



Huisartspraktijk
Rombouts

Beleidsplan

2018-2020

Huisartspraktijk Rombouts
Zonegge 2402B
6903 HH Zevenaar

T: 0316-334117

www.huisartspraktijkrombouts.nl

Voorwoord

Voor u ligt het eerste beleidsplan van huisartspraktijk Rombouts. Hierin vindt u informatie over het ontstaan van onze praktijk, onze missie, visie en beleidspunten, ons zorgaanbod en zorggebied. We zullen inzicht geven in onze praktijk, medewerkers, omgeving, sterke punten en zwakke punten. In aanvulling hierop zal er jaarlijks in februari een jaarverslag verschijnen.

Alle medewerkers van huisartsenpraktijk Rombouts, hebben meegewerkt aan de totstandkoming van dit beleidsplan. Wij wensen u veel leesplezier.

Zevenaar, Januari 2018

Inhoudsopgave

Voorwoord

| | |
|--|----|
| 1. Missie en Visie | 4 |
| 1.1. Missie | |
| 1.2. Visie en Logo | |
| 2. De Praktijk | 6 |
| 2.1. Historische gegevens | |
| 2.2. Zorggebied Zevenaar | |
| 2.3. Patientpopulatie van de praktijk | |
| 2.4. Team | |
| 2.5. Praktijkruimte | |
| 2.6. Organisatie van de zorgverlening | |
| 2.7. Beheer dossiers en documenten | |
| 3. Zorgaanbod | 11 |
| 3.1. Basis zorgaanbod | |
| 3.2. Aanvullend zorgaanbod | |
| 3.3. Vorm van zorgaanbod | |
| 4. Kwaliteitsbeleid | 13 |
| 4.1. Opleidingspraktijk | |
| 4.2. Geaccrediteerde nascholingen | |
| 4.3. NHG praktijkaccreditatie | |
| 4.4. Klachtenregeling en incidenten | |
| 5. Communicatie | 16 |
| 5.1. Communicatie met de patiënt | |
| 5.2. Communicatie met praktijkmedewerkers | |
| 5.2.1. Teamvergadering | |
| 5.2.2. Huisartsenoverleg | |
| 5.3. Communicatie extern | |
| 5.3.1. Farmacotherapeutisch overleg | |
| 5.3.2. Polyfarmacie overleg | |
| 5.3.3. HAGRO | |
| 5.3.4. Zorggroep Onze Huisartsen | |
| 6. Patiëntrechten | 18 |
| 6.1. Rechten en plichten volgens WGBO | |
| 6.2. Klachtenprocedure | |
| 7. Doelstellingen en Plannen 2018 | 20 |
| 7.1. SWOT Analyse | |
| 7.2. Uitwerking doelstellingen 2018 - 2020 | |

Missie en Visie Huisartspraktijk Rombouts

1.1 Missie

Huisartspraktijk Rombouts biedt toegankelijke, professionele, kosteneffectieve huisartsgeneeskundige zorg aan de patiënten die in Zevenaar (en omstreken) woonachtig zijn. Wij leveren een bijdrage aan de kwaliteit van leven van onze patiënten. Binnen het zorgaanbod in de regio Zevenaar vervult de praktijk een spilfunctie door alle gezondheidsvragen op te vangen in de eerste lijn. De medewerkers van de praktijk maken een verantwoorde keuze om de vraag zelf te behandelen of te verwijzen binnen haar samenwerkingsverbanden naar andere zorgaanbieders. De praktijk wil een zo breed mogelijk aanbod van zorg in de buurt geven, zodat de zorg voor patiënten bereikbaar en laagdrempelig blijft.

1.2 Visie en Logo

Onze visie als huisartspraktijk begint bij de visie van de Landelijke Huisartsen Vereniging:

Huisartsenzorg is generalistische medische zorg, laagdrempelig toegankelijk voor alle mensen dichtbij huis. Huisartsenzorg is de sleutel tot een duurzame, doelmatige gezondheidszorg van hoge kwaliteit. Een generalistische, persoonsgerichte benadering van patiënt en continuïteit van zorg.

Er staan mooie uitspraken in deze visie. Enkele zijn vanzelfsprekend. Onze praktijk neemt enkel patiënten uit de regio aan. Dus dat wij zorg dichtbij huis leveren is vanzelfsprekend. Echter hoe bereik je duurzame en doelmatige zorg van hoge kwaliteit? Voorop staat de persoonsgerichte benadering van de patiënt. Elke patiënt is uniek in verhaal en behoefte. Wij streven naar open, eerlijke en laagdrempelige communicatie. De vertrouwensrelatie tussen arts en patiënt is voorwaarde voor het leveren van zorg. U moet kunnen vertrouwen op onze kennis/kunde en inzet. Wij moeten ook kunnen vertrouwen op uw eerlijkheid en openheid. Het is essentieel dat u gehoord wordt door ons als u een beroep op ons doet. Door echt naar uw verhaal te luisteren, kunnen we onze deskundigheid inzetten om u zo goed mogelijk te helpen. In deze tijd omhelst dat meer dan enkel op zoek gaan naar lichamelijke ziektes. Het betekent ook ruimte maken voor levensproblematiek en u hierbij steunen, helpen uw weg te vinden in de vele mogelijkheden die er zijn. Wij willen graag met u mee denken. De kwaliteit van onze zorg is hoog. Dit begint met uitgebreide opleidingen en nascholingen. Ons team is ambitieus en wil meer weten en doen dan enkel het minimum. Onze zorg zetten wij doelmatig in om de gezondheid van alle patiënten te waarborgen.

Het geheel hebben wij proberen te omvatten in een logo.

De basis is een stethoscoop: het belangrijkste gereedschap van de huisarts. Het symboliseert het luisteren. Als huisarts moeten wij goed naar u en uw lijf kunnen luisteren om een diagnose te kunnen stellen. De

vormen in de stethoscoop symboliseren een stuk ECG (het hartfilmpje) en een hart. Het hart is de kern van elk mens. In het lichaam is het de pomp waar we niet zonder kunnen, in het leven staat het symbool voor gevoel maar ook de relaties die men heeft in zijn leven. Al deze waardes hebben invloed op uw gezondheid en uw welzijn en kunnen dus van belang zijn om te bespreken met uw arts. Het geheel symboliseert de kern van het huisartsenvak; luisteren naar wat er gaande is met u als mens in het geheel. Vanuit daar kan men goede zorg leveren.



Huisartspraktijk Rombouts wil een lerende organisatie zijn waarin verantwoorde zorg, op het hoogst haalbare niveau, continu beschikbaar is. De praktijk is een opleidingspraktijk die is verbonden aan de Radboud Universiteit te Nijmegen. Centraal staan voortdurende educatie en bijscholing van alle medewerkers conform de laatste standaarden en inzichten binnen de huisartsenzorg, teneinde de patiënten de best mogelijke zorg te bieden in de Evidence Based Practice.

Wij willen onze missie realiseren vanuit een brede visie op de gezondheidszorg, waarbij de wensen van de samenleving en de zorgvragen van de patiënten belangrijke uitgangspunten vormen. Onze zorg vindt plaats in de 'dagpraktijk', maar die is niet los te zien van andere partners in die keten. Constructieve samenwerking met die partners, (ambulancevervoer, thuiszorg, GGZ, SEH, HAP, patiënten platforms, apotheken) is nodig om een optimale zorg te kunnen bieden. Vanuit een duidelijke visie op de huisartsenzorg worden speerpunten van het beleid voor de komende jaren uitgezet, uitgevoerd en bijgesteld. De praktijk stelt zich zowel intern als extern, zo toetsbaar mogelijk op.

Kernwaarden

- Welkom; omdat wij ervoor willen zorgen dat u zich op u gemak en gewaardeerd voelt.
- Vakmanschap; Medewerkers houden ontwikkelingen bij en werken samen voor het beste resultaat.
- Originaliteit; omdat onze medewerkers creatief zijn in alle omstandigheden, open staan voor nieuwe ideeën, eigen en echt zijn.
- Verbinding; omdat vanuit verbinding met elkaar en onze patiënten wij betere zorg kunnen leveren.

De Praktijk

2.1 Historische gegevens

Huisartspraktijk Rombouts is opgericht op 1 juli 2017. De praktijk heeft huisarts Pilon overgenomen op deze datum. Huisarts Pilon heeft 3 decennia in Zevenaar gewerkt en vele patiënten zijn van oudsher verbonden aan onze praktijk. Voor de overname was huisarts Rombouts enkele jaren werkzaam in de praktijk.

2.2 Zorggebied Zevenaar

Huisartspraktijk Rombouts levert huisartsgeneeskundige zorg aan de bewoners van de gemeente Zevenaar en directe omstreken. Wij achten het verstandig dat een patiënt een huisarts zoekt binnen een reisafstand van 15 minuten.

Zevenaar telt op 1 januari 2017 precies 32.379 inwoners. De vrouwen zijn daarbij iets in de meerderheid. De afgelopen 10 jaar is het inwonersaantal in Zevenaar gestegen met 1,9%. Dat is minder dan het landelijk gemiddelde van 4%. 85% Van de mensen in Zevenaar is autochtoon, 4% is niet-Westers allochtoon en 10% is Westers allochtoon. De grootste leeftijdsgroep in Zevenaar zijn vrouwen van 60-69 jaar. Volgens het CBS zal de bevolking de komende jaren (tot 2040) groeien tot 33.000. Vrouwen van 70 tot 80 jaar zullen de grootste groep zijn. Dat zijn er dan 2300.

Zevenaar telt 14.607 huishoudens met een gemiddelde grootte van 2.2 gezinsleden. Van deze 14.607 huishoudens hebben er 4.844 kinderen en hebben 5.040 huishoudens geen kinderen. De resterende 4.723 huishoudens betreft 1-persoonshuishoudens. Met 44.0% zijn de meeste personen gehuwd. Daarnaast is 8.0% procent van de inwoners gescheiden en 6.2% verweduwd

2.3 Patiëntpopulatie van de praktijk

Eind 2017 zitten wij op ongeveer 2500 patiënten. Onze populatie is relatief jong. Man/vrouw verhouding is in balans. Er zijn afgelopen jaar meer inschrijvingen dan uitschrijvingen geweest en de praktijk is langzaam groeiend. Menzis is de preferente zorgverzekeraar in ons zorggebied.

2.4 Team

In de praktijk werken 2 huisartsen. Praktijkhouder is Christel Rombouts. Zij draait spreekuur op 4 dagen van de week. Naast de normale huisartsvaardigheden heeft zij extra bekwaamheden/registraties met betrekking tot communicatie vaardigheden (APC training huisartsopleiding), opleiden van huisartsen, voert reizigersadvisingen uit en steriliseert mannen in de eerste lijn. Vaste waarnemer is Sanja Gagic. Zij werkt op woensdag en vrijdag. In 2018 zal ook zij starten met het begeleiden van de Huisarts – in – Opleiding.

Doktersassistenten in de praktijk zijn Lauren Derkzen, Lisa Swen en Melanie Gerritzen. Lauren Derkzen werkt 4 dagen per week en is in opleiding tot praktijkmanager. Ze zal deze opleiding maart 2018 afronden. Lisa Swen werkt 3 dagen per week. Ze heeft hiervoor bij diverse huisartsen gewerkt en is werkzaam (geweest) bij de huisartsenpost Arnhem/Zevenaar/Velp. Melanie Gerritzen werkt 1 dag per week bij ons en daarnaast nog bij de huisartsenpost in de regio.

Onze praktijkondersteuner Somatiek is Carla Sieljes. Zij is 2 dagen per week werkzaam in de praktijk en draait spreekuur voor CVRM, diabetes, COPD en Astma. Mehdi Ibrahim is de praktijkondersteuner Geestelijke Gezondheidszorg en werkt 1 dag per week.

Eenmaal per kwartaal hebben de assistentes een kwartaalgesprek. Thema's tijdens dit gesprek zijn:

- Hoe gaat het met jou, op de werkvloer en in samenwerking met de rest;
- Behoeftes m.b.t. persoonlijke ontwikkeling;
- Beoordelingen ten aanzien van medische handelen, patiëntvriendelijkheid, punctualiteit, verslaglegging, gesprekstijden en gesprekskwaliteit.

In de zomer zijn de jaargesprekken met alle praktijkmedewerkers. Verslaglegging van deze gesprekken vastgelegd in het personeelsdossier.

2.5 Praktijkruimte

De praktijk is gevestigd op Zonegge 2402B, te Zevenaar. Op deze locatie bevindt zich een SOED (solisten onder één dak) van 6 praktijken. Apotheek Zonegge en Fyziology zijn onze burens. De praktijk bevindt zich op de tweede verdieping van de SOED. De praktijk heeft een open, ruime opstelling met golvende muren. De praktijk is goed toegankelijk. Er is een lift aanwezig. Parkeerplaatsen zijn er direct voor de deur (inclusief mindervaliden plek).

In de praktijk hebben we 2 volledig uitgeruste spreekkamers met behandelbank voor de huisartsen. Daarnaast hebben we een spreekkamer zonder behandelbank voor de praktijkondersteuner. De assistentes hebben een front- en backoffice. Bij de frontoffice is een spreekkamer met behandelbank voor de assistente.

Beheer en reiniging van ruimtes en materialen is vastgelegd in protocollen. Zo volgen wij de richtlijn van de werkgroep infectiepreventie (WIP) in de huisartsenzorg, hebben we het voorraadbeheer geprotocolleerd voor wat betreft opslag- en bewaaromstandigheden, is de koude keten gewaarborgd en zijn er afspraken over het veilig afvoeren van scherp materiaal en medisch afval. Jaarlijks wordt al het instrumentarium geijkt. Meestal is dit aan het begin van het jaar in januari/februari. Zo nodig wordt niet goed werkend materiaal direct gerepareerd of vervangen. Een rapport van het geijkte materiaal is beschikbaar op de praktijk. Tevens wordt in deze periode van het jaar de autoclaaf geijkt.

2.6 Organisatie van de zorgverlening

De praktijk is van maandag tot en met vrijdag van 8 tot 17 uur bereikbaar. Van 8 tot half 9 is er een inloopsprekkuur. Dit is bedoeld van enkelvoudige en eenvoudige klachten. De arts heeft de helft van de reguliere consulttijd. Patiënten worden met name gezien met problemen als oorpijn, hoesten, huidproblemen e.d. De rest van de dag werken wij op afspraak.

De assistentes zijn bereikbaar van 8 tot 13 uur en van 14 tot 16 uur. Als patiënten bellen krijgen ze een keuzemenu te horen. Zowel de spoedlijn, herhaalreceptenlijn, annulering box en intercollegiaal overleg zijn bereikbaar via dit menu. Ons telefoonnummer is 0316-334117.

Ook digitaal zijn wij bereikbaar. Patiënten kunnen een profiel aanmaken zowel op een patiëntenportaal als bij de app "Uw zorg Online". Via deze routes kunnen zij zelf een afspraak inplannen, vragen stellen aan arts, doktersassistente of POH danwel medicatie bestellen.

Wij vinden een goede arts-patiëntrelatie met wederzijds vertrouwen van belang. Wij adviseren daarom een kennismakingsgesprek met een van de huisartsen voordat mensen zich bij onze praktijk laten inschrijven als patiënt.

Wij werken in de praktijk met twee vaste huisartsen en een huisarts in opleiding. De patiënt kan een afspraak plannen bij de arts van zijn keuze. Bij zorg die op korte termijn gegeven moet worden, krijgt de patiënt echter een afspraak bij de arts die er op dat moment is, of die plek heeft.

De patiënt draagt samen met ons verantwoordelijkheid voor zijn gezondheid. Als onderdeel daarvan nodigen wij de patiënt uit zelf contact op te nemen voor onderzoeksuitslagen. Bij ernstige afwijkingen proberen wij uiteraard zo snel mogelijk zelf de patiënt te bellen.

Huisbezoeken leggen wij alleen af als de patiënt vanwege zijn gezondheid niet naar de praktijk toe kan komen. Het heeft onze voorkeur mensen op de praktijk te behandelen in verband met het efficiënt indelen van de zorgverlening en de betere onderzoeksmogelijkheden die wij op de praktijk hebben.

Na een geboorte of na ontslag uit het ziekenhuis maken we een huisbezoek, als de patiënt aangeeft daar behoefte aan te hebben. .

Er is een categoriaal spreekuur voor de controle van diabetes, Cardio Vasculair Risico Management (CVRM) en astma/COPD. Er is een adequaat oproep en no-show systeem door middel van signaallijsten. De toekomstverwachting is dat deze chronische groep groter gaat worden, omdat er meer aan case-finding wordt gedaan.

Efficiëntie is een belangrijke kernwaarde in onze aanpak. Derhalve werken wij zo veel mogelijk papierloos. Verwijzingen, laboratorium of röntgen aanvragen; wij regelen dit in ruim 90% van de gevallen digitaal.

Er is een no-show beleid ingevoerd in de praktijk in 2017. Helaas zien wij een toename van patiënten die niet komen zonder af te bellen. Dit is uiteraard zonde van de spreekuurplekken. Het no-show beleid staat duidelijk vermeld op de website. Afbellen dient 24 uur van tevoren te gebeuren. Dit kan middels de annuleringsbox op 0316-334117 of via de website, het patiëntportaal danwel de app Uw Zorg Online.

De praktijk is 45 weken per jaar geopend. Net als de andere huisartspraktijken in Zevenaar is onze praktijk gesloten tijdens vakantie. Bereikbaar voor waarneming tijdens die weken is Huisartspraktijk Ghedri, Oude Doesburgseweg 57 in Zevenaar. Telefoonnummer: 0316-523737.

2.7 Beheer dossiers en documenten

Huisartsenpraktijk Rombouts maakt gebruik van het huisartseninformatiesysteem (HIS) Promedico - ASP. Wij werken in het dossier volgens de richtlijn Adequate Dossiervorming met het Elektronisch Patiënten Dossier (ADEPD). Wij hebben enkel digitale dossiers. Alle papieren post wordt gedigitaliseerd.

Iedere medewerker heeft een eigen toegangscode voor het HIS. Gegevens van overleden patiënten worden gedurende vijftien jaar bewaard. Privacygevoelige papieren documenten worden na het digitaliseren vernietigd. Ook andere papieren waar patiëntgegevens op staan, maar die niet in het dossier hoeven worden opgenomen, worden vernietigd.

Alle protocollen zijn te vinden op een SharePoint op alle computers in de praktijk. Op de startpagina van de protocollen is bij elk protocol weergegeven wat de meest recente actualisatiedatum is. Bij elk protocol is vermeld wie de eindverantwoordelijke medewerker is. Van elke medewerker wordt kennis over de inhoud van deze protocollen verwacht, zodat er een eenduidige werkwijze is.

Zorgaanbod

3.1 Basis zorgaanbod

Het basisaanbod van Huisartsenpraktijk Rombouts bestaat uit de eerste opvang van alle gezondheidsklachten. Voor veel voorkomende klachten bestaat het aanbod uit diagnose en behandeling. Bij klachten waarbij gespecialiseerde hulp noodzakelijk is verwijzen wij door. Dit basisaanbod sluit volledig aan bij "aanbod huisartsgeneeskundige zorg" (LHV 2009). Wij zijn opgeleid in de reguliere geneeskunde en werken zo veel mogelijk volgens landelijk geaccepteerde richtlijnen en protocollen, gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. Wij staan echter niet afwijzend tegenover complementaire geneeskunde en horen graag van u welke aanvullende behandelingen u ondergaat. Wij staan open voor samenwerking met uw complementaire behandelaar.

3.2 Aanvullend zorgaanbod

Binnen Huisartsenpraktijk Rombouts willen wij de patiënten zo veel mogelijk zorg en diagnostiek dicht bij huis aanbieden. Patiënten kunnen bij ons terecht voor:

| | |
|--|---|
| Ambulante compressietherapie | Reizigersadvisering |
| Catheter-plaatsing | Spirometrie |
| Corpus alienum verwijderen uit het oog | Spoedeisende hulp |
| Cyriaxinjecties | Spreekuur van POH-ggz |
| Desensibilisatiekuren | Spreekuur van POH-Somatiek (DM + insuline therapie, CVRM, COPD/astma) |
| Doppleronderzoek | Spirometrie |
| Geheugentest | Stoppen met roken begeleiding |
| Kleine chirurgische ingrepen | Teledermatologie |
| Plaatsing van pessarium | Terminale zorg 24/7 |
| Plaatsing van implanon | Vasectomie |
| Plaatsing van spiraal | Wondbehandeling |
| Point of care testen van Hb, glucose, CRP en urine | Wrat behandeling met stikstof of monochloorazijnzuur |

3.3 Vorm van zorgaanbod

Wij bieden zorg in de volgende vormen aan:

- Spreekuurconsult in de huisartsenpraktijk. Duur van het consult bedraagt tien minuten, waarin in principe één vraag wordt behandeld. Op verzoek van patiënt of na overleg met de assistente kan ook een dubbel consult van twintig minuten worden ingepland;
- Telefonisch consult. Dit kan bestaan uit telefonische adviezen die door de assistentes zijn gegeven, dan wel een terugbelconsult door een van de huisartsen. Alle adviezen die door de assistentes zijn gegeven worden dezelfde dag bekeken door een van de huisartsen;
- Visite bij de patiënt thuis, indien de patiënt niet in staat is om naar de praktijk te komen;
- Niet-spoedeisende, eenvoudige vragen, die geen lichamelijk onderzoek vereisen, kunnen met een e-consult via onze website of app Uw Zorg Online worden gesteld.

Kwaliteitsbeleid

4.1 Opleidingspraktijk

Wij geloven dat het opleiden van nieuwe zorgverleners alle partijen goed doet. De patiënt, omdat er steeds meer zorgverleners nodig zijn en een 'frisse' blik soms weer nieuwe inzichten in hun situatie geeft. Voor de student omdat die een bepaald doel wilt behalen. En voor de opleider, omdat het bekeken en bevraagd worden er voor zorgt dat je continue stil moet staan bij wat je doet en waarom je dat doet. Wij leiden dan ook diverse zorgverleners op:

Huisarts: begin 2017 rondde Michelle van Zeist haar laatste opleidingsjaar bij ons als HAIO af. Per 1 september 2017 is Simon van Grootheest begonnen aan zijn huisartsopleiding in onze praktijk. Simon zal bij ons werken tot 1 september 2018.

Praktijkondersteuner: Per 2018 is Raimon Saldana bij ons in opleiding tot Praktijkondersteuner GGZ, onder begeleiding van Mehdi Ibrahim

Assistente: per 2018 zal Jessica Groeneveld in opleiding zijn tot doktersassistente onder begeleiding van Lauren Derkzen.

4.2 Geaccrediteerde nascholingen

Kwaliteit van zorg begint uiteraard bij goed geschoolde medewerkers. Op verschillende fronten worden nascholingen gevolgd. Onderstaande tabel geeft een overzicht van nascholingen die gevolgd zijn door onze praktijkmedewerkers. Naast de nascholingen van de huisarts, zijn een aantal verplichte nascholingen vastgesteld voor de POH die worden georganiseerd vanuit de Huisartsen Zorggroep. Dit is een voorwaarde die wordt gesteld bij het leveren van ketenzorg. De minimaal gestelde nascholingspunten worden door alle medewerkers ruimschoots behaald.

| Medewerker | Datum | Nascholing |
|--------------------------------|------------|--|
| Christel Rombouts | 13-03-2017 | Scholing ABCD en BLS (ID nummer: 277658) |
| <i>Praktijkhouder/Huisarts</i> | 12-05-2017 | Basiscursus Reizigersgeneeskundig Huisarts (ID nummer: 283597) |
| | 31-05-2017 | NHG Praktijk Accreditering (NPA) |
| | 30-11-2017 | E-learning Acuut hoesten (ID nummer: 269189) |
| | 01-12-2017 | LHK-toets (ID nummer: 309609) |
| | 20-12-2017 | Opleidingsactiviteiten aios/HAO |
| | Hele jaar | Intervisie CREA en intervisie Arnhem – buiten |
| Lauren Derkzen | 09-02-2017 | Workshop reizigers |
| <i>Assistente/Manager</i> | 14-09-2017 | Opleiding praktijkmanagement 1ste lijn |
| | 21-09-2017 | Workshop wondverzorging |
| | 13-11-2017 | Herhaling AED/reanimatie |
| | 28-11-2017 | Scholing CVRM onze huisartsen |
| Lisa Swen | 16-01-2017 | Herhaling BHV |
| <i>Assistente</i> | 09-03-2017 | Toestandsbeeld en ABCD |
| | 09-03-2017 | Oogklachten |
| | 09-03-2017 | Overlegsituaties |
| | 05-07-2017 | Triage op Maat |
| | 02-11-2017 | Vinger aan de pols |
| Melanie Gerritzen | 01-01-2017 | BVH (jaarlijks) |
| <i>Assistente</i> | 01-02-2017 | BLS |
| | 31-10-2017 | Munchhausen by proxy |
| | 31-10-2017 | Hart en Vaatproblematiek |
| | 31-10-2017 | Longproblemen |
| Carla Sieljes | 09-02-2017 | Informatiebijeenkomst ouderenzorg |
| <i>POH-S</i> | 07-03-2017 | Communicatief bekwaam |
| | 21-03-2017 | KIS/HIS bijeenkomst |
| | 18-05-2017 | Diabetische voet |
| | 26-08-2017 | Benchmark bijeenkomst |
| | 13-11-2017 | Reanimatie nascholing |
| | 23-11-2017 | Caspir module 6 |
| | 14-12-2017 | Insuline therapie |
| Mehdi Ibrahim | 24-01-2017 | Tome to ACT: Proeverij (ID nummer: 275906) |
| <i>POH-GGZ</i> | 09-03-2017 | E-Health voor de POH GGZ (ID nummer: 267980) |

| | | |
|--|------------|--|
| | 12-09-2017 | DSM-5 opleiding |
| | 11-11-2017 | Cultuursensitief werken in de huisartsenpraktijk (ID nummer: 307375) |
| | 16-11-2017 | ADHD (ID nummer: 306398) |
| | 06-12-2017 | 2daagse basistraining Autisme |
| | 10-12-2017 | Cursus Ontwikkelingspsychologie en kinder- en jeugdpsychopathologie |

4.3 NHG praktijkaccreditatie

In 2013 zijn wij aan het traject praktijkaccreditatie van de NHG begonnen. Toentertijd was dokter Rombouts werkzaam als waarnemer in de praktijk, maar zij heeft het voortouw genomen voor de accreditatie van de toenmalige praktijk. De NPA (Nederlandse Praktijk Accreditatie), ondersteunt hierin. Er wordt een lichte druk uitgeoefend op de huisartsen-opleiders om een driejarig traject te doorlopen, als middel om de huisartsenzorg in al zijn facetten te verbeteren op een meetbare manier. Alle zorg die wij leveren ligt vast op papier. Zo is de zorg die wij leveren transparant en inzichtelijk voor al onze (keten)partners. Maart 2017 hebben wij voor de vierde keer het keurmerk van de NPA behaald! Daarmee zijn wij de cirkel van verbeteren opnieuw begonnen. Wij willen zorgen dat de kwaliteit van zorg aan onze patiënten een continue impuls krijgt om te verbeteren op cyclische en gestructureerde wijze.

4.5 Klachtenregeling en incidenten (VIM/PIM)

In 2013 is een protocol ontwikkeld tot het Veilig Melden van Incidenten voor werknemers en een klachtenregeling voor patiënten. Dit protocol is begin 2014 geïmplementeerd. Meldingen die worden gedaan worden aan het einde van de maand geanalyseerd en verwerkt in de registratielijst. De VIM meldingen worden inhoudelijk besproken in het 4 wekelijks werkoverleg, waarna er verbeteracties uit voort (kunnen) komen.

Communicatie

5.1 Communicatie met patiënten

Bij de informatievoorziening aan patiënten wordt gebruik gemaakt van verschillende communicatiemiddelen, die afhankelijk van de aard van de informatie ingezet kunnen worden:

- Mondelinge informatieverstrekking: uiteraard is de meest gebruikte en belangrijkste manier van communicatie met de patiënten de mondelinge informatieverstrekking door de praktijkmedewerkers. Dit gebeurt tijdens consulten, aan de balie of via de telefoon;
- Praktijkwebsite: op onze website www.huisartsenpraktijkrombouts.nl staat alle belangrijke praktijkinformatie. Tevens wordt algemeen medisch nieuws en nieuws betreffende de praktijk weergegeven. Hier vindt de patiënt ook het zogenaamde 'patiëntenportaal'. Binnen dit portaal heeft de patiënt –na registratie door de patiënt en verificatie door de assistente- de mogelijkheid om online herhaalrecepten rechtstreeks aan te vragen, afspraken te plannen of een vraag te stellen via een e-consult. Na registratie bij het portaal kan een patiënt ook gebruik maken van de app 'Uw Zorg Online';
- Facebook: Er is een facebook pagina van de praktijk. Via Facebook kunnen patiënten het nieuws welke ook op de website komt te staan ook ontvangen;
- Afsprakenkaartje: indien gewenst krijgt de patiënt een kaartje mee met daarop de datum en tijd van de gemaakte afspraak en de naam van de zorgverlener. Patiënten die gebruik maken van de app Uw Zorg Online, kunnen hun ingeplande bezoeken in de app nakijken;
- Informatie op de automatische telefoonbeantwoorder: wanneer men ons algemene nummer belt hoort men een antwoordapparaat dat de beller door een keuzemenu leidt. Het antwoordapparaat wordt tijdens de praktijksluiting ook gebruikt voor meldingen over openingstijden en verwijzing naar de huisartsenpost danwel waarnemend huisarts dokter Ghedri tijdens vakanties;
- Verwijzing naar betrouwbare bronnen op internet: wij kiezen ervoor om patiënten voor aanvullende patiëntinformatie zo veel mogelijk naar digitale kanalen zoals thuisarts.nl te verwijzen. Als de patiënt liever een papieren folder leest, geven wij een printversie mee;
- Brieven op naam: in bijzondere situaties, zoals bij de griepvaccinaties, sturen wij de patiënten een brief. Bij geboortes sturen wij een persoonlijke kaart.

5.2 Communicatie met praktijkmedewerkers

Door de korte overleglijnen in de praktijk en een optimale open sfeer in het team is er sprake van snelle terugkoppeling in geval van problemen of vragen. Er is weinig drempel om ad hoc te overleggen (als nodig uiteraard). De huisartsen komen mondeling overleggen met de assistente aan het einde van elk spreekuurblok. Er zijn ook mogelijkheden tot digitaal overleg (assistente module van Promedico ASP is in gebruik). Overleg met de HAIO vindt dagelijks plaats (een uur per dag). Tevens is er een half uur per dag overleg ingepland met de POH-S en/of POH-GGZ.

5.2.1 Teamvergadering

Maandelijks is er een teamvergadering. Elke medewerker kan agendapunten aanleveren bij de praktijkmanager. Van elke vergadering worden notulen en een Actie Punten Lijst gemaakt; welke te vinden is op SharePoint.

5.2.2 Huisartsenoverleg

Om de week is er een uitgebreider overleg tussen de beide huisartsen. Dit betreft patiëntenoverleg, de koers van de praktijk, inzet en beoordeling van de medewerkers. Lopende zaken worden daarnaast ook veel ad hoc besproken.

5.3 Overlegstructuur extern

5.3.1 Farmacotherapeutisch overleg

Zo'n 6 keer per jaar vindt er een overleg tussen de Zevenaarse huisartsen en apothekers plaats. Hierin worden lokale afspraken gemaakt over bijvoorbeeld receptherhalingen en het doorgeven van contra-indicaties. Dit bevordert de medicatieveiligheid. Daarnaast wordt er elke keer een medisch-inhoudelijk onderwerp behandeld om de kennis te onderhouden.

5.3.2 Polyfarmacie overleg

Tevens is er 6 keer per jaar een 1-op-1-overleg tussen dokter Rombouts en de apotheker. Hierbij worden specifieke patiënten besproken die meerdere medicamenten gebruiken. Dit bevordert de medicatieveiligheid .

5.3.3 Huisartsengroep (Hagro)

De Zevenaarse huisartsen komen zo'n 10 keer per jaar als Hagro bij elkaar voor overleg. Hierin worden lokale organisatorische zaken besproken, maar ook regionale zaken vanuit de Zorggroep Onze Huisartsen.

5.3.4 Zorggroep Onze Huisartsen

Vele huisartsen in onze regio (regio Arnhem/Velp/de Liemers) zijn aangesloten bij de regionale huisartsencoöperatie Onze Huisartsen. Vanuit Onze Huisartsen wordt de ANW-zorg en de ketenzorg voor chronische patiënten (CVRM, diabetes, COPD en astma) geregeld. Er worden met grote regelmaat nieuwsbrieven vanuit Onze Huisartsen naar alle leden gestuurd, waarin wordt bericht over huisartsenzorg, ANW-zorg en ketenzorg in onze regio. Dokter Rombouts is lid van de Kwaliteitscommissie van Onze Huisartsen.

Patiëntenrechten

De patiëntenrechten in het kader van de behandelingsovereenkomst staan beschreven in de Wet op Geneeskundige Behandeling Overeenkomst (WGBO). Patiënten hebben recht op een goede afhandeling van hun klacht.

6.1 Rechten en plichten volgens de WGBO

De belangrijkste punten uit de WGBO zijn het recht op informatie, toestemming, geheimhouding en een aantal rechten in verband met dossiervorming. In de WGBO staat ook dat de patiënt recht heeft op informatie door een arts of een medisch specialist. Goede informatie is een kwestie van afstemming tussen de behandelaar en de patiënt. Daarbij hoort dat een hulpverlener de patiënt in begrijpelijke taal inlicht. De huisarts heeft de plicht om goede zorg aan de patiënt te leveren. Deze zorg kan hij/zij ook (gedelegeerd) door de praktijkassistente of praktijkondersteuner laten uitvoeren.

6.2 Klachtenprocedure

In onze praktijk doen wij ons uiterste best om medische zorg zo goed mogelijk te verlenen. Toch kan het gebeuren dat onze patiënten over bepaalde zaken minder tevreden zijn. Op onze website staat helder beschreven wat patiënten kunnen doen als er iets mis gegaan is, of wanneer zij een klacht hebben. Elke klacht zien wij als een mogelijkheid om van te leren en een kans om onze zorg te verbeteren. Patiënten kunnen om een klachtenformulier vragen bij de praktijkassistente, of een gesprek aanvragen bij de huisarts. Op het klachtenformulier kunnen patiënten zelf aangeven of, en zo ja, hoe zij hun terugkoppeling willen krijgen op de afhandeling van de klacht. De klachtenprocedure staat beschreven in het protocol klachtenprocedure op SharePoint. Is er een klacht waarmee de patiënt niet bij ons terecht kan of wil, dan kan de klacht rechtstreeks ingediend worden bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg. De Stichting is van maandag tot en met donderdag bereikbaar op 088- 0229100. Via de website www.skge.nl kan een patiënt ook contact leggen met de stichting. Huisartspraktijk Rombouts vindt het belangrijk zich toetsbaar en transparant op te stellen. Derhalve zijn wij aangesloten bij deze stichting. De behandeling van een klacht is gratis voor de patiënt.

Beleidsdoelstellingen 2018 – 2020

7.1 SWOT analyse

Om onze doelstellingen voor de komende 3 jaar te kunnen vast stellen hebben we een SWOT analyse uitgevoerd.



| Sterktes | Zwaktes |
|--|--|
| <p>S1 Scholing en ambitie medewerkers</p> <p>S2 Opleidingspraktijk</p> <p>S3 Inspringen/bijhouden van technologische ontwikkelingen</p> <p>S4 Geaccrediteerde praktijk</p> <p>S5 Aanbieden van extra diensten</p> <p>S6 Patiëntgerichte benadering</p> | <p>Z1 Actualiseren van protocollen</p> <p>Z2 Gehorigheid in wachtkamer</p> <p>Z3 SOH niet geïmplementeerd</p> <p>Z4 Nieuw team</p> |
| Kansen | Bedreigingen |
| <p>K1 Snelle technologische ontwikkelingen</p> <p>K2 Nieuw team</p> | <p>B1 Tekort aan praktijkruimte</p> <p>B2 Snelle technologische ontwikkeling</p> <p>B3 Politieke veranderingen</p> |

Het volgende is over bovenstaande punten besproken in de praktijk:

S1 Scholing en ambitie medewerkers. Het team is enthousiast, ambitieus en goed geschoold. Er wordt ruim voldaan aan de norm van nascholing. De praktijk geeft ruime mogelijkheden tot scholing en opleiding. Er is een lerend werkklimaat waarbij veel feedback gegeven wordt (ook door bijvoorbeeld samen gesprekken terug te luisteren).

S2 Opleidingspraktijk. Huisartspraktijk Rombouts is, zoals eerder beschreven, een opleidingspraktijk. Wij vinden dit een sterk punt van de praktijk. De stagiaires bevragen ons, houden ons scherp en wijzen ons ook op nieuwe ontwikkelingen.

S3 Inspringen/bijhouden technologische ontwikkelingen. De praktijk heeft bij haar ontstaan in 2017 een flinke slag geslagen met betrekking tot technologische ontwikkelingen en werkt op

dit moment volgens moderne technologische standaarden. Het team is steeds op zoek naar manieren om efficiënt en patiëntgericht te kunnen werken. Wij zijn actief zoekende naar wat ons hier bij zou kunnen helpen, ook op technologisch gebied.

S4 Geaccrediteerde praktijk. De praktijk is NHG geaccrediteerd. De jaarlijkse audit houdt ons kritisch ten aanzien van ons handelen.

S5 Aanbieden extra diensten. De praktijk biedt extra diensten aan de patiënten, zoals bijvoorbeeld reizigersadvies, sterilisaties en diverse keuringen (o.a. arbeidsongeschiktheidskeuringen). Wij geloven in substitutie van tweedelijns zorg naar de eerste lijn en van huisarts naar andere teamleden.

S6 Patiëntgerichte benadering. Voorop in onze manier van werken staat de patiëntgerichte benadering. Wij laten ons leiden door zorgbehoefte van de patiënt en niet door externe factoren. Wij werken transparant.

K1 Snelle technologische ontwikkelingen. Er is een landelijke steun voor substitutie van zorg naar de eerstelijns en technologische ontwikkelingen. Wij zien hier kansen voor de praktijk en de patiënten.

K2 Nieuw team. Ons team is nog niet zo lang samen. Huisarts Christel Rombouts, praktijkondersteuners Carla Sieljes en Mehdi Ibrahim en assistente/manager Lauren Derkzen werkte reeds voor de overname in 2017 samen. Na de overname zijn huisarts Sanja Gagic, en de assistentes Lisa Swen en Melanie Gerritzen erbij gekomen. Dit gegeven zetten wij op 2 plekken neer in de SWOT analyse. Het is een Zwakte (zie Z4) en een Kans. Onze zwakte is dat we elkaar beter moeten leren kennen. Wat gebeurt er bij assistente Y als ze niet lekker in haar vel zit? Hoe uit werkdruk zich bij huisarts X? Dat weten we nog niet goed genoeg van elkaar. Ook zien we het nieuwe team als een kans. Er zijn geen vastgeroeste patronen en we moeten overall over nadenken samen. Hierdoor zijn al heel wat processen in de praktijk veranderd en naar onze mening verbeterd.

Z1 Actualiseren van protocollen. Op dit moment worden de protocollen gemaakt en up to date gehouden door de praktijkhouder en de praktijkmanager. Doordat de protocollen niet voldoende leven in de praktijk zijn er mogelijk lacunes in kennis van de protocollen en dus mogelijk geen eenduidige werkwijze.

Z2 Gehorigheid in de wachtkamer. In de patiëntenquête 2017 werd de gehorigheid in de wachtkamer aangekaart door de patiënten. Dit is deels verholpen door het plaatsen van speakers voor het afspelen van muziek. Echter het is nog niet geheel opgelost.

Z3 SOH niet geïmplementeerd. Wij denken dat de Spreekuur Ondersteuner Huisarts opleiding voor de assistentes een verantwoorde manier is om zorg van huisarts naar assistente te verschuiven. De SOH functie is op dit moment nog missend in het team.

Z4 Nieuw team. De praktijk bestaat uit een nieuw team. Dit is naast een kans ook zwakte voor de praktijk (zie K2).

B1 Tekort aan praktijkruimte. Er is een te kort aan praktijkruimte in de praktijk. Hierdoor is het uitbreiden van personeel niet mogelijk en kunnen we niet inspelen op nieuwe functies als de POH-ouderenzorg, POH-jeugd etc. Dit kan op den duur een bedreiging vormen. Het is niet mogelijk om hier op korte termijn iets aan te gaan veranderen.

B2 Technologische ontwikkelingen. De technologische ontwikkelingen gaan erg snel. Het is dus ook belangrijk dit goed bij te houden om te voorkomen dat we gaan achterlopen en kansen laten liggen.

B3 Politieke veranderingen. Door politieke invloeden verandert er continue veel in de zorg. Het is erg belangrijk dat wij deze ontwikkelingen bijhouden en inspelen op de gevolgen voor ons en onze patiënten. Wij hebben geen directe invloed als praktijk op deze ontwikkelingen, maar zullen wel moeten werken met de consequenties.

7.2 Uitwerking doelstellingen 2018 – 2020

7.2.1 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de patiënt

- Vasthouden aan het kwaliteitskeurmerk van de NHG-praktijkaccreditatie. Hiermee hebben wij de patiëntveiligheid, bereikbaarheid, hygiëne, goede klachtenafhandeling e.d. voor de patiënt gewaarborgd;
- Het opzetten van een goed functionerend oproepsysteem voor patiënten die schildklier- of osteoporose medicatie gebruiken;
- Communicatie met apothekers verbeteren. Graag willen wij een manier vinden om verantwoord te communiceren over bijvoorbeeld nierfunctie, comorbiditeit en zwangerschap.

7.2.2 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de bedrijfsvoering

- Streven naar zoveel mogelijk papierloos werken door gebruik van digitale communicatievormen.

- Streven naar duidelijke kastinrichting en efficiënt voorraadbeheer, waarbij wij een aantal principes vanuit de LEAN-filosofie willen toepassen;
- Uitbreiding extra diensten, technologie en modernisering. Mogelijkheden waar wij naar willen kijken zijn:
 - Wachtkamerscherm met informatievoorziening (reeds in werking; zal 2018 voltooid zijn);
 - ECG-apparatuur;
 - Echo-apparatuur;
 - Meer digitalisering door middel van apps (mag ik naar de dokter?) en dergelijke;
 - Meer chirurgische (evt ook cosmetisch) handelingen;
 - Balieeloze praktijk? Wij laten ons hierbij ook coachen door externe partijen als van Campen Consultancy.
- Protocollen:
 - We willen zoeken naar een werkvorm waarbij de protocollen meer gaan leven in de praktijk zodat we een eenduidige aanpak beter kunnen waarborgen;
 - Sanja Gagic zal het protocol VIM/PIM nieuw leven in blazen.
- Manager:
 - Maart 2018 zal Lauren Derkzen klaar zijn met de opleiding tot manager. Vanaf die tijd zal een deel van de managementtaken naar haar over gaan.
- Praktijkruimte veranderingen:
 - Een aantal veranderingen in de praktijk zijn reeds doorgevoerd. Zo is de vijver verwijderd en zijn er subtiele veranderingen in de wachtkamer. In 2018 willen we de praktijk een nieuwe look geven. Ook willen we gaan kijken of het glaswerk bij de assistentenbalie veranderd kan worden i.v.m. gehorigheid in de wachtkamer. Meer praktijkruimte is een lange termijn wens.

7.2.3 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de medewerkers

- Medewerkers alle ruimte blijven bieden voor nascholingen, ter bevordering van optimale ontwikkeling van vaardigheden, kennis en werkplezier:
- Opleiden van 1 of meerdere assistentes tot Spreekuur Ondersteuner Huisarts:
- Reizigersadvisering door assistentes
 - De assistentes zullen een deel van de taken m.b.t. het reisadvies gaan overnemen. Eerst zullen ze hiervoor de juiste nascholingen volgen:
- Het continueren van de kwartaal en jaargesprekken:
- Uitbreiding mogelijkheden tot opleiden:

- In 2018 starten diverse medewerkers met het opleiderschap. Sanja Gagic en Christel Rombouts zullen als duo de huisartsen in opleiding gaan opleiden. Mehdi Ibrahim zal Raimon Saldana opleiden tot praktijkondersteuner-GGZ. Lauren Derkzen zal Jessica Groeneveld opleiden tot doktersassistente. In de jaren erna willen we deze lijn voortzetten.
- Teambuilding:
 - Het versterken van de sociale cohesie van ons nog relatief nieuwe team door een halfjaarlijks teamuitje te organiseren en met elkaar aandacht te besteden aan verjaardagen, jubilea et-cetera. Tevens staat er een training “Wie ben ik, wie ben jij, wie zijn wij” gepland. Mogelijk vloeien hier nog verdere acties uit voort.
- Huisartsen Christel Rombouts en Sanja Gagic willen graag hun samenwerking intensiveren. Sanja zal derhalve een extra dag komen werken vanaf 2018. Hierdoor zijn de huisartsen vaker tegelijkertijd op de praktijk aanwezig en is er meer tijd voor overleg.