

# Huisartspraktijk Wiechers

## JAARVERSLAG 2023 en BELEIDSPPLAN 2022-2024



Jubileumetentje Jolanda – 30 november 2023

## Inhoudsopgave

JAARVERSLAG 2023 .....	4
1. Inleiding .....	4
2. Praktijkgegevens.....	5
2.1 Praktijkmedewerkers .....	5
2.2 Kenmerken patiëntenpopulatie .....	6
2.3 Telefonische bereikbaarheid praktijk.....	7
3. Overzicht verrichtingen .....	8
4. Zorgverlening aan patiënten met chronische aandoeningen .....	10
4.1 Diabetes Mellitus.....	10
4.2 Hart- en vaatziekten (CVRM).....	11
4.3 COPD.....	12
4.4 Astma .....	13
4.5 Ouderenzorg.....	14
5. Praktijkondersteuner GGZ.....	14
6. Preventie.....	14
6.1 Griepvaccinaties .....	14
6.2 Pneumokokkenvaccinaties.....	15
6.3 Uitstrijkjes bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker .....	15
6.4 Polyfarmacie.....	15
7. Kwaliteitsbeleid .....	16
7.1 Nascholing .....	16
7.2 Teambuildingsdag/praktijkuitje .....	16
7.3 Reanimatietraining.....	17
7.4 Prestatie ‘Spiegelinformatie’ .....	17
7.5 Opschonen HIS .....	17
7.6 Werkgroep communicatie.....	17
7.7 NHG-praktijkaccreditering® .....	17
7.8 Qualiview patiëntenenquête.....	18
7.9 Klachtenafhandeling.....	18
7.10 Veilig incidenten melden (VIM’s) en complimenten (PIM’s).....	18
7.11 Osteoporose spreekuur .....	18
8. Hoogtepunten van 2023 .....	19
9. Evaluatie beleidsdoelen.....	20
9.1 Beleidsdoelen op het gebied van de bedrijfsvoering.....	20
9.2 Beleidsdoelen op het gebied van de patiënten .....	20
9.3 Beleidsdoelen op het gebied van de medewerkers .....	20
9.4 Nieuw toegevoegde beleidsdoelen.....	20
10. Beleidsdoelen voor de komende periode .....	21

BELEIDSPLAN 2022-2024.....	22
1. Inleiding .....	22
2. Historie .....	23
3. Missie, visie en kernwaarden .....	24
4. Uitgangspunten voor onze zorg.....	25
5. Praktijkorganisatie.....	26
6. Zorgverlening aan patiënten met chronische aandoeningen .....	30
6.1 Diabetes Mellitus.....	30
6.2 Hart- en vaatziekten (CVRM).....	30
6.3 COPD.....	31
6.4 Astma .....	31
6.5 Ouderenzorg.....	31
6.6 Polyfarmacie.....	31
7. Praktijkondersteuner GGZ.....	31
8. Kwaliteitsbeleid .....	32
9. Communicatie met patiënten, medewerkers en externe zorgverleners .....	35
10. Patiëntenrechten.....	37
11. Beleidsdoelen voor de periode 2022-2024 .....	38
11.1 Beleidsdoelen op het gebied van bedrijfsvoering .....	38
11.2 Beleidsdoelen op het gebied van patiënten .....	38
11.3 Beleidsdoelen op het gebied van medewerkers.....	39
Bijlage 1     Overzicht nascholingen per medewerker.....	40
Bijlage 2     Verklaring begrippen en afkortingen.....	42

# JAARVERSLAG 2023

## 1. Inleiding

Gelukkig konden we dit jaar alles rondom COVID19 achter ons laten. Het coronavirus is natuurlijk niet verdwenen, maar wel de maatregelen en de extra drukte en onrust die daarmee samenhangt.

Toch werd 2023 geen *business as usual*, want dit jaar stond in het teken van de associatie met huisarts Ackermans, die per 1 januari 2024 met mij zal associëren. Mijn echtgenote, die sinds de start in 1998 mede-eigenaar van Huisartspraktijk Wiechers was, stapte per 31 december 2023 uit de praktijk en geeft daarmee haar rol als werkgever en praktijkeigenaar over aan dokter Ackermans. Met deze associatie werken we toe naar een goede voortzetting van de huisartsenzorg in Emst, ook na mijn pensionering.

De voorbereidingen voor de nieuwe maatschap bleken erg intensief te zijn. Voor de contractuele zaken lieten de bestaande praktijkeigenaren en de aankomende partner zich begeleiden door een financieel adviseur van de VvAA. Mevrouw Van Gijtenbeek, onze praktijkmanager, was gedurende het jaar een belangrijke steun en toeverlaat voor ons. Zij behield het overzicht en was een motor in het proces. De associatie vergde niet alleen voorbereidingen op het organisatorische, juridische en financiële vlak, er werd ook gewerkt aan meer zichtbare veranderingen. Per 1 januari 2024 zal de praktijknaam gewijzigd worden naar Huisartsenpraktijk Emst, een naam die voor de toekomst goed zal werken. Omdat Huisartspraktijk Wiechers ook in ons logo stond, moest ook het logo veranderen. Een afvaardiging van de praktijkmedewerkers ging aan de slag met het inventariseren en aanpassen van deze middelen, waarvan de website en de balie het meest in het oog springende waren. Ik wil hen van harte bedanken voor dit extra werk. Links staat het oude logo en rechts het nieuwe logo.



Het jaar 2023 was ook bijzonder om een andere reden. Op 1 juli 1998 nam ik de praktijkvoering officieel over van huisarts Van Rooijen en dat betekent dat Huisartspraktijk Wiechers op 1 juli 2023 vijftig jaar bestond. Er is veel veranderd in die tijd, zoals de komst van huisartsenposten en de nadruk op kwaliteit en efficiëntie. Ook de regeldruk is veel hoger geworden. Maar ik ben van het huisartsenvak blijven houden. Als familiedokter maakte ik in die vijftig jaar veel belangrijke gebeurtenissen in de levens van mijn patiënten mee. Kennis die waarde toevoegde aan mijn vak. En het blijft bijzonder om een baby vast te houden van een moeder die ik vroeger ook nog als baby in mijn armen had gehouden.

Veel praktijkmedewerkers hebben op een bijdrage geleverd aan dit jaarverslag. Hierbij wil ik hen bedanken voor hun inzet, het is weer een mooi overzicht geworden.

G.H. Wiechers  
Juni 2024

## 2. Praktijkgegevens

In dit hoofdstuk staat welke praktijkmedewerkers en stagiairs in 2023 bij ons werkten. Ook leest u hierin meer over onze praktijkpopulatie en onze telefonische bereikbaarheid.

### 2.1 Praktijkmedewerkers

Overzicht praktijkmedewerkers op 31 december 2023				
Naam	Functie	Uren/wk	Gestart op	Uit dienst
Dhr. G.H. Wiechers	Huisarts, eigenaar praktijk	fulltime	01-07-1998	
Mw. B. Mulder	Mede-eigenaar praktijk	parttime	01-07-1998	
Mw. M.G. Ackermans	Waarnemend huisarts	22,5	01-03-2012	
Mw. I.C. van Gijtenbeek	Praktijkmanager	8	01-09-2020	
Mw. A.W. van Norel-Nikkels	POH Somatiek	24	01-06-2019	
Mw. K. Pilon	POH Somatiek	16	11-1-2023	1-5-2023
Mw. A. Smit	POH Somatiek	20	1-5-2023	
Mw. A. Spannenberg-Treep	POH-GGZ	16	01-05-2016	
Mw. J. van der Weele	Doktersassistente	24	01-12-1998	
Mw. H. de Vries	Doktersassistente	17,5	15-11-2000	
Mw. M.A.T. Heppen – v. den Bosch	Doktersassistente	22	01-07-2007	
Mw. C.M.L. Baack	Doktersassistente	24	05-09-2011	
Mw. M. Dokter	Doktersassistente	36	01-12-2021	

- Sinds 2006 loopt een huisarts in opleiding (AIOS) stage in onze praktijk, hij/zij staat onder supervisie van beide huisartsen. Van 1 september t/m 31 augustus was dit M. Spek, vanaf 1 september is dit I. van Keulen.
- In 2023 hebben we geen stagiaire doktersassistente gehad.
- Van 22 mei t/m 23 juni liep coassistent F. van Dijk mee in onze praktijk.
- Tijdens de vakanties van dokter Wiechers was er extra waarneming nodig. Er werd waargenomen door dokter Westen, dokter Riphagen, dokter Rijkers en dokter Keemink.



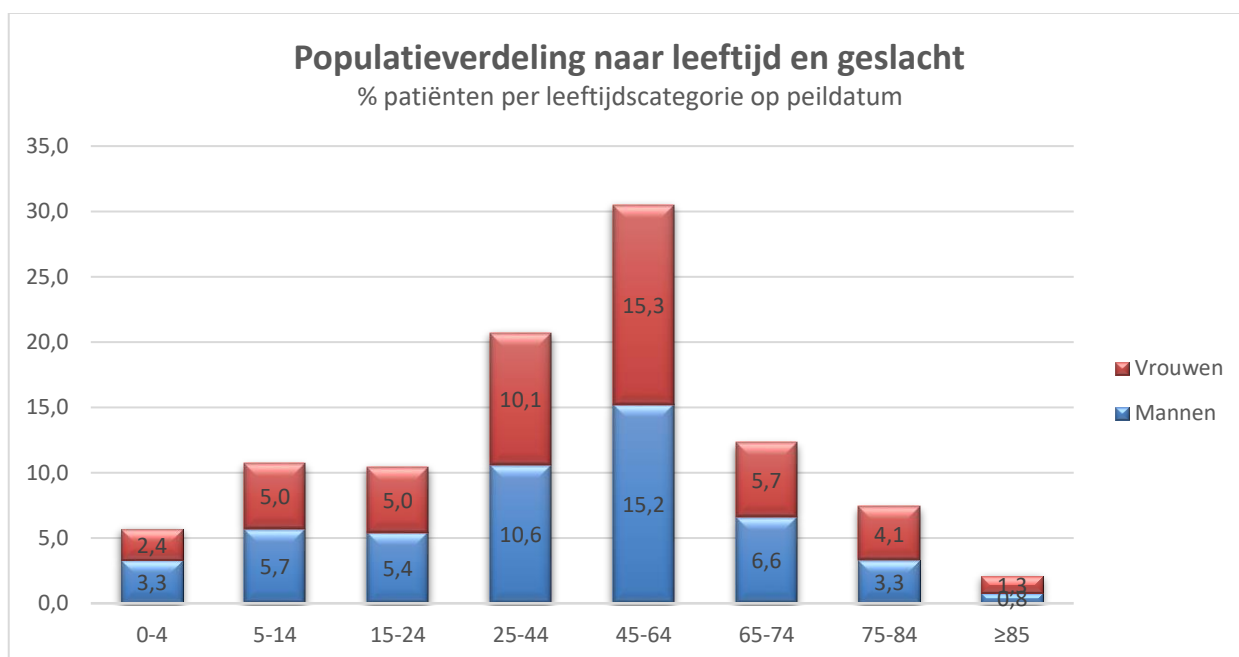
*Afscheidsetentje AIOS M. Spek, bij Sizzles at the Park in Apeldoorn*

## 2.2 Kenmerken patiëntenpopulatie

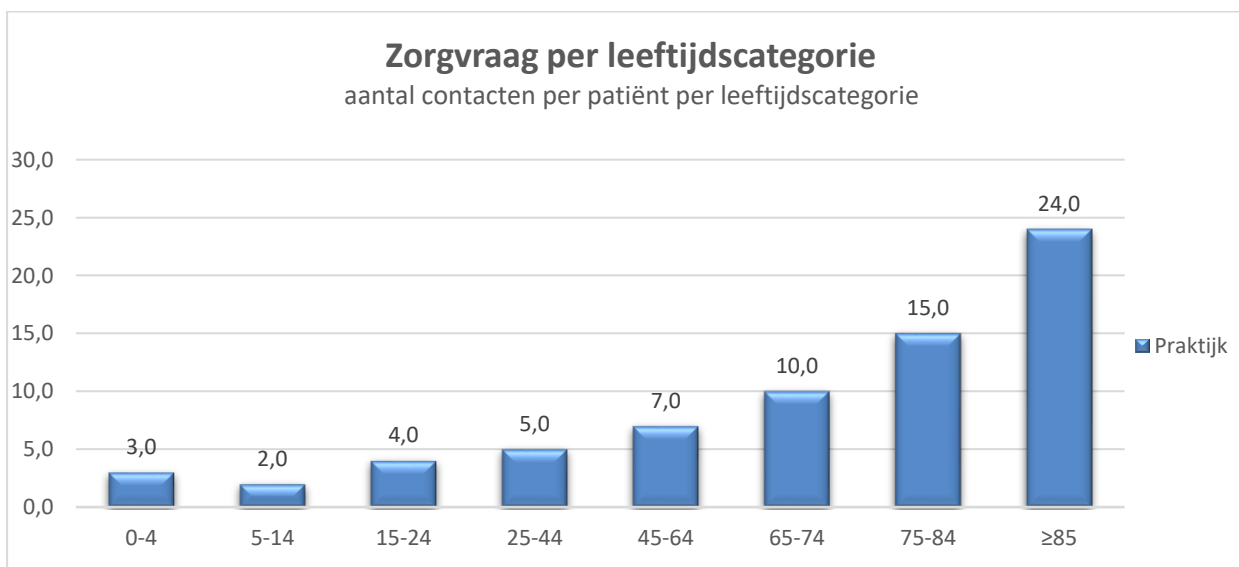
Wij hebben op 1 januari 2024 een meting gedaan van de patiëntenpopulatie. Op dat moment hadden we 2849 patiënten in de praktijk. In de tabel hieronder kunt u zien hoe dit in voorgaande jaren was.

Totaal aantal patiënten 2018-2023						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Totaal</b>	2924	2869	2891	2906	2872	<b>2849</b>

Bron: VIPlive



In bovenstaande grafiek kunnen we duidelijk zien dat de grootste groep patiënten tussen de 45 en 64 jaar is. In onderstaande grafiek zien we dat de zorgvraag het hoogste is bij de 85-plussers.



Bron: VIPlive

Instroom en uitstroom patiënten 2019-2023										
	2019		2020		2021		2022		2023	
	In	Uit	In	Uit	In	Uit	In	Uit	In	Uit
Geboren	33		40		38		32		31	
Overleden		20		19		15		25		21
Inschrijving	101		75		92		60		57	
Uitschrijving		85		77		100		101		98
<b>Totaal</b>	<b>134</b>	<b>105</b>	<b>115</b>	<b>96</b>	<b>130</b>	<b>115</b>	<b>92</b>	<b>126</b>	<b>88</b>	<b>119</b>

Plaats van overlijden 2018-2023					
	2019	2020	2021	2022	2023
Thuis	13	14	7	16	6
Ziekenhuis	5	4	5	5	11
Verzorgingshuis	1	1	1	1	1
Hospice	1	0	1	2	3
Elders			1	1	0
<b>Totaal</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>25</b>	<b>21</b>

Bron: HAweb

### 2.3 Telefonische bereikbaarheid praktijk

Zoals in het jaarverslag van vorig jaar is besproken zijn wij overgegaan naar een nieuw telefoon systeem 'Bellen met Lotte'. Vorig jaar is afgesproken met leverancier COBBLER dat er vanaf juli gegevens bijgehouden zouden worden voor ons jaarverslag. Helaas is dit niet gebeurd. Hierdoor kunnen wij geen mooie rapportage uitwerken.

### 3. Overzicht verrichtingen

De overzichten in dit hoofdstuk zijn tot stand gekomen op basis van de declaratieregistratie 2023.

Aantallen verrichtingen per type	2019	2020	2021	2022	2023
Consult huisarts < 5 minuten	3017	2825	2916	3338	3623
Consult huisarts 5-20 minuten	6839	6370	6048	6709	6879
Consult huisarts langer dan 20 minuten	1657	1334	1690	1879	2073
Visite huisarts	179	111	131	124	116
Visite huisarts langer dan 20 minuten	153	118	125	171	144
Videoconsulten 5-20 minuten	-	-	3	12	2
Videoconsulten langer dan 20 minuten	-	-	1	15	3
Consult POH-S < 5 minuten	-	-	-	67	6
Consult POH-S	764	766	894	940	1180
Consult POH-S langer dan 20 minuten	607	452	522	473	363
Visite POH-S	22	25	32	66	21
Visite POH-S langer dan 20 minuten	116	131	187	180	176
Telefonisch consult POH-S	649	1143	917	734	926
SMR (stoppen met roken)	2	7	4	14	13
Consult POH-GGZ < 5 minuten	55	28	16	22	24
Consult POH-GGZ 5 – 20 minuten	500	59	31	45	47
Consult POH-GGZ langer dan 20 minuten	188	663	578	496	520
Groepsconsult POH-GGZ	-	5	-	-	*59
Visite POH-GGZ	3	5	1	-	-
Visite POH-GGZ langer dan 20 minuten	18	43	51	55	37
Niet verschenen zonder bericht					**216
Consult < 5 min (incidentele en acute hulpverlening)	21	22	15	28	23
Consult 5- 20min (incidentele en acute hulpverlening)	124	106	173	135	136
Consult > 20 min (incidentele en acute hulpverlening)	17	9	16	54	45
Visite (incidentele en acute hulpverlening)	1	-	-	-	-
Visite > 20 min (incidentele en acute hulpverlening)	-	-	1	5	-
Diagnostiek met behulp van Doppler	16	15	19	17	10
Ambulante compressietherapie bij ulcus cruris	2	-	-	-	-
Longfunctiemeting	115	28	40	115	149
ECG-diagnostiek	130	119	150	118	121
Bloeddrukmeting gedurende 24-uur	251	155	207	188	***79
Teledermatologie	-	3	-	1	-
Cognitieve functietest (MMSE)	6	11	16	29	21
Hartritmestoornissen (Holter)	13	18	11	20	23
Tympanometrie	9	6	5	6	17
Chirurgie	134	140	114	133	157
Therapeutische injectie (Cyriax)	35	58	44	56	41
Oogboring	8	13	13	3	7
MRSA-screening	2			1	-
Intensieve zorg, visite, dag	120	130	101	122	147
Intensieve zorg ANW visite	28	20	9	24	23
IUD inbrengen/implanteren/verwijderen implanonstaafje	18	21	26	23	27
Polyfarmacie	30	22	29	14	12

\* Met ingang van dit jaar worden de wandelconsulten gedeclareerd onder 'Groepsconsult POH-GGZ'.

\*\* Met ingang van dit jaar houden we bij hoeveel er patiënten niet verschijnen op hun afspraak.

\*\*\* Met ingang van dit jaar zijn de patiënten meer thuismetingen gaan doen voor de bloeddruk. Hierdoor is er een daling van het tarief Bloeddrukmeting gedurende 24-uur.



<b>Verrichtingen in het kader van preventie</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Griepvaccinaties	670	735	772	752	727
Cervixuitstrijkjes in kader van het bevolkingsonderzoek 30 t/m 60 jaar	80	51	90	72	37
Pneumokokkenvaccinaties	-	148	121	104	117

Verschillen in het aantal pneumokokkenvaccinaties kunnen samenhangen met de verschillen in leeftijds-categorieën die werden opgeroepen.

<b>Medische verbruiksartikelen</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Tapemateriaal	1	1		1	
Zwangerschapsreactie	7	4	3	6	4
Dipslide	72	35	41	637	653
Teststrips bloedsuikerbepaling	340	236	336	347	*139
Vloeibare stikstof of histofreezer	150	112	117	181	211
Atraumatisch hechtmateriaal	4	5	19	9	22

\* De aanzienlijke daling van dit verbruiksmateriaal wordt verklaard door het feit dat we met ingang van 2023 geen teststrips mogen declareren bij patiënten die in de ketenzorg zitten.

## 4. Zorgverlening aan patiënten met chronische aandoeningen

Deze zorg gaat om mensen met (risico op-) hart en vaatziekten (CVRM), diabetes mellitus 2, COPD, astma en ouderenzorg. In de ketenzorg nemen wij deel aan COPD, diabetes mellitus 2 en CVRM. De organisatie van de ketenzorg is ondergebracht bij de Huisartsenzorg Regio Apeldoorn (HRA). De HRA is een huisartsorganisatie die huisartsen faciliteert en ondersteunt in de regio Apeldoorn. De patiënt kan verder bij onze praktijk terecht voor begeleiding bij stoppen met roken.

Vanaf dit jaar vindt er structureel overleg plaats tussen de huisarts en POH-S, met als doel de continuïteit te waarborgen en de (keten-)zorg verder te verbeteren. Daarnaast plannen we maandelijks agendatijd in voor de oproepagenda, om zo de ontbrekende patiënten op te sporen en ons er van te vergewissen dat we iedereen gezien hebben.

### 4.1 Diabetes Mellitus

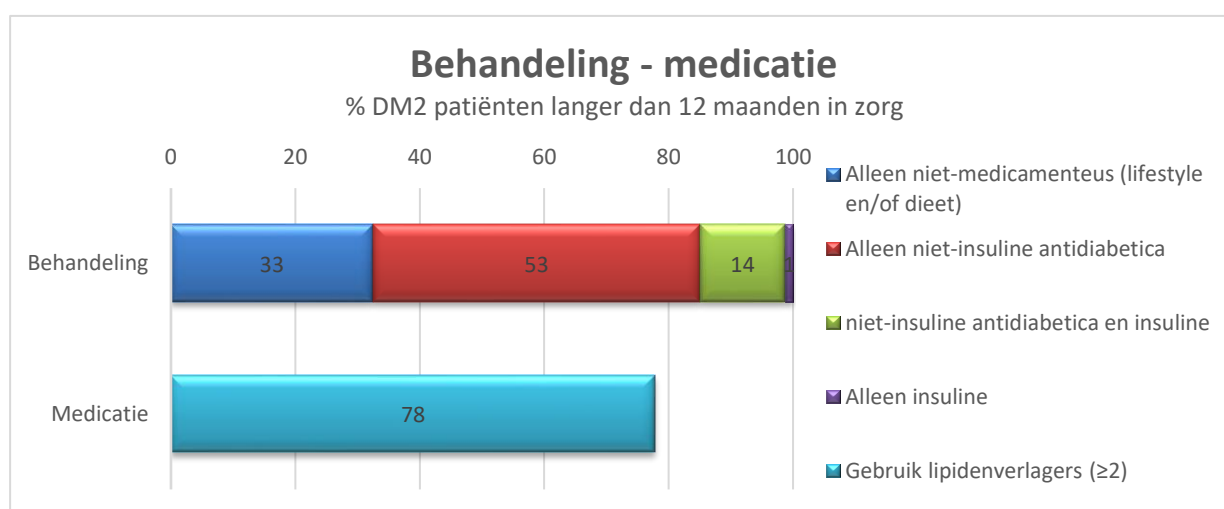
Naast de zorg door de praktijkondersteuner somatiek (POH-S) vindt er normaliter 1x per jaar een controle bij de huisarts plaats, aansluitend op een kwartaalcontrole door de assistente of POH-S.

#### Overzicht patiënten Diabetes Mellitus

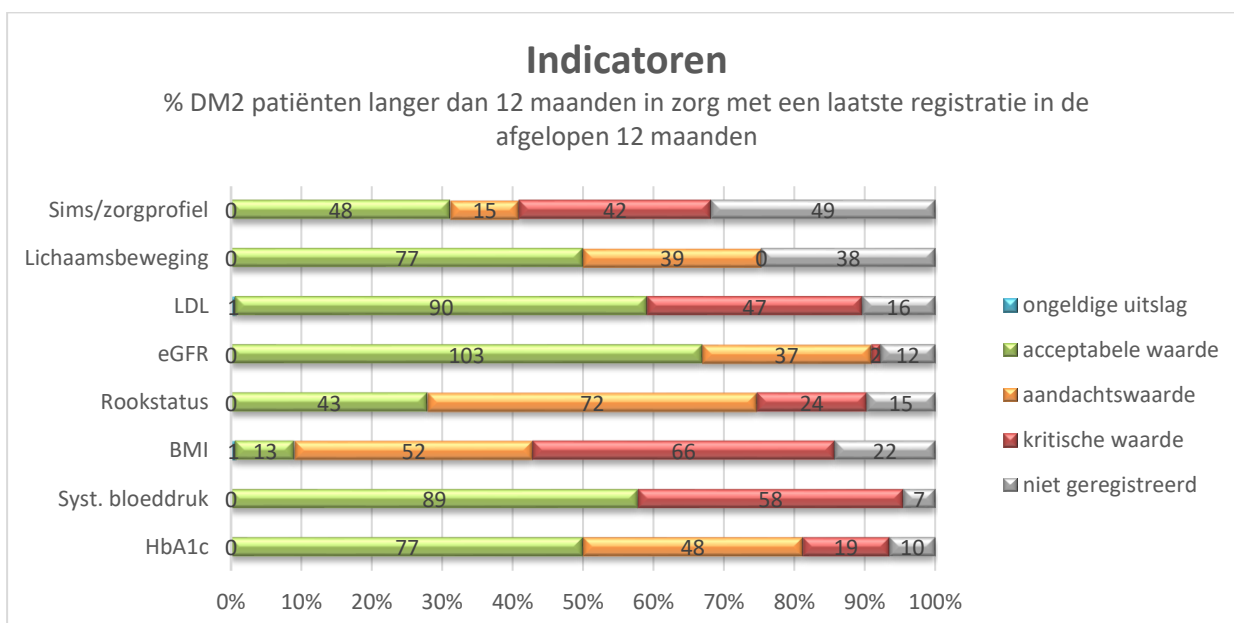
	Hoofd beh.	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Totaal aantal DM pat</b>		163	173	175	178	175
<b>Type 1</b>		4	6	8	10	8
<b>Type 2</b>		159	167	167	168	167
<b>DM type 2</b>	<b>Spec</b>	8	8	8	7	7
<b>DM type 2</b>	<b>Ha</b>	151	159	159	161	157
<b>Patiënten in ketenzorg</b>					157	155

Bron: VIPlive

Van deze 157 DM type 2 patiënten zitten er 155 in de ketenzorg. Hiervan zijn er afgelopen jaar 154 gezien.



Bron: VIPlive



Conclusie: kijkend naar de indicatoren zijn op alle vlakken de acceptabele waardes toegenomen in vergelijking met vorig jaar. Ook de funduscontroles (niet vermeld in deze tabel) zijn voldoende gecontroleerd. Opvallend is dat gedurende dit verslagjaar alle diabetespatiënten in ketenzorg in ieder geval één keer gezien zijn. Dit in tegenstelling tot 2022, waarin we deels nog te maken hadden met coronamaatregelen.

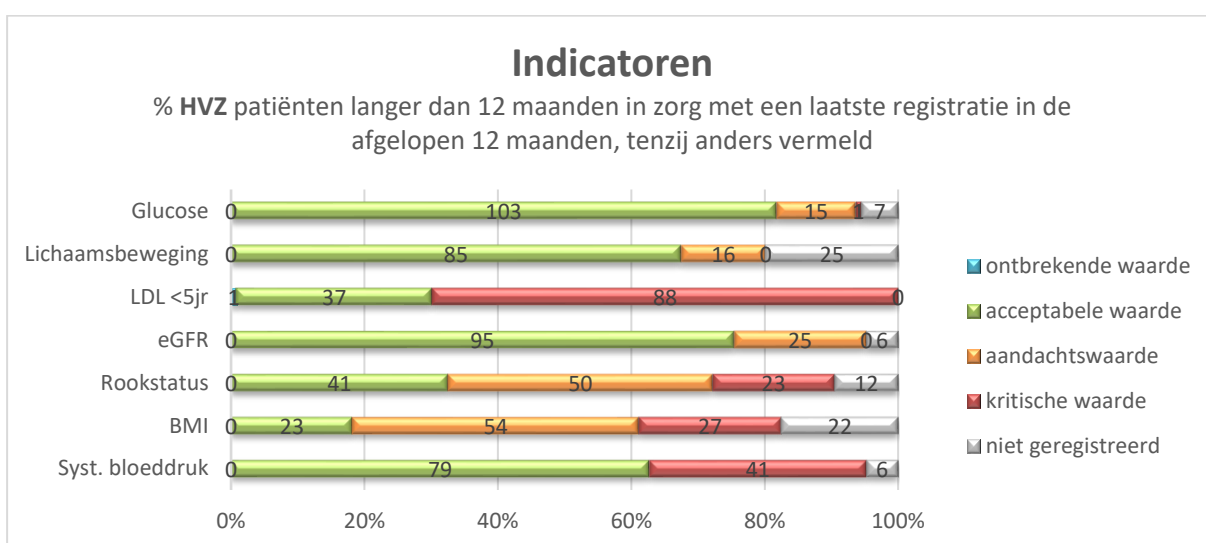
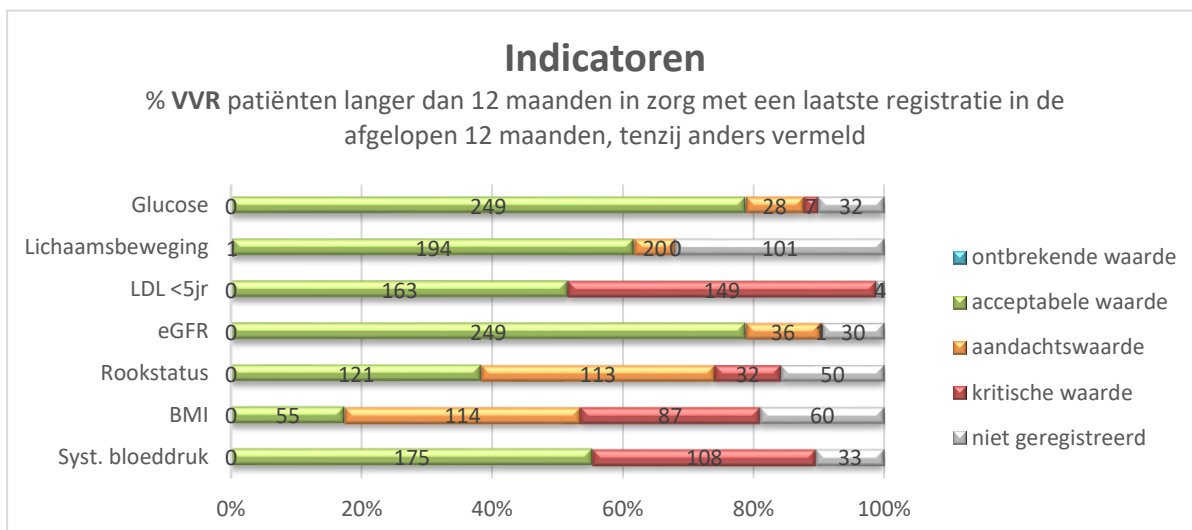
#### 4.2 Hart- en vaatziekten (CVRM)

Het streven is om bij de stabiele CVRM-patiënten minimaal 1x per jaar een controle te laten doen door de POH-S. Zo nodig wordt er meer gecontroleerd door POH-S of praktijkassistente.

##### Overzicht CVRM-patiënten

		2019	2020	2021	2022	2023
<b>Totaal aantal CVRM-patiënten</b>		462	458	452	537	535
<b>Specialist hoofdbehandelaar</b>	VVR	7	4	4	5	3
	HVZ	12	10	9	15	18
<b>Huisarts hoofdbehandelaar</b>	VVR	321	325	323	337	339
	HVZ	122	119	116	133	134
<b>Behandelaar ontbreekt</b>	VVR					38
	HVZ					3
<b>Patiënten in ketenzorg</b>		343	340	347	401	473

Van deze 535 CVRM-patiënten zitten 473 in ketenzorg. Hiervan zijn er in het afgelopen jaar 442 patiënten gezien. De flinke stijging bij de patiënten in de ketenzorg komt doordat 80-plussers en 50-minners er nu ook bij zitten.



Bron: VIPlive

Conclusie: op het gebied van CVRM zijn er afgelopen jaar goede resultaten behaald. Dit goede resultaat blijft echter achter op het gebied van, met name, de streng gereguleerde LDL bij patiënten met hart- en vaatzieken (HVZ). De toegenomen persoonsgerichte zorg en eigen regie van de patiënt heeft daar invloed op. Deze andere manier van werken zorgt voor minder goede resultaten, maar maakt de ketenzorg wel leuker (doordat het meer gezamenlijk gaat). We blijven ook komend jaar actief aandacht besteden aan een goede regulering van het LDL, zonder specifieke doelstelling.

In het kader van 'toekomstbestendige huisartsenzorg' is het afgelopen jaar het project 'Zelfmetingen' gestart. De ervaring hiermee is wisselend. Dit komt door de oudere patiëntenpopulatie. Veel van deze patiënten kunnen niet deelnemen aan het project omdat zij geen account hebben op ons patiëntenportaal, iets wat wel nodig is om de resultaten door te geven.

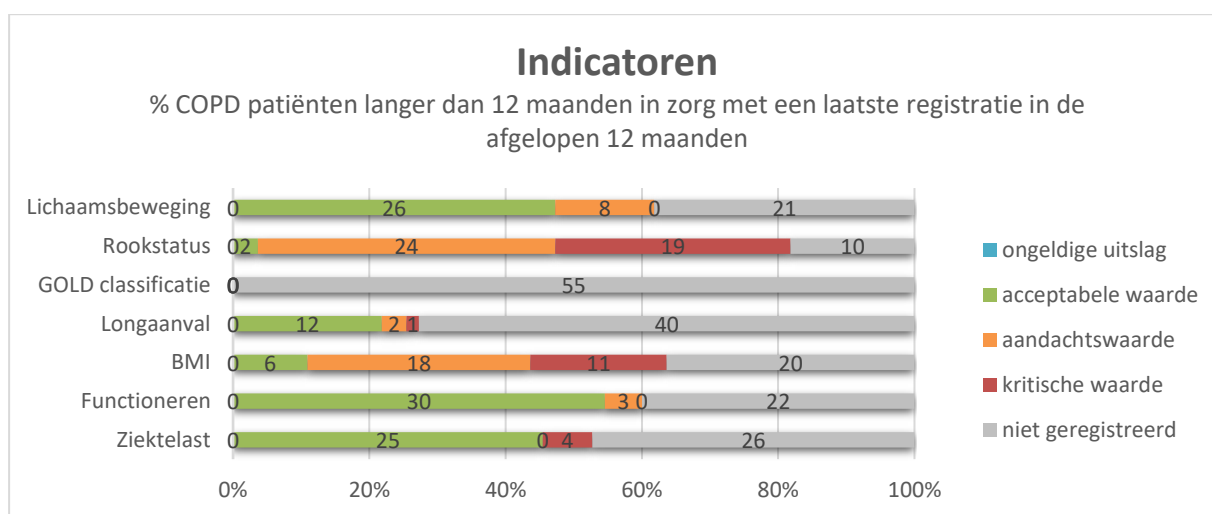
#### 4.3 COPD

Het streven is om patiënten met COPD minimaal 1x per jaar te controleren. Hierbij wordt, aan de hand van een vragenlijst, de inhalatie-instructie en ziektelast besproken. Na een longaanval of bij klachten volgen extra controles. Zo nodig wordt er een spirometrie verricht door assistente/POH-s.

### Overzicht patiënten met COPD

	Hoofd beh	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Totaal aantal patiënten</b>		100	99	96	84	76
<b>hoofdbehandelaar COPD</b>	<b>Spec</b>	23	25	25	23	17
<b>hoofdbehandelaar COPD</b>	<b>Ha</b>	77	74	71	61	58
<b>Patiënten in ketenzorg</b>		56	51	46	48	55

Van de 55 patiënten in ketenzorg zijn gedurende het afgelopen jaar alle 55 patiënten gezien door de POH-S.



Bron: VIPlive

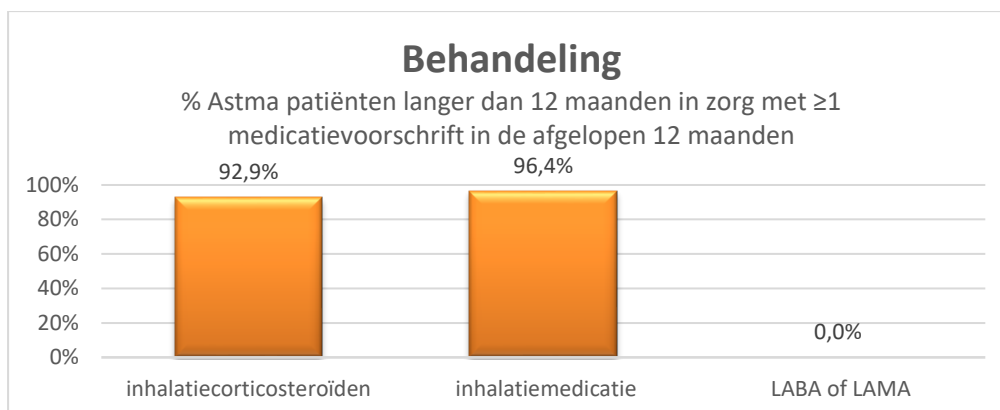
Conclusie: uit de resultaten blijkt dat alle COPD-patiënten in 2023 voor controle zijn geweest. Afgelopen jaar is de inhalatie-instructie (niet zichtbaar in deze tabel) wederom niet voldoende nagevraagd en/of geregistreerd. Dit blijft een aandachtspunt voor 2024.

Het navragen van de ziektelast, een aandachtspunt voor dit jaar, is wel aanzienlijk verbeterd.

### 4.4 Astma

Astma valt niet onder ketenzorg. Patiënten met astma worden binnen de praktijk zowel door de huisarts als de POH-S gezien. De praktijkassistente of POH-S verricht, indien nodig, een spirometrie. Na een longaanval en bij klachten volgen extra controles, onder andere gericht op therapietrouw en inhalatietechniek.

Dit jaar zijn er 290 astmapatiënten in de praktijk, hiervan zijn afgelopen jaar 62 patiënten gezien.



Bron: VIPlive

## 4.5 Ouderenzorg

In de praktijk wordt er gewerkt met het Zorgprogramma Kwetsbare Ouderen van de Huisartsenorganisatie regio Apeldoorn (HRA). Het doel van het zorgprogramma is de kwetsbare oudere zo lang mogelijk zelfstandig thuis te laten wonen met een zo optimaal mogelijke kwaliteit van leven.

Dit jaar zijn er in de praktijk 268 patiënten in de leeftijd van 75 jaar en ouder. Hiervan werden 75 patiënten gescreend. Van deze groep zijn 39 patiënten kwetsbaar bevonden, de overige 36 patiënten zijn als vitaal gescreend.

Door personele wisseling kon in 2023 minder tijd besteed worden aan de ouderenzorg en de in 2022 geïmplementeerde verbeterplannen 'Valpreventie' en 'Zorg rondom advance care planning (ACP)'. Afgelopen jaar kregen 20 patiënten van 75 jaar en ouder de episode Valgevaar en 41 patiënten de episode Gesprek levenseinde.

Het doel is om de screening en de verbeterplannen in 2024 weer op te pakken.

## 5. Praktijkondersteuner GGZ

Binnen onze praktijk is ook een praktijkondersteuner voor de geestelijke gezondheidszorg werkzaam (POH-GGZ). De POH-GGZ richt zich specifiek op patiënten met klachten op het gebied van o.a. overspannenheid, burn-out, depressieve klachten, angstklachten, levensfaseproblemen of problemen met rouwverwerking, eenzaamheid of relaties. Er wordt ook in een groep gewandeld.

De wandelgroep heeft een stabiel aantal deelnemers van rond de zes personen, de wandelaars sluiten de wandeling af met een kop koffie bij de Hezebrink in Emst. De deelnemers hebben aangegeven het naar hun zin te hebben en ze waarderen het dat het altijd doorgaat, ook bij regen. Vaak wordt genoemd dat het wandelen in een groep als gezellig wordt ervaren, en tevens als stok achter de deur om ook wekelijks een flinke wandeling te maken. Meerdere collega's van de praktijk, waaronder de huisarts, hebben al meegelopen, zo hopen we ook dat we meerdere patiënten kunnen enthousiasmeren. De POH GGZ biedt, samen met de POH Somatiek en een assistente, de mogelijkheid tot een leefstijl-gesprek. Patiënten kunnen een afspraak maken om samen te kijken naar hun leefstijl. Hier kan eventueel een (door de patiënt aangedragen) doel aan verbonden worden.

## 6. Preventie

Naast de reguliere behandeling en begeleiding van patiënten (ook via de ketenzorg), vinden binnen onze praktijk vier specifieke preventieprojecten plaats: de griepvaccinaties, de pneumokokkenvaccinaties, de uitstrijkjes in het kader van het bevolkingsonderzoek naar baarmoederhalskanker en de cardiovasculaire risicopreventie. Meer over cardiovasculaire risicopreventie staat in hoofdstuk 4.2. Preventie op het gebied van ouderenzorg wordt beschreven in hoofdstuk 4.5.

Met ingang van 2023 hebben wij het onderdeel Polyfarmacie verplaatst van hoofdstuk 4 (Zorgverlening aan patiënten met chronische aandoeningen) naar dit hoofdstuk (Preventie) omdat we dat hier beter vonden passen.

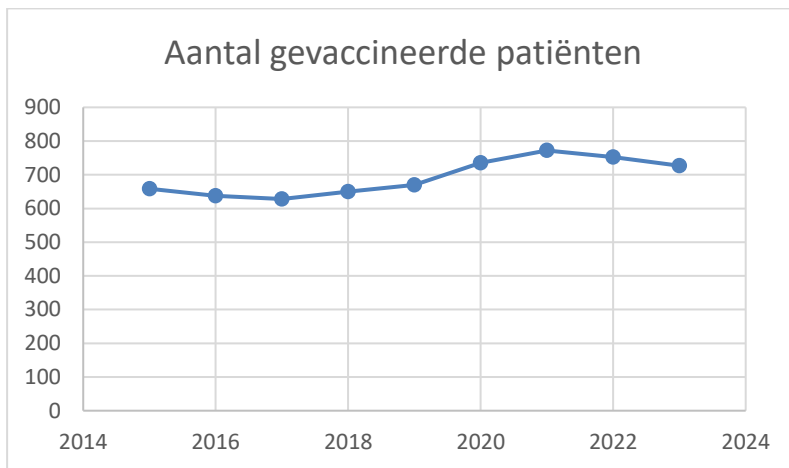
### 6.1 Griepvaccinaties

In 2023 was de jaarlijkse griepvaccinatie op woensdag 25 oktober. Deze werd weer gecombineerd met de pneumokokkenvaccinatie (zie 6.2).

In totaal hebben 727 van de 2968 patiënten een griepvaccinatie gekregen.

De leeftjidsverdeling was als volgt:

- Jonger dan 60 jaar: 145 patiënten
- 60 jaar en ouder: 582 patiënten



Jaar	Aantal gevaccineerde patiënten
2019	670
2020	735
2021	772
2022	752
2023	727

We zien na 2021 een daling in het aantal gevaccineerden voor de grieprik. Dit is een landelijke trend.

### 6.2 Pneumokokkenvaccinaties

In onze praktijk hebben 117 patiënten de pneumokokkenvaccinatie gekregen. Deze werden, voor zover van toepassing, weer gelijktijdig met de griepvaccinaties gegeven. De griepvaccinatie werd in de linkerarm gegeven en de pneumokokkenvaccinatie in de rechterarm. Dit is gedaan om eventuele bijwerkingen goed te kunnen registreren.

### 6.3 Uitstrijkjes bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker

Vrouwen van 30 t/m 60 jaar worden opgeroepen voor het bevolkingsonderzoek naar baarmoederhalskanker. Hieronder staat een overzicht met de aantallen van 2023 en voorgaande jaren.

*Aantal uitstrijkjes per jaar*

2019	2020	2021	2022	2023
80	51	90	72	37

We zien een flinke daling van uitstrijkjes in vergelijking tot 2022. Dit komt omdat vrouwen hier vanuit het bevolkingsonderzoek makkelijker een zelftest voor kunnen aanvragen.

### 6.4 Polyfarmacie

In hoofdstuk 6.6 van het bijgevoegde beleidsplan staat algemene informatie over ons beleid op het gebied van polyfarmacie. In hoofdstuk 3 van dit jaarverslag staat het aantal verrichtingen met betrekking tot polyfarmacie.



## 7. Kwaliteitsbeleid

Voor algemene informatie over ons kwaliteitsbeleid verwijzen we naar ons Beleidsplan 2022-2024 (zie bijlage).

### 7.1 Nascholing

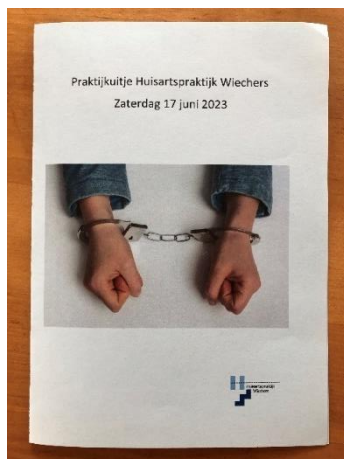
In bijlage 1 van dit document staat een overzicht van alle nascholingen per medewerker.

### 7.2 Teambuildingsdag/praktijkuitje

Op zaterdag 17 juni vond in Zwolle ons jaarlijkse praktijkuitje plaats. Om de vijf jaar worden ook de partners van de medewerkers uitgenodigd, we noemen dit het Lustrumuitje. Dit jaar was het extra bijzonder, want Huisartspraktijk Wiechers bestond op 1 juli 2023 vijftiengintig jaar.

Na de ontvangst van de groep startte de activiteit 'Escape in de City'. *"Elk team krijgt een koffer overhandigd welke vast zit met handboeien. Aan jullie de taak om zo snel mogelijk los te komen en de koffer te openen. Los de uitdagende raadsels, puzzels, doe, denk en foto-opdrachten op en vindt de juiste codes. Het team dat het finalespel als eerst oplost, wint de enige echte Escape in the City Trofee!"* Nadien werd er afgesloten met een heerlijk diner. Vanwege het 25-jarige jubileum kreeg iedere medewerker een Rituals-pakket.

De medewerkers hadden ook een jubileumcadeau voor de praktijkeigenaren, huisarts Wiechers en zijn vrouw Bertina Mulder. Zij kregen een bon voor 'Paragliding voor twee'.



De groep medewerkers met hun partners



### 7.3 Reanimatietraining

In principe wordt er jaarlijks in onze praktijk een reanimatietraining gegeven door een ambulanceverpleegkundige. Daaraan wordt dan een theoretisch deel gekoppeld, meestal verzorgd door de huisarts in opleiding. De training vindt plaats in onze eigen praktijkruimte, om zoveel mogelijk de realiteit te kunnen nabootsen en te toetsen of alle benodigheden aanwezig zijn en op de juiste plek staan. In 2023 vond geen reanimatietraining plaats. Deze staat gepland op 9 januari 2024 en valt dus onder het verslag van volgend jaar.

### 7.4 Prestatie 'Spiegelinformatie'

Doel van deze prestatie is een beter inzicht te verkrijgen in kwaliteit en doelmatigheid van de geleverde zorg, wat bijdraagt aan een continue verbetercultuur. Als je de spiegelinformatie deelt met andere huisartsen, zoals in ons geval met de collega's van de HAGRO Vaassen-Emst, voldoe je aan de prestatie 'Spiegelinformatie' van Zilveren Kruis. Hier staat een vergoeding tegenover. Ook in 2023 deed onze praktijk mee aan deze prestatie. Er zijn bijeenkomsten geweest met de andere huisartsen in de HAGRO, waarbij de uitkomsten onderling zijn vergeleken en besproken.

### 7.5 Opschonen HIS

Vanaf 2023 is het mogelijk om in ons HIS digitale dossiers te verwijderen van patiënten die meer dan twintig jaar niet meer bij ons in de praktijk zitten. Dit wordt nu jaarlijks bijgehouden.

### 7.6 Werkgroep communicatie

Vanwege de associatie op 1 januari 2024, van dokter Wiechers met dokter Ackermans, zal onze praktijknaam wijzigen van *Huisartspraktijk Wiechers* naar *Huisartsenpraktijk Emst*. Daarbij past ook een nieuw logo. Een praktijknaam en een logo staan op tal van communicatiemiddelen en daarom hebben we begin 2023 een werkgroep communicatie in het leven geroepen. Deze groep heeft in kaart gebracht wat er aangepast moest worden. Voorbeelden hiervan zijn: briefpapier, afsprakenkaartjes, praktijkfolders, online formulieren, een nieuw front op de balie en - een niet geringe klus - een nieuwe website. De leden van deze groep hebben ervoor gezorgd dat alles voor 1 januari 2024 klaar was voor gebruik.



*Nieuwe balie*

### 7.7 NHG-praktijkaccreditering®

Woensdag 19 mei 2021 was de laatste audit in onze praktijk. We volgen de driejaarlijkse module, dus de volgende audit zal in 2024 plaatsvinden.

## 7.8 Qualiview patiëntenenquête

In 2023 hebben 88 patiënten hun mening gegeven over onze praktijk en zorgverlening. We hebben een gemiddelde score behaald van 8.7.



## 7.9 Klachtenafhandeling

In 2023 werden geen klachten ingediend. Er waren wel enkele patiënten ontevreden over iets, maar die zaken konden met een goed gesprek afgehandeld worden.

## 7.10 Veilig incidenten melden (VIM's) en complimenten (PIM's)

In de praktijk vindt registratie plaats van zogenoemde VIM-meldingen, dit staat voor Veilig Incidenten Melden. Dat wil zeggen dat fouten of bijna-fouten worden geregistreerd.

Het gaat hier niet alleen over grote fouten of incidenten, maar met name over kleine bijna-incidenten die makkelijk door goed overleg te voorkomen zijn.

Deze meldingen worden iedere zes weken door de VIM-commissie besproken. Hierin zijn meerdere disciplines vertegenwoordigd: een huisarts, een doktersassistente en een praktijkondersteuner.

Naar aanleiding van dat overleg wordt met betreffende personen/apotheek gekeken hoe het probleem in het vervolg te voorkomen is. Zo nodig wordt het beleid, de afspraken en procedures hierop aangepast. Deze worden in de vorm van 'Wist u datjes' met de rest van het team gecommuniceerd.

In 2023 zijn 7 VIM-meldingen geregistreerd door artsen en medewerkers. Dit betreft 5 meldingen over de receptuur, 2 meldingen over het missen van controlebeleid bij bepaalde medicatie en 1 melding over de triage.

Daarnaast worden ook de zogenoemde PIM-meldingen geregistreerd, deze afkorting staat voor Positieve Incidenten Melden. Naast het positieve effect van het geven en aanvaarden van complimenten, is het zinvol om dat wat er goed ging uit te spreken, vast te leggen en ervan te leren.

In 2023 zijn er 5 PIM-meldingen geregistreerd door artsen en medewerkers.

Hiervan gingen 2 meldingen over het functioneren van het team/de praktijk (goed geolied team), 2 meldingen over het functioneren van de assistentes (voor het bieden van structuur en meedenken om spreekuur draaiende te houden) en 1 melding over het functioneren van de POH-GGZ (vanwege voorhouden spiegel).

Met deze twee procedures kunnen we de kwaliteitsverbetering nog beter borgen.

## 7.11 Osteoporose spreekuur

In 2023 is de praktijk gestart met het osteoporose-spreekuur. Het doel is het voorkomen van fracturen bij patiënten met osteoporose. We hebben hiervoor een selectie gemaakt van patiënten die 50 jaar en ouder zijn met medicatie in verband met osteoporose (bisfosfonaten). Deze patiënten worden jaarlijks opgeroepen voor controle bij de assistente.

## 8. Hoogtepunten van 2023

### Huisartspraktijk Wiechers 25 jaar

Op 1 juli 2023 jaar bestond Huisartspraktijk Wiechers 25 jaar. Dit is gevierd met een praktijkuitje met de medewerkers. Daarnaast heeft praktijk heeft een bankje geschonken aan de inwoners van Emst.



#### EMST

### Huisartspraktijk viert jubileum en schenkt Emst een bankje

Tegenover dorps huis De Hezebrink in Emst staat sinds kort een bankje. Huisartspraktijk Wiechers heeft het geschonken vanwege het 25-jarig bestaan dat de praktijk in juli vierde.

Het bankje is geplaatst aan de Dominee van Rhijnstraat, op de plek waar ook de Klompenpaden beginnen. Op dit punt stond in het verleden ook al een bankje, maar dat is verwijderd omdat het niet meer in goede staat verkeerde.

Dankzij Huisartspraktijk Wiechers – en in overleg met de gemeente Epe – prijkt er sinds kort weer een bankje op deze plek.

Met het 25-jarig bestaan sluit Huisartspraktijk Wiechers ook een tijdperk af. Dokter Ackermans wordt per 1 januari 2024 namelijk mede-praktijkeigenaar. Daarom wordt Huisartspraktijk Wiechers omgedoopt in Huisartsenpraktijk Emst.

Naast een nieuwe naam krijgt de huisartspraktijk ook een nieuw logo. De locatie en de contactgegevens blijven wel hetzelfde.

### Jubileum Jolanda van der Weele

Op 1 december was assistente Jolanda 25 jaar in dienst bij de huisartspraktijk. Dit werd gevierd middels een etentje bij restaurant Poppe te Apeldoorn.



### Associatie dokter Wiechers en dokter Ackermans

Het jaar 2023 stond voor een groot deel in teken van de associatie per 1 januari 2024.

Hieronder het moment dat beide huisartsen de associatieovereenkomst net hadden ondertekend.

Op de taart staat het nieuwe logo van Huisartsenpraktijk Emst.



## 9. Evaluatie beleidsdoelen

Onze beleidsdoelen worden onderverdeeld in drie categorieën. Deze staan ook beschreven in het bijgevoegde beleidsplan 2022-2024. Hieronder staan de resultaten die in 2023 behaald zijn. In hoofdstuk 10 staan de nieuwe beleidsdoelen (die zijn dus toegevoegd ná het vaststellen van het beleidsplan).

### 9.1 Beleidsdoelen op het gebied van de bedrijfsvoering

- Aandacht voor patiëntvriendelijk registreren in verband met openstellen van de dossiers (OPEN). *We blijven hier met zijn allen alert op.*
- Zoveel mogelijk 'lean' werken: waar mogelijk de regeldruk verminderen en werkprocessen vereenvoudigen. *Dit is een blijvend streven.*
- Meer patiënten op het LSP (Landelijk Schakelpunt). Ons streven was 25% en we zitten nu op 26,5%. *Het doel is behaald, maar wordt nog wel vervolgd in 2024.*

### 9.2 Beleidsdoelen op het gebied van de patiënten

- Blijvende aandacht hebben voor de kwetsbare ouderen in onze praktijk. Doel: verhogen kwaliteit van leven en zo lang mogelijk thuis blijven wonen. *Zie hoofdstuk 4.5 Ouderenzorg (in dit jaarverslag 2023). Dit wordt vervolgd in 2024.*
- Uit de resultaten van 2022 bleek dat bij veel van de COPD-patiënten die voor controle zijn geweest de ziektelast en inhalatie-instructie niet voldoende waren nagevraagd en/of geregistreerd. Hier willen we in 2023 extra aandacht aan geven (zie 5.4 van jaarverslag 2022). *Zie hoofdstuk 4.3 over COPD (in dit jaarverslag 2023). Dit wordt vervolgd in 2024.*
- Aandacht voor laaggeletterdheid bij onze patiënten, eventueel in gezamenlijkheid met de gemeente Epe. Analyse aan de hand van beschikbare cijfers bij gemeente Epe en/of Proscop. Waar nodig acties uitzetten in de tijd. *Dit blijft onze aandacht houden. Per 2024 krijgen we een nieuwe website, daarbij is ook aandacht voor de leesbaarheid.*

### 9.3 Beleidsdoelen op het gebied van de medewerkers

- Nieuwe overlegstructuur bepalen. Omdat de reguliere overlegstructuur met de medewerkers niet meer voldeed (niet efficiënt, te veel tijd met te weinig opbrengst), willen we een nieuwe vorm uitproberen. We gaan commissies en coaches aanwijzen voor bepaalde onderwerpen en één keer per maand 'wist-u-datjes' vanuit de commissies rondmailen. *Wij hebben in de loop van 2022 een nieuwe overlegstructuur uitgerold. Tot op heden bevalt dit goed.*

### 9.4 Nieuw toegevoegde beleidsdoelen

- Een jaarplanner maken voor de verbeterplannen/trajecten. Dit om overzicht te houden over de lopende verbeterplannen/trajecten.
- Herziening van het protocollensysteem.
- Het noodplan/ontruimingsplan door het team bespreken en nalopen.
- Opstarten van het leefstijlsprekeuur en anticonceptiesprekeuur.
- Starten met het project "Meer tijd voor de Patiënt". *Landelijk hebben de huisartsen aangegeven meer tijd te willen voor de patiënt. Hieruit is voortgekomen dat de huisarts nu een vast bedrag per patiënt krijgt om dit mogelijk te maken. De praktijk moet een plan opstellen hoe deze meer tijd voor de patiënt mogelijk gaat maken. Dat doen zij in samenwerking met de Zorggroep. Er kan gekozen worden voor een combinatie van interventies die vallen onder anders werken in de praktijk, samenwerken met het netwerk en eventueel uitbreiding van personele capaciteit.*
- Onderdeel Polyfarmacie in nieuw te schrijven beleidsplan verplaatsen van 'Zorgverlening aan patiënten met chronische aandoeningen' naar hoofdstuk 'Preventie' (is in jaarverslag 2023 al gebeurd, maar moet ook aangepast worden in het opvolgende beleidsplan).



## **10. Beleidsdoelen voor de komende periode**

Onze beleidsdoelen tot en met 2024 staan beschreven in hoofdstuk 11 van het hierna volgende Beleidsplan 2022-2024. In de jaarverslagen wordt per jaar beschreven welke acties ondernomen zijn om deze doelen te bereiken.

Behaalde doelen worden van de lijst gehaald en nieuwe doelen worden hieraan toegevoegd (zie hoofdstuk 9.4). In het opvolgende jaarverslag worden de behaalde resultaten onder de nieuwe doelen gezet.

# BELEIDSPLAN 2022-2024

## 1. Inleiding

Het beleidsplan 2022-2024 is het vijfde beleidsplan van onze organisatie. Het bevat een algemeen gedeelte en een weergave van onze beleidsdoelen voor deze periode.

Naast ons beleidsplan maken we jaarlijks een jaarverslag. Het jaarverslag vormt een evaluatie van het gevoerde (kwaliteits)beleid en de bereikte resultaten in dat jaar. In de jaarverslagen is te lezen in hoeverre de geformuleerde doelen uit het bijbehorende beleidsplan zijn bereikt. Het beleidsplan en de jaarverslagen vormen belangrijke onderdelen voor onze NHG-praktijkaccreditering®.

Ons beleidsplan wordt elke drie jaar geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Dit betekent dat het beleidsplan 2025-2027 samen met het voltooide jaarverslag 2025 beschikbaar komt.

Vragen of opmerkingen over de inhoud kunt u mailen naar [b.mulder@huisartsemst.nl](mailto:b.mulder@huisartsemst.nl).

## 2. Historie

Het dorp Emst op de Veluwe telt circa 3225 inwoners (peildatum 1 januari 2021). Op 1 juli 1998 nam dokter Wiechers de praktijk over van dokter Van Rooijen, na een waarneemperiode van twee jaar. De bedrijfsnaam wordt dan Huisartspraktijk Wiechers. De praktijk is een vof. De echtgenote van dokter Wiechers, mevrouw B. Mulder, is mede-eigenaar van de praktijk.

### **Aankoop kruisgebouw met dienstwoning**

Al voor de praktijkovername bleek dat het kruisgebouw met dienstwoning aan de Hoofdweg 16-18 in Emst te koop zou komen, wat een mooie locatie zou zijn voor onze huisartsenpraktijk. Op het pand rustte de bestemming 'bijzondere doeleinden', een huisartsenpraktijk paste binnen die bestemming. Emster Belang besluit gebruik te maken van haar eerste recht om het pand te kopen van de Regionale Kruisvereniging en het daarna door te verkopen aan huisarts Wiechers. Op 16 september 1998 werd de overeenkomst getekend voor de aankoop van het kruisgebouw. De verkregen winst werd door Emster Belang gebruikt voor de bouw van een woon-zorgcomplex aan de Hullandstraat in Emst. De dienstwoning aan de Hoofdweg 16 werd privéwoning. Op 26 november 1998 verhuisden Wiechers en zijn vrouw naar Emst.

### **Verbouwing**

Het bedrijfsgebouwe aan de Hoofdweg 18 werd eerst ingrijpend gerenoveerd en aangepast om het geschikt te maken als huisartspraktijk. Tot de verbouwing gereed was, mocht de praktijk vanuit de toenmalige locatie aan de Hoofdweg 40 gevoerd worden. In oktober 1999 werd het praktijkpand in gebruik genomen. In 2005 werd nog een kleine verbouwing gedaan om meer ruimte te bieden aan een huisarts in opleiding.

### **Verhuizing naar Gezondheidscentrum Emst**

In 2006 bleek dat het kruisgebouw te klein zou worden. Door de vergrijzing van de bevolking en de verschuiving van zorg van de tweede lijn naar de eerste lijn, kwamen er steeds meer nieuwe taken bij. Daardoor groeide ook het aantal medewerkers en ontstond de behoefte aan meer ruimte. Dit werd versterkt doordat de praktijk een opleidingsplek bood aan artsen in opleiding tot huisarts. We vonden het belangrijk om de eerstelijnszorg in Emst te behouden. Daarom hebben we ervoor gekozen een mogelijke gezamenlijke huisvesting met de huisartsen in Vaassen los te laten en te kiezen voor een zelfstandig pand in Emst. De bouw en inrichting gebeurde in nauwe samenwerking met Apotheek Stellendam.

Op 18 juni 2012 zijn we verhuisd naar het nieuwe pand. Op 27 oktober 2012 werd het pand officieel geopend. In Gezondheidscentrum Emst zijn vier multifunctionele ruimtes te huur, die per dagdeel verhuurd worden. Door deze opzet kan in Emst veel variëteit aan zorg geboden worden. Op 2 augustus 2018 werd het oude pand aan de Hoofdweg verkocht en verhuisden Wiechers en zijn vrouw naar Epe. Op 1 juli 2023 bestaat Huisartspraktijk Wiechers 25 jaar, wat we met alle medewerkers en hun partners hopen te vieren.

Per 2022 zijn onderstaande zorgverleners in het gezondheidscentrum vertegenwoordigd:

- Apotheekpost Stellendam
- Buurtzorg Team Emst-Nijbroek
- Huisartspraktijk Wiechers
- Logopediepraktijk Vaassen-Emst-Epe
- Praktijk Linea Recta (leefstijl- en vitaliteitscoach E. Timmer)
- Veenstade Therapie en Fysiosportcentrum
- Voedings- en dieetadvies – Vianne Duinkerke
- Walinga Psychotherapie

### 3. Missie, visie en kernwaarden

Onze visie beschrijft wat voor een praktijk we willen zijn. In onze missie beschrijven we hoe we dat willen realiseren. Onze kernwaarden zijn belangrijk voor de manier waarop wij werken.

#### Visie

Wij leveren medisch-generalistische zorg, spoedeisende huisartsenzorg, terminaal-palliatieve zorg, preventieve zorg en zorgcoördinatie. Wij bieden dit aan bewoners en passanten in Emst en nabije omgeving. Wij willen hoogwaardige en toekomstbestendige huisartsenzorg bieden, dicht bij de woonomgeving van onze patiënten, laagdrempelig, betrokken en in goede afstemming met de patiënt.

#### Missie

Patiënten van onze praktijk mogen van ons verwachten dat wij hen bij alle gezondheidsproblemen met raad en daad zullen bijstaan. Bij patiënten die bij ons ingeschreven staan, relateren wij onze zorg en behandeling ook aan hun levensloop, hun leefsituatie en hun familieomstandigheden.

Wij streven naar een goede samenwerking met andere (eerstelijns)zorgverleners, waarbij het belang van de patiënt centraal staat. Wij willen gebruik maken van toekomstbestendige en technische ontwikkelingen, op het gebied van diagnostiek, behandeling, telefonie en automatisering. In onze zorgverlening willen wij voldoen aan de NHG-eisen voor kwaliteit.

Omdat het niet mogelijk is iedereen direct te helpen, hanteren we de urgentie van de hulpvraag als belangrijkste criterium voor de wachttijd tot het consult. Hoewel patiënttevredenheid erg belangrijk voor ons is, zal de kwaliteit van zorg en de gezondheid van de patiënt leidend blijven in onze behandelingen en adviezen.

#### Kernwaarden

Belangrijke kernwaarden van onze huisartsenpraktijk zijn betrouwbaarheid en kwaliteit. Daarnaast hechten wij ook veel waarde aan teamwork, het verbeteren van zorg, zorgvuldigheid en professioneel handelen. De genoemde kernwaarden zijn in samenspraak met de medewerkers tot stand gekomen.





## 4. Uitgangspunten voor onze zorg

Naast missie en visie hebben wij onderstaande uitgangspunten voor onze zorg geformuleerd.

### **Werken met aandacht voor kwaliteit**

De huisartsenzorg wordt steeds uitgebreider. Het goed delegeren van taken naar doktersassistenten en praktijkondersteuners wordt daarom steeds belangrijker. Om de kwaliteit van het werk te waarborgen, werken wij met protocollen en procedures. Hierbij vormen de medische richtlijnen van het NHG een belangrijke leidraad. Het kwaliteitsbeleid en de accreditatie staan als vast punt op de agenda van het werkoverleg, met als doel een goede afstemming en overdracht naar alle praktijkmedewerkers.

### **Verminderen van regeldruk en efficiënter werken**

We vinden het belangrijk dat de zorg binnen onze praktijk zoveel mogelijk doorgang vindt. Probleem daarbij is dat er steeds meer administratieve last is. Daarnaast gaat er steeds meer werk vanuit de tweede lijn naar de huisartsen, zonder dat er veel mankracht bijkomt. Ook hebben de huisartsen last van de lange wachtlijsten in de tweede lijn: patiënten die daar (nog) niet geholpen kunnen worden vallen terug op de huisarts. Vanuit onze sector wordt met nadruk aandacht voor deze problemen gevraagd, ook richting de politiek, maar het is niet vanzelfsprekend dat hier ook meteen goede oplossingen voor gevonden worden. Zelf proberen we met 'Lean werken' de werkdruk te verminderen en efficiënter te werken. We kijken kritisch naar de bestaande protocollen en procedures of ze korter en overzichtelijker kunnen, zodat ze eenvoudiger te gebruiken zijn. Ook onderzoeken we welke bedrijfsprocessen eenvoudiger en efficiënter kunnen. Doel is dat alles wat we doen in dienst staat van goede patiëntenzorg, overbodige zaken worden zoveel mogelijk geschrapt of beperkt.

### **Preventie**

Wij willen blijvend aandacht houden voor preventie, met betrekking tot de patiënten en de medewerkers. Dit uit zich bijvoorbeeld in het oproepen van groepen risicopatiënten, aandacht voor een goede registratie in het patiëntendossier, een goede naleving van ons hygiëneprotocol en de uitvoering van de Risico Inventarisatie & Evaluatie (arbo-eisen).

### **Extra service bieden**

Wij willen extra service bieden aan de patiënt. Voorbeelden hiervan zijn: de wachttijden voor de patiënt zo kort mogelijk houden, zo min mogelijk vakantiesluitingen (max. 1 week per jaar) en gebruik maken van eConsult, eHealth, beeldbellen en laagdrempelige communicatiemiddelen als Facebook. Ook doen we jaarlijks een analyse van de binnenkomende telefoontjes (tijdstip en aantal) om de bezetting van de assistentes goed af te stemmen op de vraag.

### **Meewerken aan opleidingen**

Door onze medewerking te verlenen aan de opleiding van huisartsen willen we ook een bijdrage leveren aan een goede huisartsenzorg in de toekomst. We bieden ook stageplaatsen voor de opleiding van doktersassistenten, praktijkondersteuners en summa-co's (versnelde opleiding tot arts).

### **Samenwerken met andere zorgverleners**

Voor de continuïteit van de zorg werken we samen met HAGRO Vaassen-Emst en de Spoedpost Huisartsen Apeldoorn. Ook werken wij samen met andere eerstelijns zorgverleners in ons praktijkgebied. Voor tweedelijnszorg verwijzen wij vooral naar het ziekenhuis/specialisten in de regio Apeldoorn en in mindere mate naar Zwolle. Een klein percentage van de patiënten wordt verwezen naar specialisten in andere plaatsen.

### **Aandacht voor privacy en opslag van persoonsgegevens**

Wij vinden het belangrijk dat de persoonsgegevens van patiënten en medewerkers goed beschermd zijn, zowel digitaal als op papier. Met de komst van de AVG-wet en meer digitaal werken is hier nog meer aandacht voor. Zie ook hoofdstuk 8 van dit beleidsplan (Kwaliteitsbeleid).

## 5. Praktijkorganisatie

In dit hoofdstuk staat algemene informatie over onze praktijkorganisatie, zoals de praktijkvorm, medewerkers, organisatie van de zorg, waarneming en de bereikbaarheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid van de praktijk.

### Praktijkvorm

De juridische vorm van de praktijk is een vennootschap onder firma (vof) tussen huisarts G.H. Wiechers en zijn echtgenote B. Mulder. De praktijk is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, nr. 08194835. De heer Wiechers en mevrouw Mulder zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de organisatorische en financiële praktijkvoering. De medische verantwoordelijkheid ligt bij de heer Wiechers. Huisartspraktijk Wiechers is een solopraktijk, oftewel eigendom van één huisarts. Dit betekent niet dat dokter Wiechers de enige huisarts is. Per 1 januari 2021 kwam de waarnemend huisarts bij ons in dienst (parttime). De praktijk maakt onderdeel uit van de HAGRO Vaassen/Emst.

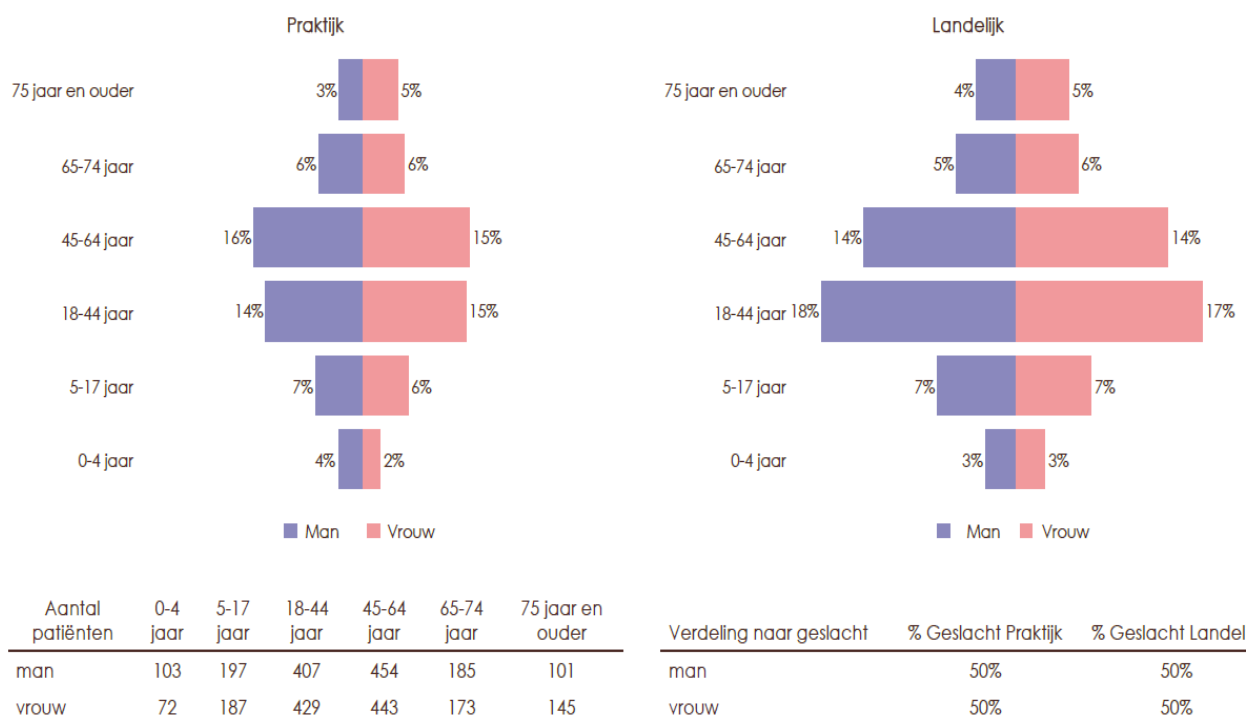
### Geografische bepaling van ons zorggebied

Ons praktijkgebied is de gemeente Epe en directe omgeving. Het grootste deel van onze patiënten woont in Emst, maar er wonen ook patiënten in de overige dorpen en buitengebieden van de gemeente Epe, zoals Vaassen, Oene en Epe. Wij behandelen ook passanten in dit zorggebied, voor zover zij niet in de gelegenheid zijn hun eigen huisarts te bezoeken.

### Kenmerken van onze patiëntpopulatie

Per jaar variëren de kenmerken van de patiëntenpopulatie, specifieke informatie hierover staat in de jaarverslagen. Op peildatum 12 januari 2022 hadden we 2906 patiënten. Wij hebben in onze praktijk geen bovengemiddeld aantal allochtonen, asielzoekers, ouderen of andere patiëntengroepen die extra of andere zorg nodig hebben.

Zie afbeelding hieronder voor de leeftijdsverdeling van onze patiënten volgens de praktijkspiegel van Vektis. Onze cijfers worden hierbij vergeleken met de landelijke cijfers (2021).



## Zorgaanbod

Wij bieden onze zorg tijdens werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur. Daarbuiten (avond, nacht, weekend) wordt verwezen naar de huisartsenpost in Apeldoorn. Tijdens vakanties of nascholingen kan incidenteel (zo min mogelijk) verwezen worden naar de collega van de HAGRO. Onze praktijk voldoet aan de actuele standaarden, richtlijnen en wetgeving. De kwaliteit wordt getoetst aan de hand van audits (NHG).

Onze zorgverlening kenmerkt zich als volgt:

- Wij bieden reguliere huisartsenzorg volgens het basistakenpakket van de LHV: het voorkomen en genezen van ziekte, het bevorderen van gezondheid en gezond gedrag, het differentiëren tussen medische en niet-medische klachten, advisering en behandeling van klachten en aandoeningen.
- Wij werken met een kwaliteitshandboek dat voor iedereen beschikbaar is via een sneltoets op alle pc's. Dit document bevat alle relevante protocollen, procedures en werkinstructies. Er vindt op structurele wijze een update plaats.
- Wij registreren alle patiënt-gerelateerde gegevens volgens de ADEPT-richtlijn van het NHG.
- Wij streven naar een zo adequaat en efficiënt mogelijk verwijzingsbeleid. Omdat onze praktijk op enige afstand ligt van het ziekenhuis in Apeldoorn proberen wij zoveel mogelijk zorg vanuit onze praktijk te bieden, dichtbij de patiënt. Wij bieden een bovengemiddelde zorg op het gebied van kleine chirurgie, ingrepen en verrichtingen. In hoofdstuk 8 van dit beleidsplan staat een overzicht van onze aandachtsgebieden/specialisaties.
- In onze praktijk werken twee praktijkondersteuners Somatiek (POH-S). Zij verlenen gespecialiseerde zorg aan patiënten met chronische aandoeningen (Diabetes Mellitus, COPD, Astma en hart- en vaatziekten). Daar hoort ook preventie bij.
- We hebben ook een praktijkondersteuner GGZ in onze praktijk.
- Wij werken mee aan landelijke preventiecampagnes (uitstrijkjes baarmoederhalskanker, griepvaccinaties). Indien van toepassing werken wij ook mee aan COVID19-vaccinaties.
- Wij schenken aandacht aan polyfarmacieproblematiek, in afstemming met de lokale apothekers.
- Wij bieden stervensbegeleiding en palliatieve zorg.
- Wij werken via de regionale zorggroep mee aan de ketenzorgprogramma's voor Diabetes Mellitus, COPD, Vasculair Risicomanagement (VRM) en ouderenzorg.
- Ten behoeve van adequate verwijzing en samenwerking hebben we een sociale kaart opgesteld.

## Modules toekomstbestendige huisartsenzorg in onze regio

Huisartsenorganisatie Oost-Gelderland (HOOG) heeft in samenwerking met Zilveren Kruis modules en kaders beschreven waarmee de huisartsenzorg in onze regio toekomstbestendig wordt. Elk jaar kunnen we weer voor een andere module kiezen. De lopende en of afgehandelde module wordt besproken in het jaarverslag.

## Praktijkmedewerkers

In onze praktijk werken op het moment van vaststellen van dit beleidsplan vijf (parttime) assistentes, twee praktijkondersteuners Somatiek (POH-S), één praktijkondersteuner GGZ (POH-GGZ) en een praktijkmanager. Periodiek zijn er stagiairs werkzaam, in verschillende disciplines.

Naast huisarts Wiechers is een tweede parttime huisarts werkzaam. Beide huisartsen zijn ook opleider, wat betekent dat jaarlijks een nieuwe huisarts in opleiding (AIOS) onder supervisie meewerkt in onze praktijk. In onze jaarverslagen staat de specifieke informatie over de medewerkers en stagiairs die dat jaar werkzaam waren in onze praktijk.

## Spreekuren

- Spreekuurbezoek is uitsluitend mogelijk na afspraak. Voor een consult wordt in principe tien minuten gereserveerd, de patiënt kan eventueel een dubbel consult aanvragen.
- Patiënten kunnen een afspraak maken voor het telefonisch spreekuur. Tussen 10.30 en 12 uur belt de huisarts terug naar patiënten die hiervoor een afspraak hebben gemaakt.

- De patiënt kan telefonisch een huisbezoek (visite) aanvragen, zo nodig ook voor dezelfde dag. Over het algemeen worden tussen de middag de visites gereden. Bij spoedgevallen wordt het spreekuur onderbroken en gaat de huisarts direct naar de patiënt.
- Naast bovengenoemde spreekuren is er ook een kennismakingsconsult. Nieuwe patiënten worden hiervoor uitgenodigd, zodat de huisarts en de patiënt met elkaar kunnen kennismaken. Ook kan dan informatie worden uitgewisseld die relevant is voor de toekomstige hulpverlening. Voor deze gesprekken wordt 20 minuten gereserveerd.

### **Waarneemregelingen**

Omdat tegenwoordig meer huisartsen in onze praktijk werken, hebben we meer mogelijkheden om de praktijk open te houden, ook in vakantietijd. Ons streven is om maximaal vijf werkdagen per jaar gesloten te zijn, bij voorkeur nog minder.

- Tijdens vakanties en nascholingen van dokter Wiechers wordt waargenomen door een van de andere huisartsen in de praktijk of door een waarnemer of een collega uit Vaassen.
- In geval van ziekte wordt, in overleg, waargenomen door de collega-huisartsen van de hele HAGRO. Bij langdurige ziekte wordt een waarnemer gezocht die de praktijk tijdelijk kan overnemen.
- Buiten de reguliere openingstijden kunnen patiënten voor dringende zaken terecht bij de Spoedpost Huisartsen Apeldoorn, telefoon 085-079 1110 (zie ook [www.huisartsenregioapeldoorn.nl](http://www.huisartsenregioapeldoorn.nl)). De huisartsen participeren in de ANW-diensten, vaak samen met de huisarts in opleiding.

### **Telefonische bereikbaarheid**

Patiënten die ons algemene praktijknummer 0578 - 661215 bellen krijgen een keuzemenu te horen: 1 is voor spoed, 2 is voor herhaalrecepten en 3 (of aan de lijn blijven) is voor spreken met de assistente. Naast de mogelijkheid om bij spoed het algemene nummer te bellen en voor de eerste optie te kiezen, is er ook een mogelijkheid om rechtstreeks onze spoedlijn te bellen via nummer 0578 - 662619. Voor collegiaal overleg is keuze 4 gereserveerd. Hiermee kan een specialist of andere collega snel toegang krijgen tot de huisarts.

Buiten openingstijden staat ons antwoordapparaat aan en wordt voor spoedgevallen verwezen naar de Spoedpost Huisartsen Apeldoorn, 085-079 1110. Bij stroomuitval wordt de spoedlijn overgezet naar een speciaal hiervoor aangeschafte mobiele telefoon in de assistenteruimte.

De telefooncentrale heeft een analysemodule. Elk jaar worden de telefoontjes via deze module geanalyseerd, zodat de bezetting van de assistentes op de bel-pieken kan worden aangepast. Ook krijgen we hiermee zicht op de wachttijd bij spoedtelefoontjes, zodat we kunnen bijsturen als deze buiten de gestelde norm valt.

### **Software en apps**

Binnen onze praktijk maken we gebruik van de volgende software:

- Promedico ASP (ons huisartseninformatiesysteem).
- Bellen met Lotte (ons telefoonsysteem)
- Diagnostische software, bijvoorbeeld voor voor ECG- en longfunctiemetingen.
- Software voor het scannen van barcodes op bijvoorbeeld vaccinatie-uitnodigingen.
- Software voor financiële administratie (Twinfield) en declaraties indienen (VIPLive).
- Het Microsoft Office-pakket (Word, Excel, Outlook etc).
- Software voor onderhoud website (CMS).
- Module voor het patiëntenportaal op onze website (webrecepten, eConsulten, webagenda).
- HAweb (landelijk intranet voor huisartsen)
- Apps met medische informatie voor de patiënt, zoals Thuisarts.nl.
- Software voor beveiligd beeldbellen (WeSeeDo)
- Software om formulieren te maken (Formdesk)
- Social media-apps (LinkedIn en Facebook praktijk)
- Qualiview van Qualizorg (patiëntenenquête)

N.B. Steeds meer applicaties werken vanuit de cloud, waarbij lokaal geen extra software meer nodig is.

## Medische apparatuur

Naast de standaarduitrusting beschikken wij ook over de volgende (diagnostische) apparatuur:

- Automatische Externe Defibrillator (AED), zowel in de visiteauto als in de praktijkruimte
- Zuurstofset, zowel in de visiteauto als in de praktijkruimte
- Spirometer (longfunctiemeter)
- ABM (24-uurs bloeddrukmeter)
- Tympanometer (voor testen van de druk in het middenoor)
- ECG-apparatuur (voor hartfilmpjes)
- Dermatoscopen (om de huid te bekijken)
- Microscopen
- Apparaat voor elektrochirurgie
- Autoclaaf (voor het steriliseren van instrumentarium)
- Medicijnkoelkasten met temperatuuralarm (voor vaccins en overige medicijnen)
- Dopplerapparaat voor bepaling enkel-arm-index (onderzoek naar vernauwing in slagaders benen)
- Wij zijn uitgiftepunt van Hartis Holters en Eventrecorders (ambulante hartritmerregistratie)
- OSAsense (screening slaap-apneu)

Voor de jaarlijkse controle en ijking van ons instrumentarium en de medische apparatuur hebben wij een onderhoudsabonnement 'Praktijk Check-up + Melag Autoclaaf service' afgesloten bij DAXTRIO (<https://www.daxtrio.nl/praktijk-check-up>). De aanpak van DAXTRIO is conform de NHG-richtlijnen. Bijbehorende rapporten worden door de assistentes digitaal opgeslagen op HAweb.

## Toegankelijkheid pand

Het gezondheidscentrum waarin onze praktijk is gevestigd is goed te bereiken met de auto, de fiets en het openbaar vervoer. We hebben 21 parkeerplaatsen naast het pand. Eén daarvan is een invalidenparkeerplaats en twee andere zijn gereserveerd voor de huisartsen. Er zijn stalen buizen geplaatst bij de hoofdingang waartegen fietsen geplaatst kunnen worden. Op 500 meter afstand is een bushalte. Mensen kunnen vanaf de weg via een voetpad doorsteken naar de praktijk.

De praktijk is goed toegankelijk voor minder validen. Er zijn geen drempels en de hoofdingang heeft automatische schuifdeuren. Er is een lift waar een rolstoel met begeleider in past en er is toilet voor minder validen. Ook is er bij de bouw rekening gehouden met een gemakkelijke doorgang voor rolstoelen en de brancard van de ambulance. Er is een ruime wachtkamer, die ook toegankelijk is voor patiënten in rolstoelen. In de hal staat een transportstoel die gebruikt kan worden om patiënten te vervoeren. De toegang naar de gang met spreekkamers wordt geopend met een elektrische deurknop aan de wand. Dit is makkelijk als je iemand in een rol- of transportstoel moet vervoeren, de deur blijft dan een tijdje geopend. Bovendien zorgt dit ervoor dat jonge kinderen niet zomaar vanuit de wachtkamer in ruimtes kunnen komen waar geen toezicht is. Er zijn in het pand veel glazen (schuif)deuren. Deze hebben een speciale beplakking gekregen om te voorkomen dat mensen er tegenaan lopen. De vloer achter de balie is verhoogd, zodat de zittende assistente en de staande bezoeker elkaar op ooghoogte kunnen aankijken.

In de tochtsluis van ons gezondheidscentrum heeft apotheek Stellendam medicijnkluisjes laten plaatsen. Dit biedt patiënten de mogelijkheid om buiten openingstijd de medicijnen op te halen. Patiënten die hiervan gebruik willen maken, kunnen dit aanvragen bij apotheek Stellendam.

## 6. Zorgverlening aan patiënten met chronische aandoeningen

De zorg rondom patiënten met chronische aandoeningen en de bijbehorende preventie worden gestructureerd verleend, via specifieke protocollen. De praktijkondersteuners Somatiek (POH-S) hebben, samen met de assistentes, een belangrijke rol in de begeleiding van patiënten met chronische ziekten. Het gaat hierbij om de volgende aandoeningen:

- Diabetes Mellitus
- Hart- en vaatziekten / cardiovasculair risicomanagement (CVRM)
- COPD
- Astma
- Ouderenzorg

Daarnaast richten wij ons ook op polyfarmacie. Dat betekent dat we op regelmatige basis patiënten met tien of meer geneesmiddelen uitselecteren om hun geneesmiddelengebruik te analyseren. Doel is het terugdringen van onnodige medicatie en verbeteren van doelmatigheid en veiligheid van hun medicatie.

### 6.1 Diabetes Mellitus

De diabeteszorg is sinds 2006 onderdeel van de ketenzorg volgens de afspraken met de Huisartsen-diabeteszorg regio Apeldoorn. Deze zorggroep bewaakt de kwaliteit in de deelnemende praktijken, organiseert nascholingen en zorgt voor de afstemming met de zorgverzekeraars en de ketenpartners. De zorg aan patiënten met diabetes mellitus wordt uitgevoerd volgens een protocol dat gebaseerd is op de NHG-standaard Diabetes Mellitus type 2. Patiënten komen één keer per jaar voor een jaarlijkse controle en drie keer per jaar voor een kortere kwartaalcontrole. Indien nodig vindt frequentere controle plaats. De zorg aan patiënten met diabetes mellitus type 2 wordt uitgevoerd volgens een protocol gebaseerd op de NHG-standaard Diabetes Mellitus type 2. De POH-S is eerste aanspreekpunt voor de diabeteszorg. Zij voert de jaarcontroles uit, controles bij slecht gereguleerde patiënten, insulinepatiënten en patiënten met diabetes gerelateerde complicaties (bijv. voetproblemen, albuminurie).

De assistentes voeren de kwartaalcontroles uit bij goed gereguleerde patiënten. Wij streven ernaar dat iedere diabetespatiënt 1x per jaar ook bij de huisarts op het spreekuur komen, meestal is dit aansluitend op een controle bij de assistente.

Tijdens de jaarlijkse spiegelbijeenkomst worden de kwaliteitsindicatoren binnen de HAGRO besproken. Het accent hierbij ligt op het leren van elkaar.

### 6.2 Hart- en vaatziekten (CVRM)

De zorg aan patiënten met (een verhoogd risico op) hart- en vaatziekten wordt uitgevoerd volgens protocol. Uitgangspunt voor dit protocol is de NHG-standaard cardiovasculair risicomanagement. De POH-S voert de jaarcontrole uit, waarbij onder andere aandacht wordt geschonken aan aanwijzingen voor eindorgaanschade (o.a. hartinfarct, beroerte, nierschade), gebruik medicatie, educatie en leefstijladviezen. Indien nodig vindt een extra controle plaats op het spreekuur bij van de POH-S of assistente. Over de behandeling van bovengenoemde patiënten vindt regelmatig overleg plaats tussen de huisarts en de POH-S.

Om te beoordelen of een patiënt een verhoogd risico op hart- en vaatziekten heeft kan er een cardiovasculair risicoprofiel worden opgesteld. Dit kan op advies van de huisarts maar ook op verzoek van de patiënt zelf. Hiervoor worden de volgende onderzoeken gedaan:

- Laboratoriumonderzoek (vetspectrum, glucose, nierfunctie) en urineonderzoek (eiwit)
- Lichamelijk onderzoek (lengte, gewicht, BMI, bloeddruk, hartfrequentie)
- Anamnese (familiaire aanleg voor hart- en vaatziekten, rookgedrag, alcoholgebruik, voedingspatroon, mate van bewegen, klachten).

Aan hand van de verkregen informatie wordt een cardiovasculair risicoprofiel opgesteld. Het risicoprofiel wordt besproken met de patiënt. De POH-S geeft voorlichting over de risicofactoren voor hart- en vaatziekten en een gezonde leefstijl. Patiënten die roken krijgen een stopadvies en hen wordt daarbij begeleiding aangeboden. Waar nodig wordt de patiënt ingesteld op medicatie.

### 6.3 COPD

De ketenzorg COPD, waarin wij participeren, omvat:

- de zorg van de huisarts en praktijkondersteuner
- spirometrie
- begeleiding bij stoppen met roken
- de behandeling van exacerbaties

De zorggroep bewaakt de kwaliteit van zorg, geeft hulp, advies en ondersteuning bij de organisatie van de COPD zorg in de praktijk en maakt afspraken met verzekeraars. Registratie vindt plaats in het Keten Informatie Systeem (KIS).

De huisarts stelt de diagnose, start zo nodig een medicamenteuze behandeling en behandelt exacerbaties. De POH-S begeleidt de patiënten in het vervolgtraject.

### 6.4 Astma

Astma valt niet onder ketenzorg. De POH-S coördineert de periodieke controles van patiënten met astma. Patiënten met astma worden binnen de praktijk zowel door de huisarts als de POH-S gezien. De praktijkassistente verricht, indien nodig, een spirometrie. Beoordeling van de spirometrie wordt door de huisarts en de POH-S gedaan.

De POH-S bespreekt op haar spreekuur de longfunctie, geeft uitleg over het ziektebeeld en medicatie. Het rookgedrag en eventuele allergieën worden in kaart gebracht. De POH-S geeft inhalatieinstructie en controleert de inhalatietechniek.

### 6.5 Ouderenzorg

In 2019 is de praktijk gestart met het Zorgprogramma Kwetsbare Ouderen van de Huisartsenorganisatie regio Apeldoorn (HRA). Het doel van het zorgprogramma is de kwetsbare oudere zo lang mogelijk zelfstandig thuis te laten wonen met een zo optimaal mogelijke kwaliteit van leven.

We waren gestart met het in beeld brengen van kwetsbare ouderen door populatiescreening op de leeftijd vanaf 75 jaar, maar deze screening blijkt arbeidsintensief te zijn en daardoor niet toekomstbestendig. Per 2022 gaan we op een effectievere manier screenen.

Elke 3-4 maanden vindt een kernteamoverleg met een specialist Ouderengeneeskunde plaats. Tijdens het kernteamoverleg worden (complex) kwetsbare ouderen worden besproken.

Beide POH-s van Huisartspraktijk Wiechers hebben de module post-HBO Ouderenzorg gevolgd.

### 6.6 Polyfarmacie

Het doel van het polyfarmacie-protocol is het in kaart brengen van patiënten met 'polyfarmacie' en het doornemen van de dossiers op indicatie voor geneesmiddelen en eventuele interacties/bijwerkingen. Wij hebben hiervoor een selectie gemaakt van mensen die tien of meer medicijnen gebruiken, voor meerdere aandoeningen. Het uiteindelijke doel is het terugdringen van onnodige medicatie bij polyfarmaciepatiënten en het verbeteren van de doelmatigheid en veiligheid van de medicatie. Dit doen wij in samenwerking met de apotheek.

## 7. Praktijkondersteuner GGZ

Binnen onze praktijk is ook een praktijkondersteuner voor de geestelijke gezondheidszorg werkzaam (POH-GGZ). De POH-GGZ richt zich specifiek op patiënten met klachten op het gebied van o.a. overspannenheid, burn-out, depressieve klachten, angstklachten, levensfaseproblemen of problemen met rouwverwerking, eenzaamheid of relaties.

Aandachtsgebieden van de POH-GGZ zijn leefstijladvies en [positieve gezondheid](#). Een activiteit die hieruit is voortgekomen is de wandelgroep die in samenwerking met een sociaal werker van de welzijnsorganisatie Koppel-Swoe is opgezet. De POH-GGZ kan patiënten hierop attent maken, maar inwoners uit Emst kunnen hier ook op eigen initiatief aan deelnemen.

## 8. Kwaliteitsbeleid

In onze visie beschrijven wij dat we streven naar een hoge kwaliteit van zorgverlening. Dit uit zich niet alleen in nascholingen en trainingen van medewerkers, maar ook in het kwalitatief borgen van praktijkprocessen via protocollen en procedures. Omdat we ook een opleidingspraktijk zijn voor huisartsen in opleiding, vinden we het belangrijk om nog een stapje verder te doen en deel te nemen aan de NHG-praktijkaccreditering®. Dit betekent dat de praktijk aan allerlei kwaliteitseisen moet voldoen, hetgeen periodiek door een onafhankelijke auditor wordt getoetst.

### Nascholing praktijkmedewerkers

Alle praktijkmedewerkers volgen nascholingen en trainingen die gerelateerd zijn aan hun werkzaamheden en verantwoordelijkheden. Dit geldt zowel voor de huisartsen als de praktijkondersteuners en de assistentes. Sommige trainingen zijn specifiek voor bepaalde medewerkers (bijvoorbeeld op het gebied van gynaecologie, acute geneeskunde binnen de cardiologie, diabetesbehandeling en GGZ-nascholing), andere worden samen met alle praktijkmedewerkers gevolgd (bijvoorbeeld de reanimatietraining). Onze jaarverslagen bieden een overzicht van alle nascholingen per praktijkmedewerker.

Een deel van de assistentes is geregistreerd in het KABIZ-register ([www.kabiz.nl](http://www.kabiz.nl)). De huisartsen leggen verantwoording over hun nascholing af bij hun vijfjaarlijkse herregistratie via de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten (RGS). De POH-S is ook BIG-geregistreerd en staat ingeschreven in het kwaliteitsregister van de V&VN. Om de BIG-registratie te behouden moet de POH - net als de huisarts – een vijfjaarlijkse verantwoording afleggen over voldoende nascholing en werkervaring.

### Prestatie ‘Service en bereikbaarheid’ van het Zilveren Kruis

Wij hebben gekozen voor de onderstaande prestatiemodules met betrekking tot ‘Service en bereikbaarheid’:

#### A. *Online inzage - de praktijk biedt online inzage in een beveiligde omgeving*

- Patiënten kunnen online hun dossier inzien.
- Patiënten kunnen online hun laboratoriumuitslagen inzien.

De ‘online inzage’ wordt aangeboden in een beveiligde omgeving, waar wordt voldaan aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

#### B. *Online contact - patiënten kunnen 24/7 online contact opnemen met de huisartspraktijk*

- Patiënten kunnen online afspraken maken, voor zowel een fysiek als een online consult
- (beeldbellen).
- Patiënten kunnen een e-consult krijgen.
- Patiënten kunnen via beeldbellen een consult krijgen.
- Patiënten kunnen online herhaalmedicatie aanvragen.
- De praktijk verstuurt de recepten en verwijsbrieven digitaal

### NHG-praktijkaccreditering®

Onze praktijk is in oktober 2009 gestart met het proces van NHG-praktijkaccreditering®. Het accreditingsproces houdt in dat wij continu bezig zijn met kwaliteitsverbetering. Via een audit worden wij getoetst op een groot aantal landelijk vastgestelde kwaliteitseisen op het gebied van patiëntveiligheid, bereikbaarheid, hygiëne, goede klachtenafhandeling, etc. Daarnaast moeten wij zorgen voor een periodieke risico-inventarisatie (RI&E) via de SSFH, waarna knelpunten worden aangepakt.

Ook de mening van de patiënt wordt meegenomen, via enquêtes. Dit doen wij met het enquêteprogramma Qualiview van het bedrijf Qualizorg. Patiënten die toestemming hebben gegeven om benaderd te worden voor de enquête, ontvangen na een (telefonisch) consult maximaal 1 keer per jaar een vragenlijst over de praktijk en de betreffende medewerker (assistente, arts of praktijkondersteuner). De vragenlijsten worden anoniem verwerkt. Meer informatie staat op onze [website](#).



In oktober 2010 kreeg onze praktijk voor het eerst het keurmerk 'NHG-geaccrediteerde praktijk'. Ook alle jaarlijkse audits daarna hebben we met succes doorlopen. Vanaf 2019 biedt de NPA drie auditmogelijkheden waarmee het keurmerk verkregen wordt:

1. Driejaarlijkse NHG-praktijkaccreditering® (regulier).
2. Driejaarlijkse NHG-praktijkaccreditering® plus thematische ontwikkeling (met mogelijkheid tot verdieping op thema-niveau).
3. Jaarlijkse NHG-praktijkaccreditering® met ondersteuning op maat.

Omdat onze praktijk al sinds 2010 ge-audit was en we daarbij altijd zeer goed uit de bus kwamen, hebben wij met ingang van 2021 gekozen voor de driejaarlijkse reguliere accreditering.

### **Informatiebeveiliging**

Een van onze beleidsdoelen is dat wij blijvend aandacht houden voor de informatiebeveiliging van privacygevoelige data in onze praktijk. Ook moeten we voldoen aan de wet AVG. De informatiebeveiliging in onze praktijk heeft als doel (betere) bescherming van patiëntgegevens.

Voor de dagelijkse werkzaamheden betekent dit dat we ervoor zorgen dat:

1. informatie beschikbaar is voor bevoegden, waarbij beschikbaarheid betrekking heeft op de plaats, het moment en het medium;
2. de beschikbare informatie integer is, wat wil zeggen correct, compleet, actueel, begrijpelijk is en niet verloren gaat;
3. informatie vertrouwelijk wordt behandeld en dus alleen na toestemming van de patiënt aan derden wordt verstrekt.

(bron: NPA thema-audit over dit onderwerp)

### **Aandachtsgebieden/specialisaties**

Binnen onze praktijk hebben we, naast de reguliere huisartsenzorg, een aantal aandachtsgebieden en specialisaties. De belangrijkste worden hieronder toegelicht.

- ***Dermatoscopie***

Een dermatoscoop is een verlicht vergrootglas waarmee een huidafwijking (zoals een moedervlek) wordt bekeken. Er is een mogelijkheid om van dit beeld een digitale foto te maken. Deze foto kan op de computer uitvergroot en bestudeerd worden. Daarmee kan extra informatie worden verkregen over de aard van de huidaandoening en beter ingeschat worden of er sprake is van een kwaadaardigheid. Hiermee wordt de kwaliteit van zorg aan de patiënt verhoogd.

- ***Kleine chirurgie***

In de praktijk worden tal van kleine chirurgische ingrepen verricht, zoals het wegsnijden van moedervlekken en andere huidafwijkingen, vetbulten en talgkliercysten. Waar nodig wordt gebruikt gemaakt van elektrochirurgische technieken.

- ***Gespecialiseerde onderzoeken***

De praktijk beschikt over moderne apparatuur voor het maken van een ECG (hartfilmpje), een longfunctie (blaastest), een 24-uurs bloeddrukmeting en een tympanogram (meter die de spanning van het trommelvlies meet). Ook gebruiken wij de screeningstoel OSAsense voor onderzoek naar slaapapneu en de Holter, een draagbare recorder die 24 uur het hartritm van de patiënt registreert. Deze onderzoeken worden door diverse medewerkers uitgevoerd.

- ***Bloedafname voor laboratoriumonderzoek***

Vanaf 1 juli 2012 functioneert onze praktijk ook als lokale prikpost voor het Gelre Ziekenhuis Apeldoorn (incl. trombosedienst). De praktijkassistentes zijn bijgeschoold voor het verrichten van een venapunctie (bloedafname uit een ader). Dagelijks nemen zij bij patiënten bloed af voor bloedonderzoek. Op de woensdagochtend kunnen patiënten hier zonder afspraak terecht, op de overige werkdagen kan dat op afspraak. Het afgenomen bloed wordt ieder ochtend door de transportdienst van Gelre Ziekenhuis Apeldoorn naar hun laboratorium vervoerd om daar te worden onderzocht.

- **Aanvullende taken door praktijkondersteuners Somatiek**

Binnen onze praktijk werken op dit moment twee praktijkondersteuners Somatiek (POH-S). Beide POH's zijn speciaal geschoold om in de huisartsenpraktijk patiënten met een chronische ziekte te begeleiden, zoals diabetes mellitus, hart- en vaatziekten, COPD en Astma. Ook hebben zij een post-HBO-module Ouderenzorg gedaan. Naast deze begeleiding, die in nauwe samenwerking met de huisartsen en assistentes plaatsvindt, hebben zij nog een aantal aanvullende taken, zoals het begeleiden van patiënten die willen stoppen met roken en het opmaken van een risicoprofiel voor hart- en vaatziekten, inclusief de voorlichting om het risico te verkleinen. Voor een nadere beschrijving van hun taken zie hoofdstuk 6 van het Beleidsplan.

### **Kwaliteitshandboek**

Er wordt in de praktijk gewerkt met een groot aantal protocollen en procedures/stappenplannen. Deze zijn opgesteld om de kwaliteit van de werkzaamheden te borgen en ervoor te zorgen dat de medewerkers de werkzaamheden zoveel mogelijk op gelijke wijze uitvoeren. Alle documenten worden periodiek gecheckt op benodigde updates en waar nodig door de 'eigenaar' aangepast. Soms worden nieuwe protocollen of procedures opgesteld. Alle protocollen, procedures en werkinstructies staan in ons kwaliteitshandboek, dat zowel via onze praktijkgroep op HAweb als via de lokale werkplekken toegankelijk is. Bij elke update van het handboek krijgen de medewerkers een melding en een overzicht van de wijzigingen.

### **VIM en PIM**

- **VIM**

Onze praktijk werkt met een protocol voor Veilig Incident Melden, de zogenoemde VIM. Dit houdt in dat wanneer zich (bijna-)ongevallen en incidenten voordoen, we hier een VIM-melding van maken. Dit betekent dat de situatie geregistreerd en geanalyseerd wordt door de VIM-coördinator. Doel is herhaling te voorkomen door de processen beter te borgen.

Waar nodig nemen we verbetermaatregelen en informeren we betrokkenen en instanties. De uitkomst wordt tijdens het werkoverleg besproken onder leiding van de VIM-coördinator. Het kan ook zijn dat de conclusie en/of maatregel via een wist-u-datje wordt gecommuniceerd.

Een geanonimiseerde versie van de VIM-meldingen komt in het jaarverslag.

- **PIM**

Tijdens de bespreking van de VIM's hebben we de term 'PIM' in het leven geroepen. De P staat voor Postitief. Het is een zelfbedachte afkorting voor een complimentje. Want niet alleen van processen die fout gaan kun je leren, ook van dingen die iemand heel goed heeft gedaan.

## 9. Communicatie met patiënten, medewerkers en externe zorgverleners

Voor een goede praktijkvoering is een goede communicatie essentieel. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de communicatie met patiënten, medewerkers en zorgverleners in ons gezondheidscentrum plaatsvindt. Vaak worden deze communicatiemiddelen in combinatie met elkaar ingezet.

### Communicatie met patiënten

Bij de informatievoorziening aan patiënten wordt gebruik gemaakt van onderstaande communicatiemiddelen, die afhankelijk van de aard van de informatie ingezet kunnen worden.

- Persoonlijke informatieverstrekking
- Website Huisartspraktijk Wiechers ([www.huisartsemst.nl](http://www.huisartsemst.nl))
- Facebook Huisartspraktijk Wiechers
- Website Gezondheidscentrum Emst ([www.gezondheidscentrumemst.nl](http://www.gezondheidscentrumemst.nl))
- Website Thuisarts ([www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl))
- NHG-patiënteninformatie / folders
- Mededelingenbordjes bij de deur
- Informatie per reguliere e-mail en beveiligde e-mail (vertrouwelijke zaken)
- Het eConsult via de beveiligde patiëntenomgeving op onze website.
- Informatie op het antwoordapparaat
- Het wachtkamerschermbord (narrowcastingsysteem)
- TV-schermbord koffiekamer voor presentaties
- Nieuwsbrieven (incidenteel)
- Uitnodigingen op naam (in het kader van preventiebeleid)
- Afsprakenkaartjes
- Advertentie in de krant (incidenteel)
- Persberichten

### Communicatie met praktijkmedewerkers

De communicatie met de praktijkmedewerkers vindt vaak mondeling plaats. Daarnaast hebben we op onderstaande wijze contact met elkaar, afhankelijk van de aard van de boodschap.

- Persoonlijke gesprekken
- E-mails
- Whatsapp-groep
- Digitale berichten via het HIS
- Schriftelijk per post (contracten)
- HAweb (intranet voor de huisartsenzorg)
- Werkoverleg
- Praktijkuitje/teambuildingsdag

### Communicatie met zorgverleners Gezondheidscentrum Emst

Voor de communicatie met de zorgverleners in ons gezondheidscentrum hebben we ook een aantal mogelijkheden:

- Communicatiebord in de personeelsingang (whiteboard)
- Sociale bijeenkomsten met de andere zorgverleners (incidenteel)
- Persoonlijke communicatie en ontmoetingen in de koffiekamer

### Overlegstructuur intern en extern

Medewerkers van onze praktijk zijn betrokken bij een of meerdere van de onderstaande samenwerkingsverbanden en overlegstructuren.

Soort overleg	Frequentie
Praktijkoverleg (alle medewerkers)	Eens per 3 maanden overleg. Daarnaast commissies per onderwerp die maandelijks via wist-u-datjes verslag uitbrengen. Uitkomsten staan ook op HAweb.
Overleg arts met POH's Somatiek (structureel vastgelegd in agenda)	Wekelijks
Overleg arts met POH-GGZ (structureel vastgelegd in agenda)	Wekelijks
Overleg praktijkhouders en praktijkmanager	Wekelijks
Overleg medewerkers met arts via de overlegmodule in Promedico en interne chatfunctie	Dagelijks (naar behoefte)
Persoonlijk overleg medewerkers met arts (individueel)	Naar behoefte
HAGRO-overleg (met collega's huisartsengroep)	6 keer per jaar
FTO-overleg huisartsen/AIOS HAGRO met apotheker	Eens per twee maanden
Overleg met thuiszorgorganisaties	Eens per twee maanden
Overleg met verhuurder gezondheidscentrum	Twee keer per jaar
Overleg met zorgverleners in het gezondheidscentrum	Ad hoc/naar behoefte
Overleg met de gemeente Epe / CJG	Vier keer per jaar
Overleg met coördinator CJG	Eens per twee maanden
Regionaal overleg POH's Somatiek regio Apeldoorn	Enkele keren per jaar
Intercollegiale toetsing (toetsgroep) huisarts Wiechers	6 keer per jaar
Overleg huisarts met verloskundigen	Ad hoc/naar behoefte
Overleg van de coöperatie Huisartsen Regio Apeldoorn (HRA), die mede-eigenaar is van de organisatie HOOG	4 keer per jaar (ledenvergadering)
Kernteamoverleg met specialist Ouderengeneeskunde	Elke 3-4 maanden

(Stand van zaken 2023)

## 10. Patiëntenrechten

### Wetten en kwaliteitsrichtlijnen

De rechten van de patiënt liggen verankerd in diverse wetten, waaronder de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). Onderwerpen die deel uitmaken van de WGBO zijn:

- De totstandkoming en beëindiging van de behandelingsovereenkomst.
- De toestemming voor en de informatie over de uitvoering van onderzoek en behandelingen (*informed consent*).
- Geheimhouding, inclusief inzage in het medisch dossier.
- De rechten van minderjarigen en meerderjarige wilsonbekwame patiënten.
- Goed hulpverlenerschap.

Daarnaast kennen we de volgende wetten:

- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (WMCZ)
- Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG).

Ook hebben de beroepsgroepen zelf diverse kwaliteitsrichtlijnen opgesteld.

### Klachtenprocedure

Als een patiënt een klacht heeft over onze praktijkvoering, zorgverlening of bejegening, dan bieden wij aan dit eerst te bespreken met de betreffende medewerker en/of huisarts Wiechers. Indien de patiënt zijn/haar klacht niet mondeling kenbaar wil maken of het gesprek heeft niet geleid tot een bevredigende uitkomst, dan kan hij/zij een schriftelijke klacht indienen via het (online) klachtenformulier op onze website. Na ontvangst van het officiële klachtenformulier nemen wij contact op om te proberen samen tot een bevredigende oplossing te komen. Mochten we er niet uitkomen, dan kunnen we bemiddeling aanvragen. De klachten worden bij ons geregistreerd, samen met de afhandeling. Er komt ook een overzicht in het jaarverslag (geanonimiseerd).

Meer informatie over onze klachtenprocedure staat op de praktijkwebsite: [Klachtenregeling](#).

## 11. Beleidsdoelen voor de periode 2022-2024

De doelen zijn onderverdeeld in drie categorieën: bedrijfsvoering, patiënten en medewerkers.

Per jaar kunnen behaalde doelen van deze lijst afgehaald worden en nieuwe doelen hieraan toegevoegd worden. In de jaarverslagen staat in hoeverre de geformuleerde beleidsdoelen behaald zijn.

### 11.1 Beleidsdoelen op het gebied van bedrijfsvoering

- Blijvende aandacht voor patiëntvriendelijk registreren i.v.m. het openstellen van de dossiers (OPEN).
- Blijvende aandacht voor lean werken: regedruk verminderen en werkprocessen vereenvoudigen.
- Scan maken van de beveiliging van de ICT en waar nodig acties uitzetten. Ook in relatie tot de AVG.
- Module Beeldbellen Basis is in 2021 afgerond. In 2022 willen we starten we met Beeldbellen Plus.
- Blijven voldoen aan de voorwaarden voor de gekozen modules 'Service en bereikbaarheid' van Zilveren Kruis.
- Meer patiënten op het LSP (Landelijk Schakelpunt). Streven naar 25%.
- Meer gebruik gaan maken van sociale media, zoals Facebook en LinkedIn. Facebook wordt tegenwoordig vaker gebruikt om patiënten te informeren, bijvoorbeeld over de coronavaccinaties of over het LSP (zie voorgaande punt).
- Overgaan naar een nieuwe website
- Voldoen aan de eisen voor het kwaliteitskeurmerk van de NHG-praktijkaccreditering®.
- Realisatie PGO in ons HIS Promedico.  
Promedico hoopt de technische realisatie van de PGO (= persoonlijke gezondheidsomgeving) in 2022 te realiseren. Doel is dat de patiënt daarmee zijn medische gegevens kan verzamelen/beheren.
- Voorbereiding praktijkoverdracht.  
Een overnametraject vergt veel tijd, daarom moet daar nu al over nagedacht worden. Doel is dat alle relevante kennis en kunde in de praktijk blijft na het vertrek van de huidige praktijkhouders. Ook moeten we nadenken over de opvolging en moeten we onderzoeken aan welke juridische eisen we moeten voldoen, bijvoorbeeld bij de overdracht van patiënten naar de nieuwe praktijkhouder(s).

### 11.2 Beleidsdoelen op het gebied van patiënten

- Verbeteren van het ACP-proces (ACP = advance care planning).  
Met goede werkafspraken willen we meer aandacht voor en duidelijkheid rondom het ACP-proces. Het uiteindelijke doel is dat er meer patiënten binnen de praktijk hun wensen, doelen en voorkeuren voor zorg rondom het levenseinde gaan bespreken en eventueel vastleggen.
- Ouderenzorg (POH-S):
  - Verder in beeld brengen en zo mogelijk proactief handelen m.b.t. secundaire valpreventie bij 75-plussers.
  - Door screening en maatregelen valincidenten voorkomen.
- Diabeteszorg (POH-s):  
Het doel fundus bij diabetes uit het vorige beleidsplan is behaald (90% in 2020 en 84,46 % in 2021). Dit deden we door patiënten gericht op te roepen. Getallen hierover zijn terug te vinden in het jaarverslag 2021, hoofdstuk 5.1.
- Hart- en vaatziekten (POH-S):
  - Bij 30% van de patiënten met HVZ is het LDL <1.8 (is nu slechts 18,75% en moet uiteindelijk > 60%). De streefwaarde is recent aangepast, vandaar dat we zover eronder zitten.
  - Maximaal 20% van de patiënten met HVZ rookt (is nu 26,67%, moet < 20 % zijn)
- Aandacht voor laaggeletterdheid bij onze patiënten.

### 11.3 Beleidsdoelen op het gebied van medewerkers

- Nieuwe overlegstructuur bepalen.  
Omdat de reguliere overlegstructuur met de medewerkers niet meer voldeed (niet efficiënt, te veel tijd met te weinig opbrengst), willen we een nieuwe vorm uitproberen. We gaan commissies en coaches aanwijzen voor bepaalde onderwerpen en één keer per maand 'wist-u-datjes' vanuit de commissies rondmailen.
- Werkwijze assistentes herindelen na de komst van de vijfde assistente.
- Co-opleiderschap huisarts dokter Ackermans verder uitbouwen.
- Waar mogelijk opleidingsplaatsen bieden aan stagiairs in verschillende functies.
- Medewerkers alle ruimte blijven bieden voor nascholingen, zodat zij zich kunnen ontwikkelen en hun vaardigheden en kennis kunnen uitbreiden.
- Continuering bewustwording bij medewerkers van de risico's m.b.t. privacy en datalekken (AVG).

## Bijlage 1 Overzicht nascholingen per medewerker

### **G.H. Wiechers, huisarts**

2023	Caspir Online 2023	3
24/1/23	Toetsgroep	2,5
25/1/23	Leefstijl NAFLD	2
6/2/23	FTO	2
16/2/23	Kansrijke start Epe	2
28/3/23	Toetsgroep	2,5
5/6/23	Toetsgroep	2,5
7/6/23	Leefstijl GGZ	2
15/6/23	Dermatoscopie AK	1
20/6/23	FTO	2
21/6/23	HAO tweedaagse	6
22/6/23	HAO tweedaagse	6
28/6/23	Leefstijl Metaboolsyndroom	2
11/7/23	Toetsgroep	2,5
7/9/23	Caspir Module 6	3
19/9/23	Chronische Zorgdagen	4
15/10/23	Scabies, NHG e-learning	1
26/10/23	Toetsgroep	2,5
1/11/23	Leefstijl Metabole gezondheid	2
8/11/23	Duodag	6
22/11/23	Webinar Langerhans	1
23/11/23	FTO	2
29/11/23	Toetsgroep	2,5
	Totaal 2023	62

### **M.G. Ackermans, huisarts**

	Congres taakherschikking	6 uur
	Intervisie	2 uur
	FTO intercollegiale toetsing	4 uur
	Chronische zorg	6 uur
	LHK	4
	Duodagen	6 uur
	Terugkomdagen huisartsopleiding	15 uur

### **I. van Gijtenbeek, praktijkmanager**

	Congres taakherschikking	
	Training declareren	
	Declareren in de Huisartsenpraktijk	
	Beleid en bekostiging	
	Praktijkmanagement dag Hoog	

### **R. van Norel, POH-Somatiek**

24/1/23	U-prevent Langerhans	1
9/5/23	Ouderenzorg	6
1/9/23	Chronische Zorgdagen	8
16/11/23	DUO dag	6
14/11/23	Zelfmetingen	2
28/11/23	Ouderenzorg	3



**A. Smit, POH-Somatiek**

1/9/23	Chronische Zorgdagen	8
21/9/23	Webinar Niet in het vizier	2,5
2/10/23	VIP vragenuurtje	1
16/11/23	Duo dag	6

**A. Spannenberg, POH-GGZ**

1/3/23	Natuur voor Gezonde Leefstijl: wetenschap en praktijk	1,5
13/6/23	Sofa sessie	6,3
18/11/23	DUO dag	6

**M. Heppen, doktersassistente**

5/1/23	NHG Triagewijzer
17/1/23	Wondzorg
25/3/22	Terug naar de schoolbanken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Gezondheid!'-Pollenallergie</li> <li>• Tja, iedereen heeft wel eens hoofdpijn...</li> <li>• Kleine chirurgische ingrepen inde HA Praktijk</li> <li>• Jongeren zijn somber, depressief, eenzaam</li> </ul>
16/11/23	DUO dag

**C. Baack, doktersassistente**

20/1/23	NHG Triagewijzer
25/3/22	Terug naar de schoolbanken: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 'Gezondheid!'-Pollenallergie</li> <li>• Tja, iedereen heeft wel eens hoofdpijn...</li> <li>• Kleine chirurgische ingrepen inde HA Praktijk</li> <li>• Jongeren zijn somber, depressief, eenzaam</li> </ul>
16/11/23	DUO dag
27/10/23	E-learning KNO

**J. van der Weele, doktersassistente**

25/3/22	Terug naar de schoolbanken:
Juli '23	Osteoporose
Sept '23	NHG Triagewijzer
8/11/23	DUO dag

**M. Bagerman-Dokter, doktersassistente**

5/1/23	Wondzorg
25/3/22	Terug naar de schoolbanken:
1/7/23	Osteoporose
8/11/23	DUO dag

**H. de Vries, doktersassistente**

20/2/23	NHG Triagewijzer
25/3/22	Terug naar de schoolbanken:
1/7/23	Osteoporose
8/11/23	DUO dag

## Bijlage 2 Verklaring begrippen en afkortingen

ABM	Ambulante bloeddrukmeting (24-uurs bloeddrukmeting)
ACP	Advanced Care Planning (dat patiënten hun wensen, doelen en voorkeuren voor zorg rondom het levenseinde bespreken en evt. vastleggen)
ADEPT	Adequate dossiervorming met het Elektronisch Patiëntendossier
AED	Automatische Externe Defibrillator
AIOS	Arts in opleiding tot specialist (huisarts in opleiding)
Albuminurie	Te veel eiwit in de urine
Anticoagulantia	Antistollingsmiddelen
ANW-diensten	Avond-, nacht- en weekenddiensten
Atraumatisch hechtmateriaal	De hechtdraad is in de achterzijde van de hechtnaald geklonken (de naadloze overgang voorkomt extra weefselschade tijdens het hechten).
Autoclaf	Stoomsterilisator
AVG-wet	Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming
BIG	Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG-register)
BMI	Body Mass Index (maat voor over- of ondergewicht op basis lichaamsgewicht in verhouding tot de lengte)
Cardiovasculaire risicopreventie	Verlagen van risico op hart- en vaatziekten
CCQ-score	Clinical COPD Questionnaire, een klachtenscorelijst voor COPD
Cervixuitstrijkjes	Uitstrijkjes van de baarmoedermond
CMS	Content Management Systeem (voor bewerken inhoud websites)
CNS	Chronische nierschade
COPD	Chronic Obstructive Pulmonary Disease (chronische bronchitis en longemfyseem)
CVRM	Cardiovasculair risicomangement
Dermatoscoop	Instrument om huidafwijkingen uitvergroet te bekijken
Dipslide	Diagnostisch hulpmiddel om urineweginfecties aan te tonen
DM	Diabetes Mellitus
Elektrochirurgisch	Chirurgie met behulp van door elektriciteit opgewekte warmte
Eventrecording	Een methode om weinig frequente, aanvalsgewijze hartritme stoornissen op te sporen. Bij de patiënt wordt het hartritme via een ECG-registratie 1-2 weken gevolgd. In die periode zorgt de patiënt zelf voor de registratie van de klachten.
Exacerbaties	(Meestal plotselinge) verergering van de symptomen van een ziekte
FTO	Farmacotherapieoverleg (overleg tussen huisartsen en apothekers)
Fundusscreening	Screening op afwijkingen in het netvlies (bij patiënten met Diabetes Mellitus)
GGZ	Geestelijke gezondheidszorg
HAGRO	Huisartsengroep (bij ons heet dit lokale samenwerkingsverband de HAGRO Emst-Vaassen)
HIS	Huisartseninformatiesysteem (digitale patiëntendossiers)
Histofreezer	Systeem dat gebruikt wordt voor de behandeling van wratten
Holter-ECG	Een draagbaar apparaat dat gebruikt wordt om continu de elektrische activiteit van het hart te meten
HOOG	Huisartsenorganisatie Oost-Gelderland
HRA	Huisartsen Regio Apeldoorn
HVZ	Hart- en vaatziekten
IUD	Intra Uterine Device (spiraaltje)

KABIZ	Kwaliteitsregistratie en Accreditatie Beroepsbeoefenaren in de Zorg
KIS	Keten Informatie Systeem (naam: Collab)
Lean werken	Meer doen met minder (regeldruk verminderen, efficiënter werken)
LHV	Landelijke Huisartsenvereniging
LSP	Landelijk Schakelpunt
MMSE	Minimal Mental State Examination = test op dementie
MRSA	Meticilline Resistente Stafylococcus Aureus = voor antibiotica ongevoelige bacterie
NHG	Nederlands Huisartsen Genootschap
PIM	Positieve Incidentmelding (zelfbedachte afkorting voor complimentjes in het kader van de VIM-bespreking)
POH-GGZ	Praktijkondersteuner huisarts Geestelijke Gezondheidszorg
POH-S	Praktijkondersteuner huisarts Somatiek
PROM(s)	Patient Reported Outcome Measures (patiëntenenquête/vragenlijst)
Promedico ASP	Merksnaam van ons huidige HIS (tevens regio-HIS)
SMR	Stoppen met roken
Spirometrie	Longfunctieonderzoek
Tympanometer	Apparaat voor het testen van de druk in het middenoor
VVR	Verhoogd vasculair risico
V&VN	Beroepsvereniging voor verpleegkundigen en verzorgenden
WeSeeDo	Software voor beveiligd beeldbellen met de patiënt
WGBO	Wet op Geneeskundige Behandelingsovereenkomst