



Huisartspraktijk  
**Rombouts**

## **Jaarverslag 2018**

Publicatiedatum 14-02-2019

Huisartspraktijk Rombouts  
Zonegge 2402B  
6903 HH Zevenaar

T: 0316-334117

[www.huisartspraktijkrombouts.nl](http://www.huisartspraktijkrombouts.nl)

## Voorwoord

Voor u ligt het tweede jaarverslag van huisartsenpraktijk Rombouts. Dit jaarverslag geeft een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen, gegevens en bevindingen van 2018.

Daarnaast maakt het de huisartsenzorg binnen de praktijk transparant voor zorgverzekeraars en patiënten. Zij willen zichtbare kwaliteit zien welke te meten is met proces- en uitkomstindicatoren. Dit jaarverslag is ook een belangrijke schakel in ons interne kwaliteitsbeleid. Het dwingt ons concrete plannen voor het volgende jaar te formuleren.

De zorgvraag in de huisartsenpraktijk zal de komende jaren groeien. Dit komt gedeeltelijk door een verschuiving van zorg van de tweede naar de eerste lijn, maar ook door een toename van het aantal ouderen en de langere levensverwachting. Dit betekent een forse groei van de vraag naar chronische zorg en naar zorg dichtbij en aan huis. De praktijkondersteuners en assistentes zullen hierin een centrale rol spelen.

De praktijk heeft nu voor het vijfde jaar succesvol de NHG praktijkaccreditatie doorlopen. Dit keurmerk staat voor een goed georganiseerde praktijk, waarin de zorg die wij leveren gedocumenteerd is. Wij zijn met kwaliteitsverbeteringen bezig binnen de praktijk door kritisch als professional naar de dagelijkse praktijkvoering te kijken. Dit doen wij zowel vanuit een medisch inhoudelijk al organisatorisch perspectief. Wij willen risico's in kaart brengen en aanpakken, luisteren naar de ervaringen van de patiënten. Wij willen de kwaliteit van zorg die de praktijk levert waar mogelijk verder verbeteren.

In dit jaarverslag hebben we geprobeerd een zo volledig mogelijk beeld van het gevoerde kwaliteitsbeleid en een overzicht van de geleverde zorg te geven. Verder vindt u onder andere informatie over onze visie, de werkzaamheden, onze inspanningen op het gebied van kwaliteit van zorg en patiëntgerichtheid. Het jaarverslag eindigt met het formuleren van nieuwe doelstellingen voor aankomend jaar.

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

Zevenaar, Februari 2019

## Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Missie en Visie	4
a. Missie	
b. Visie en Logo	
2. De Praktijk	6
a. Demografische gegevens	
b. Team	
c. De patiënten	
3. Verleende Zorg	8
a. Zorgconsumptie	
b. Chronische zorg	
c. Griepvaccinatie	
4. Kwaliteitsbeleid	11
a. Opleidingspraktijk	
b. Geaccrediteerde nascholingen	
c. NHG praktijkaccreditatie	
d. Functioneringsgesprekken	
e. Klachtenregeling en incidenten	
f. IJken instrumenten	
g. Overlegstructuur	
5. Evaluatie doelen 2017	15
6. Doelstellingen en Plannen 2018	17

## 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 keuze om de vraag zelf te behandelen of te verwijzen binnen haar samenwerkingsverbanden met 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 meedenken. 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 lichaam 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, patiëntenplatforms, 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 en open staan voor nieuwe ideeën.
- Verbinding; omdat vanuit verbinding met elkaar en onze patiënten wij betere zorg kunnen leveren.

## De Praktijk

### 2.1 Demografische gegevens

Huisartspraktijk Rombouts is opgericht op 1 juli 2017. De praktijk is overgegaan van Huisartspraktijk Pilon naar Huisartspraktijk Rombouts. De praktijk is gevestigd op Zonegge 2402B, te Zevenaar. Een praktijk op de bovenste verdieping van een SOED (solisten onder een dak). 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). Naast de praktijk zit een apotheek en een praktijk voor fysiotherapeuten. De praktijk is 5 dagen per week van 8 tot 17 uur bereikbaar. Van 8 tot half 9 is er een inloopspreekuur. 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, annuleringbox en intercollegiaal overleg zijn bereikbaar via dit menu.

### 2.2 Team

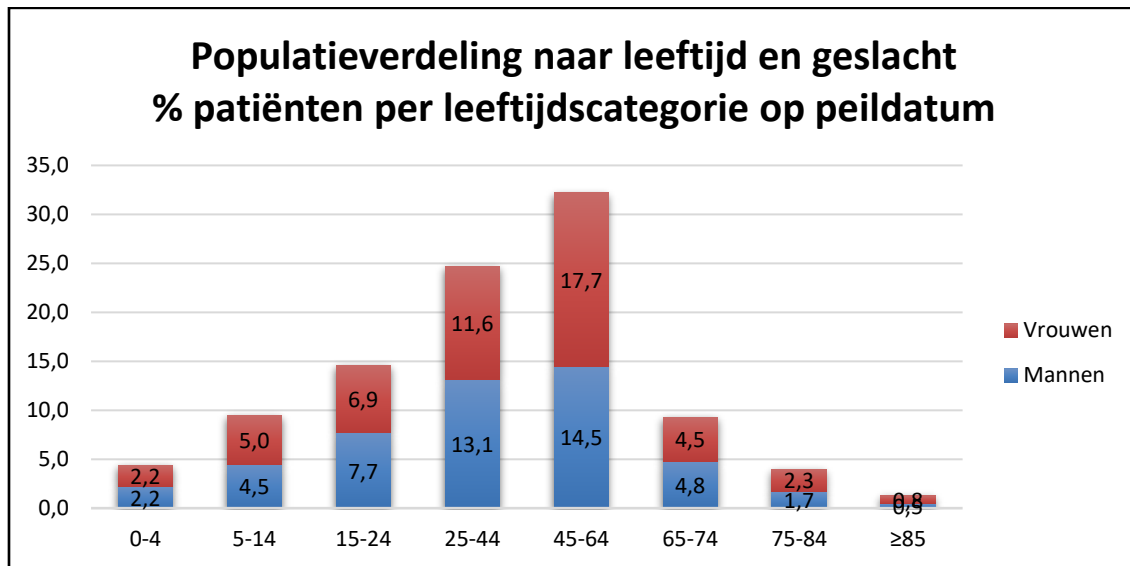
In de praktijk werken we samen met een team van 2 huisartsen, 1 HAIO, 3 doktersassistentes waarvan 1 ook praktijkmanager is, 1 POH-somatiek en 1 POH-GGZ. Praktijkhouder is Christel Rombouts. Zij draait 4 dagen van de week spreekuur. Naast de normale huisartsvaardigheden heeft zij extra bekwaamheden met betrekking tot communicatievaardigheden (APC training huisartsopleiding), voert reizigersadvisingen uit en steriliseert mannen in de eerste lijn. Vaste waarnemer is Sanja Gagic. Zij draait de woensdag en vrijdag spreekuur en met regelmaat valt ze in op andere dagen. HAIO in 2018 is Simon van Grootheest tot augustus 2018 en Angelique Slot vanaf september 2018. Hij / zij werken alle dagen behalve de woensdag. Woensdag is de HAIO in het Radboud voor verdere verdieping van de huisartsen specialisatie.

Doktersassistentes in de praktijk in 2018 zijn Lauren Derkzen, Melanie Gerritzen en Lisa Swen. Lauren is tevens werkzaam als praktijkmanager in de praktijk. Zowel Lisa als Melanie zijn werkzaam (geweest) bij de huisartsenpost Arnhem/Zevenaar/Velp en daar uitgebreid geschoold in triage. Melanie en Lauren hebben tevens een verpleegkundige achtergrond. Lisa geeft sinds 2018 reizigersadvising onder supervisie van Christel Rombouts. Lauren zal deze opleiding ook afronden in december 2018.

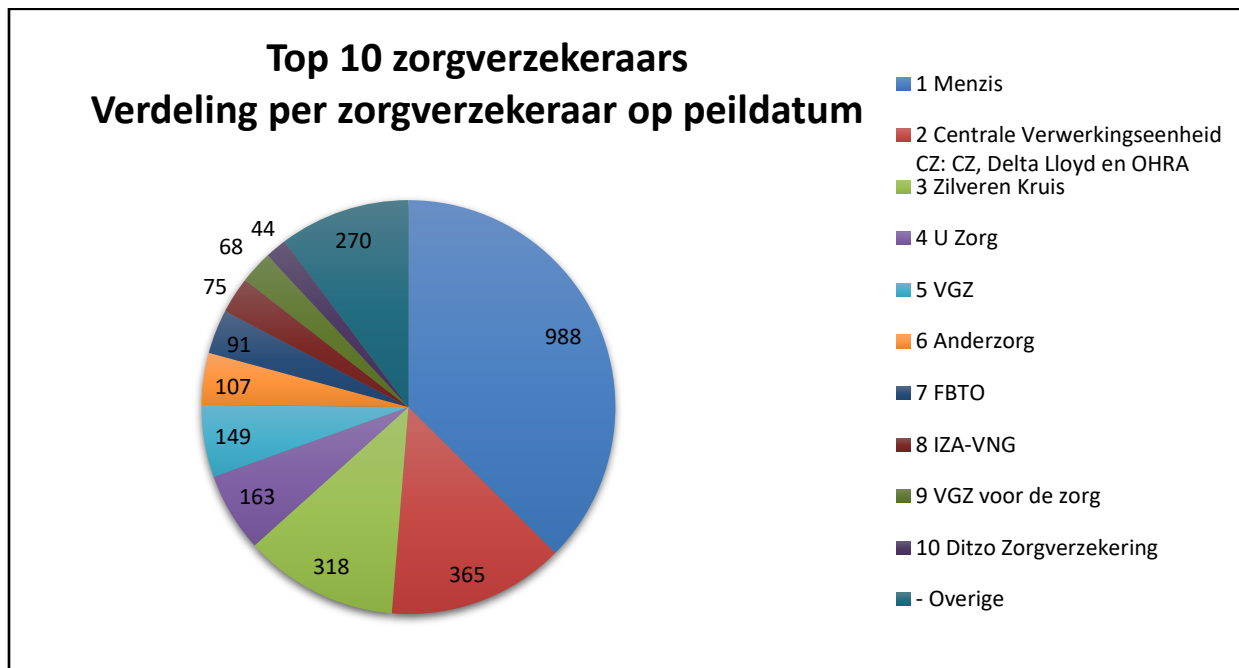
Praktijkondersteuners zijn Carla Sielsjes (somatiek: CVRM, DM, COPD, Astma, SMR) en Mehdi Ibrahim (GGZ).

## 2.3 De patiënten

Eind 2018 heeft de praktijk ongeveer 2636 patiënten. Onze populatie is relatief jong. Man/vrouw verhouding is in balans.



In onderstaande figuur is een verdeling van de verschillende soorten zorgverzekeraars te zien. Menzis is met 988 de preferente zorgverzekeraar. De categorie overige, waar 270 patiënten bij verzekerd zijn, bestaat maar liefst uit 30 verschillende zorgaanbieders



Er zijn in 2018 204 patiënten bijgekomen in de praktijk. 182 patiënten kwamen van een andere arts. Er zijn 22 kinderen geboren.

In 2018 hebben wij afscheid genomen van 72 patiënten, waarvan er 18 overleden zijn.

## Verleende Zorg

### 3.1 Zorgconsumptie

De zorgconsumptie van onze patiënten is gemiddeld vergeleken met landelijke gemiddeldes. Per 1000 patiënten verrichten wij op jaarbasis gemiddeld 4204 basishandelingen per jaar; 4.2 verrichtingen op jaarbasis per patiënt. Onze populatie is jong, relatief gezond en zelfverzorgend. Zoals wij de patiënten ook ervaren in de praktijk is dat wij hele reële hulpvragen krijgen, met veel patiënten die al voorbereid het gesprek in komen. Een patiëntengroep met wie je goede gesprekken kunt voeren en die je veelal coachend kunt benaderen.

Soort Contact	Aantal 2018
Consult	5332
Consult langer dan 20 minuten	2398
Consult POH-GGZ	362
Email consult Huisarts	174
Telefonisch consult huisarts	2660
Telefonisch consult POH-GGZ	41
Visite Huisarts	132
Visite Huisarts langer dan 20 minuten	102

In onze praktijk zijn er diverse verrichtingen die wij uitvoeren. De top 10 verrichtingen zijn:

Verrichting	Aantal 2018
Chirurgische ingreep	108
Intensieve thuiszorg dag	41
Cyriax injectie	31
Teledermatologie	23
Intensieve thuiszorg anw	18
Spirometrie	18
Ambulante compressietherapie bij ulcus cruris	14
Inbrengen IUD	12
Doppler	11
MMSE	8



### 3.2 Chronische aandoeningen

Er is een categoriaal spreekuur voor de controle van diabetes, CardioVasculair RisicoManagement (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. Tevens zal de patiëntengroep tussen de 50 – 70 jaar in de aankomende jaren groter worden in verband met de patiëntpopulatie en daarmee de chronische aandoeningen.

#### 3.2.1 Zorggroep

Onze Huisartsen is de overkoepelende organisatie waarbij (bijna) alle huisartsen uit de hele regio zijn aangesloten. Zorggroepen zijn monodisciplinaire organisaties die met de zorgverzekeraars contracten sluiten om de chronische zorg in een bepaalde regio te coördineren en uit te voeren. Het doel van de zorggroep is het verbeteren van de kwaliteit van zorg aan de deelnemende praktijken. Deze kwaliteit wordt bewaakt door visitatie van de praktijken, het organiseren van nascholingen en het voeren van benchmark gesprekken. Om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de geleverde zorg zullen door de huisartsen proces- en uitkomstindicatoren worden geleverd aan de Zorggroep. Deze gegevens worden gebruikt voor spiegelinformatie en anoniem op Zorggroep niveau aangeboden aan de zorgverzekeraar. Door deze werkwijze te hanteren is er uniformiteit in de hele regio op het gebied van de chronische zorg.

#### 3.2.2 Ketenzorg

Alle patiënten waarvan de huisarts hoofdbehandelaar is, ontvangen geregelde zorg. Carla Sieljes (POH) begeleidt deze patiëntgroep. De patiënten met diabetes of die komen voor cardiovasculair risicomanagement komen minimaal 2 keer per jaar in de praktijk (1 keer bij Carla, 1 keer bij de huisarts). Veel patiënten komen echter 4 keer per jaar, dan wel vaker. Wij stellen binnen deze zorg een individueel beleidsplan op. Hoe vaak mensen komen zal dus afgestemd worden op hoe stabiel iemands beeld is, hoeveel risico iemand loopt, dan wel afgestemd worden op wensen en motivatie van de patiënt.

Oktober 2017 hebben wij ons ingeschreven voor de ketenzorg COPD/Astma. Daarvoor voerden we de controles wel al uit en deden we longfunctiemetingen, maar niet met ondersteuning van de zorggroep. De vaste structuren van deze zorg en de achterwacht van de zorggroep/kaderhuisartsen leverde motivatie op om deel te nemen aan de zorgstraten. Carla Sieljes had reeds de Caspir scholing gevolgd. Christel Rombouts is najaar 2017 hiermee begonnen. De snel oplopende aantallen van astma en COPD patiënten heeft met name met registratie te maken.

<b>Kwartaal</b>	<b>DM2</b>	<b>CVRM</b>	<b>COPD</b>	<b>Astma</b>
3 <sup>e</sup> kwartaal 2017	108	257	Geen ketenzorg	Geen ketenzorg
4 <sup>e</sup> kwartaal 2017	105	254	18	24
Start 2018	109	264	20	33
Start 2019	133	273	45	149

Elk jaar ontvangen wij van de Zorggroep van de regio een feedback op hoe onze praktijk de ketenzorg verleent. Hierbij beoordelen ze zowel op organisatorische als inhoudelijke aspecten onze ketenzorg. Onze CVRM zorg was zeer goed op orde. Hiermee scoren we in de top 10 van de regio. Bij de diabetes, COPD en astma ketenzorg scoort de praktijk ook zeer goed.

### 3.3 Griepvaccinaties

De assistentes verrichten de meeste activiteiten rondom het organiseren van het griepvaccinatie project. In mei wordt er al een inschatting gemaakt hoeveel vaccinaties er besteld moeten worden, waarna het selecteren van patiënten, het plannen van een vaccinatiedatum, etc. volgen. Het daadwerkelijk uitnodigen van de patiënten hebben we dit jaar voor de 2<sup>de</sup> keer uitbesteed aan Promedico. De inentingsdatum wordt in overleg gedaan met de 2 andere praktijken in het pand, om de logistiek in het pand te waarborgen. Alle geïndiceerde patiënten krijgen een schriftelijke oproep thuis. Patiënten met een zwaarwegende medische indicatie worden bij niet verschijnen thuis gebeld. Tijdens het inenten is er altijd minimaal één huisarts aanwezig op de praktijk. Patiënten die niet naar de praktijk kunnen komen, worden aan huis gevaccineerd door de assistente.

<b>Jaar</b>	<b>Opgeroepen</b>	<b>Gevaccineerd</b>
2013	535	371
2014	559	369
2015	577	359
2016	613	370
2017	667	368
2018	725	389

## Kwaliteitsbeleid

### 4.1 Opleidingspraktijk

In september 2018 heeft Simon van Grootheest zijn eerste opleidingsjaar bij ons als HAIO afgerond met uitstekende resultaten. Per 1 september 2018 is Angelique Slot begonnen aan haar huisartsenopleiding bij onze praktijk. Angelique zal tot 1 september 2019 bij ons werken.

### 4.2 Geaccrediteerde nascholingen

Kwaliteit van zorg begint uiteraard bij goed geschoolde medewerkers. Op verschillende fronten worden nascholingen gevolgd. Tabel 6 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
<b>Christel Rombouts</b>	feb 2018	Caspir COPD cursus module 1 t/m 5
<i>Praktijkhouder/Huisarts</i>	mrt 2018	Finlandcursus
	jun 2018	Online nascholing over chronische pijn
	sep 2018	LEAN in de huisartspraktijk
	sep 2018	jaarlijkse symposium voor Travel Medicine Huisartsen 2018
	sep t/m nov 2018	Basisopleiding familieopstellingen
	Hele jaar	8x intervisie, verdieping persoonlijke vaardigheden
	feb en sept 2018	2x FTO
<b>Sanja Gagic</b>	mrt 2018	Finlandcursus
<i>Waarnemend huisarts</i>	2018	Astma/COPD diagnostiek en behandeling
	2018	Diabetes diagnostiek en behandeling
	2018	ECG beoordeling
	2018	Somatisch onverklaarbare lichamelijke klachten
	2018	Samenwerken in de wijk

	2018	Het gehele jaar door diverse digitale nascholingen over verschillende onderwerpen
<b>Lauren Derkzen</b>	mrt 2018	Opleiding praktijkmanagement 1 ste lijn afgerond
<i>Assistente/Manager</i>	10-04-2018	Cursus stagebegeleiding doktersassistente
	18-04-2018	Cursus medical tape
	06-09-2018	ECG scholing
	11-09-2018	LEAN in de huisartspraktijk
	01-11-2018	Webinar bekostigingen 2019
	12-11-2018	Herhaling AED / reanimatie
	20-11-2018	3-daagse cursus: startklas reizigersadviesing
<b>Lisa Swen</b>	18-04-2018	Cursus medical tape
<i>Assistente</i>	jul 2018	Reisprik dagcursus reizigersadviesing
	jul 2018	3-daagse cursus: reizigersadviesing voor doktersassistente
	06-09-2018	ECG scholing
<b>Melanie Gerritzen</b>	18-04-2018	Cursus medical tape
<i>Assistente</i>	06-09-2018	ECG scholing
<b>Carla Sieljes</b>	06-01-2018	Cursus CVRM i.c.m. diabetes
<i>POH-S</i>	17-09-2018	Diagnose COPD en dan.....
	09-10-2018	Nieuwe NHG standaard DM
	24-10-2018	Behandeling astma stap voor stap
	12-11-2018	Reanimatie cursus
	15-11-2018	2-daagse cursus: diagnose dementie en dan....
<b>Mehdi Ibrahim</b>	10-01-2018 t/m 07-05-2018	8 bijeenkomsten: Evidence-Based behandelingen bij PTSS, specialisatie voor de behandeling van psychotrauma
<i>POH-GGZ</i>	07-04-2018	2-daagse cursus: acceptance and commitment therapy, basiscursus
	17-05-2018	3-daagse cursus: acceptance and commitment therapy, verdiepingcursus
	22-05-2018	Training diagnostiek autismespectrumstoornissen
	08-09-2018	2-daagse cursus: eye movement desensitization and reprocessing

### 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. Nu wij echter enige jaren een jaarlijkse cyclus hebben gevolgd zullen wij vanaf 2018 een 3-jarige cyclus gaan volgen.

### 4.4 Functioneringsgesprekken

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.

### 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. In 2018 is dit systeem gedigitaliseerd in het huisartseninformatiesysteem.

### 4.6 IJken instrumentarium

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 vervangen Een rapport van het geijkte materiaal is beschikbaar op de praktijk. Tevens wordt in deze periode van het jaar de autoclaaf geijkt.

#### 4.7 Overlegstructuur

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. Het werkoverleg vindt om de 4 weken plaats met alle teamleden van de praktijk. 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. De assistentes en huisarts weten elkaar snel te vinden op de werkvloer.

## Evaluatie doelen 2018

In onze jaarplanning van 2018 stonden een aantal doelen die we minimaal wilden behalen:

### 1. Teambuilding

In maart 2018 zijn we met de eerste teambuildings middag gestart, een training 'wie ben ik, wie ben jij, wie zijn wij'. Daarnaast hebben we 2 verdiepingssessies gehad in oktober en december 2018. Er zal tevens nog 1 sessie volgen in februari 2019.

### 2. Opleidingspraktijk

In 2018 hebben wij onze opleidingsmogelijkheden uitgebreid. In Januari 2018 is onze eerste POH-GGZ in opleiding, Raimon Saldana, gestart onder begeleiding van Mehdi Ibrahim. Hij heeft zijn diploma eind 2018 behaald met goed resultaat. Eind 2018 is de eerste doktersassistente in opleiding, Allison Condon, gestart onder begeleiding van Lauren Derkzen en Lisa Swen.

Het opleiden bevalt ons erg goed en houdt ons scherp. Wij denken dat wij als opleidingspraktijk nieuwe zorgverleners een stevige basis te bieden hebben. Wij gaan het opleiden in 2019 voortzetten.

### 3. Manager

In maart 2018 heeft Lauren Derkzen de opleiding praktijkmanagement in de 1<sup>ste</sup> lijn succesvol afgerond. Een deel van de managementtaken zijn naar haar overgegaan.

### 4. Verdiepen samenwerking huisartsen

Huisartsen Christel Rombouts en Sanja Gagic zijn in maart 2018 samen op nascholingsreis in Finland geweest. Sanja is een extra dag komen werken. Waardoor beide huisartsen vaker tegelijkertijd aanwezig zijn op de praktijk; er is een huisartsenoverleg en een palliatiefoverleg ingepland. Echter vanwege onvoorziene omstandigheden is, ondanks de vruchtbare samenwerking, besloten dat Sanja Gagic de praktijk begin 2019 zal verlaten. Een waardige opvolger is gevonden in Eljanne Wardenier.

### 5. LEAN

Dr. Rombouts en Lauren zijn samen naar de cursus LEAN werken in de huisartsenpraktijk geweest. Het eerste LEAN proces is aangepakt in 2018: omtrent het aanvullen en steriliseren van instrumenten. Hier zijn we erg enthousiast van geworden. We grijpen minder mis en het sterilisatie/aanvul proces kost de assistentes minder tijd. Hierdoor houden we

meer tijd over voor direct patiënt contact. We gaan het LEAN werken doorzetten in 2019; huisarts Christel Rombouts en Lauren zullen een verdiepingscursus gaan doen om LEAN coach te worden. Hiermee zouden zij vaardig genoeg moeten zijn om de eigen praktijk volledig LEAN te kunnen maken.

#### 6. ECG apparatuur

In eerste instantie was het plan dat de praktijk zou gaan deelnemen aan een pilot ECG in de eerste lijn vanuit het Rijnstate, deze pilot is helaas niet doorgegaan.

In het najaar van 2018 is de praktijk gestart met ECG apparatuur van 24care. 24care is een bedrijf dat ECG apparatuur aanbiedt die huisartsen kunnen gebruiken. Er is 24/7 een cardioloog op achterwacht om dit (desnoods met spoed) te beoordelen. De huisartsen hebben beide hun kennis opgefrist in het aflezen van een ECG d.m.v. een nascholing. De assistentes hebben een nascholing van 24care gekregen; welke afwijkingen op een ECG zijn acuut? Voor patiënten is het erg prettig dat dit nu in de praktijk kan.

#### 7. Reizigersadvies door assistentes

Lisa en Lauren hebben beide in 2018 hun basiscursus tot reizigersadviseur afgerond. Beide hebben hun eigen reizigersadvies spreekuur opgestart. Huisarts Rombouts blijft supervisant van deze casuïstiek, maar heeft in principe geen patiënt contact meer voor reisadvies

#### 8. Praktijkruimte veranderingen

In 2017 hadden we reeds de vijver verwijderd in de wachtkamer. In 2018 hebben we de veranderingen doorgezet en heeft de praktijk een nieuwe look gekregen. Er is nieuw glaswerk aangebracht bij de balie, hierdoor is de gehorigheid naar de wachtkamer minder geworden. Er is geschilderd, fotobehang aangebracht en er is nieuwe decoratie geplaatst. Meer praktijkruimte is een lange termijnwens. In 2019 zullen we gaan kijken hoe dit concreet vorm te geven.

#### 9. Wachtkamerschermbord

In maart 2018 is er een scherm in de wachtkamer geplaatst. Hierdoor kunnen we patiënten beter informeren over belangrijke dingen die in de praktijk / gezondheidszorg spelen. Tevens hebben we alle rommelige briefjes hierdoor uit de wachtkamer kunnen verwijderen, wat een betere uitstraling geeft.



## Doelstellingen en plannen 2019

### 1. Verdieping LEAN werken

Dr. Rombouts en Lauren zullen in het voorjaar van 2019, 3 verdiepingssessies LEAN werken gaan volgen. Stapsgewijs zullen we steeds meer processen in de praktijk LEAN gaan maken.

### 2. SCEN opleiding

Dr. Rombouts gaat in maart en april 2019 een SCEN opleiding doen. In april rond dr. Rombouts deze cursus af en kan zij ingeschakeld worden als SCEN-arts bij patiënten met een euthanasie wens. Onze eigen patiënten zullen voordeel hebben van de extra kennis die zij hiermee opdoet.

### 3. Verdieping familieopstellingen

Dr. Rombouts gaat in mei en juni 2019 een verdiepingscursus familieopstellingen doen. Het werken met deze kennis bevalt dokter Rombouts erg goed.

### 4. Wisseling waarnemend huisarts

Huisarts Sanja Gagic is in juli 2017 bij ons komen werken met van beide kanten de intentie tot een langdurige samenwerking. Het is een samenwerking waarvan wij de indruk hebben dat die succesvol is tot nu toe. Soms lopen dingen echter anders dan je gepland had. In het geval van deze samenwerking kwam er een aanbod langs die dokter Sanja niet kon laten lopen en wij ook niet konden evenaren. Dr. Sanja Gagic zal per 1 april 2019 de praktijk verlaten.

Huisarts Eljanne Wardenier komt per 1 april ons team versterken op de dinsdagen en vrijdagen. Zij is een ervaren huisarts. Zij is, net als dokter Rombouts, 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

### 5. Verhuizing

Er is een intentieverklaring getekend voor een verhuizing naar een nieuw pand in oktober/november 2019.

### 6. Zuurstof

Indien de verhuizing doorgaat, wil de praktijk graag zelf zuurstof gaan aanschaffen. We zijn hierin onze opties aan het bekijken. Op deze manier kunnen we bij spoedeisende klachten, nog effectiever handelen.