



Beleidsplan

2020-2023

Huisartspraktijk Rombouts
De Hooge Bongert 1
6903 DA Zevenaar

T: 0316-334117

www.huisartspraktijkrombouts.nl

Voorwoord

Voor u ligt het tweede 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 2020

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. Patiëntpopulatie 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	17
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	20
6.1. Rechten en plichten volgens WGBO	
6.2. Klachtenprocedure	
7. Doelstellingen en Plannen 2020 - 2023	21
7.1. SWOT Analyse	
7.2. Uitwerking doelstellingen 2020 - 2023	

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 2019 precies 43.488 inwoners. De vrouwen zijn daarbij iets in de meerderheid. Het aantal inwoners in gemeente Zevenaar is met 16.598 inwoners toegenomen (afgerond is dat 61%): van 26.890 in 1995 tot 43.488 in 2019. 85% Van de mensen in Zevenaar is autochtoon, 4% is niet-Westers allochtoon en 10% is Westers allochtoon. De grootste leeftijdsgroep in Zevenaar zijn 45 tot 65 jaar.

Zevenaar telt 19.614 huishoudens met een gemiddelde grootte van 2.2 gezinsleden. Van deze 19.614 huishoudens hebben er 6.588 kinderen en hebben 6.688 huishoudens geen kinderen. De resterende 6.338 huishoudens betreft 1-persoonshuishoudens. Met 43.4% zijn de meeste personen gehuwd. Daarnaast is 8.1% procent van de inwoners gescheiden en 6.4% verweduwd

2.3 Patiëntpopulatie van de praktijk

Eind 2019 zitten wij op ongeveer 2800 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 reizigersadviezen uit en is SCEN arts. Vaste waarnemer is Eljanne Wardenier. Zij werkt op dinsdag en vrijdag. Net als dr. Rombouts, is zij op zoek naar de grenzen van het huisartsenvak. Ze heeft zich de afgelopen jaren onder andere verder verdiept in de mogelijkheden van voeding, leefstijl en het gebruik van (voedings)supplementen.

Doktersassistenten in de praktijk zijn Lauren Derkzen en Lisa Wenting. Lauren Derkzen werkt 4,5 dag in de oneven weken en 4 dagen in de even weken en is tevens praktijkmanager. Lisa Wenting werkt 4 dagen per week. Ze heeft hiervoor bij diverse huisartsen gewerkt en is werkzaam (geweest) bij de huisartsenpost Arnhem/Zevenaar/Velp.

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. Per 1 januari 2020 zal Carla 3 dagen in de week komen werken en tevens ouderenzorg opstarten. Mehdi Ibrahim is de praktijkondersteuner Geestelijke Gezondheidszorg en werkt 1 dag per week. Per 1 januari 2020 start tevens Juliette Schlieff in de praktijk als POH-GGZ en zal 1 dag in de week hier komen werken.

In de zomer zijn de jaargesprekken van de praktijkmedewerkers. Thema's tijdens dit gesprek zijn:

- Hoe gaat het met jou/op de werkvloer/in samenwerking
- Behoeftes m.b.t. ontwikkelingen
- Beoordelingen t.a.v. patiëntvriendelijkheid, punctualiteit, verslaglegging, gesprekstijden en gesprekskwaliteit.

Verslaglegging hiervan is opgenomen in het personeelsdossier.

Indien nodig worden er kwartaalgesprekken ingepland.

2.5 Praktijkruimte

Huisartspraktijk Rombouts is opgericht op 1 juli 2017. De praktijk is overgegaan van Huisartspraktijk Pilon naar Huisartspraktijk Rombouts. De praktijk was gevestigd op de Zonegge 2402B, te Zevenaar. Per 4 november 2019 is de praktijk verhuisd naar de Hooge Bongert 1, te Zevenaar. Op de Hooge Bongert is huisartspraktijk Rombouts gevestigd in gezondheidscentrum Lentemorgen. In dit gezondheidscentrum zitten meerdere disciplines onder één dak: fysiotherapeuten, verloskundigen, logopedisten, diëtisten, psychologen, kinderartsen, consultatie bureau, kinderopvang, prikpost etc.

Huisartspraktijk Rombouts zit direct gevestigd op de begane grond bij de ingang. De praktijk heeft een open en ruime opstelling met een moderne en natuurlijke inrichting. De praktijk is goed toegankelijk. Parkeerplaatsen zijn er direct voor de deur (inclusief mindervaliden plek). Er is een lift aanwezig voor de bovenverdieping.

In de praktijk hebben we 3 volledig uitgeruste spreekkamers met behandelbank voor de huisartsen. Daarnaast hebben we 2 spreekkamers zonder behandelbank voor de praktijkondersteuners. 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 maart/april. 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 inloopspreekuur. 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 65 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	Reizigersadviesing
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, ouderenzorg)
Doppleronderzoek	Spirometrie
Geheugentest	Stoppen met roken begeleiding
Kleine chirurgische ingrepen	Teledermatologie
Plaatsing van pessarium	Terminale zorg 24/7
Plaatsing van implanon	Medical taping
Plaatsing van spiraal	Wondbehandeling
Point of care testen van Hb, glucose, CRP en urine	Wrat behandeling met stikstof of monochloorazijnzuur
ECG's	

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 2019 rondde Angelique Slot haar eerste opleidingsjaar bij ons als HAIO af. Per 1 september 2019 is Mirjam Wikkerink begonnen aan haar huisartsopleiding in onze praktijk. Mirjam zal bij ons werken tot 1 september 2020.

POH-GGZ: Mehdi Ibrahim begeleidt de stagiaires POH-GGZ. Op dit moment is er geen POH-GGZ in opleiding in de praktijk.

Assistente: sinds 2018 zijn Lauren en Lisa stagebegeleidsters voor doktersassistente in opleiding. Regelmatig is er een stagiaire in de praktijk via het Rijn IJssel college.

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	Jaar	Nascholing
Christel Rombouts	2018	Caspir COPD cursus module 1 t/m 5
<i>Praktijkhouder/Huisarts</i>	2018	Finlandcursus
	2018	Online nascholing over chronische pijn
	2018	LEAN in de huisartspraktijk
	2018	jaarlijkse symposium voor Travel Medicine Huisartsen 2018
	2018	Basisopleiding familieopstellingen
	2018	8x intervisie, verdieping persoonlijke vaardigheden
	2018	2x FTO
	2019	Finlandcursus betreffende Oogheelkunde, Kindergeneeskunde en huidziekten
	2019	Diverse farmacologisch overleg
	2019	Masterclass reizigersadviesing, Reizen in hart en nieren
	2019	Masterclass reizigersadviesing SOA's en reizen
	2019	Opleiding tot SCEN arts
	2019	Diverse intercollegiale toetsingsbijeenkomsten
Eljanne Wardenier	2019	Inspiratiesessie Positieve gezondheidszorg -
<i>Waarnemend huisarts</i> (in de praktijk sinds 2019)	2019	Online bijscholingen Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde
	2019	Herhaling AED/BLS
	2019	Oplossingsgericht werken
	2019	On-demand web-tv De herkenning van neuromusculaire ziekten in de eerste lijn
	2019	Masterclass Gynaecologie Deel 4: Het SOA consult
	2019	Hartfalen
	2019	Inspiratiedag Leefstijl als medicijn bij type 2 DM
	2019	Glucose regulatie bij Diabetes mellitus type 2
	2019	WDH acute palliatieve zorg in de dienst
Lauren Derkzen	2018	Opleiding praktijkmanagement 1 ste lijn afgerond
<i>Assistente/Manager</i>	2018	Cursus stagebegeleiding doktersassistente
	2018	Cursus medical tape
	2018	ECG scholing
	2018	LEAN in de huisartspraktijk

	2018	Webinar bekostigingen 2019
	2018	Herhaling AED / reanimatie
	2018	3-daagse cursus: startklas reizigersadviesing
	2019	3-daagse cursus tot lean coach
Lisa Wenting	2018	Cursus medical tape
<i>Assistente</i>	2018	Reisprik dagcursus reizigersadviesing
	2018	3-daagse cursus: reizigersadviesing voor doktersassistente
	2018	ECG scholing
Carla Sieljes	2018	Cursus CVRM i.c.m. diabetes
<i>POH-S</i>	2018	Diagnose COPD en dan.....
	2018	Nieuwe NHG standaard DM
	2018	Behandeling astma stap voor stap
	2018	Reanimatie cursus
	2018	2-daagse cursus: diagnose dementie en dan....
	2019	cursus nieuwe middelen bij behandeling Diabetes mellitus
	2019	Caspir online (hele jaar maandelijks online cursus)
	2019	cursus pro-actieve ouderenzorg
	2019	CVRM nieuwe NHG standaard
	2019	cursus ouderenzorg polofarmacie
	2019	opvolgavond insuline therapie
	2019	bijeenkomst dementie bij migranten
	2019	bijeenkomst Gecombineerde leefstijl interventie
	2019	reanimatie cursus
	2019	bijeenkomst benchmarking COPD
Mehdi Ibrahim	2018	8 bijeenkomsten: Evidence-Based behandelingen bij PTSS, specialisatie voor de behandeling van psychotrauma
<i>POH-GGZ</i>	2018	2-daagse cursus: acceptance and commitment therapy, basiscursus
	2018	3-daagse cursus: acceptance and commitment therapy, verdiepingcursus
	2018	Training diagnostiek autismespectrumstoornissen
	2018	2-daagse cursus: eye movement desensitization and reprocessing

	2019	3-daagse verdiepingscursus EMDR
	2019	4-daagse opleiding Narratieve Exposure Therapie (NET)
	2019	SOLK training

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 2018 hebben wij voor de vijfde 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. De VIM-meldingen worden inhoudelijk besproken in het 4 wekelijks werkoverleg, waarna er verbeteracties uit voort (kunnen) komen. In 2018 is dit systeem gedigitaliseerd in het huisartseninformatiesysteem.

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 patiënten overleg, 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 receptheralingen 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 patiënte rechten 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 2020 - 2023

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>S7 LEAN</p>	<p>Z1 SOH niet geïmplementeerd</p>
Kansen	Bedreigingen
<p>K1 Snelle technologische ontwikkelingen</p> <p>K2 LEAN actualiseren van protocollen / processen in de praktijk</p> <p>K3 Nieuwe pand</p>	<p>B1 Snelle technologische ontwikkeling</p> <p>B2 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 3-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. 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.

S7 Lean. Meerdere processen hebben we Lean gemaakt in de praktijk; dit zorgt ervoor dat we op een efficiëntere manier kunnen werken.

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 Lean actualiseren van protocollen en processen in de praktijk. In de meeste protocollen staat op dit moment alleen tekst. Echter maakt het visualiseren d.m.v. foto's het veel makkelijker en sneller om protocollen te lezen / begrijpen / ermee te werken. Daarnaast worden verschillende processen in de praktijk door 1 medewerker gedaan; het maken van LEAN protocollen hiervan zorgt ervoor dat we ook met die processen door kunnen gaan, als de betreffende medewerker bv. ziek is.

K3 Nieuw pand. De nieuwe locatie gelegen in het gezondheidscentrum geeft meer kansen; overleg met andere disciplines uit het pand; korte lijntjes. Meer ruimte, hierdoor ontstaan er mogelijkheden om werkzaamheden uit te breiden, wachttijden te verkorten. Per 1 januari 2020 start een extra POH-GGZ en zal de POH-S Carla Sijljes een dag extra komen werken en tevens ouderenzorg opstarten.

Z1 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.

B1 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.

B2 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 2020 - 2023

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 implementeren van OZO verbindzorg
- Opstarten LSP
- Opstarten ouderenzorg
- Het bieden van meer inzage in de medische gegevens d.m.v. OPEN
- Zuurstof in de praktijk

7.2.2 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de bedrijfsvoering

- Streven naar zoveel mogelijk papierloos werken door gebruik van digitale communicatievormen
- Streven naar duidelijke en efficiënte protocollen, waarbij we de principes vanuit de LEAN-filosofie willen toepassen

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
- Opleiden van beide assistentes of zelf eenvoudige wonden te kunnen hechten
- Het continueren van de kwartaal en jaargesprekken
- Extra POH-GGZ