

jaarverslag 2018



inleiding

missie

visie

praktijkorganisatie

omgeving

medewerkers

bereikbaarheid

automatisering

klachtenregeling

privacy

overlegstructuur

veilig incidenten melden

verbeterplannen praktijk Havenbogen

statistiek

nascholing

afsluitend woord

inleiding

Met de jaarverslagen willen we een beeld van de werkzaamheden en ontwikkelingen binnen onze praktijk geven. We kijken terug op het afgelopen jaar en bekijken in hoeverre we onze plannen hebben gerealiseerd. Gedurende het jaar ontstaan steeds nieuwe verbeterplannen. Ingrijpende veranderingen, maar ook kleine aanpassingen met soms een verrassend groot effect. Continue kwaliteitsverbetering is hierbij ons doel. Het jaarverslag is daarbij een instrument.

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 NHG¹ 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 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

¹ *Nederlands huisartsen genootschap www.nhg.org*

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.

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 ons 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 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. Wij vinden het belangrijk dat onze praktijk goed bereikbaar is, bij spoed maar ook bij niet spoedeisende hulpvragen. Zowel telefonisch als digitaal. Via ons patiëntenportaal kunnen patiënten gebruik maken van het emailconsult of herhalingsmedicatie aanvragen.

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 doktersassistenten.

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, COPD² en astma, patiënten bekend met HVZ³ en aan de groep kwetsbare ouderen.

Wij staan voor verantwoord en veilig medicijngebruik. Dit houdt onder andere in dat wij met apotheek Rembrandt en apotheek Kethel regelmatig overleg hebben over controle bij het voorschrijven, herhalen, afleveren en gebruik van medicatie. In dit overleg, het FTO⁴, bespreken wij steeds een thema of onderwerp voor de verdieping. Overigens is de patiënt vrij in de keuze van zijn of haar apotheek.

We werken continu en systematisch aan kwaliteitsverbetering van onze zorg. De praktijken zijn hiertoe geaccrediteerd via de NPA⁵. Tenslotte vinden wij opleiden belangrijk. In samenwerking met het Erasmus MC leiden wij huisartsen op en bieden wij stageplekken aan voor co-assistenten. Daarnaast bieden wij stageplekken aan voor de opleiding tot doktersassistente, praktijkondersteuner of -verpleegkundige.

² *Chronic Obstructive Pulmonary Disease*

³ *Hart en vaatziekte*

⁴ *Farmacotherapeutisch overleg*

⁵ *NHG praktijk accreditatie*

praktijkorganisatie

Zoals eerder beschreven zijn in de HOED⁶ 3 praktijken gevestigd. Patiënten 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.

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

medewerkers

De huisartsen en praktijkverpleegkundigen staan allen in het BIG⁷-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.

Eind 2018 hebben wij afscheid genomen van Deborah Swart. Wij waarderen haar inzet enorm, ondanks de korte periode die zij werkzaam was binnen ons team. Zij heeft een baan dichterbij huis kunnen vinden. Om het team weer op formatie te krijgen zijn Filomena Antonio Agostihno (1-12-2018) en Marianne de Bondt (1-1-2019) ons team komen versterken. Marianne is nog in opleiding tot doktersassistente en verwacht in 2019 haar diploma te behalen. Verder is in de zomer Sandra van den Beukel nieuw binnen ons team. Zij was eerst werkzaam in het ziekenhuis als verpleegkundige en doet nu de opleiding tot

⁶ *Huisartsen onder een dak*

⁷ *Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg*

praktijkverpleegkundige. Ook zij hoopt in 2019 haar opleiding af te ronden.

Bijzonder is dat dit jaar Yvette van de Bosch gestart is met een deeltijdopleiding HBO-V aan de Hogeschool Rotterdam. Vol moed is zij deze uitdaging aangegaan en gedurende haar opleiding is de woensdag haar studiedag.

Hieronder volgt een overzicht van alle werknemers van huisartsenpraktijk Havenbogen:

| | functie | |
|-----------------------------------|-------------------------------|------------------------|
| Petra Heijdra | doktersassistente | 3 dagen/week |
| Barbara Voskamp | doktersassistente | 2 dagen/week |
| Monique Vos | doktersassistente | 3 dagen/week |
| Trudie de Jong | doktersassistente | 3 dagen/week |
| Deborah Swart | doktersassistente | 3 dagen/week |
| Vanessa van der Wel | doktersassistente | 3 dagen/week |
| Filomena Antonio Agostihno | doktersassistente | 3 dagen/week |
| Marianne de Bondt | doktersassistente i.o. | 3 dagen/week |
| Yvette van den Bosch | praktijkverpleegkundige | BIG nummer 39025202930 |
| Sandra van den Beukel | Praktijkverpleegkundige i.o. | BIG nummer 89051849730 |
| Hilde Herweijer | praktijkverpleegkundige GGZ | BIG nummer 49009319930 |
| Lisa Kool | praktijkverpleegkundige | BIG nummer 19046166730 |
| Liesbeth Vrolijk | baliemedewerker/administratie | |
| | | |
| Arthur Gan | huisarts | BIG nummer 49051856801 |
| Ineke den Exter | huisarts | BIG nummer 9023829701 |
| Björn Löbker | huisarts | BIG nummer 89912789101 |
| Richard den Exter | huisarts | BIG nummer 69916393201 |
| | | |

| | | |
|----------------|------|------------------------|
| Miriam Stikkel | aios | BIG nummer 69920486101 |
| Zwjan Rashaan | aios | BIG nummer 59916315401 |

bereikbaarheid

De praktijk, onze HOED, is geopend van 7.45 uur tot 17.00 uur. Gedurende deze uren is de voordeur geopend en is de praktijk openbaar en vrij toegankelijk. De balie is altijd bemand door een medewerker, behalve tijdens lunchtijd van 12.30 uur tot 13.00 uur.

Gedurende de gehele werkdag is de spoedlijn bemand door een van de doktersassistenten en wordt de lijn aangenomen binnen door de IGJ⁸ gestelde norm van 30 seconden. In de ochtenduren tussen 8.00 uur en 10.30 uur worden patiënten te woord gestaan door een van de doktersassistenten. Tijdens het telefonisch spreekuur van 13.00 uur tot 13.45 uur kunnen patiënten vragen stellen aan de huisarts.

Van 17.00 uur tot 8.00 uur worden patiënten geïnformeerd over de avond-, nacht- en weekendregeling via de centrale huisartsenpost door middel van een ingesproken bandje. Hiermee is patiëntenzorg 24 uur gedurende 7 dagen in de week gewaarborgd. De huisartsen participeren in de dienstregeling van de spoedpost Nieuwe Waterweg Noord in Schiedam.

automatisering

De 3 praktijken maken gebruik van het huisartsen-automatiseringssysteem Promedico ASP. Patiëntendossiers worden op een centrale server bewaard en kunnen alleen worden ingezien met een Digipass/e-dentifier of een UZI⁹-pas. Andere ICT toepassingen in onze praktijk zijn:

- Verwijsmodule Zorgdomein (beveiligd elektronisch verwijzen)
- NHGDoc alert (medisch beslis ondersteunend systeem gebaseerd op NHG standaarden)

⁸ Inspectie gezondheidszorg en jeugd

⁹ Unieke zorgverlener identificatie

- Siilo (beveiligde chatfunctie voor zorgprofessionals)
- ZorgMail (beveiligd e-mailen)
- VECOZO (het landelijke knooppunt van veilige digitale communicatie in de zorg, regelt administratief verkeer tussen zorgverzekeraar en zorgverlener)
- Teleconsult (huisarts vraagt een digitaal consult aan d.m.v. meesturen van een foto of deel van het medisch dossier)
- Datacommunicatie met apotheken, spoedpost Nieuwe Waterweg Noord, ziekenhuizen, paramedische beroepen zoals fysiotherapie
- Aansluiting landelijk schakelpunt (LSP)
- Wachtkamerschermen en praktijkwebsite
- VOIP telefonie (internet telefonie)

klachtenregeling

Ingeschreven patiënten die ontevreden zijn over hun behandeling hebben de mogelijkheid een klacht in te dienen. De praktijken zijn aangesloten bij de SKGE¹⁰. In 2018 zijn geen klachten ingediend bij de SKGE. Aan de hand van ons praktijkprotocol klachtenregeling handelen wij eventuele binnengekomen opmerkingen of ontevredenheden.

In onze wachtkamer hangt een ideeënbus, waarin patiënten suggesties of ideeën voor de praktijk kunnen indienen. Helaas is in het afgelopen jaar geen gebruik gemaakt van onze ideeënbus.

privacy

Patiënten kunnen er vanuit gaan dat wij de privacy van de patiënt hoog op onze agenda hebben staan. Het afgelopen jaar hebben wij maatregelen moeten nemen om te kunnen voldoen aan de AVG privacywet. Gegevens worden nu nog beter beveiligd en wij zijn ons nu beter bewust bij het beschermen van deze gegevens.

Iedere medewerker heeft een eigen toegangscode binnen Promedico. Hiermee krijgt men

¹⁰ Stichting klachten en geschillen eerstelijnszorg www.skge.nl

een bij de functie passende autorisatie om gegevens binnen het HIS¹¹ te kunnen muteren. Alle papieren brieven over patiënten worden gescand en toegevoegd aan het elektronisch dossier van de patiënt. De brieven worden vervolgens vernietigd door een gecertificeerd bedrijf.

overlegstructuur

Er is dagelijks overleg tussen doktersassistente en de huisarts. De praktijkverpleegkundigen hebben 1 keer per week een vast moment voor overleg. Uiteraard, indien nodig, is het mogelijk om op elk moment van de dag te kunnen overleggen. De doktersassistentes hebben om de 6 weken hun eigen overleg.

4 keer per jaar hebben we een teamoverleg met vaste agendapunten, zoals bijvoorbeeld binnengekomen VIM-meldingen en stand van zaken rondom verbeterplannen. Naast dit overleg hebben de huisartsen 4 keer per jaar een uitgebreide vergadering en 4 keer per jaar een korte vergadering van maximaal 1 uur. Alle overleggen binnen huisartsenpraktijk Havenbogen worden schriftelijk vastgelegd.

De overleggen of vergaderingen met de samenwerkende partners worden verdeeld onder de 3 huisartsen:

- vergadering Wijkondersteuningsteam (WOT)/gemeente
- overleg FTO/apotheken
- vergadering spoedpost Nieuwe Waterweg Noord
- vergadering transmurale zaken (samenwerking huisarts-ziekenhuis)
- vergadering LHV¹² kring WSD regio
- vergadering ZEL¹³ Naaldwijk

¹¹ Huisartsinformatie systeem

¹² Landelijke huisartsen vereniging www.lhv.nl

¹³ Zorggroep eerste lijn www.zel.nl

veilig incident melden VIM

Al een aantal jaren maken wij gebruik van een VIM procedure. Dit is een procedure voor het systematisch en intern melden van (bijna) incidenten. Het helpt ons om structurele weeffouten in onze organisatie op te sporen en fouten in de toekomst te voorkomen. Het gaat hierbij om de vraag: wat ging hier (bijna) mis? In onze praktijk hebben we een werkcultuur gecreëerd, waarin een ieder op een veilige en vertrouwelijke manier incidenten kan melden. In elk teamoverleg wordt de VIM procedure geagendeerd. Hieronder treft u samenvatting van de VIM's in 2018.

| | Opmerkingen of ondernomen actie |
|--|--|
| 14 VIM meldingen | naar onze mening te weinig over een geheel jaar, verbeterplan |
| de meeste meldingen betroffen meldingen m.b.t. het voorschrijven, herhalen of verzenden van medicatie | Vb verkeerd aantal voorgeschreven medicatie, of verkeerde apotheek, systematische fouten konden niet worden opgespoord |
| Het is niet altijd duidelijk wanneer een huisarts of medewerker wel of niet aanwezig was | Introductie weekbrief onder medewerkers |

verbeterplannen praktijk Havenbogen

Aan de hand van verschillende instrumenten stellen wij steeds systematisch verbeterplannen op. Input voor een verbeterplan kan zijn vanuit een VIM melding, de ideeënbus, patiënte enquête, het teamoverleg of hagro overleg. Steeds worden deze plannen systematisch opgesteld, verzameld en daar waar nodig doorgevoerd en geborgd. Hieronder treft u onze (gerealiseerde) praktijkverbeterplannen.

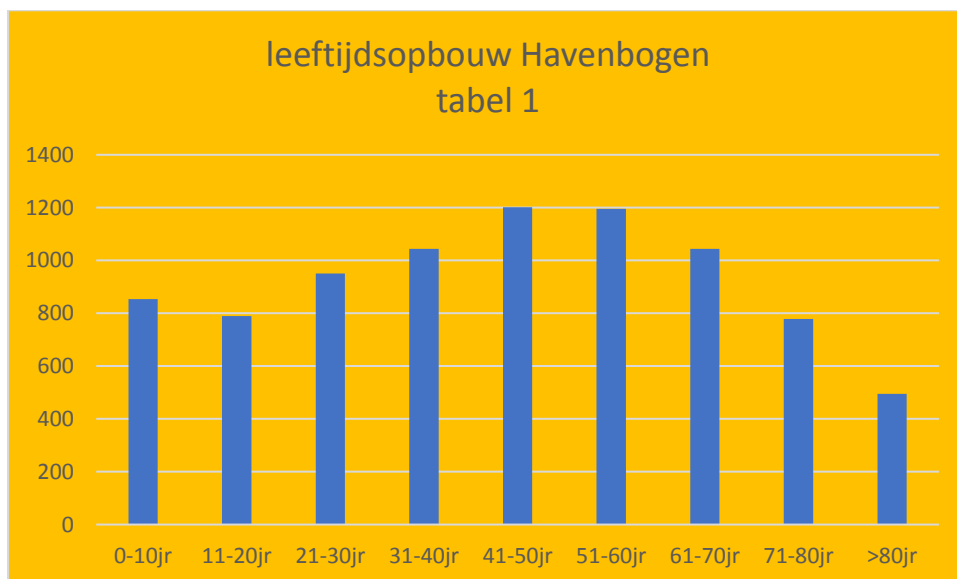
| Wat valt op? | actie | gerealiseerd |
|--|---|--------------|
| Het team was niet altijd op de hoogte van de afwezigheid van medewerkers of huisartsen | Introductie van een weekbrief, per mail te ontvangen, zijn alle medewerkers op de hoogte van de bezetting voor komende week | ja |
| Elke doktersassistente heeft haar eigen manier van verrichtingen doen, zoals bloeddrukmeten etc. | Introductie assistentencarroussel waarbij in groepsverband o.l.v. een huisarts 2 vaardigheden worden voorbereid en inhoudelijk worden besproken | ja |
| Niet altijd is duidelijk wanneer maagbescherming is geïndiceerd | Onder doktersassistente is uitleg gegeven over de richtlijnen maagprofylaxe, samenvatting is verdeeld onder medewerkers | ja |
| Slechte telefonische bereikbaarheid | Mede gezien het naderende einde van ISDN lijnen via KPN, is halverwege 2018 onze telefonie ingericht via VOIP (internet telefonie) | ja |

| | | |
|--|--|----|
| TL-verlichting valt met regelmaat uit, TL verlichting is niet kostenbesparend | Gehele plafondverlichting in ons pand is vervangen met nieuwe armaturen voorzien van LED verlichting | ja |
| Stimuleringsproject “volg je zorg” aansluiten medisch dossier op het LSP. Het percentage aangesloten dossiers op het LSP is beneden de landelijke norm. | Tijdens griepvaccinatiecampagne willen wij patiënten uitnodigen zich uit te spreken over wel of geen toestemming voor aansluiting op het landelijk schakelpunt. | ja |
| Herinrichting herziening protocollen | Introductie Tom's planner, schematische kalender voor planningen, zorgt voor borging van up to date protocollen | ja |
| Doktersassistentes staan niet geregistreerd in Kabiz, kwaliteitsregister voor mensen werkzaam in de zorg | Alle doktersassistentes zijn geregistreerd in Kabiz en kunnen hun gevolgde nascholingen hierin bijhouden | ja |
| Uit patiënten enquête is o.a. gebleken dat gesprekken aan de balie hoorbaar is voor mensen in de wachtkamer. | Herinrichting van de balie niet haalbaar. Baliemedewerker verplaatsen van balie 1 naar balie 2 is onwenselijk i.v.m. te weinig overzicht vanuit balie naar wachtkamer. Oplossing: wees bewust van geluid aan balie bij een gesprek, eventueel de patiënt even apart nemen in een spreekkamer | ja |

| | | |
|---|--|-----------|
| Te laag aantal VIM meldingen | Introductie VIM week | 2019 |
| Veilig mailverkeer is niet mogelijk | Introductie ZorgMail , veilig en gemakkelijk gegevens uitwisselen | ja |
| Wet AVG en WGBO verplicht zorgverleners inzage te bieden in het medisch dossier van de patiënt (2020 in werking) | Introductie van een patiënten portaal | 2019 |
| Introductie en verdere implementatie Persoonsgerichte zorg | Met medewerking van de ZEL proberen wij steeds meer persoonsgericht te werken. Introductie van informatieavond/spiegelavond met patiënten | 2019-2020 |
| Soms voelen we ons niet veilig in de praktijk door bejegening van de patiënt | Opstellen van een handzaam document of protocol: hoe gaan we om met onheuse bejegening | 2019 |
| Het speelgoed in de wachtkamer wordt niet altijd schoongemaakt | Introductie werkafpraak schoonmaak kinderspeelgoed | 2019 |

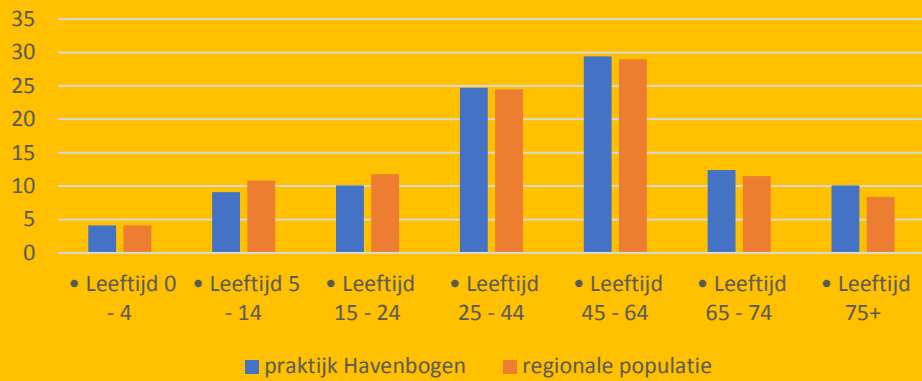
statistiek

Hieronder treft u een aantal statistieken over praktijk Havenbogen, waarin wij de gegevens van de 3 praktijken bij elkaar hebben gevoegd. De gegevens en data die zijn gebruikt, zijn afkomstig van IPCI¹⁴ project geleid door de afdeling informatica van het Erasmus MC. Dit project verzamelt gegevens van huisartsen en probeert antwoord te geven op vragen als: welke geneesmiddelen worden voorgeschreven bij welke ziekte en waarom; hoe ziet onze populatie eruit en hoe is de verdeling van chronische aandoeningen binnen deze populatie. En zo zijn er meerdere onderzoeksvragen die gesteld kunnen worden. Wij doen mee aan dit project en zo krijgen wij jaarlijks een feedbackrapportage over ons eigen handelen en kunnen wij gegevens vergelijken met het jaar ervoor. Een aantal gegevens zijn uit zo'n feedbackrapportage gekozen en worden hieronder geïllustreerd.

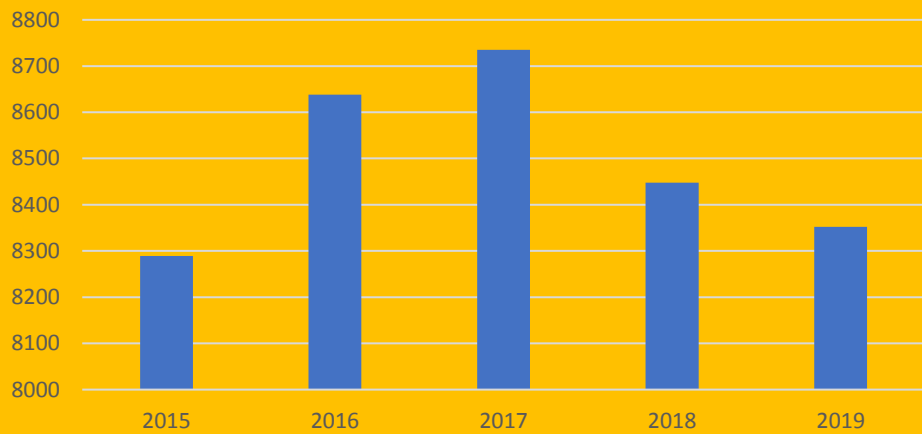


¹⁴ Integrated primary care information www.ipci.nl

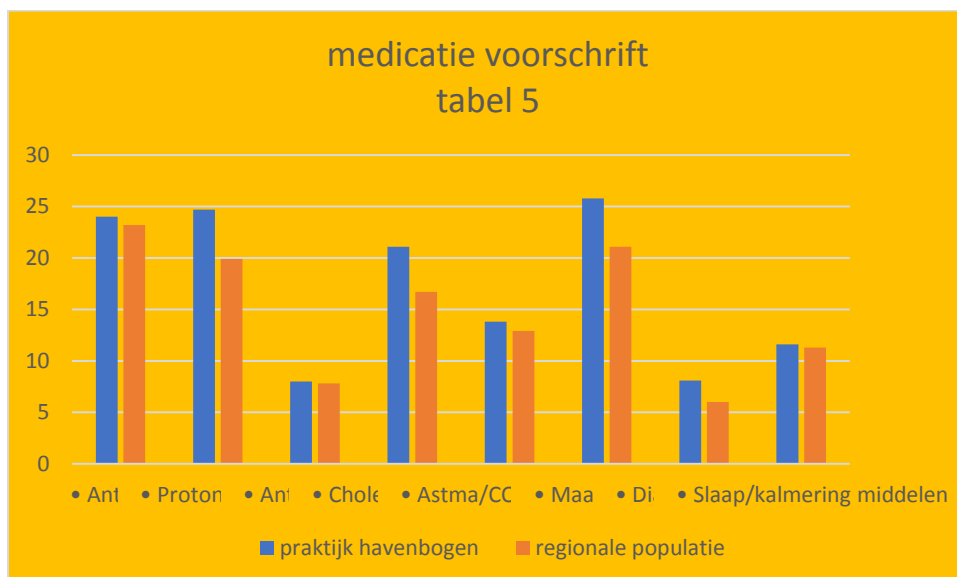
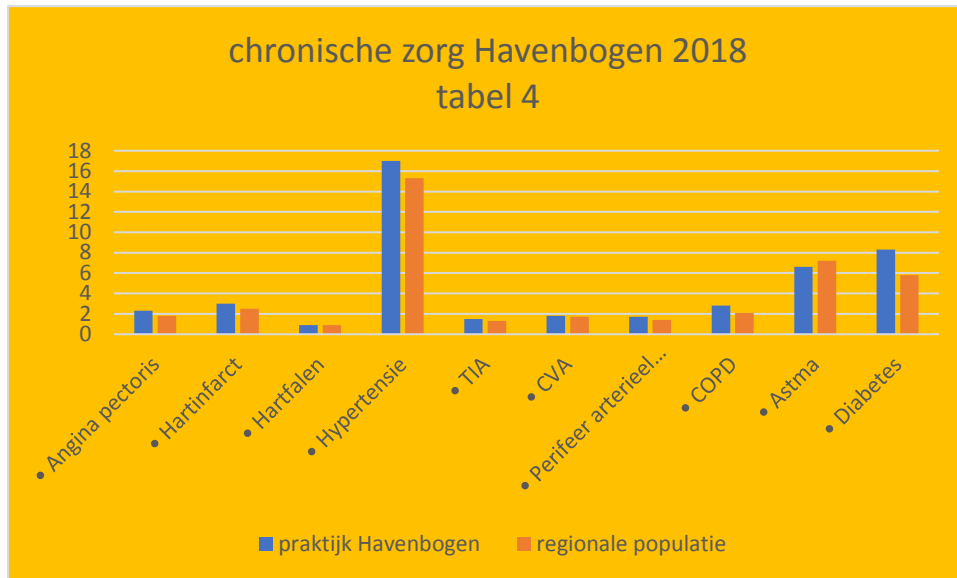
leeftijdsoopbouw Havenbogen in vergelijking met regionale populatie tabel 2

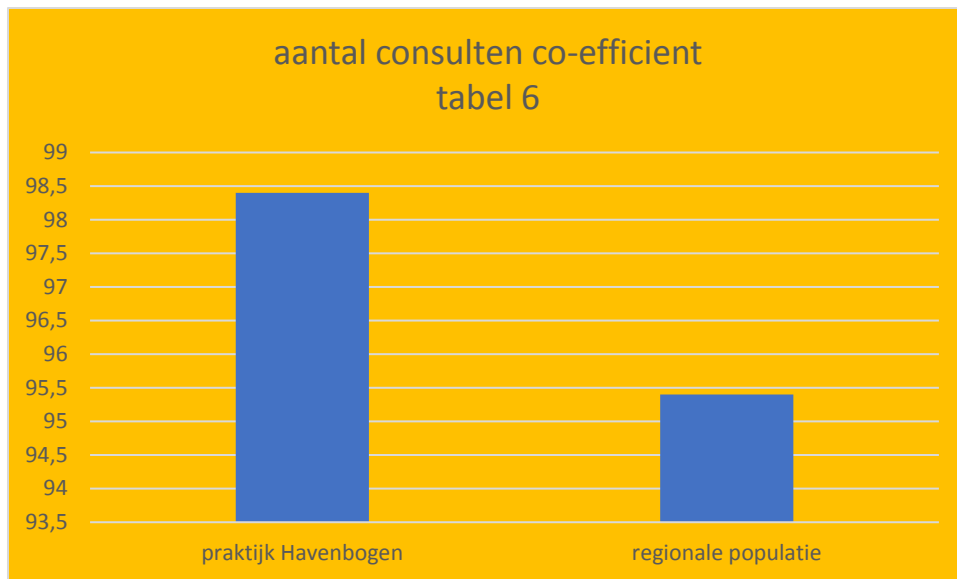


patientenaantallen Havenbogen 1 januari 2019 tabel 3



In de volgende tabellen ziet u steeds een vergelijking van gegevens van onze praktijk met gegevens vanuit de regio Delft e.o., Westland en Nieuwe Waterweg Noord.





Uit de 6 bovenstaande tabellen kan men grofweg concluderen dat onze werkbelasting hoger ligt dan in de regio. En voor de komende jaren zal dit voor ons alleen maar toenemen.

In tabel 1 ziet u dat de leeftijdsopbouw van onze praktijken.

In tabel 2 ziet u de leeftijdsopbouw van onze praktijken vergeleken met de leeftijdsopbouw in de regio. De vergrijzing neemt meer toe dan regionaal wordt gezien.

In tabel 3 ziet u dat wij anticiperen op de toenemende zorgzwaarte. Het aantal ingeschreven patiënten daalt. Dit doen wij bewust om kwalitatief verantwoorde zorg te kunnen blijven leveren.

Tabel 4 laat zien dat onze populatie meer chronisch zieken bevat, d.w.z. er zijn meer mensen die een van genoemde diagnoses bij zich hebben.

Zo laat tabel 5 het aantal voorgeschreven medicatie zien binnen onze praktijk. Daar waar meer chronisch zieken zijn, wordt meer medicatie voorgeschreven.

Tabel 6 laat zien dat wij meer consulten per jaar verrichten dan huisartsen in onze regio.

nascholing

Elke huisarts dient voor zijn herregistratie in het BIG register minimaal 200 uren nascholing te volgen. Per huisarts ziet u hieronder een lijst van de gevolgde nascholingen en de geaccrediteerde werkzaamheden voor 2018.

C. den Exter forfaitaire accreditatie huisartsopleiders 2018

CAHAG CASPIR module 6

HAP NWN: "doen wij het goed bij spoed"

ZEL eendaagse: ABCDE zekerder bij spoed deel I en II

De Leidse ouderengeneeskunde dag

praktijkaccreditering NHG

nieuwe standaard DMII en chronische nierschade

NHG congres 2018 "dokter kijk eens tussen mijn oren!"

triage in onze praktijk

E-learning SOLK en somatisch-symptoomstoornissen

Live webTV diabetes mellitus II: nieuwe richtlijn voor de huisarts

regionale artsenmiddag NWN Franciscus ziekenhuis

FTO groep Havenbogen 2018

communicatie tussen professionals in triage

intervisie PZ artsen CHP NWN

huisartsenbeurs 2018

landelijke kennistoets voor huisartsopleiders onder examenconditie

B. S.J. Löbker live webTV: DOAC's in de eerste lijn

ZEL: samen beslissen in het consult

on demand webTV: "huisarts als pijnspecialist?"

AccreDidact: voedingssupplementen

AccreDidact: ethiek in de huisartsenpraktijk

NHG PIN 18 1a: anemie

on demand webTV hartzorg: netwerken en samenwerken voor betere zorg

on demand webTV: verwardheid en een leverziekte-een urgente situatie

urticaria: wat als het chronisch wordt?

on demand webTV: de zuigeling met regurgitatie en/of (reflux)ziekte

AccreDidact: perifere zenuwletsels

AccreDidact: mammacarcinoom; aspecten voor de huisarts

AccreDidact: anticoagulantia

AccreDidact: leefstijl; voeding en de huisarts

AccreDidact: urticaria en eczeem

AccreDidact: CVRM en lipiden

AccreDidact: familiaal geweld

AccreDidact: mondzorg voor huisartsen

CAHAG CASPIR module 1-5

FTO groep Rotterdam

FTO groep Havenbogen 2018

praktijkhouders "de jonge garde" 2018

intervisie PZ artsen CHP NWN

regionale artsenmiddag NWN Franciscus ziekenhuis

praktijkaccreditering NHG

A.B. Gan forfaitaire accreditatie huisartsopleiders 2018

EKC verkort: de invloedrijke professional

NHG congres 2018 "dokter kijk eens tussen mijn oren!"

triage in onze praktijk

denksessie herijking kernwaarden en kerntaken huisartsenzorg 2018

landelijke kennistoets voor huisartsopleiders onder examenconditie

ZEL: ernstige psychiatrische aandoeningen

EKC vervolg: verdieping onderwijsmethoden

FTO groep Havenbogen 2018

studiereis Kopenhagen "connecting"

regionale artsenmiddag NWN Franciscus ziekenhuis

praktijkaccreditering NHG

afsluitend woord

Al weer ligt er een jaarverslag voor u klaar. Met veel plezier en trots laten we graag zien waar we voor staan, ondanks de toenemende regeldruk en toenemende zorgzwaarte las het gaat om patiëntenzorg. De gerealiseerde verbeterplannen laat zien dat wij niet stilstaan, maar vooruit willen denken voor een betere zorg voor onze patiënt. We zijn gewend om steeds in het belang van onze patiënt te denken. Dit doen wij elke dag. Niet te vergeten willen wij onze patiënten bedanken die moeite hebben genomen bij het invullen van de patiënten enquête. Het getuigt van hun betrokkenheid bij de huisartsenpraktijk. De resultaten zijn te uitgebreid ter publicatie in dit verslag, maar het blijkt dat de tevredenheid groot is onder onze patiënten. Voor ons een bevestiging door te gaan in de lijn die is ingezet.