

**beleidsplan 2018-2021**

## **inleiding**

### **1.1 profiel**

### **1.2 missie**

### **1.3 visie**

### **2.1 praktijkorganisatie**

### **2.2 omgeving**

### **2.3 medewerkers**

### **2.4 fysieke omgeving en materiaal**

### **2.5 beheer medische dossiers en documenten**

### **2.6 protocolbeheer**

### **2.7 zorggebied**

### **2.8 zorgaanbod**

### **2.9 vormen van zorgaanbod**

### **3.1 kwaliteitsbeleid**

### **3.2 NHG praktijkaccreditatie**

### **3.3 nascholing**

### **3.4 communicatie**

### **3.5 veilig incident melden (VIM)**

### **3.6 klachtenregeling**

### **4.1 doelstellingen 2018-2021**

### **5.1 jaarverslag 2017**

### **5.2 verbeterplannen en behaalde resultaten**

## **inleiding**

Voor u ligt het beleidsplan 2018-2021 van huisartsenpraktijk Havenbogen. Hierin vindt u informatie over onze praktijk, onze missie, onze visie en de daarbij behorende beleidspunten.

Als aanvulling op ons beleidsplan is het jaarverslag van 2017 verwerkt. Hierin evalueren we ons kwaliteitsbeleid en de behaalde resultaten in dat jaar.

Wij wensen u veel plezier bij het lezen.

## **1.1 profiel**

Huisartsenpraktijk Havenbogen is in 2003 geopend en is gevestigd aan de Nieuwe Haven 245 te Schiedam. Sinds 2014 werken we samen in de huidige samenstelling binnen onze HOED<sup>1</sup> bestaande uit huisartsenpraktijk den Exter, huisartsenpraktijk Löbker en huisartsenpraktijk Gan. Alhoewel het 3 losse huisartspraktijken zijn, werken wij achter de schermen intensief met elkaar samen om de kwaliteit van zorg zo hoog mogelijk te houden.

Onze praktijk is gelegen in het centrum van Schiedam en wij bieden aan ruim 8500 patiënten huisartsgeneeskundige zorg. Wij beschikken over 7 volledig ingerichte spreekkamers bestemd voor 3 huisartsen, onze 2 praktijkverpleegkundigen en 2 huisartsen in opleiding. Daarnaast beschikken wij over een verrichtingen kamer, voor het doen van kleine ingrepen, zoals het doen van uitstrijkjes, bloeddrukmetingen, spiraaltjes plaatsen en spoedbeoordelingen.

## **1.2 missie**

De 3 huisartspraktijken leveren generalistische huisartsenzorg in de breedste zin van het woord en bieden deze zorg aan bewoners van de gehele stad Schiedam en eventuele passanten. Wij staan voor het leveren van persoonsgerichte zorg. Om deze reden heeft elke praktijk zijn eigen patiënten en streven wij naar een vaste samenstelling van het personeel. Wij willen onze patiënten echt kennen, als persoon en in zijn of haar context. De 3 praktijken hebben samenwerkingsafspraken opgesteld op het gebied van huisartsgeneeskundige zorg in de breedste zin van het woord. Uit deze afspraken ontstaat het samenwerkingsverband “huisartsenpraktijk Havenbogen”, waarbij elke praktijk een gelijkwaardig aandeel heeft in de samenwerking.

De praktijken willen toegankelijk zijn en verantwoorde persoonsgerichte zorg bieden.

Daarom werken we met richtlijnen, zoals die door het NHG<sup>2</sup> zijn geformuleerd. De praktijk biedt geen alternatieve therapie aan.

Vanzelfsprekend leveren wij medisch noodzakelijke zorg, waarbij we het aanbod van zorg zo goed mogelijk afstemmen op de individuele patiënt. Patiënten mogen van ons verwachten

---

<sup>1</sup> *Huisartsen onder een dak*

<sup>2</sup> *Nederlands huisartsen genootschap*

dat we hen bij alle gezondheidsproblemen met raad en daad zullen bijstaan. Patiënten worden vriendelijk en empathisch benaderd. Wij dragen zorg voor een moderne en rustgevende omgeving.

Omdat het niet mogelijk is iedereen direct te helpen, zal de urgentie van de hulpvraag bepalend zijn voor de wachttijd tot het consult. De assistentes hebben hierbij een cruciale rol, door aan de patiënten te vragen wat de reden van zorgvraag is. Samen met de patiënt wordt bekeken op welke termijn en in welke vorm de zorg kan worden geboden. Alle assistentes hebben de triagecursus volgens de NHG-triagewijzer gedaan.

### **1.3 visie**

De huisartsenpraktijken willen laagdrempelige, persoonlijke huisartsenzorg leveren, waarbij patiënten de medewerkers kennen en medewerkers de patiënten kennen. Onze medewerkers zijn enthousiast, hebben passie voor hun werk, zijn benaderbaar en betrouwbaar. Wat goed is houden we graag zo, maar waar het beter kan willen we graag verbeteren. Belangrijk is daarbij de voortdurende (bij)scholing van alle medewerkers binnen de praktijk, conform de steeds wisselende inzichten binnen de huisartsenzorg ten aanzien van richtlijnen (de NHG-Standaarden), de toekomstvisie op huisartsenzorg, medische handelingen en dergelijke.

Centraal uitgangspunt van de praktijken en de medewerkers is om de meest optimale zorg aan patiënten te bieden, die met de huidige kennis mogelijk is. Ons streven is dat de patiënt de persoonlijke aandacht ervaart en tevreden is met de ontvangen zorg.

Tenslotte werken wij continue aan innovatie en kwaliteitsverbetering, waarbij de NHG-praktijkaccreditatie een belangrijk onderdeel hiervan is. Wij stellen ons toetsbaar op, zowel intern als extern.

Wij leveren zorg aan patiënten die in de gehele stad Schiedam wonen. Wij maken geen selectie op basis van postcode. Wij bieden laagdrempelige en persoonsgerichte huisartsenzorg. De praktijken zijn elke werkdag open en toegankelijk van 7.30 - 17.00 uur op onze hoofdlocatie Havenbogen.

Om onze patienten uit Schiedam noord beter van dienst te kunnen zijn, wordt op verschillende dagdelen in de week spreekuur gehouden op onze 2<sup>e</sup> locatie in zorgcentrum Harg/Spaland.

Wij vinden het belangrijk dat onze praktijk goed bereikbaar is. Zowel telefonisch als digitaal. Onze spoedlijn wordt binnen 30 seconden opgenomen door een medisch deskundig persoon. Verder is de praktijk elke ochtend telefonisch bereikbaar volgens de gebruikelijke tijden.

Alle dagen in de week kunnen patiënten 24 uur per dag ook vragen stellen via een beveiligde web omgeving: het zogenaamde eConsult. Via de website kunnen patiënten ook hun herhaalmedicatie bestellen.

Wij vinden dat patiënten een eigen verantwoordelijkheid hebben voor hun gezondheid en willen hen hiervan ook bewust maken. Zo willen wij dat patiënten zelf contact opnemen voor het opvragen van uitslagen van onderzoeken. Bij ernstige afwijkingen proberen we zo snel mogelijk zelf te bellen.

We bezoeken patiënten thuis bij medische noodzaak, maar leggen ook bezoeken af in het kader van preventie bij de kwetsbare oudere. Om juist deze laatste categorie goed te kunnen monitoren, worden de huisartsen ondersteund door onze praktijkverpleegkundigen en doktersassistentes.

Wij beoefenen alleen de reguliere geneeskunde, dus geen alternatieve geneeskunde. We werken zo veel mogelijk volgens landelijk geaccepteerde richtlijnen en protocollen, gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. Wij bieden geprotocolleerde zorg aan voor mensen met diabetes mellitus type 2, COPD<sup>3</sup>, patiënten bekend met HVZ<sup>4</sup> en aan de groep kwetsbare ouderen.

Wij staan voor verantwoord en veilig medicijngebruik. Dit houdt in dat wij met apotheek Rembrandt en apotheek Kethel regelmatig overleg hebben over controle van medicijnen bij voorschrijven, herhaling, aflevering en gebruik. In dit overleg, het FTO<sup>5</sup>, bespreken wij steeds een thema of onderwerp voor de verdieping. Overigens is de patiënt vrij in de keuze van zijn of haar apotheek. Bij patiënten die chronisch medicijnen gebruiken, streven we

---

<sup>3</sup> *Chronic Obstructive Pulmonary Disease*

<sup>4</sup> *Hart en vaatziekten*

<sup>5</sup> *farmacotherapeutisch overleg*

ernaar dat dit gebruik regelmatig wordt geëvalueerd door de huisarts in samenwerking met de apotheker.

We werken continu en systematisch aan kwaliteitsverbetering van onze zorg. De praktijken zijn hiertoe geaccrediteerd via de NPA<sup>6</sup>. Dokter den Exter en dokter Gan leiden huisartsen op in samenwerking met het ErasmusMC Universiteit Rotterdam. Daarnaast bieden wij stageplekken aan voor de opleiding tot doktersassistente, praktijkondersteuner of -verpleegkundige.

---

<sup>6</sup> *NHG praktijkijkaccreditatie*

## 2.1 praktijkorganisatie

Zoals eerder beschreven zijn in de HOED 3 praktijken gevestigd. Patienten staan ingeschreven in een deze 3 praktijken. Aan elke praktijk zijn 2 vaste doktersassistentes gekoppeld. Bij afwezigheid en/of vakanties wordt er door de overige doktersassistentes waargenomen. De balie-assistente en de praktijkverpleegkundigen werken voor alle praktijken binnen onze HOED.

## 2.2 omgeving

De praktijk bevindt zich in het centrum van Schiedam aan de Nieuwe Haven 245. Het grenst aan de aanleunwoningen en een verzorgingshuis van de Frankenlandgroep.

Sinds 2014 wordt ook spreekuur gedaan in zorgcentrum Harg Spaland van de Frankenlandgroep. Dit spreekuur is bestemd voor bewoners in Schiedam noord.

De stad Schiedam kende in 2017 ruim 76000 inwoners, waarvan ongeveer 8500 inwoners zijn ingeschreven in een van onze 3 praktijken.

## 2.3 medewerkers

De huisartsen en praktijkverpleegkundigen staan allen in het BIG<sup>7</sup>-register ingeschreven. Wij voeren een actief personeelsbeleid, waarin elke medewerker jaarlijks een beoordelingsgesprek krijgt en op verzoek van de medewerker ook een functioneringsgesprek kan aanvragen. De beoordelingsgesprekken worden schriftelijk vastgesteld en altijd met 2 huisartsen gevoerd.

Hieronder volgt een overzicht van alle werknemers van huisartsenpraktijk Havenbogen:

	functie	BIGnummer	fte	uren
Ineke den Exter	huisarts	9023829701	1	
Arthur Gan	huisarts	49051856801	1	
Bjorn Löbker	huisarts	89912789101	1	
Leontien Struijk	huisarts	79914166501	0,2	
Richard den Exter	huisarts	69916393201	0,4	
Yvette van den Bosch	praktijkverpleegkundige somatiek	39025202930		34
Sandra van den Beukel	praktijkverpleegkundige somatiek	89051849730		16

<sup>7</sup> wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg



Hilde Herweijer	praktijkverpleegkundige GGZ <sup>8</sup>	49009319930		
Deborah Swart	doktersassistente			22
Vanessa van der Wel	doktersassistente			26
Trudie de Jong	doktersassistente			21,5
Monique Vos-de Haan	doktersassistente			26
Petra Heijdra	doktersassistente			27,5
Barbara Voskamp	doktersassistente			18
Liesbeth Vrolijk	balie-asistente			20
Miriam Stikkel	AIOS <sup>9</sup> huisartsgeneeskunde	69920486101	1	
Zjwan Alkema	AIOS huisartsgeneeskunde	59916315401	0,8	

## 2.4 fysieke omgeving en materiaal

Ons gebouw bevindt zich op de begane grond en is volledig gelijkvloers en is daardoor goed toegankelijk voor mindervaliden. De voordeur en tussendeur is voorzien van een automatische deuropening, zodat mindervaliden zelfstandig onze praktijk kunnen betreden. In principe wordt gewerkt met 1 aanmeldbalie/receptie bestemd voor de 3 praktijken. Er zijn 2 wachtkamers, voorzien van lectuur en wachtkamerschermen voor het vertonen van onze laatste praktijkinformatie, aanwezigheid van huisartsen en andere media zoals die van thuisarts.nl en het laatste nieuws. In de wachtkamer wordt gebruikt gemaakt van comfortabele stoelen, voorzien van Stamskin stoffering. Deze zijn makkelijk afneembaar voor een optimale hygiëne. Tenslotte bevindt zich in elke wachtkamer een klein speelhoekje voor de kinderen.

Beheer en reiniging van ruimtes en materialen gebeurt geprotocolleerd. Als voorbeeld worden de bewaaromstandigheden van medicatie in de koude keten dagelijks gecontroleerd en hebben wij afspraken over het afvoeren van scherp medisch materiaal gemaakt.

<sup>8</sup> Geestelijke gezondheidszorg

<sup>9</sup> arts in opleiding tot specialist

Elk jaar wordt ons medisch apparaat gecontroleerd en geïkt door een medisch professioneel bedrijf.

## **2.5 beheer medische dossiers en documenten**

De praktijken maken gebruik van het huisartsinformatiesysteem (HIS<sup>10</sup>) Promedico-asp. Wij volgen de ADEPD<sup>11</sup> richtlijn. Om goed voor elkaar te kunnen waarnemen, zijn de praktijken gekoppeld zodat toegang tot de medische dossiers van alle ingeschreven patiënten mogelijk is.

Iedere medewerker heeft een eigen toegangscode voor het HIS. Hiermee krijgt men een bij de functie passende toegang tot het delen van het HIS en een passende autorisatie om gegevens te muteren.

Het patiënten archief is 2-ledig ingericht. Enerzijds zijn patiëntengegevens fysiek opgeslagen in een archiefkast. Anderzijds maken wij gebruik van documentscanners, zodat binnengekomen brieven digitaal worden opgeslagen in het HIS. Door digitalisering van het archief, neemt de fysieke omvang van het archief af en is de privacybescherming van de dossiers verbeterd. Overbodig privacygevoelige documenten, zoals gescande brieven, worden vernietigd door een gecertificeerd archiefvernietigingsbedrijf.

De praktijk heeft een privacyreglement waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met patiënte informatie.

## **2.6 protocolbeheer**

Alle protocollen worden bewaard op een centrale computer. Op iedere werkplek met PC zijn de protocollen te raadplegen door iedere medewerker. Periodieke controle en eventuele aanpassing van de protocollen wordt steeds ingepland.

## **2.7 zorggebied**

Ons zorggebied betreft de gehele gemeente Schiedam. Wij voeren geen postcodebeleid ten aanzien van inschrijving van nieuwe patiënten. Op het moment van schrijven van dit beleidsplan zijn de praktijken gesloten voor nieuwe inschrijvingen, met uitzondering van

---

<sup>10</sup> huisartsinformatiesysteem

<sup>11</sup> Adequate Dossiervorming met het Elektronisch Patiënten Dossier

gezinsuitbreiding zoals huwelijk, geboorte en samenwonen. In een enkele geval worden nieuwe patiënten ingeschreven in overleg met de huisarts.

## **2.8 zorgaanbod**

Het basisaanbod bestaat uit de eerste opvang van alle gezondheidsklachten. Daar waar mogelijk zullen wij diagnoses stellen en behandelingen inzetten. Bij klachten waarbij gespecialiseerde hulp noodzakelijk is verwijzen wij door. Dit basisaanbod sluit volledig aan bij “aanbod huisartsgeneeskundige zorg” (LHV<sup>12</sup> 2009). In de avond-, nacht- en weekenddiensten kunnen patiënten terecht bij de Huisartsenpost Nieuwe Waterweg Noord. Wij informeren onze patiënten actief via onze website, onze folder en via de wachtkamerschermen over het raadplegen van de huisartsenpost.

Ons aanvullend zorgaanbod bestaat uit:

- Doppler vaatonderzoek
- teledermatologie
- ambulante compressie therapie
- wondverzorging
- kleine chirurgische en oogheeskundige verrichtingen
- spiraal plaatsen
- geprotocolleerde diabetes mellitus zorg, inclusief instellen op insuline
- geprotocolleerde astma/COPD zorg
- geprotocolleerde hart- en vaatziekten zorg
- geprotocolleerde ouderenzorg
- begeleiding en behandeling psychische zorg
- (cyriax) injecties in en om gewrichten
- het geven van injecties bij behandeling van kanker op verzoek van medisch specialist
- terminale zorg, indien mogelijk ook tijdens avond-, nacht- en weekendtijden

## **2.9 vormen van zorgaanbod**

Onze praktijken bieden zorg aan in de volgende vormen:

- consult

Op verzoek van de patiënt of huisarts, of na triage van de assistente (dmv gebruik NHG

---

<sup>12</sup> *landelijke huisarts vereniging*

triage wijzer).

- telefonisch consult

Dit kan bestaan uit telefonische adviezen die door de assistente zijn gegeven (dmv gebruik NHG triage wijzer), nagenoeg elk advies wordt door de huisarts dezelfde dag geautoriseerd

- email consult

Via een veilige beschermde email omgeving kunnen patiënten via onze website vragen stellen aan de huisarts. Het streven is om de vraag binnen 48 uur te beantwoorden.

- visite

Dit gebeurt bij de patiënt thuis. Doorgaans is de huisarts en de assistente goed op de hoogte van de mobiliteit van patiënt. Bij de groep kwetsbare oudere wordt laagdrempelig een visite afgelegd. Bij voldoende tijd worden ook bezoeken in het ziekenhuis afgelegd. Dit laatste gebeurt op initiatief van de huisarts zelf.

### **3.1 kwaliteitsbeleid**

Onze praktijken streven ernaar kwalitatief hoogwaardige geneeskundige zorg te leveren volgens de richtlijnen van het NHG. Dit uit zich niet alleen in nascholingen en trainingen van alle medewerkers, maar ook in het kwalitatief borgen van processen binnen onze praktijk via protocollen en werkafspraken. Wie hebben zelf gekozen deel te nemen aan de NHG praktijkaccreditatie. Wij willen graag voldoen aan de kwaliteitseisen die de NPA heeft opgesteld. Jaarlijks worden wij door een onafhankelijk auditor hierop getoetst. In ons jaarverslag zullen wij steeds onze plannen en behaalde resultaten presenteren.

### **3.2 NHG praktijkaccreditatie**

Onze praktijk is sinds 2012 NHG geaccrediteerd. Om verbeterplannen te kunnen opstellen, halen wij onze input uit de volgende bronnen:

- patientenenquête
- VIM<sup>13</sup> procedure
- klachten geuit door patienten
- ideeënbus
- intern overleg

De afgelopen jaren hebben wij steeds het NPA keurmerk weten te verlengen. Onze praktijk loopt hierin in de voorhoede binnen onze regio. In 2018 is de regio DWO<sup>14</sup> en NWN<sup>15</sup> gestimuleerd om deel te nemen aan de NHG praktijkaccreditatie, vanwege een relatief laag aantal niet geaccrediteerde huisartspraktijken ten opzichte van de rest van het land. Voor ons de bevestiging dat we al in 2012 de juiste keuze hebben gemaakt ten aanzien van kwaliteit.

### **3.3 nascholing**

Wij vinden kwaliteit van zorg belangrijk en dat valt en staat met goed personeel. Wij werken met volledig gediplomeerd personeel of met personeel in opleiding waarvan wij zelf, in samenwerking met het opleidingsinstituut, de begeleiding verzorgen. Bij- en nascholingen vinden niet alleen plaats op basis van persoonlijke voorkeur, maar ook op basis van

---

<sup>13</sup> veilig incident melden

<sup>14</sup> Delft, Westland en omstreken

<sup>15</sup> Nieuwe Waterweg Noord

relevantie voor onze gehele praktijk.

De huisartsen binnen onze praktijk zijn alle huisartsen BIG-geregistreerd, zonder aantekening. Bij- en nascholingen worden bijgehouden het persoonlijk dossier in GAIA<sup>16</sup>, een landelijk platform waarin gevolgde nascholingen digitaal worden gearhiveerd. Voor herregistratie kan het GAIA dossier worden aangeboden aan de RGS. Indien de huisarts aan alle voorwaarden heeft voldaan, verleent de RGS<sup>17</sup> een registratie voor 5 jaar.

### **3.4 communicatie**

De afgelopen jaren hebben wij onze communicatie hoog op de agenda gezet. Op het gebied van interne communicatie hebben wij stappen gemaakt door gebruik te maken van interne mail wisseling en WhatsApp communicatie.

Ook naar de patiënt proberen wij onze communicatie steeds te verbeteren. Op onze website staat algemene informatie over onze praktijk, zoals informatie over onze spreekuurtijden en onze medewerkers. Maar ook over hoe onze klachtenregeling werkt. Daarnaast maken wij via onze website gebruik van een bestelmodule voor herhalingsrecepten, kunnen emailconsulten worden aangevraagd en inschrijfformulieren voor nieuwe patiënten geprint. Nadere manieren van informatieverstrekking over onze praktijk zijn de praktijkfolders en wachtkamerschermen. Folders over verschillende instellingen of hulpverleners buiten onze praktijk zijn in onze wachtkamer niet beschikbaar. Wij maken wel frequent gebruik van thuisarts.nl

Interne communicatie tussen medewerkers verloopt mondeling of telefonisch, schriftelijk d.m.v. notities, via de assistentemodule digitaal binnen Promedico-asp, via email of via WhatsApp.

Voor elk teamoverleg worden medewerkers via email geattendeerd op de mogelijkheid van inbrengen van onderwerpen. De notulen van het overleg worden schriftelijk aan elke medewerker uitgedeeld.

Ook bij het kleinere assistentenoverleg worden bespreekpunten geagendeerd en worden notulen steeds opgesteld en opgeslagen.

---

<sup>16</sup> *gemeenschappelijke accreditatie internet applicatie*

<sup>17</sup> *registratiecommissie geneeskundig specialisten*

### **3.5 veilig incident melden (VIM)**

Veilig incident melden is een methode die is ontworpen om (bijna) incidenten veilig te melden, te onderzoeken en de oorzaken te achterhalen. Door middel van registreren en analyseren van incidenten kunnen we gestructureerd onze kwaliteit van zorg binnen onze verbeteren. “Veilig” wil zeggen dat de melder met een veilig gevoel kan melden wat er misgaat, zonder dat dit leidt tot individuele maatregelen. Door incidenten systeem gebonden te benaderen kunnen we veilig van elkaar leren. Dit moet leiden tot een cultuur waarin melden en bespreken van incidenten vanzelfsprekend wordt. In elk teamoverleg is de VIM procedure een vast bespreekpunt in de agenda.

Ernstige fouten of incidenten worden onverwijld gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. In de afgelopen jaren is er 1 melding gedaan bij de Inspectie.

### **3.6 klachtenregeling**

Uiteraard doen wij ons uiterste best om zo goed mogelijk medische zorg te leveren. Toch kan het gebeuren dat onze patiënten over bepaalde zaken minder tevreden zijn. Patiënten met suggesties of adviezen voor verbetering kunnen gebruik maken van de blauwe ideeënbus in de wachtkamer. De inbreng van de ideeënbus wordt tijdens het teamoverleg ter sprake gebracht.

Op onze website en op onze praktijkfolder staat helder beschreven wat patiënten kunnen doen als er iets mis gegaan is, of wanneer zij een klacht hebben. Ook kunnen patiënten een klachtenformulier vragen aan de balie. De patiënt ontvangt een bevestiging van ontvangst. Afhankelijk van de wens van de patiënt wordt de afhandeling van de klacht teruggekoppeld. Is er een klacht waarmee de patiënt niet bij ons terecht kan of wil, dan kan de klacht rechtstreeks ingediend worden bij de SKGE<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> *stichting klachten en geschillen eerstelijnszorg*

## 4.1 doelstellingen 2018-2021

### Continuïteit van chronische zorg bewaken en verbeteren

*De afgelopen jaren hebben wij te maken gehad met een wisselende bezetting van praktijkverpleegkundigen. Bij continue en stabiele bezetting, zal de kwaliteit van onze chronische zorg verbeteren. Met het inzetten van praktijkverpleegkundigen met HBO<sup>19</sup> niveau willen wij deze vorm van zorg naar een hoger plan trekken.*

### Persoonsgerichte zorg moet centraal staan

*Patienten met een chronische ziekte hebben niet allemaal de zelfde doelstellingen en behoeften. Wij willen dat de persoon met zijn mogelijkheden en doelen centraal staat en niet de ziekte. Door middel van begeleiding en ondersteuning via de ZEL<sup>20</sup> willen wij deze ingrijpende stap maken.*

### Verbetering bereikbaarheid en beschikbaarheid van de praktijk

*Wij vinden onze telefonische bereikbaarheid onvoldoende. Door gebruik te maken van de modernste telecomtechnologie willen wij onze telefonische bereikbaarheid verbeteren. De LHV richtlijn "bereikbaarheid en beschikbaarheid" zullen we als leidraad gebruiken om ons hierin te verbeteren.*

### Verdere professionalisering van P&O<sup>21</sup> beleid

*De afgelopen jaren hebben we veel ingezet op het gebied van P&O. We willen dit verder verstevigen door elke huisarts te laten bijscholen op dit gebied. Begeleiding en ondersteuning vanuit de LHV is hierin leidend.*

### Privacybewaking

*Op dit moment voldoen wij aan de privacy AVG<sup>22</sup> wet. Om goed en verantwoord medische gegevens te kunnen uitwisselen willen we binnen onze praktijk "veilig mailen" introduceren.*

### Actieve deelname in lokale en regionale overlegstructuren

*Naast onze dagelijkse bezigheden in de huisartsenpraktijk, willen we ook actief meedenken over hoe de samenwerking verloopt met de verschillende partijen in de zorg, zoals met het Franciscus Vlietland & Gasthuis, huisartsenpost NWN en de thuiszorgorganisaties. Maar ook met de partners in het sociale*

---

<sup>19</sup> hoger beroepsonderwijs

<sup>20</sup> zorggroep eerste lijn, Naaldwijk

<sup>21</sup> personeel en organisatie

<sup>22</sup> algemene verordening gegevensbescherming



*domein, zoals het WOT<sup>23</sup> en de gemeente. Ondanks dat we een kleine hagro zijn, willen we ons steeds actief opstellen in de verschillende werkgroepen of besturen.*

### **Verbetering overzicht structuur en organisatie van kwaliteit**

*In de afgelopen jaren hebben we actief aan het verbeteren van kwaliteit van zorg gewerkt. Om het overzicht van al deze verbeteringen niet kwijt te raken, willen we het beter gaan borgen. Door gebruik te maken van een moderne jaarplanner en coördinatie op maat hopen wij dit beter borgen.*

## 5.1 jaarverslag 2017

Naast dit beleidsplan 2018-2021 willen wij ook kort ingaan op het jaar 2017. De belangrijkste punten van 2017 worden hieronder beschreven. Vervolgens leest u welke doelen wij in 2017 hebben geformuleerd met de daarbij horende resultaten. De volgende jaren zullen wij u weer een apart jaarverslag presenteren.

### *gevolgde nascholing 2017*

C. den Exter

Omschrijving	Punten
Forfaitaire accreditatie huisartsopleiders 2017 (ID nummer: 319105)	20
KNO problematiek in de huisartspraktijk (ID nummer: 258790)	1
Intervisie PZ-artsen CHP NWN (ID nummer: 311059)	2
FTO Havenbogen/2017 (ID nummer: 294212)	1
NHG Praktijk Accreditering (NPA)	6
FTO Havenbogen/2017 (ID nummer: 294212)	1
ZEL: Persoonsgerichte zorg basis 2017 (ID nummer: 286977)	2
Regionale Artsenmiddag 2017 (ID nummer: 288923)	3
CHP NWN: Kleine vakken, grote problemen (ID nummer: 288229)	2
FTO Havenbogen/2017 (ID nummer: 294212)	1

B.S.J.Löbker

Omschrijving	Punten
HAP NWN: Kwaliteitsavond 'Het hart op de juiste plaats' (ID nummer: 301291)	2
Intervisie PZ-artsen CHP NWN (ID nummer: 311059)	2
Reanimatie AED - Ambuklas (ID nummer: 242747)	3
FTO Havenbogen/2017 (ID nummer: 294212)	1
NHG Praktijk Accreditering (NPA)	6
FTO Havenbogen/2017 (ID nummer: 294212)	1
ZEL: Persoonsgerichte zorg basis 2017 (ID nummer: 286977)	2
Insulinediploma 2017: Starten met Insuline (ID nummer: 271537)	15
Regionale Artsenmiddag 2017 (ID nummer: 288923)	3
FTO Havenbogen/2017 (ID nummer: 294212)	1
Intervisie Zuid-Holland-Zuid-2015 Jaar:2017 (ID nummer: 280347)	2,5

A.B. Gan

Omschrijving	Punten
Forfaitaire accreditatie huisartsopleiders 2017 (ID Nummer: 319105)	20
EKC-Vervolgcurcus Multiculturele huisartsgeneeskunde (ID Nummer: 269922)	4
NHG-Congres 2017 Huisarts Universalis - Nieuwsgierig in ontwikkeling (ID Nummer: 296788)	5
STIP-cursus SOLK migranten (ID Nummer: 225905)	4
ZEL: GGZ Persoonlijkheidsstoornissen (ID Nummer: 286849)	2
ZEL: GGZ Carrousel 2017 (ID Nummer: 278098)	3
ZEL: HVZ symposium (ID Nummer: 280630)	3
FTO Havenbogen/2017 (ID Nummer: 294212)	3
Regionale Artsenmiddag 2017 (ID Nummer: 288923)	3
NHG Praktijk Accreditering (NPA)	10

### ***hello/goodbye***

Lydia Vink uit dienst

Robbert Visscher uit dienst

Deborah Swart in dienst

Liesbeth Vrolijk in dienst

### ***praktijkgrootte, mutaties***

01-01-2017 8715

31-12-2017 8425

## **5.2 verbeterplannen en behaalde resultaten**

<b><i>verbeterplan</i></b>	<b><i>uitwerking</i></b>	<b><i>status</i></b>
Introductie borgen van verbeterplannen	Verbeterplannen worden volgens gestructureerde format opgesteld, al dan niet naar aanleiding van een VIM. Elke verbeterplan heeft een start-, evaluatie- en eindfase. Dit is een vast agendapunt in het teamoverleg.	behaald
Bewustwording lipidenaanvraag, met als doel bewust omgaan met aanvraag bloedonderzoek	in 2017 hebben we het aantal aanvragen van cholesterolbepalingen tussen de 5-10% weten te verlagen. Zonder af te wijken van de NHG richtlijn HVZ.	behaald
Introductie praktijkfiets, ter verbetering van onze mobiliteit naar de patiënt in de wijk	is aangeschaft.	behaald

Introductie baliemedewerker, voor meer service aan de frontoffice	in functie sinds mei 2017	behaald
Telefonische bereikbaarheid praktijk	in ontwikkeling, verwachting is dat de overstap gemaakt wordt naar VOIP <sup>24</sup> telefonie	2018
Invoering veilig mailen, in het kader van verantwoord en veilig uitwisselen van medische gegevens	in ontwikkeling	2018
Invoering van persoonsgerichte zorg	in ontwikkeling, betreft een meerjarenplan onder begeleiding van en samenwerking met de ZEL	2018
Kwaliteitscontrole vaardigheden assistente invoeren. Van elkaar leren en borgen van kwaliteit.	in ontwikkeling, te denken valt aan de organisatie van een kwaliteitsavond onder het personeel	2018
Vernieuwen verlichting in de praktijk praktijk	in ontwikkeling	2018
Privacy up to date 2018, conform wet AVG	in ontwikkeling	2018
Invoeren richtlijn tav preventieve maagbescherming	in ontwikkeling	2018
Verbetering interne communicatie tav informatie voorziening	In ontwikkeling	2018

---

<sup>24</sup> *voice over internetprotocol, digitale telefonie*

