

2020

Jaarverslag
Beissel & Van Beek, huisartsen



**GEZONDHEIDS
CENTRUM
OLDENZAAL**



Inhoudsopgave

1.	Voorwoord	4
2.	Praktijkorganisatie	5
2.1.	Historie praktijken	5
2.2.	Locatie praktijken	5
2.3.	Profiel praktijken	5
2.4.	Praktijkopbouw huisartsenpraktijk Beissel	5
2.5.	Praktijkopbouw huisartspraktijk Van Beek.....	6
2.6.	Spreekuurorganisatie	6
2.7.	Telefonische bereikbaarheid	7
2.8.	Personeel.....	8
3.	Samenwerking	9
3.1.	THOON	9
3.2.	Huisartsengroepen (Hagro)	9
3.3.	POH-GGZ Twente	9
3.4.	Gemeente Oldenzaal.....	9
3.5.	Gezondheidscentrum Oldenzaal	9
4.	Zorgaanbod	10
4.1.	Stoppen met roken.....	10
4.2.	Fractuurpreventie	10
4.3.	Ouderenzorg/polyfarmacie	11
4.4.	Griep-/pneumokokkenvaccinatie	11
4.5.	Atriumfibrilleren.....	11
4.6.	OSAsense.....	12
5.	Algemene terugblik 2020.....	13
5.1.	Accreditatie	13
5.2.	Scholing	13
5.3.	Opleiding	14
5.4.	Huisartsopleiding.....	14
5.5.	Klachtenregeling.....	14
5.6.	VIM	14
5.7.	Instrumentarium	14
5.8.	AVG.....	14
6.	Overige gebeurtenissen	15
6.1.	Spoedpost.....	15
6.2.	Beëindiging praktijk Van Beek	15

6.3. Start praktijk De Haer	17
7. Gevolgen werkzaamheden door Corona	18
7.1. Gevolgen van corona voor de assistentes	18
7.2. Gevolgen van corona voor de huisartsen	18
7.3. Gevolgen van corona voor de POH	18
7.4. Coronapost	18
8. Evaluatie doelstellingen 2020	19
9. Doelstellingen 2021	20
10. Jaarplan 2021	21

1. Voorwoord

Dit is het gezamenlijke jaarverslag van huisartsenpraktijken E.W.R. Beissel en P.J. van Beek. Onze praktijken zijn sinds 2010 bezig met de NHG-praktijkaccreditering. De praktijkaccreditatie heeft als doel om de kwaliteit van het medisch handelen en de praktijkvoering door te lichten en waar nodig is te verbeteren. Onderdeel van dit accreditatietraject is de eis om een jaarverslag te maken.

In het jaarverslag zijn verbeterplannen ten aanzien van de praktijkvoering en medisch handelen vastgelegd en de resultaten daarvan geëvalueerd. Dit stelt ons in staat om voortdurend bezig te zijn met de verbetering van de kwaliteit van onze huisartsenzorg en het waarborgen daarvan.

Een tweede reden om een jaarverslag te maken is de ervaring dat een jaarverslag de mogelijkheid biedt voor interne toetsing van de praktijk. Het zorgt ervoor dat processen binnen de praktijk worden geëvalueerd en helpt mee om een visie naar de toekomst te ontwikkelen.

Ten derde maakt een jaarverslag het reilen en zeilen binnen onze huisartsenpraktijk transparant voor patiënten. Geïnteresseerden kunnen lezen hoe onze praktijk is opgebouwd en wat onze visie ten aanzien van de huisartsenzorg is.

Ieder jaar komt het nieuwe jaarverslag op onze website te staan.

2. Praktijkorganisatie

2.1. Historie praktijken

E.W.R. Beissel heeft de huisartsenpraktijk in 1997 overgenomen van zijn voorganger en P.J. van Beek is gestart in 1989. Sinds 17 september 2012 zijn de praktijken gevestigd aan de Prins Bernhardstraat 4 BE5 in Oldenzaal.

2.2. Locatie praktijken

De praktijken zijn gevestigd in het Gezondheidscentrum Oldenzaal (GCO), in de binnenstad van Oldenzaal, tegenover het ziekenhuis en op loopafstand van het station.

2.3. Profiel praktijken

Praktijk Beissel en praktijk Van Beek vormen een HOED (Huisartsen Onder Eén Dak) in het GCO. Oldenzaal is een middelgrote stad in Noordoost-Twente, omringd door kleine plattelandsdorpen als Weerselo, Deurningen, Rossum en De Lutte. De gemiddelde leeftijd van de patiënten in de praktijken is hoog. Dat heeft te maken met de ligging van de praktijk in het centrum van de stad. De bevolking van het centrum van Oldenzaal is relatief oud. Tevens zijn alle verzorgingshuizen en de meeste woningen voor ouderen in het centrum van Oldenzaal gevestigd.

2.4. Praktijkopbouw huisartsenpraktijk Beissel

In de praktijk van Beissel stonden in 2020 2854 patiënten ingeschreven.

Tabel 1. Leeftijdsoopbouw Beissel

Leeftijdsgroep	Man	Vrouw	Totaal	%
0-4	51	46	97	3
5-14	188	196	384	14
15-24	185	168	353	12
25-39	258	292	550	19
40-64	417	397	814	29
65-74	171	177	348	12
75+	196	112	308	11
Totaal	1466	1388	2854	

2.5. Praktijkopbouw huisartspraktijk Van Beek

In praktijk Van Beek stonden in 2020 2800 patiënten ingeschreven.

Tabel 2. Leeftijdsoopbouw Van Beek

Leeftijdsgroep	Man	Vrouw	Totaal	%
0-4	47	53	100	4
5-14	154	164	322	12
15-24	179	188	367	13
25-44	326	282	608	22
45-64	393	367	760	27
65-74	180	170	350	13
75+	138	158	296	11
Totaal	1417	1382	2800	

2.6. Spreekuurorganisatie

Alle consulten zijn op afspraak.

Tabel 3. Organisatie van het spreekuur Beissel

Type spreekuur	Dagdeel	Uren	Werkdag				
			Ma	Di	Wo	Do	Vrij
Huisarts	's morgens	08:10 tot 11:00 uur	X	X	X	X	X
	's middags	15:30 tot 17:00 uur	X	X	X	X	-
POH-somatiek	's morgens	08:10 tot 11:30 uur	X	X	X	X	X
Assistente/POH-somatiek	's middags	13:30 tot 15:00 uur	X	X	X	X	-
	's middags	15:00 tot 17:00 uur	X	X	X	X	-
POH-ouderenzorg	hele dag	09:00 tot 17:00 uur	-	-	-	X	-
Wrattenspreekuur (eerste maandag v/d maand)	's middags	14:30 tot 16:30 uur	X	-	-	-	-
Kleine ingrepen	's middags	15:30 tot 17:00 uur	-	X	-	-	-

Tabel 4. Organisatie van het spreekuur Van Beek

Type spreekuur	Dagdeel	Uren	Werkdag				
			Ma	Di	Wo	Do	Vrij
Huisarts	's morgens	08:10 tot 11:30 uur	X	X	X	X	X
	's middags	14:00 tot 16:00 uur	X	X	X	X	-
POH-somatiek	's morgens	08:20 tot 12:00 uur	X	-	X	X	-
POH-somatiek	's middags	13:00 tot 16:30 uur	X	-	-	-	-
Assistente	's morgens	08:00 tot 11:30 uur	-	X	-	-	-
	's middags	13:00 tot 16:30 uur	-	X	-	-	X
POH-ouderenzorg	hele dag	09:00 tot 16:00 uur	X	-	-	-	-
POH-ouderenzorg	hele dag	09:00 tot 14:30 uur	-	X	-	-	-
Kleine ingrepen	hele dag	08:00 tot 17:00 uur	X	X	X	X	X

Tabel 5. Organisatie spreekuur POH GGZ beide praktijken

Type spreekuur	Dagdeel	Uren	Werkdag				
			Ma	Di	Wo	Do	Vrij
POH-GGZ jeugd en volwassenen Christel	's middags	13:00 tot 17:00 uur Maandag, even weken Woensdag, oneven	-	X	X	-	-
POH-GGZ jeugd Marjo	hele dag	08:30 tot 17:00 uur	-	X	-	-	-
POH-GGZ Finanda	's morgens	08:30 tot 12:30 uur	-	X	X	-	-
	's middags	13:00 tot 16:00 uur	-	X	X	-	-

2.7. Telefonische bereikbaarheid

Van 8:00 tot 17:00 uur wordt de telefoon beantwoord door de praktijkassistente. In huisartsenpraktijk Van Beek is de lunchpauze van 12:30 tot 13:00 uur en in praktijk Beissel van 13:00 tot 13:30 uur. Patiënten kunnen dan alleen bellen voor spoed. Ze toetsen een 1 en krijgen de assistente van de eigen praktijk aan de lijn.

Spoodlijn keuze 1

Receptenlijn keuze 2, 24 uur per dag/7dagen in de week. Bij afwezigheid niet.

Bij afwezigheid van de huisarts wordt de patiënt automatisch via de telefooncarrousel doorverbonden met een waarnemende praktijk. Voor spoed moet de patiënt een 0 kiezen en voor zaken die niet kunnen wachten tot de eigen huisarts terug is moet er een 9 gekozen worden.

2.8. Personeel

Tabel 6. Praktijkmedewerkers

Naam (voornaam)	Functie
P.J. van Beek (Hans)	Huisarts
E.W.R. Beissel (Ewald)	Huisarts
P. Visser (Pieter)	Waarnemend huisarts
I. Deterink (Ingrid)	Waarnemend huisarts
M. Lammerink (Marloes)	Waarnemend huisarts
I. Timmer (Ilse)	AIOS
A. Kerojan (Arpik)	AIOS
N. Dirven (Nynke)	Praktijkmanager***
C. Gebbink (Christel)	POH GGZ Jeugd en volwassenen *
F. Hartman (Finanda)	POH GGZ *
M. Hogenbirk (Marjo)	POH GGZ Jeugd * *
M. Mastenbroek (Margret)	POH-ouderenzorg
E. Pol (Esther)	Praktijkverpleegkundige
M. Reinders (Margit)	POH Somatiek
M. Wegink (Mirjam)	Doktersassistente
H. Kamp (Heleen)	Doktersassistente
K. Vrielink (Kirsty)	Doktersassistente
A. Lammerink (Anne)	Doktersassistente
J. Beijen (Jet)	Stagiaire doktersassistente

* Vanuit de Stichting POH-GGZ

** Vanuit de gemeente

*** Zelfstandig

In 2020 hebben er weinig personele wisselingen plaatsgevonden. Doktersassistente Anne is per 1 januari 2020 gestart als assistente bij praktijk Beissel en praktijk Van Beek.

De AIOS Ilse heeft in november 2020 haar opleiding met succes afgerond en is als huisarts aan de slag gegaan in Goor en Hengelo. Aansluitend is een nieuwe AIOS gestart, Arpik Kerojan. Zij wordt alleen begeleid door Ewald Beissel, vanwege het naderende pensioen van Hans van Beek.

In oktober 2020 is Marloes Lammerink naast Ingrid ook als waarnemend huisarts komen werken op woensdag voor praktijk Van Beek.

Dinsdag 29 december 2020 was de laatste werkdag van Hans van Beek. Hij gaat per 1 januari 2021 met pensioen en heeft in 2020 langzaam de praktijk overgedragen aan Ingrid Deterink-Krabbe en Marloes Lammerink-Bodde.

3. Samenwerking

3.1. THOON

De huisartsenpraktijken nemen deel aan een zorggroep om de zorg voor chronische patiënten en ouderen te verbeteren. Deze zorggroep heet THOON (Twentse Huisartsenonderneming Oost Nederland).

3.2. Huisartsengroepen (Hagro)

Huisartsenpraktijk Van Beek maakt deel uit van Huisartsengroep 1 Oldenzaal. De artsen die hierin nog meer samenwerken zijn: M. Roek, A. van der Krabben, A. Wagenvoort, H. Dunk, D. Visschedijk, A. Oostindjer, C. Oostindjer- Bliet en J. Brandenburg.

Huisartsenpraktijk Beissel maakt deel uit van Huisartsengroep 2 Oldenzaal. De artsen die hierin nog meer samenwerken zijn: H. Bijland, F. Greeven, K. van Halteren, Y. Schilthuis, A. Brouwer, D. Jankowiak en A. van der Werf.

Tijdens afwezigheid van de huisarts, kunnen de patiënten voor zaken die niet langer kunnen wachten, terecht bij de dienstdoende waarnemer via een roulerend systeem het zogenaamde telefooncarrousel.

3.3. POH-GGZ Twente

De Stichting POH-GGZ Twente detacheert praktijkondersteuners voor het POH-GGZ-spreekuur. Het is een samenwerking tussen THOON en Mediant.

3.4. Gemeente Oldenzaal

Vanaf september 2017 is er praktijkondersteuner Jeugd-GGZ in de praktijken aan het werk voor de Gemeente Oldenzaal. De gemeente en diverse huisartspraktijken zijn hiervoor een samenwerkingsverband aangegaan. De praktijkondersteuner was voorheen vier uur per week werkzaam per praktijk.

De samenwerkingsafspraken zijn in 2020 aangepast en nu is er nog tweeënehalf uur praktijkondersteuning per werk beschikbaar voor iedere praktijk.

3.5. Gezondheidscentrum Oldenzaal

In het gezondheidscentrum zijn de volgende disciplines gevestigd: apotheek, diëtisten, ergotherapie, fysio- /manuele therapie, huidtherapie, huisartsen, logopedie, maatschappelijke diensten, medische diagnostiek, mondhygiëne, oefen therapie, orthopedische schoentechniek, pedicure, podotherapie, tandartsen, thuiszorg.

4. Zorgaanbod

Beide praktijken zijn aangesloten bij ketenzorg Diabetes, CVRM, osteoporose, atriumfibrilleren, astma en COPD via THOON. In totaal waren in 2020 1591 patiënten geregistreerd in deze zorgstraten, zie de verdeling in grafiek 1. Dat is ten opzichte van 2019 met 364 patiënten toegenomen omdat de CVRM is gestegen en atriumfibrilleren, osteoporose en astma daarbij zijn gekomen.

De spreekuren worden uitgevoerd door de praktijkondersteuners, onder verantwoordelijkheid van de huisarts. Naast het THOON-protocol wordt er gewerkt aan de hand van de gemaakte werkafspraken waarin onder andere staat beschreven hoe de werkzaamheden en verantwoordelijkheden verdeeld zijn. Er zijn indicatoren vastgesteld waaraan de kwaliteit van de zorg gemeten kan worden. In de drie paragrafen in dit hoofdstuk zijn in de grafieken de resultaten van de spreekuren af te lezen.

Tabel 6. Overzicht chronisch ziekten in zorgprogramma Beissel

	2019	%
Diabetes	161	6
CVRM	424	15
COPD	46	2
Atriumfibrilleren	63	2
Astma	65	2
Osteoporose	69	

Tabel 7. Overzicht chronisch ziekten in zorgprogramma Van Beek

	2019	%
Diabetes	154	6
CVRM	427	15
COPD	40	1
Atriumfibrilleren	44	2
Astma	53	2
Osteoporose	44	2

Opvallend is dat bij praktijk Van Beek er 88 diabeten zijn ouder dan 70 jaar en bij praktijk Beissel zelfs 100 patiënten.

4.1. Stoppen met roken

Aan patiënten van wie bekend is dat ze roken, wordt de mogelijkheid geboden om een afspraak te maken voor het stoppen-met-rokenspreekuur.

4.2. Fractuurpreventie

Beide huisartsenpraktijken hebben een fractuurpreventiespreekuur. In praktijk van Beek zijn 47 patiënten bekend met osteoporose en in praktijk Beissel 69 patiënten.

4.3. Ouderenzorg/polyfarmacie

Huisartsenpraktijk Van Beek heeft sinds 2014 een ouderenspreekuur en huisartsenpraktijk Beissel sinds 2016. De POH legt huisbezoeken af bij alle patiënten van 70 jaar en ouder met vijf of meer medicijnen. Praktijk van Beek heeft 264 polyfarmaciepatiënten en praktijk Beissel 255.

Naast de polyfarmacie begeleidt de POH ook de ouderen in de thuissituatie.

Tijdens de corona-crisis is het voor de meeste ouderen erg moeilijk en eenzaam. Sommige ouderen kregen geen bezoek en konden ook nergens naartoe. In sommige gevallen zat de partner in het verpleeghuis en mochten ze elkaar niet zien, en andere dementerenden waren erg ontspoord doordat de dagopvang in de eerste corona-periode niet door kon gaan. Door het wegvallen van de structuur gingen ze geestelijk verder achteruit. Daarnaast moesten ook de zorgmomenten nu thuis ingezet worden, zoals de warme maaltijden. De POH kon gelukkig de huisbezoeken blijven doen, met de nodige maatregelen. De huisbezoeken waren ook noodzakelijk omdat het met de ouderen in het algemeen moeilijk was om te (video)bellen.

4.4. Griep-/pneumokokkenvaccinatie

De praktijk voert jaarlijks een griepcampagne waarvoor de oproepen zelf worden verzorgd. Patiënten die tot een risicogroep behoren worden uitgenodigd om zich te laten vaccineren tegen de griep. Voor de campagne in 2020 hebben we tien procent meer griepvaccins aangevraagd dan vorig jaar. De verwachting was dat vanwege corona meer mensen zouden kiezen om een grieprik te halen.

Tevens werden pneumokokkenvaccinaties gegeven. Uitgangspunt hierbij is om de meest kwetsbare groep ouderen met een verhoogd risico op een ernstig beloop te vaccineren. Dit betreft de groep van 73 t/m 79 jaar.

Op 3 oktober 2020 heeft de centrale inenting bij het Twents Carmel College aan de Potskampstraat plaatsgevonden. Patiënten met een uitnodiging voor een griep- en pneumokokkenvaccinatie werden gelijktijdig gevaccineerd, maar zij liepen een andere route.

Bij praktijk Van Beek zijn 1067 patiënten opgeroepen en 640 patiënten gevaccineerd.

Voor de pneumococcenvaccinatie zijn 203 patiënten opgeroepen en 148 patiënten gevaccineerd.

Bij praktijk Beissel zijn 659 patiënten opgeroepen en 646 patiënten gevaccineerd.

Voor de pneumococcenvaccinatie zijn 209 patiënten opgeroepen en 163 patiënten gevaccineerd.

4.5. Atriumfibrilleren

De zorg voor patiënten met atriumfibrilleren wordt geoptimaliseerd.

De behandeling van patiënten met stabiel atriumfibrilleren sluit inhoudelijk goed aan bij de behandeling van diabetes mellitus en cardiovasculaire zorg. Door het bieden van geprotocolleerde AF-zorg wordt er bijgedragen aan het voorkomen van complicaties en klachten bij patiënten met AF. Door aandacht voor AF is vroege opsporing mogelijk. Door zorg waar mogelijk in de eerste lijn te leveren, verhogen we de doelmatigheid van de zorg. Voor de oudere patiënt heeft de zorg dichtbij vaak grote voordelen.

De POH'ers hebben scholing gevolgd om het dossieronderzoek uit te kunnen voeren en zorg kwalitatief goed te kunnen leveren. Dossieronderzoek om vast te stellen wie welke zorg waar kan ontvangen, heeft inmiddels plaatsgevonden. Werkafspraken zijn vastgelegd. Het controleren van de AF- patiënten is gaande.

4.6. OSAsense

We zetten OSAsense in als laagdrempelig screeningsinstrument wanneer er verdenking bestaat op slaapapneu. Met OSAsense verminderen we het aantal patiënten dat onnodig een kostbaar slaaponderzoek ondergaat en biedt het kansen voor de groep mensen die al jarenlang te maken hebben met slaapapneu gerelateerde klachten.

De OSAsense-dienst bestaat uit een gevalideerde online vragenlijst en een nachtelijke saturatiemeting, ook wel pulsoximetrie genoemd. De gebruikte saturatiemeter heeft de vorm van een horloge en meet het percentage zuurstof in het bloed tijdens het slapen.

In praktijk van Beek zijn negen patiënten die gebruik hebben gemaakt van de OSAsense. Vier daarvan zijn doorverwezen naar een slaapcentrum i.v.m. verdenking slaapapneu. In praktijk Beissel is de meter ingezet bij tien patiënten en zijn er zes doorverwezen.

5. Algemene terugblik 2020

5.1. Accreditatie

De audit van de NPA heeft door corona niet plaatsgevonden in 2020. We hebben echter niet stilgezeten. We zijn aan de slag gegaan om alle protocollen en werkafspraken te herzien. Deze zijn geplaatst op HAweb. Het doel van HAweb is:

om een plek te bieden waar huisartsen kennis en ervaring kunnen delen met collega's;

om samenwerking binnen de huisartsenzorg te vergemakkelijken.

Thema Lean

Tevens hebben we vorderingen gemaakt met het thema LEAN. We zijn de bakken met instrumentaria doorgelopen, en hebben veel instrumenten eruit gehaald die niet of nauwelijks meer worden gebruikt. Op die manier is het minder gezocht naar dat ene instrument dat je zo graag gebruikt.

Daarnaast hebben we samen met de Thuiszorg (Carint) om de tafel gezeten over de wondzorg. Er zijn nu lades vol met verbandmiddelen. Er is inmiddels een document opgesteld waarin beschreven staat wat er op voorraad zouden moeten zijn en een overzicht wat te gebruiken bij welke wonden. We hopen meer duidelijkheid te scheppen door met een beperkt aantal middelen te gaan werken. Er moet nog een overleg met de apotheek komen, want het zou makkelijk zijn als zij deze basismiddelen altijd op voorraad hebben en kunnen leveren.

5.2. Scholing

Alle medewerkers van beide huisartsenpraktijken volgen diverse nascholingen die aansluiten bij hun functie. In 2020 zijn alle scholingen online gevolgd, vanwege de corona-crisis.

Tabel 8. Overzicht gevolgde scholingen medewerkers

Assistentes	POH somatiek	Huisartsen
OPEN: implementeren online inzage	OPEN: implementeren online inzage	OPEN: implementeren online inzage
OPEN: stimuleren online inzage gebruik door patiënten	OPEN: stimuleren online inzage gebruik door patiënten	OPEN: stimuleren online inzage gebruik door patiënten
	Caspir, longfunctiemetingen	Caspir, longfunctiemetingen
	Opzetten astma spreekuur	Opzetten astma spreekuur
	CVRM	Corona
	Farmacotherapie	Eczeem
	Atriumfibrilleren	Farmacotherapie
	Elektrolyten	Tabaksverslaving
	DM-casuïstiek en flash glucose monitoring	SOLK

De vaardighedencarrousel heeft plaatsgevonden op 1 december 2020 met onderstaande onderwerpen, waarvan de protocollen werden aangepast. Alle theorie is tijdens deze avond aanbod gekomen. Het is door iedereen als zeer leerzaam ervaren.

1. Subcutane en intramusculaire injecties;
2. Het maken van een uitstrijkje, dit werd geoefend op poppen;
3. Anafylaxie, dit werd beoefend met epi pennen.

5.3. Opleiding

De praktijk fungeert als stage/opleidingspraktijk voor de opleiding van praktijkondersteuners en praktijkassistenten. In 2020 heeft Jet Bijen haar stage voor de opleiding doktersassistente goed afgerond.

5.4. Huisartsopleiding

De praktijken van Beissel en Van Beek leiden artsen op tot huisarts in samenwerking met het Amsterdam UMC. Per 1 maart 2019 is Ilse Timmers als derdejaars AIOS (arts in opleiding tot specialist) bij de praktijken aan de slag gegaan. Zij heeft de huisartsenopleiding in november 2020 succesvol afgerond.

Aansluitend is een nieuwe eerstejaars AIOS gestart, Arpik Kerojan.

5.5. Klachtenregeling

Huisartsenpraktijk Beissel en huisartsenpraktijk Van Beek zijn sinds 2017 aangesloten bij Klachtenpunt Huisartsenzorg Twente. In 2020 zijn er geen klachten gemeld.

5.6. VIM

De procedure waarmee wij werken heet de VIM-procedure. VIM staat voor Veilig Incidenten Melden. “Veilig” wil zeggen dat de melder met een veilig gevoel kan melden wat er misgaat, zonder dat dit leidt tot individuele maatregelen. Door de incidenten niet persoonsgebonden maar systeem gebonden te benaderen kunnen alle medewerkers van onze praktijk zich veilig voelen om incidenten te melden. De incidenten worden geïnventariseerd en geanalyseerd. Op basis van de analyse wordt gekeken hoe het (bijna-)incident in de toekomst voorkomen kan worden. Zodoende kunnen we veilig van de incidenten leren. Dit moet leiden tot een cultuur waarin het melden en bespreken van incidenten vanzelfsprekend wordt.

De volgende werkafspraken zijn gemaakt n.a.v. de VIM-meldingen in 2020:

- het fiatteren van de recepten blijft een aandachtspunt;
- altijd invullen van de SOEP, ook na een visite, anders is het onduidelijk wat er is afgesproken.

5.7. Instrumentarium

Het ijken van het instrumentarium vindt jaarlijks plaats aan de hand van een lijst van alle aanwezige materialen. In 2020 is er een nieuwe autoclaaf aangeschaft.

5.8. AVG

In 2020 hebben er geen datalekken plaatsgevonden. Alle medewerkers mailen op een veilige manier via zorgmail, of met behulp van zivver.

6. Overige gebeurtenissen

6.1. Spoedpost

Op 6 januari 2020 sloot de huisartsenpost in Oldenzaal. Er waren te weinig triagisten om de roosters gevuld te krijgen. Ook de druk op de huisartsen werd steeds groter, mede omdat er problemen waren met het vinden voor huisartsen van praktijken waarvan de praktijkhouder met pensioen ging. Daardoor stond er wel één dienst per week gepland voor de huisartsen en dat zouden er de komende jaren steeds meer worden. Dit alles leidden tot de conclusie dat de HAP in Oldenzaal geen bestaansrecht meer had. Dinkelland en Oldenzaal zijn naar de SHT in Hengelo gegaan en Lossler naar de SHT in Enschede. De sfeer op de HAP in Oldenzaal was altijd goed, een klein team van verpleegkundigen, triagisten en huisartsen. Ons kent ons.

De SHT zit in het ZGT te Hengelo. Een nieuwe post, waar de triagisten in hun eigen ruimte zitten. De afstanden zijn er letterlijk wat groter. Het is wel een echte professionele post. De samenwerking met de Hengelose huisartsen verloopt prettig. Er wordt gewerkt met een regie-arts, dat is echt een aanvulling. Het voorkomt toch nog wel een flink aantal onnodige consulten en visites.

6.2. Beëindiging praktijk Van Beek

Dit is mijn laatste jaarverslag, want ik draag de praktijk op 1 januari 2021 over aan mijn collegae Ingrid Deterink-Krabbe en Marloes Lammerink-Bodde. Het was ook een merkwaardig jaar omdat we het grootste deel ervan werkten in de pandemie van het SARS-CoV-2-virus.

Ik ben 33 jaar huisarts geweest in Oldenzaal. Het eerste jaar werkte ik bij mijn voorganger in de praktijk en in januari 1989 zette ik die praktijk voort als mijn eigen praktijk. Er is in die 32 jaar op het gebied van praktijkvoering enorm veel veranderd. Ik begon met een inloopspreekuur 's morgens en een afspraakspreekuur 's middags. Dat werd later spreekuur alleen op afspraak.

Ik had één assistente, Ellen Grondman, die zelf nog de opleiding tot doktersassistente moest volgen aan de LOI. We hadden nog geen computer. Die kwam er in 1993. Met het part-time werken van Ellen kwamen er uiteindelijk meer assistentes in de praktijk. Twee van hen, Heleen Kamp-Schulenburg en Mirjam Wegink-Minnen, werken op dit moment nog in de praktijk. Anne Lammerink is er de laatste jaren bij gekomen.

De assistente kreeg meer verantwoordelijkheden en taken: bloeddruk meten, oor uitspuiten, uitstrijkjes maken etc. Uiteindelijk leidde deze ontwikkeling in de Nederlandse huisartsenpraktijk ertoe dat een consult bij de assistente terecht ging gelden als een volwaardig consult.

Ik ben altijd bezig geweest met verbetering van de praktijkvoering en liep vaak voorop met nieuwe ontwikkelingen. Zo had ik rond het jaar 2000 een diabetespreekuur met een diabetesverpleegkundige. We stelden de patiënt zelf in op insuline. Dat was nieuw. In 2001 was er een nationale huisartsenstaking. De premie voor arbeidsongeschiktheidsverzekeringen liep op en dat hing samen met uitval door ziekte van huisartsen. De werkdruk was over de hele linie te hoog opgelopen en de honorering liep achter. Er was onvoldoende ruimte voor nieuw personeel. In 2004 liep ik zelf ook tegen de grote werkdruk aan en moest tijdelijk stoppen door burn-out.

Dat was het tegelijk het startsein om het roer helemaal om te gooien. De taken moesten beter verdeeld worden en er moest meer personeel komen. Dat kon inmiddels omdat eindelijk de praktijkondersteuner werd vergoed. Een ander steuntje in de rug was de wijziging van de financiering van de zorg in 2005. Praktijken die veel zelf deden, zoals de mijne, profiteerden daar meer van dan praktijken die veel verwezen.

Esther Pol-Lammerink was al heel vroeg betrokken bij deze ontwikkeling. Zij was één van de eerste POH'ers-somatiek in de praktijk en ze werkt nu nog bij ons. Zij ontwikkelde zich op steeds meer terreinen. Het begon met CVRM en diabetes en daar kwamen COPD, astma, stoppen met roken en fractuurpreventie bij. POH'ers konden zich ook steeds meer in de diepte bekwamen. Dat hebben al onze praktijkmedewerkers trouwens gedaan. Margret Mastenbroek is wat later in het team gekomen na de vestiging van de HOED. Ook een geweldige loot aan de boom want ze neemt veel werk uit handen van de huisarts.

Het roer omgooien betekende ook destijds dat er waarnemers kwamen in mijn praktijk. O.a. Dennis Visschedijk en Annemiek Wagenvoort hebben in mijn praktijk gewerkt. De laatste waarnemer was Ingrid Deterink die uiteindelijk meer dan 10 jaar is gebleven. Ik heb haar al heel lang geleden gezegd dat ze de winkel ooit maar moest overnemen en dat gaat nu dan ook gebeuren.

Een paar jaar na de verbouwing kwam de eerste SPV'er in de praktijk. Matthijs Frémery nota bene, een overbuurjongen van vroeger. Iets later werd de Stichting POH-GGZ opgericht en kregen we POH-GGZ in de praktijk vanuit de stichting. POH-GGZ heeft onze taak enorm ontlast en heeft ook de mogelijkheden voor GGZ in de huisartsenpraktijk duidelijk vergroot. Op dit moment zijn onze POH'ers GGZ Christel Gebbink en Finanda Hartman, vanuit de stichting, en als POH-GGZ Jeugd vanuit de gemeente Marjo Hogenbirk. Daarmee hebben we een stabiele invulling van deze functie.

Nog weer later kregen we een manager in de praktijk. Heel fijn, want er zijn taken die ik als praktijkhouder niet eens leuk vind. Een groot deel daarvan wordt nu door de manager gedaan. Nynke Dirven kan ook heel mooi de opvolgers begeleiden. Dat komt goed uit.

Taakdelegatie was een belangrijke factor in de koerswijziging, meer personeel was een tweede en overnemen van dokterstaken een derde. De vierde factor was samenwerking. Toen ik ergens in 2005 tegen Victor Coopman, ouder en inmiddels gestopt met zijn praktijk, vertelde dat ik wel moest verbouwen met al die veranderingen, verklaarde hij me voor gek. "Geen mens is tegenwoordig nog solist. Zoek een collega die ook in een HOED wil". Zo kwam ik uit bij Hajo Bijland en Ewald Beissel, die beiden ook wel oren hadden naar een HOED. Samen maakten we plannen en daarbij kwam de ondersteuning door Roset in de persoon van Emma Hoogers. Zij was bezig met gezondheidscentra en zij koppelde ons aan een heleboel andere mensen die praktijkruimte in een gezondheidscentrum zochten. Dat was de basis voor het Gezondheidscentrum Oldenzaal.

We hebben jaren de tijd gehad om te filosoferen over wat we belangrijk vonden in de zorg, in de huisartsenpraktijk en in het centrum. Tot onze verbazing misschien wel ontdekten Ewald en ik dat we over heel veel zaken hetzelfde dachten. Verbazing omdat we ook merkten dat we totaal verschillende personen zijn. De overeenkomst in de ideologie heeft er wel voor gezorgd dat we het goed hebben kunnen vinden samen.

Uiteindelijk kwam de HOED er pas in 2012. Op 17 december 2012 trokken we in het helemaal verbouwde pand Prins Bernhardstraat 4. Allemaal nieuwe spullen en een nieuwe omgeving. Assistentes en POH'ers werkten samen en onze Ingrid ging in beide praktijken werken. De kers op de taart was de huisartsenopleiding. Samen met Ewald heb ik twee AMA's en vijf huisartsen opgeleid en nu hebben we nog heel even samen Arpik in opleiding. Het opleiden heeft ons heel veel werkplezier opgeleverd. Het was ook heel leuk om het samen te doen met Ewald en ook in de opleiding van de AIOS merkten we dat we heel vaak dezelfde verbeterpunten zagen, terwijl we helemaal niet hetzelfde zijn als opleiders.

Aan ambitie heb ik nooit te kort gehad. Ik wilde heel graag verder met verbetering van de zorg voor de patiënten met SOLK en ook graag met Positieve Gezondheid. Een beetje tegen de stroom in

misschien want de ontwikkeling van de huisartsgeneeskunde gaat wat mij betreft veel te veel de technische kant op. Hulpvraagverheldering wordt overgeslagen en we bepalen vitamines en doen echo's terwijl dat niet nodig is. De techniek verdrijft het gesprek uit de spreekkamer. Ik hoop echt dat mijn opvolgers die trend kunnen keren in hun eigen praktijk.

SOLK en Positieve Gezondheid had ik heel graag met Ewald willen uitwerken maar helaas werd hij ziek op het moment dat we ermee aan de slag wilden. Dat heeft de vaart er echt uit gehaald. Het belangrijkste is dat hij erbovenop komt en in de praktijk de smaak weer te pakken heeft. Persoonlijke tegenslagen hebben ook mijn loopbaan voor een groot deel bepaald. Ze horen erbij en je leert vanzelf dat je je leven en werk niet helemaal kunt sturen. Nu aan het eind van mijn werk kan ik me erbij neerleggen dat ik niet alles heb gedaan wat ik wilde. Van een totaal verwaarloosde praktijk naar een heerlijke, goedlopende werkplek met geweldig personeel, in een HOED, in een gezondheidscentrum. Ik ben best wel tevreden.

Het laatste jaar was anders dan anders. We hebben minder patiënten op het spreekuur gehad door de Covid-19-pandemie. Voor mij was het daardoor rustiger. Ik vond het wel riskant. Ik hoor bij de risicogroep en ik vond het echt geen lolletje om naar een patiënt te gaan met misschien wel Covid. Ik ben blij dat ik in mijn werk afscheid mag nemen van de pandemie.

Door de pandemie is het niet mogelijk om afscheid te nemen zoals collegae dat voor mij gedaan hebben: met een receptie en rijen mensen. Ik vind dat helemaal niet erg. Je kunt bij een receptie niet eens met iemand in gesprek. Er is me gezegd dat patiënten wél behoefte kunnen hebben aan afscheid nemen. In mijn afscheidsbrief aan de patiënten heb ik aangegeven dat ze me een kaartje kunnen sturen. Dat wordt nu vaak gedaan en ik vind de reacties ook heel warm.

Mijn praktijk wordt overgenomen. Met heel veel plezier zie ik hoe de opvolgers ermee aan de slag gaan. Ze maken plannen en hebben ideeën. Ze willen alles leren en goed van start gaan. Misschien maken zij er niet helemaal een volgende cyclus van 32 jaar praktijkhouder van, maar vast wel een flinke periode. Ze hebben een heel goede basis met de huidige medewerkers en genoeg faciliteiten. Ik hoop dat ze kunnen werken aan hun ambities en dat ze aan het einde van hun loopbaan net zoals ik kunnen zeggen dat ze er echt wel iets van hebben gemaakt en tevreden terug kunnen kijken op hun werk.

Hans van Beek, 33 jaar huisarts in Oldenzaal

6.3. Start praktijk De Haer

Eind 2019 werd duidelijk Hans van Beek per 1 maart 2021 met pensioen zou gaan. Op dat moment was Ingrid Deterink ruim 10 jaar als waarnemend huisarts werkzaam bij praktijk Van Beek en het voelde als een natuurlijke, volgende stap om het proces in te gaan van de overname van de praktijk. Samen met Marloes Lammerink is Ingrid in november 2019 voorzichtig begonnen met verkennende gesprekken waarbij ook Nynke Dirven, de manager, aansloot.

In de loop van 2020 werd duidelijk dat de pensioendatum werd bijgesteld naar 1 januari 2021. Marloes en Ingrid hebben in 2020 bij Roset het visietraject doorlopen. Wat voor praktijk hebben we eigenlijk? Wat vinden we belangrijk? Hoe willen we dat gaan doen? Hierbij zijn we uitgegaan van onze eigen waarden en normen. Die bleken, heel verrassend, erg overeen te komen. Ze hebben besloten de naam van de praktijk per 1 januari 2021 te veranderen in 'Huisartsenpraktijk de Haer'.

Op 20 november 2020 is er een teamdag georganiseerd met het personeel van praktijk De Haer. Daarin was er aandacht voor wat eenieder belangrijk vindt. Dit werd door iedereen als zeer zinvol ervaren.

7. Gevolgen werkzaamheden door Corona

7.1. Gevolgen van corona voor de assistentes

- het vraagt om een strakke triage, zodat de huisartsen veilig hun spreekuur kunnen doen;
- meer druk aan de telefoon, patiënten die geïrriteerd zijn omdat ze niet mogen komen vanwege klachten of vanwege een sneltest die negatief maar niet geldig is. Veel regels die steeds weer anders zijn;
- heel veel telefoon, veel vragen over corona, niet weten wat te doen bij klachten of contact hebben gehad met positief getest persoon;
- tafels en stoelen schoonmaken in de wachtkamer;
- diensten op de coronapost.

7.2. Gevolgen van corona voor de huisartsen

- tijdens de eerste golf in het voorjaar werden de spreekuren flink afgeschaald. We gingen steeds meer telefonische consulten doen en waar nodig gingen we beeldbellen;
- patiënten met koorts, hoesten, benauwdheid, pijn op de borst, keelpijn etc. mogen sinds die tijd niet meer op de praktijk komen;
- als tijdens een telefonisch of beeldbelconsult wordt ingeschat dat een patiënt toch echt beoordeeld moest worden kon dat of met een visite in PBM, of met een consult op de coronapost;
- alle normale routine is eigenlijk weg, continu moet er worden nagedacht of iets wel of niet 'zomaar' gezien kan worden. Het wordt ondertussen wel steeds normaler om op de coronamanier naar casussen te kijken;
- de spreekuren zijn wel minder dan in normale tijden.

7.3. Gevolgen van corona voor de POH

- alleen noodzakelijke zorg in de praktijk zien;
- lastige beslissingen wie wel/ niet laten komen;
- veel afspraken telefonisch en dat blijft lastig als je de patiënt niet ziet;
- geen longfunctieonderzoeken;
- huisbezoeken beperken.

7.4. Coronapost

De coronapost is 30 maart 2020 opgericht, voor patiënten die eventueel een coronabesmetting kunnen hebben. Hieraan werken alle huisartspraktijken in Oldenzaal mee. Er is een roulatieschema wie hier dienst draait. In eerste instantie alle middagen, sinds de zomer op de maandag, woensdag en de vrijdagmiddag. Hier worden alle patiënten gezien in PBM. Als de patiënt klachten heeft die kunnen zijn veroorzaakt door coronavirus, wordt er door de assistente van de eigen huisarts een afspraak geregeld op dat speciale spreekuur.

8. Evaluatie doelstellingen 2020

Verbeterpunt 1: Zorg aan patiënten met SOLK verbeteren

Resultaat: Er is in 2019 al een start gemaakt, maar de interviews door Hans van Beek zijn niet echt van de grond gekomen. Hans van Beek wilde er in 2020 mee verder gaan. Helaas heeft corona in 2020 roet in het eten gegooid.

Verbeterpunt 2: Een patiëntenportaal kiezen

Resultaat: De praktijken hebben zich aangesloten bij project OPEN en worden zo door de zorggroep THOON op de hoogte gesteld van de ontwikkelingen. In september 2020 heeft praktijk van Beek zich aangesloten bij het portaal van GCM. Er hebben nog geen patiënten gebruik gemaakt van deze optie. Praktijk Beissel zal in 2021 volgen. Ook de aansluiting van beide praktijken op de verschillende PGO's volgt in 2021, dit moet nog worden geregeld door CGM.

Verbeterpunt 3: Overdracht praktijk van Beek aan opvolgers en Marloes en Ingrid

Resultaat: Heel 2020 hebben Hans, Marloes, Ingrid, Ewald en Nynke zich voorbereid op de overdracht van praktijk Van Beek aan opvolgers Marloes Lammerink en Ingrid Deterink. Per 1 januari 2021 vormen zij praktijk De Haer. De overdracht is soepel verlopen. Begin 2021 moeten er nog wel wat kleine dingen geregeld worden. Praktijk De Haer is ook weer een maatschap gaan vormen met Beissel. Beide praktijken krijgen in 2021 een eigen website.

9. Doelstellingen 2021

Verbeterpunten Praktijk De Haer	
Achtergrond	Praktijk De Haer is per 1 januari 2021 gestart. Tijdens de teamdag in november 2020 zijn er een aantal speerpunten met elkaar bepaald voor 2021.
Doel	Het belangrijkste voor 2021 is ook iedereen te laten wennen aan de nieuwe omstandigheden: werkgever zijn, nieuwe werkgever krijgen, andere werkafspraken, nieuwe gewoontes etc.
Acties	<ul style="list-style-type: none"> • Een gezamenlijk koffiepauze in de ochtend • Agenda's aanpassen • Communicatie via HAweb • Werkzaamheden POH-ouderenzorg evalueren • Overlegstructuur verbeteren • Praktijkoverleg tijdens werktijd met broodje • HOED-overleg tijdens werktijd met broodje • Website
Tijdspad	Start eerste kwartaal 2021 Evaluatie elk praktijkoverleg gedurende 2021.
Verantwoordelijk	Marloes, Ingrid, Nynke en alle medewerkers van praktijk De Haer.

Verbeterpunten Praktijk Beissel	
Achtergrond	Praktijk Beissel is een goed lopende praktijk. Na wat onrustige jaren kunnen kan er nu weer meer verbeteringen worden opgepakt.
Doel	Spreekuren van praktijk Beissel beter invullen en de samenwerking met praktijk De Haer handhaven.
Acties	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe waarnemend huisarts regelen voor maandag en dinsdag. • Assistentie Anne osteoporose spreekuur laten oppakken. Ze zal hiervoor een scholing moeten volgen. • Assistenten-sprekuren meer vullen. • Werkzaamheden POH-ouderenzorg evalueren. • Communicatie via HAweb • Overlegstructuur verbeteren • HOED-overleg tijdens werktijd met broodje • Website
Tijdspad	Januari 2021 nieuwe waarnemer regelen. Overige acties in heel 2021. Eind 2021 evalueren.
Verantwoordelijk	Ewald, Nynke, Margit, Anne, Margret en Kirsty.

10. Jaarplan 2021

Onderwerp	Doel	Acties	Planning
Scholing	Alle medewerkers zijn op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen	Bijhouden scholingsmogelijkheden en juiste scholing volgen.	Hele jaar
Accreditatie	Het keurmerk behouden en gericht werken aan kwaliteitsverbetering volgens de nieuwe normen	Evaluëren oude protocollen en werken aan de nieuwe landelijk vastgestelde normen. Thema Lean verder uitwerken.	Hele jaar
HOED	Samenwerking voortzetten	Gezamenlijke besprekingen vier keer per jaar	Hele jaar
Vaardighedencarrousel	Bekwaamheid en bevoegdheid gedelegeerde handelingen toetsen	Lijst invullen en bijhouden per medewerker	November/december
Protocollen/ werkafspraken	Up-to-date houden	Protocol bespreken	Elke HOED-vergadering één