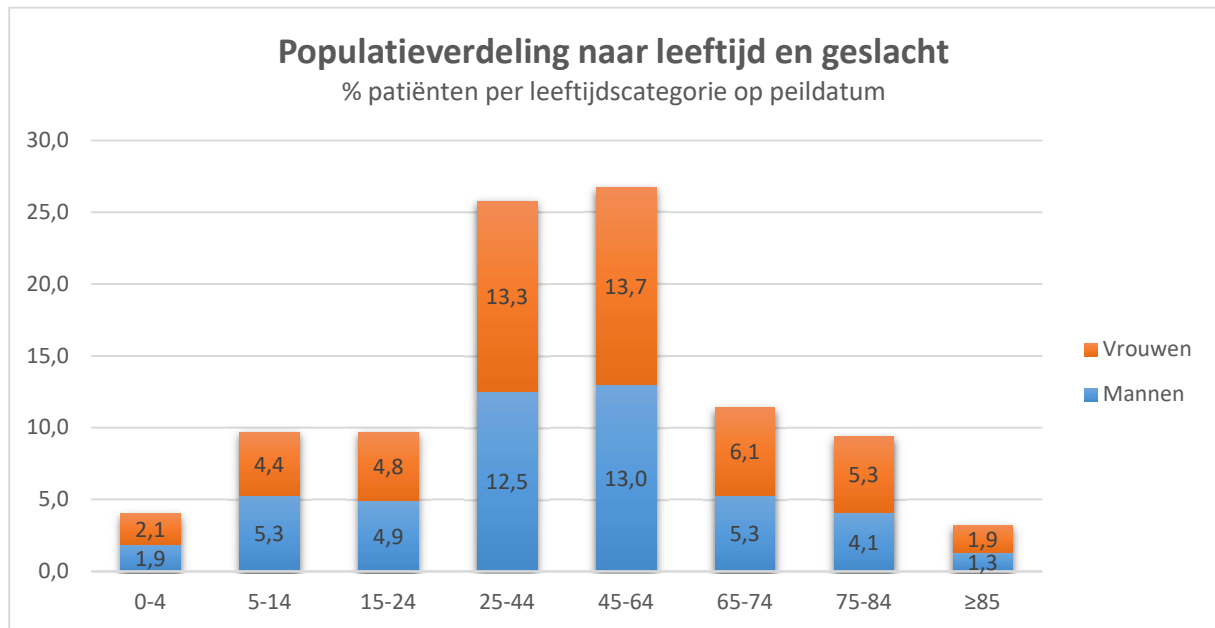




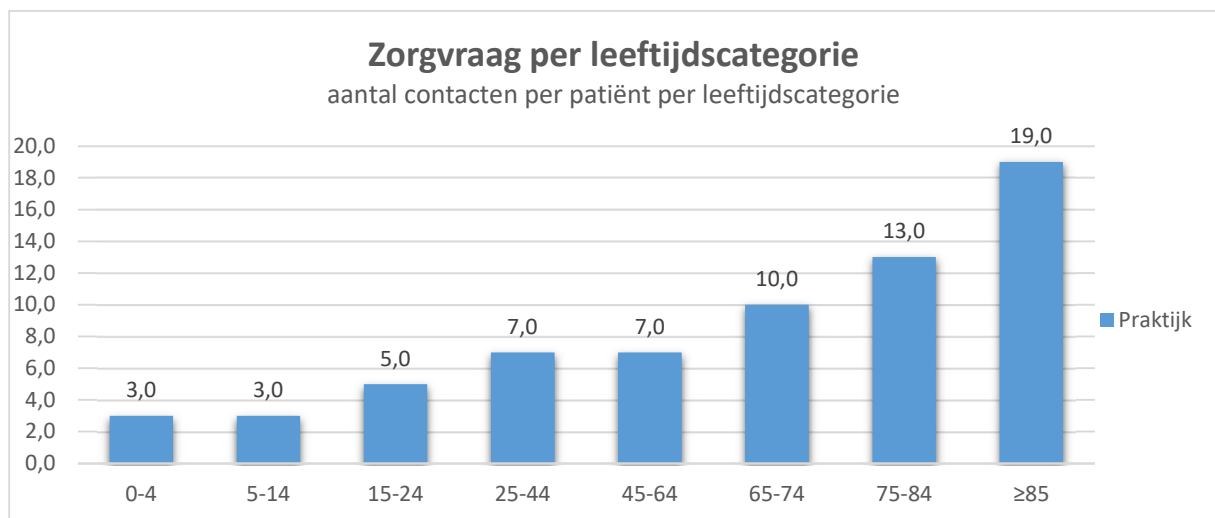
Huisartsenpraktijk De Raepop

JAARVERSLAG 2025

1. Gegevens van de praktijk



Op 31-12-2025 waren in de praktijk 5828 patiënten ingeschreven met bovenstaande verdeling, bijna 19% hiervan is woonachtig in een opslagwijk



Uit de analyse van de zorgvraag in de praktijk blijkt dat deze, zoals verwacht, oploopt met het oplopen van de leeftijd. Het verrast ons wel dat de leeftijdscategorie 0-4 niet meer zorgvraag heeft dan de 5-14 jaar.

2. Terugblik op het jaar: verbeterplannen en acties

Verbouwing

Het afgelopen jaar hebben we de praktijk verbouwd. Er is een gemeenschappelijke ruimte gemaakt in de backoffice, de keuken is vernieuwd, de balie is verbouwd, de wachtkamer is veranderd en in alle spreekkamers staat nu hetzelfde meubilair.



SOH opleiding

In het kader van het project meer tijd voor de patiënt volgt Tamara de opleiding spreekuur ondersteuner huisarts. Tamara leert 15 klachten zelfstandig af te handelen, waardoor de werkdruk op het spreekuur van de huisarts wordt verlaagd.

ICT/ Telefonie/ Patchkast

Dit jaar stond in het teken van een nieuwe telefooncentrale, veranderd van hardware betreft ICT en het volledig vernieuwen van de patchkast. Dat laatste genoemde is gezondheidscentrum breed opgepakt. Daarmee voldoen we ook aan de verzekering voor de brandbeveiliging.



AED cursus

De jaarlijkse verplichte AED cursus is uitgevoerd. We zijn allemaal weer voor 1 jaar bevoegd en bekwaam om te reanimeren.

Samenwerking Forward GGZ

De samenwerking met Forward is geïntensiveerd. We kunnen nu al onze patiënten naar hen verwijzen, terwijl zij eerder alleen in een straal van 1 km patiënten rondom hun praktijk aannamen. Daarnaast kunnen we sinds dit jaar, laagdrempelig teleconsultaties doen waarbij we advies kunnen vragen aan de psychiater.

Huisarts in opleiding

Dit jaar is in maart een AIOS gestart. Zij werkt gemiddeld 3 dagen per week mee in de praktijk. Wendy en Rian zijn erkend opleider aan de Radboud universiteit.

3. Metingen en rapportages in het kader kwaliteitsbeleid

a. VIM meldingen

Er waren 20 VIM meldingen over het jaar 2025 waarbij 2 thema's opvallend oververtegenwoordigd waren. 1 daarvan was op zorginhoudelijk vlak aangaande preventieve SOA-testen waarbij door de AIOS een nieuw protocol is ingevoerd. Daarnaast was er sprake van een aantal administratieve vergissingen veroorzaakt door identieke geboortedata waarbij nieuwe werkafspraken zijn gemaakt. Bij de analyse van de VIM meldingen komend jaar zullen we er specifiek op letten of deze thema's niet meer oververtegenwoordigd zijn.

b. Klachten

Er zijn geen klachten binnengekomen over 2025.

c. Patiënttevredenheid

Opvallend is dat bij alle drie de praktijkhouders veel hoger dan het landelijk gemiddelde wordt gescoord op de mate van tijd tijdens het consult, geruststellen en luisteren. Ook over voorlichting, preventie en uitleg zijn patiënten meer dan gemiddeld tevreden. Het enige wellicht negatieve punt is dat de uitlooptijd langer is dan gemiddeld (waarbij patiënten overigens in de opmerkingen regelmatig aangeven dit niet als vervelend te ervaren). Hierbij hebben ervoor gekozen in het kader van Meer Tijd voor de Patiënt de agenda aan te passen door gemiddeld 4 patiënten per uur te plannen. Bij de volgende enquêtes zullen we zien of dit effect heeft gehad. Daarnaast willen we de volgende keer zowel de vaste waarnemer als de PA mee laten doen met het afnemen van enquêtes.

d. Medewerkerstevredenheid

Uit de medewerkers enquêtes viel vooral op dat de assistentes tijd missen om hun administratieve taken goed te verrichten en patiënten terug te kunnen bellen. Dit was met een knelpunt aan het einde van de dag en na het ochtendspreekuur. Om dit te ondervangen is ervoor gekozen de telefonische bereikbaarheid aan te passen van 8,5 uur per dag naar nu een pauze in bereikbaarheid (behalve voor spoed) tussen 11:00-13:30 en van 16:30-17:00 (dus 6 uur volledige bereikbaarheid). Hiermee blijven we, zoals passend binnen onze visie, laagdrempelig en goed bereikbaar zonder de medewerkers te overbelasten. In de volgende enquête zal het effect gemonitord worden.

Doordat we dit jaar zijn overgestapt van telefonie naar V-care, zijn er tal van mogelijkheden om onze bereikbaarheid te vergroten. In de eerste plaats kunnen we de wachtrij beter beheren. Op alle werkplekken is het mogelijk in te loggen op de wachtrij, waardoor iedereen theoretisch kan mee bellen, een spoed- of overleglijn kan beantwoorden.

Ook is beter inzichtelijk wanneer op de dag de telefoon het drukst bezet is, welke telefoontjes niet beantwoord worden. Het pakket valt in de toekomst verder uit te breiden met terugbel verzoeken, beeldbellen, herhaalreceptuur (door AI gestuurd), opnemen van telefoongesprekken voor kwaliteitsverbeteringen. Op basis daarvan kunnen we een nieuwe triage cursus aanbieden.

e. Risicoanalyse

Op dit moment wordt de risico analyse afgenomen en deze zal verwerkt worden in het jaarverslag van 2026.

f. Scholing

De scholingen waar we praktijk breed het meeste effect van hebben ervaren zijn de triagecursussen voor de assistentes die zij in het kader van Meer Tijd voor de Patiënt allemaal hebben gevolgd waarbij naast aandacht voor de algemene triage ook veel aandacht is geweest voor omgaan met agressie. Daarnaast heeft de hele praktijk deelgenomen aan de scholingen t.a.v. positieve gezondheid en omgaan met laaggeletterdheid. Ook de veiligheid binnen de praktijk is weer gewaarborgd door deelname aan een BHV cursus door alle praktijkhouders en de AED training door iedereen. Daarnaast heeft iedereen uiteraard de nodige individuele scholingen gevolgd.

3. Verbeterplannen 2026

Aankomend jaar willen we werken aan een aantal nieuwe doelen:

- **Samenwerking gezondheidscentrum:** Aankomend jaar ligt er een plan voor samenwerking gebouw breed. Er wordt op structurele basis vergaderd waarin thema's worden besproken/afgesproken zoals: parkeerbeleid, BHV, schoonmaak, eindafrekening/ contact eigenaar.
- **Polyfarmacie:** Aankomend jaar wordt er een extra financiering aangevraagd bij het achterstandsfonds om de patiëntenpopulatie samen met de apotheker goed in beeld te krijgen.
- **Triage cursus:** Doordat nu beter inzichtelijk is qua dataset betreft telefonie, wordt een nieuwe triagecursus aangeboden voor de assistentes.
- **Bieden van extra opleiding voor zorgprofessionals**
- **In 2026 staat de herhaling van de praktijkaccreditatie weer op het programma**