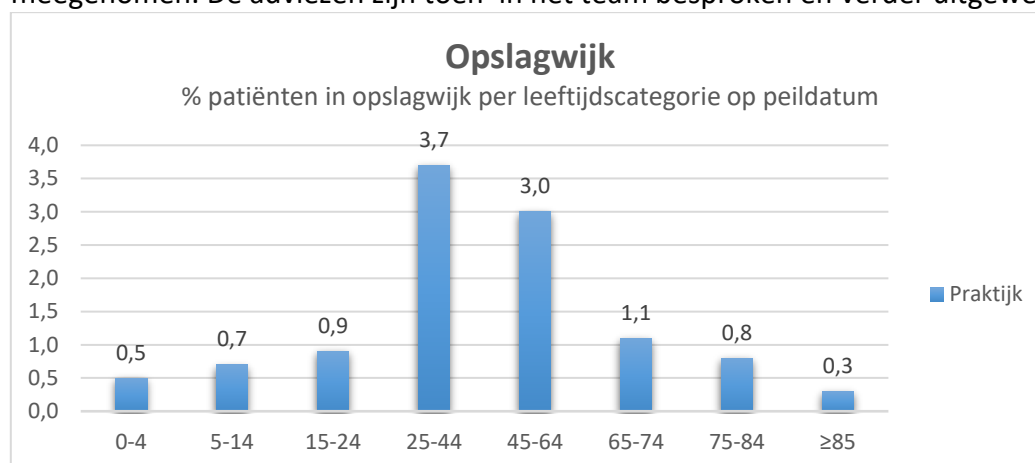
**Verdeling per leeftijd en geslacht op peildatum**

| Leeftijdscategorie | Mannen |            | Vrouwen |            | Totaal |            |
|--------------------|--------|------------|---------|------------|--------|------------|
|                    | Aantal | % Praktijk | Aantal  | % Praktijk | Aantal | % Praktijk |
| 0-4                | 123    | 2,6        | 142     | 3,0        | 265    | 5,5        |
| 5-14               | 266    | 5,6        | 262     | 5,5        | 528    | 11,0       |
| 15-24              | 220    | 4,6        | 213     | 4,5        | 433    | 9,1        |
| 25-44              | 669    | 14,0       | 710     | 14,8       | 1379   | 28,8       |
| 45-64              | 620    | 13,0       | 652     | 13,6       | 1272   | 26,6       |
| 65-74              | 236    | 4,9        | 245     | 5,1        | 481    | 10,1       |
| 75-84              | 148    | 3,1        | 186     | 3,9        | 334    | 7,0        |
| ≥85                | 38     | 0,8        | 54      | 1,1        | 92     | 1,9        |
| Totaal             | 2.320  | 49         | 2.464   | 52         | 4.784  | 100        |

In 2024 hebben zich 258 nieuwe patiënten zich ingeschreven, 312 hebben zich uitgeschreven. Daarvan zijn er 37 overleden, de overigen zijn verhuisd of overgestapt naar een andere praktijk in de buurt. Het precieze aantal weten we niet.

Onze praktijk wordt met 527 patiënten uit een achterstandswijk gerekend tot een zgn. achterstandswijkpraktijk, dit zijn er beduidend meer als in voorgaande jaren. Het kan wel eens verschillen wanneer de postcodegebieden anders worden ingedeeld. Hierdoor komen we in aanmerking voor een (kleine) extra jaarlijkse vergoeding vanuit het Fonds Huisartsen in Achterstandswijken. Daarnaast hebben we in 2018 een praktijkcheck Laaggeletterdheid laten doen. Onze praktijk is beoordeeld op duidelijkheid in communicatie op papier, digitaal en per telefoon

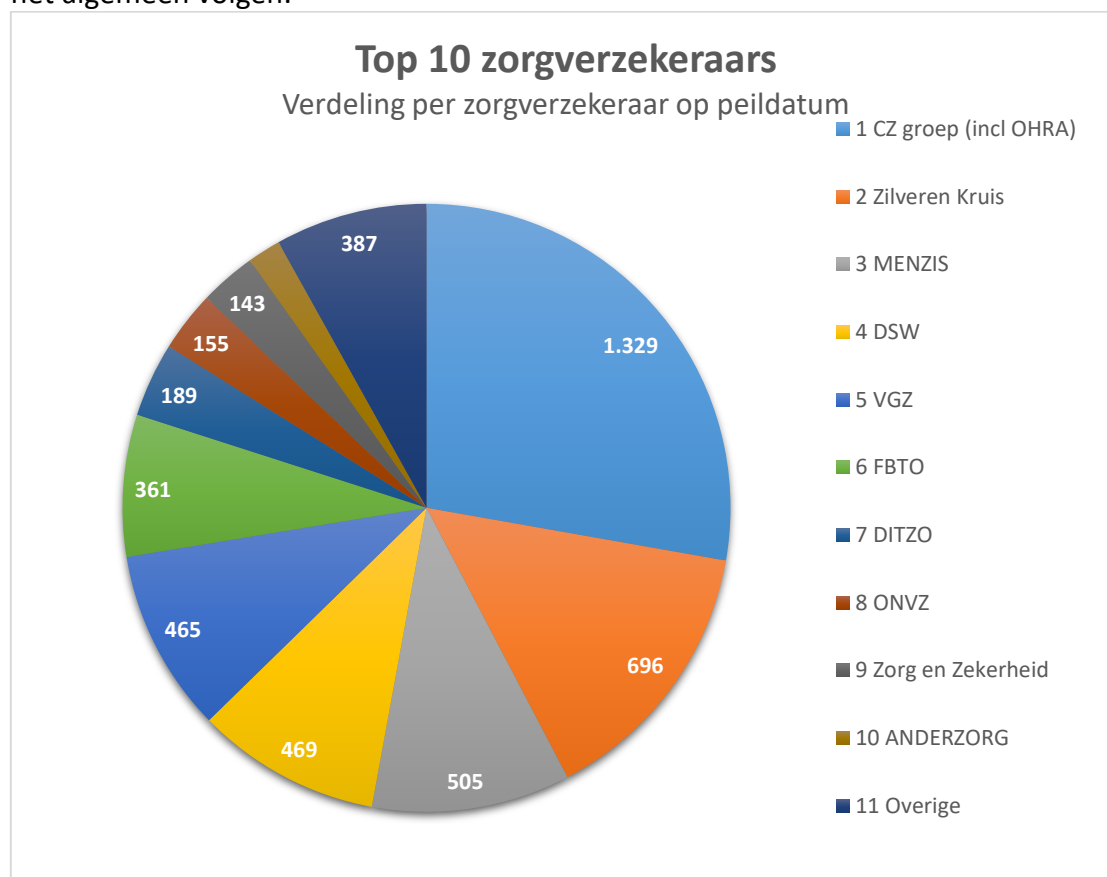
voor laaggeletterden. Ook is hierin de toegang en bewegwijzering in de praktijk meegenomen. De adviezen zijn toen in het team besproken en verder uitgewerkt.



De achterstandswijken in onze regio zijn o.a.: Laakkwartier, Spoorwijk, Schildersbuurt, Moerwijk en Stationsbuurt in Den Haag.

### Zorgverzekeraars

Net als voorgaande jaren is het grootste deel van onze patiënten verzekerd via CZ, Delta Lloyd en Ohra. Zij zijn onze preferente zorgverzekeraar. Met hen sluiten we de eerste contracten af, waarna de andere zorgverzekeraars deze afspraken over het algemeen volgen.



*Figuur: Top 10 zorgverzekeraars 2024*

## Medisch handelen

In 2024 zijn er 18.551 consulten gedaan (in 2023 waren dat er nog 17.771) en daarnaast werden er 1.047 M&I-verrichtingen gedaan (in 2023 938).

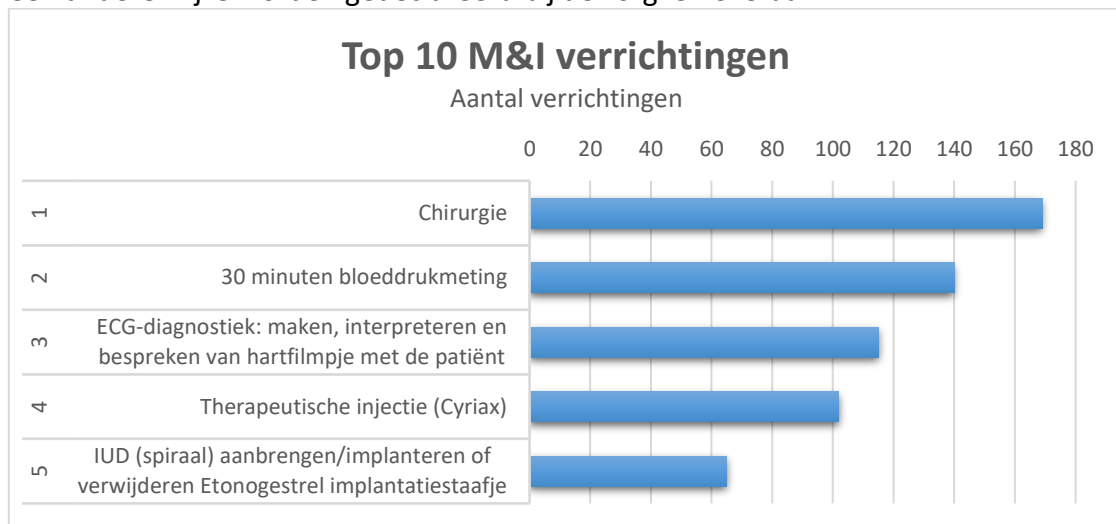
### Totaal in de afgelopen 12 mnd

| Soort contact          | Aantal verrichtingen | Per 1000 pt |
|------------------------|----------------------|-------------|
| Consulten <5 min       | 6.569                | 1.177       |
| Consulten 5 tot 20 min | 9.721                | 1.741       |
| Consulten ≥20 min      | 1.898                | 340         |
| Visites <20 min        | 126                  | 23          |
| Visites ≥20 min        | 237                  | 42          |
| M&I                    | 1.047                | 188         |

Tabel: Totaal aantal consulten in 2023

(Ter info: de telefonische consulten en de beantwoorde emailconsulten vallen ook onder de consulten)

In het hierboven genoemde overzicht zijn de consulten door de POH-GGZ en de ketenzorgconsulten door de POH-s of huisarts niet meegenomen aangezien deze op een andere wijze worden gedeclareerd bij de zorgverzekeraar.



Figuur: Top 5 M&I-verrichtingen 2024

In 2024 waren er 46 contactmomenten (al dan niet telefonisch) voor Stoppen met Roken. Hierin is gelukkig weer een lichte stijging te zien. Ook nu weer worden de hulpmiddelen net als in voorgaande jaren weer vergoed vanuit de basiszorg en kwamen nog steeds niet ten laste van het eigen risico.

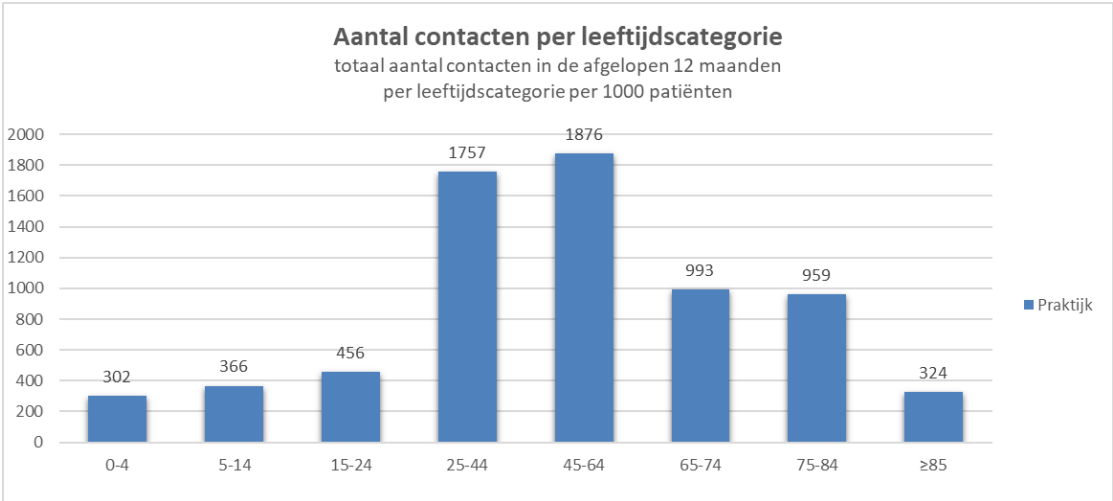
In 2024 waren er 1064 contactmomenten ((online-)consulten, visites en telefonische consulten) van de POH-GGZ

Er zijn 463 consulten en 159 visites geweest door de onze POH-ouderen, Cindy Duyvestijn. Ook heeft zij 8 MMSE afgenomen. Dit is een forse toename o.a. door de vergrijzing en ouderen moeten langer zelfstandig thuis wonen. Tijdens de consulten inventariseert zij hoe het met de gezondheid gaat en hoe het met de ADL gaat. Ook wordt de patiënten gevraagd na te denken wat ze zouden willen als ze toch ziek zouden worden, naar het ziekenhuis? IC? Reanimeren? (Advanced Care Planning). Daar waar nodig wordt de hulp van vrijwilligers of Welzijn Rijswijk ingezet. Vervolgens houdt zij jaarlijkse de “de vinger aan de pols”.

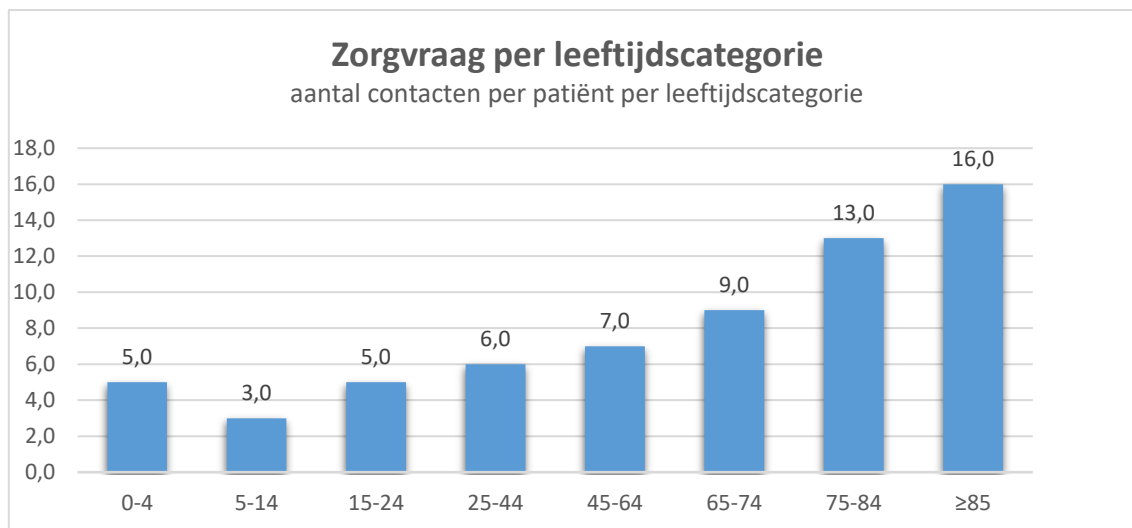
Als je op patiënten niveau kijkt zie je dat 79% van de patiënten het afgelopen jaar contact heeft gehad met de praktijk. De meesten 1-5 keer, 2.052 (1.945 in 2023) 6 keer of vaker. Dit is t.o.v. vorig jaar opnieuw toegenomen. Die toename in 2024 door het veelvuldig gebruik van het patiënten portaal waardoor het makkelijker is om laagdrempelig medisch advies te vragen aan de huisarts.

|                  | 2022             |            | 2023             |            | 2024             |            |
|------------------|------------------|------------|------------------|------------|------------------|------------|
| Aantal contacten | Aantal patiënten | % Praktijk | Aantal patiënten | % Praktijk | Aantal patiënten | % praktijk |
| 0                | 677              | 15         | 1.023            | 21         | 906              | 19         |
| 1-5              | 1.515            | 32         | 1.897            | 39         | 1.826            | 38         |
| 6-15             | 1.561            | 33         | 1.453            | 30         | 1.465            | 31         |
| 16-30            | 664              | 14         | 393              | 8          | 474              | 10         |
| >30              | 268              | 6          | 99               | 2          | 113              | 2          |

De patiënten in de leeftijdscategorie 25-44 en 45-65 jaar doen het vaakst een beroep op de praktijk maar de zorgvraag onder de 85+ is wel het grootst.







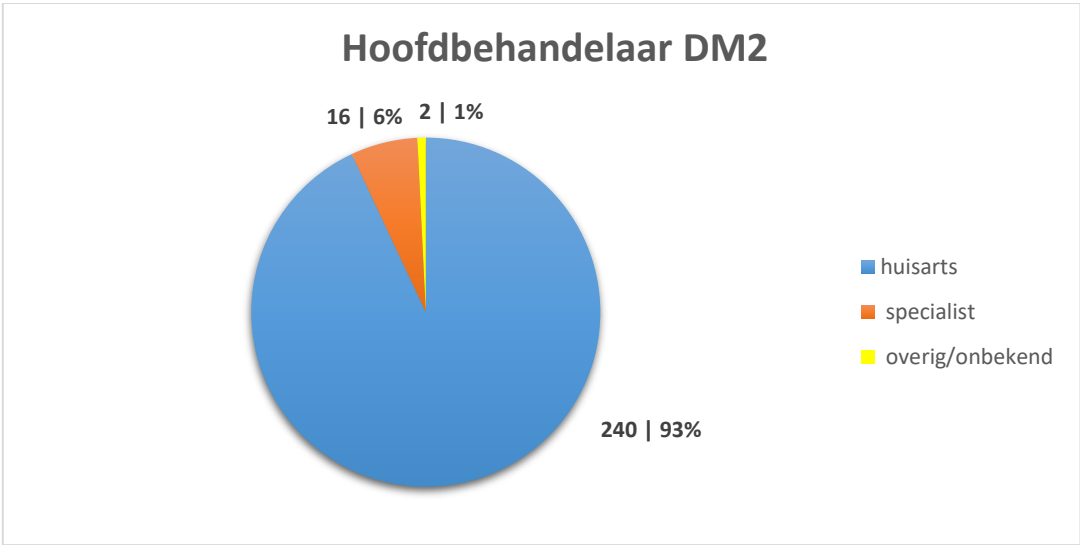
Buiten kantooruren wordt de continuïteit van zorg gewaarborgd door Hadoks Acute Zorg, onze waarneemgroep. In vergelijking met andere praktijken in Rijswijk doen wij vergelijkbaar beroep op Hadoks Acute Zorg.

| Per 1.000 patiënten              | Maandag t/m vrijdag |          |        | Zaterdag en Zondag |          |        |
|----------------------------------|---------------------|----------|--------|--------------------|----------|--------|
|                                  | Praktijk            | Rijswijk | Hadoks | Praktijk           | Rijswijk | Hadoks |
| Telefonische Triagecontacten     | 20,6                | 21,2     | 26,2   | 22,4               | 20,9     | 26,3   |
| Consulten (excl. Zelfverwijzers) | 8                   | 9,4      | 11,7   | 14,4               | 13,8     | 18     |
| Visites                          | 1,4                 | 1,4      | 1,2    | 1,9                | 2,2      | 1,7    |
| Zelfverwijzers                   | 1,2                 | 1,2      | 4,6    | 1,4                | 1,5      | 4,7    |

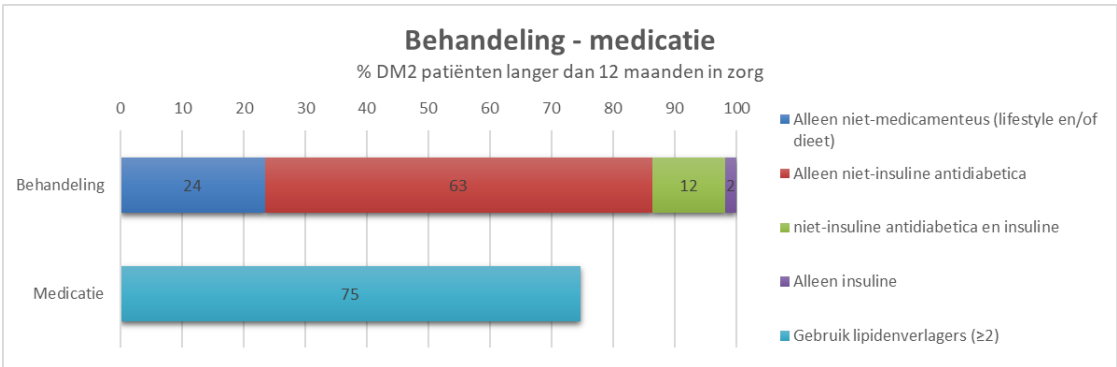
### Chronische aandoeningen

| Omschrijving                 | ICPC code incl. subcodes                   | Aantal unieke patiënten | % Praktijk |
|------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------|------------|
| <u>Chronische aandoening</u> |                                            |                         |            |
| DM                           | T90                                        | 285                     | 6,0        |
| COPD                         | R95                                        | 106                     | 2,2        |
| Astma                        | R96                                        | 302                     | 6,3        |
| HVZ                          | K74, K75, K76, K89, K90.03, K92.01, K99.01 | 277                     | 5,8        |
| VVR                          | K86, K87, T93                              | 817                     | 17,1       |
| <u>Preventie</u>             |                                            |                         |            |
| Uitstrijkjes                 | X37, X49                                   | 86                      | 1,8        |
| Griepvaccinatie*             | R44, ATC: J07BB                            | 889                     | 18,6       |

Wij zijn aangesloten bij Hadoks voor de ketenzorg voor: Diabetes Mellitus, COPD, Astma en voor Secundaire preventie VRM. Ook in 2024 kwamen wij voor de maximale vergoeding van de ketenzorgpatiënten in aanmerking.

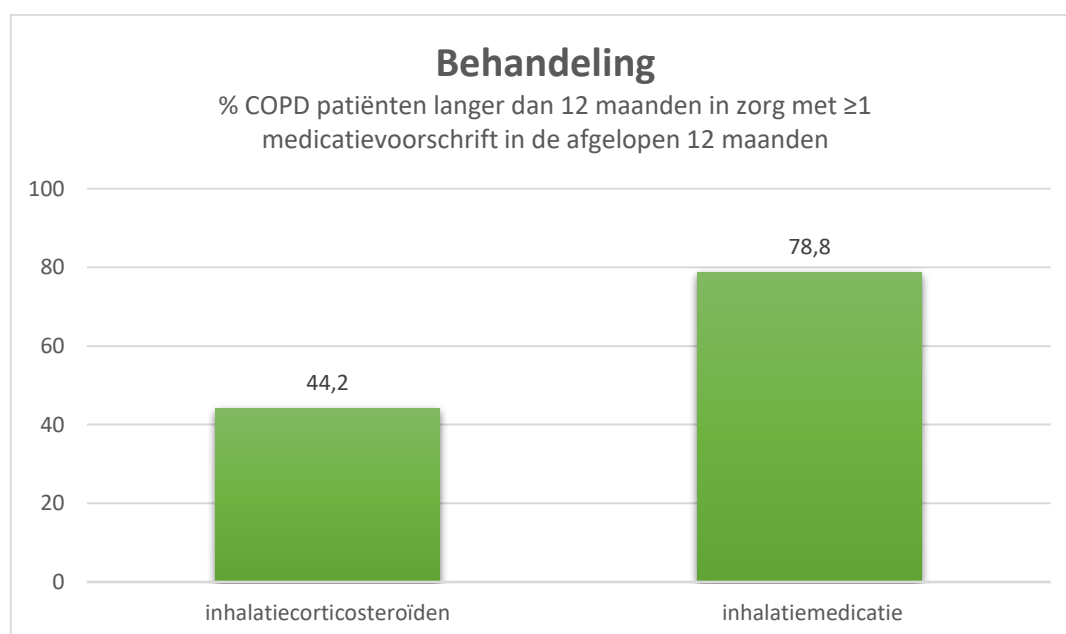
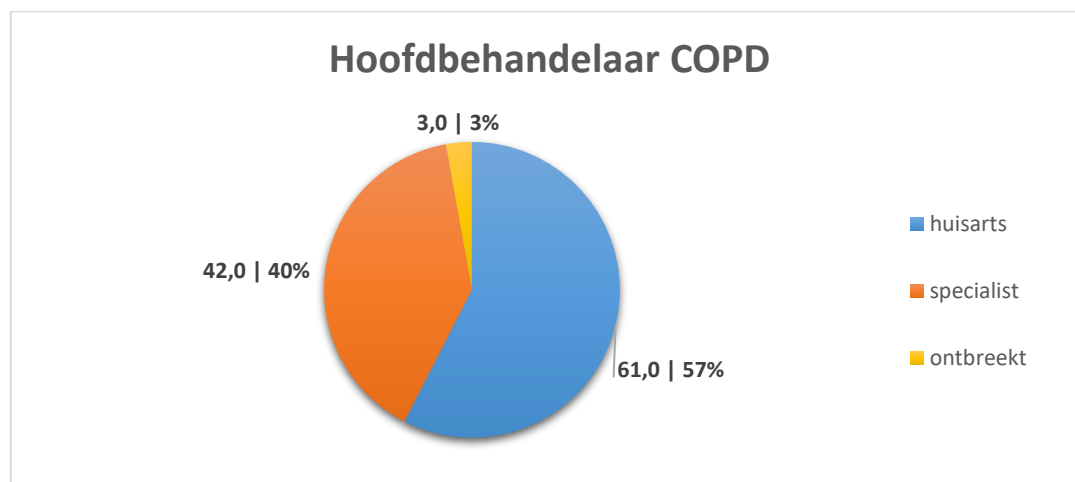


Van de 258 diabetespatiënten met Diabetes type 2 behandelen we 93% in de eerste lijn, 6% wordt begeleid in de 2<sup>e</sup> lijn. Van 1% is dit nog niet vastgesteld en zijn pas recent gediagnosticeerd. De cijfers zijn ongeveer hetzelfde als in voorgaande jaren.



Onze POH-s heeft het afgelopen jaar in het kader van de diabetes-zorg 510 consulten gedaan en 30 visites gedaan. Dit betreft met name kwartaalcontroles (jaarcontroles worden over het algemeen door de huisarts gedaan)

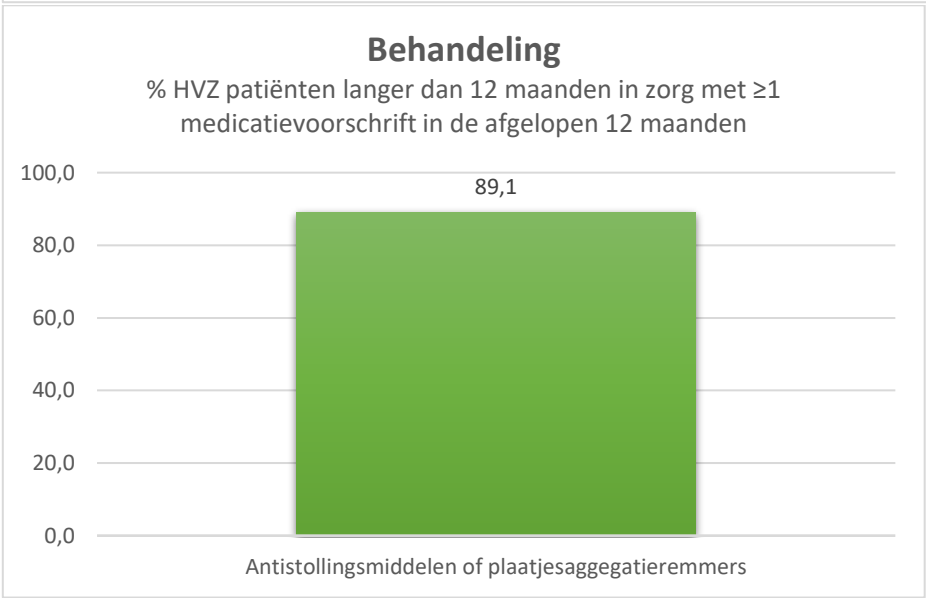
Voor COPD zijn er 106 patiënten bekend. Wij begeleiden 57 % nu in de eerste lijn. 40% loopt bij de longarts. Van 3% is onbekend wie de verantwoordelijke hoofdbehandelaar is, vermoedelijk vanwege recent gediagnosticeerd. Ook hiervoor hebben we in 2024 de maximale vergoeding ontvangen.



**NB.** Patiënten met COPD hebben geén indicatie voor inhalatiecorticosteroïden ténzij ze vaker dan 2 keer een longaanval in één jaar hebben gehad en/of een dubbeldiagnose met astma hebben. In 2024 gebruikte 44,2% van de COPD-patiënten langer dan 12 maanden in zorg een ICS.

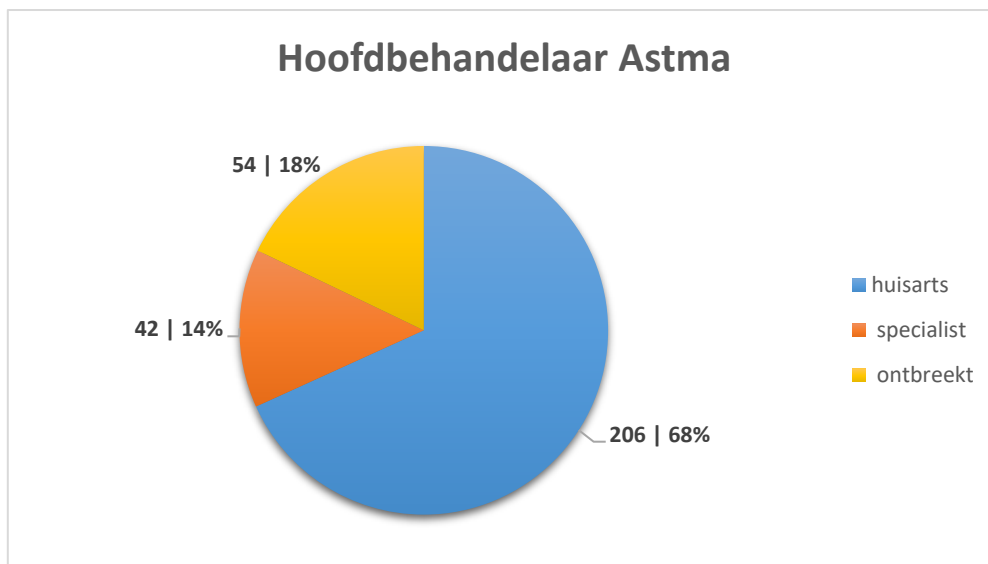
Onze POH-s heeft het afgelopen jaar in het kader van de longzorg 79 consulten gedaan (42 COPD-patiënten en 37 Astma-patiënten). Dit zijn voornamelijk jaarcontroles. De consulten door de huisarts m.b.t. de longzorg zijn hierin niet meegenomen. Die vallen onder de reguliere controles.

199 patiënten zijn bekend met HVZ, waarvan 69% al door ons wordt begeleid. 31% is onder controle van de specialist en van 1 patiënte is nog niet bekend wie de hoofdbehandelaar is omdat dit wrs. pas recent is gediagnostiseerd.

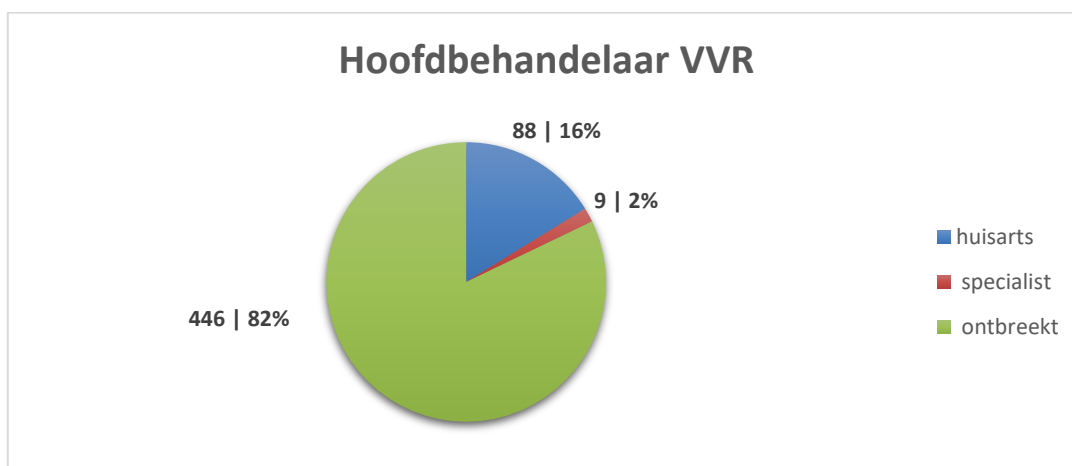


89,1% van de patiënten die bekend zijn met HVZ gebruiken antistollingsmiddelen of plaatjesaggregatieremmers.

Onze POH-s heeft het afgelopen jaar in het kader van de cardiovasculaire-zorg 72 consulten gedaan. Dit betreft consulten in het kader van de secundaire preventie. De consulten van de huisarts m.b.t. tot deze preventieve verrichting zijn hierin niet meegenomen.



Er zijn 302 patiënten met diagnose Astma. Van een kleine groep is nog niet helemaal duidelijk wie de hoofdbehandelaar is. Voorheen betrof dit 79% van de patiënten, vorig jaar nog 28% maar dit is inmiddels teruggebracht naar 18%. 68% (2023 59% en 2022 19%) is regelmatig in beeld al dan niet via de ketenzorg.



545 patiënten vallen onder de primaire preventie HVZ (VVR). Hiervan loopt 2% bij de specialist en van 82% is nog niet bekend wie hoofdbehandelaar is. Bij 16% is de huisarts hoofdbehandelaar en is in die hoedanigheid verantwoordelijk voor de jaarlijkse controle van het bloed en de bloeddruk. Een deel wordt daar al jaarlijks voor opgeroepen, een deel zorgt daar zelf voor en een deel wordt niet jaarlijks gezien. Deze zorg hebben wij nog niet binnen de keten gerealiseerd maar zullen dit in het najaar van 2025 gaan starten.

### Verwijzingen

Verwijzing vinden onder andere plaats naar de verschillende Algemene Ziekenhuizen in de regio, w.o. Reinier de Graaf Gasthuis, HMC en het Haga ziekenhuis. Omdat de wachttijden in de ziekenhuizen nog wel eens groot zijn wordt ook wel eens verwezen naar o.a. Bergman Klinieken, Eyescan ectetera.

Daarnaast verwijzen wij ook naar andere disciplines in de eerste lijn (waaronder o.a. diëtisten, fysiotherapie). Ook naar Parnassia en PsyQ vinden regelmatig

verwijzingen plaats voor de geestelijke zorg, helaas kennen zij daar lange wachttijden. Voor de thuiszorg hebben wij een nauwe samenwerking met Florence en HWW-zorg. Daar het ook voor deze zorgaanbieders steeds moeilijker wordt om thuiszorg te kunnen leveren maken wij inmiddels gebruik van meerdere aanbieders om de ouder wordende patiënten zo lang mogelijk zelfstandig thuis te kunnen laten wonen. Daarbij kijken we uiteraard wel of deze aanbieders gecertificeerd zijn. Helaas is het zo dat we soms langs wel 4-5 zorgaanbieders moeten om uiteindelijk ook de hulp voor elkaar te kunnen krijgen.

Wij verwijzen 99% digitaal via Zorgdomein en een enkele keer nog met een verwijsbrief. Hierdoor is het helaas niet inzichtelijk te maken hoeveel verwijzingen waar naartoe plaatsvinden. Wij orderen digitaal m.b.t. o.a. laboratorium en röntgendiagnostiek. Maar hebben nog wel een optie om dit op de “ouderwetse manier” te kunnen doen mocht er een technische storing zijn op dat moment.

### Receptuur

#### Top 9 medicatie 2024

|   | ATC code | Omschrijving   | Aantal voorschriften | Per 1000pt |
|---|----------|----------------|----------------------|------------|
| 1 | A02BC02  | Pantoprazol    | 1.995                | 417        |
| 2 | C07AB02  | Metoprolol     | 1.603                | 335        |
| 3 | A02BC01  | Omeprazol      | 1.530                | 320        |
| 4 | C10AA05  | Atorvastatine  | 1.506                | 315        |
| 5 | A10BA02  | Metformine     | 1.417                | 296        |
| 6 | C08CA01  | Amlodipine     | 1.193                | 249        |
| 7 | A11CC05  | Colecalciferol | 1.105                | 231        |
| 8 | C10AA01  | Simvastatine   | 1.066                | 223        |
| 9 | C09AA04  | Perindopril    | 992                  | 207        |

#### Top 9 medicatie 2023

|   | ATC code | Omschrijving   | Aantal voorschriften | Per 1000pt |
|---|----------|----------------|----------------------|------------|
| 1 | A02BC02  | Pantoprazol    | 1.791                | 368        |
| 2 | C07AB02  | Metoprolol     | 1.457                | 299        |
| 3 | A02BC01  | Omeprazol      | 1.311                | 269        |
| 4 | C10AA05  | Atorvastatine  | 1.302                | 268        |
| 5 | A10BA02  | Metformine     | 1.238                | 254        |
| 6 | A11CC05  | Colecalciferol | 1.120                | 230        |
| 7 | C08CA01  | Amlodipine     | 1.014                | 208        |
| 8 | C10AA01  | Simvastatine   | 957                  | 197        |
| 9 | C09AA04  | Perindopril    | 885                  | 182        |

Daar waar in 2020 Atorvastatine en metformine nog onderaan stonden hebben die vorig jaar een grote stijging doorgemaakt en zij nu op dezelfde plaats gebleven. De top 9 is ten opzichte van 2023 hetzelfde gebleven, al is wel het aantal voorschriften per 1.000 patiënten toegenomen.

|                         | 2018          | 2019          | 2020          | 2023          | 2024          |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 1 <sup>e</sup> kwartaal | 85,7%         | 84,8%         | 89,9%         | 96,06%        | 96,57%        |
| 2 <sup>e</sup> kwartaal | 86,2%         | 87,6%         | 86,7%         | 96,60%        | 96,76%        |
| 3 <sup>e</sup> kwartaal | 87,3%         | 88,3%         | 89,8%         | 96,83%        | 97,37%        |
| 4 <sup>e</sup> kwartaal | 83,8%         | 88,2%         | 87,7%         | 97,46%        | 96,66%        |
| <b>Totaal gemiddeld</b> | <b>85,75%</b> | <b>87,23%</b> | <b>88,53%</b> | <b>96,74%</b> | <b>96,84%</b> |

Tabel: % medicatie uitgeschreven conform formularium (FGV-1)

|                         | 2020          | 2023          | 2024          |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|
| 1 <sup>e</sup> kwartaal | -             | 38,29%        | 59,66%        |
| 2 <sup>e</sup> kwartaal | -             | 50,22%        | 58,33%        |
| 3 <sup>e</sup> kwartaal | 32,8%         | 53,52%        | 60,93%        |
| 4 <sup>e</sup> kwartaal | 30,1%         | 60,23%        | 57,33%        |
| <b>Totaal gemiddeld</b> | <b>31,45%</b> | <b>50,56%</b> | <b>59,06%</b> |

Tabel: % medicatie uitgeschreven gekoppeld aan de juiste indicatie (FGV-2)  
(m.i.v. 3<sup>e</sup> kwartaal 2020 pas naar gekeken)

### Preventie; griep, cervix- en darm screening

Elk jaar worden de mensen die behoren tot een risicogroep voor het krijgen van Influenza door ons opgeroepen volgens de richtlijnen van het NHG. Een groot deel van de patiënten geeft hier jaarlijks gehoor aan.

In 2024 hebben 915 patiënten een griep prik opgehaald, dit is een opkomst van ongeveer 50%. Dit was ongeveer gelijk als voorgaande jaren.

Patiënten die in aanmerking komen voor het bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker krijgen een oproep thuisgestuurd via het Bevolkingsonderzoek, gecoördineerd door het RIVM. Zij kunnen een afspraak maken met de assistente om het uitstrijkje te laten maken. Binnen 2 weken is de uitslag bekend bij ons en de patiënt. Gedurende de pandemie heeft dit grotendeels stil gelegen en inmiddels bestaat er ook de mogelijkheid tot zelfafname waardoor de tussenkomst van de huisarts in eerste instantie niet nodig is.

### Preventie; stoppen met roken

Onze praktijkondersteuner Sharon van Spronsen is geregistreerd als Stoppen met Roken consulent. Hiervoor volgt zij jaarlijks een of meerdere trainingen.

Patiënten hebben de mogelijkheid om onder begeleiding, met zo nodig nicotine-vervangende middelen of medicamenteuze ondersteuning, te stoppen met roken. Ook in 2024 werden hulpmiddelen (nicotine-vervangende middelen en medicatie) vergoed vanuit de basiszorg (valt niet onder eigen risico) mits er tegelijk een begeleidingstraject al dan niet via de praktijk werd gestart. Ook wordt regelmatig

verwezen naar Sinefuma (Rookvrijookjij.nl) waar zowel groepstrainingen als individuele trainingen fysiek of online worden aangeboden. Ook dit traject wordt 1 keer per jaar door de zorgverzekeraar vergoed. In 2024 zijn er 46 contactmomenten voor het stoppen met roektraject geweest.

#### **Preventie; bevolkingsonderzoek darmkanker**

Ook in 2024 werd er preventief darmonderzoek verricht. Patiënten die hiervoor in aanmerking komen krijgen een oproep thuisgestuurd via het bevolkingsonderzoek van het RIVM. De uitslag wordt aan ons doorgegeven voor in het medisch dossier. Over de aantallen daarvan houden wij geen registratie bij.

#### **Preventie; pneumokokkenvaccinatie**

Ook dit jaar vond de pneumokokkenvaccinatie plaats. De Gezondheidsraad heeft in 2018 geadviseerd volwassenen vanaf 60 jaar te vaccineren tegen pneumokokken. Dit vaccin beschermt voor een periode van 5 jaar  
237 patiënten hebben in 2024 een oproep gekregen voor de pneumokokkenvaccinatie en daarvan hebben er 115 een vaccinatie gekregen. Dat is een opkomst van ongeveer 49%.

#### **Kwaliteitsbeleid**

We hebben een zeer actief kwaliteitsbeleid, elke maand is er een werkoverleg met de artsen, doktersassistenten, de praktijkmanager(s), POH-O en POH-S. Alle protocollen worden jaarlijks besproken, op actualiteit en uitvoerbaarheid. Twee keer per jaar wordt de interne controle uitgevoerd en jaarlijks worden de plannen voor het aankomende jaar besproken.

#### **Nieuwe protocollen 2024**

In 2023 zijn er een aantal protocollen flink aangepast. Dit had te maken met de overgang van Microhis naar Medicom eind 2022 waardoor onder andere het registreren van verrichtingen anders moet. In 2024 zijn alle protocollen weer bekeken en daar waar nodig aangepast. Ook de uitnodigingen voor de vaccinaties hebben we gewijzigd. Daar waar wij voorheen zelf de brieven uitprintten, vouwden en verstuurd maken we nu gebruik van verzendhuis DMDR die ons veel werk uit handen neemt. Wij moeten ervoor zorgen dat er jaarlijks een nieuwe groep patiënten die in aanmerking zouden kunnen komen worden nagelopen op een contra-indicatie waarna de gehele lijst door DMDR wordt verzonden.



## Polyfarmacie

**Polyfarmacie >=5**                      **Polyfarmacie >=7**  
*Aantal patiënten met verschillende, chronische medicatie in de afgelopen 12 maanden*

|             |            |            |
|-------------|------------|------------|
| <b>2018</b> | <b>463</b> | <b>228</b> |
| <b>2019</b> | <b>437</b> | <b>206</b> |
| <b>2020</b> | <b>406</b> | <b>203</b> |
| <b>2021</b> | <b>345</b> | <b>178</b> |
| <b>2022</b> | <b>362</b> | <b>187</b> |
| <b>2023</b> | <b>385</b> | <b>205</b> |
| <b>2024</b> | <b>391</b> | <b>205</b> |

We zien dat het aantal patiënten met 5-7 verschillende chronische medicatie in de loop der jaren flink is afgenomen en nu een beetje gelijk blijft. We hopen wel dat door betere communicatie met de apotheek middels een betere koppeling Medicom-Pharmacom dit nog meer gaat dalen. Het aantal patiënten met meer dan 7 verschillende, chronische medicatie is ook ongeveer gelijk gebleven.

## Nascholing

De artsen en de POH-s hebben verschillende (al dan niet geaccrediteerde) nascholingen gedaan in het kader van de ketenzorg met betrekking tot Diabetes Mellitus, CVRM-SP en COPD.

Mw. de Doelder, Mw. Hoekstra en Dhr. Berghuis hebben deelgenomen aan het FTO en DTO Oud Rijswijk. Ook volgen zij scholingen georganiseerd vanuit Hadoks  
Mw. Hoekstra heeft afgelopen jaar deelgenomen aan de leergang m.b.t. de begeleiding van de AIOS en HAIO-onderwijs bi de UMC Leiden.

Sharon van Spronsen heeft deelgenomen aan:

- Kennislunches Hadoks: CVRM, Longzorg, Diabetes, GLI en Ouderenzorg
- Online-trainingen Medicom
- Netwerkbijeenkomst Stichting FHA
- E-learning SNPG: griep- en pneumokokkenvaccinatie in de praktijk
- Nationaal POH-congres 2024
- NedHis Congres maart 2024
- Declareren kun je leren (fysiek)
- BHV-training incl. AED

De doktersassistentes hebben ook AED-reanimatie, triage in de huisartsenpraktijk en medisch technisch handelen gevolgd.

Cindy Duyvestijn heeft de SOH-opleiding gevolgd om naast Hanane Houtch de huisartsen nog meer te kunnen ondersteunen.

Als gehele team hebben we met elkaar de scholing “Mijn Positieve Gezondheid” in het kader van MTVP afgerond.

### **Klachtencommissie**

De beide huisartsen zijn aangesloten bij de klachtencommissie via Hadoks (voorheen Huisartsen Kring Haaglanden). In de praktijk is ook een klachtenprocedure opgesteld volgens de procedure van de WKKGZ. Deze kunt u vinden op de website met ook een link naar de klachtencommissie van Hadoks.

Alle klachten zijn door onze klachtenfunctionaris in behandeling genomen en besproken binnen het team. De patiënten hebben allemaal een terugkoppeling ontvangen. Alles is naar tevredenheid uitgesproken en waren voor ons weer een paar goede leermomenten.

### **Ecologische Voetstap**

Ook wij denken mee over onze ecologische voetstap. Hoe kunnen wij groener werken. In 2024 hebben we al een hoop gerealiseerd:

- Papierbakken op iedere kamer om zo meer te scheiden
- Behandelbankpapier niet meer helemaal uitrollen alleen waar blote huid op de bank zou kunnen komen
- Behandelbankpapier en handdoekrollen in de papierbak MITS er geen wond of lichaamsvocht op zit
- Dosisaerosolen zijn voorzien van een countair om zo het aantal gebruikte inhalaties bij te houden. Aerosolen worden pas vervangen indien ze echt leeg zijn of dat de houdbaarheidsdatum is verstreken
- Er worden geen papieren recepten meer mee gegeven (mag ook niet meer volgens de richtlijnen). Bij hoge uitzondering wordt geprint en gescand en via zorgmail verzonden
- In- en uitschrijfformulieren zijn digitaal in te vullen
- Receptverzoeken vanuit apotheek zijn meer digitaal
- Verzoek fiatting jaarrecepten komt per mail i.p.v. per fax
- ZN-formulieren voor bepaalde medicijnen digitaal invullen via zneller.nl. Daarna wel opslaan als pdf om vervolgens via zorgmail te versturen en daarna toe te voegen in het dossier (zónder uitprinten dus!)
- We vragen al minder patiëntenfolders aan als vroeger> Minder papier in de wachtkamer
- Meer consulten via TC en EC > minder mensen onderweg > minder belasting milieu door minder uitlaatgassen
- Grootste deel van team komt op de fiets
- Er is een praktijkfiets beschikbaar voor bijv. co-assistenten die van verder weg komen of een waarnemer die met de auto is.
- We verwijzen zoveel mogelijk elektronisch via zorgdomein
- Autoclaaf wordt alleen aangezet bij een volle tray
- We hebben de metalen koffiecups vervangen door een koffiebonenmachine
- Dakisolatie is gerealiseerd

**Voor 2025 staat nog op de planning:**

- uitschrijfformulieren direct als pdf opslaan (zonder uit te printen) en direct verwerken in dossier > procedureaanpassing in- en uitschrijvingen
- inschrijfformulieren direct als pdf opslaan (zonder uit te printen) in een apart mapje van waaruit de inschrijvingen worden verwerkt > procedureaanpassing in- en uitschrijvingen óf
- huidig inschrijfformulier van website vervangen door link naar [hadoks.mijnpraktijk.nl](https://hadoks.mijnpraktijk.nl) > realiseren koppeling medicom (eerst checken of er voldoende info in dat inschrijfformulier staat)
- Verzoek fiattering jaarrecepten uit zorgmail niet uitprinten maar direct in dossier verwerken? > procedureaanpassing voorschrijven
- Overwegen printers kamer te vervangen door gebruik te maken van één centrale printer in de frontoffice
- Nieuwe kozijnen
- Zonnepanelen
- Overstappen naar een groene energieleverancier of hebben we al groene stroom ?
- Voorschrijven pijnstilling: 1<sup>e</sup> keus is pcm of aspirine, 2<sup>e</sup> keus is naproxen of ibuprofen, laatste keuze is diclofenac. Diclofenac is namelijk de grootste vervuiler van het oppervlaktewater
- Weekstokken en urinebuizen niet in een plastic gripzak naar het lab, alleen faecespotjes (minder plastic)
- Overwegen om weer terug te gaan naar alleen de gele potjes (bruine buizen hebben ze op het lab) Ook geen risico op verlopen datum van de buizen waardoor deze onnodig in het milieu terecht komen.
- Gebruik maken van herbruikbare aantekeningenboekjes van correctbook
- Check bekertjes watercooler? Overwegen om geen watercooler meer neer te zetten. Onnodig vervoer van water, bij een hittegolf kan overwogen worden kan water en glazen neer te zetten. Patiënten kunnen zelf zorgen voor een navulbare fles en kunnen dit zo nodig bijvullen in toilet of spreekkamer.
- Kijken naar de adviezen van “de groene dokter”

## Verantwoording doelen 2024 en nieuwe doelen 2025

### Doelstellingen 2024

#### *Doelstelling 1*

Bereik dat het hele team vaker VIM-meldingen maakt.

Status: deels bereikt. Het blijft een lastige. De procedure wordt jaarlijks bekeken en maandelijks wordt tijdens het werkoverleg hieraan aandacht besteed. Ook dit jaar hebben we weer een aantal “VIM-weken” ingepland wat tijdelijk tot meer meldingen leidde. Het blijft een terugkerend actiepoint om vaker te “vimmen”. Een blijft een aandachtspunt ook voor 2025.

#### *Doelstelling 2*

Bereik dat de werkomgeving zoveel mogelijk is aangepast aan de adviezen van de praktijkcheck laaggeletterdheid, de brandveiligheid uit de RI&E-inventarisatie, gehorigheid balie en het vereenvoudigen van het voorraadbeheer o.a. door LEAN werken.

Status: deels bereikt. Door het volgen van een BHV training en daardoor het aanschaffen van geschikte brandblussers is ook over de brandveiligheid beter nagedacht. Op de praktijk zijn 2 gele BHV-hesjes aanwezig (1 beneden en 1 boven) om bij een ontruiming duidelijk zichtbaar te zijn. In 2025 zullen opnieuw 2 medewerkers een BHV training gaan volgen, indien nodig zullen er extra hesjes worden aangeschaft. Ook willen we als team een gezamenlijke reanimatie-training gaan doen. Bij het publiceren van website teksten en beeldmateriaal wordt daar waar mogelijk gedacht aan de laaggeletterdheid. Belangrijke info wordt via plaatjes/filmpjes gedeeld. Vanuit de RIE komt de klimaatbeheersing naar voren. In 2024 is het dak vernieuwd en geïsoleerd. Het vervangen van de voegen in de buitenmuur en de kozijnen staat voor 2025 hoog op het prioriteitenlijstje.

Het LEAN werken zal in 2025 ook verder worden uitgewerkt. Gekeken gaat worden of er een extra training nodig is

#### *Doelstelling 3*

Bereik dat in 2024 het medicatieoverzicht in het medisch dossier up-to-date is en er alleen chronische medicatie in staat, medicatie die gestopt is ook is gestopt in de medicatielijst en dat wijzigingen uit patiënten brieven worden overgenomen. Eenieder weet om te gaan met de jaarrecepten.

Status: Deels bereikt Voor apotheken met pharmacom én binnen de clusters 4, 5 of 6 is de medicatiestatus up to date. Maar bij apotheken niet op Pharmacom of buiten een van deze clusters moeten we via de LSP medicatie-historie de meest recente medicatie-informatie actief binnenhalen. Hiervoor moet een patiënt wel toestemming hebben gegeven voor het LSP.

Het fiatteren van jaarrecepten en het stoppen en aanpassen van baxterrol-medicatie is nog niet overzichtelijk. In 2025 gaan we ermee door.

#### ***Doelstelling 4***

Bereik dat ieder op de juiste wijze reageert op de alarmknop bij indrukken door collega

Status: deels bereikt. Ondanks oefenen verloopt het niet helemaal vlekkeloos conform het door ons gemaakte protocol. Ook in 2025 zullen we weer ieder kwartaal een onverwachtse test doen.

#### ***Doelstelling 5***

Bereik dat er voor patiënten de callback functie actief is.

Status: deels bereikt. We hebben duidelijk gekregen hoe die callback functie eruit ziet en wat we ermee kunnen doen. We weten globaal wat er aan instellingen in de agenda moet worden aangepast. Hebben er echter voor gekozen om dit nog niet verder in te gaan zetten daar de bezetting op dit moment voldoende is en de gemiddelde wachttijd aan de telefoon acceptabel is.

#### ***Doelstelling 6***

Bereik dat het doorgeven van zelfmetingen via MGn is opengezet volgens de binnen het team gemaakte afspraken.

Status: bereikt We hebben een protocol gemaakt met daarin duidelijk omschreven welke stappen er gezet moeten worden dat patiënten hun zelfmetingen via het patiëntenportaal kunnen uploaden. Het wordt individueel aan gezet om zo een hausse aan metingen te voorkomen. Bovendien willen we bijvoorbeeld alleen metingen gedaan met een bovenarm-bloeddrukmeter en niet met een polsmeter of smartwatch. We hebben op onze website een link gezet naar de website van de Hartstichting waarin wordt verwezen naar geschikte bloeddruk meters. We kunnen niet nagaan bij hoeveel patiënten de zelfmetingen open gezet zijn en hoeveel er ook daadwerkelijk gebruik van maken.

#### ***Doelstelling 7***

Bereik dat er een protocol is voor het inzetten van Welzijn op Recept

Status: deels bereikt We hebben op papier gezet hoe een ieder kan verwijzen naar Welzijn op recept. In Den Haag kan het voor een 2-tal wijken al via zorgdomein voor de andere wijken en voor Rijswijk kan het alleen nog via een “gewone” schriftelijke verwijzing. In 2025 willen we samen met de wijkmanager Rijswijk bereiken dat al die verwijzingen via Zorgdomein kunnen gaan.

#### ***Doelstelling 8***

Bereik dat er op ma t/m woensdag minimaal 6 patiënten komen voor een venapunctie

Status: deels bereikt. Doordat we de mogelijkheid opengezet hadden voor het online inplannen van de venapunctie afspraken merkten we een toename van patiënten die wel eens alles wilden laten checken (dus zonder verwijzing van de huisarts of praktijkverpleegkundige) Omdat dit niet de bedoeling is hebben we deze optie weer uitgezet. Gemiddeld zijn er per dag zo’n 3 patiënten die voor een venapunctie komen. Wel hebben we de mogelijkheid vergroot naar alle werkdagen.

### ***Doelstelling 9***

Bereik dat er een wijkmanager wordt aangenomen.

Status: Bereikt. Brenda Mol is als wijkmanager en voert deze functie uit namens 10 Rijswijkse huisartsenpraktijken. (Namens ons is dat 2 uur per week)

### ***Doelstelling 10***

Bereik dat we een plan hebben met betrekking tot onze ecologische voetstap.

Status: Deels bereikt. We hebben al veel bereikt maar we hebben nog meer ambities (zie hoofdstuk ecologische voetstap) Daarbij willen we o.a. gebruik maken van de ideeën van “de Groene dokter”

### ***Doelstelling 11***

Bereik dat er een start is gemaakt met aanpassing aan het gebouw m.b.t. het dak en het vervangen van de kozijnen.

Status: deels bereikt. Het dak is geïsoleerd en vervangen. In 2025 willen we offertes aanvragen voor de kozijnen

### ***Doelstelling 12***

Bereik dat er een plan is gemaakt voor de inzet van een regie-arts

Status: deels bereikt We hebben dit plan pas eind 2024 opgepakt en zijn gaan kijken naar een goede inzet. In 2025 gaan we ermee verder

### ***Doelstelling 13***

Bereik dat er een nieuw beleidsplan is

Status: Deels bereikt. We hebben in een aantal team-meetings o.l.v. Bloom consultancy wel de ideeën van de medewerkers geïnventariseerd. Het managementteam is er echter nog niet mee verder gegaan.

## Doelstellingen/verbeterpunten 2025

### **Doelstelling 1**

Bereik dat het hele team vaker VIM-meldingen maakt.

### **Doelstelling 2**

Bereik dat de werkomgeving zoveel mogelijk is aangepast aan de adviezen van de praktijkcheck laaggeletterdheid, de brandveiligheid uit de RI&E-inventarisatie, gehorigheid balie en het vereenvoudigen van het voorraadbeheer o.a. door LEAN werken.

### **Doelstelling 3**

Bereik dat in 2024 het medicatieoverzicht in het medisch dossier up-to-date is en er alleen chronische medicatie in staat, medicatie die gestopt is ook is gestopt in de medicatielijst en dat wijzigingen uit patiënten brieven worden overgenomen. Eenieder weet om te gaan met de jaarrecepten.

### **Doelstelling 4**

Bereik dat ieder op de juiste wijze reageert op de alarmknop bij indrukken door collega

### **Doelstelling 5**

Bereik dat er voor het inzetten van Welzijn op Recept een verwijzing via Zorgdomein mogelijk is.

### **Doelstelling 6**

Bereik dat we weer een stap hebben gezet met betrekking tot onze ecologische voetstap.

### **Doelstelling 7**

Bereik dat er een start is gemaakt met aanpassing aan het gebouw m.b.t. vervangen van de kozijnen.

### **Doelstelling 8**

Bereik dat er een plan is gemaakt voor de inzet van een regie-arts

### **Doelstelling 9**

Bereik dat er een nieuw beleidsplan is

### **Doelstelling 10**

Bereik dat we in elke spreekkamer met AI spraakondersteuning (via Juvoly) kunnen werken

### **Doelstelling 11**

Bereik dat we minder verspilling van medicatie uit artsentassen hebben (door verlopen data) en overweeg een noodampullen-etui

***Doelstelling 12***

Bereik dat we ook voor de primaire preventie via de Ketenzorg VVR zorg gaan leveren.

***Doelstelling 13***

Bereik dat we een wondkoffer hebben met speciale wondverbanden en de daarbij behorende instructie.

***Doelstelling 14***

Bereik dat we inzicht hebben of er een milieuvriendelijker alternatief is voor de stikstoftank die nu maandelijks wordt omgewisseld