

# Jaarverslag praktijk Herengracht 2020

## **Inleiding**

2020 begon bij ons als elk ander jaar. Vanaf maart werd de praktijk gedomineerd door corona. Daarom zal dit jaarverslag anders in elkaar zitten dan gebruikelijk. Chronische zorg, bevolkingsonderzoek, ketenzorg en nascholingen zijn niet of minder aan de orde geweest. Deze cijfers zijn dan ook niet opgenomen.

Het soort consulten en de verhouding digitaal/fysiek is heel anders. Er zijn veel meer huisbezoeken geweest en veel meer telefonische consulten.

Op het gebied van digitale zorg zijn grote stappen gemaakt die besproken worden in dit jaarverslag.

## **Covid 19**

Voor we over gaan tot cijfers en de gebruikelijke onderwerpen van het jaarverslag hier een kort stuk over hoe wij covid in 2020 hebben ervaren als praktijk.

Wij zijn het hele jaar open gebleven, en hebben gelukkig weinig te maken gehad met ziekte van het personeel. Wel zijn wij, het advies van de LHV volgend, vanaf maart dicht gegaan voor 'binnenlopers' en hebben wij zoveel mogelijk telefonisch en digitaal gewerkt. Wij zijn een praktijk met twee ingangen welke allebei een eigen uitgang hebben en van elkaar gescheiden zijn. In voorgaande tijden soms onhandig maar tijdens covid zeer makkelijk. Op deze manier was er dagelijks een covid spreekuur in te richten zonder dat wij logistiek veel hoefden aan te passen. Patiëntstromen konden makkelijk gescheiden worden.

De eerste maanden van de covid pandemie, waren er veel telefonische vragen over covid, maar heerste er ook een bepaalde rust. Mensen wisten ons met kleine kwalen telefonisch wel te vinden maar waren terughoudend met afspraken inplannen en stonden er meer voor open om dingen aan te kijken. Ook mensen die voorheen huiverig waren om gebruik te maken van onze digitale mogelijkheden, stonden hier nu wel voor open.

Wat vanaf het begin wel direct opviel was de impact die covid had op de gemoedstoestand van onze patiënten. De praktijkondersteuners liepen snel vol en verwijzen naar GGZ was vanaf het begin al moeilijk. Dit is in de loop van het jaar alleen maar lastiger gebleken.

## **Profiel van de praktijk**

De praktijk is een niet apothekhoudende solopraktijk, gestart aan huis in 2008 door Marianne Dekeukeleire. Wij zijn niet verloskundig actief. De praktijk is gevestigd aan de Herengracht 160-162 in de oude stad, stadsdeel centrum. Wij hebben sinds juni 2020 vaste waarnemer Jantien Hoek in de praktijk voor twee a drie dagen per week.. Wij hebben twee vaste assistentes in dienst, Lotte Ronner er Melissa Veldwijk. Aangevuld met medisch studenten die tijdelijk bij ons werken. Er is twee dagen per week een POH GGZ beschikbaar en een dag in de week houdt er een diëtiste spreekuur.

Wij zijn een opleidingspraktijk. Wij hebben bijna met regelmaat een co assistent en doktersassistente in opleiding. De praktijk heeft zoals de statistieken ook laten zien een jonge praktijkpopulatie. Er is een grote groep expats uit verschillende landen. Hierdoor hebben wij veel aanloop van nieuwe patiënten, maar ook veel verloop.

Marianne Dekeukeleire is naast huisarts ook klassiek homeopaat. Homeopathische consulten gaan altijd op verzoek. Voor alle huisartsenzorg die wij bieden in de NHG standaard leidend.

### **Locatie van de praktijk**

De praktijk is gevestigd in stadsdeel Centrum. Een grote stadswijk met een diverse populatie. De sociaaleconomische status is gemiddeld hoog en er is een grote stadsdynamiek. Creatief, energiek, divers en tolerant met een grote homoseksuele populatie. Maar ook veel psychiatrie en verslavingsproblematiek.

### **Team 2020**

Marianne Dekeukeleire	huisarts en praktijkhouder
Jantien Hoek	vaste waarnemer
Aron Roije	POH GGZ
Lotte Ronner	assistente/praktijkmanager (in maart terug van zwangerschapsverlof)
Melissa Veldwijk	assistente
Saskia Babeliowski	diëtiste

### **Praktijkorganisatie, bereikbaarheid en beschikbaarheid**

De praktijk is de gehele dag bereikbaar en maakt gebruik van een terugbelsysteem. Dit houdt in dat wij de mensen die ons bellen terugbellen op een door ons aangegeven tijdstip. IN principe is dat altijd de zelfde dag. Voor spoed zijn wij de gehele dag direct bereikbaar.

### **Bereikbaarheid**

Afspraken, vragen en receptenlijn	020-6237996
Spoed	020-6237996 / 06-28549729
Intercollegiaal overleg	020-6237996 / 06-28549729
Fax	020-6266504

Spreekuur alleen volgens afspraak

### **Openingstijden**

Maandag t/m Vrijdag 08:00 t/m 17:00 uur  
(ochtend- en avondsprekuren door Marianne Dekeukeleire op verzoek)

### **Telefonische bereikbaarheid:**

Maandag t/m Vrijdag 08:00 t/m 17:00 uur

## Totaal aantal patiënten

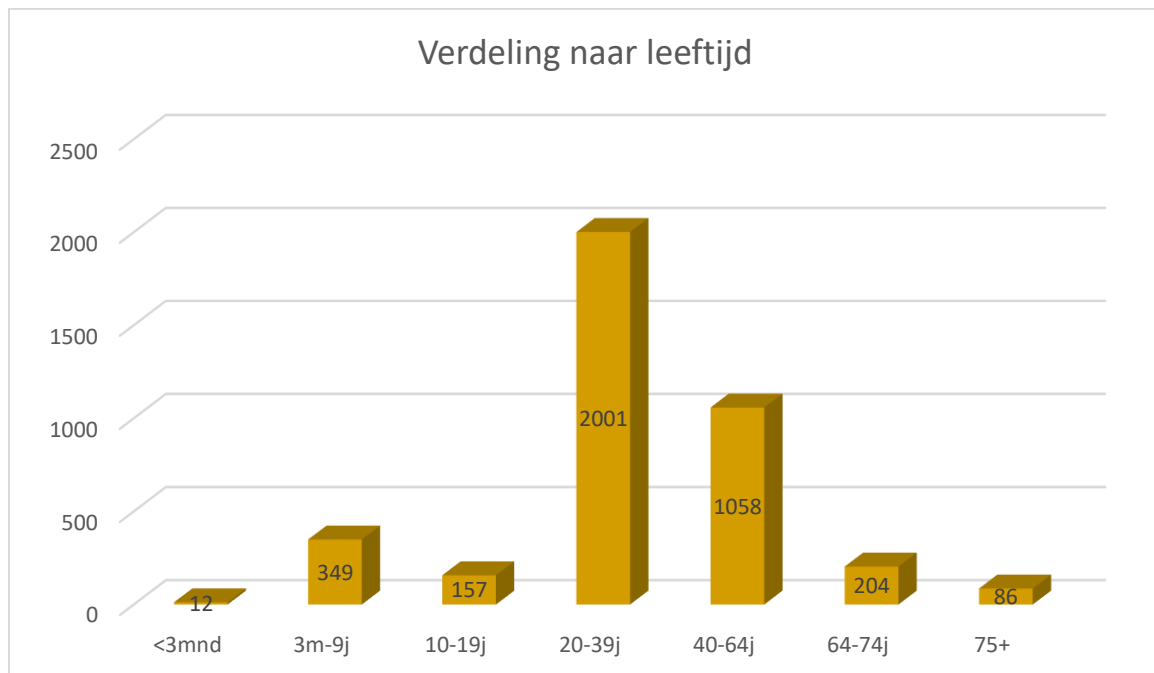
Patiënten totaal aantal patiënten op 31 december 2020

Vrouw: 2409

Mannen: 1369

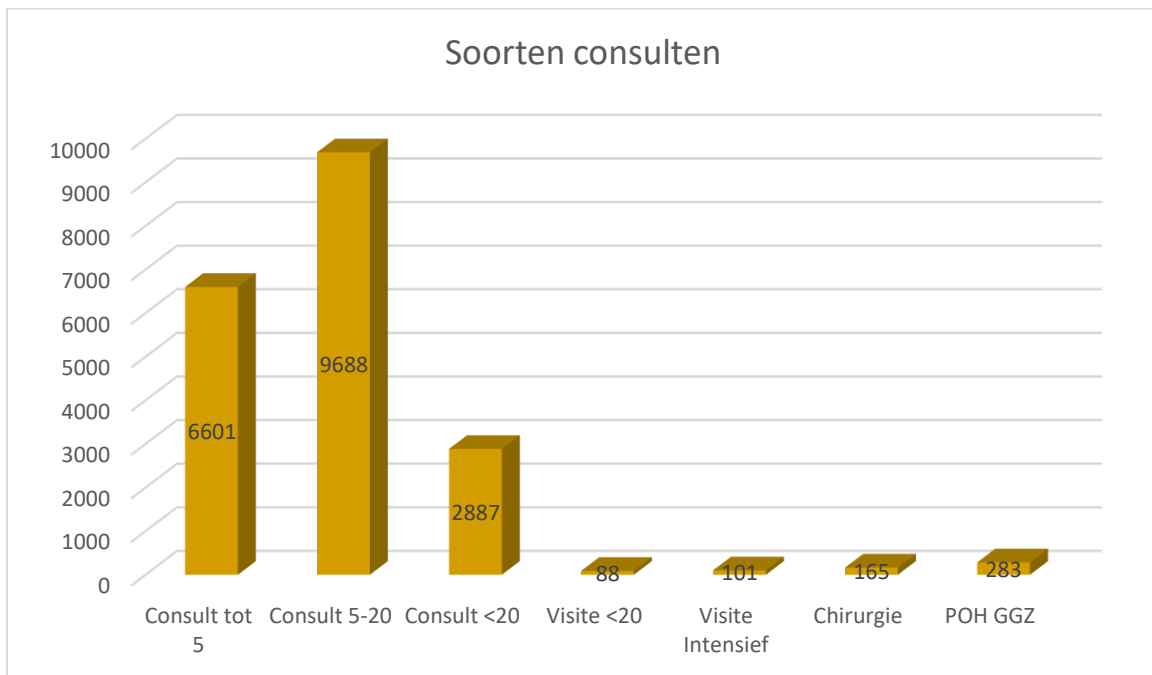
**Totaal: 3778**

## Onderverdeling leeftijd



## Soorten consulten

Er zijn dit jaar veel meer intensieve visites gedaan dan voorgaande jaren. Dit zijn eigenlijk allemaal huisbezoeken geweest bij covid patiënten.



## Ketenzorg

In verband met covid zijn er minder controles geweest in de praktijk. Wel is intensief contact met iedereen onderhouden via de telefoon. Labcontroles zijn gewoon uitgevoerd.

Er is speciale aandacht geweest voor de angst die covid meebrengt voor mensen met een co morbiditeit.

## Bijzondere gebeurtenissen in 2020

Naast covid zijn er nog een aantal andere bijzonder gebeurtenissen geweest. In maart is Lotte Ronner terug gekomen van zwangerschapsverlof. Huisarts Jantien Hoek is als vaste waarnemer aan de slag gegaan per juni 2020. Zij heeft eerder bij ons gewerkt in het eerste jaar van de huisartsopleiding. In januari is Melissa Veldwijk vast in dienst gekomen. Helaas is zij sinds april ziek.

## Klachtenregeling

Wij zijn aangesloten bij de SKGE. Stichting klachten en geschillen eerstelijnszorg.

### Op- en aanmerkingen

Wij staan altijd open voor op en aanmerkingen. Wij zijn een praktijk die altijd wil leren en graag hoort van haar patiënten. Wij vinden het belangrijk benaderbaar te zijn voor onze patiënten. Zij kunnen zich altijd melden met tips/aanmerkingen/klachten. Lotte Ronner is in haar functie als praktijkmanager hier het aanspreekpunt voor.

## **Verbetercyclus**

Sinds 2015 gebruiken wij de volgende verbetercyclus:

Wij vergaderen elke 6-8 weken. Voor deze vergaderingen wordt in ieder zijn agenda een blokkade gemaakt, iedereen is welkom zijn of haar eigen punten in deze blokkade te zetten. Dit gebeurt veelvuldig. Ook kunnen ideeën voor verbeteringen in de verbetermap gezet worden, om tijdens de vergadering te bespreken.

In deze map staan niet alleen ideeën voor verbeterplannen ook de reeds gemaakte plannen zitten hier in. Evenals de VIM meldingen.

Wij maken er een punt van om deze map elke vergadering op tafel te hebben. Wij bespreken dan gezamenlijk nieuwe ideeën, herzien reeds gemaakte verbeterplannen en bespreken de meest recente VIM meldingen.

Ook is er een jaarplanning aanwezig, deze is in het HIS terug te vinden.

Aantal VIM meldingen in 2020 en de daaruit voortgekomen verbeterplannen  
Er zijn 3 VIM meldingen geweest in 2020. Deze zijn allen besproken.

Verdere verbeterplannen zijn terug te vinden in de verbetermap. Ter inzage in de praktijk.

## **Scholing en ontwikkeling**

Ieder jaar vindt er met alle medewerkers minstens een functioneringsgesprek plaats. Sommige werknemers stellen prijs op meer gesprekken, dit mag ook. Op basis van dit gesprek wordt een persoonlijk ontwikkelplan gemaakt waarbij scholing wordt afgestemd op de behoefte van de medewerkers in combinatie met de behoefte van de praktijk.

## **Nascholingen en opleidingen**

Lotte Ronner heeft de opleiding voor praktijkmanagement kunnen voltooien.

In 2020 was het aanbod van nascholingen zeer beperkt ivm covid. Wel was er een overdaad aan Webinars over covid. Deze bleken in veel gevallen zeer informatief.

## **Project open en digitale mogelijkheden**

Vanaf juli 2020 hebben alle patiënten ivm project open inzage in hun eigen dossier. In realiteit hadden patiënten dit bij ons al een aantal jaar. Het percentage patiënten dat gebruik maakt van de portaal app is gestegen tot 82%.

Door covid zijn we veel meer videoconsulten gaan doen. Patiënten die hier voorheen wat huiverig tegenover stonden hadden daar nu veel minder moeite mee. Ons HIS heeft een zeer makkelijke applicatie voor videobellen geïntroduceerd.

## **Blik op 2021**

Wat 2021 ons zal brengen is nog onzeker. Het zou goed kunnen dat wij moeten gaan vaccineren. Dit zal een logistieke uitdaging worden, maar omdat wij de grieprik ook in coronatijd hebben kunnen geven, zal ook dit goed komen.