



# Jaarverslag 2017

Huisartsenpraktijk Hendriks  
& Huizing

Publicatiedatum: 27-06-2018

---

Huisartsenpraktijk Hendriks & Huizing  
Velperweg 71  
6824 HH Arnhem

T: 026 -3614706/026-4420123  
F: 026 -3614078

[info@huisartshendriksenhuizing.nl](mailto:info@huisartshendriksenhuizing.nl)  
Huisartsenhendriks-huizing.nl

## Voorwoord

Voor u ligt het tweede jaarverslag van huisartsenpraktijk Hendriks & Huizing. 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 die 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.

Ook de komende jaren zal de zorgvraag in de huisartsenpraktijk blijven groeien. Dit komt door een verschuiving van zorg van de tweede naar de eerste lijn, maar ook door de toenemende vergrijzing. Omdat ook de verzorgingshuizen zijn verdwenen en meer patiënten met een chronische psychiatrische aandoening zelfstandig wonen, betekent dit een forse toename van de vraag naar chronische zorg en naar zorg dichtbij en aan huis. De praktijkondersteuners zullen hierin een centrale rol spelen.

In 2017 hebben we het keurmerk voor praktijkaccreditatie behaald, zodat we kunnen aantonen dat we een goed georganiseerde praktijk zijn waarin de zorg die wij leveren gedocumenteerd is. Dit houdt in dat we voortdurend bezig zijn met kwaliteitsverbeteringen binnen de praktijk door zowel kritisch als professioneel naar de dagelijkse praktijkvoering te kijken. Dit doen wij zowel vanuit een medisch inhoudelijk als vanuit organisatorisch perspectief. Wij blijven risico's in kaart brengen en aanpakken en luisteren naar de ervaringen van de patiënten. Met het jaarverslag 2017 willen wij laten zien met welke onderwerpen we bezig zijn.

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 doelstellingen voor aankomend jaar.

Wij wensen u veel leesplezier.

Arnhem, juni 2018



**Inhoudsopgave**

<b>Voorwoord</b> .....	<b>1</b>
<b>1. Missie en visie</b> .....	<b>3</b>
1.1 Missie.....	3
<b>1.2 Visie</b> .....	<b>3</b>
1.2.1 <i>Meewerken aan opleidingen/ werken met protocollen en procedures</i> .....	3
1.2.2 <i>Kwaliteit van zorg en patiënt staan centraal/ Samenwerking</i> .....	3
1.2.3 <i>Huisartsenzorg in Arnhem-Noord</i> .....	3
1.2.4 <i>Verwachting ten aanzien van de patiënt</i> .....	3
1.2.5 <i>Verwachting ten aanzien van de praktijk</i> .....	4
<b>2. Medewerkers</b> .....	<b>4</b>
Rian Hendriks, huisarts.....	4
Martine Huizing, huisarts.....	4
Tamara Kranenburg, Praktijkondersteuner & praktijkassistente.....	5
Joke van Beek, praktijkassistente.....	5
Josta Sanders, praktijkassistente.....	6
Monique Geurts, praktijkassistente.....	6
Petra Oogjes, praktijkassistente.....	6
Manon Fokken, diabetesverpleegkundige.....	7
Dorine Peters, POH-GGZ.....	7
<b>3. Demografische gegevens</b> .....	<b>7</b>
<b>3.1 Praktijkopbouw</b> .....	<b>7</b>
3.2 Zorgverzekeraars en contractering.....	8
3.3 In- & uitstroom patiënten.....	8
3.4 Palliatieve zorg.....	8
<b>4. Verleende zorg</b> .....	<b>9</b>
4.1 Verdeling contacten.....	9
4.2 Verrichtingen huisartsenpost.....	9
4.3 Chronische aandoeningen.....	9
4.3.1 <i>Onze Huisartsen</i> .....	9
4.3.2 <i>Diabeteszorg</i> .....	10
.....	10
4.3.3 <i>Astma/ COPD</i> .....	11
4.3.4 <i>Cardio Vasculair Risico Management (CVRM)</i> .....	12
4.3.4 Kwetsbare ouderen.....	13
4.3.5 POH-GGZ.....	14
4.4 M&I modules.....	14
5 Pragmatische preventie.....	14
4.5.1 <i>Uitstrijkjes (BVO)</i> .....	14
4.5.2 <i>Griepvaccinaties</i> .....	14
4.5.3 <i>Stoppen met roken</i> .....	15
<b>5. Kwaliteitsbeleid</b> .....	<b>15</b>
5.1 Opleiding.....	15
5.2 Geaccrediteerde nascholingen.....	15
5.3 NHG praktijkaccreditatie.....	15
5.4 Functioneringsgesprekken.....	15
5.5 Klachtenregeling en incidenten (VIM).....	16
5.6 iJken instrumentarium.....	16
5.7 Overlegstructuur.....	16
<b>6.1 Conclusies 2017</b> .....	<b>16</b>
<b>6.2 Doelstellingen en plannen 2018</b> .....	<b>16</b>



## 1. Missie en visie

### 1.1 Missie

Huisartsenpraktijk Hendriks & Huizing is een professionele huisartsenpraktijk die streeft naar een duurzame en vooral persoonlijke relatie met haar patiënten. Onze missie is om gestructureerde, integrale medische zorg in de eerste lijn te leveren. Wij willen laagdrempelig beschikbaar zijn en patiëntvriendelijk en servicegericht werken. De zorg is gebaseerd op de professionele standaarden en richtlijnen van onze beroepsgroep, maar vooral ook op good practice.

Wij willen met een goed georganiseerd en enthousiast team steeds zorg van een hoog kwaliteitsniveau leveren en nemen daarom deel aan een doorlopend traject voor praktijkaccreditatie, onder toezicht van het Nederlands Huisartsen Genootschap. In 2016 hebben wij de NHG praktijkaccreditatie behaald, welke tot een continu verbetercyclus blijft leiden.

### 1.2 Visie

#### 1.2.1 Meewerken aan opleidingen/ werken met protocollen en procedures

Praktijk Hendriks en Huizing wil een lerende organisatie zijn waarin verantwoorde zorg, op het hoogst haalbare niveau, continu beschikbaar is. Centraal staan voortdurende educatie en bijscholing van alle medewerkers conform de laatste standaarden en inzichten binnen de huisartsenzorg. Ook willen we graag waar mogelijk meewerken aan de opleiding van nieuwe medewerkers in de zorg, zowel wat betreft assistentes, POH's en Physician Assistants als voor aankomend huisartsen.

#### 1.2.2 Kwaliteit van zorg en patiënt staan centraal/ Samenwerking

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 zonder hierbij de belangen van de gemeenschap uit het oog te verliezen.

#### 1.2.3 Huisartsenzorg in Arnhem-Noord

- Het eerste aanspreekpunt voor alle vragen over gezondheid.
- Basis huisartsenzorg en evenwichtig aanbod voor verdere diagnostiek en behandeling in de praktijk. (Bv. kleine chirurgische ingrepen, reizigersadvisering en laboratoriumfaciliteiten).
- Langdurige relatie met patiënt, familie en leefsituatie om de hulpvraag goed te kunnen beantwoorden.
- Continue bereikbaarheid op de praktijk of de huisartsenpost, waar de urgentie van de hulpvraag zal bepalen wanneer en hoe deze aan bod zal komen.

#### 1.2.4 Verwachting ten aanzien van de patiënt

- Eigen verantwoordelijkheid en zelfstandigheid om binnen de mogelijkheden van de patiënt een probleem op te lossen.
- Het delegeren van taken aan de andere teamleden: de doktersassistentes, de praktijkondersteuners en de physician assistant, onder eindverantwoording van de huisarts.
- De medische richtlijnen van het Nederlandse Huisartsen Genootschap en de lokale afspraken.
- Dossier is eigendom van de patiënt, de praktijk is dossierhouder.



### 1.2.5 Verwachting ten aanzien van de praktijk

We verwachten door het doorlopende proces van praktijkaccreditatie nog beter te kunnen voldoen aan de veranderende verwachtingen aan de praktijk. De praktijk zal in 2018 groeien in fysieke ruimte door een interne verbouwing. Hierdoor kunnen we weer makkelijker voorzien in de behoefte aan extra ruimte voor extra POH-taken en opleiding.

## 2. Medewerkers

### Rian Hendriks, huisarts



Nadat ik het laatste deel van de huisartsenopleiding in Arnhem heb volbracht, ben ik vanaf 2006 geregistreerd als huisarts. In 2007 heb ik de huisartsenpraktijk op de Arnoudstraat overgenomen, waarna we in 2008 zijn verhuisd naar de Velperweg. Daar is de praktijk samengegaan met de praktijk van dr. Vestjens en later dr. Huizing.

Mijn interesses liggen, naast de algemene huisartsenzorg, in psychische zorg, palliatieve zorg en zorg voor ouderen en patiënten met COPD.

Ik ben getrouwd met Sander en we hebben een dochter (Eline) van 13 en een zoon (Marijn) van 11. Ik ben dol op reizen, lezen en sporten.

### Martine Huizing, huisarts



Ik ben sinds 2008 werkzaam als huisarts. In eerste instantie als waarnemer op diverse plekken en in april 2009 ben ik op de Velperweg begonnen. Mijn interesses liggen onder andere in de diabeteszorg en het cardiovasculair risicomanagement. Daarnaast heb ik in 2011 de opleiding tot reizigersgeneeskundig huisarts gedaan en vind het erg leuk om mensen te adviseren m.b.t. de reizen (en alles wat daarbij komt) die ze willen gaan maken.

Ik ben getrouwd met Frank en heb twee dochters van 11 en 9 jaar. In mijn vrije tijd loop ik graag hard en vind ik het heerlijk om te lezen.



**Mw. S. Wilting, waarnemend huisarts**

In september 2016 heb ik de opleiding tot huisarts afgerond in Nijmegen. Sindsdien ben ik met veel plezier als waarnemend huisarts aan het werk in de regio Arnhem en Nijmegen.

**Tamara Kranenburg, Praktijkondersteuner & praktijkassistente**

Ik ben in 2008 in deze praktijk begonnen als stagiaire doktersassistente. Nadat ik de opleiding tot doktersassistente in Arnhem heb afgerond, kon ik in deze praktijk blijven. In 2012 ben ik met de opleiding praktijkondersteuner in Ede begonnen. Ik heb deze opleiding gedaan in combinatie met mijn werkzaamheden in onze huisartsenpraktijk. In 2014 heb ik deze opleiding afgerond. Mijn werkdagen zijn op dinsdag, donderdag en vrijdag. Als praktijkondersteuner verzorg ik met name de chronische patiënten met hart en vaatziekten. Daarnaast vervul ik een rol bij de realisatie van het accreditatieproces van de NPA. Ik werk met veel plezier in deze praktijk.

**Joke van Beek, praktijkassistente**

Al meer dan 40 jaar werkzaam in de gezondheidszorg en vanaf 2007 met veel plezier in Arnhem.

Ben getrouwd en moeder van twee volwassen jongens.

Naast mijn werk schilder ik graag, maak ik als het kan verre reizen of ben ik op het water te vinden.



**Josta Sanders, praktijkassistente**

Ik ben in 1997 begonnen als doktersassistente bij Dr. Stoffels in de praktijk. Na zijn pensionering werd de praktijk overgenomen door Dr. Hendriks & Huizing. Hier werk ik met veel plezier op de donderdag en vrijdag.

**Monique Geurts, praktijkassistente**

Vanaf 1990 ben ik als doktersassistente werkzaam. Ik geniet van dit vak en het contact met de mensen. Jaarlijks volg ik bijscholingen in mijn vakgebied. Na jarenlang in dezelfde praktijk te hebben gewerkt, was het in 2018 tijd voor een nieuw 'avontuur'. In april 2018 ben ik aan de slag gegaan bij Huisartsenpraktijk Hendriks & Huizing.

**Petra Oogjes, praktijkassistente**

Vanaf mijn 19e werk ik in de gezondheidszorg en vanaf 2004 ben ik werkzaam als doktersassistente. Sinds februari werk ik op maandag en dinsdag met veel plezier bij huisartsenpraktijk Hendriks en Huizing.

Verder werk ik nog bij de huisartsenpost Doetinchem.



### Manon Fokken, diabetesverpleegkundige



Ik ben binnen de huisartsenpraktijk werkzaam als Diabetesverpleegkundige. Mijn werkdagen zijn; maandag en in de even weken op de dinsdagochtend.

### Dorine Peters, POH-GGZ



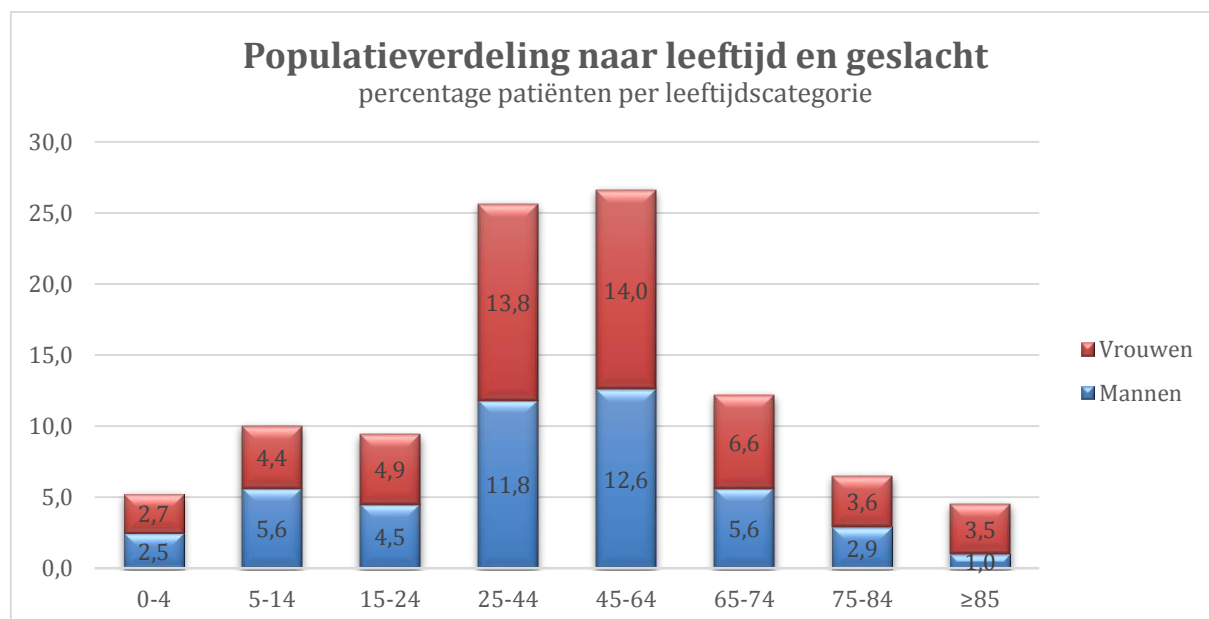
Ik ben binnen de praktijk werkzaam als POH-GGZ. Ik ben gedetacheerd vanuit Indigo. Mijn werkdagen zijn woensdag en vrijdag.

## 3. Demografische gegevens

### 3.1 Praktijkopbouw

Op 31 december 2017 waren er 3337 patiënten ingeschreven. Hiervan is 54% vrouw en 46% man. Van de patiënt populatie is 7% (n=237) woonachtig in een achterstandswijk.

In figuur 1 wordt de indeling van leeftijd weergegeven.



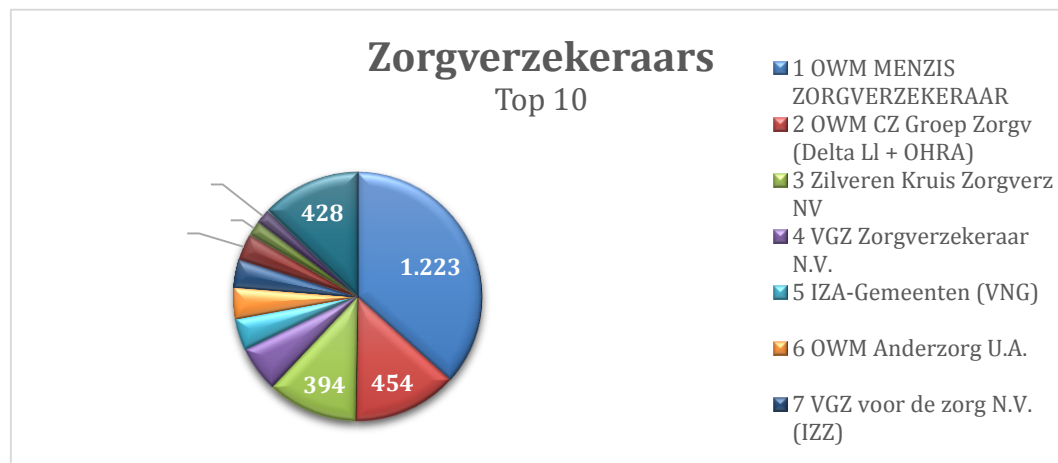


*Figuur 1: Leeftijdsofbouw patiëntpopulatie 2017*

De grootste patiëntpopulatie bevindt zich in de leeftijd tussen 45 – 64 jaar (n=889). Deze demografische gegevens bepalen mede de strategie voor het inrichten van de zorgprogramma's gericht op de ouderenzorg in de toekomst en preventie van chronische aandoeningen.

### 3.2 Zorgverzekeraars en contractering

Er wordt gedeclareerd via VIP live (calculus software). In figuur 2 is een verdeling van de verschillende soorten zorgverzekeraars te zien. Zoals zichtbaar is, is Menzis is de preferente zorgverzekeraar.



*Figuur 2: Overzicht verschillende verzekeringsmaatschappijen 2017*

### 3.3 In- & uitstroom patiënten

In 2017 hebben zich 153 patiënten ingeschreven en 77 uitgeschreven waarvan er 57 overleden zijn.

### 3.4 Palliatieve zorg

We hebben een actief beleid om met patiënten in de palliatieve fase van hun ziekte o.a. de plaats van zorg ter sprake te brengen en zo nodig te faciliteren in het verwezenlijken van de wens daarbij, bv terug naar huis vanuit het ziekenhuis. Bij onvoldoende voorwaarden voor thuiszorg wordt bemiddeld bij opname bijvoorbeeld in een Hospice: 'Rozenheuvel' te Rozendaal of Regina Pacis in Arnhem.

Er wordt een goede overdracht gedaan aan de CHRA ten aanzien van terminale patiënten. Hierop staat ook beschreven hoe de huisarts eventueel buiten kantooruren te bereiken is. Dit wordt in overleg gedaan met de patiënt.



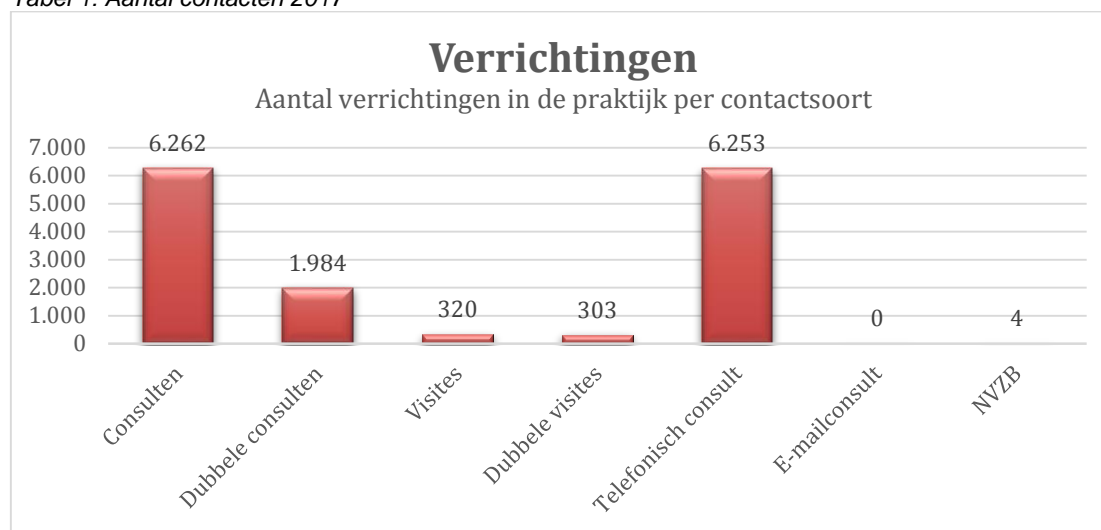
## 4. Verleende zorg

Dit hoofdstuk geeft een weergave van de verleende zorg in de praktijk over 2017. De meeste patiënten zijn woonachtig in postcodegebied 6823 en 6824. Binnen het zorggebied in de regio Arnhem vervult de praktijk een spilfunctie door alle gezondheidsvragen op te vangen in de eerste lijn.

### 4.1 Verdeling contacten

Een contact bestaat uit een consult, een visite, een contact met de assistente, een telefonisch contact of een administratieve handeling ten behoeve van de zorg aan patiënten zoals het beantwoorden van een e-mail. Tabel 1 laat een verdeling van de contacten zien. Hierin zijn de consulten van de POH – GGZ en de POH- S niet meegenomen, daar deze op een andere manier worden geregistreerd.

Tabel 1: Aantal contacten 2017



### 4.2 Verrichtingen huisartsenpost

De CHRA (Coöperatieve Huisartsendienst Regio Arnhem) bestaat nu sinds 2002 en levert spoedeisende zorg die niet kan wachten tot de eigen huisarts er weer is in de avond, nacht, weekenden en op feestdagen. Het gebied van de huisartsenpost omvat de regio Arnhem en omstreken met huisartsenposten in Velp, Arnhem-Zuid en Zevenaar. Alle huisartsen uit dit gebied werken in dienstverband op de post.

### 4.3 Chronische aandoeningen

Dit hoofdstuk laat zien hoe de chronische zorg in de praktijk is georganiseerd.

#### 4.3.1 Onze Huisartsen

Onze Huisartsen (voorheen Zorggroep Arnhem) 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 van de deelnemende praktijken. Deze kwaliteit wordt bewaakt door visitatie aan 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 uitkomst indicatoren worden geleverd aan de

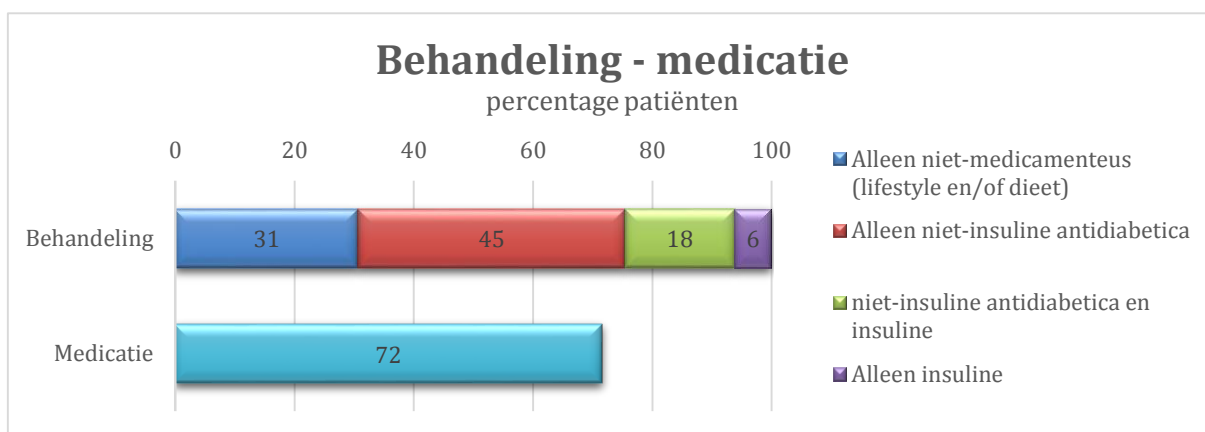
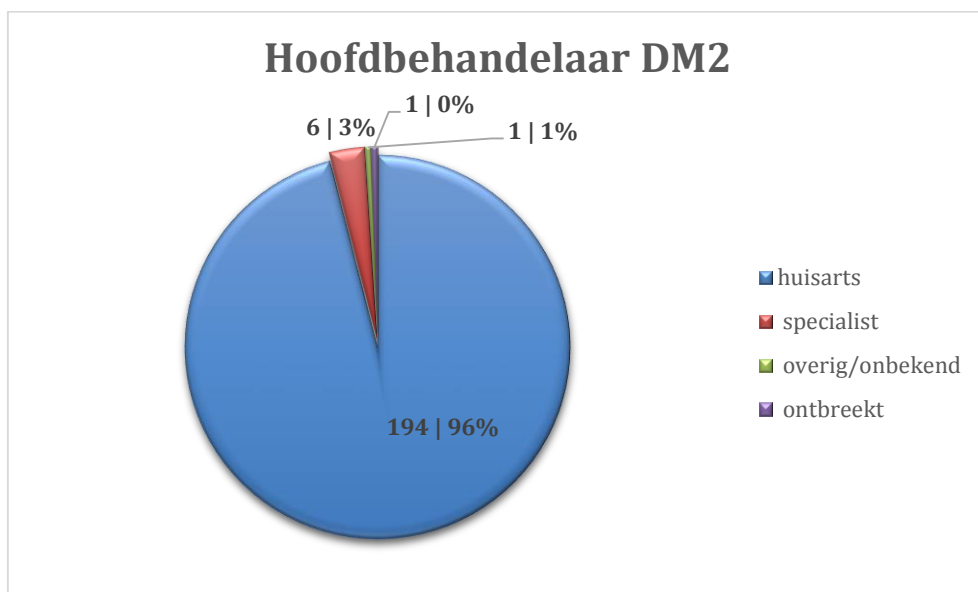


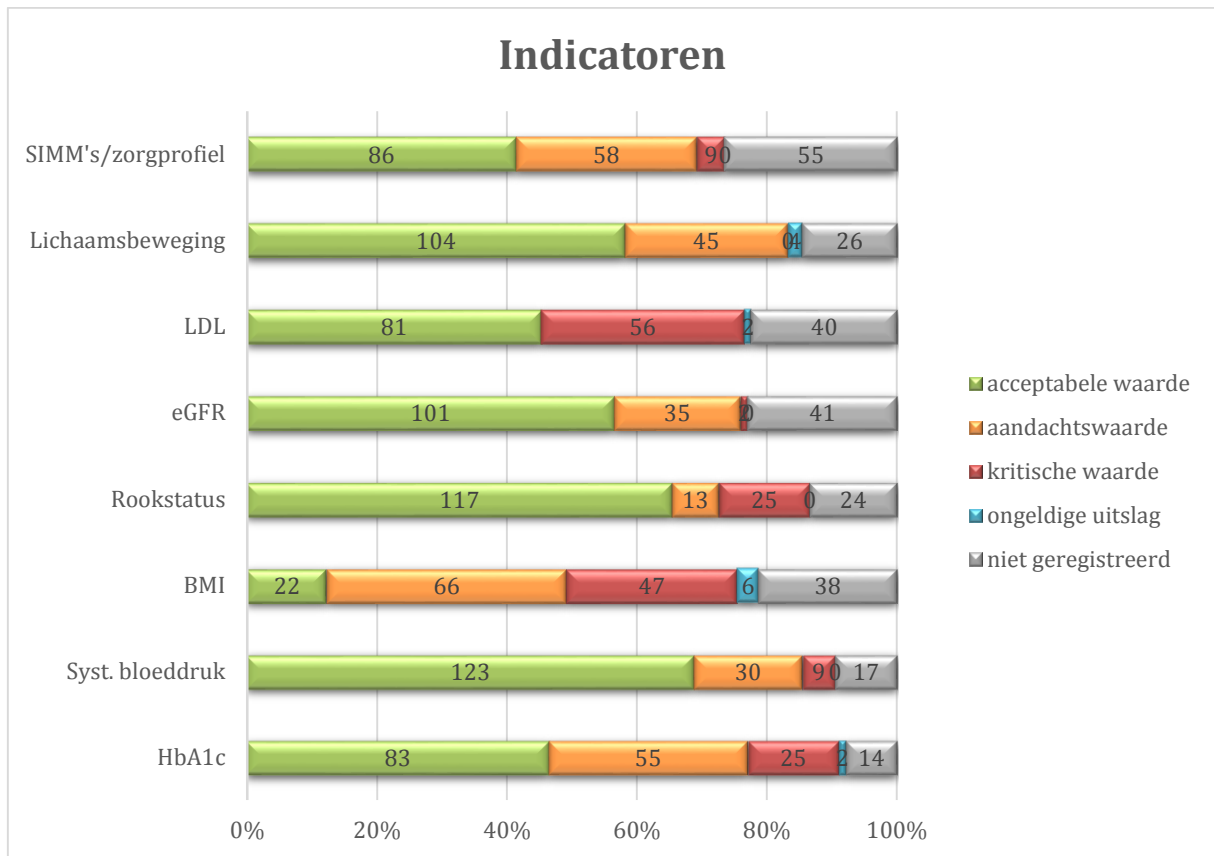
Zorggroep. Deze gegevens worden gebruikt voor spiegelinformatie en anoniem op Zorggroep niveau aangeboden aan de zorgverzekeraar. Door deze werkwijze te hanteren is er uniformiteit in de hele regio op het gebied van de chronische zorg.

Er wordt geregistreerd met zorgprotocollen in Medicom (nadat enige jaren geregistreerd is in Protopics). Zorgrapportages en declaraties worden uitgevoerd in VIP live.

### 4.3.2 Diabeteszorg

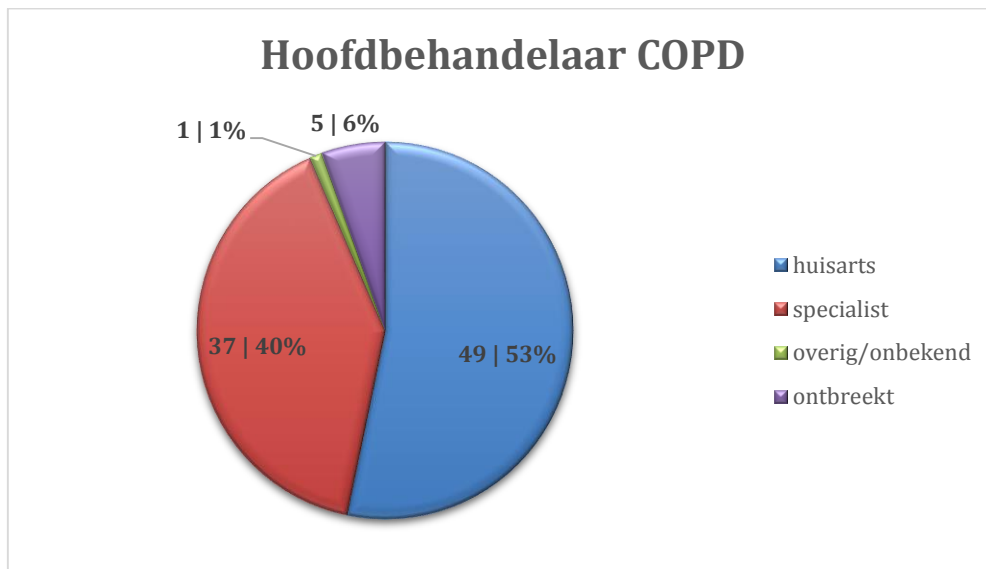
Alle patiënten waarvan de huisarts hoofdbehandelaar is, ontvangt geregelde zorg. Manon Fokken, diabetes verpleegkundige begeleidt deze patiëntgroep. Aansluitend aan de jaarcontrole gaat de patiënt naar de huisarts voor een controle. Er zijn minimaal 2 - 4 controle momenten per jaar.

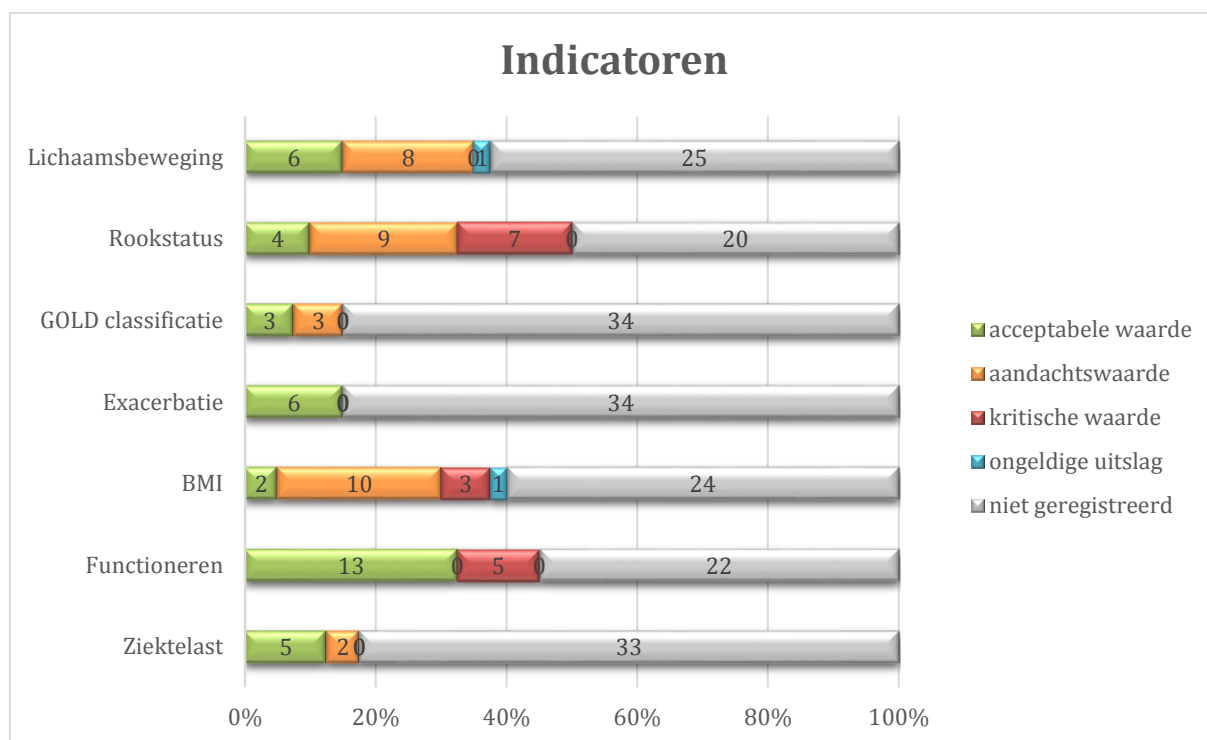




#### 4.3.3 Astma/ COPD

Sinds 2010 heeft de geprotocolleerde invoering van de spirometrie een vaste plaats gekregen binnen de praktijk voor het controle beleid van de astma en COPD patiënten. Op 01-07-2010 is de zorgketen COPD opgenomen door de Zorggroep. Rian en Joke hebben de Caspir cursus van de CAHAG gevolgd.



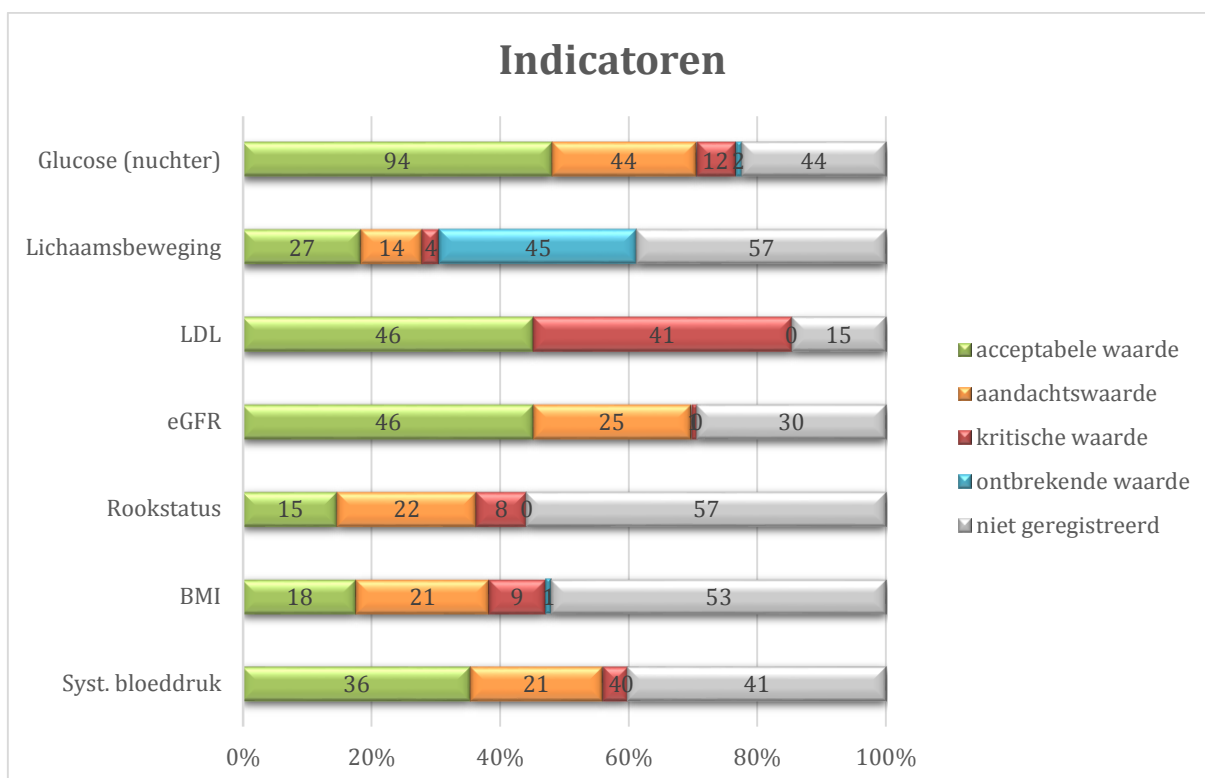
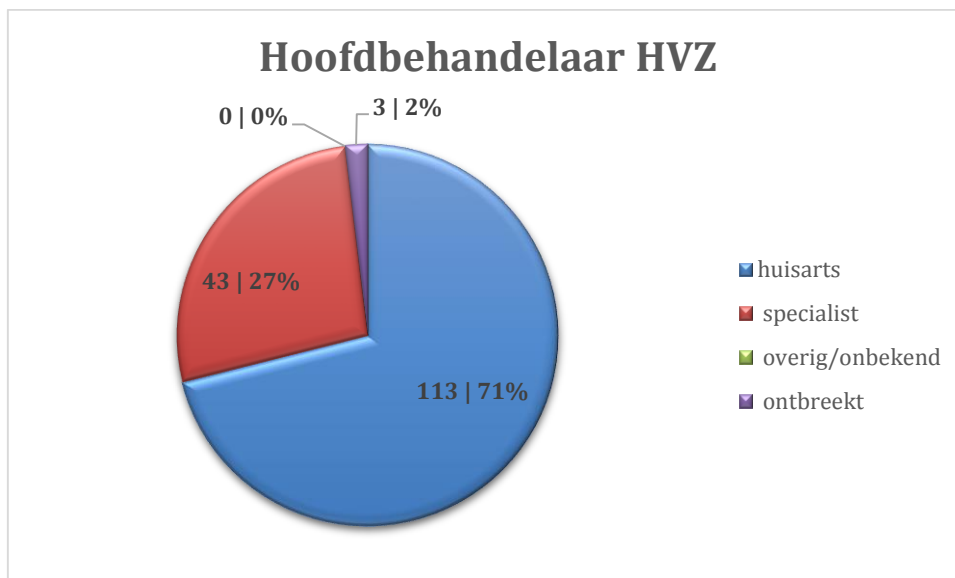


#### 4.3.4 Cardio Vasculair Risico Management (CVRM)

Sinds eind 2014 heeft de geprotocolleerde invoering van het risicoprofielmanagement een vaste plek gekregen binnen de praktijk. Hierbij wordt gebruik gemaakt van motivational interviewing. Er is een sterke focus op zelfmanagement en het persoonlijk behandelplan van de patiënt. Dit wordt versterkt door de uniforme registratie binnen Prototics (KIS).

In januari 2012 is de VRM zorgketen opgericht door de zorggroep. Het doel is het optimaliseren van de behandeling van patiënten met een verhoogd (cardio) vasculair risico. Hierdoor wordt de kans op complicaties van hart- en vaatziekten verminderd. In 2013/2014 zijn alle patiënten in kaart gebracht met een verhoogd risico op hart- en vaatziekten. Als verbeterproject van de praktijk zijn er protocollen en stroomschema's ontwikkeld zodat de POH zelfstandig deze spreekuren mag en kan uitvoeren. De zorg die wordt verleend is gebaseerd op de zorgstandaard vitale vaten en de NHG standaard. De 24 uren bloeddrukmeting heeft sinds 2014, een vaste plek gekregen in de behandeling van hypertensie. Deze bloeddrukmeting wordt vooral gebruikt bij patiënten die moeilijk normotensief ingesteld zijn of bij wie een discrepantie tussen thuismeting en de bevindingen op de praktijk wordt vermoed. Ook deze keten is inmiddels een routinematig onderdeel van de praktijkvoering geworden.





#### 4.3.4 Kwetsbare ouderen

Ouderenzorg richt zich op 65+ met complexe problematiek. Het doel is het tijdig signaleren van mogelijke tekortkomingen en risico's, zodat zowel preventief als curatief in een zo vroeg mogelijk stadium actie kan worden ondernomen. Daarnaast is het streven de thuiswonende patiënt zo lang mogelijk de regie over het leven in eigen hand houdt en zelfstandig in zijn/ haar huis kan blijven wonen met eventuele aanpassingen, mantel- en/of thuiszorg.



NHG- praktijkwijzer ouderenzorg 2010 vormt het uitgangspunt. Wat betreft geheugenproblematiek wordt gewerkt op basis van de NHG-standaard dementie en de zorgstandaard dementie. Gewerkt wordt met Groningen Frailty Indicator, Trazag als basis screenings- en observatie instrumenten.

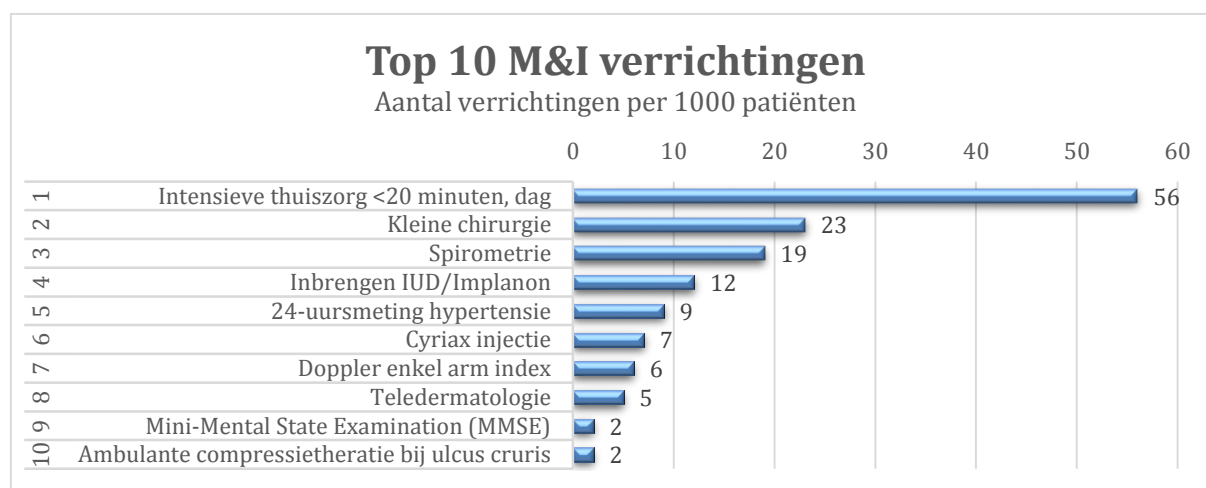
Op dit moment zijn beide huisartsen samen met de POH-S Tamara een nascholingsstraject over dit onderwerp aan het volgen en in 2018 zal het in kaart brengen van de groep kwetsbare ouderen in de praktijk op het programma komen staan.

#### 4.3.5 POH-GGZ

2014 is het jaar van de verandering op het gebied van de Geestelijke Gezondheidszorg geweest. De zorg wordt in drie lagen opgesplitst. Dorine Peters is sinds lange tijd in dienst als POH- GGZ, om de GGZ hulpvragen op te vangen in de praktijk, gericht op intake en inventarisatie van het probleem. Ook kan kortdurend een begeleiding worden gegeven. Zo nodig wordt doorverwezen naar generalistische of gespecialiseerde GGZ. Doordat we hebben gemerkt dat de zorgvraag is toegenomen, is zij extra uren komen werken..

#### 4.4 M&I modules

Tabel 5: M&I verrichtingen



### 5 Pragmatische preventie

#### 4.5.1 Uitstrijkjes (BVO)

Per jaar worden de geboortejaren bekend gemaakt door het SBO (Stichting Bevolkingsonderzoek Oost). De selectie van de op te roepen vrouwen wordt automatisch gedaan door de gemeente. De patient maakt vervolgens een afspraak bij ons om het uitstrijkje te maken.

#### 4.5.2 Griepvaccinaties

De assistentes verrichten de meeste activiteiten rondom het organiseren van het griepvaccinatie seizoen. In mei wordt er al een inschatting gemaakt hoeveel vaccins er besteld moeten worden, waarna het selecteren van patiënten, het plannen van een vaccinatie datum, klaarmaken van de uitnodigingen etc. volgen. De inentingsdatum wordt altijd op een donderdagmiddag gepland wanneer de andere in pandige praktijk gesloten is. Alle geïnccludeerde krijgen een schriftelijke oproep thuis. Patiënten met een zwaarwegende medische indicatie worden bij niet verschijnen 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.

Alle patiënten van 60 jaar of ouder krijgen een oproep. In 2017 hadden 1147 patiënten een indicatie voor de griepvaccinatie, hiervan hebben 814 patiënten daadwerkelijk de griepvaccinatie gehad.

#### **4.5.3 Stoppen met roken**

In de praktijk kan de patiënt begeleiding krijgen bij het stoppen met roken. Er is niet van iedereen in kaart gebracht wie rookt en wie ook daadwerkelijk een stoppoging heeft ondergaan. Van alle patiënten die in een zorgprogramma zijn opgenomen in het kader van het vasculair risicomanagement, diabetes of COPD is de rookstatus vastgelegd. Bij alle patiënten die roken, wordt door middel van motivational interviewing een stoppoging gemotiveerd.

### **5. Kwaliteitsbeleid**

#### **5.1 Opleiding**

In 2017 hebben we door ruimtegebrek alleen een opleidingsplek kunnen bieden aan Sharon Sommers, physician assistant. In 2018 komen daar in elk geval een aantal physician assistants bij.

#### **5.2 Geaccrediteerde nascholingen**

Op verschillende fronten worden nascholingen gevolgd. De 40 uren nascholing per 5 jaar, vereist voor de registratie als huisarts worden ruimschoots gehaald. 5-Jaarlijks vindt hiervan een controle plaats bij herregistratie. 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.

In ons personeelsdossier worden alle gevolgde nascholingen bijgehouden en op ieder praktijkoverleg wordt gekeken of hier nog lacunes of wensen in zijn.

#### **5.3 NHG praktijkaccreditatie**

Begin 2016 is er gestart met de NHG praktijkaccreditatie van de NHG, in 2017 hebben wij het keurmerk geaccrediteerde praktijk ontvangen. De NPA (Nederlandse Praktijk Accreditatie), ondersteund hierin. Er wordt een lichte druk uit geoefend 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.

Wij willen zorgen dat de kwaliteit van zorg aan onze patiënten een continue impuls krijgt om te verbeteren op cyclische en gestructureerde wijze.

#### **5.4 Functioneringsgesprekken**

In 2017 zijn de functioneringsgesprekken gehouden met de praktijkmedewerkers. De verslaglegging hiervan wordt ook bijgehouden in het personeelsdossier.





## 5.5 Klachtenregeling en incidenten (VIM)

In 2017 is een protocol ontwikkeld voor het melden van incidenten voor werknemers en het melden van klachten voor patiënten. Meldingen die worden gedaan worden einde van de maand geanalyseerd en verwerkt in de registratielijst. De VIM meldingen worden inhoudelijk besproken in het 8 wekelijks praktijkoverleg, waarna er verbeteracties uit voort (kunnen) komen.

## 5.6 ijken instrumentarium

Jaarlijks wordt al het instrumentarium geijkt door de firma MSN Nederland. Zo nodig wordt niet goed werkend materiaal direct gerepareerd. Een rapport van het geijkte materiaal is beschikbaar op de praktijk. Tevens wordt in deze periode van het jaar de autoclaaf geijkt.

## 5.7 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 6 tot 8 weken plaats met alle teamleden van de praktijk. Daarnaast is het altijd mogelijk een tussentijds overleg te plannen over bepaalde onderwerpen.
- De HAGRO overlegt om de 2 tot 4 weken met elkaar.
- Overleg met thuiszorg STMG is om de 8 weken. Patiënten uit de wijk worden besproken en een plan voor de volgende 8 weken wordt gevormd.

## 6.1 Conclusies 2017

- **Een geaccrediteerde praktijk worden volgens NPA \**  
Dit doel is, dankzij de inzet van alle praktijkmedewerkers ruimschoots behaald.
- **Populatie GGZ in kaart brengen**  
Deze kwetsbare groep patiënten is inmiddels goed in beeld.
- **M&I verzorgingshuizen**  
Dit doel is vervallen omdat de mogelijkheden bij de zorgverzekeraars zijn aangepast.
- **Nieuwe telefooncentrale**  
Dit doel was in 2016 nog niet voorspeld. Door veranderingen bij de telefonie-aanbieders hebben we hier versneld beslissingen in moeten maken. Inmiddels functioneert de nieuwe centrale.

## 6.2 Doelstellingen en plannen 2018

- **Een geaccrediteerde praktijk blijven volgens NPA**  
Op deze manier willen wij onze kwaliteit van zorg inzichtelijk maken en eventuele lacunes te detecteren. Alle praktijkmedewerkers zullen hierbinnen steeds meer een rol krijgen.
- **Populatie kwetsbare ouderen in kaart brengen**  
Er is veel veranderd in de ouderenzorg. De verzorgingshuizen zijn verdwenen, er is sprake van vergrijzing en veel ouderen zullen langer thuis blijven wonen. Om beter op de hoogte te zijn van deze patiënt populatie wordt er na de nascholingsreeks een plan gemaakt om deze groep goed in beeld te krijgen en te houden.
- **Extra mogelijkheden voor opleiding creëren**  
Om een lerende organisatie te kunnen blijven, zullen we in 2018 investeren in uitbreiding van ruimtes om opleiding op verschillende vlakken mogelijk te maken.

