



BELEIDSPLAN 2019-2022

Huisartsenpraktijk Van Teeffelen & Lutken - Van
Mierlo

Esther Feron
praktijkmanager
01-04-2020

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Onze missie & visie	4
1.1 Visie.....	4
1.2 Missie	4
1.3 Kwaliteit	4
1.4 Opleiden.....	4
1.5 Samenwerken	5
2. De praktijkorganisatie	6
2.1 Patiëntenpopulatie	6
2.1.1 Achterstandswijken.....	6
2.2 Praktijkmedewerkers	8
2.3 Software.....	8
2.4 Indeling spreekuren	9
2.5 Telefonische bereikbaarheid.....	9
2.6 Het pand.....	10
3. De zorgverlening	11
3.1 Vormen van zorgaanbod.....	11
3.2 Zorgprogramma's.....	11
3.2.1 Chronische zorg.....	11
3.2.2 Ouderenzorg	12
3.2.3 Geestelijke gezondheidszorg	12
3.3 E-health	12
3.4 Aanvullend zorgaanbod	12
4. Kwaliteit	13
4.1 Beleid en organisatie.....	13
4.2 Personeel en nascholing	13
4.3 Beheer dossier en documenten	13
4.4 Privacy en veiligheid.....	14
4.5 Protocollen beheer	14
5. Communicatie intern en zorgverleners	15
6. Communicatie naar patiënten	15
6.1 Mondelinge informatie	15
6.2 Website	16

6.3 NHG patiënteninformatie	16
6.4 Wachtkamerschermin	16
7. Klachten, fouten en incidenten	17
7.1 Klachten	17
7.2 Veilig incidenten melden (vim)	17
7.3 Positief incidenten melden (pim)	17
8. Beleidsdoelstellingen	18
8.1 Beleid bedrijfsvoering	18
8.2 Beleid patiëntenzorg	18
8.3 Beleid medewerkers	18

Inleiding

Voor u ligt het eerste beleidsplan van de huisartsenpraktijk Van Teeffelen & Lutken – van Mierlo, een duo-praktijk in het centrum van Oosterhout. Met dit plan willen wij een beeld schetsen van het beleid voor de komende drie jaar.

De maatschap Van Teeffelen en Lutken – van Mierlo is ontstaan in het jaar 2001. In 2014 is de praktijk verhuisd naar het gezondheidscentrum Slotjesveste van De Riethorst Stromenland alwaar twee huisartsenpraktijken zijn gevestigd, een apotheek, fysiotherapie, podotherapie, specialist orthopedische hulpmiddelen, diëtist, psycholoog, ergotherapie, een prikpost van Star-SHL en een expertise centrum wondzorg. Er is een verpleeghuis met revalidatie voorziening en een uitgebreid aanbod van eerstelijnsvoorzieningen.

Het beleidsplan omschrijft onze missie, visie en kwaliteitszorg. Er wordt omschreven welke protocollen en richtlijnen we hanteren om de gangbare standaarden en richtlijnen van de huisartsenzorg in onze zorgverlening toe te passen. In dit beleidsplan wordt de interne en externe communicatie weergegeven, geeft inzicht in de uitgangspunten die wij bieden voor kwaliteit en veiligheid en in het laatste hoofdstuk vindt u de beleidsdoelstellingen voor de komende drie jaar.

Het beleidsplan wordt eens per drie jaar geëvalueerd en daar waar nodig bijgesteld.

Esther Feron, praktijkmanager.
Oosterhout, 2020.

1. Onze missie & visie

1.1 Visie

In onze huisartsenpraktijk leveren wij kwalitatief hoogwaardige huisartsgeneeskundige zorg. Deze zorg wordt geleverd op basis van een goede zorgverlener-patiëntrelatie door middel van een vertrouwensband tussen patiënt en alle leden van ons team. Wij bieden laagdrempelige zorg met een duidelijk zichtbare structuur zodat de goede zorg gewaarborgd blijft.

1.2 Missie

Om kwalitatief hoogwaardige huisartsgeneeskundige zorg te kunnen leveren is samenwerking met andere disciplines erg belangrijk. Sinds 2006 zocht de praktijk een nieuwe huisvesting en in 2014 verhuist de huisartsenpraktijk wegens o.a. ruimtegebrek en hygiëne naar een nieuwe praktijkruimte. Derhalve is de praktijk verhuisd naar De Slotjesveste, een gezondheidscentrum in het centrum van Oosterhout, wat de huisartsen mede opgericht hebben.

Goede zorg wordt gekenmerkt door te werken volgens de richtlijnen van de NHG¹ en de geldende wetgeving. In de praktijk maken we gebruik van protocollen, triëren de assistenten waardoor zij op grond van de gedane triage zelfstandig NHG erkende adviezen kunnen geven of afspraken kunnen inplannen bij de huisarts. Binnen de praktijk handhaven we een duidelijke en overzichtelijke structuur die via diverse kanalen wordt gecommuniceerd naar de patiënten. Zo is bijvoorbeeld de telefoon in de ochtend altijd door twee assistenten bemand voor onder andere vragen, het maken van afspraken en het doorgeven van uitslagen en is er in de middag een antwoordapparaat met keuzemenu waardoor de assistente tijd heeft om haar eigen spreekuur te houden.

Wij streven ernaar om de deskundigheid door te geven door middel van het aanbieden van opleidingsplaatsen voor doktersassistenten, praktijkondersteuners en huisartsen in opleiding.

Wij hechten veel waarde aan een goede vertrouwensband tussen patiënt en zorgverlener. Om deze te kunnen waarborgen hechten wij er veel waarde aan om goed naar de patiënt te luisteren, de hulpvraag te ontdekken en deze door middel van onze deskundigheid te beantwoorden, verhelpen, of indien noodzakelijk door te verwijzen naar een andere behandelaar in wie wij vertrouwen hebben. Tevens hechten wij veel waarde aan de relatie in het onderlinge teamverband. Hierin willen wij graag eenheid bereiken en behouden. Dit wordt bewerkstelligd door dagelijks samen een koffiepauze in te lassen en gezamenlijk te lunchen. Jaarlijks is er een opruim-dag in de huisartsenpraktijk en wordt er een teamuitje georganiseerd.

1.3 Kwaliteit

Onze zorg is gebaseerd op professionele standaarden en richtlijnen van bijvoorbeeld de NHG en LHV². Maar ook met name op good practise. Alle protocollen en daarbij behorende formulieren zijn voor alle medewerkers terug te vinden in office365, alwaar alle medewerkers door middel van een mailadres toegang tot hebben. Door een kwaliteitscirkel op te zetten blijven alle protocollen up to date.

1.4 Opleiden

De doktersassistenten leiden jaarlijks minimaal een doktersassistente in opleiding op. Hierdoor hopen wij een bijdrage te kunnen leveren aan de toekomst van de huisartsenpraktijken. Onlangs hebben wij tevens een praktijkondersteuner somatiek opgeleid welke succesvol haar diploma heeft mogen behalen in juli 2019.

¹ Nederlandse Huisartsen Genootschap

² Landelijke Huisartsen Vereniging

1.5 Samenwerken

De huisartsenpraktijk is aangesloten bij de Zorggroep Oosterhout en Omstreken (Zorroo). Dit is een regionaal samenwerkingsverband tussen circa 70 huisartsen. Zorroo is verantwoordelijk voor opzetten en faciliteren van de zorgprogramma's binnen de huisartsenpraktijk ten aanzien van de chronische zorg, GGZ-zorg en ouderenzorg. Er is een MDO ouderenzorg en MDO GGZ. Sinds 1 januari 2017 is de Huisartsenpost Oosterhout ook onderdeel van Zorroo. In de ANW³-uren wordt er waargenomen door de Huisartsenpost Oosterhout. Door de zorggroep wordt er anderhalvezijnszorg op diverse gebieden aangeboden, te weten uro-gynaecologie en chirurgische ingrepen. Uitbreiding van de anderhalvelijns zorg volgt in de toekomst.

Voor de continuïteit van de huisartsenzorg maken wij deel uit van de Hagro Noord. De Hagro bestaat uit vijf huisartsenpraktijken, te weten: huisartsenpraktijk De Lange & Van Dongen, praktijk Haverkamp & Bastick, praktijk Steltenpool, praktijk Kerklaan & Peeters en de huisartsenpraktijk van Teeffelen en Lutken – van Mierlo.

De praktijk heeft tevens samenwerkingsverbanden met de Volckaert en De Riethorst Stromenland, thuiszorgorganisaties, o.a. Thebe. Met alle zorgverleners binnen het gezondheidscentrum werkt de huisartsenpraktijk samen, dit zijn de Benu-apotheek, ECW (Expertise Centrum Wondzorg), de diëtiste, psychologen, Livit, podotherapie en de fysiotherapie van zowel De Riethorst Stromenland als Braaksma en François.

³ ANW Avond nacht en weekend

2. De praktijkorganisatie

De huisartsenpraktijk heeft in 2014 het huidige pand betrokken, een centrale locatie in het centrum van Oosterhout. In het gezondheidscentrum zijn meerdere disciplines terug te vinden. De huisartsen waren nauw betrokken bij de oprichting van De Slotjesveste. Momenteel wordt de huisvesting passend tot krap ervaren en is er geen ruimte tot uitbreiding. Het is soms zoeken naar een ruimte en indien de praktijk weer gaat opleiden is hier onvoldoende ruimte voor. Verder wordt de huisvesting als prettig ervaren.

De huisartsenpraktijk Van Teeffelen en Lutken-Van Mierlo bestaat uit 11 medewerkers. Er is een maatschap van twee praktijkhoudende huisartsen aangevuld met een huisarts op ZZP-basis. De huisartsen hebben vier doktersassistenten in dienst, dit vergroot de flexibiliteit van de bezetting aan de front- en backoffice. Er is een praktijkondersteuner somatiek werkzaam en twee praktijkondersteuners-GGZ zijn gedetacheerd via Indigo en ProPraktijksteun en houden spreekuur in de praktijk. Eenmaal per maand houdt de specialist oudergeneeskunde spreekuur in de praktijk. Ten slotte is er sinds een jaar een praktijkmanager in dienst.

2.1 Patiëntenpopulatie

In navolgende tabel wordt het patiëntenaantal van de afgelopen 2 jaar weergegeven:

Patiënten aantal huisartsenpraktijk Van Teeffelen en Lutken-Van Mierlo		
01-01-2018	01-01-2019	01-01-2020
3576	3502	3478

Tabel 1: Patiëntenpopulatie

Omdat de huisartsenpraktijk één organisatie is worden de patiënten niet op naam van 1 van de huisartsen ingeschreven maar vallen de patiënten onder de zorg van beide praktijkhoudende huisartsen. De leeftijdsspreiding ten opzicht van inwoners van Nederland, Noord-Brabant en Oosterhout is te herleiden in tabel 2 Leeftijdsspreiding.

2.1.1 Achterstandswijken

Ingeschreven patiënten binnen de huisartsenpraktijk komen jaarlijks gemiddeld 4,4 keer bij de huisarts. In achterstandswijken is dat soms wel 20 tot 50 keer per jaar. De huisartsenpraktijk had op 01-01-2019 in totaal 298 patiënten wonende in achterstandswijken binnen Oosterhout. Dit komt neer op een percentage van 8,5%.

Gebied	Totaal	0-19jaar	%	20-39 jaar	%	40-59 jaar	%	60-79 jaar	%	80+	%
Nederland	17.183.084	3.810.656	22.2	4.255.083	24.8	4.798.491	27.9	3.539.940	20.6	778.914	4.5
Noord-Brabant	2.529.286	545.483	21.6	605.274	23.9	717.794	28.4	541.590	21.4	118.145	4.7
Oosterhout	49.907	10.939	24.4	10.702	21.4	14.087	28.2	12.110	24.3	2.615	5.2
Wijk Slotjes	7.513	1.366	18.2	1.901	25.3	2.043	27.2	1.748	23.3	455	6.1
Wijk Centrum	5.420	636	11.7	1.089	20.1	1.309	24.2	1.619	29.9	767	14.2
Huisartsenpraktijk	3.469	707	20.4	788	22.7	953	27.4	837	24.1	184	5.3

Tabel 2: Leeftijdsspreiding

Bron: BRP-bestand, gemeente Oosterhout.

2.2 Praktijkmedewerkers

In onderstaande tabel is inzichtelijk gemaakt welke functies op welke dagen werkzaam zijn.

FUNCTIE	DAG	UUR
Praktijkhoudend huisarts	Ma-di-do-vrijdag	>40 uur
Praktijkhoudend huisarts	Ma-di-wo-vrijdag	>40 uur
Huisarts ZZP	Di-wo-do	16
Doktersassistente 1	Ma-di-wo	20
Doktersassistente 2	Ma-wo-vrijdag	24
Doktersassistente 3	Do-vrijdag	16
Doktersassistente 4	Di-do	16
Poh-S	Ma-di-wo-do	28
Poh-GGZ 1	dinsdag	4
Poh-GGZ 2	Ma-vrijdag	12
Manager	Donderdag	6

Tabel 3: praktijkmedewerkers

2.3 Software

Er wordt met verschillende systemen gewerkt binnen de huisartsenpraktijk. Deze systemen zijn onder te verdelen in software t.b.v. patiënten, personeel en zorgverleners.

- **Patiënten**

- Medicom

De huisartsenpraktijk werkt met het huisartseninformatiesysteem (his) Medicom. Dit systeem is gekoppeld aan de andere huisartsenpraktijken binnen de Hagro (huisartsengroep) zodat er inzicht is in de patiëntendossiers tijdens waarneming. De huisartsenpost werkt het Hapicom, dit is tevens gekoppeld met het his van de praktijk. De papieren dossiers zijn opgeslagen in het archief binnen de praktijk. Indien een patiënt overlijdt dan wordt het papieren dossier overgeheveld naar het overleden archief en opgeborgen voor minimaal 15 jaar. Met het oog op de continuïteit van zorg worden de medische dossiers overgedragen bij uitschrijving van een patiënt aan de nieuwe huisarts. Het digitale archief wordt elektronisch overgedragen en het papieren archief per aangetekende post. Binnen Medicom zijn er externe toepassingen naar andere software programma's ten behoeve van de kwaliteit en continuïteit van zorg:

- Vitalhealth (KISS)

Vitalhealth is een informatie uitwisselingssysteem om de samenwerking tussen de zorgverleners van de patiënt te verbeteren. Hierin heeft de zorgverlener de beschikking over diverse modules zoals diabetes, CVRM, COPD en astma, GGZ en de ouderenzorg. Daarnaast is het een bron van informatie omtrent statistieken.

- Mijn Zorroo

Hier zijn leefstijl programma's in te vinden voor patiënten, de betrokken zorgverlener kan hier onder andere een verwijzing maken voor patiënten die graag willen stoppen met roken. Tevens is er de mogelijkheid om via een beveiligde verbinding te communiceren met aangesloten externe zorgverleners.

- Star-SHL

Star-SHL heeft diverse oproepsystemen, waartoe de zorgverlener toegang heeft om te kijken wanneer de oproep plaatsvindt. Het Star-SHL roept op en prikt patiënten voor bijvoorbeeld schildkliercontrole, hartfalen en/of nierfalen. Ook roept de Star-SHL de diabetes patiënten op voor de driemaandelijkse bloedafname en elke 2 jaar voor een fundusfoto. De CVRM patiënten worden jaarlijks opgeroepen door het Star-SHL.

- E-health

De patiënten hebben de mogelijkheid om online gezondheidszaken te regelen via de computer. Zo kunnen patiënten online een afspraak inplannen in de agenda van de huisarts, assistente en/of praktijkondersteuner somatiek. Tevens kunnen de patiënten hun dossier inzien via mijngezondheids.net en een vraag stellen aan de huisarts via beveiligde mail of een herhaalrecept aanvragen.

- Welch allyn

De spirometer en de 24-uurs meter zijn voorhanden in de praktijk met de software van Welch Allyn. Hiermee worden door de poh-s regelmatig een spirometrie uitgevoerd met de COPD en astma patiënten en kan zorg op maat worden afgestemd. Ook worden op indicatie 24-uurs metingen bij patiënten afgenomen en beoordeeld door de huisarts.

- **Personeel**

Sinds 2019 is office365 geïnstalleerd op alle computers in de huisartsenpraktijk. Dit is het digitale communicatiemiddel van de huisartsenpraktijk. Er zijn zakelijke emailadressen aangemaakt voor de functies van de medewerkers in de praktijk en de huisartsen. In office365 zijn groepen aangemaakt en hebben de betreffende medewerkers toegang tot de groepen en bijbehorende documenten.

- **Zorgverleners**

Het hard-copy verwijzen van patiënten is de afgelopen jaren sterk afgenomen en de verwachting is dat dit tot nihil zal dalen. Verwijzen van en overleggen over patiënten door externe zorgverleners gaat tevens via Zorgdomein, zorgmail en siilo.

2.4 Indeling spreekuren

De indelingen van de agenda's hebben een standaard lay-out binnen het his. Dit kan individueel worden aangepast. Het consult bij de huisarts is normaliter ongeveer 5 patiënten per uur. Op aanvraag van de patiënt of op initiatief van de assistente kan er een dubbel consult worden ingepland. De agenda's zijn standaard ingepland met spreekuur-, overleg- en visitetijden. Tevens wordt er met kleuren gewerkt in de agenda zodat binnen een oogopslag te zien is waartoe de afspraak voor is. De kleuren en bijbehorende taak is als volgt:

Kleur	Taak
Rood	Visite of spoed
Groen	Terugbellen
Roze	To do
Donkerblauw	Visite sociaal nog in te plannen
Geel	Doorgeven; ter info Bij poh afspraak 24u meting
Lichtblauw	Langdurig consult Bij poh afspraak spirometrie

Tabel 4: Kleurencodes

Indien er ingrepen, lange gesprekken en speciale consulten (bv van de praktijkondersteuner DM, CVRM, EAI ect) worden gepland zijn hier afwijkende tijden voor gereserveerd. Zo heeft iedere huisarts ook zijn eigen aandachtsgebied.

2.5 Telefonische bereikbaarheid

De huisartsenpraktijk is op alle werkdagen bereikbaar van 8.00uur tot 17.00uur. De praktijk is aangesloten op een telefooncentrale met een keuzemenu. De patiënt kan navigeren naar de

volgende opties: 1. Spoedlijn, 2 herhaalreceptenlijn, 3 assistente en keuze 4 is intercollegiaal overleg. Tijdens nascholingen en vakanties wordt er waargenomen door de huisartsenpraktijken van de Hagro. In de ANW-uren kunnen de patiënten voor spoedzorg terecht bij de huisartsenpost. Indien de telefooncentrale een storing heeft is het ingeregeld dat de spoedlijn wordt doorgeschakeld naar de mobiele telefoon van de huisarts. Dit maakt dat de continuïteit van zorg blijft gewaarborgd.

2.6 Het pand

De huisartsenpraktijk is gevestigd in het gezondheidscentrum Slotjesveste in de wijk Slotjes te Oosterhout. Slotjesveste is een zorglocatie van de Riethorst Stromenland en heeft vanaf de eerste verdieping 75 zorgappartementen voor mensen die langdurige zorg nodig hebben of tijdelijk revalideren. Het pand is goed toegankelijk, ook voor minder validen. Een goed bereikbare locatie en er is voldoende parkeergelegenheid. De huisartsenpraktijk heeft een gedeelde ingang met huisartsenpraktijk Jongsma en Nouwens en via de wachtkamer is het gezondheidscentrum inpandig bereikbaar. De praktijk heeft 5 spreekkamers voor de huisartsen, praktijkondersteuner en assistenten. Er is een frontoffice welke is afgeschermd van de backoffice met een schuifdeur en een schuifraam om de patiënten aan de balie te woord te staan, in de backoffice zijn 2 werkplekken en is de koffieruimte gesitueerd. Vanuit de backoffice is een extra kamer bereikbaar alwaar een laboratorium is gesitueerd. Hier worden onder andere urines gecontroleerd en op verzoek van de huisarts kan bij een patiënt de CRP⁴ worden afgenomen. Beheer en reiniging van de ruimtes zijn vastgelegd in protocollen en er komt tweemaal per week een interieurverzorgster.

De overige disciplines gevestigd in de Slotjesveste zijn:

- Benu Apotheek Slotjesveld
- Fysiotherapie Braaksma & Francois
- Podotherapie Wervenschot
- Livit Orthopedie
- Star-SHL (prikpost)
- Expertisecentrum Wondzorg
- Dienst Behandeling en Begeleiding
- Star-SHL prikpost

⁴ CRP: C-reactive protein zogenaamd acute fase-eiwit. CRP wordt geproduceerd door de lever en afgegeven in de bloedbaan. Na het ontstaan van een ontsteking neemt de hoeveelheid CRP in het lichaam binnen een paar uur toe. Hierdoor is CRP waardevol voor het vaststellen van de aanwezigheid van een ontsteking of om het effect van een medische behandeling op de ontsteking te volgen.

3. De zorgverlening

De huisartsenpraktijk biedt zorg aan de ingeschreven patiënten waarbij de eerste opvang bestaat uit alle gezondheidsklachten. Voor de meeste klachten bestaat het zorgaanbod uit diagnosticeren en behandelen. Bij slechts een beperkt deel van de klachten wordt er verwezen naar externe zorgverleners. Dit is bij specialistische of minder voorkomende klachten. Er wordt ook begeleiding geboden aan de patiënt of aan diens naasten.

De zorg wordt voornamelijk geboden aan de patiënten in Oosterhout, Den Hout en Oosteind. De huisartsenpraktijk staat open voor nieuw in te schrijven patiënten.

3.1 Vormen van zorgaanbod

De volgende vormen van zorgaanbod worden binnen de huisartsenpraktijk geboden:

Type:	Reden:
Consult	Klacht bespreken op de praktijk
Dubbel consult	Meerdere klachten of psychische klachten bespreken op de praktijk
Telefonisch consult	Een lichamelijk onderzoek is niet nodig, advies wordt gegeven, ook bijvoorbeeld voor uitslagen.
Visite	De patiënt is niet capabel om naar de praktijk te komen, de zorgverlener legt een visite aan huis af.
E-consult	Voor algemene vragen van patiënten, via MGN (MijnGezondheids.Net)

Tabel 5: Zorgaanbod

De zorgvragen kunnen zowel door de patiënt gevraagd worden alsook door de assistente of op verzoek van de huisarts. In samenspraak met de patiënt wordt de zorg op maat geboden.

3.2 Zorgprogramma's

Een zorgprogramma is een samenhangend aanbod van behandelingen gericht op preventie en gebaseerd op kwaliteitsafspraken voor een groep patiënten met dezelfde aandoening. Het programma beschrijft de gewenste kwaliteit van zorg en het proces van samenwerking rondom de patiënt. Er zijn zorgprogramma's beschikbaar voor de chronische zorg, ouderenzorg en op het gebied van geestelijke gezondheidszorg. Er wordt toegewerkt naar een "zorgprogramma Integrale Zorg 2020". De praktijkondersteuner somatiek heeft een grote rol in het bieden van de zorg en begeleiding rondom de patiënten in de chronische zorgprogramma's en de ouderenzorg. Zij werkt nauw samen met de huisartsen en wordt op enkele gebieden geassisteerd door de doktersassistente. De zorggroep organiseert regelmatig scholingen om de kennis en kunde over de behandeling van chronische aandoeningen hoog te houden.

3.2.1 Chronische zorg

Een chronische aandoening is een onomkeerbare aandoening, zonder zicht op (volledig) herstel en met vaak een lange duur van ziekte. Er wordt bij vier aandoeningen chronische zorg verleend binnen de huisartsenpraktijk. Te weten bij: DM⁵-patiënten, CVRM⁶-patiënten, (astma en) COPD⁷ patiënten. Tevens wordt zorg verleend bij psychische en psychosociale problemen, de GGZ-zorg.

⁵ DM: Diabetes Mellitus

⁶ CVRM: Cardio Vasculair Risico Management

⁷ COPD: Chronic Obstructive Pulmonary Disease; dit is een verzamelnaam voor Chronische bronchitis of longemfyseem.

3.2.2 Ouderenzorg

Dit programma heeft als doel om zorg op maat te bieden aan ouderen om zoveel mogelijk grip te houden op het eigen leven. Ouderen, kwetsbare ouderen kunnen problemen ervaren op meerdere gebieden, bijvoorbeeld (chronische) ziekten, beperkingen in mobiliteit, vergeetachtigheid, somberheid, eenzaamheid en hebben soms hulp nodig bij het regelen van praktische zaken. Het is belangrijk om deze problemen op tijd te ontdekken en aan te pakken voordat het probleem groter wordt. In dit zorgprogramma werken diverse zorgverleners samen om de zorg zo goed mogelijk te regelen en af te stemmen op de persoonlijke situatie.

3.2.3 Geestelijke gezondheidszorg

Geestelijke gezondheidszorg wordt geboden door persoonsgerichte zorg te bieden aan volwassenen en laagdrempelige jeugdzorg op het gebied van de geestelijke gezondheidszorg en welbevinden. Voor de jeugd is er een poh-jeugd in Oosterhout waar korte lijnen mee worden onderhouden.

3.3 E-health

De patiënten hebben de mogelijkheid om zaken online te regelen. Zoals bijvoorbeeld het maken van een online afspraak via de website. Tevens kan een e-consult worden aangevraagd via MGN. Er zijn via de zorggroep ook gratis online zelfhulptrainingen beschikbaar voor de patiënten, via Minddistrict. Deze trainingen zijn op het gebied van geestelijke gezondheid. Speciaal ontwikkeld voor mensen die zelf willen werken aan veranderingen in de persoonlijke situatie maar niet met een hulpverlener willen of kunnen praten.

3.4 Aanvullend zorgaanbod

O.a. therapeutisch zorg:

- Oogboring
- Spiraal plaatsen / verwijderen
- Implanon plaatsen / verwijderen
- Injectie (zowel subcutaan als intramusculair)
- Kleine chirurgische ingrepen
- Wondzorg
- Vervanging ziekenhuiszorg (bv hechtingen verwijderen, injecteren)
- Cryotherapie van verrucae en andere goedaardige huidaandoeningen.

O.a. diagnostische zorg:

- Spleetlamponderzoek
- Doppler Enkel Arm Index
- 24uurs bloeddrukmeting
- Spirometrie

4. Kwaliteit

De huisartsenpraktijk streeft ernaar kwalitatief hoogwaardige zorg te leveren volgens de richtlijnen van de NHG⁸. Dit wordt onder andere gerealiseerd door het volgen van nascholingen en trainingen door het personeel en door het borgen van processen binnen de praktijk middels een kwaliteitssysteem. Daarnaast vormen wet en regelgeving en geldende gedrags- en beroepsnormen dwingende kaders.

4.1 Beleid en organisatie

Het beleid wordt beschreven in dit plan en verder uitgewerkt door het vastleggen van procedures en het ontwikkelen van protocollen en werkafspraken. Tezamen vormt dit de basis voor ons kwaliteitsmanagement systeem. In dit plan is een visie geformuleerd welke richting moet geven aan onze activiteiten. Naast het ontwikkelen en formuleren van het beleid gaat het ook om het meten en structureel verbeteren van zorg. Jaarlijks zullen wij vanaf 2020 de door ons ondernomen activiteiten en behaald resultaten formuleren in een jaarverslag.

4.2 Personeel en nascholing

De huisartsenpraktijk is een kleine organisatie met een eenvoudige structuur. Het niveau van zorg valt of staat met goed personeel. De praktijk werkt uitsluitend met professionele medewerkers. Alle medewerkers hebben een gericht opleiding genoten. De medewerkers volgen scholingen die gerelateerd zijn aan hun werkzaamheden en bevoegdheden. Elk werkoverleg wordt er een e-learning voorbereid en gezamenlijk besproken, driemaal per jaar worden gesprekken opgenomen en besproken met de huisarts c.q. manager.

Elk jaar worden met elke medewerker van de huisartsenpraktijk beoordelings- en functioneringsgesprekken gehouden. De wensen van beide partijen worden besproken en hiervan wordt een verslag gemaakt en bewaard in het personeelsdossier.

4.3 Beheer dossier en documenten

Patiëntdossiers:

De huisartsenpraktijk maakt gebruik van het huisartseninformatiesysteem Medicom. Via Medicom maken wij gebruik van een heel aantal mogelijkheden van het systeem. Zoals SOEP⁹-registratie, ICPC¹⁰codering, probleem- en episodelijst, verwijsbrieven uitschrijven, medicatie voorschrijven, medicatieoverzicht, agendabeheer en zorg protocollen. De communicatie met externe zorgverleners, zoals onder andere apotheek, specialisten, bloedsuitslagen ect geschiedt via Edifact. Het papierenarchief is aanwezig in de praktijk, dit wordt echter niet meer aangevuld. Alle hard-copy post wordt tegenwoordig gescand in Medicom gezet.

Office365:

In ons zakelijke office systeem zijn er groepen aangemaakt waardoor diverse functies inzage hebben in bepaalde documenten. Voor de personeelsdossiers is de groep P&O bijvoorbeeld aangemaakt. Hierin zijn de verslagen van de functioneringsgesprekken te vinden en de beoordelingsgesprekken. Hierin hebben de huisartsen en manager toegang, voor de groep algemeen hebben alle medewerkers toegang. Hier zijn alle protocollen en richtlijnen terug te vinden alsmede ook de agenda's en notulen van de werkoverleggen.

⁸ Nederlandse Huisartsen Genootschap

⁹ Suggestief Objectief Evaluatie Plan

¹⁰ International Classification of Primary Care

4.4 Privacy en veiligheid

Er is een privacyreglement waarin is vastgelegd hoe er wordt omgegaan met patiëntgegevens. Het reglement is opgesteld met het doel de patiënten te informeren over de rechten en plichten geldend op grond van de AVG¹¹ en WGB¹².

Om te werken op de computers binnen de praktijk zijn wachtwoorden nodig om de schermbeveiliging op te heffen. Om in Medicom te kunnen werken heeft elke medewerker zijn eigen unieke inlognaam en wachtwoord. Het streven is om in de toekomst uitsluitend met de UZI-pas te gaan werken.

De fysieke dossiers zijn opgeslagen in een archiefkast en worden niet meer aangevuld en zullen hierdoor langzaam in omvang afnemen. Voor vernietiging van privacygevoelige informatie is er een speciale container welke maandelijks geleegd wordt door een daarvoor gespecialiseerd bedrijf. Deze container wordt gedeeld met huisartsenpraktijk de Jongsma en Nouwens.

4.5 Protocollen beheer

Het beheer van de protocollen, werkafspraken en procedures is een veelomvattend proces. Naast de totstandkoming van documenten moeten deze ook voor alle medewerkers toegankelijk zijn en per periodiek gereviseerd worden. Alle protocollen zijn te vinden in de gezamenlijke onedrive van het office365 pakket. Jaarlijks worden de protocollen besproken tijdens de medewerkersoverleggen.

¹¹ Algemene verordening gegevensbescherming

¹² Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst

5. Communicatie intern en zorgverleners

Interne overlegstructuur

Intern overleg vindt plaats binnen de medewerkers van de huisartsenpraktijk. De huisarts en assistente hebben dagelijks overleg alsook de huisarts en praktijkondersteuner somatiek. Ongeveer eenmaal per zes weken wordt er een groot overleg gepland. Bij het overleg is het streven dat alle medewerkers, assistenten, praktijkondersteuner somatiek, de huisartsen en praktijkmanager aanwezig zijn. De onderwerpen worden vooraf geagendeerd en van elk overleg wordt een verslag gemaakt. De notulen zijn voor ieder toegankelijk via office365.

Externe overlegstructuur

In de navolgende tabel is de externe overlegstructuur weergegeven:

Wat	Discipline	Frequentie
FTO¹³/ DTO¹⁴	Huisartsen en apotheek	4 maal per jaar
MDO¹⁵ Ouderen	Huisarts, praktijkondersteuner-s en specialist ouderengeneeskunde, ergotherapeut, fysiotherapeut, Thuiszorg (Thebe, De Volckaert, De Riethorst Stromenland).	6 maal per jaar
MDO GGZ	Huisarts, Psycholoog, Psychosomatisch fysiotherapeut, Kentron, Jeugdarts, psychiater (2x per jaar)	6 maal per jaar
Hagro	Huisartsen uit de waarneemgroep	8 maal per jaar

Tabel 6: Overleggen

6. Communicatie naar patiënten

De meest gebruikte manier van informatievoorziening is de mondelinge informatie voor patiënten door de praktijkmedewerkers. Dit gebeurt doorgaans aan de balie of aan de telefoon. De verstrekte informatie is gebaseerd op onze protocollen, procedure, overleggen, folders en/of ervaringen. Daarnaast wordt bij de informatievoorziening naar patiënten gebruik gemaakt van diverse communicatiemiddelen die afhankelijk van de aard van communicatie kunnen worden ingezet. Vaak wordt voor dezelfde informatie gebruik gemaakt van verschillende communicatie bronnen. Bijvoorbeeld de praktijksluitingen worden gepubliceerd op het wachtkamerscherm, website en in het lokale streekblad.

6.1 Mondelinge informatie

Naast de persoonlijke informatieverstrekking is er ook mondelinge informatieverstrekking via het antwoordapparaat. Wie het algemene nummer van de praktijk belt, krijgt een antwoordapparaat wat mensen door een keuzemenu leidt. Het antwoordapparaat wordt tijdens de praktijksluiting ook gebruikt voor meldingen over openingstijden en waarneming. Hierop kan slechts een beperkte hoeveelheid informatie worden weergegeven dus het is belangrijk dat de informatie duidelijk is. Tevens wordt vermeld dat de gesprekken kunnen worden opgenomen voor trainingsdoeleinden.

¹³ Farmacotherapeutisch overleg

¹⁴ Diagnostisch Toets overleg

¹⁵ Multidisciplinair overleg

6.2 Website

De website heeft diverse onderdelen en zo ook verschillende functionaliteiten. Allereerst is de website een bron van informatievoorziening waarop de contactgegevens gepubliceerd zijn. De patiënten worden op de hoogte gehouden van belangrijke ontwikkelingen, bijvoorbeeld wijzigingen in het personeel en hierop worden de vakantiesluitingen ook weergegeven.

Via de website kunnen formulieren digitaal worden ingevuld, het inschrijfformulier voor aanmelding nieuwe patiënten en het klachtenformulier.

Tevens bestaat via de website de mogelijkheid tot het maken van een online afspraak in de agenda van de huisarts, assistente en/of praktijkondersteuner.

6.2.1 Linken website

Er is een link naar **thuisarts.nl** gepubliceerd zodat de meest recente medische informatie binnen handbereik beschikbaar is voor patiënten. Er is ook een link naar **apotheeek.nl**, te gebruiken indien bezoekers informatie willen over medicatie.

Er is via de website een link beschikbaar om in te loggen in **MGN**. Daarin kunnen patiënten een deel van hun dossier inzien, vragen stellen (e-consult), herhaalrecepten aanvragen en een medicatieoverzicht printen.

Via de website kunnen de bezoekers een tip of klacht indienen. Hiervoor dienen zij het 'tip of klachtenformulier' in te vullen. Mochten de bezoekers meer informatie willen hoe een klacht in te dienen bij de geschillencommissie dan kan er worden doorgelinkt via de site naar de SKGE (stichting klachten en geschillen eerstelijnszorg), hiervan zijn ook folders in de praktijk ter beschikking voor de patiënten.

6.3 NHG patiënteninformatie

Het Nederlandse huisartsengenootschap (NHG) geeft door middel van thuisarts.nl ziektebeschrijvingen en patiënteninformatie uit. Tijdens het contact met de patiënt kan verwezen worden naar deze website en eventueel ter aanvulling op het consult of bij gegeven advies wordt relevante informatie gemaïld en/of meegegeven aan de patiënt.

6.4 Wachtkamerscherf

Op het wachtkamerscherf wordt actuele praktijkinformatie geplaatst, bijvoorbeeld zwangerschapsverlof, stagiaire en vakanties / nascholingen. Indien er (landelijk) actuele medische zaken aan de orde zijn worden hiervan nieuwsfeeds geplaatst op het wachtkamerscherf. Dit geldt tevens voor algemene seizoensgebonden medische informatie zoals bijvoorbeeld hooikoorts in het voorjaar/zomer.

7. Klachten, fouten en incidenten

In het kader van kwaliteitsverbetering worden klachten, fouten en incidenten op gestructureerde wijze besproken, bestudeerd en verwerkt. Door kritisch naar de handelswijze te kijken wordt getracht te voorkomen dat het incident nogmaals voorkomt. Calamiteiten (iedere niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op kwaliteit van zorg en die heeft geleid tot de dood of ernstige schadelijke gevolgen voor een patiënt) worden gemeld aan de Inspectie van Volksgezondheid, dit is een wettelijke verplichting.

7.1 Klachten

De huisartsenpraktijk participeert in de regionale klachtenregeling Nederland Zuid. In de huisartsenpraktijk wordt uiterste best gedaan om zo goed mogelijke medische zorg te verlenen. Toch kan het gebeuren dat patiënten over bepaalde zaken minder tevreden zijn. Wanneer zij een klacht willen indienen is er een klachtenformulier beschikbaar. Dit kan digitaal, bijvoorbeeld via de website of mondeling. Het klachtenprotocol geeft de medewerkers duidelijk inzicht hoe om te gaan met een klacht. Mocht er een klacht zijn wordt dit altijd besproken met het team, al dan niet geanonimiseerd. Klachten proberen wij te behandelen als een advies om de praktijk te verbeteren.

7.2 Veilig incidenten melden (vim)

Incidenten zijn alle niet-beoogde of onverwachte gebeurtenissen die niet volgens verwachting verlopen en een ongewenste uitkomst hebben. Er zijn ook bijna-incidenten die net goed aflopen en waarbij de patiënt geen schade heeft, juist die incidenten zijn ook de moeite waard om gemeld te worden omdat deze ook een potentieel risico bevatten. Vimmen is een procedure voor het intern melden en registreren, onderzoeken en analyseren van (bijna) incidenten. De procedure is veilig, dat wil zeggen dat de bescherming van de persoonsgegevens van de patiënt geborgd zijn en dat de gegevens in beginsel niet gebruikt kunnen worden als bewijs of als basis voor disciplinaire maatregelen tegen een zorgverlener. In de procedure wordt beschreven dat binnen de huisartsenpraktijk:

1. De incidenten in kaart worden gebracht en ten behoeve van het uitvoeren van de analyse worden gemeld;
2. Incidenten, met inschakeling van de daarbij betrokken collega's en overige betrokkenen worden onderzocht;
3. Zo snel mogelijk wordt besloten naar aanleiding van het onderzoek te nemen maatregelen ter waarborging van de kwaliteit van zorg;
4. De betrokken zorgverlener wordt ingelicht over de uitkomsten en conclusies van de analyse.

Het gaat bij vimmen om het leren van de incidenten, niet om de schuldvraag. De zorgverlener schat zelf in of het een incident is, belangrijk is om in de gaten te houden of de patiënt hinder heeft ondervonden of zou kunnen ondervinden van het voorval.

7.3 Positief incidenten melden (pim)

Hierbij draait het om, in tegenstelling tot vimmen, het leren van situaties die bijzonder goed gaan en het bijzonder goed handelen van een zorgverlener. De meldingen worden besproken en geëvalueerd en hieruit worden concrete leerpunten gehaald en gedeeld of de werkwijze wordt aangepast. Pim-meldingen zijn positief voor de werksfeer.

8. Beleidsdoelstellingen

In de navolgende paragrafen zijn de belangrijkste doelstellingen voor de komende drie jaar weergegeven. De doelen zijn onderverdeeld in drie categorieën; het beleid op het gebied van de patiënt, de bedrijfsvoering en op het gebied van de medewerkers.

8.1 Beleid bedrijfsvoering

- Exploreren samenwerking met huisartsenpraktijk Jongsma en Nouwens.
- Oriënteren ten aanzien van praktijkaccreditering
- Declaratie via Vip-live

8.2 Beleid patiëntenzorg

- Elektronisch patiëntendossier, OPEN
- Papieren archief
- Zorgprogramma Integrale Zorg 2020

8.3 Beleid medewerkers

- Gezamenlijke scholingen
- Mogelijk stageplaats aanbieden voor de diverse disciplines, doktersassistente, een praktijkondersteuner somatiek en huisarts in opleiding.