**JAARVERSLAG 2022**



**Huisartsenpraktijk Biltstraat**

Biltstraat 102

3572 BJ Utrecht

030 - 271 57 39 / 030 – 271 88 87

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

[huisartsenbiltstraat@ezorg.nl](mailto:huisartsenbiltstraat@ezorg.nl)

**INHOUDSOPGAVE**

1.Voorwoord

2.Missie en visie

3.Informatie over de praktijk

4.Samenwerking

5. Kwaliteitszorg

6. Evaluatie 2022

7.Doelen 2023

8.Nawoord

**1.VOORWOORD**

Voor u ligt het jaarverslag 2022. Hierin willen wij u inzicht geven in gebeurtenissen en ontwikkelingen die wij hebben meegemaakt in het afgelopen jaar en vooruitblikken op onze doelen voor de toekomst.

Wij zien dit verslag als een belangrijke schakel in ons kwaliteitsbeleid. Het houdt ons kritisch en stelt ons in staat om onze plannen steeds opnieuw te beoordelen en daar waar nodig, te verbeteren. Daarnaast maakt het de huisartsenzorg binnen onze huisartsenpraktijk transparant voor derden en vervult het hiermee een rol naar de buitenwereld. Mocht u na het lezen van dit verslag vragen hebben, neem dan gerust contact met ons op.

Het team van huisartsenpraktijk de Biltstraat

**2.MISSIE EN VISIE**

**Missie**

*“Gezondheidscentrum Biltstraat staat voor deskundige, pro-actieve zorg en betrokkenheid, waarbij aandacht voor en autonomie van de patiënt centraal staan.”*

**Visie**

Respect voor autonomie patiënt

Pro-actieve zorg

Deskundigheid

Aandacht/betrokkenheid

Warme praktijk

**3.INFORMATIE OVER DE PRAKTIJK**

**Zorggebied en populatie**

Huisartsenpraktijk Biltstraat ziet voornamelijk patienten uit de gebieden (Noord)-Oost Utrecht. De postcodegebieden die onder het centrum vallen staan op de website vermeld.

Wij hebben een diverse populatie, die relatief hoog opgeleid is, waarvan een deel studenten, gezinnen, en in verhouding meer 40-50 jarigen en een beperkt aantal kwetsbare ouderen. Wij hebben ook relatief veel te maken met patienten die kampen met problemen vanuit psychiatrie/verslaving.

**Gebouw en inrichting**

Onze praktijk is gelegen aan de Biltstraat te Utrecht. De praktijk is via openbaar vervoer en met de fiets goed bereikbaar. Patienten kunnen met de auto afgezet worden voor de praktijk; zij moeten echter wel in de wijk achter het gezondheidscentrum de auto parkeren.

Het gebouw is in 2004 in gebruik genomen. Op de begane grond bevindt zich de apotheek en op eerste verdieping onze huisartsenpraktijk, met een aantal andere (para-)medische disciplines. De bovenste verdieping bestaat uit appartementen.Onze praktijk is ruim opgezet met veel lichtinval en een prettige ambiance.

**Medewerkers**

In huisartsenpraktijk Biltstraat zijn twee praktijken gevestigd:

* Huisartsenpraktijk Wittevrouwen: Femke Wouters, Sanne de Jong en Lotte Vlak (praktijkhouders). Rogier Steins en Nina Ooms zijn vaste waarnemers in de praktijk. De praktijk heeft ongeveer 6000 patienten op naam staan.
* Huisartsenpraktijk Barels: Ineke Barels (praktijkhouder). Lisanne Werners en Alejandra van Os zijn de vaste waarnemers en Lotte Groen is op dit moment de huisarts in opleiding. De praktijk heeft ongeveer 3000 patienten op naam staan.

Beide praktijken hebben een gezamenlijk team van assistentes, medisch studenten, POH’s en een praktijkmanager die zij met elkaar delen.

Assistentes:

* Jennie Schotman
* Fatiha Mousslih
* Ikram Benaskar
* Tessa Zorn
* Yvonne Stiekema
* Ingrid Wouters
* Annemieke Vos

POH GGZ:

* Ilse van Oostrum
* Querina Isebia
* Ellen Kast

POH-S:

* Ivanka Ros
* Lotte van Oosterbosch

Praktijkmanager

Nicolien Kuiper

**4.SAMENWERKING**

Apotheek

Periodiek vinden tussen onze huisartsen en de apothekers pharmacie-consulten plaats en gestructureerde overleggen t.a.v. polyfarmacie patiënten.

Fysiotherapie

Fysiotherapiepraktijk Utrecht-Oost huurt een aantal vaste dagdelen een kamer in onze praktijk voor spreekuur en het maken van echo’s.   
  
Psychologie  
 Mevrouw R. Zuidema, psychologe van psychologenpraktijk Zuidema, is ook al jaren verbonden aan onze praktijk. Zij huurt één van onze kamers. Voor de patiënten is dit een extra service op onze dienstverlening.

Diëtiste  
 Mevrouw E. Katier is (orthomoleculair) diëtiste (en partner) bij de Voedings Advies Groep. Zij huurt vaste dagdelen bij ons in de praktijk een ruimte en houdt dan spreekuur. Uiteraard verwijzen we regelmatig patiënten naar haar door indien zij zelf geen voorkeur hebben.

Wijkverpleging

Met name onze POH’s onderhouden nauwe contacten met de wijkverpleging. Regelmatig vindt er overleg plaats en in meer zorgwekkende situaties wordt er nauw samengewerkt. Er vinden ook met regelmaat geplande multidisciplinaire overleggen plaats, die moeten zorgen voor de continuïteit van de zorg en het verbeteren hiervan.

Huisartsenpost/ Spoedpost

Buiten kantooruren worden patiënten telefonisch doorverwezen naar de huisartsenpost / spoedpost Utrecht stad. Patiënten die ernstig ziek zijn of waarvan wordt verwacht dat zij mogelijkerwijs gebruik gaan maken van de post worden door de betreffende huisarts doorgesproken en aangemeld met de betreffende gegevens.

Stadsmaatschap: Huisartsen Utrecht Stad (HUS)

Sinds 2008 is de praktijk aangesloten bij de Coöperatie Stadsmaatschap Utrecht, inmiddels ‘Huisartsen Utrecht Stad’ genaamd (afgekort: HUS). De stadsmaatschap verzorgt bijvoorbeeld bijscholingen waarvan wij als huisartsenpraktijk regelmatig gebruik maken. Er vinden 4x per jaar ledenvergaderingen en 4x per jaar nascholingen plaats vanuit de HUS.   
  
Zorgverzekeraars

De contacten met zorgverzekeraar Zilveren Kruis verlopen goed. Zij bieden ondersteuning in de ketenzorgprojecten. Met de overige zorgverzekeraars is geen gestructureerd overleg, maar meer incidenteel en dan met name over ingediende declaraties en/of de stoppen met roken programma’s.

Sterkz.org

Onze praktijk is aangesloten bij Sterkz.org, voorheen GEZ Utrecht Oost. Het multidisciplinaire team van Sterkzorg werkt samen rond preventie, zelfmanagement en een sluitend aanbod van zorg en ondersteuning.

**5.KWALITEITSZORG**

**Accreditatie**

Wij zijn al jaren een geaccrediteerde praktijk. De laatste accreditatie heeft plaatsgevonden in mei 2023 en met heel veel plezier delen wij mee dat wij het NPA – Praktijkaccreditering certificaat mogen behouden! Het certificaat staat voor gerechtvaardigd vertrouwen in verantwoorde zorg, en ons praktijkteam laat zien er alles aan te doen om dit vertrouwen waar te maken. Hiermee voldoen wij aan de eisen ‘Kwaliteitsnormen voor de Huisartsenpraktijk, NHG-Praktijkaccreditering versie 3.0’

**VIM (veilig incidenten melden)**

De VIM meldingen noteren wij in ons computersysteem en worden dagelijks bekeken voor directe afhandeling bij urgente zaken. Daarnaast hebben we een VIM commissie bestaande uit huisarts Ineke Barels en assistente Annemieke Vos. Zij bekijken 1x per 3 maanden alle VIM meldingen en indien hier patronen in te vinden zijn, worden de VIM’s besproken tijdens een van de periodieke overleggen en worden eventuele protocollen/werkafspraken zo nodig aangepast.

**Klachten en tips van patiënten**   
Onze praktijk kent een eigen klachtenprocedure. Klachten kunnen op diverse manieren worden gemeld bij onze praktijk: via het klachtenformulier op onze website, de fysieke ideeenbus in de wachtkamer, tijdens het spreekuur, aan de telefoon, per mail of per brief. Dit kan anoniem.

**Interne kwaliteitscontrole**

Om onze eigen kwaliteit van zorg zo hoog mogelijk te houden, hebben wij een intern controlesysteem. Zaken die naar aanleiding door de kwaliteitscoördinatoren als niet voldoende worden bevonden, komen als verbeterpunt terug.

**6.EVALUATIE DOELSTELLINGEN 2022**

In 2022 hebben wij de volgende doelen bereikt :

-Verder optimaliseren van de triage door de assistentes

-Zo veel mogelijk patiënten aansluiten op LSP (Landelijk Schakelpunt)

-Zo veel mogelijk patiënten aansluiten op het patientenportaal

-Gebruiksvoorraad artsenkamers LEAN methode invoeren en uitvoeren

-Verder invulling geven van het takenpakket praktijkmanager

-Thuiswerkplekken gebruiksklaar ter voorbereiding op tweede Corona golf

-POH-S en POH-GGZ formatie uitgebreid

-Participatie in het POH GGZ HOI (herstelondersteunde intake) project

-Meer GGZ ondersteuning in de praktijk (medewerker buurtteam)

-Nieuwe werkplek backoffice

-Verbetering website en wachtkamerscherm

-Nieuwe digitale vakantieroosters en kamerbezetting

-In gebruik neming van de Huisartsenmonitor

-In gebruik neming van Microsoft Teams

-Verlagen werkdruk personeel

-Meer participeren in wetenschappelijk onderzoek

-Meedoen met de Slaapstraat Training

**7.DOELEN 2023**

Volgend jaar gaan wij ons richten op de volgende onderwerpen:

-Praktijkbreed werken met de UZI pas

-Breder aanbod aan speelgoed in de wachtkamer

-Voortzetten van de ‘regie arts pilot’

-Praktijk-breed gebruik maken van de *Expiratie App* om conform de LEAN methodiek de medicijnvoorraad in de artsentassen van de praktijkhouders en vaste waarnemers en voorraadkamer actueel te houden

-Het aanstellen van een vertrouwenspersoon

-Het aanstellen van een preventiemedewerker

**8.NAWOORD**

2021-2022 is wederom een turbulente periode geweest. In juli 2021 is huisarts Eugene Dolmans met pensioen gegaan, waarna praktijkhouders Lotte Vlak, Sanne de Jong en Femke Wouters zijn praktijk hebben overgenomen met alle extra werkzaamheden die daarbij kwamen kijken.  De twee praktijken zijn samengevoegd tot een grote praktijk van 6000 patiënten (naast de praktijk van Ineke Barels), met patiënten op naam. Dit maakt zowel persoonlijke zorg mogelijk, maar in tijden van krapte geeft het ook flexibiliteit om de mankracht zo optimaal mogelijk te benutten. Dit was sowieso een thema de afgelopen jaren.  Mede door Covid en een ernstige zieke praktijkmanager hebben de medewerkers alle zeilen bijgezet om naast de benodigde veranderingen die nodig waren in de praktijk en in de landelijke huisartsenzorg, ook de uitval door Covid, de gesloten scholen, kinderopvang en aanverwante problematiek het hoofd te bieden. Hiertoe zijn kamers flexibel inzetbaar gemaakt, extra personeelsleden aangetrokken, het avondspreekuur en digitale zorg zijn ingericht en is een nieuwe praktijkmanager aangetrokken. Ondanks de druk die dit blijvend geeft zijn we er goed doorheen gekomen, maar het blijft een punt van aandacht,  ook in de periode met toenemende vergrijzing in Utrecht Stad.

We vertrouwen erop dat de onderlinge betrokkenheid en zorg voor elkaar ons de kracht en energie geeft om ook de komende jaren weer goede en continue huisartsenzorg te kunnen bieden.

Het team van huisartsenpraktijk de Biltstraat