



Huisartsenpraktijk

K A T T E N B R O E K

Jaarverslag 2023

Inhoud

1.	Voorwoord	3
2.	Missie en visie	4
3.	Profiel van de praktijk	7
	3.1 Het gebouw	7
	3.2 Locatie	7
	3.3 Populatie	7
	3.4 Praktijkorganisatie	8
4.	Evaluatie doelstellingen 2023	12
5.	Doelstellingen voor 2024	15
6.	Klachten en VIM analyse	16
	6.1 Veilig Incident Meldingen	16
	6.2 Klachten	17
7.	Nascholing	18
	Assistentes	18
	Praktijkondersteuners somatiek	18
	Praktijkondersteuners GGz	18
	Huisartsen	18
	Praktijkmanager	18

1. Voorwoord

Het jaar 2023 stond voor Huisartsenpraktijk Kattenbroek in het teken van twee praktijkovernames. Er is gezocht naar geschikte en enthousiaste huisartsen voor zowel de praktijk van drs. J.A.E. Raams als drs. E.B.C. Schenkels. En met succes!

De praktijk van E.B.C. Schenkels is voortgezet door huisartsen V.I. Westerling en C.L. van der Heijden. De praktijk van J.A.E. Raams is voortgezet door huisartsen A.A. Lablans en S. Hansen. Wij zijn erg blij dat beide praktijken met succes zijn overgenomen.

2. Missie en visie

Missie

Wij willen professionele, toegankelijke zorg op maat leveren aan de patiënten die bij ons ingeschreven staan. Daarnaast zijn we beschikbaar voor patiënten die als passant bij ons zorg vragen vanwege een spoedgeval. Wij willen hiermee bijdragen aan de kwaliteit van leven van de patiënt, waarbij ook preventie een belangrijke rol speelt.

Visie

Kwaliteit

Wij vinden het belangrijk dat de zorg die wij leveren van goede kwaliteit is. Om aan deze kwaliteit te voldoen, zorgen we ervoor dat ons personeel goed opgeleid is en maken wij gebruik van de NPA Praktijkaccreditatie. Ook bieden wij opleidingsplekken aan voor huisartsen en praktijkassistentes. Hierdoor dagen wij onszelf uit om onze kennis en werkwijze actueel te houden.

Positieve gezondheid

Wij bieden reguliere huisartsenzorg aan, waarbij we de patiënt persoonsgericht benaderen. Dat wil zeggen dat wij aandacht besteden aan lichamelijke en psychische klachten en kijken naar de sociale context van de patiënt. Wij besteden niet alleen aandacht aan 'ziekte en zorg', maar vinden aandacht voor 'gezondheid en gedrag' ook van belang. Deze benadering is gebaseerd op de principes van 'Positieve gezondheid'. In ons zorgproces speelt preventie ook een belangrijke rol. Dit is terug te zien in onze zorgprogramma's voor kwetsbare ouderen en mensen met een chronische ziekte.

Eigen betrokkenheid en verantwoordelijkheid van de patiënt is voor ons een belangrijk uitgangspunt. De vraag van de patiënt staat in ons zorgproces centraal. Dat betekent dat wij op basis van 'gedeelde besluitvorming' met de patiënt kijken naar antwoorden op zorgvragen en daarbij uitgaan van de eigen verantwoordelijkheid van de patiënt.

Wij vinden het belangrijk dat patiënten zich prettig voelen in onze praktijk. Wij willen de patiënten laten ervaren dat wij de juiste faciliteiten hebben om de juiste zorg te kunnen leveren.

Integraal

Onze praktijk is een samenwerkingsverband van huisartsen, doktersassistentes, praktijkondersteuners en een praktijkmanager. Als team streven wij naar goede onderlinge afstemming en samenwerking. Wij houden regelmatig en structureel overleg met elkaar op zowel inhoudelijk niveau als op organisatorisch niveau.

Wij vinden het belangrijk dat er een veilig en hecht klimaat in het team is. Daarom spannen wij ons in om bij te dragen aan een prettige sfeer en goede werkomstandigheden. Wij willen dat iedereen met plezier werkt en dat iedereen zich op passende wijze kan ontwikkelen.

Wij zijn aangesloten bij de zorggroep Huisartsen Eemland Zorg (HE), omdat deze organisatie ons ondersteunt in het op programmatische wijze organiseren van de (keten)zorg. Wij zien ketenzorg als een toegevoegde waarde aan de zorg aan onze chronische patiënten. De zorggroep geeft ons feedback op het proces en de uitkomsten van de zorgverlening. Daarnaast ondersteunt HE ons ook in andere ontwikkelingen en projecten.

Wij werken samen met partners in de eerste lijn om de zorg zoveel mogelijk rondom de patiënt en dicht bij huis te kunnen verlenen. Ook werken wij samen met de tweede lijn, zoals met het Meander Medisch Centrum. Ons uitgangspunt in deze samenwerking is dat de patiënt de juiste zorg op de juiste plek krijgt. Wij maken hierbij gebruik van samenwerkingsafspraken die HE met het Meander Medisch Centrum maakt.

Populatiegericht

Wij stemmen ons zorgaanbod af op de specifieke kenmerken van onze populatie. Hierbij maken wij gebruik van analyses en cijfers die beschikbaar worden gesteld door het CBS, Gemeente Amersfoort en de GGD. Wij streven naar een goede en intensieve samenwerking met andere partners in de wijk, zoals het wijkteam. Hiermee willen we een bijdrage leveren aan een gezonde wijk.

Doelmatigheid

Zilveren Kruis Achmea is in ons gebied de preferente zorgverzekeraar. Wij bieden zorg op basis van de aan ons beschikbaar gestelde budgetten door de verzekeraar, waarbij er soms grenzen zijn aan onze mogelijkheden. Kortom, wij willen graag de beste zorg leveren aan onze patiënten; daarbij blijven wij wel realistisch kijken naar de mogelijkheden die er zijn.

Beleidsverklaring

Wij werken aan kwaliteitsverbetering door continue kritisch te kijken naar ons functioneren. Door in 2014 te starten met de praktijkaccreditering, zijn we ook begonnen met het (her)schrijven van protocollen en werkafspraken. De terugkerende audits helpen ons om kritisch te blijven kijken naar onze praktijk. Door afspraken te maken met elkaar over het borgen van kwaliteit, kunnen wij het niveau van de zorgverlening op een hoger niveau brengen. Het schrijven van een beleidsplan en een jaarverslag helpt ons om na te denken over ons toekomstige beleid en over de uitvoering hiervan. Wij vinden het

belangrijk om de kwaliteit van zorg ook te kunnen borgen. Manieren om de kwaliteit te borgen, zijn terug te vinden in de protocollen die zijn geschreven. Wij houden overzicht over ons kwaliteitsbeleid door te werken met een kwaliteitsagenda.

3. Profiel van de praktijk

3.1 Het gebouw

Huisartsenpraktijk Kattenbroek bevindt zich op de benedenverdieping van Gezondheidscentrum Kattenbroek. De bouw van dit gezondheidscentrum begon in 1990, net als de rest van de wijk Kattenbroek. Het gezondheidscentrum is door Paul Wintermans ontworpen. Het idee van deze architect was dat het gebouw geborgenheid en professionaliteit uit zou stralen. Dit is zichtbaar in een robuuste houtkleurige buitenkant, dit symboliseert de schil van een kokosnoot. Binnen in het gebouw is geborgenheid, professionaliteit en verbinding tussen de disciplines merkbaar in de gebruikte architectuur, de witte binnenkant van een kokosnoot. Het is een multidisciplinair gezondheidscentrum en naast de huisartsenpraktijk zijn de volgende zorgverleners in het gebouw gevestigd:

- Tandartspraktijk Kattenbroek;
- Fyzie Fysiotherapie Amersfoort, locatie Kattenbroek;
- Psychologenpraktijk Amersfoort Noord, locatie gezondheidscentrum Kattenbroek (tot mei 2023);
- Service Apotheek Kattenbroek.

In 1994 werd het nieuwe gezondheidscentrum officieel geopend door de commissaris van de Koningin. Inmiddels was de bouw van wijk ook bijna voltooid en waren er drie huisartsenpraktijken gevestigd in het centrum. In 2014 is een deel van de huisartspraktijk verbouwd. De praktijk heeft sindsdien acht spreekkamers, een behandelkamer, een laboratorium, een back- en frontoffice. In het midden van deze ruimtes bevindt zich de wachtkamer.

3.2 Locatie

Het gebouw ligt in het midden van de wijk Kattenbroek. Alleen mensen die wonen in postcodegebied 3823 kunnen zich inschrijven als patiënt. Patiënten die verhuizen naar een wijk die grenst aan Kattenbroek (Zielhorst, Hoogland, Nieuwland en Vathorst), verzoeken wij om zich in te laten schrijven bij een huisarts in de desbetreffende wijk. In overleg met de huisarts kunnen patiënten op eigen verzoek bij ons ingeschreven blijven.

3.3 Populatie

Algemeen

De Wijk Kattenbroek had in 2023 10.697 inwoners¹. In vergelijking met het jaar 2018 is er een lichte daling in het inwoneraantal. Wat daarin opvalt is dat juist het aantal

¹ Bron: www.amersfoortincijfers.nl/wijkbeheerAtlas

huishoudens is toegenomen. Wat verder opvalt is dat de populatie aan het verouderen is. Het aantal mensen in de leeftijdscategorie 75+ was in 2023 5,9% ten opzichte van 5,2% in 2019. Ook de in de leeftijdscategorie 55-74 is een stijging te zien. In 2019 was het aandeel van deze leeftijdscategorie 23,3% ten opzichte van 28,2% in 2023. De prognose is dat de vergrijzing in de wijk Kattenbroek de komende jaren verder zal doorzetten.

3.4 Praktijkorganisatie

Huisartsen / praktijkhouders

Huisartsenpraktijk Kattenbroek bestaat uit drie praktijken, namelijk:

1. J.A.E. Raams;
2. E.B.C. Schenkels;
3. M.P. Striekwold en B.K. van Staaij.

Op woensdag en vrijdag werkt A.A. Lablans als vaste waarnemer voor de praktijk van J.A.E. Raams.

Vanaf mei werkt op donderdag en vrijdag V.I. Westerling als vaste waarnemer voor de praktijk van E.B.C. Schenkels.

Vanaf september werkt C.L. van der Heijden als vaste waarnemer voor de praktijk van E.B.C. Schenkels.

Samenstelling team

Huisarts /praktijkeigenaar:

J.A.E. Raams Tot en met 31-12-2023

E.B.C. Schenkels Tot en met 31-12-2023

B.K. van Staaij

M.P. Striekwold

Waarnemend huisarts

A.A. Lablans bij J.A.E. Raams.

S. Hansen bij J.A.E. Raams vanaf 01-09-2023.

V.I. Westerling bij E.B.C. Schenkels vanaf 01-05-2023.

C.L. van der Heijden bij E.B.C. Schenkels vanaf september 2023.

Praktijkondersteuner somatiek

A. Samuel

R. van Gijzen

J.J. van der Tol tot 01-10-2023

M.J. Zwikstra vanaf 01-10-2023

Praktijkondersteuner GGZ

M.M. Schenkhof

G.R.M. de Weijs tot 01-6-2023

G.M. van Esveld vanaf 01-10-2023

Leidinggevende doktersassistente

E. Machiels

Doktersassistentes

M. Boomker

E. de Gans

T. Pongers

C. Groenewoud

G. Memelink

D. Klomp tot 01-2-2023

L. Beukers i.o.

H. Stoffelsen i.o. vanaf 01-11-2023

Praktijkmanager

J. Bouwman-Kampert

Bereikbaarheid

Wij werken wijkgericht. Bij spoedgevallen spannen wij ons in binnen 15 minuten aanwezig te zijn conform de geldende LHV richtlijnen. Dit criterium houdt in dat de huisarts, nadat een melding van spoed is ontvangen, zich inspant om onder normale omstandigheden aanwezig te zijn bij de hulpvrager.

Buiten de openingstijden van de praktijk (die gelden van maandag t/m vrijdag van 08.00-17.00 uur), kunnen patiënten terecht bij de Huisartsenpost Amersfoort in het Meander Medisch Centrum.

Telefoonnummer praktijk	033-4560750
Spoedlijn	033-4560750 optie 1
Huisartsenpost Amersfoort	085-773 11 00
Faxnummer praktijk	033-4554717 (is per 01-10-2023 vervallen)

Automatisering

In de praktijk wordt gewerkt met het huisartseninformatiesysteem (HIS) van Promedico-ASP, ook door waarnemers. In het HIS wordt geregistreerd middels de SOEP-code: Subjectief, Objectief, Evaluatie en Plan. Daarnaast worden er ICPC-coderingen (International Classification of Primary Care), gegeven tijdens elk consult en werken we volgens de ADEPD-richtlijn (adequate dossiervorming met het elektronisch patiënten dossier).

Door de POH-s en de huisartsen wordt gewerkt met het keteninformatiesysteem (KIS) van Portavita.

Patiënten kunnen inloggen in een digitaal patiëntportaal van 'Uw Zorg online'. Daar kan de patiënt online herhaalrecepten aanvragen, laboratoriumuitslagen inzien, vragen stellen middels een e-consult, afspraken maken, verzetten en annuleren en medische gegevens inzien.

NPA praktijkaccreditatie

Onze praktijk voert sinds 2015 het keurmerk NHG-Praktijkaccreditering, toegekend door NPA. Dit staat voor verantwoorde zorg, kwaliteit en continue verbetering. In april hebben wij de driejaarlijkse heraccreditatie gehad. Na het verbeteren van twee afwijkende normen hebben wij ons certificaat in mei 2023 gehaald.

Klachtenprocedure

Wij behandelen klachten volgens vastgesteld protocol. Elke huisarts is aangesloten bij de geschilleninstantie SKGE.

Gezonde Wijk Kattenbroek

Samen met alle zorgaanbieders in de wijk, de GGD, het wijkteam, Indebuurt 033, de scholen en bewoners werken wij aan een gezonde wijk Kattenbroek. Wij werken mee aan "gezond opgroeien", "leven in gezond evenwicht", "gezond ouder worden". Wij doen dit vanuit de filosofie "positieve gezondheid" waarin alle samenwerkende partners elkaar vinden.

De aanpak bestaat uit projecten gericht op jeugd- en gezondheid, gezonde lifestyle, stress- en burnout bij volwassenen, zorg voor ouderen, eenzaamheidsproblematiek en een gezonde leefomgeving.

Met alle betrokkenen wordt enthousiast gewerkt aan een gezonde wijk Kattenbroek met als stip op de horizon: Kattenbroek blue zone.

4. Evaluatie doelstellingen 2023

1. In 2022-2025 onderzoeken wij mogelijkheden voor het uitbreiden, moderniseren of verbeteren van ons zorgaanbod:

- a. Soa- en/of anticonceptie spreekuur. In 2023 moet verder onderzocht worden of dit te realiseren is in onze praktijk en wat daarvoor nodig is.
- b. Digitalisering van patiëntenzorg en processen. Concreet in 2023 zijn dat project Lean en Moderne telefonie. Daarnaast wordt middels een ICT-scan verder onderzocht welke processen in de patiëntenzorg beter ingezet kunnen worden, zoals bijvoorbeeld het patiëntenportaal (Pharmeon).

Bij de assistentes is nagegaan welke ambities zij hebben als het gaat om uitbreiding van hun takenpakket. Er zijn verschillende ambities uitgesproken, echter er is geen gevolg hieraan gegeven. Dit omdat ervoor is gekozen eerst de visie van de nieuwe praktijk eigenaren af te wachten en daarna pas te gaan bekijken wat de mogelijkheden zijn voor uitbreiding van het takenpakket van de doktersassistentes. In 2024 wordt opnieuw een visie en missie vastgesteld door de nieuwe maatschap.

De ICT-scan is gedaan en de praktijk heeft een adviesrapport ontvangen met een lijst van aanbevelingen. Verschillende aanbevelingen zijn opgevolgd, waaronder de uitfasering van de fax en het realiseren van een eigen beveiligd e-mail domein. Ook is er een cursus gevolgd door twee doktersassistentes om het gebruik van het digitale patiëntenportaal verder te kunnen optimaliseren. Daarnaast zijn wij als praktijk ook overgegaan op internet via de glasvezelkabel. Dit heeft gezorgd voor een stabiele internetverbinding die cruciaal is om goede huisartsenzorg uit te kunnen voeren.

2. In 2023 ontwikkelen wij, als huisartsenpraktijk, ons verder in het wijkgericht werken en het samenwerken met andere disciplines in de wijk Kattenbroek onder de paraplu van het project “Gezonde Wijk Kattenbroek”, waarbij ‘Positieve Gezondheid’ de basis vormt.

In 2023 worden de projecten “valpreventie” en “slaapstraat” ontwikkeld.

In 2023 hebben verschillende nieuwe collega’s de cursus Positieve Gezondheid gevolgd om zo het gedachtegoed daarvan in de praktijk voortgang te geven.

Binnen onze praktijk is huisarts Raams ambassadeur voor positieve gezondheid en is praktijkondersteuner Anja Samuel bevlogen in de rol van voorzitter ouderennetwerk in de wijk Kattenbroek. Dit doet zij naast haar werk als praktijkondersteuner. Vanuit de rol als praktijkondersteuner GGZ is Margreet Schenkhof betrokken bij het project *Alle ballen laten vallen*.

Het Ouderennetwerk is succesvol opgezet. Het project Mondzorg is gestart en de wijk Kattenbroek is de eerste Dementievriendelijke wijk in Amersfoort. De wethouder is betrokken bij de wijk Kattenbroek. Ook het Leefstijlloket is gestart, net als de projecten Valpreventie en Je bent zelf het medicijn. Als laatste is ook het magazine Vitaal ouder worden uitgegeven aan alle ouderen in de wijk Kattenbroek. Verschillende projecten zijn

in 2023 uitgerold of gestart en zullen in 2024 verder uitgewerkt worden. Zo ook het project 'slaapstraat', dit wordt in 2024 verder uitgewerkt.

3. Project Lean: het implementeren van een kwaliteitssysteem waarin protocollen, VIM en klachten zijn opgenomen.

Er is gekozen voor het kwaliteitsmanagementsysteem van eQuse. Dit systeem voorziet in de behoeften om zowel klachtenregistratie als het veilig incident melden te kunnen managen. Ook de protocollen en werkwijzen kunnen in dit systeem opgenomen worden en voorzien worden van een terugkerende cyclus.

Er is scholing gevolgd om het systeem goed in te kunnen richten. Echter met het inrichten is gebleken dat dit veel tijd vraagt en dat dit alleen gedaan kan worden door de medewerkers die de scholing hiervoor hebben gevolgd. Daarnaast werd de gebruiksvriendelijkheid van dit systeem verschillend ervaren. Met het zicht op de nieuwe praktijk eigenaren en ook het advies vanuit de ICT-scan voor het gebruik van M365 is gekozen om voorlopig geen tijd de steken in het verder inrichten van het systeem. In 2024 wordt eerst gekeken of M365 mogelijk een betere optie is voor onze praktijk.

4. Project moderne telefonie: het implementeren van een vernieuwd telefoniesysteem met als doel minder wachttijd voor de patiënt en minder werkdruk door de inkomende telefoon voor de assistentes.

Er is vergelijkend onderzoek gedaan naar belsystemen van Advitronics en TeleQ. Deze twee systemen bieden beide op hun eigen wijze mogelijkheden voor het bellen over internet en het gebruik van een digitale assistente of terugbeloptie. Daarnaast bieden beide systemen stuurinformatie en data over het gebruik van de telefonie. Uiteindelijk is gekozen voor het systeem van Advitronics gezien wij al gebruik maken van de telefooncentrale van Advitronics. Begin 2024 gaan wij over vanuit de telefooncentrale naar bellen over internet (*hosted telefonie*). Daarnaast wordt later de Digitale Assistentie ingevoerd, met daarmee de terugbeloptie voor patiënten. Met deze wijzigingen hopen we dat de werkdruk van de assistentes beter verdeeld wordt, zij minder piekbelasting ervaren en de patiënten door het gebruik te kunnen maken van een terugbeloptie minder wachttijd ervaren.

5. Optimaliseren van de interne samenwerking. Dit gebeurt onder andere middels een visiemiddag samen met de POH-somatiek, huisartsen en de praktijkmanager en een teambuilding gericht op de verbetering van de onderlinge communicatie.

In juni is er een teambuildingsmiddag georganiseerd onder leiding van een coach vanuit Talmor. Tijdens deze middag is er aandacht besteed aan onderwerpen als communicatie, samenwerking en werkplezier. Er zijn verschillende punten uitgekomen waar wij als team verder mee aan de slag konden gaan.

Tijdens de visiemiddag met de poh-s, de huisartsen en praktijkmanager is gekeken naar hoe de ketenzorg wordt uitgevoerd en waar de verbeterpunten liggen. Doel was ook om de samenwerking tussen de huisartsen en de praktijkondersteuners te bevorderen en congruentie te bereiken in hoe de zorg bij de verschillende huisartsen vorm moet krijgen. Gebleken is dat niet alle huisartsen dezelfde lijn aanhouden, waardoor de praktijkondersteuners per huisarts andere afspraken hanteren.

6. Hercertificering via NPA van het keurmerk NHG praktijkaccreditering.

In april is de praktijk bezocht door twee auditors vanuit de NPA. Er zijn twee normafwijkingen geconstateerd, namelijk de risicoanalyse die nog niet was uitgevoerd en de nog niet afgeronde patiënt enquête. Beide normafwijkingen zijn succesvol opgepakt en in mei is het certificaat door de NPA toegekend.

De auditors hebben de gesprekken als plezierig ervaren en bevonden dat Huisartsenpraktijk Kattenbroek een 'bijzonder goed georganiseerde groepspraktijk is'. 'Het team heeft laten zien dat werkafspraken en werkwijzen t.a.v. de patiëntenzorg, praktijkvoering en personeelsbeleid effectief en goed geborgd zijn'. 'De drive om samen te leren en te verbeteren is sterk aanwezig'.

Openstaande doelen vanuit 2022:

In 2023 is er vervolg geweest op het implementeren van de assistentemodule als overlegvorm tussen de assistentes en de huisartsen. Er is een werkwijze opgesteld en bij verschillende teamvergaderingen is deze werkwijze ter evaluatie besproken met elkaar. Verbeteringen zijn doorgevoerd en eind dit jaar is geconcludeerd dat deze werkwijze positief wordt bevonden door zowel de assistentes als de huisartsen.

Meer Tijd Voor de Patiënt (MTVP) 2023

In april 2023 is de praktijk gestart met Meer Tijd Voor de Patiënt. In het IZA is concreet gemaakt dat MTVP beschikbaar moet komen om de huisartsenzorg toekomstbestendig te maken. De huisartsen en praktijkmanager hebben samen de training 'Oplossingsgericht leidinggeven' gevolgd. Daarnaast ligt de focus op de spreekuren van de huisartsen en is gekozen voor de 15-minuten consulten. Er ligt een plan klaar voor het inzetten van een regiearts, echter deze is nog niet uitgevoerd in verband met de praktijkovernames.

5. Doelstellingen voor 2024

1. Meer Tijd Voor de Patiënt (MTVP) 2024

Per april 2024 start het tweede jaar Meer Tijd Voor de Patiënt. De interventies waar onze praktijk aan gaat werken zijn:

Samenwerken in het netwerk

1. Verkennen mogelijkheden van het NIS.
2. (intensiveren) Welzijn op recept.

Anders werken in de praktijk

3. Administratielast verlagen door inzetten van regionaal M365.

2. MTVP 2023

Het eerste jaar MTVP verliep van april 2023 tot april 2024. Het inzetten van de regiearts als pilot loopt nog. In oktober zal er een huisarts die ook regiearts is op de HAP vijf ochtenden bij ons komen werken. Daarvoor wordt er een protocol opgesteld over de inzet van de regiearts. Na deze vijf ochtenden zal de pilot geëvalueerd worden en vervolgstappen afgesproken worden.

Daarnaast zal begin 2024 de implementatie van de 15-minuten consulten gaan plaatsvinden.

3. In 2022-2025 onderzoeken wij mogelijkheden voor het uitbreiden, moderniseren of verbeteren van ons zorgaanbod.

In 2023 is er onderzocht en navraag gedaan over de wensen van de assistentes over het uitbreiden van hun takenpakket. In 2024 zal dit vervolgd worden door samen met hen te onderzoeken hoe dit passend kan zijn in ons zorgaanbod, hoe dit zich verhoudt ten opzichte van het takenpakket van de huisarts in opleiding en hoe de scholing vorm te geven.

4. Telefonisch spreekuur

Huisartsenpraktijk Striekwold & van Staaïj werken al geruime tijd met een telefonisch spreekuur. De wens van huisartsen Westerling & van der Heijden is om ook een telefonisch spreekuur te gaan houden. Dit zal in het eerste kwartaal van 2024 gerealiseerd worden.

5. Project Moderne telefonie afronden

Het project Moderne telefonie zal in 2024 afgerond gaan worden. In januari stappen we over naar Hosted telefonie en in mei/juni zal de Digitale Assistentie ingevoerd gaan worden.

6. Samenvoegen Promedico

In 2024 zal een start gemaakt worden met het onderzoeken wat het samenvoegen van de drie praktijken in Promedico betekent. De verwachting is dat het samenvoegen veel administratieve handelingen en fouten bij zowel de assistentes als de praktijkondersteuners kan voorkomen. Doel is om inzicht te krijgen in de tijdsinvestering

en financiële investering van dit project. Om met die informatie te beoordelen wanneer het een geschikt moment is om dit project uit te gaan voeren.

7. Thuismetingen digitaliseren

In het tweede kwartaal van 2024 zal er gewerkt worden aan het digitaliseren van de thuismetingen. Deze worden nu nog handmatig ingevoerd, wat veel administratieve belasting betekent voor de praktijkondersteuners en daarnaast is het ook foutgevoelig.

8. Missie en visie van de praktijk vernieuwen

Met nieuwe praktijkeigenaren is er ook de behoefte om de missie en visie van de praktijk te vernieuwen. Met als uitvloeisel ook om de taakverdeling, rollen en samenwerking te gaan verduidelijken. Dit zal gedaan worden aan de hand van verschillende heisessies onder leiding van een coach die ervaring in het begeleiden van huisartsenteams. Daarna zal het plan vanuit de maatschap aan het team worden gepresenteerd en zal er samen met het team in gesprek gegaan worden hierover.

6. Klachten en Veilig Incident Melding (VIM) analyse

6.1 Veilig Incident Meldingen

Top 3 categorieën meldingen:

1. Proces

In bijna de helft van de meldingen die het afgelopen jaar gedaan zijn, ging het om incidenten die gingen omtrent de administratieve kant van de patiëntenzorg. Dat wil zeggen: onvolledige verslaglegging, foutieve verslaglegging, ontbrekende verslaglegging of verkeerde dossiervoering.

2. Individu

Ongeveer een kwart van de meldingen hadden betrekking op het werkproces van een individuele collega. De hoge werkdruk en het korte tijdsbestek van het (telefonisch) contact wat er is met patiënten, zorgt ervoor dat het voorkomt dat processen niet juist worden afgerond. Voorbeelden hiervan zijn: adviezen die gegeven zijn worden niet opgeschreven in het dossier, taken worden niet gelijk afgerond waardoor deze soms worden vergeten, verwijzingen blijven liggen, onderzoeken worden niet gelijk ingezet, etc.

3. AVG en werkomstandigheden

Een klein deel van de incidenten viel in de categorie 'AVG' en had te maken met verkeerde adresstickers, informatie die bij verkeerde patiënten terecht is gekomen en het onzorgvuldig werken met patiëntengegevens.

Daarnaast hebben ook de werkomstandigheden bijgedragen aan verschillende incidenten. In het begin van het jaar hebben we veel problemen gehad met de internetverbinding.

Analyse oorzaken:

Door de VIM-commissie is onderzocht wat de oorzaken van de meldingen waren. Daarvoor zijn verschillende meldingen uitgezet bij Promedico, om te kijken hoe de enkele processen in het systeem en de veiligheid hiervan kunnen worden verbeterd. Bijvoorbeeld wanneer het ging om herhaalmedicatie of het werken met e-consulten.

Ook zijn verschillende werkwijzen en protocollen opnieuw doorlopen en aangepast. Wat ervoor gezorgd heeft dat processen beter verlopen en minder foutgevoelig zijn.

In een enkel geval ging het om het gebrek aan kennis of kunde om een bepaald zorgproces goed te kunnen uitvoeren.

Als laatste ligt er ook een grote oorzaak in de samenwerking onderling. Elkaar verkeerd begrijpen of interpreteren, onjuiste aannames of het missen van de juiste informatie. Het afgelopen jaar zijn er verschillende nieuwe collega's gestart en dat brengt ook weer met zich mee dat niet iedereen van dezelfde informatie op de hoogte is.

Acties die zijn ingezet:

- De Assistentemodule meerdere malen besproken tijdens teamvergaderingen, deze loopt nu een stuk beter.

- Postverwerking aangescherpt zodat niet meer brieven met verkeerde stickers gepost worden. Daarnaast ook extra letten op welke informatie aan welke patiënt wordt meegegeven.
- Processen bespreken tijdens teamvergaderingen, waardoor met elkaar nagedacht kan worden over passende oplossingen.
- Door middel van een 'VIM week' om bewustwording te creëren bij alle medewerkers. Daarnaast werd er tijdens het teamoverleg een presentatie gegeven om meer bewustzijn te creëren rondom de effecten van incidenten.
- Eind 2022 zijn we gestart met de VIM commissie. Het werkt goed om de meldingen met verschillende disciplines te onderzoeken en daarna op de juiste plek (bijvoorbeeld doorzetten naar huisartsen of assistentes) te bespreken.

6.2 Klachten

Er zijn dit jaar 9 klachten geuit door patiënten. Alle klachten zijn behandeld en naar tevredenheid van de patiënten afgehandeld.

7. Nascholing

Assistentes

Door de assistentes is nascholing gevolgd op gebied van wondscholing (NVDA), Promedico ASP, sociale veiligheid, hygiëne en stagebegeleiding. Daarnaast hebben verschillende assistentes de het NVDA-congres bijgewoond en is de herhaling reanimatie/AED gedaan.

Praktijkondersteuners somatiek

Dit jaar is bijgeschoold in onder andere de onderwerpen chronische nierschade, samenwerking in de wijk, positieve gezondheid, chronische zorg en Caspir.

Praktijkondersteuners GGZ

Door de praktijkondersteuner GGZ is er (na)scholing gedaan door het volgen van de cursus ACT in de huisartsenpraktijk, de training ALK en psychopathologie, de webinar Slaapbehandeling door de POH-GGZ en de training Evidence Based Behandelen van Persistentere Rouw. Daarnaast is ook intervisie gevolgd.

Huisartsen

Door de huisartsen is er verschillende scholing gevolgd:

- ALK en psychopathologie
- Oplossingsgericht leidinggeven
- Dermatoscopie
- LHV vaardigheden dag
- FTO
- Caspir (spirometrie)
- HE dag
- Beleid en bekostiging (webinar)
- Nascholing praktijkstart
- WDH nascholingsfestival
- HASP-el reumatologie, cardiologie, gynaecologie bij Meander MC
- Congres ouderengeneeskunde
- Nascholing burn-out (online)
- Abnormaal vaginaal bloedverlies (online)
- Verstaving aan geneesmiddelen (online)

Daarnaast is er door verschillende huisartsen ook intervisie gevolgd.

Praktijkmanager

Er is scholing gevolgd op het gebied van financiering, beleid en bekostiging van de huisartsenzorg, infectiepreventie en oplossingsgericht leidinggeven. Daarnaast is ook intervisie gevolgd.