

huisartsenpraktijk Havenbogen

jaarverslag 2020



inleiding

Met dit jaarverslag geven wij inzage in ons gevoerde beleid en de bereikte resultaten van het jaar 2020. In het begin van het jaar wisten we nog niet dat vanaf begin maart 2020 ons beleid en zorgverlening gedomineerd werd door de corona-epidemie. Zorgverleners stonden en staan vandaag de dag nog steeds in de eerste linie in het gevecht tegen COVID-19. Voor ons betekende het dat we de zorg op een geheel andere wijze moesten inrichten. Ook het ziektebeeld was voor ons nieuw en zo hebben we ons goed moeten aanpassen op het gene wat ons te wachten stond.

Zoals in eerdere jaarverslagen beschreven is het jaarverslag een instrument ten behoeve van kwaliteitsverbetering van ons medisch handelen. De kwaliteit van ons handelen laten wij sinds 2012 via de NPA toetsen. De jaarlijkse toetsing, per 2020 gebeurt dit 3-jaarlijks, heeft steeds tot een NPA certificaat geleid. Zo ook zijn we ook weer in december 2020 gevisiteerd door een NPA-auditor en hebben we het certificaat weten te verlengen voor de komende 3 jaar.

Samen met u blikken we graag terug op het bijzondere jaar 2020, waarin COVID-19 alles bepalend is geweest. Maar in dit verslag wordt ook teruggeblikt op ons beleidsplan van 2018-2021. U leest hierin of we onze doelstellingen hebben gehaald, die we 3 jaar geleden hebben opgesteld. En uiteraard kijken we graag naar de toekomst. Onze plannen voor de komende jaren delen we uiteraard graag met u.

Met heel het team zijn we trots dat we ondanks COVID-19 voor onze patiënten hebben kunnen zorgen. Wij doen dit graag en zullen, hoe de toekomst er ook uit mag zien, er alles aan doen om zo veel mogelijk aan uw verwachtingen te voldoen.

Wij wensen u veel plezier met het lezen van dit jaarverslag.

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 3 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 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 *Nederlands huisartsen genootschap www.nhg.org*



visie

De huisartsenpraktijken willen laagdrempelige, persoonsgerichte 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.

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, 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 coassistenten. 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 Frankelandgroep. Sinds 2014 wordt ook spreekuur gedaan in zorgcentrum Harg Spaland van de Frankelandgroep.



De stad Schiedam kende in 2017 ruim 78000 inwoners, waarvan ongeveer 8300 inwoners zijn ingeschreven in een van onze 3 praktijken.

medewerkers

In onze HOED werken 3 huisarts praktijkhouders, 2 waarnemende huisartsen en 2 aiossen⁷

Dokter den Exter is lid van de KNMG⁸, LHV⁹ en NHG¹⁰ en werkt volgens de richtlijn van deze verenigingen. Zij is huisartsopleider en leidt voornamelijk 3^e jaars aiossen op. Daarnaast is zij als palliatief arts werkzaam op spoedpost Schievliet en is zij voor de spoedpost ook verantwoordelijk voor de coördinatie voor de aiossen in de regio Nieuwe Waterweg Noord.

Dokter Löbker is lid van de KNMG, LHV en NHG en werkt volgens de richtlijnen van deze verenigingen. In 2020 is hij afgetreden als bestuurslid van spoedpost Schievliet, locatie Nieuwe Waterweg

BIG-nummer	09023829701
Beroep	Arts
Specialisme	Huisartsgeneeskunde

⁶ Huisartsen onder een dak

⁷ Arts in opleiding tot specialist

⁸ Koninklijke Nederlandsche Maatschappij ter bevordering der Geneeskunst

⁹ Landelijke Huisartsen Vereniging

¹⁰ Nederlands Huisartsen Genootschap

BIG-nummer	89912789101
Beroep	Arts
Specialisme	Huisartsgeneeskunde

Gasthuis & Vlietland. De commissie houdt zich bezig met het optimaliseren van eerstelijns diagnostiek in het ziekenhuis, zoals röntgen- en bloedonderzoek, ECG-hartfilm en kweekonderzoek.

BIG-nummer	49051856801
Beroep	Arts
Specialisme	Huisartsgeneeskunde

Dokter Gan is lid van de KNMG, LHV en NHG en werkt volgens de richtlijnen van deze verenigingen. Tevens is hij lid van het HAT¹¹ in het Franciscus Gasthuis en Vlietland en zit hij in verschillende werkgroepen binnen het ziekenhuis. Dokter Gan staat ingeschreven in het CHBB-register als EKC¹². Hij is huisartsopleider en leidt 1^e jaars aiossen op.

BIG-nummer	69916393201
Beroep	Arts
Specialisme	Huisartsgeneeskunde

Dokter Richard den Exter is lid van de KNMG, LHV en NHG. Hij werkt voor de praktijk van dokter den Exter. Ook hij werkt volgens de richtlijnen van deze verenigingen.

BIG-nummer	69918955001
Beroep	Arts
Specialisme	Huisartsgeneeskunde

Dokter Mestre werkt sinds april 2020 op woensdag in de praktijk van dokter Löbker. Aanvankelijk alleen in de ochtend, later in het jaar is dat de hele dag geworden. Zij is lid van de KNMG, LHV en NHG en werkt volgens de richtlijnen van deze verenigingen.

De huisartsen staan allen zonder aantekening in het BIG¹³-register ingeschreven.

Alle gediplomeerde assistentes staan ingeschreven in het KABIZ¹⁴-register. Wij voeren een actief personeelsbeleid, waarin elke medewerker jaarlijks een beoordelingsgesprek heeft en op verzoek van de medewerker ook een functioneringsgesprek kan hebben. De gesprekken worden schriftelijk vastgelegd en altijd met 2 huisartsen gevoerd.

Ook in 2020 hebben we regelmatig gebruik moeten maken van onze vaste invalassistent Angela Siereveld. Voor de continuïteit van zorg is het altijd prettig om een flexibele oproepkracht bij de hand te hebben. Angela was er zo een, ze stond altijd voor ons klaar om de gaten in de bezetting op te vullen. Helaas heeft zij later in het jaar besloten te stoppen als oproepkracht. Gelukkig tipte zij ons gelijk een opvolger als oproepkracht. Via deze weg bedanken wij Angela voor haar inzet in de afgelopen periode.

¹¹ Huisarts Adviesteam tbv samenwerking Franciscus Gasthuis & Vlietland en huisartsen

¹² Erkend Kwaliteits Consulent

¹³ Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg

¹⁴ Kwaliteitsregistratie en accreditatie beroepsoefenaren in de zorg



Als opvolgster van Angela is eind 2020 Chantal Bierhuizen in ons team gekomen. Met het oog op het naderende zwangerschapsverlof van Filomena verder in 2021, hebben we Chantal gevraagd om eind 2020 alvast te starten als oproepkracht.

Vanwege de corona-epidemie is de werkbelasting op ons team behoorlijk toegenomen. Zo hebben we tijdelijk een student-assistent aangenomen om met name de dagelijkse administratie bij te houden en de bezetting aan de balie te garanderen. Zo was Helene Heersema, studente geneeskunde in afwachting van haar coschappen, een welkome versterking voor het team in de periode dat zij bij ons was. Inmiddels is zij weer bij ons weggegaan om haar studie geneeskunde te vervolgen. Wij bedanken haar voor haar inzet en wensen haar veel succes met het vervolg van haar studie.

Hieronder volgt een overzicht van alle werknemers van huisartsenpraktijk Havenbogen:

Huisartsen

Ineke den Exter	BIG nummer 9023829701
Björn Löbker	BIG nummer 89912789101
Arthur Gan	BIG nummer 49051856801
Richard den Exter	BIG nummer 69916393201
Danielle Mestre	BIG nummer 69918955001
Gabrielle Kranenburg aios	BIG nummer 99919252301
Irene Herrings aios	BIG nummer 89925241401

Doktersassistente

Petra Heijdra	3 dagen/week
Barbara Voskamp	2 dagen/week
Marianne de Bondt	3 dagen/week
Vanessa van der Wel	2,5 dagen/week
Monique Vos	3 dagen/week
Filomena Antonio Agostihno	2 dagen/week

Praktijkverpleegkundige

Yvette van den Bosch	BIG nummer 39025202930
Sandra van den Beukel	BIG nummer 89051849730
Lisa Kool	BIG nummer 19046166730
Esther van der Lugt	BIG nummer 59065731430

Administratie/baliemedewerker

Liesbeth Vrolijk	4 ochtenden in de week
------------------	------------------------

Invalkracht

Angela Siereveld
Chantal Bierhuizen
Helene Heersema

veranderingen en maatregelen COVID-19

Zoals eerder genoemd kwam begin maart de eerste lockdown met daarmee een enorme daling in hete aantal consulten en visites. Tegelijkertijd zag je een wending naar telefonische consulten in plaats van fysieke consulten. Daarnaast werd in toenemende mate gebruik gemaakt van de digitale mogelijkheden, zoals emailconsulten via ons patiëntenportaal en videobellen via WeSeedo.

Je zag in deze periode dat bij onze patiënten de schrik er behoorlijk in zat en dat men liever thuis bleef om de kans op besmetting zo laag mogelijk te houden. Voor ons was die periode spannend omdat de situatie in het land en dus ook in de praktijk totaal nieuw was. De druk was (en is nog steeds) hoog binnen het team, ondanks dat de belasting op onze spreekuren aanzienlijk lager lag ten opzichte van de tijd voor corona. In het begin van de corona-epidemie hadden we dan ook bijna dagelijks overleg met de artsen. Dat ging over aanpassen van spreekuren, looproutes binnen de praktijk, gebruik van PBM¹⁵, gebruik van de coronapost in de Margriethal enz. De angst op besmetting en daarmee eventuele uitval van onze collega's speelde een grote rol op de ervaren druk. Ongeveer de helft van ons team is uiteindelijk besmet geraakt met COVID-19.

Om de kans op coronabesmetting binnen de muren van onze praktijk zo laag mogelijk te houden zijn o.a. de volgende maatregelen genomen:

- 1,5 meter afstand in de wachtkamer
- Handen ontsmetten met handalcohol
- Later in de corona-epidemie verplicht gebruik van mondkapjes voor zowel medewerkers (type IIR of FFP2) als patiënten
- Inloopspreekuur vervalt, spreekuur bezoek is alleen mogelijk na telefonische triage. Daarmee wijzigt de tijd van openen van 7.45 uur in 8.00 uur.
- Consultduur van 10 minuten naar 15 minuten
- Corona-verdachte patiënten werden gezien op de coronapost, eerst in de Margriethal, later op spoedpost Schievliet.
- Niet-mobiele corona verdachte patiënten werden thuis gezien in volledige PBM

¹⁵ Persoonlijke beschermingsmaatregelen

- Chronische zorg afschalen; minimaliseren van consulten niet acute en chronische zorg. Consult op afstand via WeSeeDo door praktijkverpleegkundigen en POH GGZ.

ervaringen van 2 medewerkers

*Yvette van den Bosch
Praktijkverpleegkundige*

Ruim een jaar verder en terugdenkend aan hoe het was toen de COVID-19 epidemie begon, is het nauwelijks voor te stellen hoe “gewoon” alle maatregelen zijn geworden. De zorgproblematiek in China leek, toen de epidemie begon “veilig” ver weg totdat ook in Europa de eerste besmettingen werden vastgesteld.



Televisiebeelden en berichten op social media uit Italië maakten pijnlijk duidelijk hoe ernstig de situatie was. Onduidelijk was nog wat de COVID-19 epidemie zou betekenen voor de zorg aan de patiënten van onze huisartsenpraktijk. In een kort tijdsbestek werd de zorg afgeschaald en mijn consulten aan patiënten met een chronische aandoening werden telefonisch afgehandeld. Patiënten reageerden verschillend op de maatregelen, begripvol, angstig, maar vooral met veel onzekerheid. Onzekerheid was ook voor mij als verpleegkundige het woord dat direct gerelateerd kon (en nog steeds kan) worden aan COVID-19. Waar ik normaal gesproken meestal antwoorden kan geven op gezondheid

gerelateerde vragen, moest (en moet ik nog steeds) veel antwoorden schuldig blijven. Teveel meningen en een steeds wisselend overheidsbeleid maakten het niet makkelijker. Tijdens de “tweede golf” werkten mijn collega en ik thuis. Hele dagen telefonische of videoconsulten met patiënten bleken vermoeiender dan fysieke consulten. Ook mistte ik het contact met mijn collega’s en ik was blij weer vanuit mijn spreekkamer te kunnen werken, al was het met mondkapen en kapotte handen van het vele wassen.

Nu, een COVID-19 besmetting en twee vaccinaties verder heb ik goede hoop dat we weer zorg kunnen gaan leveren zoals patiënten van ons gewend zijn. Ik denk dat ik nooit zal vergeten wat een impact deze epidemie op onze patiënten, ons huisartsteam en op de gezondheidszorg wereldwijd heeft gehad. Het maakt me dan ook blij en trots dat ik onderdeel uit mag maken van een huisartsteam waar de zorg voor elkaar maar vooral voor onze patiënten centraal staat.

*Petra Heijdra
Doktersassistente*

Ik keek lange tijd met een bepaalde nuchterheid naar de Corona situatie in Europa. Het leek heel lang een ver van mijn bedshow en ondanks de beelden uit Italië kon ik me er weinig bij voorstellen. Dat beeld is inmiddels volledig veranderd.



Ik vond het assistente zijn tijdens de eerste lockdown vooral spannend. Wat gaat er gebeuren. Hoe blijven wij als team gezond. Het was prachtig weer en iedereen probeerde er iets van te maken. Dat positieve gevoel werd het tweede deel van het jaar wel anders. Patiënten werden de beperkingen zat, het geduld raakte op. Veel vragen van patiënten over alles en steeds vaker een grote mond of irritatie aan de telefoon. Onbegrip op diverse vlakken.

We hebben elkaar als assistentes door deze mindere periode heen getrokken. Hard gewerkt en de gaten die ontstonden door uitval ivm Corona of quarantaine opgevuld.

Zonder de steun en de humor met elkaar zou het een veel lastiger jaar zijn geworden. We hebben ons regelmatig afgevraagd: wat deden we eigenlijk de hele dag voor de Corona epidemie?

Goed om te zien dat we met dit team een heleboel aankunnen.



automatisering

Door COVID-19 was face-to-face contact met patiënten niet altijd mogelijk. Zo zijn we begonnen met het inzetten van videobellen via WeSeeDo. Gezien de huidige ontwikkelingen en het gebruiksgemak voor ons en voor de patiënt willen we deze service blijven aanbieden. WeSeeDo voldoet aan de AVG privacywet.



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-identificatie of een UZI¹⁶-pas.



Andere ICT toepassingen in onze praktijk zijn:

Verwijsmodule Zorgdomein (beveiligd elektronisch verwijzen)



NHGDoc alert (medisch beslis ondersteunend systeem gebaseerd op NHG standaarden)



Pharmeon patiëntenportaal uwzorgonline.nl (email consult, elektronische medicatie aanvraag, online inzage medisch dossier (per 1 juli 2020))



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)

¹⁶ Unieke zorgverlener identificatie

Datacommunicatie met apotheken, spoedpost Schievliet, 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 landelijke geschillen- en klachteninstantie SKGE¹⁷. Over het jaar 2020 hebben wij vanuit de SKGE geen klachten ontvangen.

Bij eventuele binnengekomen opmerkingen of ontevredenheden maken we gebruik van ons praktijkprotocol Klachtenafhandeling om samen met de patiënt te kijken naar een oplossing.

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. Medische gegevens worden zorgvuldig verwerkt en bewaard. Alle papieren brieven over patiënten worden gescand en toegevoegd aan het elektronisch medisch dossier van de patiënt. Eenmaal verwerkte patiëntengegevens worden door een gecertificeerd papierverwerkingsbedrijf afgevoerd en vernietigd.

Om in Promedico te kunnen werken heeft iedere medewerker een eigen toegangscode. Hiermee krijgt men een bij de functie passende autorisatie om gegevens binnen het HIS¹⁸ te kunnen muteren.

¹⁷ Stichting klachten en geschillen eerstelijnszorg www.skge.nl

¹⁸ Huisartsinformatie systeem

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 organiseren 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 Schievliet locatie Nieuwe Waterweg Noord
- vergadering LHV¹⁹ kring WSD regio
- vergadering ZEL²⁰ Naaldwijk

¹⁹ Landelijke huisartsen vereniging www.lhv.nl

²⁰ Zorggroep eerste lijn www.zel.nl

doelstellingen 2018-2021

In ons beleidsplan van 2018-2021 kunt u onze doelstellingen lezen die we in 2021 hoopten te behalen. Hieronder staan ze nogmaals beschreven waarbij aangegeven is of ze zijn behaald.

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 HBO¹⁹ niveau willen wij deze vorm van zorg naar een hoger plan trekken.

verwacht eind 2021 te behalen

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 ZEL²⁰ willen wij deze ingrijpende stap maken.

BEHAALD

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.

BEHAALD

Verdere professionalisering van P&O²¹ 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.

NIET BEHAALD, nascholingen moeten nog worden gevolgd

Privacybewaking

Op dit moment voldoen wij aan de privacy AVG²² wet. Om goed en verantwoord

¹⁹ hoger beroepsonderwijs

²⁰ zorggroep eerste lijn, Naaldwijk

²¹ personeel en organisatie

²² algemene verordening gegevensbescherming

medische gegevens te kunnen uitwisselen willen we binnen onze praktijk “veilig mailen” introduceren.

BEHAALD

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 domein, zoals het WOT²³ en de gemeente. Ondanks dat we een kleine hagro zijn, willen we ons steeds actief opstellen in de verschillende werkgroepen of besturen.

BEHAALD

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.

BEHAALD

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 en besproken. Om ons meer bewust te maken van de VIM-procedure en om het aantal VIM's te verhogen, is in 2019 besloten om een aantal weken per jaar te gaan VIM-men. Zo hebben wij dit ook in 2020 gedaan. Hieronder treft u samenvatting van de VIM's van 2020.

	Opmerkingen of ondernomen actie
46 VIM meldingen in 2019	Iets lager in aantal ten opzichte van vorig jaar (50 in 2019)
Net als vorig jaar is er ge-VIMd over het voorschrijven, herhalen of verzenden van medicatie	Helaas blijft dit onderwerp steeds terugkomen. We hebben in ieder geval geen rode draad kunnen ontdekken en blijft het steeds bij eenmalige op zichzelf staande incidenten.
Dit jaar een toename van het aantal VIM-men op het gebied van logistiek.	Afspraken werden niet nagekomen over terugbellen van patienten, recepten of verwijsbrieven lagen niet klaar, patiënt heeft een afspraak, maar staat niet in de agenda enz. Het blijkt lastig te zijn om een verbeterplan hierop te maken. We gaan komende tijd kijken hoe we dit kunnen verbeteren.

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 ideeënbuis, patiënte enquête, het teamoverleg of hagro overleg. Steeds worden deze plannen systematisch opgesteld, verzameld en daar waar nodig doorgevoerd en geborgd.

Hieronder ziet u onze (gerealiseerde) praktijkverbeterplannen.

Wat valt op?	actie	gerealiseerd
Uitgaand belverkeer is gekoppeld aan een anoniem telefoonnummer. We merken dat steeds meer mensen niet opnemen bij een anoniemnummer. Zo kunnen wij deze mensen niet goed bereiken.	Uitgaand belverkeer met een bekend telefoonnummer realiseren. Patiënten weten nu dat de praktijk belt en nemen eerder de telefoon op. Het nummer is alleen geschikt voor uitgaand belverkeer. Mocht een patiënt het gesprek gemist hebben en op dit nummer terugbellen, dan hoort men een tekst dat er op een ander moment wordt teruggebeld.	Ja, alle uitgaande gesprekken worden nu met een bekend telefoonnummer gebeld 010-2460678
Veilig mailverkeer is niet mogelijk op elke werkplek	Introductie ZorgMail is gerealiseerd in 2019. Bij aanschaf van nieuwe PC wordt op elke werkplek ZorgMail via Microsoft Office ingericht	Ja Alle werkplekken zijn voorzien van Zorgmail, veilig mailverkeer is nu mogelijk.
Introductie en verdere implementatie Persoonsgerichte zorg	Keuze module "samen beslissen" als verbeterproject in samenwerking met ZEL	2021, is verder een doorlopend project
De kastjes in de spreekkamers zijn rommelig ingedeeld en worden niet op een gestructureerde manier aangevuld. Artsen grijpen daardoor vaak mis.	Via het LEAN principe worden de kastjes nu wel goed aangevuld. Er wordt gestructureerd gewerkt met kaartjes en kleuren. Verbruiksmaterialen worden nu tijdig aangevuld en tegelijkertijd wordt nu efficiënter gewerkt.	ja
Hoe gaan we om met calamiteiten in de praktijk. Voorbeelden zijn branduitbraak in de praktijk of bij de burens.	Inventariseren onder teamleden hoe zij zouden reageren op een calamiteit in de praktijk. Jaarlijks oefenen met het team aan de hand van een fictieve calamiteit.	ja
Een potje met urine is onbedoeld kwijt geraakt. Via een VIM is dit punt aan de orde gekomen. Nav coronamaatregelen in de praktijk wordt urine op een andere manier verzameld (in de wachtkamer). Dit lijkt een onhandige manier te zijn en	Het traject/proces van urineonderzoek wordt opnieuw geanalyseerden zo nodig worden aangepast	Nee, verwacht in 2021

kan de oorzaak zijn van het zoek raken van urinepotjes.		
Onze database met documenten is vervuild en ondoorzichtig. Er ontbreekt een duidelijke indeling van documenten/protocollen en werkafspraken.	Een inzichtelijke, logische indeling maken op de harde schijf	Nee, verwacht in 2021
Een handzaam hygiëneprotocol ontbreekt	Naar aanleiding van de laatste NPA audit december 2020 kwam naar voren dat een handzaam hygiëneprotocol ontbrak. Uiteraard zijn we gewend volgens de richtlijn te werken, maar het stond nergens goed "op papier". We gaan inzichtelijk maken hoe we in onze praktijk omgaan met hygiënemaatregelen	Nee, verwacht in 2021
Ontevredenheid over geleverde service telefoonsysteem	Constructieve gesprekken over een plan van aanpak moeten worden gevoerd met telefonie leverancier Futec. Aangezien het de patiëntveiligheid (niet goed telefonisch bereikbaar zijn, verkeerde informatie tekstinformatie etc.) op een negatieve wijze kan beïnvloeden, heeft dit een hoge prioriteit.	Nee, verwacht in 2021
Het CVRM/HVZ protocol is aangepast. Onze 3 praktijken verschillen te veel van elkaar als het gaat om beleid. Nieuw personeel is niet altijd op de hoogte van de werkafspraken binnen deze richtlijn.	Intensief analyseren waar de knelpunten liggen. Dit gebeurt in kleine groepjes bestaande uit huisartsen, doktersassistenten en praktijkverpleegkundigen op praktijkniveau. Via de jaarlijkse IPCI cijfers zouden we dit kunnen evalueren en vergelijken met cijfers uit de voorgaande jaren. Daarnaast hopen we een meer eenduidig beleid te kunnen voeren over de 3 praktijken.	2021
We zijn onvoldoende voorbereid op een pandemie. Maatregelen zoals 1,5 m regel, PBM gebruik etc. ontbreken op papier binnen onze organisatie.	Document opstellen waarin inzichtelijk gemaakt wordt wat te doen bij een dergelijke pandemie.	2021

Zoals vaker is gezegd, het afgelopen jaar was heel bijzonder. Niemand had kunnen bedenken hoe veel impact deze pandemie op ons dagelijks leven heeft gehad. Met dit gegeven hebben we het afgelopen jaar onze werkwijze moeten aanpassen. De vraag is of deze veranderingen blijvend zijn, of dat we misschien weer kunnen werken zoals voor COVID-19.

In dat kader willen we aantal beleidspunten voor de komende jaren opstellen:

- We willen onderzoeken of het inloopspreekuur definitief komt te vervallen. Zo kunnen we de patiëntenstroom beter beheersen. Tegelijkertijd heeft het inloopspreekuur zijn waarde bewezen.
- We willen onderzoeken of een standaardconsult van 15 minuten kan blijven bestaan. Er zijn studies die laten zien dat een langer consult tot minder verwijzingen leidt.
- Verdere ontwikkeling digitaliseringsonderwerpen zoals: stimuleren van dossierinzage via project OPEN, opt-in stimuleren t.b.v. LSP en online inplannen van afspraken
- Bewustwording van en werken binnen de kaders van onze herijkte kerntaken; zie Woudschoten conferentie 2019 of bij <https://toekomsthuisartsenzorg.nl/>
- Participeren in de landelijke ingezette transitie van zorg. Zie <https://www.dejuistezorgopdejuisteplek.nl/>



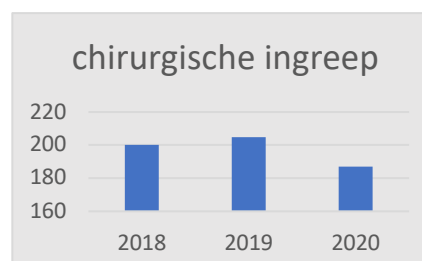
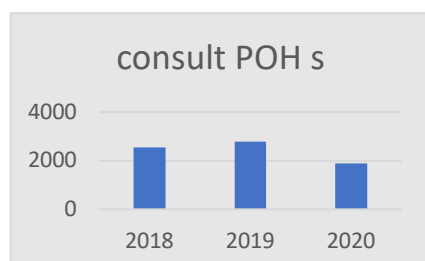
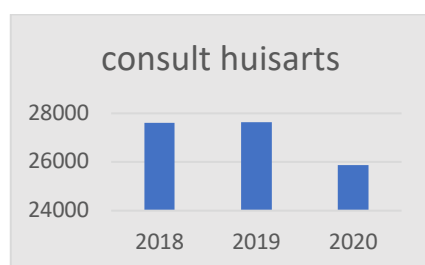
statistiek

Zoals verwacht zien we in 2020 grote verschillen in de door ons geleverde zorg ten opzichte van de voorgaande jaren. Hieronder ziet u een viertal grafieken waaruit blijkt dat COVID-19 invloed heeft gehad op onze dagelijkse praktijk. Voor het gemak zijn de gegevens van de 3 praktijken steeds bij elkaar gevoegd.

Wat we zien is dat in 2020 het aantal consulten, afgelegde visites, de chronische zorg (consult POH-s) en chirurgische ingrepen aanzienlijk lager ligt ten opzichte van 2018 en 2019. Dit geldt overigens voor alle werkzaamheden binnen onze praktijk, zoals telefoonverkeer, verrichtingen door assistentes, consulten door POH GGZ.

In de afgelopen jaren is er een toegenomen druk op de huisartsenzorg gekomen. Vanuit alle hoeken (verpleeghuiszorg, ziekenhuiszorg, GGZ en het sociale domein) voelen wij de zorg op ons afkomen vanwege budgetteringsmaatregelen en bezuinigingen. Des te meer is het opvallend dat we met zo'n daling in 2020 te maken hebben gehad. Na jaren van toename in het aantal consulten en rekening houdend met de daling van 2020, zou je kunnen bedenken dat er nog onzichtbare uitgestelde zorg voor de komende jaren op ons ligt te wachten. Desondanks hebben we het jaar toch wel als zwaar ervaren. In alles hebben we anders moeten handelen, rekening houdend met COVID-19. Het aantal diensten en achterwachtdiensten op Spoedpost Schievlief is behoorlijk toegenomen met de komst van de dag-corona HAP.

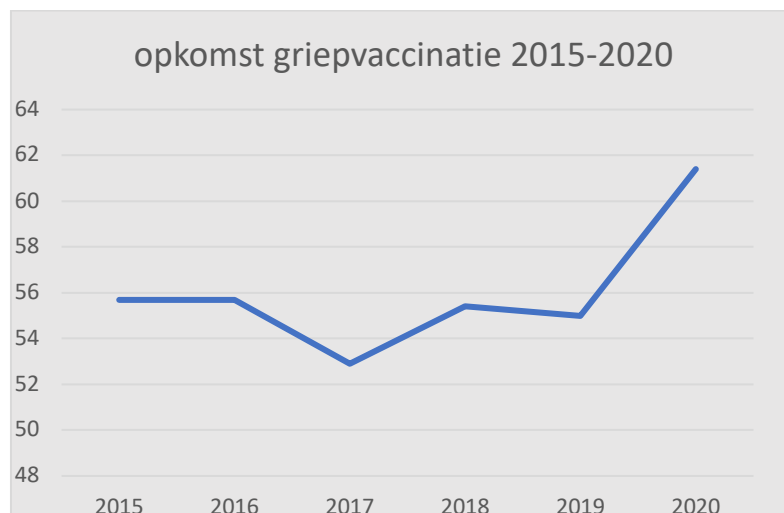
We zijn dan ook benieuwd hoe 2021 eruit gaat zien. Uiteraard hopen we op herstel van de getallen en dat we de uitgestelde zorg weer kunnen inhalen.





griepvaccinatie

In de grafiek hieronder ziet u hoe het verloop van de opkomstpercentages zijn bij de jaarlijkse griepvaccinaties. We zien een duidelijke knik omhoog met een opkomstpercentage van bijna 62%. Bij het schrijven van dit verslag is het landelijke opkomstpercentage niet bekend, maar de verwachting is dat de knik omhoog ook landelijk wordt gezien. En ons percentage is de afgelopen jaren goed vergelijkbaar met de landelijke cijfers.



nascholing

Elke huisarts dient voor zijn herregistratie in het BIG register minimaal 200 uren nascholing te volgen. Fysiek georganiseerde nascholing was in 2020 vanwege de coronamaatregelen nagenoeg niet mogelijk. Op een aantal online nascholingen na, is in 2020 minder nascholing gevolgd. De RGS zag een landelijke trend van minder gevolgde nascholen en besloot omwille van de coronacrisis een tegemoetkomingsregeling van 40 punten in te voeren voor alle geregistreerde huisartsen.

Wij willen dat onze doktersassistenten en praktijkverpleegkundigen up to date blijven in hun vakgebied. Vandaar dat ook zij regelmatig nascholingen volgen.

Onder andere de volgende praktijkverpleegkundige nascholingen zijn gevolgd:

- Het grote landelijke POH/PVK event
- Kennistoetsen via "nursing Challenge"

- Gecombineerde leefstijl interventie in de praktijk
- Beter omgaan met diversiteit
- CAHAG webinar
- Autismestoornissen in de praktijk
- Huisarts en POH GGZ, samen sterker

Nascholingen gevolgd door doktersassistentes:

- Basisscholing cervixscreening
- Omgaan met agressie
- OPEN 1 module
- Ouderen mishandeling
- Hechtingen en agraves verwijderen
- Handhygiëne
- Oren uitspuiten

Sinds 2 jaar organiseren we met veel plezier de carrousel samen met onze doktersassistentes en praktijkverpleegkundigen. Dit is een vorm van onderwijs waarin “van elkaar leren” centraal staat. Heel veel medische handelingen doen we vanzelfsprekend, omdat we het al jaren zo doen. In een carrousel-bijeenkomst kijken we bij elkaar en leren we van elkaar om uiteindelijk beter van te worden. Helaas is vanwege COVID-19 een bijeenkomst fysiek niet mogelijk geweest. We proberen in 2021 weer carrousel bijeenkomsten te organiseren.

tot slot

Het afgelopen jaar heeft veel flexibiliteit en begrip van onze patiënten gevraagd, waarvoor onze dank. Het vertrouwen van de patiënt doet ons goed en daagt ons uit om steeds beter te worden.

Ook willen wij alle medewerkers bedanken voor de goede samenwerking in het afgelopen jaar. We hebben een gezellig en trots team en hopen snel weer een teamuitje te kunnen organiseren!