

Kwaliteitsjaarverslag
2018
De HOEDT-Huisartsen
gevestigd in Zoetermeer



Datum september 2019

Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1	Historie en profiel van de praktijk	3
1.2	Het afgelopen jaar	4
1.3	Totstandkoming en doelstelling van het jaarverslag	5
1.4	Doelstellingen van dit jaarverslag	5
2.	Infrastructuur en organisatie	5
2.1	Locatie van de praktijk	5
2.2	Het gebouw	5
2.3	Praktijkuitrusting/instrumentarium	5
2.4	Samenwerkingsvorm huisartsen	6
2.5	Opleiding	6
2.6	Deelname aan wetenschappelijk onderzoek	6
2.7	Praktijkorganisatie, bereikbaarheid en beschikbaarheid	6
2.8	Automatisering	8
2.9	Overlegstructuur	8
3.	Team	9
4.	De patiënten	9
5.	Werkbelasting	11
5.1	Contactsoorten	11
6.	Medisch handelen	12
6.1	Inleiding	12
6.2	Chronische aandoeningen	12
6.3	Preventie: griep	13
7.1	Verslaglegging	16
7.2	Veiligheid	17
7.3	Privacy	18
7.4	Voorlichting	18
8.	Kwaliteitsbeleid	19
8.1	Kwaliteitsvisie	19
8.2	Kwaliteitsbeleid	19
8.3	De kwaliteitszorg in de praktijk	19
8.4	IJken van het instrumentarium/controleren van de houdbaarheid	19
8.5	Overig kwaliteitsbeleid	19
VIM meldingen in 2018		20
10.	Conclusies en leerpunten	23

1. Inleiding

In dit jaarverslag beschrijven we huisartsenpraktijk De HOEDT-Huisartsen. In dit verslag leggen we verantwoording af over de geleverde zorg van het afgelopen jaar op praktijkniveau. Inzicht in de resultaten van de geïntegreerde eerstelijnszorg in Zoetermeer kan verkregen worden door het jaarverslag van de SGZ te lezen. In dit verslag wordt hier dan ook regelmatig naar verwezen.

1.1 Historie en profiel van de praktijk

Paul Smits is in mei 1995 gestart als huisarts in een solopraktijk aan de Milenagang. Het betrof een zogenaamde gesteunde vrije vestiging. Hij begon zonder patiënten en de praktijk kon groeien doordat de andere praktijken in de wijk gesloten waren voor nieuwe aanmeldingen. In 1998 begon hij met het opleiden van huisartsen, vanuit de Universiteit Leiden. De eerste HAIO (huisarts in opleiding) was Marieke Lemckert.

In 2001 kwam Marieke Lemckert in dienst van de praktijk, aanvankelijk voor één dag in de week. Met de voortgaande groei werd het dienstverband uitgebreid en werd in 2006 de praktijk gesplitst en gingen zij verder als kostenmaatschap. In 2010 kwam Floor Grote in dienst van de maatschap. Beleidsmatig was er vanaf het begin een zeer nauwe samenwerking. Het personeel is in dienst van de maatschap. Afspraken over kwaliteit, zorgstandaarden en werkwijze zijn geïmplementeerd.

In verband met de beperkingen van het pand aan de Milenagang is besloten een nieuw pand te zoeken. Samen met de huisartsen E. Waterreus en R. Kraamer werd in 2007 het centrum de HOEDT (Huisartsen Onder Eén Dak met (fysio-)Therapie) betrokken. De praktijken van Waterreus en Kraamer waren in hetzelfde pand gevestigd, maar namen niet deel aan de samenwerking van Smits en Lemckert. In het pand zijn ook andere disciplines gevestigd: een praktijk voor fysiotherapie en manuele therapie en een diëtistenpraktijk.

In 2012 heeft Kraamer zijn praktijk beëindigd en is de praktijk overgenomen door Floor Grote. Per 1 januari 2014 is een nieuwe maatschap (PKC) opgericht; Smits, Lemckert en Grote. Per 1 januari 2017 heeft dokter Waterreus afscheid genomen en is met pensioen gegaan. Zijn patiënten zijn overgenomen door dokter Epema & Poortvliet, die de vierde praktijk zijn binnen De HOEDT-Huisartsen en zijn toegetreden tot de kostenmaatschap.

De praktijk is gelegen in een verzorgingsgebied met het profiel van een middelgrote stad in Randstedelijk gebied. Er is sprake van een niet-apotheekhoudende praktijk, waarin de artsen niet verloskundig actief zijn.

De praktijkpopulatie bestaat uit voornamelijk goed opgeleide patiënten, waarvan 14% van niet westerse allochtone afkomst.

Er zijn 7 assistentes in de praktijk werkzaam (in totaal 5.2 fte) en

2.3 fte praktijkondersteuner somatiek (vier medewerkers).

0.6 fte praktijkondersteuner GGZ (voor de vier praktijken in de HOEDT) (één medewerker)

0.2 fte praktijkondersteuner GGZ jeugd. (voor de vier praktijken in de HOEDT) (één medewerker)

0.6 fte 1^e lijns verpleegkundige. (voor de vier praktijken in de HOEDT) (één medewerker)

Paul Smits is huisartsopleider en heeft vrijwel jaarlijks een AIOS-huisartsgeneeskunde in de praktijk. Floor Grote is de kaderhuisarts psychiatrie, Paul Smits is kaderhuisarts hart- en vaatziekten.

1.2 Het afgelopen jaar

Het afgelopen jaar zijn er weer de nodige ontwikkelingen geweest. LEAN werken stond wederom op de agenda. Hierdoor is het bestelsysteem van onze interne voorraad aan verbandmiddelen en benodigdheden op onze behandelkamers sterk vereenvoudigd en verbeterd. Dit zorgde voor een optimalisatie van de bestellingen en ook de artsenkamers zijn hierin meegenomen.

Tevens hebben we aandacht gegeven aan het agendabeheer. Dit resulteerde in extra beschikbaarheid in de agenda's. Met de komst van zelfde dag plekken is een beperking van de wachttijd gecreëerd.

Er is een VIM/Klachtencommissie geïnstalleerd. Deze commissie draagt zorg voor het voorkomen en verbeteren van binnengekomen klachten en incidentele meldingen vanuit de praktijk zelf.

Met de invoering van papier- en plastic containers zijn we milieu bewuster gaan werken.

De continue triagescholing voor de assistentes is ook in 2018 gecontinueerd. Assistentes nemen geregeld hun gesprekken op die vervolgens met een ervaren triagist worden besproken. De digitale versie van de triageklapper van het NHG is op elke werkplek beschikbaar. Er wordt met twee beeldschermen gewerkt zodat zowel de patiëntengegevens als de triagevragen in één oogopslag beschikbaar zijn.

Het afgelopen jaar is onze voltallige patiënten populatie aangesloten op het LSP. Hierdoor kunnen patiënten eenvoudiger online hun gegevens kunnen inzien en afspraken maken.

In 2018 namen wij afscheid van huisarts Rosalinde Poortvliet. Zij is met ingang van februari 2018 vervangen door Liesbeth de Jong. Hanneke Walterbos is aangesteld als eerstelijnsverpleegkundige. Hanneke zal alle ouderen van 75 jaar of ouder uit onze praktijk gaan benaderen. Hanneke werkt op dinsdag, donderdag en vrijdag.

1.3 Totstandkoming en doelstelling van het jaarverslag

Dit is de achtste jaargang van het jaarverslag van onze praktijk. Verschillende medewerkers hebben aan het tot stand komen ervan meegewerkt. Zij worden voor hun inzet heel hartelijk bedankt.

Tekst jaarverslag
Dataverzameling

Paul Smits, Marieke Lemckert, Floor Grote, Larissa Voet
SGZ, Larissa Voet

1.4 Doelstellingen van dit jaarverslag

Het jaarverslag is primair bedoeld voor intern gebruik binnen onze praktijk, als een vinger aan de pols van de organisatie, als instrument om onderwerpen te selecteren voor een jaarplan. Middels het jaarverslag willen wij echter ook anderen inzicht geven in onze werkwijze. Het jaarverslag wordt gepubliceerd op onze website.

2. Infrastructuur en organisatie

2.1 Locatie van de praktijk

De praktijk is gevestigd in een relatief nieuwe wijk waarvan het eerste deel 25 jaar geleden werd gerealiseerd en de laatste huizen ongeveer 10 jaar geleden. In de wijk is de middenklasse van de bevolking oververtegenwoordigd.

2.2 Het gebouw

Het gebouw beschikt over een centrale wachtruimte voor alle disciplines. Er is één balie voor alle praktijken. Er zijn vier plekken in de backoffice. Er zijn vijf spreek/onderzoekkamers, drie ruimtes voor de praktijkondersteuners, een behandelkamer en een lab. Er zijn aparte ruimtes voor de fysiotherapie en tenslotte een lunch/vergaderingruimte. Behalve aan de noordzijde beschikken alle ruimtes over zonwering en/of airconditioning.

2.3 Praktijkuitrusting/instrumentarium

De volgende tabel geeft inzicht in de praktijkuitrusting.

Tabel 2; De praktijkuitrusting

Uitrusting	Aantal	Uitrusting	Aantal
Autoclaaf	1	Onderzoeksbank	7
Bloeddrukmeter	10	Ophthalmoscoop	5

ECG-apparaat	1	Otoscoop	5
Glucose meter	10	Papierversnipperaars	1
Hyfrecator	1	Spirometer	2
Kopieerapparaat	1	documentenscanner	3
Microscoop	1	dermatoscoop	1

2.4 Samenwerkingsvorm huisartsen

De huisartsen in de maatschap werken nauw met elkaar samen. Inhoudelijke afstemming vindt plaats middels regelmatig gehouden werkoverleg, gezamenlijke nascholing en regulier overleg met de POH. Daarnaast is er dagelijks inhoudelijk overleg met de assistentes en alle artsen, POH en HAIO (huisarts in opleiding) naar aanleiding van voorkomende casuïstiek.

2.5 Opleiding

Alle huisartsen hebben een opleiding geneeskunde en een huisartsopleiding gevolgd. Marieke Lemckert is bestuurslid en lid van de kwaliteitscommissie van de Huisartsenpost Zoetermeer. Floor Grote is gepromoveerd op het onderwerp korte lengtegroei bij kinderen en is kaderhuisarts GGZ. Paul Smits is huisartsopleider en kaderhuisarts Hart- en vaatziekten.

2.6 Deelname aan wetenschappelijk onderzoek

Er wordt niet structureel deelgenomen aan wetenschappelijk onderzoek, wel wordt er per praktijk of per huisarts regelmatig meegedaan aan bepaalde studies, zoals ISCOPE en het DANTE onderzoek van het LUMC en de SUCCES studie van het AMC.

Het afgelopen jaar hebben wij wederom aan het STAP-onderzoek meegedaan, naar de behandeling van hielspoor. (Erasmus universiteit Rotterdam). Bovendien waren wij een controlepraktijk bij het D2AF-onderzoek (universitair Maastricht en AMC) waarbij onderzoek gedaan wordt naar het nut van vroege opsporing van atriumfibrilleren. Een ritmestoornis die een hoog risico op een beroerte geeft.

2.7 Praktijkorganisatie, bereikbaarheid en beschikbaarheid

Paul Smits (PS) werkt op maandag, dinsdag, dinsdagavond, woensdag en donderdag. Op vrijdag is zijn vaste collega Marjolijn van Sambeek. De HAIO is doorgaans op de uren van Paul Smits aanwezig. Marieke Lemckert (ML) werkt maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag. Op woensdag is vaste collega Meike Epema. Floor Grote werkt op maandag, dinsdagochtend, donderdag en vrijdag. Op woensdag is haar vaste collega Sabine Houtzager. Praktijkondersteuners somatiek (POH-S): Annette van Vliet (AV), is op maandag, dinsdag en donderdag aanwezig, Bertine Gerrits (BG) op maandag, dinsdag en vrijdag, Helen Vink op dinsdag, woensdag en vrijdag en Natalie de Jonge op donderdag en vrijdag. Daarnaast is er een Praktijkondersteuner GGZ. Zij ondersteunt patiënten op psychosociaal gebied en werkt voor alle artsen in de HOEDT; Caroline Visseren (CV) is aanwezig op maandag, donderdag en vrijdag. Dit jaar zijn we ook gestart met een POH GGZ jeugd. Tamar van Eerde (TV) werkt op de maandagen en ontfermt zich over jongeren tot 18 jaar. Hanneke Walterbos (HW) is aangesteld als eerstelijns verpleegkundige. Zij ontfermt zich over onze patiënten vanaf 75 jaar.

Tabel 3: Organisatie van het spreekuur

Type spreekuur	Dagdeel	Uren	Werkdag				
			Ma	Di	Wo	Do	Vrij
Afspraakspreekuur huisarts (excl. spreekuur AIOS)	8.30-11.00	2,5	FG/ML/PS	FG/ML/PS	PS/SH/ME/	FG/ML/P	MS/FG/M
	14.00-16.30	2,5	/RP	/ME	RP	S/ME	L
	14.30-16.30	2,0	RP	ME	SH/RP/ME	ME	MS
	15.00-17.00	2,0	FG/ML/	FG/ML/		FG/ML/	FG/ML
	17.40-20.00	2,3	PS	PS	PS	PS	FG/ML/PS
Visites	13.00-14.30	2,5	FG/ML/PS	ML/PS/ML/	ME/PS/ME/	FG/ML/P	FG/ML/M
			/RP	ME	SH	S/ME	S
Terugbelspreekuur	12:00-13:00	1	FG/ML/PS	FG/ML/PS	FG/ML/PS/	FG/ML/P	FG/ML/M
			/PE	/PE	PE	S/PE	S
Overleg/overig	11.15-11.45	0,50	Alle praktijken	Alle praktijken	Alle praktijken	Alle praktijken	Alle praktijken
Bijzonder spreekuur							
1. POH-S	dagelijks		AV/BG/FB	AV/BG	FB	AV	BG
2. Assistentie	dagelijks 2 uur		dagelijks 2 uur	dagelijks 2 uur	dagelijks 2 uur	dagelijks 2 uur	dagelijks 2 uur
3. Chirurgische ingrepen	3 dagdelen						
	CV		LJ	ML	PS	FG	
				LJ	LJ	LJ	
					CV	CV	
4. AIOS							
5. POH-GGZ							

In de volgende tabel is de telefonische infrastructuur en bereikbaarheid weergegeven.

Tabel 4: Telefonische bereikbaarheid

Aansluiting	Nummer	Zonder tussenkomst open voor patiënten van/tot
Praktijklijn	079-3620101 optie 3	8.00-11.15, 11.45-12:30 en van 13.00-17.00
Spoedlijn	079-3620101 optie 1	8.00-17.00 daarna huisartsenpost
Receptenlijn	079-3620101 optie 2	24 uur per dag
Intercollegiale lijn	079-3620011	8.00-17.00
Fax	079-3620262	24 uur
Email		huisartsen@dehoedt.nl
website		www.dehoedt.nl
Huisartsenpost HAP	079-3431600	17.00-8.00 uur, weekend en feestdagen

2.8 Automatisering

De praktijk werkt met het elektronisch medisch dossier van Medicom. Alle praktijken in Zoetermeer werken met dit systeem zodat er tijdens diensten makkelijk inzage is in elkaars patiëntendossiers (tenzij patiënten bezwaar hebben gemaakt). Op de HAP wordt gewerkt met Hapicom. De apotheken werken allen met Pharmacom. Alle drie de programma's komen van de firma Pharmapartners waardoor de uitwisseling van belangrijke gegevens optimaal is. De automatisering wordt ondersteund door de afdeling automatisering van de SGZ. Sinds 2013 maken we gebruik van de applicatie van Medicom; MijnGezondheid.Net. Deze applicatie is te bereiken via onze website. Patiënten kunnen met hun DigID inloggen. Er kan gecommuniceerd worden met de praktijk over medische vragen (e-consult), een afspraak ingepland worden in de agenda van de huisarts, een herhaalrecept aangevraagd worden. Daarnaast bestaat er inzage in het medicatiedossier, de episode- en probleemlijst en het diagnostisch dossier (lab uitslagen).

2.9 Overlegstructuur

Er zijn een aantal overlegstructuren, zowel in als buiten het centrum. Dagelijks is er gepland inhoudelijk overleg (30 minuten in de agenda). Dit overleg vindt plaats tussen huisartsen, praktijkondersteuners en assistentes. In dit overleg worden vragen van patiënten en de bijzonderheden van de dag doorgenomen.

Vier keer per jaar is er werkoverleg, waarbij het accent ligt op de praktische en inhoudelijk afspraken. Protocolen en werkafspraken worden volgens een vastgesteld schema in dit overleg besproken en waar nodig aangepast en opnieuw vastgesteld.

Met de POH's is er daarnaast ook 6-wekelijks een inhoudelijk overleg.

De Praktijkmanager heeft maandelijks een overleg met de assistentes.

Verder zijn er overleggen in het kader van het samenwerkingsverband Rokkeveen; overlegstructuur tussen de verschillende disciplines waar de huisartsen mee samenwerken, te weten apotheek, fysiotherapie, verloskundigen, ggz / eerstelijnspsychologen / maatschappelijk werk. Deze overlegstructuren worden vanuit de SGZ aangestuurd en zijn per discipline ongeveer 2 keer per jaar. Tevens is er 5 keer per jaar farmacotherapeutisch overleg (FTO) met de huisartsen uit de wijk (HAGRO) en 5 keer per jaar een vergadering met de huisartsenvereniging van Zoetermeer en omstreken (HVZ e.o.).

3. Team

De huisartsen, POH's, HAIO en de assistentes werken nauw samen. Binnen de HOEDT zijn nog andere disciplines werkzaam met wie laagdrempelig overleg mogelijk is zoals fysiotherapie, POH GGZ en diëtetiek. De huisartsen werken samen met verschillende wijkverpleegkundig teams in de wijk, met name van Vierstroom en Buurtzorg. Er wordt deelgenomen aan het wijksamenwerkingsverband waarbij de meeste eerstelijns organisaties in de wijk zijn aangesloten.

4. De patiënten

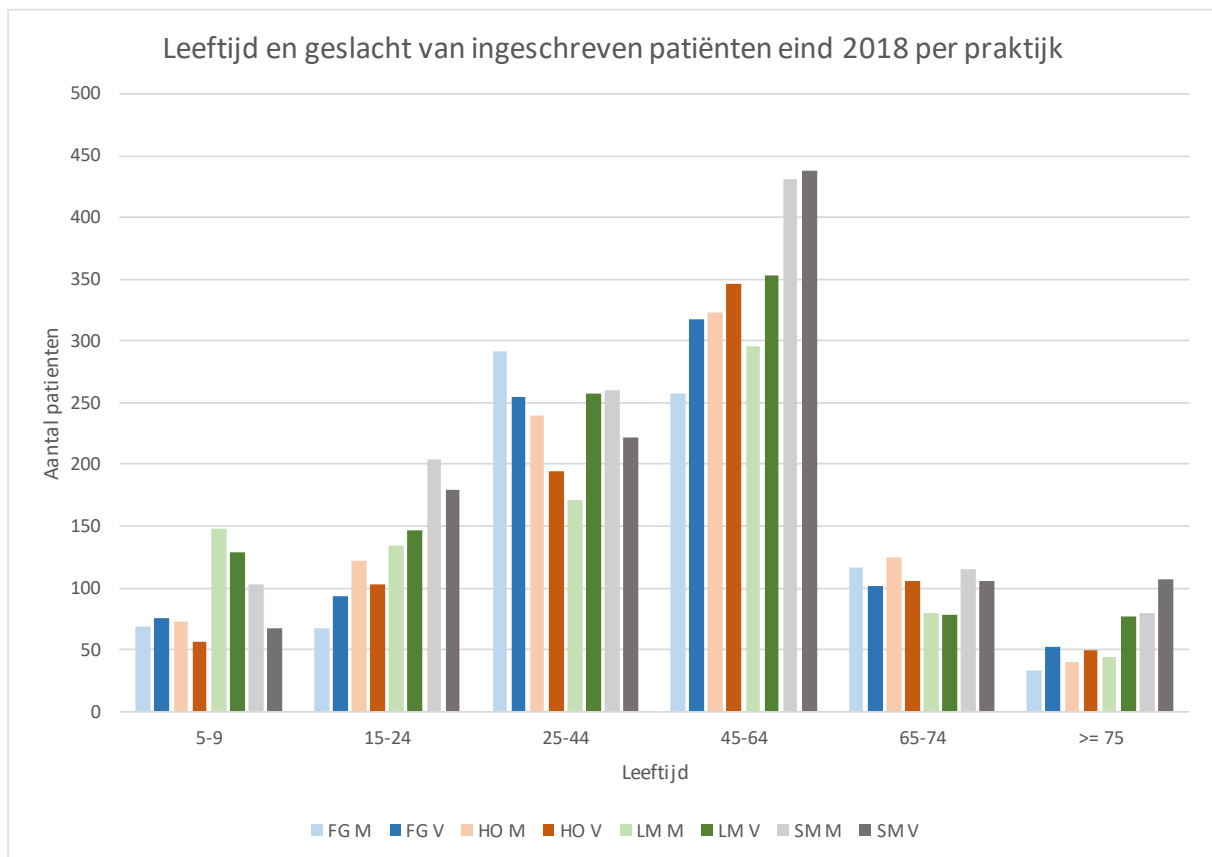
Praktijken

Praktijkcode	Praktijknaam
FG	Grote
HO	Maatschap Smits-Lemckert-Grote (Epema - De Jong)
LM	Lemckert
SM	Smits

Tabel: Aantal (overleden) patiënten

Praktijkcodes	Aantal patiënten op peildatum	Aantal overleden patiënten in 2018
FG	1.836	6
HO	1.834	15
LM	2.010	8
SM	2.394	22

Grafiek: leeftijd en geslacht



Ten opzichte van 2017 zijn er geen opzienbarende veranderingen opgetreden in de leeftijdsverdeling.

Leeftijdscohort	FG		HO		LM		SM	
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	♂	♀
0-4	58	50	24	33	52	45	43	39
5-14	69	75	73	57	148	129	103	68
15-24	67	93	122	103	135	146	204	180
25-44	291	254	239	195	171	257	260	222
45-64	257	317	323	346	296	353	431	438
65-74	117	102	125	105	79	78	115	105
≥ 75	33	53	40	49	44	77	79	107

De populatie van Smits in de leeftijdscategorie 45-64 is ruimer vertegenwoordigd dan die van Lemckert, Grote en Epema & De Jong. Dit geldt ook voor de groep van 15-24 jarigen. Juist in deze groep zijn veel patiënten die het ouderlijk huis verlaten en naar elders verhuizen.

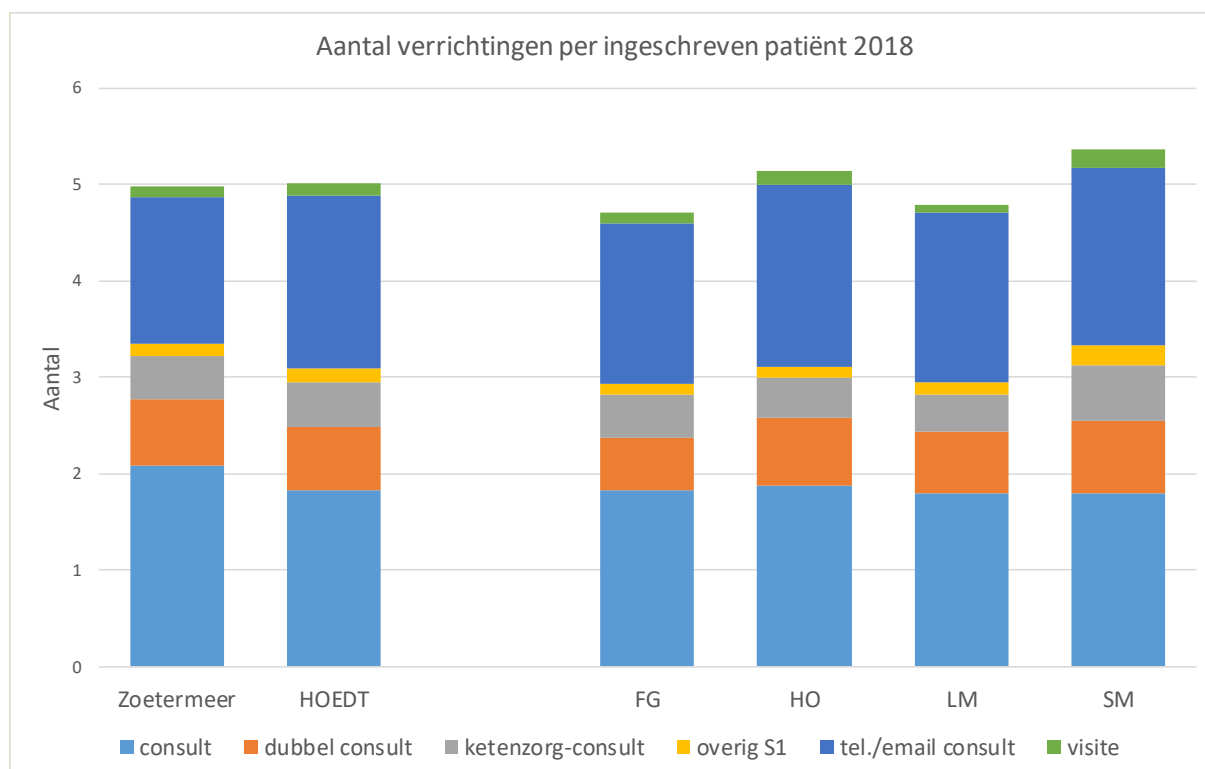
5. Werkbelasting

5.1 Contactsoorten

Grafiek: contactfrequentie.

Voor het meten van de contactfrequentie gaan we uit van het aantal geboekte verrichtingen. Voor de telling is het aantal geboekte verrichtingen in het gehele jaar genomen, gedeeld door het aantal ingeschreven patiënten aan het eind van het jaar.

Boekingscode	Omschrijving boekingscode	Samenvoeging in jaarverslag
CO	consult	consult
DC	dubbel consult	dubbel consult
DV	dubbele visite	visite
EC	e-mail consult	tel./email consult
OV	overige, S1 verrichtingen (en S3 DVT)	overig S1
TC	telefonisch consult	tel./email consult
V	visite	visite
DBC	ketenzorg (inclusief hartfalen)	ketenzorg-consult



Tabel: Aantal verrichtingen per ingeschreven patiënt 2018

Type verrichting	Zoetermeer	Hoedt	FG	HO	LM	SM
consult	2,1	1,8	1,8	1,9	1,8	1,8
dubbel consult	0,7	0,7	0,5	0,7	0,6	0,8
ketenzorg-consult	0,5	0,5	0,4	0,4	0,4	0,6
overig S1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2
tel./email consult	1,5	1,8	1,7	1,9	1,8	1,8
visite	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,2

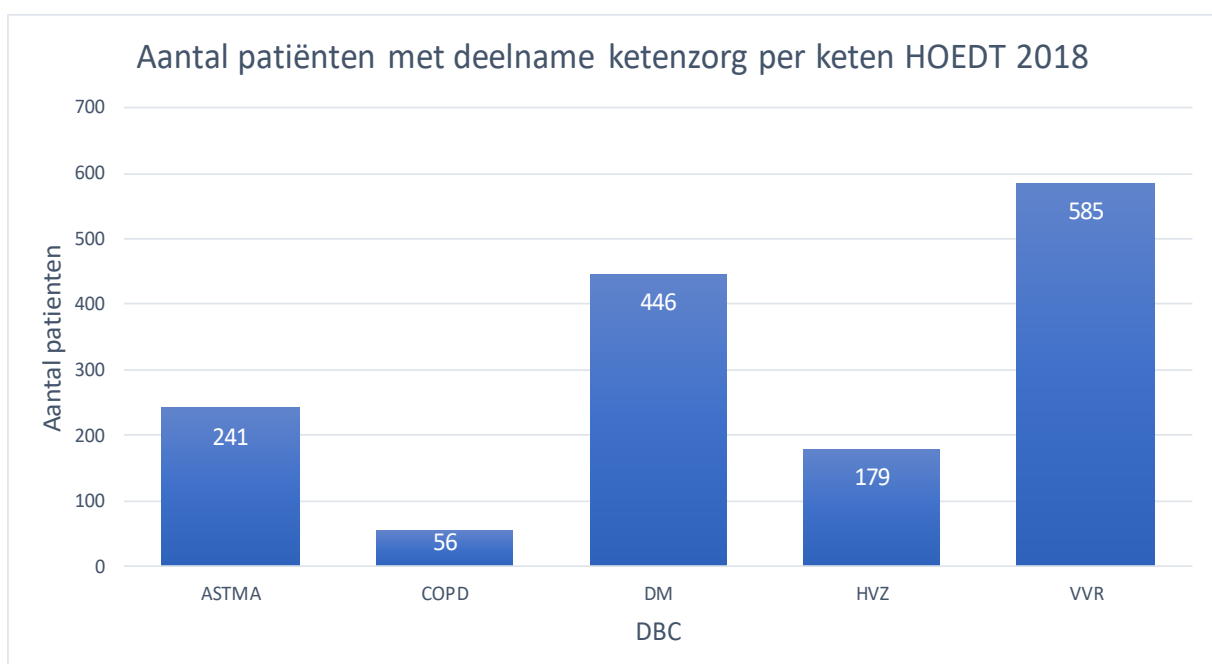
6. Medisch handelen

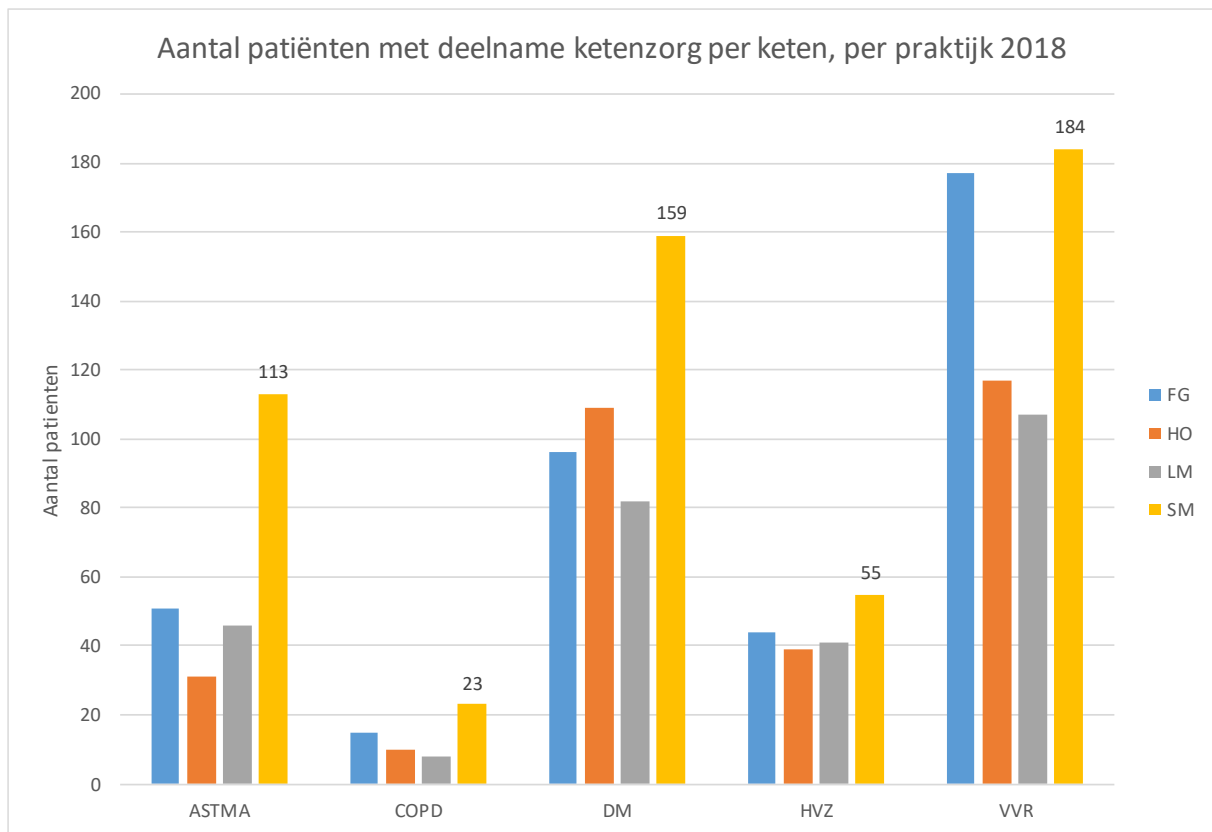
6.1 Inleiding

Als benchmark voor het medisch handelen volgt hier een overzicht van de patiënten met een chronische aandoening waarvoor een zorgprogramma wordt uitgevoerd. De inhoud van de diverse zorgprogramma's zijn te vinden op www.zoetermeergezond.nl. Daarnaast volgt een overzicht van specifieke preventie projecten.

6.2 Chronische aandoeningen

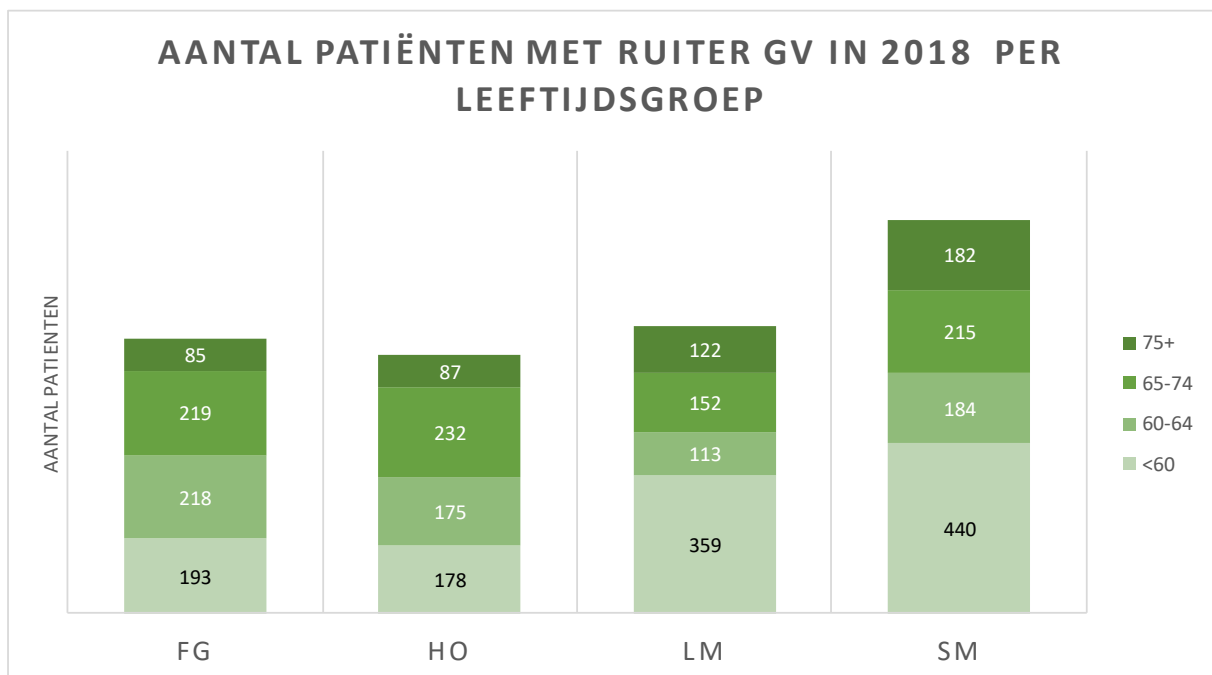
Grafiek: chronische aandoeningen



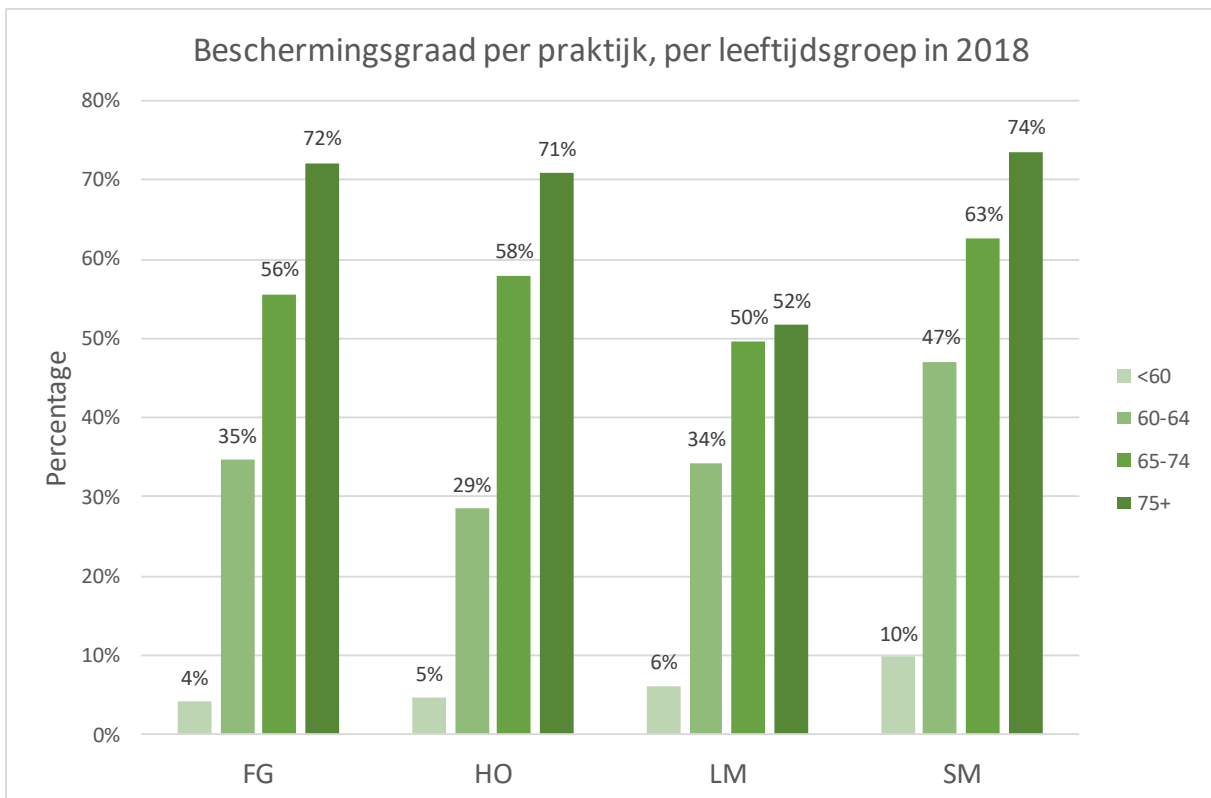
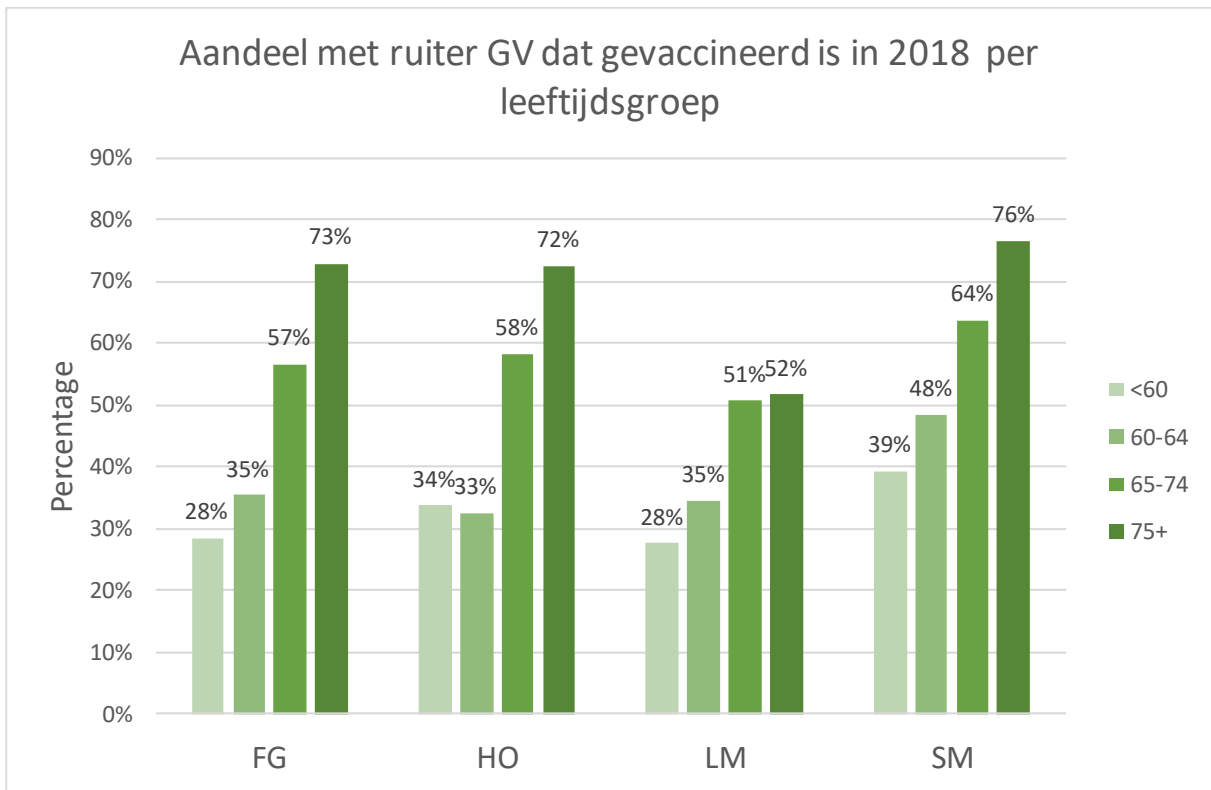


6.3 Preventie: griep

Grafiek: indicatie griepvaccinatie



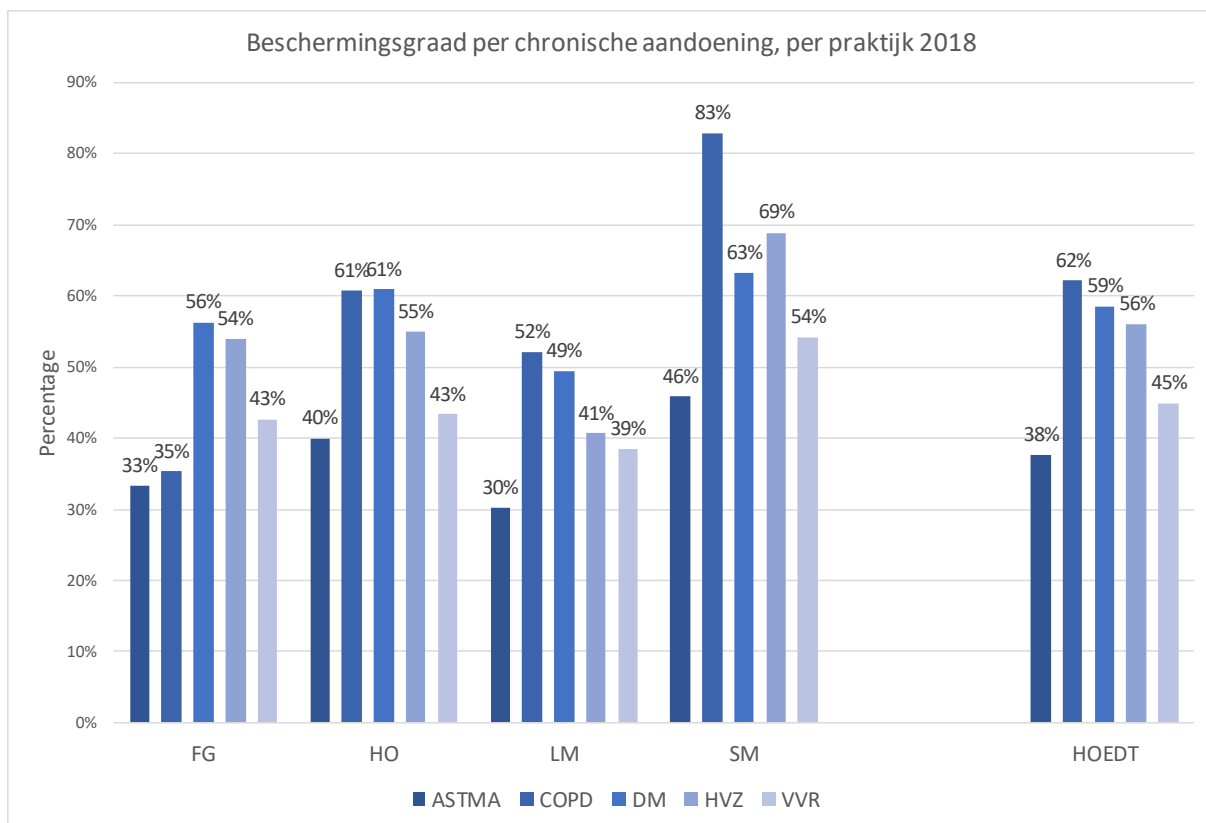
Grafiek: vaccinaties



Voor de beschermingsgraad van de patiënten met een chronische aandoening kijken we naar patiënten met een diagnose, ongeacht of patiënten deelnemen aan ketenzorg.

De volgende ICPC's worden meegenomen per chronische aandoening, waarbij patiënten meerdere keren kunnen meetellen als ze verschillende diagnoses hebben:

DBC	ICPC (incl. subcodes)	
DM	T90*	
COPD	R95	
ASTMA	R96	
HVZ	K74	
	K74.01	
	K74.02	
	K75	
	K76	
	K76.01	
	K76.02	
	K89	
	K90.03	
	K92.01	
	K99.01	
	VVR	K86
		K87
T93		
T93.01		
T93.02		
T93.03		
T93.04		



7. Verslaglegging en voorlichting

7.1 Verslaglegging

Tabel: In gebruik zijnde functies van het HIS

Functionaliteit HIS	In gebruik
Journaal	X
SOEP-registratie	X
Probleemlijst	X
Episodegerichte registratie	X
ICPC	X
Ruiters	X
Verwijsbrieven schrijven	X
Scannen en elektronisch opslaan specialistenbrieven	X
Voorschrijven medicatie	X
Elektronisch formularium	X

Functionaliteit HIS	In gebruik
Medicatieoverzicht	x
Medicatieoverzicht incl. specialistenreceptuur	x
Preventiemodules:	
Griep	x
Cervix	-
Datacommunicatie met:	
Collegae: [verzenden/ontvangen]	x
Apotheek: [verzenden/ontvangen]	x
Centrale Huisartsen Post [verzenden/ontvangen]	x
Specialisten: [verzenden/ontvangen]	x
Laboratorium: [verzenden/ontvangen]	x
Röntgen: [verzenden/ontvangen]	x
Agenda	x
Actielijst	x
Declareren	x
Elektronisch declareren	x
Financiële administratie	x
ICT	
Internetaansluiting	x
Praktijkwebsite	x
Herhalingsrecepten elektronisch aanvragen	x
E-consult	x

7.2 Veiligheid

Binnen het centrum zijn een aantal veiligheidssystemen ingebouwd: nooduitgang, bewegwijzering, brandblusapparatuur. Alle medewerkers zijn gevaccineerd tegen hepatitis B. Patiëntveiligheid is gewaarborgd door constante aanwezigheid van geschoolde arts/assistente in de praktijk. Bovendien is er een AED in de praktijk. Er is bij de indeling van de ruimtes rekening gehouden met vluchtroutes bij bedreigende situaties door agressie.

7.3 Privacy

De patiëntenprivacy wordt bewaakt door de praktijken alleen ter inzage open te hebben voor de artsen en assistenten binnen de praktijk. Tijdens diensturen is het dossier wel ter inzage en gebruik beschikbaar als de patiënt zich meldt bij de HAP. De patiënt is hiervan bij aanmelden in de praktijk middels een folder op de hoogte gesteld en heeft de gelegenheid via een formulier kenbaar te maken als zijn /haar gegevens of een deel daarvan niet aan andere huisartsen of andere hulpverleners mogen worden verstrekt. Alle medewerkers die toegang hebben tot het HIS tekenen een geheimhoudingsverklaring. Het uitgebreide privacyreglement is gepubliceerd op de website; www.dehoedt.nl

7.4 Voorlichting

Tabel: Voorlichting

Soort	Materiaal	Aanwezig
Organisatie	Gevelbord met praktijknamen	-
	Gevelbord met organisatorische informatie	-
	Mededelingenbord	x
	Praktijkfolder	x
	Folder van de centrale huisartsen post	x
	Folder van het ziekenhuis	x
	Praktijkwebsite	x
	Periodieke uitgave	x
Medisch	Thuisarts.nl	x
	Anatomische atlas voor patiëntenvoorlichting	x
	Anatomisch demonstratiemateriaal	x
	Folders over (functie)onderzoek in het ziekenhuis	x
	Folders over ingrepen in het ziekenhuis	x
	Patiëntenbibliotheek	-
	Groepsbijeenkomsten over een bepaald thema	Via zorging

8. Kwaliteitsbeleid

8.1 Kwaliteitsvisie

Doel van de huisartsen, assistentes en praktijkondersteuners is om zowel curatief als preventief zorg te leveren aan alle patiënten, op een professionele, geïntegreerde wijze, zoveel mogelijk binnen de eerste lijn. Dit houdt concreet in dat er zoveel mogelijk gewerkt wordt volgens NHG standaarden, FTO –afspraken en zorgprotocollen vanuit de verschillende samenwerkingsverbanden, dat er voldoende wordt nageschoold om kennis up to date te houden, dat er regelmatig met verschillende eerstelijnsdisciplines wordt overlegd.

De scholing van de huisartsen behelst een verplicht aantal uren geaccrediteerde nascholing, waaronder ook samenwerking met andere disciplines. De assistentes en POH's wordt de mogelijkheid geboden om relevante scholing te volgen, waarbij jaarlijkse AED training verplicht is. Regelmatig wordt voor het team een gezamenlijke scholing georganiseerd, de laatste jaren in het kader van triage, gespreks- en telefoontechnieken.

Er wordt gebruik gemaakt van elkaars kennis en vaardigheden. Er wordt naar gestreefd om veel onderzoeken binnen het centrum te kunnen verrichten, zodat mensen daarvoor niet naar het ziekenhuis hoeven, zoals ECG, audiometrie, dopplersonderzoek, spirometrie, plaatsen van iud's en het verrichten van kleine chirurgie.

8.2 Kwaliteitsbeleid

Als onderdeel van de accreditatie is er is een klachtenregeling voor patiënten. Daarnaast is er een VIM regeling opgesteld, waarbinnen het veilig melden van incidenten plaatsvindt. Een overzicht van de klachten en incidenten patiëntenzorg staat in hoofdstuk 9.

8.3 De kwaliteitszorg in de praktijk

De kwaliteitszorg uit zich in regelmatig overleg, zowel intern als extern (zie ook punt 2.8), de nascholingen, het jaarlijks ijken van instrumenten, Bovendien wordt er met de Diabetes spreekuren, de HVZ spreekuren en de astma/COPD spreekuren veel aandacht besteed aan preventie.

8.4 IJken van het instrumentarium/controleren van de houdbaarheid

Het ijken en onderhoud van het instrumentarium vind elk jaar plaats in december.

8.5 Overig kwaliteitsbeleid

Een keer per drie jaar wordt in de praktijk een RI&E ingevuld en wordt aan de hand daarvan beleid gemaakt.

9. 2018 Klachten en VIM registratie

In totaal waren er 11 klachten en 38 VIM* meldingen.

(*Veilig Incident Melden = melding van eigen medewerker wanneer er iets fout gegaan is)

Klachten in 2018

In 2018 zijn er 11 klachten gemeld. De verdeling is als volgt:

Klachten t.a.v. medisch inhoudelijk:	1 klacht
Klachten t.a.v. administratie:	3 klachten
Klachten t.a.v. triage:	0 klachten
Klachten t.a.v. bejegening:	4 klachten
Klachten t.a.v. bereikbaarheid:	3 klachten

VIM meldingen in 2018

In 2018 zijn er 38 meldingen gedaan van incidenten. De verdeling is als volgt:

Medisch inhoudelijk:	17 meldingen
Administratief:	20 meldingen
Bejegening:	0 meldingen
Triage:	1 melding
Bereikbaarheid:	0 meldingen

Medisch inhoudelijk:

In geen van deze gevallen was er sprake van een daadwerkelijke calamiteit.

In 2 geval was er sprake van het foutief gebruik van een veiligheidsnaald en het niet op de juiste manier afvoeren van een gebruikte naald.

In 1 geval ging het om het voorschrijven van een te hoge dosering die niet is uitgegeven.

In 1 geval ging het om het te laat verwerken van het postvak waardoor patiënten later op de hoogte werden gebracht dan nodig.

In 1 geval ging het om het te laat inplannen van een reizigersvaccinatie

In 1 geval ging het om een niet juiste voorraad van ampullen in huis

In 3 gevallen ging het om een vrije interpretatie van een protocol Herhaal medicatie voorschrijven en om het verkeerd uitschrijven van een herhaal recept.

In 1 geval ging het om dure medicatie voorschrijven zonder overleg.

In 1 geval ging het om voorschrijven van andere vorm van medicatie waar patiënt ontevreden over is.

In 2 gevallen ging het om het verwisselen van een uit te geven labformulier op naam en om het onterecht aanvragen lab.

In 1 geval ging het om miscommunicatie terugverwijzen 1^e lijn.

In 1 geval ging het om een niet tijdig schoongemaakt POK

In 1 geval ging het om het niet adequaat handelen op een Dip Stick.

In 1 geval ging het om het niet goed administratief verwerken van verwijzing.

Administratief:

In deze gevallen ging het om een verlate of foutieve overdracht van informatie, zowel mondeling als schriftelijk. In geen van deze gevallen was er sprake van een daadwerkelijke calamiteit.

In 4 gevallen ging het om het niet uitloggen in het HIS waardoor collega met foutieve initialen heeft doorgewerkt.

In 1 geval ging het om het niet tijdig terugkoppelen van informatie.

In 2 gevallen ging het om een dubbele uitnodiging grieprik in een envelop en het ontbreken van informatie in een envelop.

In 1 geval ging het om het verwisselen van een naam in het HIS.

In 1 geval ging het om het omwisselen van een recept bij dezelfde patiënt.

In 1 geval ging het om een te vlotte inschrijving van een patiënt zonder kennismaking.

In 1 geval ging het om het lang wachten op informatie.

In 2 gevallen ging het om verwerken van een e-mail en een uitgeprinte fax.

In 1 geval ging het om een uitdraai uit een medisch dossier.

In 1 geval is een zachte blokkade overgeslagen.

In 1 geval is dossier te laat ge update.

In 1 geval ging het om het ontbreken van persoonsgegevens op urine.

In 1 geval ging het om het te vroeg versnipperen van een gedeelte van het dossier.

In 2 gevallen ging het om het te laat bestellen van voorraad.

Triage

In deze gevallen ging het om een verlate of foutieve overdracht van informatie, zowel mondeling als schriftelijk. In geen van deze gevallen was er sprake van een daadwerkelijke calamiteit.

In 1 geval ging het om het te laat uitschrijven van een recept bij het maken van de afspraak.

10. Conclusies en leerpunten

In 2018 hebben we een vervolg gegeven aan de LEAN werkwijze in de praktijk. Het doel van deze werkwijze is zo min mogelijk overbodige handelingen te verrichten zodat we onze tijd kunnen besteden aan de kerntaak; huisartsenzorg verlenen aan onze patiënten.

Tevens hebben we de flexibiliteit rondom afspraken verbeterd door meer dag plekken aan te bieden.

Ondanks dat onze personele bezetting heel erg stabiel is, blijven hier incidenteel wisselingen in plaats hebben. Dit houdt onze aandacht om de kwaliteit die wij nastreven te kunnen blijven warborgen.

Onze voltallige patiënten populatie is aangesloten op het LSP, waardoor patiënten eenvoudiger online hun gegevens kunnen inzien en afspraken kunnen maken.

Voor 2019 willen we een start maken met de MedGemak app waardoor patiënten de gelegenheid hebben online hun eigen dossier in te kunnen zien, lab uitslagen op te vragen, e consulten en afspraken te boeken of medicijnen te herhalen. Via de app is dit in 1 klik gebeurd.

Ook willen we graag de SMS herinnering service in het leven roepen om het aantal no shows te kunnen minimaliseren. Dit betekent verkorte wachttijden in de wachtkamer.