

Jaarverslag 2019

INHOUD

1. INLEIDING
 - 1.1 Historie
 - 1.2 Praktijkdoelen
 - 1.3 Bijzondere gebeurtenissen in het afgelopen jaar
 - 1.4 Totstandkoming van dit jaarverslag
2. PATIËNTEN
 - 2.1 Aantallen, verdeling naar leeftijd en geslacht
3. PERSONEEL
 - 3.1 Personeelsbezetting
 - 3.2 Nevenfuncties binnen en buiten de huisartsenpraktijk
4. PRAKTIJKORGANISATIE
 - 4.1 Automatisering
 - 4.2 Praktijkuitrusting
5. ZORG EN ZORGKWALITEIT
 - 5.1 Consulten, visites en overige verrichtingen bij eigen patiënten
 - 5.2 Preventie
 - 5.3 Geboorte, sterfte en chronische ziekten
6. KWALITEITSBELEID
 - 6.1 Missie, doelen, afspraken
 - 6.2 Opleiding, cursussen, nascholing
 - 6.3 Systematisch overleg
 - 6.4 Klachtenregeling
 - 6.5 Veilig Incidenten Melden (VIM)
 - 6.6 NHG-praktijkaccreditering
7. SAMENVATTING
 - 7.1 Terugblik op het jaar, samenvatting van de situatie
 - 7.2 Voornemens en plannen
 - 7.3 Vooruitblik
8. TIEN JAARVERSLAGEN, TRENDS.
 - 8.1 Patiëntenaantal, geboortes en sterfte.
 - patiënten aantal daalt.
 - Aantal geboortes neemt af
 - Sterfte stabiel
 - 8.2 Patiëntcontacten
 - Tot 2003 een stijging, daarna een stabilisering
 - Verschuiving van arts naar assistente
 - Gelijke verdeling tussen artsen onderling
 - 8.3 Chronische ziekten
 - Aantal chronische ziekten stijgt
9. TABELLEN
 - 9.1 Verrichtingen per arts
 - 9.2 Verrichtingen per assistente

1. INLEIDING

1.1 Historie.

Huisartsenpraktijk Metz & Smits is sinds 1956 gevestigd in Schijndel, in het begin aan de Hertog Jan II laan, vanaf 1960 aan de Wijbosscheweg en later door een straatnaamwijziging aan de Johannes Groenewaltstraat gelegen.

Het begon als een vrije vestiging van het artsenechtpaar Chris Metz en Elly Metz-Daalder. Van 1967 tot 1974 heeft er een samenwerking in associatief verband bestaan met Hein Landman. In 1984 kwam zoon Roel erbij. In 1988 kwam zoon Dik erbij en is Chris gestopt. In 1991 is Elly gestopt. Vanaf 1996 is Ellemieke Rasenberg voor twee dagen in de week erbij gekomen terwijl Roel en Dik ieder een dag per week minder zijn gaan werken.

Vanaf december 2001 is Roel Metz gestopt en is Art Smits in zijn plaats gekomen. De laatste verbouwing van de praktijk dateert uit 1989. De praktijk is geautomatiseerd sinds 1985, maakt gebruik van een geaccrediteerd huisarts informatiesysteem sinds 1990, en heeft de medische patiëntengegevens geautomatiseerd sinds 1992, vanaf eind 1994 volledig. Sinds 1 augustus 1991 is de praktijk gesloten voor nieuwe patiënten.

Sinds februari 2010 is huisartsenpraktijk Metz & Smits verhuisd naar Looierij 32 en functioneert als zelfstandige duo praktijk binnen HOED (Huisartsen Onder Een Dak) Looierij. Vanaf die datum is de praktijk ook weer geopend voor nieuwe patiënten. Door de stijging van het patiënten aantal en de praktijkdrukte is de praktijk weer gesloten voor nieuwe patiënten per 1 juni 2017.

1.2 Praktijkdoelen.

De missie van onze praktijk is het leveren van goede huisartsgeneeskundige zorg volgens de hoogste kwaliteitsstandaard. Deze zorg bieden wij als team van huisartsen, praktijkondersteuners, doktersassistentes en praktijkmanager, in samenspraak met onze patiënten. Voor ons zijn kernbegrippen hierbij 'hoogwaardige zorg', 'optimale service en bereikbaarheid', 'efficiency' en 'vooruitstrevende ICT'.

In 2018 is het nieuwe driejarige beleidsplan gestart, met als titel: Teamwork, betere afstemming op elkaar.

De volgende projecten staan gepland voor 2019-2020

1. In kaart brengen en blijven vervolgen van patiënten met een nierfunctiestoornis (Art Smits)
2. Gebruikers van lithium, isotretinoïne, methotrexaat en andere biologicals identificeren, hoofdbehandelaar registreren en het verhoogde risico op infecties in het dossier herkenbaar te maken. (Dik Metz en Angélique Dankers)
3. Duidelijk protocol maken voor alle praktijkartsen ivm weefseldonatie bij overlijden van onze patiënten met de benodigde folders/formulieren. (Ellemieke Rasenberg en Angélique Dankers)

4. Duidelijkheid geven aan alle praktijkmedewerkers van onze praktijk over de werkzaamheden en functie van praktijkmanager (Angélique Dankers)
5. Protocol/schema/afvinklijst maken ivm overlijden, geboorte hoe in te handelen, wie doet wat. (Angélique Danker, s)
6. Protocol hoe om te gaan met brieven van specialisten waarin patiënt wordt terugverwezen naar 1^e lijn en/of specialist vraagt om onderzoeken via 1^e lijn. (Ellemieke Rasenberg)
7. Duidelijk protocol ivm herhalen opiaten/slaapmedicatie etc. wanneer wel/niet, wanneer overleg. (Gidy Roefs)
8. Oproepsysteem maken voor patiënten waar lychensclerosis in de probleemlijst staat. (Ellemieke Rasenberg)

1.3 Bijzondere gebeurtenissen in het afgelopen jaar.

De NHG-praktijkaccreditering is weer toegekend in december 2018, voor 3 jaar. Renske is in februari bevallen van zoon Mason en is na het zwangerschapsverlof 1 dag minder gaan werken.

Jennifer is 1 dag meer gaan werken.

Gidy is in augustus van zoon Viggo bevallen.

In de zomervakantie hebben we veel verschillende waarnemers gehad, maar alles is goed verlopen.

Angélique is per 1 september alleen nog praktijkmanager en Ronelle is voor haar in de plaats gekomen en werkt 2 dagen.

Helaas is Virrie per 1 juli gestopt, maar Benjamina is in haar plaats gekomen.

In november hebben we het griepetentje gehad en 18 december de kerstborrel op de praktijk.

Het jaarlijkse personeelsuitje vond dit jaar door organisatorische redenen niet plaats.

1.4 Totstandkoming van dit jaarverslag.

Dit is het achttiende jaarverslag van onze praktijk. Het kwam tot stand dankzij de inspanningen van Angélique Dankers en Dik Metz. Dit jaarverslag is primair bedoeld voor gebruik binnen onze praktijk, als een vinger aan de pols van de organisatie; voor anderen kan het een manier zijn om inzicht in onze werkwijze te verkrijgen.

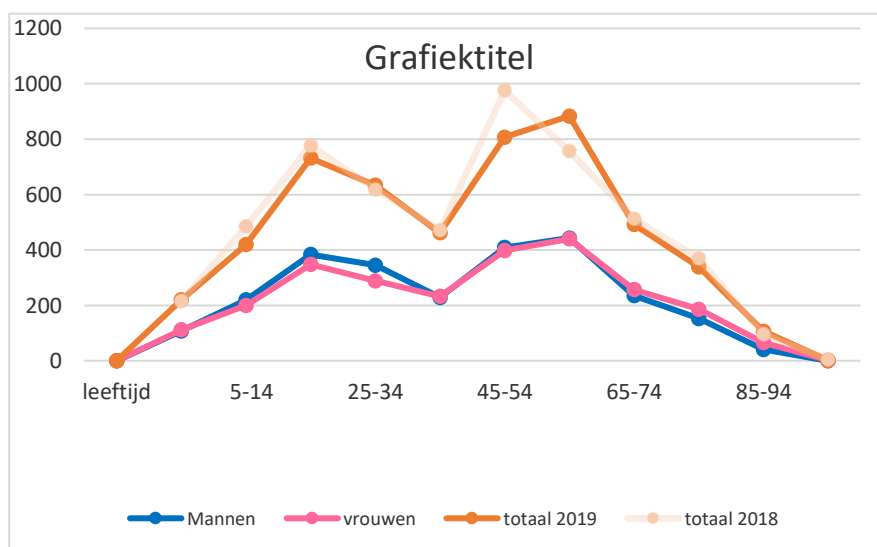
2. PATIENTEN

2.1 Aantallen, verdeling naar leeftijd en geslacht.

In onze praktijk staan 5132 patiënten ingeschreven, 2505 vrouwen en 2627 mannen. Een jaar tevoren stonden 5216 patiënten ingeschreven. De verdeling naar leeftijd staat getoond in onderstaande grafiek.

940 Patiënten (18%) zijn 65 jaar of ouder en 448 (9%) 75 jaar en ouder, een jaar tevoren waren dit resp. 984(19 %) en 471 (9%) patiënten.

Wat de registratie van patiënten aantallen betreft wordt opgemerkt dat deze als gevolg van automatisering redelijk nauwkeurig is.



3. PERSONEEL

3.1 Personeelsbezetting.

In onze praktijk werken de volgende personen:

- Dik Metz, zelfstandig huisarts, 4 dagen, 2 aanwezig en 2 dagen worden waargenomen door Gidy Roefs, huisarts.
- Art Smits, zelfstandig huisarts, 4 dagen per week aanwezig.
- Ellemieke Rasenberg, huisarts in dienstverband, 2 dagen (18 uren) per week aanwezig.
- Angélique Dankers-vd Wijdeven, praktijkondersteuner somatiek en management, 4 dagen (30 uren) per week aanwezig. Vanaf 1 september praktijkmanager 4 dagen (30 uren).
- Renske Stienen, praktijkondersteuner somatiek, 2 dagen (16 uren) per week aanwezig, als doktersassistente 2 dagen (16 uren) per week aanwezig. Vanaf 16 mei volledig praktijkondersteuner somatiek 3 dagen (24 uren)
- Sandra van Lankvelt, 24-1-2019 t/m 19-5-2019 aanwezig ivm zwangerschapsverlof Renske.
- Elles Bergen, 24-1-2019 t/m 19-5-2019 aanwezig ivm zwangerschapsverlof Renske.
- Ronelle van Driel, praktijkondersteuner somatiek, 2 dagen (16 uren) per week aanwezig vanaf 1 september.
- Renate Arens, praktijkondersteuner ggz, 3 dagen (19 uren) per week aanwezig.
- Miranda Vroegh, doktersassistente, 3 dagen (22.5 uren) per week aanwezig
- Inge van den Bergh, doktersassistente, 4 dagen (35.5 uren) per week aanwezig.
- Jennifer van de Broek, doktersassistente, 4 dagen (29.75 uren) per week aanwezig.
- Virrie van Abeelen, doktersassistente, 2 dagen, (16 uren) per week aanwezig, Per 30 juni gestopt op onze praktijk.
- Benjamina van Bommel, doktersassistentes, 3 dagen, (20.5 uren) per week aanwezig vanaf 1 juli.
- Maria Legierse, interieurverzorgster, 8 uur per week aanwezig.

3.2 Nevenfuncties binnen en buiten de huisartsenpraktijk.

Dik Metz verzorgt binnen de praktijk de betalingen, de personeelsadministratie, het personeelsbeleid, de automatisering en de tropenvaccinaties.

Hij is, samen met Angélique Dankers, systeembeheerder voor het Schijndels huisartsengroep-informatie systeem. Hij maakt het avond- en weekenddienstenrooster voor de Schijndelse huisartsen.

Art Smits verzorgt binnen de praktijk de financiële administratie en de inhoudelijke taakondersteuning van de doktersassistentes. Hij is coördinator deskundigheidsbevordering voor de Schijndelse huisartsengroep en actief binnen de regionale WDH (werkgroep deskundigheidsbevordering huisartsen).

Angélique Dankers is systeembeheerder van het Schijndelse huisartsen-informatiesysteem, daarnaast organiseert zij de preventiecampagne griepvaccinatie. Ook beheert zij de praktijkwebsite en het wachtkamerscherf en voert zij managementtaken uit. Tenslotte is zij de promotor van het jaarlijkse etentje van alle praktijk doktersassistentes/ praktijkondersteuners dat dit jaar in juli gehouden is en het kerst etentje wat 13 december heeft plaats gevonden.

4. PRAKTIJKORGANISATIE

De praktijkorganisatie wordt beschreven op onze website (www.metzensmits.nl) en in onze praktijkfolder. Daarin vindt u informatie over praktijktijden, over de bereikbaarheid overdag en bij spoedgevallen, over gewenste procedures bij het aanvragen van een spreekuurbezoek, van een huisbezoek en bij het aanvragen van (herhaal)recepten en verwijskaarten en over de waarneemregeling buiten kantooruren en tijdens vakanties.

4.1 Automatisering.

Onze praktijk werkt sinds eind 1994 met het automatiseringssysteem Medicom. Dit systeem wordt gebruikt voor de financiële administratie, het uitschrijven en registreren van recepten, de opslag en verwerking van medische gegevens en de communicatie met collega-huisartsen.

Bij het werken met de computer wordt de privacy van patiëntengegevens zorgvuldig in acht genomen.

Onze praktijk-website (www.metzensmits.nl) en het wachtkamerscherf houden we up-to-date.

4.2 Praktijkuitrusting.

Het praktijkgebouw beslaat een oppervlakte van ongeveer 200 vierkante meter met daarnaast 100 vierkante meter gemeenschappelijke ruimte binnen de HOED. De HOED is opgeleverd in 2010. Er is nu wel een tekort aan ruimte, extra spreekkamers zou prettig zijn.

Het instrumentarium is aan voortdurende herziening onderhevig.



5. ZORG EN ZORGKWALITEIT

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van parameters die gerelateerd zijn aan de hoeveelheid en de soort geleverde zorg en aan klachten en ziekten die in de praktijk worden geregistreerd. Meer over kwaliteit vindt u in het hoofdstuk over 'kwaliteitsbeleid'.

5.1 Consulten en visites, overige verrichtingen bij eigen patiënten.

De contacten (telefoontjes en email consulten) worden vanaf 2019 anders gedeclareerd, daarom zullen dit jaar de getallen niet helemaal vergelijkbaar zijn met de voorgaande jaren.

Het totaal aantal patiëntencontacten in onze praktijk was dit jaar 43.435, in het voorgaande jaar 42.467

In 2019 hebben onze patiënten 20.086 maal contact gehad met de artsen (spreekuur consulten, telefonische consulten en e-mail consulten), het jaar tevoren was dit 18.016. Door de artsen werden 276 recepten geregistreerd en 689 huisbezoeken, het jaar tevoren was dit resp. 393 en 824.

De assistentes verrichtten 7735 contacten (spreekuur consulten, telefonische consulten en e-mail consulten), het jaar tevoren 7783, zij boekten 9110 recepten, het jaar tevoren 9477.

De praktijkondersteuners-somatiek verrichtten 3699 contacten (spreekuur consulten, telefonische consulten en e-mail consulten), zij boekten 225 recepten en 20 huisbezoeken.

De praktijkondersteuner-ggz verrichtte 1291 contacten (spreekuur consulten, telefonische consulten en e-mail consulten), zij boekte 1 recept en 10 huisbezoeken.

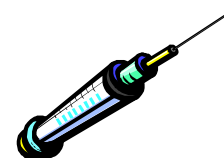
De praktijkmanager verrichtte 235 contacten (spreekuur consulten, telefonische consulten en e-mail consulten), zij boekte 58 recept (vanaf 1 september).

De registratie van patiëntcontacten wordt gekenmerkt als nagenoeg volledig.

5.2 Preventie.

Preventie van ziekte maakt in onze praktijk onderdeel uit van de contacten met de patiënten. Onze praktijk is betrokken bij de volgende preventieprogramma's: de landelijke campagne voor griepvaccinaties en preventie van baarmoederhalskanker.

Griepvaccinaties vonden plaats bij in totaal 1003 personen, namelijk 754 personen van 60 jaar en ouder en 249 personen jonger dan 60 jaar met een medische indicatie. Deze aantallen waren vorig jaar resp. 974, 718 en 256.



In het kader van het landelijk bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker werden door ons nog wel uitstrijkjes gemaakt. Omdat het registratiesysteem via de GGD loopt hebben wij de aantallen niet meer zelf bijgehouden.

5.3 Geboorte, sterfte en chronische ziekten.

In 2019 werden in onze praktijk 45 kinderen geboren, dit waren in het voorgaande jaar 44.

In 2019 overleden in onze praktijk 50 patiënten, dit waren er in het voorgaande jaar 58.

In onze praktijk staan 285 (5%) personen geregistreerd met diabetes mellitus, 390 (8%) met astma en 109 (2%) met COPD, 682 (13%) met hoge bloeddruk en 435 (8%) met hart- en vaatziekten.

In het vorige verslagjaar waren dit er resp. 286 (6%), 427 (8%), 111 (2%), 709 (14%) en 398 (8%).

Wat de kwaliteit en volledigheid van de registratie van sterfte en ziekte betreft, wordt opgemerkt dat deze redelijk is.

6. KWALITEITSBELEID

6.1 Missie, doelen en afspraken

De missie van onze praktijk is het leveren van goede huisartsgeneeskundige zorg volgens de hoogste kwaliteitsstandaard. Deze zorg bieden wij als team van huisartsen, praktijkondersteuners, doktersassistentes en praktijkmanager, in samenspraak met onze patiënten. Voor ons zijn kernbegrippen hierbij 'hoogwaardige zorg', 'optimale service en bereikbaarheid', 'efficiency' en 'vooruitstrevende ICT'.

In ons beleidsplan 2018 / 2019 / 2020 hebben we als hoofddoelstelling geformuleerd: Betere afstemming.

Bij het bieden van zorg als team is het belangrijk dat alle teamleden hun werk goed op elkaar afstemmen, in samenspraak met de patiënt. Tevens is het van belang dat ook goede afstemming plaats vindt met het werk van andere behandelaren buiten ons team, ook in samenspraak met de patiënt. De komende drie jaren willen we aan deze afstemming extra aandacht besteden.

De titel van dit tweede beleidsplan is: 'Teamwork, betere afstemming op elkaar'
Doelstelling: betere afstemming

1. Met de patiënten: gebruik maken van 'shared-decision-making'.
2. Tussen de huisartsen.
3. Tussen de doktersassistentes.
4. Tussen de praktijkondersteuners.
5. Tussen de diverse hulpverleners binnen ons team.
6. Met hulpverleners buiten ons team.
7. Van medicatievoorschriften bij de patiënt.

Verbeterplannen voor 2018-2019-2020

1. In kaart brengen en blijven vervolgen van patiënten met een nierfunctiestoornis (Art Smits)
2. Gebruikers van lithium, isotretinoïne, methotrexaat en andere biologicals identificeren, hoofdbehandelaar registreren en het verhoogde risico op infecties in het dossier herkenbaar te maken. (Dik Metz en Angélique Dankers)
3. Duidelijk protocol maken voor alle praktijkartsen ivm weefseldonatie bij overlijden van onze patiënten met de benodigde folders/formulieren. (Ellemieke Rasenberg en Angélique Dankers)
4. Duidelijkheid geven aan alle praktijkmedewerkers van onze praktijk over de werkzaamheden en functie van praktijkmanager (Angélique Dankers)

5. Protocol/schema/afvinklijst maken ivm overlijden, geboorte hoe in te handelen, wie doet wat. (Angélique Dankers)
6. Protocol hoe om te gaan met brieven van specialisten waarin patiënt wordt terugverwezen naar 1^e lijn en/of specialist vraagt om onderzoeken via 1^e lijn. (Ellemieke Rasenberg)
7. Duidelijk protocol ivm herhalen opiaten/slaapmedicatie etc. wanneer wel/niet, wanneer overleg. (Gidy Roefs)
8. Oproepsysteem maken voor patiënten waar lychensclerosis in de probleemlijst staat. (Ellemieke Rasenberg)

6.2 Opleiding, cursussen, nascholing, et cetera.

Door de huisartsen werd ruim voldaan aan de eis tot het volgen van voldoende geaccrediteerde nascholing.

Intercollegiale toetsing en farmacotherapeutisch overleg vond systematisch plaats binnen de huisartsengroep Schijndel. De activiteiten van deze groep zijn geaccrediteerd.

6.3 Systematisch overleg.

Functioneringsgesprekken met de doktersassistentes, praktijkondersteuners, praktijkmanager hebben in 2019 plaatsgevonden.

Systematisch overleg binnen de praktijk vond plaats in de vorm van een wekelijks overleg tussen Dik Metz en Art Smits, een huisartsenoverleg viermaal, een huisartsen-doktersassistenten/praktijkondersteuners somatiek overleg achtmaal en een huisartsen-praktijkondersteuners overleg zesmaal.

De tien Schijndelse huisartsen vormen samen Huisartsengroep Schijndel. De groep kwam tienmaal bijeen. Aandacht werd besteed aan onderlinge toetsing en nascholing. Daarnaast werden waarneemperikelen besproken, de planning van de vakantiewaarneming en de onderlinge omgang tussen collegae.

Evaluatie van het waarneemoverleg wees op een bevredigend functioneren ervan.

Systematisch overleg vond verder plaats met de apothekers in de vorm van driemaal een farmacotherapeutisch overleg.

MDO-overleg heeft viermaal plaats gevonden.

6.4 Klachtenregeling.

Onze praktijk neemt deel aan de 'Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland'.

6.5 Veilig Incidenten Melden (VIM)

Sinds 2012 worden incidenten binnen onze praktijk laagdrempelig gemeld en besproken binnen het praktijkteam. Door deze incidenten te analyseren en te bespreken worden er lessen uit getrokken met als doel de kwaliteit van zorg verder te verhogen.

In 2019 zijn 38 incidenten gemeld en besproken, in 2018 waren dit er 23.

6.6 NHG-praktijkaccreditering

Deelname aan NHG-praktijkaccreditering heeft onze praktijk een forse kwaliteitsimpuls gegeven.

De volgende verbeterplannen en projecten zijn voltooid in 2019:

1. Opnieuw opstarten polyfarmacie overleg met apotheker (Art Smits). Dit is naar tevredenheid gerealiseerd met ingang van januari 2019.
2. Duidelijkheid geven aan alle praktijkmedewerkers van onze praktijk over de werkzaamheden en functie van praktijkmanager (Angélique Dankers). November 2019 is uitleg gegeven aan alle medewerkers.

7. SAMENVATTING

7.1 Terugblik op het jaar, samenvatting van de situatie.

Dit jaarverslag over 2019 is, het achttiende jaarverslag van huisartsenpraktijk Metz & Smits.

Het is gemaakt in het kader van de NHG-praktijkaccreditering die een impuls gegeven heeft aan het kwaliteitsbeleid van onze praktijk.

Het zorgverlening proces verliep naar ons idee goed, er is geen aanleiding om aan onze kwaliteit van zorg te twijfelen. Ons praktijkdoel, het leveren van goede huisartsgeneeskundige zorg volgens de hoogste kwaliteitsstandaard, wordt bereikt.



7.2 Voornemens en plannen.

In 2018 start het nieuwe driejarige beleidsplan met als titel: Teamwork, betere afstemming op elkaar.

Verbeterplannen voor 2018-2020

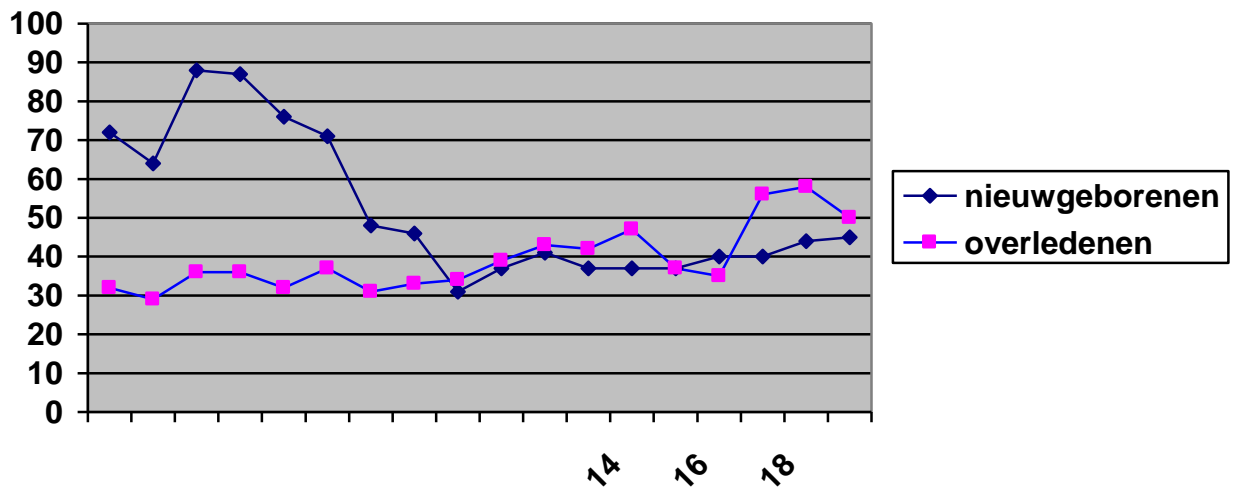
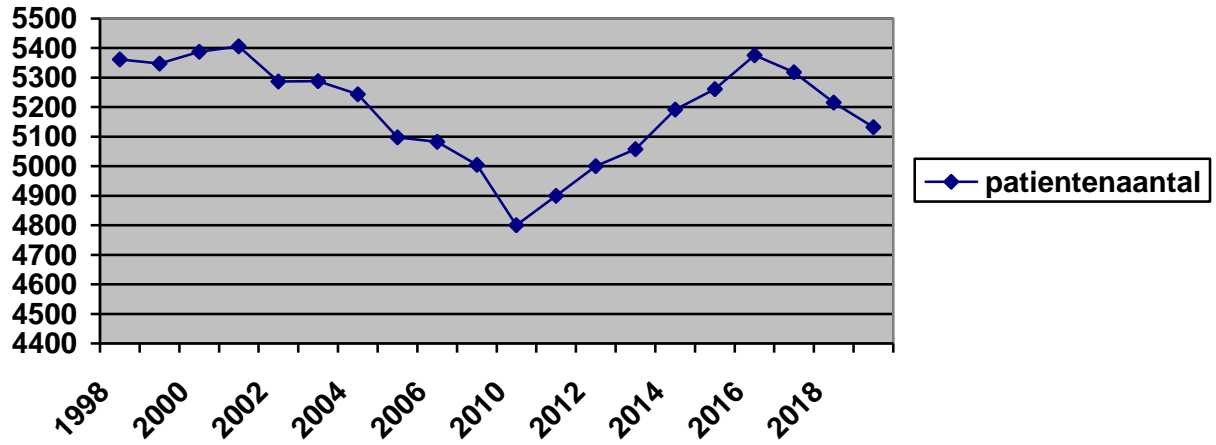
1. In kaart brengen en blijven vervolgen van patiënten met een nierfunctiestoornis (Art Smits)
2. Gebruikers van lithium, isotretinoïne, methotrexaat en andere biologicals identificeren, hoofdbehandelaar registreren en het verhoogde risico op infecties in het dossier herkenbaar te maken. (Dik Metz en Angélique Dankers)
3. Duidelijk protocol maken voor alle praktijkartsen ivm weefseldonatie bij overlijden van onze patiënten met de benodigde folders/formulieren. (Ellemieke Rasenberg en Angélique Dankers)
4. Duidelijkheid geven aan alle praktijkmedewerkers van onze praktijk over de werkzaamheden en functie van praktijkmanager (Angélique Dankers)
5. Protocol/schema/afvinklijst maken ivm overlijden, geboorte hoe in te handelen, wie doet wat. (Angélique Dankers)
6. Protocol hoe om te gaan met brieven van specialisten waarin patiënt wordt terugverwezen naar 1^e lijn en/of specialist vraagt om onderzoeken via 1^e lijn. (Ellemieke Rasenberg)
7. Duidelijk protocol ivm herhalen opiaten/slaapmedicatie etc. wanneer wel/niet, wanneer overleg. (Gidy Roefs)
8. Oproepsysteem maken voor patiënten waar lychensclerosis in de probleemlijst staat. (Ellemieke Rasenberg)

We zien het komend jaar met vertrouwen tegemoet.

8. Tweëntwintig jaar huisartsenpraktijk Metz & Smits, trends.

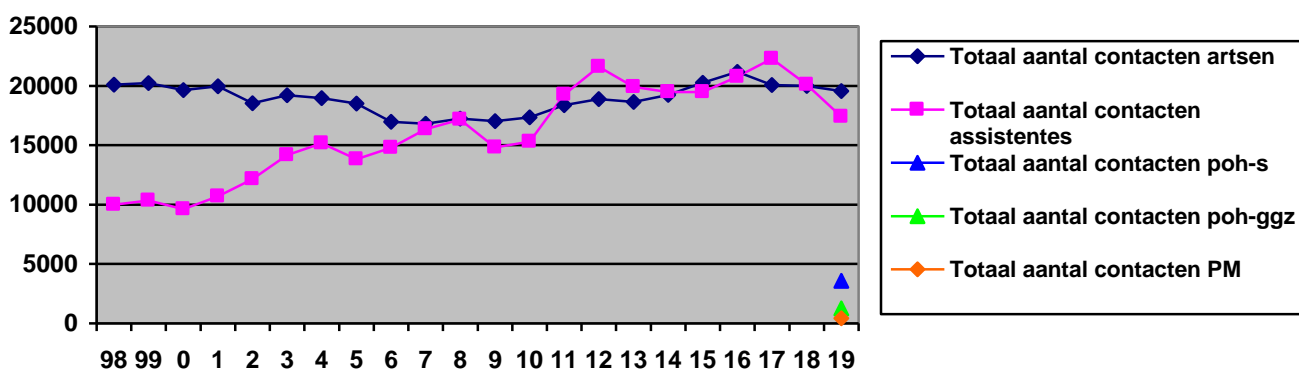
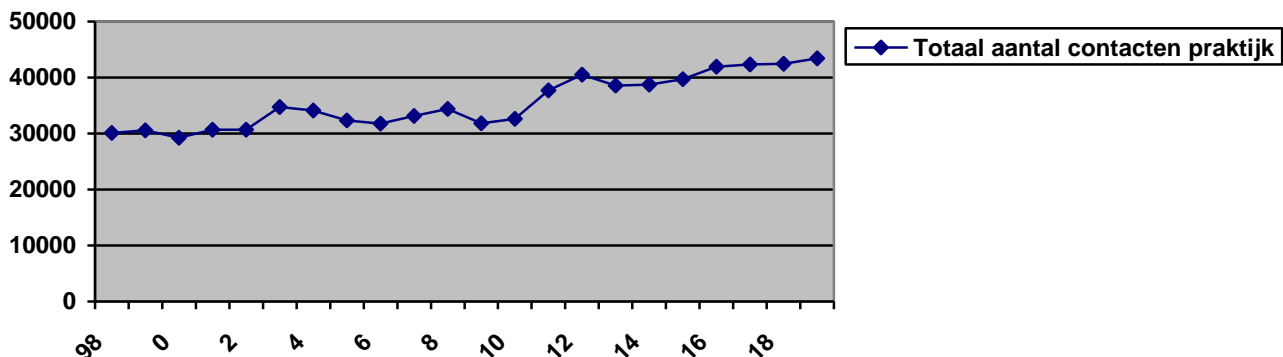
8.1 Patiënten aantal, geboortes en sterfte.

- Patiënten aantal is weer iets gestegen.
- Aantal geboortes stabiel.
- Sterfte stabiel

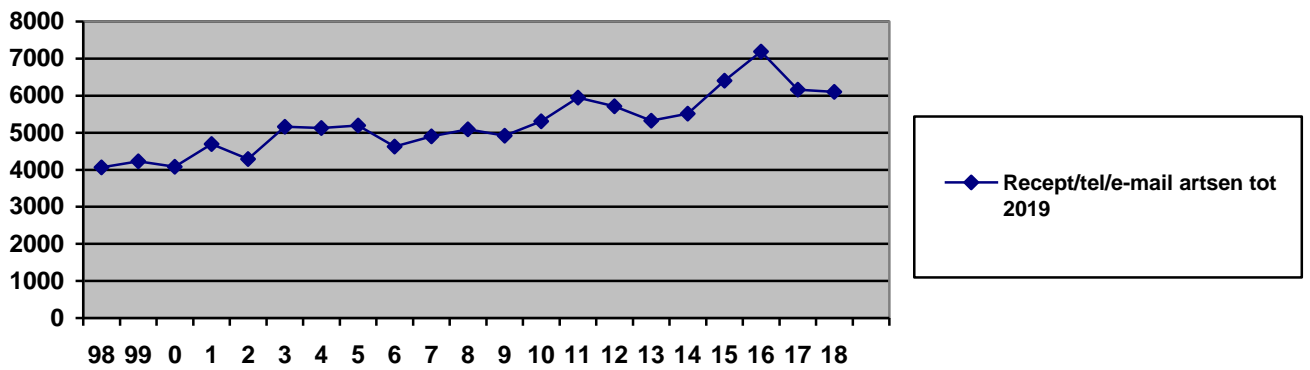
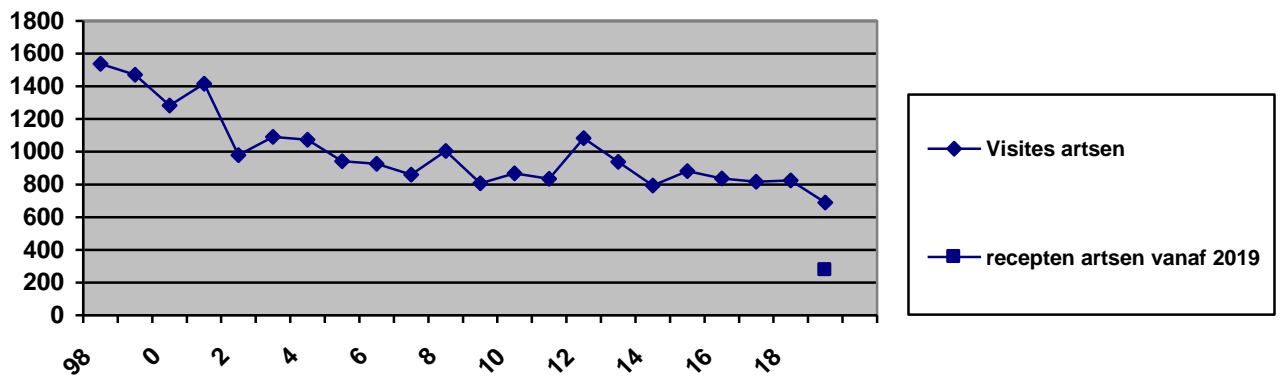
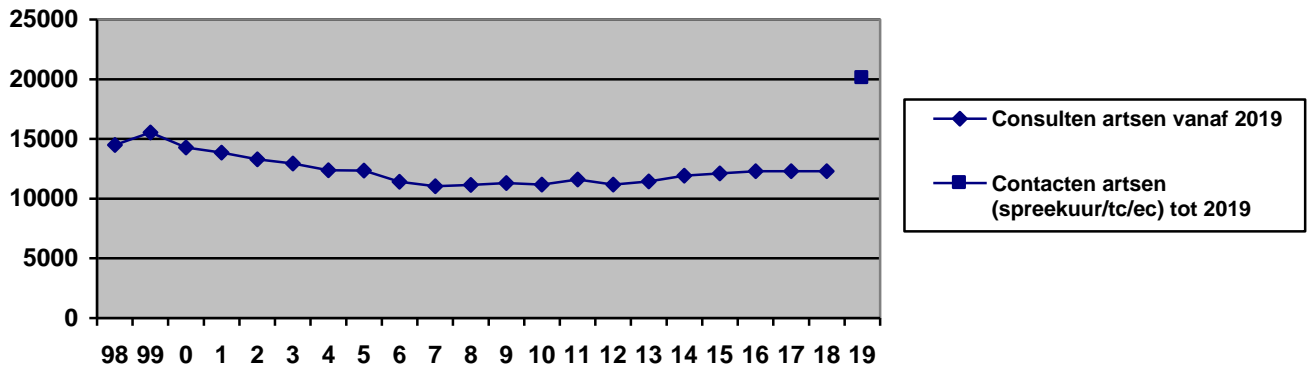


8.2 Aantal patiëntcontacten

- Geleidelijke stijging van 30.000 naar 40.000 per jaar.
- Tussen 1998 en 2008 nemen de assistentes steeds meer patiëntencontacten voor hun rekening (verdubbeld), daarna blijft aantal gelijk met dat van de artsen.



- Tussen 1998 en 2007 nam het aantal artsenconsulten en –visites fors af, sinds 2007 blijven deze aantallen stabiel, het aantal recepten, telefoontjes en e-mails nam toe.
- Met ingang van 2019 worden de telefonische- en email contacten niet meer als zodanig gedeclareerd.



8.3 Chronische ziekten

Aantal chronisch zieken stijgt met een daling astma/COPD in 2013 als gevolg van aanscherping van de diagnose.

