



Huisartspraktijk
Rombouts

Jaarverslag 2017

Publicatiedatum 01-02-2018

Huisartspraktijk Rombouts
Zonegge 2402B
6903 HH Zevenaar

T: 0316-334117

www.huisartspraktijkrombouts.nl

Voorwoord

Voor u ligt het eerste jaarverslag van huisartsenpraktijk Rombouts. Dit jaarverslag geeft een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen, gegevens en bevindingen van 2017.

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 vierde 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 2018

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	14
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 in opleiding is tot praktijkmanager, 1 POH-somatiek en 1 POH-GGZ.

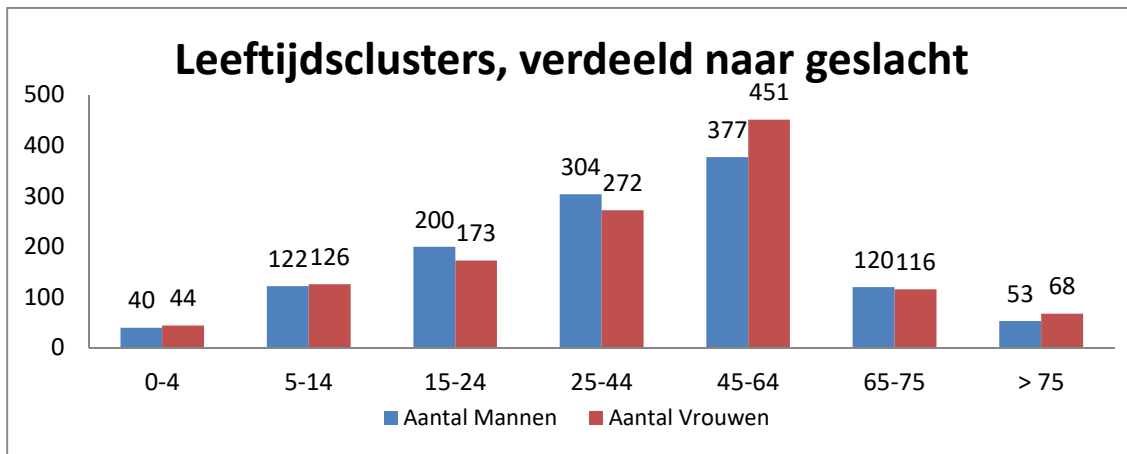
Praktijkhouder is Christel Rombouts. Zij draait 4 dagen van de week spreekuur. Naast de normale huisartsvaardigheden heeft zij extra bekwaamheden met betrekking tot communicatievaardigheden (APC training huisartsopleiding), voert reizigersadvisingen uit en steriliseert mannen in de eerste lijn. Vaste waarnemer is Sanja Gagic. Zij draait de vrijdag spreekuur en met regelmaat valt ze in op andere dagen. HAIO in 2017 is Simon van Grootheest. Hij werkt alle dagen behalve de woensdag. Woensdag is hij in het Radboud voor verdere verdieping van zijn specialisatie.

Doktersassistentes in de praktijk in 2017 zijn Monique Geurts, Lauren Derkzen en Melanie Gerritzen. Lauren is in opleiding tot praktijkmanager en zal deze opleiding anno maart 2018 afronden. Eind 2017 heeft Monique Geurts de praktijk verlaten. In 2018 voegen wij Lisa Swen bij ons team. 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.

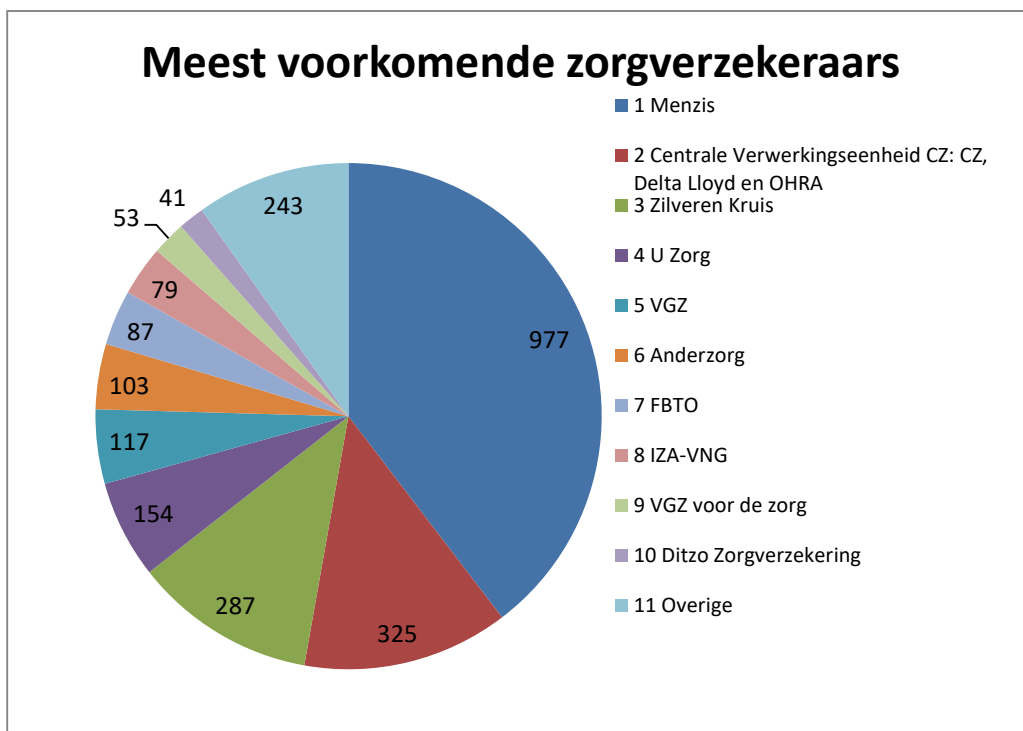
Praktijkondersteuners zijn Carla Sielsjes (somatiek: CVRM, DM, COPD, Astma, SMR) en Mehdi Ibrahim (GGZ).

2.3 De patiënten

Eind 2017 heeft de praktijk ongeveer 2500 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 977 de preferente zorgverzekeraar. De categorie overige, waar 243 patiënten bij verzekerd zijn, bestaat maar liefst uit 30 verschillende zorgaanbieders



Er zijn in 2017 159 patiënten bijgekomen in de praktijk. 141 patiënten kwamen van een andere arts. Er zijn 18 kinderen geboren.

In 2017 hebben wij afscheid genomen van 56 patiënten waarvan er 5 overleden waren. 47 Patiënten zijn verhuisd naar een andere regio en 4 zijn na de overname naar een andere arts in Zevenaar gegaan (in verband met gezinshereniging).

Verleende Zorg

3.1 Zorgconsumptie

De zorgconsumptie van onze patiënten is relatief laag vergeleken met landelijke gemiddeldes. Per 1000 patiënten verrichten wij op jaarbasis gemiddeld 4713 basishandelingen per jaar; 4.7 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 2017
Consult	6113
Consult langer dan 20 minuten	2149
Consult POH-GGZ	373
Consulten passanten	27
Email consult Huisarts	128
Email consult POH-GGZ	13
Telefonisch consult huisarts	3521
Telefonisch consult POH-GGZ	30
Visite Huisarts	142
Visite Huisarts langer dan 20 minuten	159

In onze praktijk zijn er diverse verrichtingen die wij uitvoeren.

Verrichting	Aantal 2017
Chirurgische ingreep	108
Intensieve thuiszorg	95
Stikstof	88
Cyriax	40
Vasectomie	31
24 uurs meting	24
Bloedsuikerstrips	22
Teledermatologie	16
Inbrengen IUD	15
Polyfarmacie	15
Stoppen met Roken Begeleiding	15
Ambulante compressie	9

Doppler	8
Spirometrie	8
MMSE	7
Zwangerschapstest	6

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 risicomangement 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. Tot aan de overname was er een zeer strak beleid voor deze controles. Na een visie overleg hebben we besloten een individueel beleidsplan op te stellen. 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 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

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. Over de COPD en astma hebben wij geen beoordeling ontvangen. Onze CVRM zorg was zeer goed op orde. Hiermee scoren we in de top 10 van de regio. De diabeteszorg ook goed op orde.

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 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.

Jaar	Opgeroepen	Gevaccineerd
2013	535	371
2014	559	369
2015	577	359
2016	613	370
2017	667	368

Kwaliteitsbeleid

4.1 Opleidingspraktijk

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

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
Christel Rombouts	13-03-2017	Scholing ABCD en BLS (ID nummer: 277658)
<i>Praktijkhouder/Huisarts</i>	12-05-2017	Basicursus Reizigersgeneeskundig Huisarts (ID nummer: 283597)
	31-05-2017	NHG Praktijk Accreditering (NPA)
	30-11-2017	E-learning Acut hoesten (ID nummer: 269189)
	01-12-2017	LHK-toets (ID nummer: 309609)
	20-12-2017	Opleidingsactiviteiten aios/HAO
	Hele jaar	Intervisie CREA en intervisie Arnhem – buiten
Lauren Derkzen	09-02-2017	Workshop reizigers
<i>Assistente/Manager</i>	14-09-2017	Opleiding praktijkmanagement 1 ste lijn
	21-09-2017	Workshop wondverzorging
	13-11-2017	Herhaling AED/reanimatie
	28-11-2017	Scholing CVRM onze huisartsen
Lisa Swen	16-01-2017	Herhaling BHV
<i>Assistente</i>	09-03-2017	Toestandsbeeld en ABCD
	09-03-2017	Oogklachten
	09-03-2017	Overlegsituaties
	05-07-2017	Triage op Maat

	02-11-2017	Vinger aan de pols
Melanie Gerritzen	01-01-2017	BVH (jaarlijks)
<i>Assistente</i>	01-02-2017	BLS
	31-10-2017	Munchhausen by proxy
	31-10-2017	Hart en Vaatproblematiek
	31-10-2017	Longproblemen
Carla Sieljes	09-02-2017	Informatiebijeenkomst ouderenzorg
<i>POH-S</i>	07-03-2017	Communicatief bekwaam
	21-03-2017	KIS/HIS bijeenkomst
	18-05-2017	Diabetische voet
	26-08-2017	Benchmark bijeenkomst
	13-11-2017	Reanimatie nascholing
	23-11-2017	Caspir module 6
	14-12-2017	Insuline therapie
Mehdi Ibrahim	24-01-2017	Tome to ACT: Proeverij (ID nummer: 275906)
<i>POH-GGZ</i>	09-03-2017	E-Health voor de POH GGZ (ID nummer: 267980)
	12-09-2017	DSM-5 opleiding
	11-11-2017	Cultuursensitief werken in de huisartsenpraktijk (ID nummer: 307375)
	16-11-2017	ADHD (ID nummer: 306398)
	06-12-2017	2daagse basistraining Autisme
	10-12-2017	Cursus Ontwikkelingspsychologie en kinder- en jeugdpsychopathologie

4.3 NHG praktijkaccreditatie

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

4.4 Functioneringsgesprekken

Eenmaal per kwartaal hebben de assistentes een kwartaalgesprek. 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.

In de zomer zijn de jaargesprekken met de praktijkmedewerkers.

Verslaglegging hiervan is opgenomen in het personeelsdossier.

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. Aankomend jaar zal huisarts Sanja Gagic hier een nieuwe werkvorm voor implementeren om het meer hanteerbaar te maken.

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 2017

In onze jaarplanning van 2017 stonden een aantal doelen die we minimaal wilden behalen:

1. Soepele praktijkovername

De praktijk is 1 juli 2017 overgegaan. Daar dokter Rombouts reeds sinds 2012 werkzaam was in de praktijk en we een lange aanloop genomen hebben, bleek de overname goed voorbereid. Voor vele patiënten is het desondanks wennen (geweest?) aan de nieuwe situatie. Er is ook veel veranderd sinds de overname. Het team kijkt terug op een roerige periode, waarin we heel hard hebben gewerkt om de kwaliteit van zorg hoog te houden. Begin 2018 zijn we trots op waar we staan. Er is evenwicht, stabiliteit, een hoge kwaliteit van zorg en de praktijk loopt goed.

2. Verbeteren telefonische bereikbaarheid

Een van de eerste acties na de overname was een nieuw telefoonsysteem, aangeleverd door Advitronics. De behoefte van de patiënten hiervoor bleek uit elke enquête die we gehouden hebben de laatste jaren. We hebben de openingstijden waarop we te bellen zijn verruimd. Tevens hebben we nu een keuzemenu; één telefoonnummer bedoeld voor alle doeleinden. Het toevoegen van de herhaalreceptenlijn en annuleringbox in het menu betekent dat mensen zaken kunnen regelen ook zonder de assistente zelf te spreken.

3. Inventariseren gesprekskwaliteit en efficiëntie assistentes

Onze nieuwe apparatuur geeft ons meer inzicht in de telefonische belasting alsmede het functioneren van de assistente. Hierdoor kunnen we inspelen op waar er winst te behalen valt. Op sommige momenten is dat aanpassen van spreekuurtijden (meer mankracht beschikbaar houden), inzet van meer assistentes op verwachte drukke momenten, maar ook training in gesprekskwaliteit van assistentes. Dit heeft tot een aanzienlijke daling in wachttijden aan de telefoon geleid. Om de assistentes maximaal efficiënt te kunnen laten werken hebben we ook een nieuwe werkplek gecreëerd waardoor er nu een meer duidelijke front en backoffice is. Eenieder heeft nu een volledig ingerichte werkplek. Tevens is er geïnvesteerd in apparatuur (scan apparaten voor het voorraadbeheer, nieuwe computers, printers, scanners, tevens een CRP-meter, nieuwe urine controle apparaten en nieuwe otoscopen).

4. Herintroductie inloopspreekuur

Visie van de praktijk is dat we laagdrempelig beschikbaar willen zijn. Een van de stappen hiervoor was de herintroductie van het inloopspreekuur. Patiënten kunnen zich nu elke dag tussen 8 uur en half 9 melden voor een eenvoudig en enkelvoudig consult bij de huisarts. Er wordt veel gebruik gemaakt van dit spreekuur. Tevens zijn er meer reguliere spreekuurplekken beschikbaar.

Naast de geplande verbeteracties zijn er nog een aantal noemenswaardige stappen. Deze hebben grotendeels te maken met onze visie van bedrijfsvoering. We vinden het belangrijk dat eenieder dat kan doen waar hij/zij sterk in is, waar hij/zij patiënten echt door helpt en energie uit haalt!

5. Starten opleiding praktijkmanagement door Lauren Derkzen

Lauren heeft vanaf dag 1 laten zien een organisatietalent te zijn met een hoog werktempo. De zorgverzekeraar maakt het sinds 2017 ook voor kleine huisartspraktijken mogelijk om een manager aan te nemen, dan wel op te leiden. De keuze om Lauren een opleiding praktijkmanagement in eerste lijn te gaan laten volgen was snel gemaakt. Maart 2018 zal zij afstuderen en 1 dag per week als manager de praktijk gaan ondersteunen. Wij verwachten hiermee een kwaliteitsslag te maken.

6. Gestart met teambuilding en kwaliteitstraining.

Daar wij een jonge en zeer ambitieuze praktijk zijn, hebben we in 2017 diverse coaches en trainingscentra ingeschakeld om naar het volgende niveau te komen. VERDERCoach Hilde van Poeijer heeft dokter Rombouts ondersteund, Voluit coaching is beschikbaar geweest voor een deel van de assistentes (naar behoefte) en van Campen Consultancy heeft met ons een start gemaakt in het uitwerken van onze toekomstvisie 2020. In 2018 willen we de uitgezette lijnen verder uitwerken en verder groeien als team en praktijk.

7. Samenwerking met een ICT bedrijf : Arvada

Arvada heeft voor ons de ICT gemoderniseerd naar 2017. Denk aan nieuwe apparatuur, maar ook betere databeveiliging, Microsoft office 365, SharePoint, Outlook ingericht etc.

8. Outsourcing boekhouding naar Vip Calculus

Vip Calculus is een bedrijf dat gespecialiseerd is in het ondersteunen van huisartsen op het gebied van loonadministratie, boekhouding, contact met de verzekeraar. Deze anders zeer tijdrovende zaken verlopen hierdoor efficiënt en met minimale inzet van de praktijk.

9. Samenwerkingsverbanden met medici/paramedici aangehaald.

Graag willen wij als praktijk meer zichtbaar zijn in Zevenaar zodat we ook goed en prettig kunnen samenwerken met onze collegae. We zijn stappen aan het zetten om meer zichtbaar te zijn en meer samen te werken.

10. No show beleid

Er is een duidelijk no show beleid ingevoerd. Het aantal mensen dat niet komt voor een afspraak, maar ook niet afbelt neemt helaas toe in de jaren. Gezien de druk op de spreekuren is er een No Show beleid ingevoerd, te vinden op onze website.

11. Gestart met Ketenzorg COPD/Astma

Oktober 2017 hebben we ons gevoegd bij de ketenzorg COPD/Astma. Het geprotocolleerde werken van de ketenzorg, de verplichte nascholingen en de ruggenspraak van de Zorggroep vinden wij een toegevoegde waarde aan onze zorg voor patiënten met COPD en Astma.

Doelstellingen en plannen 2018

1. Teambuilding

Januari 2018 begint onze nieuwe assistente Lisa Swen. Lisa is een oude bekende van de huisartspost en wij zijn verheugd haar te mogen ontvangen in de praktijk. Graag willen we de ingeslagen weg voortzetten. Maart 2018 staart er al een training 'wie ben ik, wie ben jij, wie zijn wij' gepland.

2. Uitwerken toekomstvisie 2020

Rond mei/juni verwachten we het uitwerken van de toekomstvisie ook weer verder op te kunnen pakken. Van Campen Consultancy zal ons hierin ondersteunen.

3. Opleidingspraktijk

Er is een toenemende vraag naar zorgverleners. Wij denken dat wij als opleidingspraktijk nieuwe zorgverleners een stevige basis te bieden hebben. Daarnaast houdt opleiden ons scherp. In 2018 willen we onze opleidingsmogelijkheden uitbreiden. Januari 2018 zal Raimon Saldana starten als POH-GGZ in opleiding onder begeleiding van Mehdi Ibrahim. Augustus 2018 start Jessica Groeneveld als doktersassistente in opleiding onder begeleiding van Lauren Derkzen. Tevens zal Sanja Gagic de training tot huisartsopleider gaan volgen.

4. Manager

Maart 2018 zal Lauren Derkzen klaar zijn met de opleiding tot manager. Vanaf die tijd zal een deel van de managementtaken naar haar over gaan.

5. Verdiepen samenwerking huisartsen

Huisartsen Christel Rombouts en Sanja Gagic willen graag hun samenwerking intensiveren. Sanja zal derhalve een extra dag komen werken. Hierdoor zijn ze vaker tegelijkertijd op de praktijk aanwezig en is er meer tijd voor overleg. Tevens gaan ze op een nascholingsreis naar Finland.

6. LEAN

We horen goede verhalen over de LEAN nascholing van de LHV en willen kijken of we daar nog meer kunnen leren m.b.t. efficiënt werken.

7. ECG apparatuur

De praktijk zal deelnemen aan een Pilot ECG in eerste lijn vanuit het Rijnstate. Er wordt een pilot uitgerold waarbij er ECG 's in de eerste lijn worden gemaakt die beoordeeld kunnen worden door een cardioloog van het Rijnstate.

8. Reizigersadvisering door assistentes

De assistentes zullen een deel van de taken m.b.t. het reisadvies gaan overnemen. Eerst zullen ze hier voor de juiste nascholingen volgen.

9. Praktijkruimte veranderingen

Een aantal veranderingen in de praktijk zijn reeds doorgevoerd. Zo is de vijver verwijderd en zijn er subtiele veranderingen in de wachtkamer. In 2018 willen we de praktijk een nieuwe look geven. Ook willen we gaan kijken of het glaswerk bij de assistentebalie veranderd kan worden i.v.m. gehorigheid in de wachtkamer. Meer praktijkruimte is een lange termijn wens.

10. Wachtkamerscherf

Maart 2018 zal er een scherm in de wachtkamer komen. Hierdoor weten patiënten meer duidelijk waar belangrijke informatie te vinden is in de wachtkamer.