

2022



Kwaliteitsjaarslag

De Hoedt huisartsen

Inhoud

PROFIELSCHETS	2
HET AFGELOPEN JAAR	2
DEELNAME AAN WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK	3
PRAKTIJKORGANISATIE, BEREIKBAARHEID EN BESCHIKBAARHEID	3
SAMENWERKING	4
PATIENTEN	4
VEILIGHEID	6
PRIVACY	6
KWALITEITSVISIE	6
CONCLUSIES EN LEERPUNTEN	7
DOELSTELLINGEN VOLGEND JAAR	8
.....	8

Profielschets

De Hoedt huisartsen is gevestigd aan de Juweellaan 5 te Zoetermeer in een gezondheidscentrum waar verschillende disciplines vertegenwoordigd zijn en intensief met elkaar samenwerken. Van huisarts tot fysiotherapeut en van Praktijkondersteuner tot verpleegkundige ouderenzorg. De 4 gevestigde huisartsenpraktijken, respectievelijk, Smits, Lemckert, Grote en Epema werken onderling nauw met elkaar samen. Iedere praktijk heeft zijn/haar eigen patiënten. Het ondersteunende team is in dienst van de maatschap en werkt voor alle praktijken. Ook de assistentes hebben hun eigen spreekuur waar patiënten terecht kunnen voor kleine handelingen. De praktijk streeft ernaar goede en laagdrempelige zorg te leveren. Er wordt naar gestreefd om zo veel mogelijk aanvullend onderzoek en kleine verrichtingen binnen ons centrum aan te bieden, zodat patiënten daarvoor niet naar het ziekenhuis hoeven, zoals ECG, spirometrie, plaatsen van spiralen en het verrichten van kleine chirurgie. Wij hechten veel waarde aan het goed opleiden van zorgpersoneel, daarnaast is onze praktijk NHG geaccrediteerd.

Het afgelopen jaar

De pijler van 2022 was bereikbaarheid. We hebben dit op verschillende manieren vorm kunnen geven. Begin van het jaar zijn we overgestapt op een nieuwe telefooncentrale. Dit heeft als gevolg gehad dat er geen limiet meer is op het aantal binnenkomende telefoontjes. Om patiënten beter van dienst te kunnen zijn, hebben we een BOT (telefonische computerstem) geïntroduceerd binnen de praktijk. Wanneer er in de ochtend 5 of meer wachtenden zijn, krijgt de patient de mogelijkheid een terugbelverzoek achter te laten voor een aangeboden tijdvak. Hierdoor is de wachttijd aan de telefoon sterk verminderd. Tevens hebben we kunnen constateren dat het aantal recidiverende telefoongesprekken op unieke nummers sterk is gedaald.

Doordat we via verschillende kanalen (wachtkamerscherf, website, telefoonbandje en digitale nieuwsbrieven) het gebruik van MijnGezondheid.Net (MGN) hebben gepromoot is er onder onze patiëntenpopulatie een grotere bewustwording ontstaan om ook via e-consulten een zorgvraag beantwoord te krijgen.

Door heldere communicatie tijdens vakanties hebben we kunnen zorgen voor een betere spreiding van patiëntencontact tijdens afwezigheid van de arts. Vanzelfsprekend zijn wij te allen tijde bereikbaar voor spoedgevallen of zaken die niet wachten tot na de vakantie van de betrokken arts.

Ons personeel is erop gericht om goede zorg te leveren en een luisterend oor te bieden. Om als team alle zorgvragen naar tevredenheid te kunnen afhandelen hebben we gezamenlijk een training gevolgd "Omgaan met agressie, weerstand en boze patiënten". Tijdens de training zijn de kern kwaliteiten van ons team extra belicht. Hierdoor hopen we aanhoudend goede zorg te kunnen leveren, ook als de gesprekken moeizamer verlopen.

2 collega's hebben deelgenomen aan de cursus LEAN Coach van de LHV. Het doel is hiervan is om onze protocollen en werkafspraken voor iedereen begrijpelijk te maken en levend te houden. De praktijk werkt al geruime tijd volgens de LEAN methodiek en is vastbesloten dit verder uit te breiden en uit te dragen op de werkvloer.

Deelname aan wetenschappelijk onderzoek

Als praktijk doen we regelmatig mee aan wetenschappelijke studies, zoals het POB-HELP onderzoek van het LUMC en de SUCCES studie van het AMC.

Het afgelopen jaar hebben wij deelgenomen aan het Surveillance onderzoek naar luchtwegklachten (NIVEL) en de Acceptance studie van LUMC en de studie deprescribing bij ouderen met DM type2.

Praktijkorganisatie, bereikbaarheid en beschikbaarheid

Paul Smits werkt op maandag, dinsdag, dinsdagavond, woensdagochtend en donderdag. Op vrijdag is zijn vaste collega Jacco Kroese. De HAIO is doorgaans op de uren van Paul Smits aanwezig. Marieke Lemckert werkt maandag, woensdag, donderdag en vrijdag. Op dinsdag is haar vaste collega Jacomine Hoogewind. Floor Grote werkt op maandag, dinsdagochtend, woensdag en vrijdag. Op donderdag is haar vaste collega Jacco Kroese De HAIO is doorgaans op de uren van Floor Grote aanwezig. Meike Epema werkt op dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdagochtend. Op maandag is haar vaste collega Liesbeth de Jong.

Praktijkondersteuners Somatiek (POH-S): Annette van Vliet, is op maandag, dinsdag en donderdag aanwezig, Bertine Gerrits op maandag, dinsdag en vrijdag, Nienke Koet op dinsdag, woensdag en vrijdag en Natalie de Jonge op maandag en donderdag. Daarnaast zijn er 2 Praktijkondersteuners GGZ. Zij ondersteunen patiënten op psychosociaal gebied en werken voor alle artsen in de HOEDT; Amy van Wingerden is aanwezig op maandag en woensdag en Sabine Vurens op donderdag en vrijdag.

Susanne Immers onze POH GGZ jeugd werkt op dinsdag- en vrijdagochtend en samen met Iris de Wolf (werkzaam op woensdag) ontfermen zij zich over jongeren tot 18 jaar.

Hanneke Walterbos is aangesteld als eerstelijns verpleegkundige. Zij richt zich op onze patiënten vanaf 75 jaar en werkt op flexibele dagen.

Larissa van der Schaft werkt van maandag tot en met donderdag achter de schermen als praktijkmanager.

Tabel: Telefonische bereikbaarheid

Aansluiting	Nummer	Zonder tussenkomst open voor patiënten van/tot
Praktijklijn	079-3620101 optie 3	8.00-10:00, 10:15-12:30 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

Aansluiting	Nummer	Zonder tussenkomst open voor patiënten van/tot
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

Samenwerking

De huisartsen, Praktijkondersteuners (POH-S-), artsen in opleiding (HAIO) en de assistentes werken nauw met elkaar samen.

Binnen de HOEDT waren in 2022 nog andere disciplines werkzaam met wie laagdrempelig overleg mogelijk is zoals fysiotherapie, POH GGZ, diëtetiek en een ouderen verpleegkundige. De huisartsen werkt samen met de verschillende wijkverpleegkundige teams in de wijk. Er werd deelgenomen aan het wijksamenwerkingsverband waarbij de meeste eerstelijns organisaties in de wijk zijn aangesloten. Vanuit de organisatie EerstelijnsZorg Zoetermeer (EZZ) werd veel ondersteuning gebonden De EerstelijnsZorg Zoetermeer is de organisatie die huisartsen, apothekers en andere eerstelijnszorgverleners ondersteunt. Dat kan ondersteuning zijn op het gebied van samenwerking, onderling of met andere partijen zoals het ziekenhuis of de gemeente. Maar de EerstelijnsZorg Zoetermeer ondersteunt ook op facilitair gebied, waaronder automatisering en huisvesting. Tenslotte faciliteren zij ook nascholingen voor verschillende disciplines binnen de huisartsenpraktijk.

Patienten

Hieronder enkele kerncijfers van 2022.

Praktijken

Praktijkcode(s)	Naam praktijk
FG	Grote
HO	Epema
LM	Lemckert
SM	Smits

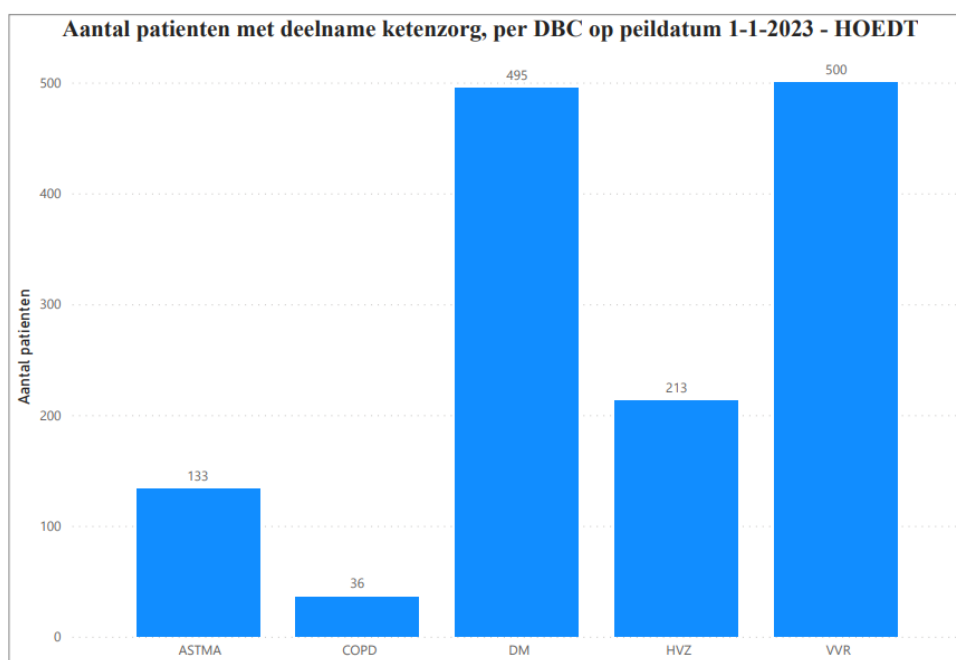
Tabel 1.1 Aantal (overleden) patiënten in 2022

PRAKTIJKCODE	Aantal patiënten op peildatum	Aantal patiënten overleden in 2022
SM	2338	17
HO	2076	11
FG	2117	8
LM	2011	5

Tabel 2.1 Leeftijd en geslacht van ingeschreven patiënten eind 2022 per praktijk

PRAKTIJKCODE	FG		HO		LM		SM	
	M	V	M	V	M	V	M	V
0-4	90	84	46	50	48	35	45	56
5-14	107	106	83	90	116	111	87	64
15-24	69	64	97	111	152	152	152	111
25-44	319	316	296	264	172	231	321	242
45-64	217	277	266	340	293	360	382	381
65-74	164	162	169	140	87	109	144	133
>=75	64	78	55	69	67	78	93	127

Grafiek 4.1.a



Veiligheid

Binnen het centrum zijn een aantal veiligheidssystemen ingebouwd: nooduitgang, bewegwijzering, brandblusapparatuur. Alle medewerkers zijn gevaccineerd tegen hepatitis B. Patiënten veiligheid 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 en/of agressie.


Privacy

De patiënten privacy wordt bewaakt door de praktijken alleen ter inzage open te hebben voor de artsen, Praktijkondersteuners 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

Kwaliteitsvisie

Bij de Hoedt Huisartsen zorgen we met alle medewerkers gezamenlijk voor de beste zorg voor onze patiënten. We zijn er van overtuigd dat huisartsenzorg teamwork is. De verschillende medewerkers hebben ieder hun eigen expertise en duidelijk omschreven taken. We houden de communicatie onderling laagdrempelig en gelijkwaardig. We kunnen elkaar aanspreken. Werkplezier is voor ons belangrijk.

De beste zorg voor de patient staat voorop. We willen ons blijven ontwikkelen om kwalitatief goede zorg te kunnen leveren. Daarom zijn we een opleidingspraktijk in brede zin. We vinden interne opleiding en ontwikkeling van onze medewerkers belangrijk voor het voortdurend leveren van kwaliteit en investeren dus in nascholing voor alle medewerkers. Ook willen we een opleidingsplek zijn voor alle functies binnen het huisartsen vak. Zowel doktersassistentes, POH'S als coassistenten en huisartsen in opleiding kunnen een opleidingsplaats krijgen in onze praktijk.



huisartsenzorg
is teamwork

Om veilige zorg te kunnen waarborgen maken we gebruik van interne protocollen en werken we volgens de normen van de beroepsgroep. Hierbij wordt er ook zorg gedragen voor een goede implementatie hiervan. Communicatie over nieuwe protocollen gebeurt zowel via de memo als bijvoorbeeld via een klinische les. Het onderling bespreken van casuïstiek is laagdrempelig. We zijn en blijven een NHG-geaccrediteerde praktijk. Hiernaast doen we jaarlijks een RI&E.

Bij De Hoedt Huisartsen werken we zoveel mogelijk volgens het LEAN principe. Zowel wat betreft de indeling van het gebouw als bij de werkprocessen en ICT. We zorgen dat medewerkers hiervoor zijn opgeleid.

We streven naar laagdrempelige bereikbaarheid van de praktijk en het bieden van perspectief bij elk contact met de patiënt. Door middel van goede triage zorgen we ervoor dat de zorgvragen binnen de juiste termijn en door de juiste persoon worden afgehandeld. We zorgen voor een goede informatievoorziening onder andere door middel van het up-to-date houden van de website. De privacy van de patiënt is belangrijk en een punt van blijvende aandacht. We zullen hier een functionaris voor aanstellen.

Tenslotte is Praktijk de Hoedt is een fijne werkomgeving en fijne plek voor patiënten. Het gebouw is schoon en goed onderhouden. We hebben goede ICT en hardware. We bewaren de rust in de gangen.

Conclusies en leerpunten

In 2022 hebben we ons gericht op het verbeteren van de bereikbaarheid van de praktijk. Hierbij hebben we geïnvesteerd in een nieuwe telefooncentrale en zijn we daarnaast bezig geweest onze digitale bereikbaarheid te verbeteren en te promoten. Hoewel dit al een forse verbetering heeft gegeven zullen we in 2023 dit nog verder proberen uit te bouwen. Hierbij denken we aan het nog meer inzetten van digitale mogelijkheden en het optimaliseren van de telefooncentrale.

We hebben in 2022 deels al gewerkt volgens het LEAN principe. In 2023 willen we met het verder opleiden van enkele personeelsleden en het aanstellen van een of meerdere LEAN functionarissen dit verder ontwikkelen.

Een ander speerpunt van 2023 zal het vormgeven van het project meer tijd voor de patiënt zijn.

In 2022 hebben we door middel van trainingen gewerkt aan een optimale service. Hierbij willen we in 2023 investeren in meer teamgevoel, werkplezier en aandacht voor elkaar.

Doelstellingen volgend jaar

Voor 2023 willen we investeren in **teamgevoel, werkplezier en aandacht voor elkaar.**

Om zoveel mogelijk optimaal gebruik te maken van processen willen we een **LEAN functionaris** aanstellen.

Tevens willen we inhoudelijk vorm geven aan het project **MTVP**. Dit staat voor meer tijd voor de patient.