

# Jaarverslag 2022



**Huissen, 01-05-2023**

## Inhoud

Terugblik	3
Team	6
Cijfers	7
Verrichtingen	7
Preventie	11
Chronische zorg	13
Kwaliteit	15
Samenwerking	16
Beleidsplan	18

## **Terugblik**

Er is veel gebeurd en gedaan in 2022. Hieronder treft u wat hoogtepunten aan.

### **Praktijkfiets**

In het voorjaar heeft de praktijk een visitefiets aangeschaft. Wij hebben al vele kilometers op deze fiets afgelegd. Lekker gezond op weg en ook nog beter voor het milieu!

### **Zwangerschapsverlof Demi Spaan**

Demi Spaan, onze doktersassistente is bevallen van een gezonde dochter.

### **Doktersassistente Lieke Opgenoort**

Lieke Opgenoort was op 1 september 12,5 jaar werkzaam als doktersassistente in de praktijk.

### **Huisarts 50 jaar**

Huisarts Patrick Poels heeft Abraham gezien. Dit heeft de praktijk gevierd met een heuse Abraham pop in zijn spreekkamer. Alle medewerkers hebben een leuk filmpje in elkaar gezet om hem te feliciteren.

### **Praktijkondersteuners GGZ: Rene Wasser en Karin Verlaan**

De praktijk heeft verschillende praktijkondersteuners GGZ gehad om onze vaste praktijkondersteuner GGZ Bernadette Bouwmeister tijdelijk te vervangen. De praktijk is hen erg dankbaar dat ze ons hebben willen ondersteunen hierin.

### **Praktijkondersteuner Somatiek**

Mechteld Schuijt heeft aangegeven ons te verlaten om elders haar vak te uitoefenen. Laleh Atai heeft haar werkzaamheden overgenomen.

### **Medisch Centrum Loovelden lustrum**

Het Medische Centrum bestond 10 jaar. Dit hebben wij gevierd met een gezamenlijke activiteit Jou de Boules met een lekker hapje en drankje.

### **Praktijkmanager**

In een grote praktijk is er steeds meer te regelen en te managen. Onze doktersassistente Lieke heeft afgelopen jaar de opleiding Praktijkmanager gevolgd. In 2023 gaat ze de

vervolgopleiding volgen. Lieke blijft voorlopig in de praktijk ook werkzaam als doktersassistente.

### **Co-assistent RadboudUMC**

Berend Broeren heeft in onze praktijk zijn coschap huisartsengeneeskunde gelopen van juli t/m september.

### **Filmen arbeidscampagne doktersassistente**

Onze zorggroep, Onze Huisartsen, heeft de doktersassistentes benaderd om te vragen of ze mee wilden helpen met een wervingscampagne voor doktersassistentes. Hiervoor is er een team vanuit Onze Huisartsen een hele dag aanwezig geweest in de praktijk om foto's te maken en het werk van een assistente te filmen.

<https://johnsonmarketing.nl/werk/onze-huisartsen/>

### **Filmen longfunctietest Patrick Poels met Mandy**

We hebben een bijdrage geleverd aan de verbetering van de afname van longfunctie testen in de Nederlandse huisartsenpraktijken. In onze praktijk hebben we hiervoor een duidelijke instructie film opgenomen (Mandy en Patrick) samen met Sanne (Onze Huisartsen) en Sylvia (Rijnstate). <https://www.onzehuisartsen.nl/nieuws/spirometrie-advies-bij-verlaagde-fvc/>

### **Landelijke actiedag huisartsenstaking #iedereeneenhuisarts**

De praktijk heeft meegedaan op 1 juli met een landelijke staking om aandacht te vragen voor de hoge werkdruk in de huisartsenzorg. De praktijk was daardoor een middag gesloten met uitzondering voor spoedgevallen.

### **Patiëntenpanel**

In september hebben wij een klankboard bijeenkomst georganiseerd in het Zilverhuus. We wilden weten hoe patiënten de veranderde zorg in de Corona periode hebben ervaren en wat hieruit de leerpunten zijn voor de toekomst? Een paar bevindingen delen we hier graag. Het persoonlijke contact met de assistentes werd als zeer waardevol ervaren in Corona tijd. Er liggen daarnaast veel opties om via de MedGemak+ app afspraken te maken en medicijnen te bestellen. Ook werd het stellen van een vraag aan de praktijk via deze app als zeer waardevol ervaren. De praktijk gaat met de tips aan de slag in 2023 d.m.v. een nieuw project (Lean werken).

### **Onze Huisartsen**

In oktober is huisarts Patrick Poels voorzitter geworden van Onze Huisartsen Coöperatie regio Arnhem eo.

### **Afscheid Jacqueline van Geelen**

Doktersassistente Jacqueline van Geelen is na al lange tijd ziek te zijn geweest gestopt met werken in onze praktijk. Ze heeft dit zelf met een persoonlijke tekst vermeld op de praktijkwebsite. We danken haar voor de langdurige inzet voor onze praktijk.

## Team

In 2022 bestaat het team uit 11 personen (31-12-2022)

### Huisartsen:

Carla Bles (werkdagen maandag, woensdag en vrijdag).

Patrick Poels (werkdagen maandag, dinsdag en vrijdag)

Sabrina Aarntzen (werkdagen maandagochtend, dinsdag en donderdag)

### Waarnemend huisarts:

Josanne Steenbergen (werkdagen dinsdagochtend, woensdag en donderdag)

### Doktersassistenten:

Mandy van Doornik- Peer (werkdagen maandag, dinsdag en donderdagochtend)

Lieke Opgenoort (werkdagen maandag, woensdag en vrijdag)

Demi Spaan (werkdagen dinsdag, woensdag en donderdag)

### Praktijkondersteuners:

Karin de West POH somatiek en ouderenzorg (werkdagen woensdag en vrijdag)

Laleh Atai POH somatiek (werkdagen dinsdag en woensdag)

Bernadette Bouwmeister POH GGZ (werkdagen maandag en vrijdag)

### Schoonmaakster:

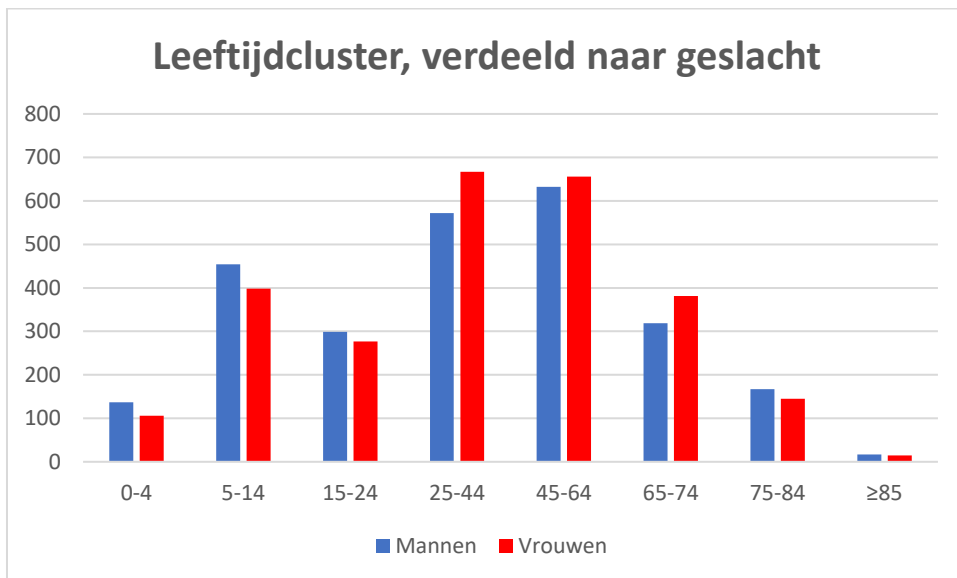
Dawnette van Aalten (werkdagen maandag en donderdag)

## Cijfers

### Patiënten aantallen

2020	2021	2022	2023
5219	5127	5171	5240

### Leeftijd- en geslachtsverdeling



### Mutaties

Er zijn 36 baby's geboren waarvan 21 jongens en 15 meisjes. 123 Patiënten zijn uitgeschreven in verband met verhuizingen. Dit jaar zijn er 19 patiënten overleden. De praktijk heeft 175 nieuwe patiënten aangenomen.

### Zorgverzekeraars

De preferente zorgverzekeraar is bij ons al jaren Menzis.

## Verrichtingen

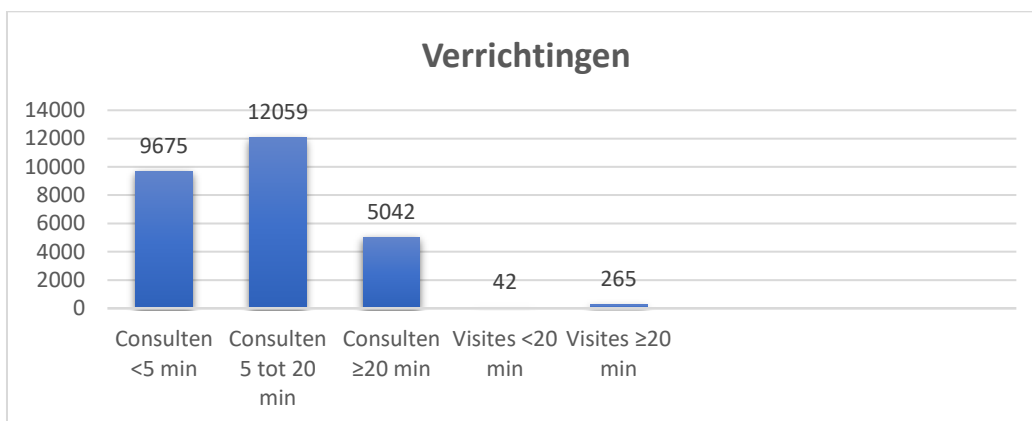
### Basiszorg

Het basisaanbod van onze praktijk heeft de volgende kenmerken:

Voldoet aan de kernwaarden en kerntaken van de huisartsgeneeskundige zorg

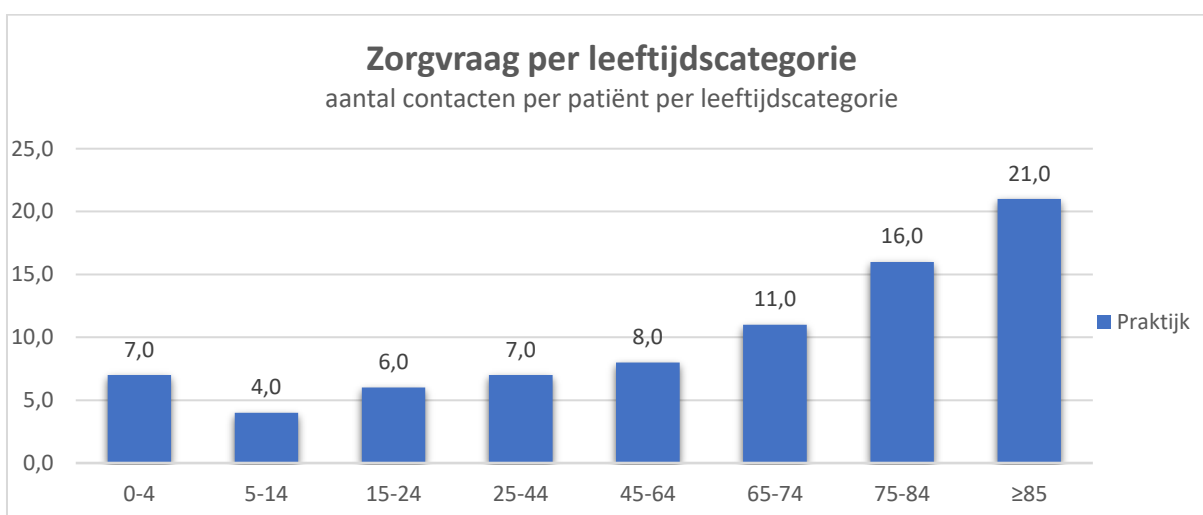
Betreft de eerste opvang van alle klachten en symptomen die samenhangen met gezondheid of ziekte

Betreft nadere diagnostiek, behandeling en begeleiding van veel voorkomende aandoeningen eventueel samen met andere eerstelijnszorgverleners.



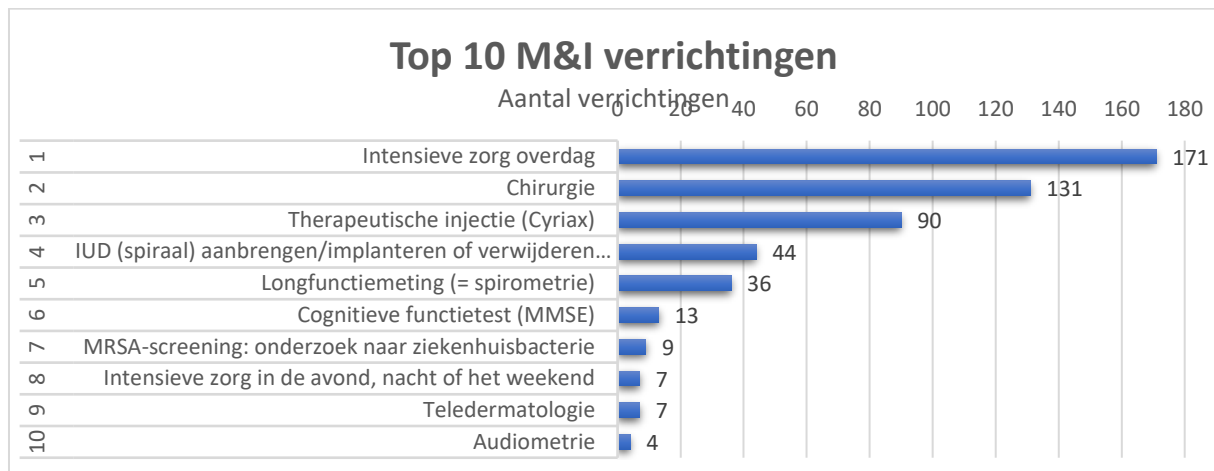
Ten opzichte van 2021 hebben er 386 meer consulten van langer dan 20 minuten plaats gevonden. Visites zijn redelijk gelijk gebleven ten opzichte van 2021.

### Contactfrequentie





## Aanvullende zorg



Een kleine toelichting op de meest voorkomende verrichtingen; we proberen steeds meer chirurgie aan te bieden. Hier valt onder andere moedervlekken weghalen, steelwraten verwijderen en vetbulten verwijderen. Er hebben 12 ingrepen meer plaatsgevonden dan in 2021. In 2022 heeft de praktijk de longfunctietesten weer opgepakt.

## Speciaal aanbod

### Reizigersadvisering

Patiënten uit de Huissen kunnen bij ons terecht voor reizigers gezondheids- en vaccinatie adviezen. Carla Bles is reizigersgeneeskundig huisarts (zie [www.lcr.nl](http://www.lcr.nl)). Ze wordt hierbij ondersteund door doktersassistentes Mandy en Demi. In 2022 kwam na de covid pandemie het reizen weer op gang en daarmee ook het aantal gegeven adviezen en vaccinaties. In 2019 gaven we nog ruim 110 adviezen. In 2022 weer 24.

## Multidisciplinaire Eerstelijns Revalidatiezorg in Medisch Centrum Loovelden

Sinds het december 2021 is de MER (Multidisciplinaire Eerstelijns Revalidatiezorg) van start gegaan in Medisch Centrum Loovelden, in samenwerking met het EenPlus, het gezondheidscentrum te Velp. Het team in het MCL bestaat uit: Cesar therapeuten Helma Rossen en Marjolein Peters, psychologen Peter Scharwachter en Petra Thijs en kaderhuisarts Carla Bles. De MER kan geschikt zijn voor mensen met chronische pijn bij wie de spier- en gewrichtsklachten meer dan 3 maanden aanhouden, er geen medische oorzaak (meer) gevonden is of waarbij de medische oorzaak niet op de voorgrond staat. En eerdere behandelingen gaven geen of onvoldoende resultaat. In 2022 zagen we iedere eerste donderdag van de maand cliënten (16 cliënten).

## Regionaal aanbod voorkomen verwijzingen naar ziekenhuis

Via Onze Huisartsen kunnen we gebruik maken van een aantal patiëntvriendelijke zorg opties waardoor we minder snel patiënten naar het ziekenhuis hoeven te sturen. Zo hebben we voor oogklachten de mogelijkheid om eerst de patiënten door de optometrist in Huizen te laten screenen (bv Berendsen Optiek of Huissense Poorts/Polman).

Voor klachten van het beweegapparaat kunnen huisartsen in Huissen – Angeren patiënten eerst naar een kaderhuisarts Bewegingsapparaat (Carla Bles) verwijzen i.p.v. naar een medisch specialist (orthooped). Dit spreekuur vindt plaats op donderdag in de praktijk.

Aantal consultaties in 2022:

- Naar optometrist 90
- Naar kaderhuisarts beweegapparaat 68 (Huissen-Angeren)

Daarnaast kunnen we digitaal de specialisten in het Rijnstate consulteren alvorens te verwijzen. Ook kunnen we foto's van huidafwijkingen zo aan de huidarts voorleggen.

## MijnGezondheids.net en MedGemak+ app

We zetten steeds meer in op digitale tools om de zorg bij toenemende krapte van personeel goed mogelijk te blijven houden. Vanaf 2017 kunnen de patiënten via MijnGezondheids.net of de MedGemak+ app online afspraken, e-consulten sturen en herhaalrecepten aanvragen.

	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
E-consulten	0	22	198	248	518
Herhaalrecepten	0	39	396	563	820
Afspraken inplannen	41	145	104	368	1397

*In verband met Corona heeft online afspraken in 2020 en in 2021 een tijdje uitgestaan, waardoor de patiënten geen online afspraken konden maken.*

Er zijn in 2022 ruim 1000 online afspraken meer ingepland door de patiënt zelf.

## Landelijk Schakel Punt (VZVZ)

De huisartsenpraktijk maakt gebruik van het Landelijk Schakelpunt. Hiermee zijn dossiers inzichtelijk op de Huisartsenpost Arnhem of op de Spoedeisende Hulp in de regio. Er zijn 3493 toestemmingen gegeven. Dit is 68% van de praktijk.

## **Preventie**

### **Griepvaccinatie**

De praktijk heeft 1728 mensen opgeroepen voor de jaarlijkse griepvaccinatie (dit is 33% van onze patiëntenpopulatie). Hiervan zijn er 1196 mensen gevaccineerd waarvan 224 jonger is dan 60 jaar en 972 mensen ouder dan 60 jaar. De vaccinatiegraad is gestegen van 68% naar 69%.

### **Pneumokokkenvaccinatie**

In het najaar van 2022 kreeg iedereen die was geboren tussen 1953 en 1956 een oproep voor een pneumokokkenvaccin. De praktijk heeft 283 mensen opgeroepen. Hiervan zijn er 203 gevaccineerd. Dit is een vaccinatiegraad van 72%. In 2021 was er een vaccinatiegraad van 81%.

### **Veilig Incident Melden (VIM)**

In 2022 werden er 34 meldingen gemaakt (11 in 2021). In 2022 hebben we tweemaal een bijeenkomst georganiseerd met het team om de incidenten te bespreken. Gemelde incidenten werden gerubriceerd naar risico (laag-hoog) en frequentie van voorkomen (weinig - dagelijks). De VIM coördinator bereidde de bijeenkomsten voor met een ander wisselend teamlid (assistente of huisarts). Vijftienmaal meldde een huisarts, 18 maal een assistente, eenmaal een POH.

Een hoog-risico melding betrof een overdracht van de ambulance per telefoon aan de huisarts waarbij de huisarts, na het horen van de naam, de informatie in het verkeerde dossier had geschreven van iemand die bijna dezelfde naam, leeftijd en medische problemen had.

Bij telefonisch overleg over een patiënt(e) spraken we n.a.v. deze melding af dat we behalve de naam altijd ook geboortedatum of BSN zullen extra navragen.

### **Klachten**

Er zijn dit jaar 18 klachten binnengekomen, in 2021 waren dit er 15. Van de 18 klachten zijn er 17 klachten afgehandeld door middel van een (telefonisch) gesprek. Er is 1 tuchtklacht tegen de huisarts ingediend. Deze klacht loopt nog. De meeste klachten gingen over de bejegening.

### **Diabetes Challenge**

Ook in 2022 heeft Medisch Centrum Loovelden meegedaan aan de Diabetes Challenge. Gedurende 20 weken wandelden we van 16.00 – 17.00 uur. Van onze praktijk hebben Karin de West en Carla Bles een paar keer meegelopen. Het is fijn te merken dat de veel wandelaars ook met elkaar blijven wandelen na afloop van de Challenge.

### **Meest voorkomende aandoeningen**

De meest voorkomende diagnoses in het dossiers zijn

Sars-CoV-2 (2372), Hooikoorts (926), Eczeem (710), Hypercholesterolemie (448), Hoesten (404).

Ten opzichten van 2021 zijn er veel meer patiënten positief getest op Sars-CoV-2.

### **Meest voorgeschreven medicijnen door huisartsen + specialisten samen**

De meest voorgeschreven medicijnen zijn de bloeddrukverlagers Metoprolol (1813) en Amlodipine (1428), de maagbeschermer Pantoprazol (1461) en de cholesterolverlager Atorvastatine (1456).

Dit is al jaren een gelijk beeld.

## Chronische Zorg

Wij vinden het belangrijk om veel aandacht te besteden aan leefstijl en preventie. Daarom bieden we voor de meest voorkomende chronische ziektes een zorgprogramma aan. De programma's en de bijbehorende scholingen voor de praktijkondersteuner en huisarts zijn gemaakt door Onze Huisartsen. Dit is een coöperatie met ruim 200 aangesloten huisartsen in de regio Arnhem en omgeving. Zij ondersteunen en versterken de positie van de huisartsen. Dat doen ze met ondersteunende diensten, services en opleidingen. Onze praktijkondersteuners zijn vier dagen in de week ingezet om deze programma's samen met de huisartsen en de assistentes (oproep planning) vorm te geven.

### Programma Diabetes zorg

Wij bieden via onze praktijkondersteuners gerichte zorg aan mensen met Diabetes type 2: dit houdt in spreekuur controles, bloedonderzoek, voet- en oogonderzoek. Alles bedoeld om de complicaties van suikerziekte (bv netvliesproblemen) te voorkomen. Hieronder de belangrijkste (proces) uitkomsten over 2022.

Aantal mensen in zorg	198	3,8%
Oogonderzoek gehad	185	93%
Geen afwijking netvlies < 3jr	160	89%
Voetonderzoek gehad	136	69%
Bloed geprikt (nieren)	183	93%
Bloeddruk gemeten	191	97%

### Programma COPD zorg

Wij bieden ook speciale zorg aan voor mensen met COPD. Van de 96 mensen met COPD, krijgen er 17 zorg via de longarts en 79 via ons. In 2022 kregen 61 van de 79 mensen zorg via het COPD protocol waar we mee werken. Een longfunctie onderzoek wordt zo nodig in de eigen praktijk verricht.

Aantal mensen in zorg	61	1,2%
Dagelijks functioneren vastgelegd (CCQ)	53	87%
CCQ < 1 (geen klachten)	28	56%
CCQ 1-2 (lichte klachten)	16	32%
Inhalatie techniek nagegaan	22	48%

### Programma Astma zorg

De praktijk telt 323 patiënten met Astma ouder dan 16 jaar. Hiervan zijn 160 mensen in beeld met meer klachten. Iets meer dan de helft hiervan krijgt echt structurele astma controles.

Aantal mensen in zorg	85	1,6%
Mate van Astma controle nagegaan	73	91%
Astma controle: goed	44	60%
Inhalatie techniek nagegaan	46	57%

### Programma Hart-of Vaatziekten

De praktijk telt 354 patiënten met een doorgemaakt event (Hartinfarct, TIA of CVA). Hiervan krijgen 229 patiënten een zorgprogramma (controle POH, bloedprikken, metingen praktijk)

Aantal mensen in zorg	229	4,4%
Bloed geprikt (nieren)	203	89%
Bloeddruk gemeten	216	94%
Lichaamsbeweging bekend	170	74%
Voldoet aan de norm	119	70%

### Programma Verhoogd risico op Hart-of Vaatziekten

De praktijk telt 698 patiënten met een verhoogd risico op HVZ. Hiervan maken 501 patiënten gebruik van ons zorg aanbod.

Aantal mensen in zorg	501	9,6%
Bloed geprikt (nieren)	463	92%
Bloeddruk gemeten	461	92%
Lichaamsbeweging bekend	376	75%
Voldoet aan de norm	280	75%

De gegevens zijn afkomstig uit Viplive.

## **Kwaliteit**

### **NHG accreditatie**

Om de drie jaar wordt de huisartsenpraktijk bezocht door een externe instantie (NPA) om alle processen te beoordelen. De laatste audit was op 8 oktober 2021. In het najaar van 2024 zal er een nieuwe audit plaatsvinden.

### **Wet Toetreding Zorg Aanbieders**

De overheid heeft een nieuwe verplichte wet aangenomen, de WTZA (<https://www.toetredingzorgaanbieders.nl/>). De eis is dat de praktijk een vergunning moet hebben. De praktijk bestaat inmiddels 47 jaar (De praktijk is opgericht in 1975 door van Helvoort. In 1998 werd het Huisartsenpraktijk van Helvoort en Bles, in 2008 werd het Bles en Poels). We hebben de vergunning in november toch maar vast aangevraagd.

### **Doktersassistenten in opleiding**

De praktijk biedt stageplekken aan voor de opleiding tot doktersassistenten.

In 2022 hebben wij 1 BOL stagiaire (Sterre) opgeleid van het ROC RijnIjssel

Rebecca en Anne-Marie zijn gestart volgens een leer-/werkstage (BBL) bij het NTI en LOI.

### **Nascholing**

Alle huisartsen, doktersassistenten en praktijkondersteuners volgen nascholing om aan de eisen te voldoen van hun beroepsgroep.

### **Calamiteiten**

Er hebben zich geen calamiteiten voorgedaan.

### **Ontruimingsoefening**

Op 24 november heeft de praktijk een ontruimingsoefening gedaan. Een aantal leerpunten is opgepakt o.a. aan nieuwe medewerkers vertellen waar de verzamelplek is, telefoonlijst update t.b.v. waarschuwen andere verdiepingen in het Medische Centrum en hoe het gas en stroom uit te zetten in de meterkast.

### **Privacy**

De praktijk heeft een privacyreglement opgesteld en op de website gezet in het kader van Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

## Samenwerking

### Academisch Huisartsen Netwerk Radboud UMC

AHN-R is een samenwerking tussen 19 huisartsenpraktijken uit de regio en de afdeling Eerstelijns geneeskunde van het Radboudumc. Speerpunten zijn registratie, wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en kennisontwikkeling/innovatie. De praktijken ontmoeten elkaar regelmatig (deels online), wisselen spiegelinformatie uit, maken registratie-afspraken, doen gezamenlijk mee aan nieuw wetenschappelijk onderzoek en werken samen aan kwaliteitsverbetering in de huisartspraktijk.

### Afsluiting Toolkit

Huisartsen beschouwen continuïteit van zorg als een van de kernwaarden van hun professie. Maatschappelijke veranderingen leiden ertoe dat deze kernwaarde meer onder druk komt te staan. In dit onderzoek, uitgevoerd door het Amsterdam UMC locatie VUmc en het Radboudumc, wordt met behulp van literatuuronderzoek, interviews, vragenlijsten en focusgroepen, een online toolkit ontwikkeld gericht op het verbeteren van de continuïteit van zorg in de huisartspraktijk. In 2021/22 hebben wij met behulp van de Toolkit 3 verbeterprojecten geïmplementeerd in de praktijk.

### Blijf artrose de Baas (BABS)

Het doel van BABS project, in samenwerking met de Sint Maartenskliniek, is om met de inzet van effectieve en persuasieve communicatietechnieken foutieve opvattingen van artrose aan te pakken, verwachtingen over behandelopties bij te stellen en een regionale consistente boodschap over artrose uit te dragen.

### ELECTRONIC studie: vroege opsporing slokdarmkanker

e-Nose (elektronische neus) is een apparaatje dat via speciale technologie adem kan ruiken en analyseren op de aanwezigheid van ziekte en in dit geval de aanwezigheid van een Barrett slokdarm (een voorloper van slokdarmkanker). In 15 huisartsenpraktijken, waaronder die van ons, verzamelen onderzoekers 450 mensen met klachten van chronische zuurbranden. Bij deze mensen wordt gekeken of de e-Nose kan ruiken of iemand Barrett slokdarm heeft. We hopen hiermee bij te dragen aan een snellere opsporing van slokdarmkanker.

### Belief/FINALE study Go TEST

In *Belief* wordt onderzocht hoe huisartsen en reumatologen denken over jicht medicatie en dan specifiek de urinezuur verlagende medicatie. Daarnaast worden patiënten met jicht benaderd om hun opvattingen over jichtmedicatie uit te vragen. Resultaten uit dit onderzoek zijn belangrijk om de toekomstige behandeling van jicht te verbeteren. In dit onderzoek werken we samen met de St Maartenskliniek.



## OPERA

Het OPERA-onderzoek is een landelijk onderzoek naar het optimaal gebruik van antidepressiva bij depressie. OPERA bestaat uit twee delen: (1) OPERA-monitor onderzoekt wanneer en bij wie depressie goed herstelt na het starten met antidepressiva; (2) OPERA-afbouw onderzoekt of, wanneer en bij wie antidepressiva goed afgebouwd kunnen worden na herstel van een depressie. Het onderzoek wordt uitgevoerd door het Radboudumc, Amsterdam UMC locatie VUmc, UMC Groningen, Erasmus MC en Leiden UMC.

## Simulatie studie levothroxine

Middels de ontwikkeling van een beslismodel, waarbij gebruik gemaakt wordt van AI, wordt getracht de dosering van thyroxine te optimaliseren voor de individuele patiënt. Het AHN, Radboudumc werkt daarin samen met Amsterdam Data Collective, een databedrijf met expertise in de gezondheidszorg. Wij hebben door verschillende simulatie-casussen te behandelen, volgens de NHG richtlijn en ook met inachtneming van het AI advies, meegewerkt aan de ontwikkeling van het beslismodel.

## Thema avond AHN

Het onderwerp van de jaarlijkse AHN themabijeenkomst was 'Geestelijke Gezondheidszorg'. Deze avond werd georganiseerd voor huisartsen en praktijkondersteuners GGZ. We bespraken onder andere de registraties, spiegelinformatie en lopende en geplande onderzoeken in de geestelijke gezondheidszorg.

## Publicaties

Filmpje op Onze Huisartsen over spirometrie (Mandy en Patrick)

<https://www.onzehuisartsen.nl/nieuws/spirometrie-advies-bij-verlaagde-fvc/>

Help de startende huisarts verzuipt. Hanneke van der Veer-Janssen, Patrick Poels, *Opinie* pagina 27, **Trouw**, zaterdag 9 juli 2022.

Interview Poels voor dRural. Onderzoek hoe er samenwerking en waarde creatie plaatsvindt tussen partijen in de zorg en welzijn. Michel Jimmink, Universiteit Twente, 23 aug 2022.

Deelname Poels vragenlijst studie: Promotieonderzoek en wetenschappelijke carrières onder artsen in Nederland. Weggemans, UMC Utrecht, 20 aug 2022.

## Beleidsplan

### Evaluatie beleidsplan 2022

Het onderzoek van de zorggroep NEO, patiënten met artrose betere zorg te laten ontvangen (BABS), heeft vertraging opgelopen. In 2023 zal hieraan vervolg worden gegeven.

De patiënten panel bijeenkomst is gerealiseerd. Zie hiervoor terugblik.

### Beleidsplan 2023

- We willen de **missie en visie van de praktijk actualiseren**. Een actuele missie en visie maakt het weer beter mogelijk om keuzes te maken en richting te geven aan de door ons geleverde zorg.
- We gaan **Lean werken**.
- We willen beter **leren omgaan met agressieve patiënten**. Verbaal agressieve patiënten maken het vak in de zorg minder fijn. Met betere training willen we het team een steun in de rug geven.
- We willen toewerken naar een zogenaamde "**groene huisartsenpraktijk**". D.w.z. dat we op allerlei proces en organisatorische zaken oog hebben voor het effect van de keuzes op het milieu.

