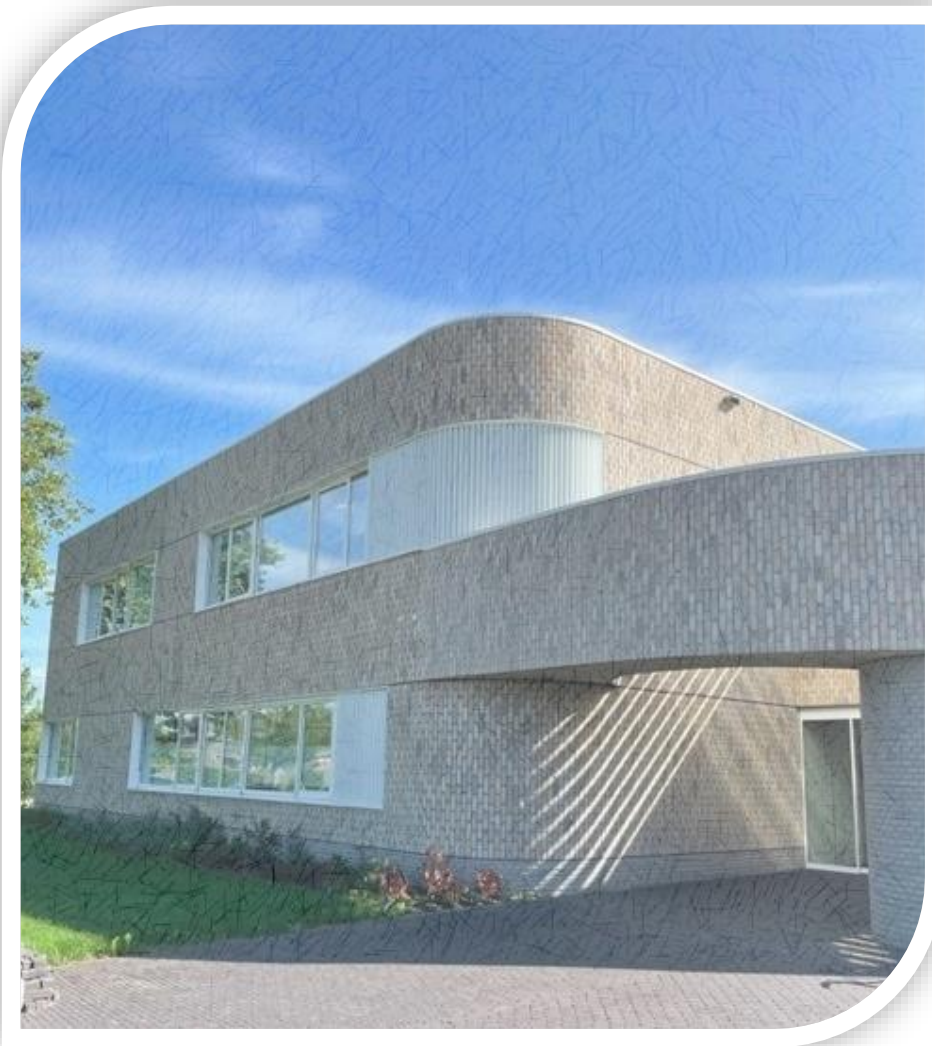


# JAARVERSLAG 2024





## Inhoudsopgave

|   |   |
|---|---|
| INHOUDSOPGAVE .....   | 2 |
| INLEIDING .....   | 3 |
| VERSLAG KALENDERJAAR 2024 .....                                       | 4 |
| VERRICHTE (INTERNE EN EXTERNE) METINGEN .....                         | 5 |
| IN-UITSTROOM PATIËNTEN .....  | 5 |
| GELEVERDE PATIËNTENZORG .....   | 6 |
| VERRICHTE PREVENTIEVE ACTIVITEITEN .....                              | 6 |
| GEMELDE INCIDENTEN EN VERRICHTE HERSTELACTIES .....                   | 7 |
| GEMELDE EN AFGEHANDELDE KLACHTEN .....                                | 7 |
| DOORGEVOERDE VERBETERINGEN TEN OPZICHTE VAN DE GESTELDE DOELEN: ..... | 8 |
| DOELEN EN VERBETERPLANNEN KOMEND JAAR .....                           | 8 |



## Inleiding

U leest het jaarverslag 2024 van de Huisartsengroepspraktijk Rijssen.

Dit jaarverslag vormt een evaluatie van de gebeurtenissen, het gevoerde beleid en de bereikte resultaten van het afgelopen jaar.

Het jaarverslag is in eerste instantie bedoeld voor gebruik binnen onze praktijk en dient als evaluatie van het uitgevoerde beleid. Daarnaast is het een instrument om onderwerpen voor verbetering te selecteren en om beleidsvoornemens voor de komende jaren te maken.

Dit jaarverslag vormt in combinatie met het beleidsplan onze blauwdruk van de praktijk en geeft inzicht in onze werkwijze.

Geïnteresseerden kunnen de beknopte versies van het beleidsplan en jaarverslag inzien via onze website [www.huisartsengroepspraktijk.nl](http://www.huisartsengroepspraktijk.nl)



## Verslag kalenderjaar 2024

Het tweede jaar aan de Dokter Stokkersstraat. De periode van gewenning en laatste aanpassingen aan-en rondom het gebouw ligt achter ons. In 2024 hebben we ons volledig kunnen richten op de huisartsenzorg.

De duur van een consult bleef liggen op 15 minuten en de huisartsenbezetting was gedurende het jaar stabiel. Eind 2024 is besloten om een vacature voor een Hidha uit te zetten, voorsortierend op de toekomst.

In het voorjaar vertrokken twee assistentes, waardoor we genoodzaakt waren een vacature voor een doktersassistente uit te zetten. Deze is vervuld door middel van een BBL werk- en leertraject.

De eerste maanden van 2024 stonden ook in het teken van de driejaarlijkse NHG accreditatie. Protocollen, werkafspraken en verschillende kwaliteitsnormen zijn opnieuw bekeken en beoordeeld. Na een prettige audit op 11 april zijn we erin geslaagd het certificaat opnieuw te behalen. Hier zijn we als team trots op!

Verder waren er in 2024 genoeg andere noemenswaardige gebeurtenissen. Hieronder een aantal opsommingen:

- Voorbereiding associatie van Lisa Harenberg
- Vertrek van waarnemend huisarts dokter Krohnke
- Afronding van tweede SOH opleidingstraject.
- Opleiden van doktersassistentes (BOL + BBL)
- Vacature POH-GGZ najaar 2024
- Praktijk van dokter Harenberg en dokter Oosthoek open voor nieuwe patiënten
- Uitbreiding van CVRM spreekuur
- Papierloos prikken d.m.v. lab-online
- Toetreding tot gezamenlijke regionale cliëntenraad
- Uitvoeren + toetsing RI&E
- Griep- en pneumokokkenvaccinaties
- Implementatie terugbelverzoek in telefooncentrale
- Uitbrengen nieuwsbrief december 2024
- Gevel- buitenreclame en bewegwijzering centrale hal

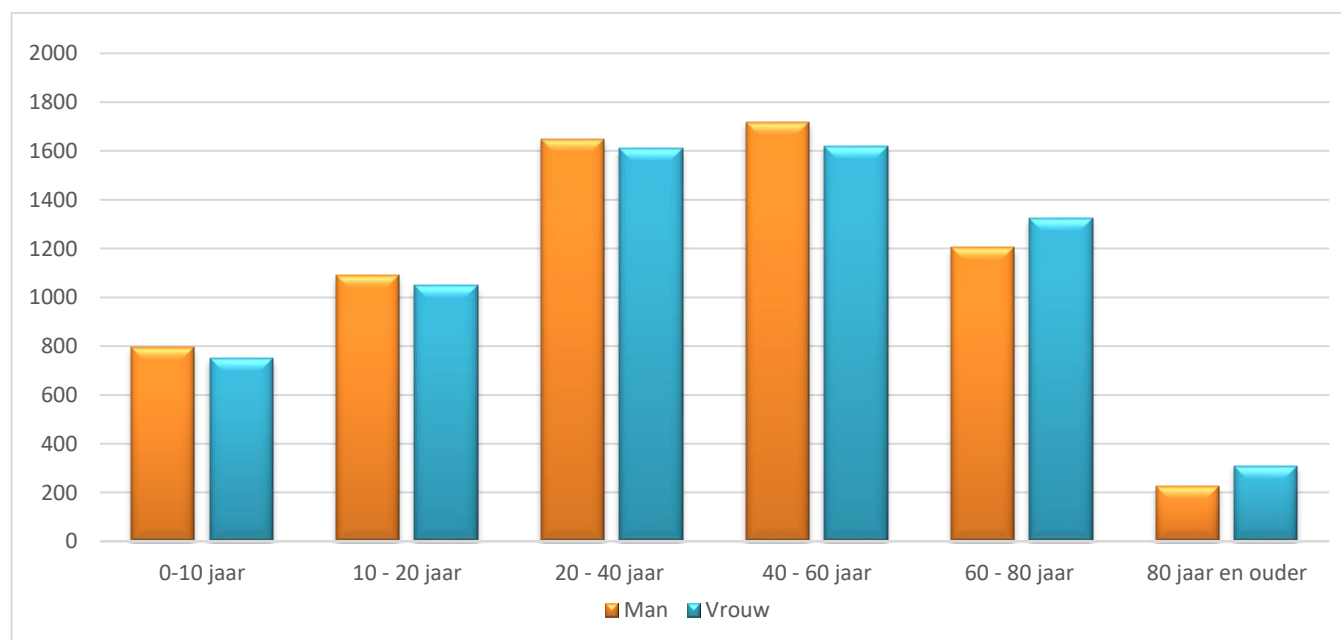
## Verrichte (interne en externe) metingen

- Laatste patiëntenenquête ter voorbereiding van de NHG accreditatie.
- Risico analyse uitgebreid maart 2024.
- NHG accreditatie april 2024.
- RI&E mei 2024.
- Diverse metingen t.b.v. van onze chronische zorg, oproepsysteem en declaratiesysteem.
- Kwaliteitscontroles aan de hand van een intern audit systeem.

---

## In-uitstroom patiënten

Op 01-01-2024 stonden er 13171 patiënten ingeschreven en op 31-12-2024 waren dit er 13323. Het aantal patiënten is in de verslagperiode gestegen met 152 patiënten.





## Geleverde patiëntenzorg

In 2024 is er een vergelijkbare hoeveelheid zorg verleend t.o.v. 2023 en onze preventieve zorgverlening en ketenzorg heeft zijn doorgang kunnen vinden. Door het opleiden twee assistentes hebben we het CVRM spreekuur verder kunnen uitbreiden.

Het totale patientenaantal is gestegen t.o.v. voorgaande jaren. Dit komt doordat de praktijk van dokter Harenberg en dokter Oosthoek open is gegaan voor inschrijving van nieuwe patiënten.

Het aantal binnenkomende telefoontjes bleef ook in 2024 hoog. Daardoor waren op sommige momenten de wachttijden langer. Naast de telefonie zagen we ook een stijgende lijn in het gebruik van de digitale middelen, zoals E-mail. De verwachting is dat dit de komende jaren verder gaat toenemen.

We hopen de digitale bereikbaarheid op termijn te verbeteren, door een eventuele overgang naar een nieuw Huisartsen Informatie Systeem (HIS).

---

## Verrichte preventieve activiteiten

- **Griepvaccinaties**

Zoals elk jaar zijn de griepvaccinaties door ons uitgevoerd in het kader van de landelijke griepcampagne. In 2024 zijn de vaccinaties weer gezet in de praktijk. Het opkomstpercentage lag lager dan voorgaande jaren, namelijk 45 %

- **Pneumokokkenvaccinatie**

De pneumokokkenvaccinatie is per 2020 opgenomen in het vaccinatieprogramma en wij hebben dit gelijktijdig verzorgd met de griepvaccinaties. Het opkomstpercentage van deze vaccinatie was lager dan voorgaande jaren, namelijk 38%.

- **Bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker**

Ten behoeve van het bevolkingsonderzoek naar baarmoederhalskanker hebben onze assistentes de uitstrijkjes verzorgd.

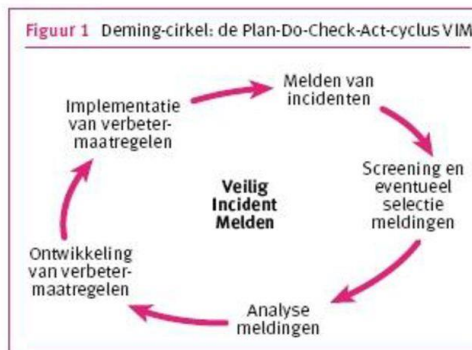
- **Stoppen met roken**

Huisartsen en praktijkondersteuners hebben patiënten gestimuleerd om te stoppen met roken. Patiënten die een stoppoging wilden ondernemen konden begeleiding krijgen op het spreekuur bij de praktijkondersteuner.

## Gemelde incidenten en verrichte herstelacties

In de verslagperiode hebben we net als voorgaande jaren weer actief gebruik gemaakt van de mogelijkheid om intern (bijna) incidenten te melden. Er zijn 45 meldingen geweest en deze zijn geanalyseerd door de VIM-commissie en besproken met het hele team tijdens het kwaliteitsoverleg. De herstelacties en verbeterplannen die bijdroegen aan kwaliteitsverbetering van onze zorgverlening betroffen zaken als overdracht, documentatie en (herhaal)medicatie.

## VIM cirkel



## Gemelde en afgehandelde klachten

In de verslagperiode zijn er 2 klachten ingediend en deze zijn naar tevredenheid van de klager afgehandeld.

De volgende verbeterplannen en projecten zijn succesvol uitgevoerd

| Kwaliteitsdomein        | Onderwerp of titel  | Resultaat  |
|-------------------------|---|--|
| Automatisering          | Implementatie terugbelverzoek telefooncentrale (8.00-10.00 uur) | Gemiddeld 8 – 15 terugbelverzoeken per dag. Patiënten tevreden over de nieuwe optie. |
| Kwaliteitsverbeteringen | NHG praktijkaccreditatie  | Succesvol doorlopen. Certificaat behaald.  |
| Kwaliteitsverbeteringen | Clëntenraad   | Toetreding tot gezamenlijke regionale cliëntenraad.                                  |
| Medische zorg           | CVRM spreekuur  | Uitbreiding van CVRM assistentes.  |
| Personeel               | SOH   | Afronding van tweede SOH opleiding.  |
| Meting & feedback       | Interne controle  | Diverse metingen uitgevoerd op basis van registratie, hygiëne, kwaliteit en privacy  |
| Gebouw - inventaris     | Kamer GGZ   | Kamer met dakraam gereedgemaakt voor gebruik POH GGZ.                                |
| Gebouw – inventaris     | RI&E  | RI&E uitgevoerd en door externe partij getoetst. Laatste punten in 2025 afhandelen.  |

Doelen en verbeterplannen komend jaar

| Kwaliteitsdomein        | Onderwerp of titel                         | Gewenst resultaat   |
|-------------------------|--|---|
| Automatisering          | HIS  | Vorbereiding overgang ander HIS   |
| Kwaliteitsverbeteringen | Handboek en protocollen doorlopend updaten | Schoon en overzichtelijk handboek   |
| Kwaliteitsverbeteringen | Kwaliteitscontroles                        | Controles blijvend uitvoeren aan de hand van een interne controle lijst                   |
| Kwaliteitsverbeteringen | RI&E                                       | Restpunten RI&E doorlopen.  |
| Personeel               | Opleiden                                   | Het afronden van BBL traject doktersassistente  |
| Personeel               | SOH - omloop                               | Het SOH spreekuur uitbreiden in combinatie met een omloopfunctie. Start pilot in januari. |
| Gebouw – inventaris     | BHV  | BHV ontruimingsoefening plannen. Aantal BHV'ers uitbreiden.                               |
| Gebouw – inventaris     | Nieuwbouw                                  | Interne verbouwing (t.b.v. priklab en triagekamer)  |