

## Notulen Patiëntenadviesraad d.d. 4-07-2022

**Aanwezig:** Arjan Gerritsen (voorzitter), Ilse Mesman (Huisarts), Margreet van Dongen (POH), Kees Overeem, Dineke Jochems, Eefje v/d Kieft, Jenny van der Werf en Jelle Wijndelts, Jan Zweers (Notulist),

**Afwezig** met kennisgeving: Kurda Faradj.

Margreet geeft aan dat ze om 19.00 uur met avondspreekuur begint en hiervoor beschikbaar moet zijn.

Jelle en Jenny hebben gebak meegenomen als afscheid van hun bestuurstaken bij de patiëntenadviesraad.

### **1. Opening en welkom.**

De voorzitter heet iedereen hartelijk welkom en in het bijzonder de nieuwe leden. De voorzitter stelt voor om een voorstelrondje te doen.

Arjan Gerritsen (nu voorzitter) getrouwd en drie kinderen ('t Mannetje)

Jan Zweers (nu notulist), gepensioneerd, getrouwd, twee kinderen, beiden getrouwd en twee kleinkinderen (Rietmeijer)

Kees Overeem, gepensioneerd en ervaring opgedaan als docent vak Biologie. (Mesman)

Eefje v/d Kieft, getrouwd en vijf kinderen (Vermeulen)

Dineke Jochems, getrouwd en vier kinderen, is nog werkzaam in de dienstverlening

Margreet van Dongen, inmiddels 5 jaar praktijk ondersteuning GGZ en werkzaam voor 18 uur/drie dagen in de week (aanspreekpunt huisartsen praktijk)

Ilse Mesman huisarts, sedert 1 ½ jaar praktijk houdster en heeft een dochter.

Jenny v/der Werf, getrouwd, vier kinderen (uitwonend) en rond 2015 begonnen bij de adviesraad, neemt nu afscheid.

Jelle Wijndelts. Door Rietmeijer aangezocht om in 2015 deel te nemen en samen met Huisarts Jaspers de adviesraad opgestart, ondanks dat dit, gezien de grootte van de huisartsenpraktijk, niet noodzakelijk was.

*--Jelle hoopt dat de adviesraad verder wordt uitgebouwd, de laatste tijd heeft de raad op een laag pitje gefunctioneerd door Corona. Ook was in deze periode de adviesraad nog erg zoekende over een juiste invulling--*

Arjan neemt het woord over en dankt Jelle en Jenny voor alle goede werkzaamheden die ze de afgelopen jaren voor de adviesraad, als voorzitter en notuliste, hebben betekend.

Vervolgens bedankt Margreet namens de praktijk voor hun inzet en overhandigd daarbij een presentje.

Jelle en Jenny verlaten de vergadering.

### **1. Notulen vorige vergaderingen.**

De notulen van de vorige vergaderingen (januari en maart) leidt niet tot verdere opmerkingen en beide notulen worden goedgekeurd.

### **2. Invulling voorzitterschap**

In het reglement is nu opgenomen dat de adviesraad een jaarlijks roulerend voorzitterschap kent. De voorzitter vraagt zich af of dat wel handig is en stelt voor om een voorzitterschap te kiezen voor een langere periode. Jan geeft aan dat deze vorm door hem was voorgesteld. In de praktijk is vaak gebleken dat de functie van voorzitter wordt gecontinueerd door de bestaande voorzitter, omdat er

geen kandidaten beschikbaar zijn die deze taak op zich willen nemen. 1 à 2 jaar is een termijn om als voorzitter zaken op te kunnen pakken en geeft daarnaast ook de mogelijkheid om de activiteiten van de praktijk beter te leren kennen, dan in de rol van gewoon lid. Over en weer kwam er een korte discussie tot stand wie zijn probleem het nu eigenlijk zou worden wanneer de voorzitter zijn termijn erop had zitten. Een probleem voor de Voorzitter, adviescommissie of de huisartsenpraktijk? Kees gaf daarbij nog aan als je je opgeeft om deel te nemen aan de adviesraad, een voorzitterschap voor 1 à 2 jaar eigenlijk geen belemmering behoorde te zijn.

De discussie wordt beëindigd en na instemming wordt de tekst zo gelaten, zoals het beschreven staat in het huishoudelijk reglement.

### **3. Regelement patiënten adviesraad**

Nadat geen verdere opmerkingen werden gemaakt, is het regelement vastgesteld.

### **4. Gebruik van het gezamenlijke mailadres /zelf regie over mailadres**

Vraagstuk wat destijds door Jan werd aangekaart aan Fancit BV (ICT dienstverlener): Zijn er andere mogelijkheden dan het mail verkeer uitsluitend via de groepsaccount van de adviesraad te laten lopen. Bezwaren die ervaren werden is de codering, die Zivver geeft als documenten gedecodeerd moeten worden opgehaald, naar de groepsaccount wordt gestuurd. Met als gevolg dat deze codering bij iedereen terecht komt. Hierdoor komen er vele codering via deze groepsaccount binnen van commissie leden die gecodeerde documenten middels Zivver opvragen. Het antwoord van Fancit was dat dit wel ondervangen kon worden, maar dat iedereen dan een eigen account moest krijgen, waardoor de licentiekosten hoger zouden worden voor de praktijk. Ten gevolge hiervan zijn geen verdere afspraken gemaakt en is het vraagstuk afgesloten.

### **5. Ombouw vulcontainers**

Er stond nog een actie open met betrekking tot een offerteaanvraag over vuilcontainers. Ilse Mesman deelt mede dat een af te sluiten hek plaatsen om de containers buitensporig hoog zal zijn. Ook wordt daarbij verwacht dat een sleutelafgifte aan de ophaaldienst op problemen zal gaan stuiten. Het probleem van de niet afgesloten containers en dat deze toegankelijk zijn (medische gegevens, adm. Bescheiden en/of naalden) is onderkend en zijn inmiddels de nodige acties voor ondernomen. Momenteel is de inhoud van de containers niet anders dan als bij een gewoon huishouding het geval is waar afval in wordt gedaan. Het actiepunt wordt hiermee gesloten en blijft een zorgplicht voor de praktijk om hierop te waken.

### **6. Bijwerken website**

Gebleken is dat de laatste notulen van de adviesraad ontbraken op de website. Margreet geeft aan dat dit inmiddels is bijgewerkt. De namen en (eventuele) foto's van onze nieuwe leden zal ook aan Mariëlle worden doorgegeven, zodat ook deze lijsten bij zijn. Verder wordt afgesproken dat diegene, die er geen bezwaar tegen hebben dat hun foto op de site staat, hun (pas)foto kunnen sturen aan Arjan.

Hieruit volgt het volgende actiepunt voor de volgende vergadering

- |  |
|--|
| 1. De lijst van bestuursleden wordt bijgewerkt op de website al dan niet met pasfoto |
|--|

### **7. Projecten huisartsenpraktijk**

Ilse Mesman geeft aan dat in het overleg van de huisartsen aan de orde is gesteld wat nu wel of niet voorgelegd kan worden aan de patiënten adviesraad voor een verder advies of welke informatie gedeeld kan worden.

Naar aanleiding hiervan worden de volgende projecten, die onderhanden zijn, gedeeld met de adviesraad.

1. Digitale verzendingomgeving. Hierbij worden mensen geattendeerd op deze mogelijkheden en het gemak en de efficiency wat hiermee kan worden gerealiseerd tussen patiënt en huisarts.
2. Ook is een project onderhanden om patiënten actief te benaderen en de mogelijkheden van "Welzijn Barneveld" onder de aandacht te brengen.
3. Oogzorg. Gebleken is dat er patiënten de huisarts gaan benaderen wanneer de opticien informatie heeft gegeven dat een verwijzing naar de oogarts wenselijk is. De huisarts geeft vervolgens een verwijzing naar de oogarts. Vaak komt er een reactie terug van de oogarts dat verdere specialistische hulp nog niet nodig is en patiënt over een paar jaar terug wordt verwacht en nader kan worden gezien. De vraag komt dan op of het wel nodig is geweest om een patiënt naar een oogarts door te sturen na advies van de opticien. Mevr. 't Mannetje is momenteel in overleg met de opticiens hoe een en ander nu verloopt en wanneer advies wordt gegeven aan de patiënt om specialistische hulp (oogarts) in te roepen. Onderzocht wordt ook of een optometrist niet veel meer ingeschakeld kan worden alvorens een verwijzing naar de oogarts plaats moet vinden. Ook het kostenaspect van de optometrist, het wel of niet vergoed gaan worden via de zorgverzekering, is onder de aandacht. Ilse Mesman geeft aan dat dit wellicht zo'n vraagstuk is of we als adviescommissie mee kunnen denken om dit vraagstuk op te kunnen lossen, zodat de belasting van de huisarts verminderd kan worden, zonder dat het ten koste gaat van het welzijn van de patiënt. Ook de info aan de patiënt over de te volgen procedure en werkwijze is wellicht iets om over na te denken. Na overleg heeft dit nog niet tot actiepoint geleid maar meer tot beeldvorming over de projecten die momenteel onderhanden zijn en waar de adviesraad een rol in kan betekenen.

#### **8. Inzicht enquête resultaten.**

De vraag is of we inzicht kunnen krijgen over de resultaten van de enquêtes, die worden uitgeschreven door de huisartsenpraktijk. Ilse Mesman vroeg naar aanleiding hiervan of het een volledig inzicht betreft of een gedeeltelijke. Dat zal afhankelijk zijn van de antwoorden die binnenkomen, dit kan namelijk vertrouwelijke medische info bevatten. Er is wel een samenvatting beschikbaar, deze zal worden bekeken en worden toegestuurd ten behoeve van de volgende vergadering. Dit wordt als actiepoint opgenomen.

2. Een beknopte samenvatting over de resultaten van de laatste enquête zal voor de volgende vergadering worden toegestuurd.
---

Algemene opmerking is wel dat de onvrede van de patiënt vaak bij de balie of de huisarts terecht komt, daar wordt afgehandeld en vervolgens niet bij de adviescommissie terechtkomt in gevallen dat dit de adviescommissie zou raken. Dit is wel een zorgpunt.

#### **9. Staking huisartsen**

Wat zijn de ideeën geweest achter de staking. Ilse Mesman ligt toe:

De werkdruk wordt te hoog en huisartsen posten (kunnen) door personeelstekort de groei van de wijken niet aan. Daarnaast kunnen wij heel veel patiënten niet meer verwijzen, omdat de ziekenhuizen en GGZ-instellingen (te) lange wachttijsten hebben. Hierdoor moeten wij patiënten langer blijven behandelen, zonder daarvoor de juiste expertise te hebben. Anders zouden wij deze patiënten niet verwezen hebben.

Ook is het budget voor huisvesting binnen het tarief te laag waardoor we geld, dat bedoeld is voor zorg, moeten aanwenden voor huisvesting. Dat is niet de bedoeling en gaat ten koste van de kwaliteit van de behandelingen. Tenslotte is de tijd die nodig is om een patiënt goed te behandelen niet meer van deze tijd. De zorgvragen zijn complexer geworden, omdat we steeds meer behandelingen kunnen doen in de huisartsenpraktijk. Echter de zorgverzekeraar neemt

dat niet mee in haar berekeningen en er wordt nog steeds vanuit gegaan dat wij die zorg in 10 minuten kunnen leveren.

Momenteel worden assistenten wel ingezet om de eerste vragen af te kunnen handelen, zodat de huisarts al ontlast wordt. Met name wordt nog wel genoemd door Ilse Mesman dat de gegeven info en adviezen, afgegeven door de assistent, door de huisarts altijd worden nagelopen en als er vragen uit voortkomen, de patiënt wordt teruggebeld.

Geopperd wordt om hier wat meer aandacht aan te besteden, zodat de patiënt meer vertrouwen krijgt, dat de gegeven adviezen de huisarts altijd hebben gepasseerd. Wellicht is het een goed idee om dit op het informatiekanaal in de wachtkamer te laten zien.

Een verder actie voor de adviescommissie is hier niet uit voort gekomen.

## 10. Wat verder ter tafel komt

In een eerder overleg van de patiënten adviesraad, kwam de informatievoorziening over de adviesraad op het beeldscherm in de wachtkamer aan de orde. De achtergrond kleur zou niet ten opzichte van de tekst goed gekozen zijn, met als resultaat dat het moeilijk te lezen is. Dit is aan Mariëlle doorgegeven en niet bekend of dit is aangepast.

3. Onderzocht wordt of de achtergrondkleur voldoende contrasterend met de gegeven informatie over adviescommissie op het beeldscherm in de wachtkamer dit inderdaad is aangepast.

Asklepios (huisartsenpraktijk) maakt tijdelijk even gebruik (zomerperiode) van de ruimte van de voormalige service apotheek beneden op de begane grond. Dit in verband met een verbouwing.

De huisartsenpraktijk is momenteel wel open voor inschrijving van nieuwe patiënten, de limiet is echter gesteld op 12.000 patiënten voor de hele huisartsenpraktijk. De voorkeur hierbij gaat uit naar nieuwe patiënten uit de omgeving van de huisartsenpraktijk en niet bijvoorbeeld uit de nieuw woonomgeving 'Bloemendal'

Inmiddels is Informatie aan de patiënten gegeven dat de vakantieperiode nadert en ten gevolge daarvan er een kleinere bezetting op de huisartsenpraktijk aanwezig is. Er dient rekening te worden gehouden dat de afhandeling van berichten iets langer kan duren en dat waarnemers de taken van de eigen huisarts kunnen overnemen.

De voorzitter sluit om 19.30 uur de vergadering en de volgende vergadering wordt afgesproken op 11 oktober om 18.00 uur, zelfde locatie

01-08-2022

Actielijst patiënten adviescommissie						
Actiepunt	Notulen	Agendapunt	Commissie lid	Activiteit	Afhandeling	Datum
1	04-07-22	6	Arjan	De lijst van bestuursleden wordt bijgewerkt op de website al dan niet met pasfoto		
2	04-07-22	8	Ilse	Een beknopte samenvatting over de resultaten van de laatste enquête zal voor de volgende vergadering worden toegestuurd.		
3	04-07-22	10	Margreet	Achtergrondkleur voldoende contrasterend is met de gegeven informatie over de adviescommissie op het beeldscherm in de wachtkamer		