



Jaarverslag 2020

Publicatiedatum feb-2021

Huisartspraktijk Rombouts
Gezondheidscentrum Lentemorgen
De Hooge Bongert 1
6903 DA Zevenaar

T: 0316-334117

www.huisartspraktijkrombouts.nl

Voorwoord

Voor u ligt het vierde jaarverslag van huisartsenpraktijk Rombouts. Dit jaarverslag geeft een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen, gegevens en bevindingen van 2020.

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 is sinds maart 2014 succesvol NHG geaccrediteerd. 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 2021

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	
d. Pneumokokkenvaccinatie	
4. Kwaliteitsbeleid	12
a. Opleidingspraktijk	
b. Geaccrediteerde nascholingen	
c. NHG praktijkaccreditatie	
d. Functioneringsgesprekken	
e. Klachtenregeling en incidenten	
f. IJken instrumenten	
g. Overlegstructuur	
5. Evaluatie doelen 2020	17
6. Doelstellingen en Plannen 2021	19

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.

3.2 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 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.

De praktijk is 5 dagen per week van 8 tot 17 uur bereikbaar. We werken de gehele dag 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 PA, 1 HAIO, 2 doktersassistentes waarvan 1 ook praktijkmanager is, 1 POH-somatiek en 2 POH-GGZ. Praktijkhouder is Christel Rombouts. Zij draait 3 dagen van de week spreekuur. Naast de normale huisartsvaardigheden heeft zij extra bekwaamheden met betrekking tot communicatievaardigheden (APC training huisartsopleiding), voert reizigersadviezen uit en is SCEN arts. Onze meewerkend huisarts is Eljanne Wardenier tot 1 november en vanaf 1 november Isabelle Vandewall. Zij draait de woensdag en vrijdag spreekuur en met regelmaat valt ze in op andere dagen. Onze PA is Suzanne Wieser; zij draait 2,5 dag spreekuur per week. HAIO in 2020 is Isabelle Vandewall tot oktober 2020 en Bram van der Steen vanaf september 2020. Zij werken alle dagen behalve de dinsdag/woensdag (dinsdag of woensdag is de HAIO in het Radboud voor verdere verdieping van de huisartsen specialisatie)

Doktersassistentes in de praktijk in 2020 zijn Lauren Derkzen en Lisa Wenting. Lauren is tevens werkzaam als praktijkmanager in de praktijk. Lisa is werkzaam (geweest) bij de huisartsenpost Arnhem/Zevenaar/Velp en daar uitgebreid geschoold in triage. Lauren heeft een verpleegkundige achtergrond.

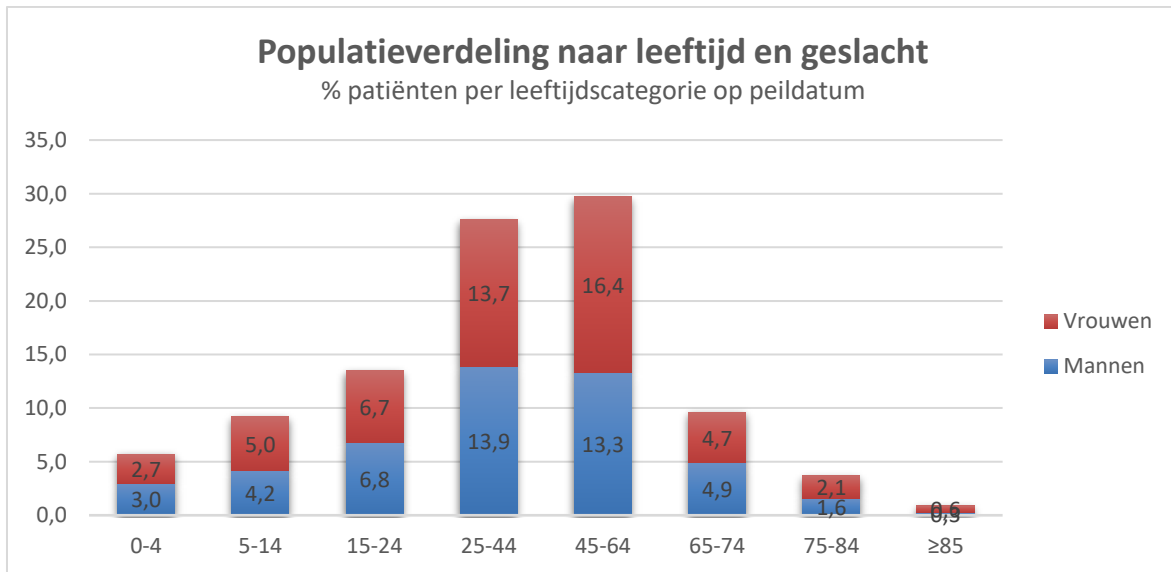
Lisa en Lauren geven tevens reizigersadvies onder supervisie van Christel Rombouts. Lisa en Lauren hebben hier beide de opleiding voor afgerond.

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

2.3 De patiënten

Eind 2020 heeft de praktijk ongeveer 2961 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 1.063 de preferente zorgverzekeraar.



Er zijn in 2020 249 patiënten bijgekomen in de praktijk en we hebben afscheid genomen van 95 patiënten.

Verleende Zorg

3.1 Zorgconsumptie

Per patiënt verrichten we gemiddeld 5.8 basis behandelingen op jaarbasis. 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 2020
Consult < 5 min	3952
Consult 5 – 20 minuten	9043
Consult > 20 min	4036
Consult POH-GGZ <5 min	93
Consult POH-GGZ 5-20 minuten	20
Consult POH-GGZ > 20 min	653
Visite Huisarts	207
Visite Huisarts langer dan 20 minuten	143

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

Verrichting	Aantal 2020
24-uurs meting hypertensie	211
Chirurgische ingreep	136
Intensieve zorg dag <20 min dag	105
ECG diagnostiek	70
Cyriax injectie	43
Intensieve zorg dag <20 min anw	28
Inbrengen IUD/implanon	24
Doppler	23
Polyfarmacie	20
MMSE	18

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.

Kwartaal	DM2	CVRM	COPD	Astma
3 ^e kwartaal 2017	108	257	Geen ketenzorg	Geen ketenzorg
4 ^e kwartaal 2017	105	254	18	24
Start 2018	109	264	20	33
Start 2019	133	273	45	149
Start 2020	137	375	51	172
Start 2021	148	397	53	180

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 4^{de} keer uitbesteed aan Promedico. 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.

Jaar	Opgeroepen	Gevaccineerd
2013	535	371
2014	559	369
2015	577	359
2016	613	370
2017	667	368
2018	725	389
2019	622	407
2020	615	477

3.4 Pneumokokkenvaccinatie

2020 is de aftrap van het pneumokokken project. Dit is het 1^{ste} jaar dat pneumokokkenvaccinatie ook gezet worden via de huisartspraktijk. De assistentes verrichten de meeste activiteiten rondom het organiseren van het pneumokokkenvaccinatie 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 1^{ste} keer uitbesteed aan Promedico. 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.

Jaar	Opgeroepen	Gevaccineerd
2020	120	91

Kwaliteitsbeleid

4.1 Opleidingspraktijk

In september 2020 heeft Isabelle Vandewall haar opleiding bij ons afgerond met uitstekende resultaten. Isabelle Vandewall blijft na afronding van haar opleiding bij ons als meewerkend huisarts. Per 1 september 2020 is Bram van der Steen begonnen aan zijn huisartsenopleiding bij onze praktijk. Ook zijn er regelmatig stagiaire doktersassistenten in de praktijk onder begeleiding van Lauren en Lisa.

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 in het jaar 2020. 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	Nascholing
Christel Rombouts <i>Praktijkhouder/Huisarts</i>	De huisarts en de Covid-19 pandemie
	Diverse farmacologisch overleg
	Diverse intercollegiale toetsingsbijeenkomsten
	E-learning OPEN, module 1: implementeren online inzage
	E-learning OPEN, module 2: stimuleren van gebruik door patiënten
	Reizigersadvies aan expats en over luchtverontreiniging
	Materclass Travel medicine
	Verassingen bij het reizigersspreekuur
	opleiding tot mindfulness en meditatiedocent bij Humam Potentials
	Verschillende scholingen voor inzet zorgrobot Tessa
Isabelle Vandewall <i>Meewerkend huisarts</i>	Acute diabetesproblemen op de Centrale Huisartsen Post, CHP

	Werken met een meldcode W2019
	Astma bij volwassenen
Suzanne Wieser <i>Physician assistant</i>	e-Xpert: Inotropica en vasoactieve medicatie
	CME Compressie therapie na diep veneuze trombose
	CME Lage rugpijn
	Medicamenteuze behandeling van diabetes mellitus type 2
	CME misselijkheid
	Webinars COVID-19 in maart en april 2020
	CME artrose
	e-Xpert ABCDE: Voor physician assistants
	Nascholing Reumatologie
	Schouwen door PA en VS: welbeschouwd een goed idee?
	Medicamenteuze behandeling van hypercholesterolemie
	Live webinar Het cardiovasculaire risico van diabetes
	E-learning: Obstructieve longziekten, waar klein toch een grote invloed
	Opioïden voor voorschrijvers en apothekers
	Continuum dermatologie: jeuk
	Continuüm dermatologie: dermatoscopie
Lauren Derkzen <i>Assistente/Manager</i>	Griep- en Pneumokkenvaccinatie in de praktijk SNPG
	BHV cursus
	E-learning OPEN, module 1: implementeren online inzage
	E-learning OPEN, module 2: stimuleren van gebruik door patiënten
	Webdinar NHG praktijkaccreditering versie 3.0 e-learning pensioen bij PFZW
	Verschillende scholingen voor inzet zorgrobot Tessa
Lisa Wenting <i>Assistente</i>	E-learning OPEN, module 1: implementeren online inzage
	Human Potentials MBE Cursus

Carla Sieljes <i>POH-S</i>	bijeenkomst ouderenzorg Onze Huisartsen
	perifeer arterieel vaatlijden
	koolhydraatbeperking bij Diabetes online
	E-learning OPEN, module 1: implementeren online inzage
	online Behandelen we suiker of complicaties
	online flash glucose monitoring
	Leergang Ouderenzorg
	Webinar NHG astma
	Human Potentials MBE cursus
	E-learning tinybot Tessa
Mehdi Ibrahim <i>POH-GGZ</i>	ADOS-2 basistraining
	Basisopleiding CGT
	Beroepscode en tuchtrecht voor de jeugdzorgmedewerker
Juliette Schlieff <i>POH-GGZ</i>	online PRI
	Slaapproblematiek in de huisartsenpraktijk
	Op de sofa van de huisarts en pohggz
	Eerste hulp bij depressie
	Deelname intervisie groepen
	Human Potentials MBE cursus
	Basistraining beter ademen

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. 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 maart/april. 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, PA en/of POH-GGZ. De assistentes en huisarts weten elkaar snel te vinden op de werkvloer.

Evaluatie doelen 2020

In onze jaarplanning van 2020 stonden een aantal doelen die we minimaal wilden behalen:

1. Zuurstof / vernevelen

Sinds begin 2020 is er zuurstof aanwezig in de praktijk. Hierdoor kunnen we nog betere spoedzorg verlenen.

2. OPEN

Sinds midden 2020 kunnen patiënten dossiers inzien via het project OPEN. Wij hebben alle middelen die hierbij horen geregeld in de praktijk.

3. Extra POH-GGZ

Per 1 januari 2020 is Juliette Schlieff gestart in de praktijk.

4. Ouderenzorg

Carla is in 2020 gestart met de opstart van ouderenzorg samen met Christel Rombouts.

5. OZO verbindzorg

We zijn eind 2019 begonnen met de start van OZO verbindzorg. Ons plan was in 2020 hier meer patiënten aan toe te voegen. Echter loopt dit nog niet heel goed; we nemen dit dus ook mee als doel voor 2021.

6. LSP

Begin 2020 zijn we aangesloten bij het LSP en zijn ook de eerste patiënten daadwerkelijk aangemeld op het LSP. Echter loopt de aanmelding van patiënten op het LSP nog geen enorme vaart; dit word dus ook als doel meegenomen naar 2021.

7. Hechten door assistente

De start is hiermee gemaakt in 2020: de huisartsen hebben de assistentes een hecht cursus gegeven en de eerste hechtingen zijn gezet. Beide assistentes moeten hier echter nog wel meer praktijkervaring in op doen; dit nemen we mee naar 2021.

8. SOH

Dit is blijven liggen vanwege de covid pandemie. Dit doel word meegenomen naar 2021 en wellicht 2022.

9. PA

Suzanne Wieser is gestart als PA in de praktijk. Zij is bevoegd en bekwaam een gedeelte van de huisartsenzorg zelfstandig over te nemen. Dit verlicht de druk op de spreekuren van de huisartsen en zorgt dat de wachttijden voor patiënten korter zijn.

Doelstellingen en plannen 2021

1. 3^{de} doktersassistente

In april 2021 start een derde doktersassistente. Dit om de huidige formatie te versterken. Inez Sewarte is reeds bij ons aangenomen; zij heeft in het einde van 2020 een 10 weekse stage bij ons gelopen en zal dit begin 2021 nogmaals doen en daarmee haar opleiding afronden.

2. Inzet zorgrobot Tessa

Huisartspraktijk Rombouts draait als 1^{ste} huisartspraktijk ooit een Pilot met de zorgrobot Tessa via de digitale zorg gelden van het RVO. We hebben 22 zorgrobots die we in 2021 gaan inzetten bij onze patiënten. Tevens gaan we contacten leggen om te proberen langdurige subsidie hiervoor te ontvangen en onderzoek draaien om te kijken naar het resultaat van Tessa.

3. Inzet beeldschermzorg d.m.v. tablets

Het 2^{de} project die we draaien naast het Tessa project is beeldschermzorg dmv tablets. Via een subsidie hebben we tablets aangeschaft die we gaan uitdelen onder patiënten. We gaan gebruik maken van het platform WeSeeDO.

4. Hechten door assistente

De assistente hebben in 2020 reeds een cursus hechten en verdoven gehad door de huisarts. In 2021 is het doel hier meer ervaring in op te doen en verder mee te oefenen en dus "bekwaam" te worden.

5. OZO verbindzorg

Dit doel nemen we mee van vorig jaar. Eind 2019 zijn we hierbij aangesloten, het loopt echter nog niet heel erg vaart. Ons doel voor 2021 is hier meer mee bezig zijn en bewuster kijken naar welke patiënten we hierop willen aansluiten.

6. LSP

Begin 2020 zijn we aangesloten op het LSP. We hebben nu na 1 jaar enkel 18% van de praktijk geregistreerd staan. Het doel in 2021 is hier veel actiever mee bezig te zijn en op zijn minst 35% te behalen aan het einde van 2021.

7. Eigen ECG apparatuur

De praktijk draait nu ECG's met het systeem van 24 care. Hierbij is er altijd een cardioloog op de achtergrond die het ECG extra bekijkt. We willen echter begin 2021 overstappen op eigen ECG apparatuur. Suzanne Wieser (PA) is in 2020 bij ons gestart. Zij komt van de cardiologie af en kan de functie voor extra back up dus overnemen.

8. Afronding POH ouderenzorg

De opleiding POH ouderenzorg word in 2021 afgerond.

9. SOH

1 assistente opleiden tot SOH; om de doorstroom / behandelingen in de praktijk nog beter te laten lopen. Dit is wel een plan voor na covid; het kan dus zijn dat dit verder uitgesteld word.