

2015-
2018

Beleidsplan Huisartsenpraktijk
DeVondel

R. Voskuil

Huisartsenpraktijk de Vondel

2015-2018

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
1. Geschiedenis en profiel van de praktijk	3
Kenmerken van de praktijk	5
2. Missie, visie en kernwaarden	6
3. Uitgangspunten voor onze zorg	6
4. Infrastructuur en organisatie	8
4.1 Locatie en gebouw	8
4.2 Spreekuren en bereikbaarheid	9
4.3 Assistentie en praktijkondersteuning	11
4.4 Team	13
4.5 Opleidingspraktijk	14
4.6 Automatisering en verslaglegging	14
4.7 Leeftijdsverdeling	15
5. Zorgverlening aan patiënten met chronische aandoeningen	16
5.1 Diabetes Mellitus	16
5.2 COPD	17
5.3 Astma	17
5.4 Hart- en vaatziekten/ CVRM	17
6. Kwaliteitsbeleid	18
6.1 Nascholing praktijkmedewerkers	19
6.2 NHG-praktijkaccreditering®	19
6.3 Aandachtsgebieden/specialisaties	20
6.4 Protocollen en procedures	21
6.5 Chronisch medicijngebruik	21
6.6 MIP-meldingen	22
7. Communicatie met patiënten, medewerkers en zorgverleners	22
7.1 Communicatie met patiënten	22
7.2 Communicatie met praktijkmedewerkers	25
7.3 Communicatie met zorgverleners	26
8. Patiëntenrechten	26
8.1 Rechten en plichten volgens de WGBO	26
8.2 Klachtenprocedure	26
9. Beleidsdoelstellingen voor de periode 2015 - 2018	27

9.1 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de bedrijfsvoering	27
9.2 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de patiënt	28
9.3 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de medewerkers	28

INLEIDING

In 2015 zijn we gestart met het maken van een driejarig beleidsplan voor onze huisartsenpraktijk. Het beleidsplan 2015 - 2018 is dus het eerste beleidsplan van onze organisatie. Dit beleidsplan bevat een algemeen gedeelte en een beschrijving van ons beleid met de bijbehorende beleidsdoelstellingen voor de komende drie jaar. Het algemene gedeelte van dit document, hoofdstuk 1 tot en met 9, geeft de context van ons beleid en onze bedrijfsvoering weer. Hierin staan beschrijvingen van onze historie, onze missie, visie en kernwaarden. Wij beschrijven hierin ook de wijze waarop wij onze praktijk hebben georganiseerd en de soort zorgverlening die wij binnen onze praktijk bieden. Daarnaast vertellen wij meer over ons kwaliteitsbeleid, ons overleg met externe partijen, onze interne en externe communicatiemiddelen en de protocollen en procedures die we hanteren. In hoofdstuk 10 staan onze concrete beleidsdoelstellingen voor de komende drie jaar, van 2015 tot en met 2018. In aanvulling op ons beleidsplan maken we jaarlijks een jaarverslag, waarmee we verslag doen van het afgelopen jaar. Het jaarverslag vormt een evaluatie van het gevoerde (kwaliteits)beleid en de bereikte resultaten in dat jaar. Uit de jaarverslagen die verslag doen van de drie jaren van het beleidsplan kunt u opmaken in hoeverre de geformuleerde doelen uit het beleidsplan al zijn bereikt. Het beleidsplan en de jaarverslagen vormen belangrijke onderdelen voor onze NHG-praktijkaccreditering. Ons beleidsplan wordt elke drie jaar geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Dit betekent dat eind 2018 het opvolgende beleidsplan 2018 - 2021 beschikbaar komt. Wanneer u vragen of opmerkingen heeft over dit beleidsplan, kunt u deze mailen naar het mailadres

devondel@hisnet.nl

1. GESCHIEDENIS EN PROFIEL VAN DE PRAKTIJK

In huisartsenpraktijk de Vondel zijn twee huisartsen werkzaam. De heer R. Voskuil en mevrouw H. van Klei. De geschiedenis geeft dan ook twee verhalen van huisartsen weer.

De heer Voskuil en mevrouw van Klei hebben de praktijk in 2001 overgenomen van de heer J.P. Reinders. Op zijn beurt had de heer Reinders de praktijk in 1977 overgenomen van de heer Kortmann (zie ook onderstaande krantenknipsels). De praktijk verhuisde toen van de Lorentzkade, waar de heer Kortmann een praktijk aan huis had, naar het souterrain onder de Pelikaanhof waar de heer Reinders samen met de heer Meyer de huisartsenpraktijk voortzette.



Vanuit de Pelikaanhof is de heer Reinders verhuisd naar de Gerard Brandtstraat in Leiden waar hij als zelfstandig huisarts de praktijk voortzette aan huis. Mevrouw van Klei is vanaf 1990 de praktijk gaan ondersteunen in dienst van de heer Reinders, en de heer Voskuil heeft zich daar een aantal jaar later bij aangesloten. Toen de heer Reinders met pensioen ging in 2001 hebben mevrouw van Klei en de heer Voskuil samen de praktijk overgenomen en zijn ze verhuisd naar de huidige locatie aan de Vondellaan waar ook de naam “Huisartsenpraktijk de Vondel” ontstond.

Het basisaanbod van onze praktijk bestaat uit de eerste opvang van alle gezondheidsklachten. Voor veelvoorkomende klachten bestaat het aanbod uit diagnose en behandeling; bij minder voorkomende klacht verwijst onze praktijk door. Tijdens de avond-, nacht- en weekenddiensten kunnen onze patiënten terecht bij de huisartsenpost; de zorg door de huisartsenpost beperkt zich tot spoedeisende hulp. Het basisaanbod van onze praktijk sluit volledig aan bij “Aanbod huisartsgeneeskundige zorg (LHV, 2009)”.

In de jaren die er op volgden is de huisartsenpraktijk gegroeid. Het aantal uren doktersassistentie is uitgebreid, en ook is er een praktijkverpleegkundige (ook wel praktijkondersteuner-somatiek (POH-S)) en een huisarts in opleiding begonnen. Per 1 april 2014 is een POH-GGZ medewerker gestart Rosanne Kinkel en is er een derde doktersassistente bij gekomen, May-Britt Koeleman.

Doordat de praktijk een aantal keer is verhuisd beslaat de patiëntenpopulatie een relatief groot gebied. De patiëntenpopulatie is gemengd met relatief veel ouderen. Onderstaande tabel geeft een beeld van de sociaal-demografische samenstelling van de praktijkpopulatie aan de hand van de meest voorkomende postcode (2332) in de praktijk (bron CBS 2011 via:

<http://www.nivel.nl/vraag-aanbod-analyse-monitor-eerste-lijn>).

leeftijd	% 0-4 jarigen	% 5-14 jarigen	% 15-24 jarigen	% 25-39 jarigen	% 40-64 jarigen	% 65-74 jarigen	% 75 plussers
Postcode 2332	6,1%	9,9%	12,0%	22,5%	33,1%	8,0%	8,5%
Gemeente Leiden	5,3%	9,4%	16,4%	23,9%	32,6%	6,6%	5,7%
Nederland	5,5%	11,9%	12,3%	18,8%	35,9%	8,6%	7,0%

Leeftijdssamenstelling per 1 januari 2011 in het/de door u geselecteerde gebied(en) en Nederland Bron: CBS 2011



Figuur 1: De locatie van de praktijk is Vondellaan 35ab, 2332 AA, Leiden

KENMERKEN VAN DE PRAKTIJK

- ✓ Twee huisartsen en een huisarts in opleiding
- ✓ drie doktersassistentes een praktijkverpleegkundige (POH-S) een POH-GGZ
- ✓ Opleidingspraktijk voor basisartsen, huisartsen en doktersassistentes
- ✓ De huisartsen werken relatief meer dan de praktijk groot is en hebben hierdoor meer tijd voor de patiënten dan gebruikelijk is
- ✓ Veel aandacht voor nascholing en nevenactiviteiten, zoals bijvoorbeeld ouderenzorg, reizigersgeneeskunde, SCEN werkzaamheden en palliatieve zorg in een hospice
- ✓ Niet apotheekhoudend en niet verloskundig actief
- ✓ NHG geaccrediteerd sinds 2012
- ✓ Twee maal per week spreekuur in serviceflat Schouwenhove

2. MISSIE, VISIE EN KERNWAARDEN

Een laagdrempelige praktijk is de missie van heel het team dat werkzaam is bij huisartsenpraktijk de Vondel. Wij vinden het belangrijk dat mensen zich welkom voelen bij de praktijk, dat ze weten dat ze mogen komen en dat ze op korte termijn een afspraak kunnen maken.

De praktijk staat ervoor dat ze kwalitatief goede zorg aanbiedt. We proberen zo goed mogelijk volgens de richtlijnen van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) te werken, zodat de mensen de zorg krijgen die ze nodig hebben. Geprotocolleerde zorg vinden we een mooi kader waarin je kan bewegen. We kijken hierbij niet alleen naar de cijfers, maar hebben ook aandacht voor het motiveren en afstemmen met de individuele patiënt.

Aandacht en betrokkenheid staan hoog in het vaandel bij onze huisartsenpraktijk. Dit kan door extra tijd vrij te maken om te luisteren naar de patiënt, en door contact te blijven houden met patiënten als er iets belangrijks gebeurd is. Heel het team van de huisartsenpraktijk is betrokken bij de zorg. Zo is er een dagelijks overleg om het team op de hoogte te houden van wat er speelt. Hierbij is extra aandacht voor de rol van de doktersassistenten, zodat ook zij het verhaal kennen wanneer een patiënt naar de praktijk belt. Betrokkenheid uit zich ook door het gesprek aan te gaan met de patiënt over de verschillende opties die er vaak zijn in een behandeltraject. We nemen de tijd om in overleg te besluiten wat past bij de patiënt en bij de situatie. We willen op een manier werken die de gezondheid en welzijn van zowel de patiënt als werknemers van de praktijk bevordert.

3. UITGANGSPUNTEN VOOR ONZE ZORG

In aanvulling op onze missie en visie hebben wij de volgende uitgangspunten voor onze zorgverlening geformuleerd:

Werken met protocollen en procedures De huisartsenzorg wordt steeds uitgebreider. Het goed delegeren van taken naar doktersassistenten en praktijkondersteuners wordt daarom steeds belangrijker. Om de kwaliteit van het werk te waarborgen, werken wij met protocollen en procedures. Hierbij vormen de medische richtlijnen van het NHG ook een belangrijke leidraad. De protocollen en procedures worden regelmatig geëvalueerd en waar nodig aangepast. Frequent werkoverleg zorgt voor afstemming en overdracht.

Aandacht voor preventie

Wij willen blijvend aandacht houden voor preventie. Dit uit zich bijvoorbeeld in het oproepen van groepen risicopatiënten en aandacht voor een goede registratie in het patiëntendossier.

Extra service bieden

Wij willen meer service bieden aan de patiënt. Voorbeelden hiervan zijn verruiming van onze openingstijden met een avondspreekuur, geen vakantiesluiting, de ontwikkeling van e-consulting via internet en afstemming van de telefoonbezetting op basis van analyses van binnenkomende telefoontjes (tijdstip en aantal).

Meewerken aan opleidingen

Door onze medewerking te verlenen aan de opleiding van huisartsen, co-assistenten en doktersassistenten willen we ook een bijdrage leveren aan een goede huisartsenzorg in de toekomst.

Samenwerking

Voor de continuïteit van de zorg werken we samen met de huisartsen Otten en Jonkers binnen ons gezondheidscentrum. Vanuit onze praktijk wordt voor de tweedelijnszorg (specialisten, ziekenhuizen) vooral verwezen naar het Alrijne ziekenhuis (locatie Leiden en Leiderdorp) en in mindere mate naar het LUMC. Een klein percentage van de patiënten wordt verwezen naar specialisten in andere plaatsen. We richten ons ook op een goede samenwerking met andere zorgverleners, met name binnen het gezondheidscentrum Vondellaan maar ook binnen de wijk met andere hulpverleners. Binnen de wijk hebben we in toenemende mate een samenwerking met het sociaal wijkteam en het welzijnswerk via het project “welzijn op recept”.

Aandacht voor privacy en opslag patiëntgegevens

Wij vinden het belangrijk dat de patiëntengegevens goed beschermd zijn, zowel digitaal als op papier. Voor de werkruimtes betekent dit dat alle documenten met patiëntgevoelige informatie 's avonds in afgesloten kasten wordt opgeborgen. Onze digitale patiëntenregistratie (HIS) is beveiligd en wordt geback-up't. Er mogen geen patiëntgegevens zichtbaar zijn voor onbevoegden. Het is voor ons belangrijk dat de invoering van het Landelijk Schakelpunt / EPD samengaat met dit uitgangspunt.

4. INFRASTRUCTUUR EN ORGANISATIE

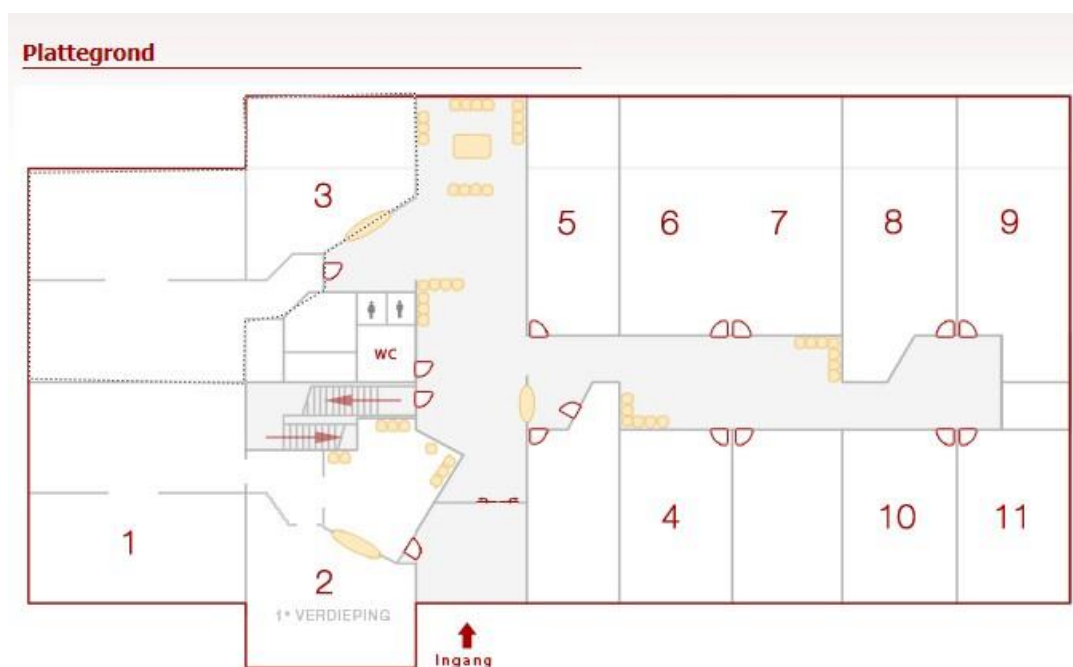
4.1 LOCATIE EN GEBOUW

Huisartsenpraktijk de Vondel
Vondellaan 35 Ab
2332 AA Leiden



Huisartsenpraktijk de Vondel is gevestigd in het pand van Gezondheidscentrum Vondellaan. Het gezondheidscentrum is per 28 november 2002 geopend. Het pand is goed bereikbaar per openbaar vervoer en auto. Er zijn voldoende (gratis) parkeergelegenheden voor de deur, en het pand is goed toegankelijk voor mindervaliden. Het gezondheidscentrum biedt een groot aantal voorzieningen op het gebied van gezondheid en welzijn. Het pand is beveiligd tegen brand en inbraak.

- ✓ twee huisartspraktijken waaronder huisartsenpraktijk de Vondel
- ✓ praktijken voor psychotherapie
- ✓ een praktijk voor kinderpsychologie
- ✓ een praktijk voor orthopedische geneeskunde
- ✓ een praktijk voor lactatiekunde
- ✓ een praktijk voor logopedie
- ✓ een groepspraktijk voor fysio- en manuele therapie
- ✓ een praktijk voor diëtiëk
- ✓ een praktijk voor maatschappelijk werk
- ✓ een artsenlaboratorium
- ✓ een praktijk voor slaapstoornissen en bioritmiek



Figuur 2: Huisartsenpraktijk de Vondel is aangeduid met nummer 3

Tabel; Indeling praktijkgebouw

Ruimte	Aantal
Receptie	1
Wachtruimte	1
Spreekkamers	3
Praktijkassistentenruimte / Administratie	1
Behandeltkamer / Natte ruimte / Laboratorium	1
Vergaderkamer	1
Toilet	3

4.2 SPREKUREN EN BEREIKBAARHEID

Huisartsenpraktijk de Vondel

Vondellaan 35 Ab

2332 AA Leiden

Telefoon: 0715760947

Spoed: 0715760947

Fax: 0715763908

Receptenlijn: 0715760947

Website: devondel.praktijkinfo.nl

Spoedgevallen

Spoedlijn van de huisartsenpraktijk: 071-5760947 optie 1.

Tussen 12.00 uur en 13.30 uur: 071-5760947 optie 1 (patiënten worden direct doorverbonden met de huisarts).

Voor noodsituaties tussen 8.00 uur en 17.00 uur kunnen patiënten de huisartsenpost bellen op telefoonnummer: 0900-5138039.

Openingstijden

De praktijk is iedere werkdag met uitzondering van woensdagmiddag geopend van 8.00 uur tot 17.00 uur. Op dinsdagavond wordt er avondspreekuur gehouden van 19:00 tot 21:30 uur.

Tussen 12.00 en 13.00 uur is de praktijk gesloten wegens lunchpauze.

Afspraak maken

Patiënten kunnen voor een afspraak de praktijk bellen op werkdagen tussen 8.00 uur en 10.30 uur, van 11 uur tot 12.00 uur en van 13.30 uur tot 15.00 uur..

Het spreekuur wordt gehouden op iedere werkdag van 8.00 uur en 10.00 uur en van 14.00 uur en 16.00 uur. Voor het spreekuur dient vooraf een afspraak gemaakt te worden.

Bij het maken van een afspraak zal de doktersassistente vragen naar de reden van het contact. Ze is daartoe opgeleid en doet dat om zo goed mogelijk een inschatting te maken van de aard en spoedeisendheid. De assistente is (net als de huisarts) verplicht om vertrouwelijk met informatie om te gaan.

Wanneer het niet mogelijk is voor patiënten om naar de praktijk te komen, dan kan de huisarts ook een thuisbezoek verrichten. De doktersassistente beoordeelt, eventueel samen met de huisarts, of een huisbezoek afgelegd wordt.

Telefonisch spreekuur

Als patiënten de huisarts telefonisch iets willen vragen kunnen ze een afspraak aanvragen voor het telefonisch spreekuur.

Indien patiënten voor 10.00 uur bellen zal de huisarts die dag nog terugbellen. Na 10.00 kan het ook zijn dat de huisarts de volgende dag terug belt.

De assistente zal altijd vragen waarom de arts moet bellen. Dit om in te kunnen schatten of het daadwerkelijk telefonisch kan of beter is om een afspraak te maken voor het spreekuur.

Avond-, nacht- en weekenddienst

De waarneming 's avonds, 's nachts en in het weekend is geregeld door de huisartsenpost SHR, gelegen naast de SEH van het LUMC en het Rijnland ziekenhuis. Op de huisartsenpost werken alle huisartsen van Leiden en omgeving samen.

Iedere werkdag na 17.00 uur, op zaterdag, zondag en op feestdagen is de huisartsenpost geopend. Voor afspraken kunnen patiënten bellen met de huisartsenpost, telefoonnummer 0900-5138039. Er wordt aangeraden om verzekeringsgegevens bij de hand te houden.

Adres huisartsenposten:

Spoedpost LUMC

Albinusdreef 2, 2333 ZA, Leiden

Spoedpost Rijnland ZH

Simon Smitweg 1, 2353 GA, Leiderdorp

Waarneming bij afwezigheid

De huisartsenpraktijk is continu open. De huisartsen stellen hun agenda op elkaar af en vakanties worden maximaal gespreid. Verder wordt er jaarlijks een planning gemaakt van de afwezigheid van de artsen en assistentes om ruim op tijd inval krachten te kunnen vragen. De gewenste situatie is dat er drie parttime werkende doktersassistentes zijn. Dit is in 2014 gerealiseerd. Zo is er een volledige bezetting in de praktijk.

4.3 ASSISTENTIE EN PRAKTIJKONDERSTEUNING

Wil van der Meer is in onze praktijk werkzaam als praktijkverpleegkundige (POH-S). Ze heeft een speciale opleiding genoten om zelfstandig spreekuur te doen. Dit in samenwerking met de huisartsen. Zij heeft spreekuren voor patiënten met COPD, Diabetes Mellitus en ouderenzorg.

De doktersassistentes **Carolien Springer** en **Lottie van der Tuin - Bakkenes** en **May-Britt Koeleman** staan patiënten als eerste te woord wanneer ze met de praktijk bellen. Ze maken afspraken voor het spreekuur, de huisbezoeken en het telefonische spreekuur. Zij weten het antwoord op veel praktische vragen, bijvoorbeeld over verwijzingen en recepten. Patiënten kunnen hen ook bellen voor uitslagen van urine- of bloedonderzoek en voor herhalingsrecepten.

Patiënten kunnen bij de assistente verder terecht voor:

- ✓ herhaalrecepten
- ✓ astma controles
- ✓ spreekuur vervolgen bloeddruk
- ✓ aanstippen van wratten
- ✓ verbinden van wonden
- ✓ oren uitspuiten
- ✓ hechtingen verwijderen
- ✓ urine onderzoek
- ✓ suiker controle
- ✓ uitstrijkjes (in het kader van het bevolkingsonderzoek)
- ✓ reizigersadvisering en vaccinaties
- ✓ tappen van de enkels
- ✓ verstrekken van informatiefolders
- ✓ gehoortesten

De assistentes werken uitsluitend op afspraak. Patiënten kunnen hiervoor bellen tussen 8.00 en 10.30 uur, tussen 11.00 uur en 12.00 uur en tussen 13.30 en 15.00 uur.

4.4 TEAM



Robert Voskuil



Leny van Klei



Wil van der Meer



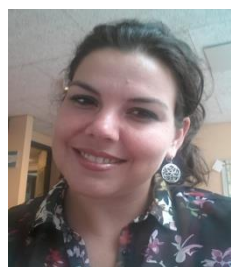
Rosanna Kinkel



May-Britt Koeleman



Caroliene Springer



Lottie van der Tuin-Bakkenes

Team		Werkdagen					FTE
Functie	Naam	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	
Huisarts	R.Voskuil	X	X	Ochtend	X		0.8
Huisarts	H. van Klei	X	Ochtend/ Avond		X	X	0.8
AIOS	N Spoor	X		X	X	X	0.8
						Artsen per 1000 patiënten	0.8
POH S	W.Meer			X	X	X	0.6
POH GGZ	R Kinkel	Middag	X				0.4
						POH per 1000 patiënten	
doktersassistente	C. Springer	X	X	Ochtend			0.5
doktersassistente	L.vd Tuin	X	Thuis, avond		X	X	0.7
Doktersassistente	M Koeleman		X	Ochtend	X		0.5

Huisarts Voskuil heeft op dinsdagochtend spreekuur in serviceflat Schouwenhove voor de bewoners en huisarts van Klei heeft daar donderdagochtend spreekuur

BIG-registratie en nevenfuncties			
Naam	Functie	BIG-register	Nevenfuncties
R.Voskuil	Huisarts	9042021601	Kaderopleiding oudergeneeskunde, externe beoordelaar video's huisartsenopleiding
H. van Klei	Huisarts	19022049901	SCEN-arts, arts voor hospice Issoria, reizigersvaccinatie
N.Spoor	AIOS	99915374301	

4.5 OPLEIDINGSPRAKTIJK

Huisartsenpraktijk de Vondel is een opleidingspraktijk voor basisartsen, huisartsen en doktersassistenten in opleiding.

De huisartsen doen dit met plezier en vinden het leuk om informatie over te dragen. Ook leren de huisartsen zelf veel van het coachen, zoals bepaalde gesprekstechnieken en hoe je iemand begeleidt. Tenslotte houden de studenten de huisartsen scherp door kritische vragen te stellen en door te prikkelen met nieuwe ontwikkelingen.

Tabel; Opleiding

Opleiding	Aantal stageplaatsen	Instelling	Verantwoordelijk arts
Basisarts	1	LUMC	H. van Klei
Huisarts	1	LUMC	R. Voskuil / H. van Klei (om het jaar)
Doktersassistente	1	ROC ID college Leiden	Lottie van der Tuin - Bakkenes

4.6 AUTOMATISERING EN VERSLAGLEGGING

Vanaf ongeveer 1986 werkt de praktijk met het huisartseninformatiesysteem MicroHIS. Huisarts H. van Klei heeft vanaf het begin met MicroHIS gewerkt. Er is een aansluiting met de apotheek voor de medicatie en huisartsen die waarnemen kunnen dossiers raadplegen van patiënten indien nodig.

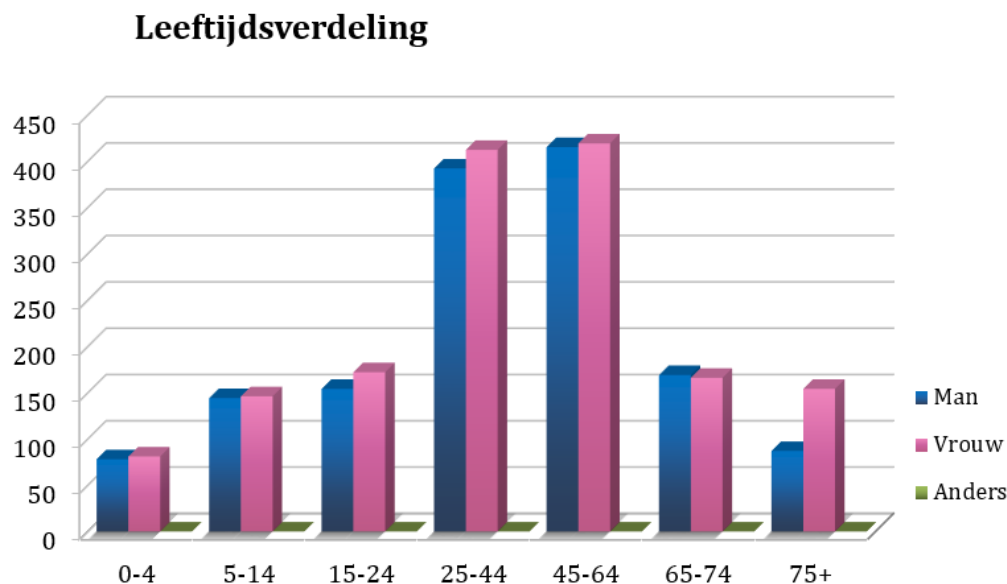
Huisartsenpraktijk de Vondel heeft zes werkplekken op de praktijk en één in Serviceflat Schouwenhove in Leiden. Doktersassistente Lottie en huisarts R. Voskuil hebben ook een werkplek thuis. Alle werkplekken hebben internet en zijn gekoppeld aan een printer. MicroHIS wordt geopend via een beveiligde ASP internet verbinding met FuTec. De back-up wordt ook gedaan via FuTec.

In het afgelopen jaar is de aandacht met betrekking tot automatisering voornamelijk uitgegaan naar de volgende onderwerpen:

- ✓ consulten ICPC coderen en de probleemlijst van de patiënt actueel houden
- ✓ onderscheid maken tussen tijdelijke en continue (chronische) medicatie op de medicatielijst
- ✓ invoering van verwijzingen via Zorgdomein

In 2014 is het aantal patiënten in de praktijk stabiel gebleven. Patiënten die bij voorkeur wonen in de Lage Mors, de Bockhorst of Transvaalwijk (maar in ieder geval binnen de gemeente Leiden) zijn welkom om zich in te schrijven als patiënt in de praktijk.

4.7 LEEFTIJDVERDELING



Leeftijd	Man	Vrouw	Anders	Onbekend	Totaal
0-4	79	92	0	0	171
5-14	142	147	0	0	289
15-24	169	169	0	0	338
25-44	410	431	0	0	841
45-64	432	422	0	0	854
65-74	160	161	0	0	321
75+	92	176	0	5	273
<i>Totaal</i>	<i>1484</i>	<i>1598</i>	<i>0</i>	<i>5</i>	<i>3087</i>

<i>Het percentage kinderen onder de 5 jaar is</i>	<i>6%</i>
<i>Het percentage 65+ is</i>	<i>19%</i>
<i>Het percentage vrouwen is</i>	<i>52%</i>

5. ZORVERLENING AAN PATIËNTEN MET CHRONISCHE AANDOENINGEN

De zorg rondom patiënten met chronische aandoeningen wordt gestructureerd verleend, via specifieke protocollen. Onder chronische aandoeningen verstaan wij diabetes mellitus, COPD, astma en hart- en vaatziekten. De praktijkondersteuner Somatiek (POH-S) heeft een belangrijke rol in de begeleiding van patiënten met chronische ziekten.

5.1 DIABETES MELLITUS

De diabeteszorg is sinds 2011 onderdeel van de ketenzorg ROHWN. De zorggroep bewaakt de kwaliteit in de deelnemende praktijken, organiseert nascholingen en zorgt voor de afstemming met de zorgverzekeraars en de ketenpartners. De zorg aan patiënten met diabetes mellitus wordt uitgevoerd volgens een protocol dat gebaseerd is op de NHG-standaard Diabetes Mellitus type 2. Patiënten komen één keer per jaar voor een jaarlijkse controle en drie keer per jaar voor een kortere kwartaalcontrole. Indien nodig vindt frequentere controle plaats.

De werkzaamheden van de POH met betrekking tot diabetes mellitus zijn:

- Educatie en in kaart brengen van nieuw gediagnostiseerde diabetes patiënten.
- Uitvoeren jaarcontroles.
- Uitvoeren kwartaalcontroles bij slecht gereguleerde patiënten, insuline patiënten, patiënten met diabetes gerelateerde complicaties (bijv. voetproblemen, albuminurie).
- Uitvoeren van controles aan huis van patiënten die in een verzorgingshuis wonen of niet in staat zijn naar de praktijk te komen.
- Instellen op orale medicatie volgens protocol.
- Instellen op insuline volgens protocol.
- Protocollen maken en up-to-date houden.

Wij streven ernaar dat iedere diabetespatiënt 1x per jaar ook bij de huisarts op het spreekuur komen, meestal is dit aansluitend op de jaarcontrole bij de POH.

5.2 COPD

De COPD-zorg is sinds 2011 onderdeel van de ketenzorg ROHWN.

De zorggroep zorgt voor de afstemming met de zorgverzekeraars en de ketenpartners, geeft advies en ondersteuning ten behoeve van de COPD-zorg, organiseert scholingen en bewaakt de kwaliteit van zorg. De ketenzorg COPD bestaat voor de huisartsenzorg uit:

- de zorg van de huisarts
- de zorg van de praktijkondersteuner
- spirometrie
- begeleiding bij stoppen met roken
- behandeling van exacerbaties.

Het doel van deze ketenzorg is gestructureerde zorg leveren, waardoor de gezondheidstoestand van de patiënt stabiliseert of verbetert en de kwaliteit van leven toeneemt. De spirometrie heeft een vaste plaats binnen de diagnostiek en in de controlefase. De spirometrieën worden door de POH uitgevoerd. De huisarts stelt de diagnose, start zo nodig een medicamenteuze behandeling en behandelt exacerbaties. De POH begeleidt de patiënten in het vervolgtraject. Daarbij komt het rookgedrag aan de orde, de inhalatietechniek wordt gecontroleerd en de ziektelast wordt gemeten aan hand van de CCQ-score. Verder wordt er aandacht geschonken aan educatie en persoonlijke doelen van de patiënt. Patiënten worden minimaal jaarlijks gecontroleerd.

5.3 ASTMA

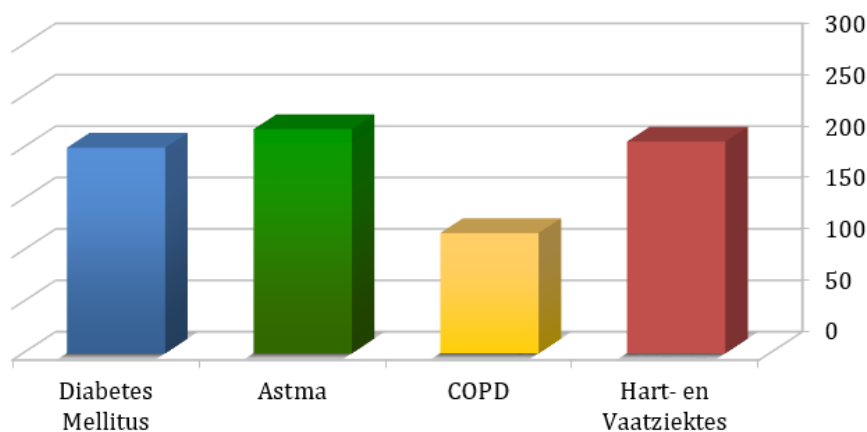
De astma zorg is sinds 2014 onderdeel van de Ketenzorg ROHWN. De zorggroep zorgt voor de afstemming met de zorgverzekeraar en de ketenpartners, geeft advies en ondersteuning ten behoeve van de astma zorg, organiseert scholingen en bewaakt de kwaliteit van zorg. Dit spreekuur wordt uitgevoerd door de POH en de daarvoor opgeleide assistentes (Caspir curses). Er wordt gewerkt volgens het protocol astma, waarin staat welke parameters gevolgd worden, welke begeleiding en behandeling gegeven wordt. Het astmaspreekuur wordt door een deel van de astmapatiënten bezocht. De komende jaren zal dit verder ontwikkeld moeten worden, zodat alle astmapatiënten de benodigde zorg krijgen.

5.4 HART- EN VAATZIEKTEN/ CVRM

Het CVRM is sinds 2014 onderdeel van de ketenzorg ROHWN. De zorggroep zorgt voor de afstemming met de zorgverzekeraar en de ketenpartners, geeft advies en ondersteuning ten behoeve van de CVRM zorg, organiseert scholingen en bewaakt de kwaliteit van zorg. Uitgangspunt voor dit protocol is de NHG-standaard cardiovasculair risicomangement.

Patiënten bij wie de diagnose hypertensie gesteld is, komen in principe elke drie maanden ter controle op het spreekuur bij de assistente. Eenmaal per jaar voert de POH of huisarts een uitgebreidere jaarcontrole uit, waarbij onder andere aandacht wordt geschonken aan eventuele aanwijzingen voor eindorgaanschade (o.a. hartinfarct en hersenberoerte), gebruik medicatie, educatie en leefstijladviezen. Over de behandeling van bovengenoemde patiënten vindt regelmatig overleg plaats tussen de huisarts en de POH en assistentes.

Chronische aandoeningen



Chronische Aandoening	ICPC code	Aantal	Aantal per 1000 patiënten
Diabetes Mellitus	T90*	200	67
Astma	R96* en 16+	218	73
COPD	R95*	117	39
Hart- en Vaatziektes	K74*/K75*/K76*/K89*/K90.03/K92.01/K99.01	206	69

* Inklusief subtypes

NB: Het aantal astma diagnoses in de praktijk is hoger dan verwacht, dit komt door te ruime inclusie criteria in het verleden en wordt verder aangepakt.

6. KWALITEITSBELEID

Zoals ook te lezen is in onze visie, streven wij naar een hoge kwaliteit van zorgverlening. Dit uit zich niet alleen in nascholingen en trainingen van medewerkers, maar ook in het kwalitatief borgen van processen in de praktijk via protocollen en procedures. Omdat we ook een opleidingspraktijk zijn voor huisartsen in opleiding, vinden we het belangrijk om nog een stapje verder te doen en te kiezen voor praktijkaccreditatie. Dit betekent dat de praktijk aan allerlei kwaliteitseisen moet voldoen, wat jaarlijks door een onafhankelijk accrediteur van de NHG wordt getoetst.

6.1 NASCHOLING PRAKTIJKMEDEWERKERS

Alle praktijkmedewerkers volgen nascholingen en trainingen die gerelateerd zijn aan hun werkzaamheden en verantwoordelijkheden. Dit geldt zowel voor de huisartsen als de praktijkondersteuners en de assistentes. Sommige trainingen zijn specifiek voor bepaalde medewerkers (bijvoorbeeld op het gebied van gynaecologie, acute geneeskunde binnen de cardiologie, diabetesbehandeling en GGZ-nascholing), andere worden samen met andere praktijkmedewerkers gevolgd (bijvoorbeeld de jaarlijkse reanimatietraining en scholingen op het gebied van reizigersadvies). Het jaarverslag biedt een overzicht van alle nascholingen per praktijkmedewerker in het betreffende verslagjaar. De assistentes zijn geregistreerd in het KABIZ-register (www.kabiz.nl). De huisartsen leggen verantwoording over hun nascholing af bij hun vijfjaarlijkse herregistratie via de HVRC (Huisarts, Verpleeghuisarts en arts voor verstandelijk gehandicapten Registratie Commissie). De POH Somatiek is ook BIG-geregistreerd en staat ingeschreven in het kwaliteitsregister van de V&VN. Om de BIG-registratie te behouden moet - net als de huisarts – een vijfjaarlijkse verantwoording worden afgelegd over voldoende nascholing en werkervaring.

6.2 NHG-PRAKTIJKACCREDITERING®

Onze praktijk is in oktober 2010 gestart met het proces van NHG-praktijkaccreditering®. NHG staat voor het Nederlands Huisartsen Genootschap, de beroepsvereniging die zich bezighoudt met kwaliteitsverbetering van de huisartsgeneeskunde in Nederland. Het accrediteringsproces houdt in dat wij bezig zijn met kwaliteitsverbetering. Dit is een continu proces, met jaarlijkse verbeterplannen en een jaarlijkse controle op het bereiken van afgesproken einddoelen. Daarnaast wordt de praktijk jaarlijks getoetst op een groot aantal landelijk vastgestelde kwaliteitseisen op het gebied van patiëntveiligheid, bereikbaarheid, hygiëne, goede klachtenafhandeling e.d. De mening van de patiënt wordt tevens meegenomen in het gehele proces, via enquêtes. Jaarlijks vindt een audit (controle) plaats, waarmee de accreditatie verlengd kan worden. In oktober 2012 heeft onze praktijk voor het eerst het keurmerk 'NHG-geaccrediteerde praktijk' ontvangen. Ook opvolgende audit in oktober 2013 en 2014 hebben we met succes doorlopen. We willen ons blijven inzetten voor deze praktijkaccreditering.

Naast de interne motivatie om op gestructureerde wijze bezig te zijn met kwaliteit binnen onze praktijk, was ook het feit dat we opleidingspraktijk voor huisartsen zijn aanleiding om deel te nemen aan het accreditatietraject. De landelijke vereniging voor opleiders heeft zich tot doel gesteld om de opleidingspraktijken voor een groot deel te laten accrediten.

Het accrediteringsproces heeft ertoe geleid dat er veel aandacht is voor het maken en updaten van protocollen en procedures, zowel op praktijkorganisatorisch als medisch inhoudelijk gebied. Deze afspraken worden via het intranet beschikbaar gesteld aan alle medewerkers, zodat iedereen kan lezen hoe er de meest voorkomende situaties gehandeld

moet worden. Bij de accreditatie hoort ook het schrijven van verbeterplannen en deze invoeren in de praktijk.

6.3 AANDACHTSGEBIEDEN/SPECIALISATIES

Binnen onze praktijk hebben we, naast de reguliere huisartsenzorg, een aantal aandachtsgebieden en specialisaties. De belangrijkste worden hieronder toegelicht.

Reisadvies

Onze praktijk is een officieel reisadviesbureau. Dokter van Klei heeft hiervoor een cursus gevolgd en via herhalingscursussen blijft zij op de hoogte van informatie die nodig is om een gedegen reisadvies op te maken. De praktijk staat geregistreerd bij het Landelijk Coördinatiecentrum Reizigersadviesing (LCR) en is zodoende een erkend reisadviesbureau. De inspectie voor de volksgezondheid heeft na een toetsing besloten dat ook gele koorts vaccinaties bij onze praktijk mogen worden voorgeschreven en toegediend.

Kleine chirurgie

In de praktijk worden tal van kleine chirurgische ingrepen verricht, zoals het wegsnijden van moedervlekken en andere huidafwijkingen, vetbulten en talgklierzystes. Waar nodig wordt gebruik gemaakt van electrochirurgische technieken.

Gespecialiseerde onderzoeken

De praktijk beschikt over moderne apparatuur voor het maken van een longfunctie (blaastest), een 24-uurs bloeddrukmeting, een enkel/arm index voor het meten van arteriele vaaatproblemen. Deze onderzoeken worden door diverse medewerkers uitgevoerd.

Bloedafname voor laboratoriumonderzoek

De praktijkassistentes zijn allemaal bijgeschoold voor het verrichten van een venapunctie (bloedafname uit een ader). Vanaf 1 september 2014 functioneert onze praktijk ook als lokale prikpost voor het Reinier de Graaf. Dagelijks neemt een assistente bij patiënten bloed af voor bloedonderzoek. Elke ochtend tussen 08.00 en 12.00 uur kunnen patiënten hier zonder afspraak terecht. Het afgenomen bloed wordt ieder dag door de transportdienst van het Reinier de Graaf Ziekenhuis naar het laboratorium van dit Delftse ziekenhuis vervoerd om daar te worden onderzocht

Aanvullende taken door POH Somatiek

Wil van der Meer is in dienst als praktijkondersteuner (POH) Somatiek. Zij is een verpleegkundige met veel ervaring. Zij is speciaal geschoold om in de huisartsenpraktijk

patiënten met een chronische ziekte te begeleiden, zoals diabetes mellitus, hoge bloeddruk, COPD en Astma en ouderenzorg. Naast deze begeleiding, die in nauwe samenwerking met de huisarts plaatsvindt, heeft zij nog een aantal aanvullende taken op zich genomen: het begeleiden van patiënten die willen stoppen met roken en het opmaken van een risicoprofiel voor hart- en vaatziekten, inclusief de voorlichting om het risico te verkleinen.

POH GGZ

In 2014 werd ons team medewerkers uitgebreid met een POH GGZ, Rosanna Kinkel, psycholoog. Zij is praktijkondersteuner voor de geestelijke gezondheidszorg. De POH GGZ richt zich specifiek op patiënten met klachten op het gebied van onder andere overspannenheid, burn-out, depressieve klachten, angstklachten, levensfaseproblemen, partner-/relatieproblematiek, rouw en eenzaamheid.

6.4 PROTOCOLLEN EN PROCEDURES

Er wordt in de praktijk gewerkt met een groot aantal protocollen en procedures/stappenplannen. Deze zijn opgesteld om de kwaliteit van de werkzaamheden te borgen en ervoor te zorgen dat de medewerkers de werkzaamheden zoveel mogelijk op gelijke wijze uitvoeren. Eens per maand worden tijdens een vergadering/werkbespreking twee protocollen/procedures besproken en waar nodig aangepast. Ook worden regelmatig nieuwe protocollen en procedures opgesteld. De protocollen en procedures hebben betrekking op bijvoorbeeld de inhoud van spoedtas en spoedsetjes, de voorraad geneesmiddelen, de sterilisatie van instrumentarium, de zorg rondom chronische aandoeningen, de patiëntenadministratie en diagnostische metingen en onderzoeken. Omdat we nu in een nieuw pand zitten, zullen alle protocollen en procedures nagelopen worden op noodzakelijke aanpassingen. Dit kon niet meteen na de verhuizing, aangezien toen nog niet duidelijk was hoe de werkwijze zich in de nieuwe omgeving zou ontwikkelen.

6.5 CHRONISCH MEDICIJNGEBRUIK

We werken met een protocol Polyfarmacie. Polyfarmacie is het chronisch gebruik van vijf of meer medicijnen voor meerdere aandoeningen. Het doel van dit protocol is het in kaart brengen van patiënten met 'polyfarmacie' en het doornemen van de dossiers op indicatie voor geneesmiddelen en eventuele interacties/bijwerkingen. Het uiteindelijke doel is het terugdringen van onnodige medicatie bij polyfarmaciepatiënten en het verbeteren van de doelmatigheid en veiligheid van de medicatie.

6.6 MIP-MELDINGEN

Onze praktijk werkt met een protocol voor veilig incidentmelden, de zogenoemde Melding Incidenten Patiëntenzorg (MIP). Dit houdt in dat wanneer zich (bijna-)ongevallen en incidenten voor zouden doen, we hier een MIP-melding van maken, de situatie registreren en analyseren binnen het team. Waar nodig nemen we verbetermaatregelen en informeren we betrokkenen en instanties.

7. COMMUNICATIE MET PATIËNTEN, MEDEWERKERS EN ZORGVERLENERS

Voor een goede praktijkvoering is een goede communicatie essentieel. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de communicatie met patiënten, medewerkers en zorgverleners in ons gezondheidscentrum plaatsvindt. Vaak worden deze communicatiemiddelen in combinatie met elkaar ingezet.

7.1 COMMUNICATIE MET PATIËNTEN

Bij de informatievoorziening aan patiënten wordt gebruik gemaakt van verschillende communicatiemiddelen, die afhankelijk van de aard van de informatie ingezet kunnen worden. Vaak worden voor dezelfde informatie meerdere middelen tegelijk ingezet, bijvoorbeeld bij praktijksluiting (mededelingenbordjes, website, melding op antwoordapparaat, persoonlijke mededelingen).

Persoonlijke informatieverstrekking

Uiteraard is de meest gebruikte en belangrijkste manier van communicatie met de patiënten de mondelinge informatieverstrekking door de praktijkmedewerkers. Dit gebeurt tijdens consulten, aan de balie of via de telefoon. De verstrekte informatie is o.a. gebaseerd op procedures, protocollen, NHG naslagwerken, folders, overleg met de huisarts en opgedane praktijkervaring. Als aanvulling op de mondelinge informatie wordt vaak gebruik gemaakt van een van de overige communicatiemiddelen die hier genoemd worden.

Website Huisartspraktijk de Vondel

Op de website www.Devondel.praktijkinfo.nl staat algemene praktijkinformatie, zoals ook in de gedrukte folder staat. Via de website worden patiënten en andere belanghebbenden ook op de hoogte gehouden van relevante ontwikkelingen via de nieuwspagina. Een belangrijke functie op de website is de bestelmodule voor herhaalrecepten. Per dag maken hier gemiddeld zes patiënten gebruik van. Het grote voordeel van deze bestelwijze is dat ook buiten praktijkuren recepten besteld kunnen worden. De recepten komen via een beveiligde

e-mail bij de assistente binnen. Op de website staat ook informatie over de SHR (Samenwerkende Huisartsenpost Rijnland). Daarnaast kunnen patiënten hier zien welke medewerkers in de praktijk werken (met foto) en staat hier informatie met betrekking tot reizigersadvies. Op de pagina Downloads kan de digitale praktijkfolder gedownload worden, evenals een klachtenformulier, een inschrijfformulier en een aantal testformulieren. Via het fotoalbum van de website bieden we een blik op het interieur van de praktijk. Op de website staan ook links naar websites met relevantie medische informatie.

Website Gezondheidscentrum Vondellaan

De website gezondheidscentrum-vondellaan.nl bevat informatie over alle zorgverleners in het gezondheidscentrum waar onze praktijk gevestigd is. Alle zorgverleners krijgen een eigen pagina met een doorverwijzing naar hun eigen site. Ook staan hier foto's van het pand en het interieur.

NHG-patiënteninformatie

Het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) geeft patiëntenfolders, ziektebeschrijvingen en patiëntenbrieven uit. Deze worden in gedrukte, geprinte of digitale vorm aan de patiënt ter beschikking gesteld, vaak ter aanvulling op een consult.

Folders

Naast de eigen praktijkfolder en de NHG-folders hebben we de beschikking over een groot aantal gedrukte en digitale folders van derden. Bijvoorbeeld folders over bepaalde medische aandoeningen, over bepaalde hulpverlenende instanties of klachtenfolders.

Mededelingenbordjes

Bij de balie wordt gebruik gemaakt van ophangstelsel met mededelingenbordjes. Hierop staat het telefoonnummer van de huisartsenpost en eventuele informatie over bijvoorbeeld de woensdagmiddag.

Verwijzing naar betrouwbare bronnen op internet

Op internet staat een overvloed aan medische informatie. Belangrijk is dat de informatie uit betrouwbare (medische) bron komt, maar dat is voor leken niet altijd goed in te schatten (er kan een commerciële partij achter zitten). De medewerkers gebruiken internet ook voor hun eigen informatievoorziening en weten welke websites betrouwbaar zijn en voldoende informatie bieden. Dit zijn o.a. websites van de NHG, LCR, ziekenhuizen of van onafhankelijke onderzoeksinstituten. De medewerkers kunnen de patiënt informeren over goede websites met informatie over een bepaalde klacht, aandoening of zorgorganisatie.

Informatie per e-mail

In sommige gevallen wordt informatie verstrekt per e-mail. Dit kan niet altijd, omdat het vaak voorkomt dat vragen alleen goed beantwoord kunnen worden als de arts, of andere praktijkmedewerker, de patiënt persoonlijk heeft gezien of gesproken. E-mail mag niet voor medische informatie gebruikt worden, in verband met het beroepsgeheim. We onderzoeken nog de (technische) mogelijkheden van e-consulting en hopen dat dit in de loop van deze beleidsperiode gerealiseerd kan worden.

Informatie op het antwoordapparaat

Wie het algemene nummer belt, krijgt een antwoordapparaat dat mensen door ons keuzemenu leidt. Het antwoordapparaat wordt tijdens de praktijksluiting ook gebruikt voor meldingen over openingstijden en waarneming. Hierop kan slechts een beperkte hoeveelheid informatie gecommuniceerd worden en het is dan belangrijk dat de informatie duidelijk en in een logische volgorde wordt ingesproken.

Narrowcastingsysteem wachttruimte

In de wachttruimte hangt een televisietoestel waarop een narrowcastingsysteem is geïnstalleerd. Via een softwareprogramma op internet kunnen we zelf inloggen en boodschappen plaatsen en verwijderen. Het systeem heeft ook modules die automatisch afgespeeld kunnen worden, zoals een nieuwsmodule of een module met informatie over veelvoorkomende medische klachten. De posters van zorg- en welzijnsorganisaties die we vroeger op een prikbord hingen, worden nu ingescand en getoond in de presentatie. We kunnen zelf instellen hoelang de informatie per keer in beeld is en tot welke datum hij getoond wordt.

Brieven op naam

Brieven op naam van de patiënt worden vooral verstuurd voor het uitnodigen van patiënten om een afspraak te maken voor een consult. Dit gebeurt bijvoorbeeld in het kader van het preventiebeleid, waarin een groep patiënten met een verhoogd risico op bepaalde aandoeningen of klachten wordt uitgenodigd om een afspraak te maken. De uitnodiging voor de jaarlijkse griepvaccinatie valt ook onder deze vorm van communicatie.

Afsprakenkaartjes

Als een patiënt in de praktijk een afspraak maakt, kan hij een afsprakenkaartje meekrijgen. Hierop zet de assistente de datum en tijd van de afspraak en aanvullende informatie over de afspraak.

7.2 COMMUNICATIE MET PRAKTIJKMEDEWERKERS

De communicatie met de praktijkmedewerkers vindt vaak mondeling plaats. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van e-mail en schriftelijke communicatie (notities).

Intranet

Ons intranet is alleen toegankelijk met een inlog. Het bevat functionele en informele informatie. De startpagina is een nieuwspagina, waarop medewerkers zelf berichten kunnen plaatsen. Het is mogelijk om een reactie toe te voegen aan een geplaatst bericht, wat de interactie tussen medewerkers bevordert. De berichten kunnen variëren van persoonlijke berichten tot berichten over het overlijden van patiënten of het verwijzen naar nieuwe notulen. Daarnaast bevat het intranet informatie over het accreditatieproces, nieuwe zorgverleners in het pand, notulen en agenda's van vergaderingen, contactgegevens van leveranciers of bedrijven die zorgen voor onderhoud. Ook zit er een agendamodule in, waar alle vergaderingen en vakanties/verjaardagen van medewerkers staan. Verder kunnen medewerkers op intranet de laatste versie van het protocollendocument vinden.

Werkoverleg

Gemiddeld eens per 4 à 5 weken hebbende huisartsen werkoverleg met de assistentes en de POH. Hier wordt gesproken over o.a. werkprocessen, protocollen en procedures, samenwerking elkaar en andere praktijkmedewerkers, vakantieplanning en roosterplanning. Overleg met alle praktijkmedewerkers Gemiddeld 3 à 4 keer per jaar is er een 'grote vergadering'. Bij dit werkoverleg zijn in principe alle praktijkmedewerkers aanwezig. Hier worden zaken besproken die iedereen aangaan. Praktijkuitjes Omdat het aantal praktijkmedewerkers gestaag is gegroeid, werd het steeds lastiger om verjaardagen apart te vieren. Daarom is ervoor gekozen om een keer per jaar een praktijkuitje te organiseren. Meestal gaat het dan om een bezoek aan een musical, workshop of ander evenement in combinatie met een etentje. De praktijkuitjes hebben een informeel karakter. Er wordt een datum gekozen waarop zoveel mogelijk medewerkers aanwezig kunnen zijn.

Dagelijks overleg 10.30-11.00

Tussen 10.30 en 11.00 is er dagelijks overleg en de gelegenheid om koffie te drinken. Via ons VORK systeem is er aandacht voor patiënten die recent zijn ontslagen uit het ziekenhuis. Ook is er aandacht voor verbetertips.

7.3 COMMUNICATIE MET ZORGVERLENERS

Overleg met externe partijen

De praktijk neemt deel aan de volgende samenwerkingsverbanden en overlegstructuren:

- De Huisartsengroep Leiden5 (HAGRO).
- De Huisartsenvereniging Rijnland
- Het farmacotherapeutisch overleg (FTO), een overleg over medicatie. Hieraan nemen de apotheek Kok, Zuid-West en de Luifelbaan uit Leiden en de huisartsen uit de HAGRO 4 en 5 deel.
- Overleg met Zorggroep ROHWN via Picalo, groep van Leidse huisartsen aangesloten bij de ROHWN
- POH somatiek overleg met andere POH somatiek via REOS.
- POH GGZ overleg met andere POH GGZ via REOS, lokaal overleg GGZ binnen het gezondheidscentrum Vondellaan.

Overleg met Fysiotherapeuten de Morsch en Vondellaan

8. PATIËNTENRECHTEN

De patiëntenrechten in het kader van de behandelingsovereenkomst staan beschreven in de Wet op Geneeskundige Behandelings Overeenkomst (WGBO). Patiënten hebben ook recht op een goede afhandeling van hun klacht.

8.1 RECHTEN EN PLICHTEN VOLGENS DE WGBO

De belangrijkste punten uit de WGBO zijn het recht op informatie, toestemming, geheimhouding en een aantal rechten in verband met dossiervorming. In de WGBO staat ook dat de patiënt recht heeft op informatie door een arts of een medisch specialist. Goede informatie is een kwestie van afstemming tussen de behandelaar en de patiënt. Daarbij hoort dat een hulpverlener de patiënt in heldere taal inlicht. De huisarts heeft de plicht om goede zorg aan de patiënt te leveren. Deze zorg kan hij ook door bijvoorbeeld een praktijkondersteuner uit laten voeren.

8.2 KLACHTENPROCEDURE

Wanneer een patiënt een klacht heeft, kan hij deze bespreken met de betrokken praktijkmedewerker. Indien gewenst kan huisarts van Klei bij dit gesprek aanwezig zijn. Ook kan de patiënt een gesprek aanvragen met alleen de huisarts. We bieden ook de

mogelijkheid om via onze website een klachtenformulier in te vullen. Wij nemen de klacht dan in behandeling en nemen contact op met de patiënt. Als dit niet voldoet voor de patiënt, kan hij ook een klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie Rijnland en Midden Holland. Hiervan is een folder in de praktijk beschikbaar. De behandeling van klachten door de regionale Klachtencommissie is kosteloos, tenzij de klager zelf deskundige hulp inroept. Mocht de klacht in behandeling worden genomen door de regionale Klachtencommissie, dan volgt de klachtenfunctionaris van de praktijk (H. van Klei) vanaf dat moment de procedure van de regionale Klachtencommissie.

9. BELEIDSDOELSTELLINGEN VOOR DE PERIODE 2015 - 2018

Hieronder staan onze belangrijkste beleidsdoelstellingen voor de komende drie jaar. Ze zijn onderverdeeld in drie categorieën:

beleid op het gebied van de bedrijfsvoering, beleid op het gebied van de patiënt en beleid op het gebied van de medewerkers.

9.1 BELEIDSDOELSTELLINGEN OP HET GEBIED VAN DE BEDRIJFSVOERING

- Continueren van het checken van alle protocollen en procedures en waar nodig zijn aangepast. Eind 2015 is dan een signaleringsmethode geïmplementeerd om de protocollen en procedures up-to-date te houden.
- We zetten ons in om de samenwerking met de andere zorgverleners in het gezondheidscentrum te versterken. Hieronder valt ook deelname aan gemeenschappelijke (sociale) activiteiten.
- In de loop van 2018 zullen wij het huidige beleidsplan evalueren en waar nodig bijstellen, met als doel eind 2018 een nieuw beleidsplan klaar te hebben voor de daaropvolgende drie jaren.
- Telefonische bereikbaarheid verbeteren naar aanleiding van de patiënten enquête 2015. Bespreken hoe we vanaf 2016 het aantal uren waarbij de patiënt direct contact kan krijgen met de assistente kunnen uitbreiden (huidig 6,5 uur)
- Overdracht en samenwerking tussen de assistentes verbeteren, meer uniformiteit in handelen.

Instellen van VIM weken, meer aandacht voor klachtenmelding

9.2 BELEIDSDOELSTELLINGEN OP HET GEBIED VAN DE PATIËNT

- Speelgelegenheid in de wachtkamer kan beter, ideeënbus in de wachtkamer, wat willen de kinderen?
- Het astmaspreekuur wordt door een deel van de astmapatiënten bezocht. De komende jaren zal dit verder ontwikkeld moeten worden, zodat alle astmapatiënten de benodigde zorg krijgen.
- Technische mogelijkheden van e-consulting en digitaal afspraken inplannen (door patiënten zelf) via onze website.
- De benodigde inspanningen leveren op ons kwaliteitskeurmerk van de NHG-praktijkaccreditering® te behouden.

9.3 BELEIDSDOELSTELLINGEN OP HET GEBIED VAN DE MEDEWERKERS

- Medewerkers alle ruimte blijven bieden voor nascholingen, zodat zij zich kunnen ontwikkelen en hun vaardigheden en kennis kunnen uitbreiden.
- Voortzetten van het opleiderschap voor (huis)artsen in opleiding door het bieden van stageplaatsen.
- Waar mogelijk ook opleidingsplaatsen bieden aan stagiairs in overige functies, bijvoorbeeld voor de opleiding tot assistente of praktijkondersteuner.