

Huisartsenpraktijk Nieuwkuijk

E.H.M. Hoomans, huisarts
De Steenenborch 6
5253 XC Nieuwkuijk
Telefoon: 073-5130260
www.huisartsnieuwkuijk.nl



Jaarverslag 2022

Inhoud

MEDEWERKERS HUISARTSENPRAKTIJK NIEUWKUIJK	3
VOORWOORD	4
MISSIE & VISIE	5
DE ORGANISATIE	6
SAMENWERKING.....	6
DOELSTELLINGEN 2022	8
PATIËNTENPOPULATIE	10
ZORGAANBOD EN ZORGVRAAG	11
KWALITEIT	16
DOELSTELLINGEN VOOR 2023.....	18

MEDEWERKERS HUISARTSENPRAKTIJK NIEUWKUIJK

Praktijkhoudend huisarts

Eric Hoomans

Waarnemend huisarts

Evelien Eijkemans

Doktersassistentes

Christel Vorstenbosch (uit dienst per 01-07-2022)

Valentina van Caem

Suzanne Blok

Praktijkondersteuner Somatiek

Yvon Peters

Praktijkondersteuner GGZ

Irma Heessels

VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2022 van Huisartsenpraktijk Nieuwkuijk.

Het jaarverslag van 2022 is een voortzetting van het jaarverslag van 2021. Wij willen met dit verslag iedereen die bij onze praktijk betrokken is, een overzicht bieden over onze activiteiten en de zorg die door ons geleverd is in het afgelopen jaar.

Op deze manier willen wij de huisartsenzorg binnen onze praktijk transparant maken.

Het verslag geeft een indruk van onze visie op huisartsenzorg, onze organisatie en medewerkers, de inhoud en omvang van de door ons geleverde zorg, ons kwaliteitsbeleid en onze plannen voor de toekomst.

Tevens blikken we terug of onze doelen voor 2022 gerealiseerd zijn.

Dit jaarverslag wordt gepubliceerd op de website van onze praktijk.

Namens het team van huisartsenpraktijk Nieuwkuijk

Eric Hoomans
Huisarts

MISSIE & VISIE

De huisartsenpraktijk blijft dé belangrijkste basisvoorziening in de eerstelijnsgezondheidszorg en de spil naar tweede en derdelijnszorg. We bieden professionele eerstelijnszorg en als team bieden we persoonlijke zorg en aandacht.

Het team van huisartsenpraktijk Nieuwkuijk staat voor betrouwbare, laagdrempelige en kwalitatief goede huisartsenzorg. Flexibiliteit en service naar de patiënt zijn hier onderdeel van. Wij streven in alle contacten naar open en eerlijke communicatie, die ook ruimte laat voor discussie. De vertrouwensrelatie die ons team vormt met de patiënt is hierbij een belangrijke voorwaarde.

Door goed naar de patiënt te luisteren, te achterhalen wat precies de hulpvraag is, kunnen wij, door dit te koppelen aan onze deskundigheid, de patiënt zo goed mogelijk helpen of waar nodig verwijzen naar een behandelaar waar ook wij vertrouwen in hebben.

De praktijk en de zorgprocessen zijn op orde en het personeel voldoet aan de professionele standaard.

Ons team wil goede eerstelijnszorg leveren met focus op de volgende zaken:

- Bereikbaarheid: de praktijk streeft naar een zo optimaal mogelijke service en bereikbaarheid mede door gebruik te maken van goede E-Health toepassingen.
- Patiëntgerichtheid: we stimuleren eigen verantwoordelijkheid en regie van de patiënt.
- Organisatie en personeel: we werken met een vast, goed opgeleid en klantvriendelijk team.
- Kwaliteit: wij zijn geaccrediteerd en verlenen reguliere geneeskunde op basis praktijk protocollen/ richtlijnen én op wetenschappelijke gebaseerde principes en volgen de landelijk geaccepteerde NHG-richtlijnen.
- Samenwerken: we hebben een goed netwerk van ketenpartners in de 1^{ste} lijn waarmee we regelmatig multidisciplinair overleg (MDO) organiseren.

DE ORGANISATIE

Sinds 1 januari 2017 is Eric Hoomans praktijkhouder van Huisartsenpraktijk Nieuwkuijk. Het is een relatief kleine praktijk gelegen in een woonwijk in het dorpje Nieuwkuijk omsloten door de grotere kernen van Vlijmen en Drunen in de gemeente Heusden. Het is een solopraktijk met een praktijkhoudend huisarts, een vaste waarnemend huisarts, twee doktersassistentes, een praktijkondersteuner Somatiek en een praktijkondersteuner GGZ. De praktijk maakt onderdeel uit van de huisartsengroep (HAGRO) Vlijmen en werkt nauw samen met Praktijk Klein Vlijmen.

Het huidige praktijkpand dateert uit de jaren negentig en was op onderdelen gedateerd en te klein voor de huidige zorgvraag. In 2018 is de praktijk uitgebreid en zijn er 2 spreekkamers bijgekomen en is de wachtkamer uitgebreid. In totaal heeft de praktijk nu 3 spreekkamers, een wachtkamer, een behandelkamer annex back office ruimte en een front office met praktijkbalie.

Om de week op vrijdagmiddag is er een waarneemregeling met Praktijk Klein Vlijmen. Er bestaat geen waarneemregeling binnen de HAGRO Vlijmen. Bij afwezigheid of vakantie van de eigen huisarts wordt de praktijk waargenomen door waarnemende huisartsen.

Alle medewerkers in de praktijk hebben een professionele opleiding genoten, gericht op hun functie binnen de praktijk.

De praktijk werkt met spreekuren volgens afspraak en een terugbelspreekuur. Sinds 2020 werken we met de online toepassingen MijnGezondheid.net (MGn) en de App MedGemak. In de chronische zorg kunnen patiënten hun eigen controles thuis doen en deze door te geven aan de praktijk. Ook bestaat er de mogelijkheid voor videobellen en het insturen van foto's van bijvoorbeeld huidaandoeningen.

SAMENWERKING

Binnen de praktijk werken wij hecht samen als team met daarin ruimte voor ieder zijn of haar eigen rol. Onze gediplomeerde doktersassistentes kunnen in overleg met de patiënt waar mogelijk adviezen met betrekking tot zelfzorg geven. Hiertoe zijn zij bekwaam en bevoegd. Deze bekwaamheid wordt gewaarborgd door regelmatige nascholing. Deze adviezen worden ook desgewenst met de huisarts nabesproken.

Eens per maand is er een uitgebreid HADA (huisarts-doktersassistente) overleg, waarin alle lopende zaken binnen de praktijk worden besproken volgens een vaste agenda. Eens per 3 maanden is er een overleg met alle medewerkers van de praktijk. Deze overleggen staan los van de dagelijks inhoudelijke afstemming tussen huisarts, doktersassistenten en praktijkondersteuners over de patiëntencontacten en het gevoerde beleid

Regelmatig en gestructureerd vindt er overleg plaats met andere disciplines in de gezondheidszorg. Hierbij valt te denken aan multidisciplinair overleg ouderen

(MDO) met huisarts, apotheker, fysiotherapeut, psycholoog, thuiszorg, wijkverpleegkundige, casemanager dementie, jeugdzorgmedewerker, specialist ouderengeneeskunde en met de specialisten van het ziekenhuis.

De samenwerking met Praktijk Klein Vlijmen bestaat naast de vaste vrijdagmiddag-waarneming ook uit voor elkaar waarnemen bij onvoorziene omstandigheden. Op het gebied van scholing en sociale events werken we ook steeds meer samen.

Tussen de huisartsen in Vlijmen/Nieuwkuijk en de apothekers is regelmatig inhoudelijk afstemming, een farmacotherapeutisch overleg (FTO), en met het ziekenhuis in de vorm van een diagnostisch toets overleg (DTO).

Wij werken verder met collega huisartsen in de regio samen middels een transmuraal georganiseerde zorgketen via zorggroep Jeroen Bosch Huisartsen (JBH). Het betreft ketenzorg voor chronische aandoeningen als COPD, astma, hart- en vaatziekten, diabetes mellitus en ouderenzorg. De dagelijkse zorg hiervan binnen de praktijk wordt uitgevoerd door onze praktijkondersteuner Somatiek.

Er is enkele malen per jaar gestructureerd overleg met de jeugdartsen (GGD) en de Jeugdhulpverlening en GGZ Jeugd van de gemeente Heusden.

GEREALISEERDE DOELSTELLINGEN IN 2022

Onderstaande doelstellingen hebben wij in 2022 gerealiseerd.

Beleidsdoelen en verbeterpunten praktijk op orde:

- Op 9 mei 2022 heeft de audit voor de NHG praktijkaccreditering plaatsgevonden. Deze audit is met succes doorlopen. Huisartsenpraktijk Nieuwkuijk heeft het keurmerk van de NHG Praktijkaccreditering gekregen. Elke 3 jaar vindt er opnieuw een audit plaats.
- Om de gehorigheid van de wachtkamer en de balieruimte te verminderen, zijn er inmiddels verschillende acties in gang gezet. Naar verwachting worden deze in het eerste kwartaal van 2023 afgerond.
- Ter verbetering van de telefonische bereikbaarheid van de praktijk zijn we meer gaan inzetten op online afspraken maken bij huisarts, praktijkondersteuner en doktersassistente via MGn. Via MGn kunnen ook e-consulten worden verzonden aan huisarts, praktijkondersteuner of assistente en is het mogelijk om online herhaalmedicatie te bestellen. Tevens is de tekst op het telefoonbandje herzien. Door deze aanpassingen is de telefonische drukte in de ochtend beter gereguleerd. Uiteraard blijft dit een punt van aandacht en verbetering.
- Alle apparatuur en medisch instrumentarium zoals o.a. AED, autoclaaf, oorthermometers, saturatiemeters, glucosemeters, bloeddrukmeters, weegschalen e.d. worden jaarlijks gecontroleerd en geijkt.
- In september 2022 is een nieuwe electrocauter aangeschaft. Electrocoagulatie of elektrochirurgie is een techniek waarbij met elektrische stroom de huid wordt weggebrand of vaten worden dichtgeschroeid en wordt o.a. gebruikt voor het verwijderen van ouderdomswratjes (verruca).

Beleidsdoelen en verbeterpunten zorg op orde

- Chronische zorg: een longaanvalplan is opgesteld voor alle COPD patiënten, we hebben de rokersstatus van patiënten in chronische zorg in hun dossier opgenomen en een SMR (stoppen met roken) programma voor onze chronische patiënten bieden wij aan via SineFuma. Voor al onze diabetes patiënten met hoog risico HVZ, nierfalen en hartfalen schrijven we SGLT-2 remmers voor.
- In de ouderenzorg hebben we voor al onze kwetsbare patiënten een proactief zorgprogramma (Advanced Care Planning [ACP]) opgenomen.
- Het aantal patiënten dat is aangesloten op het PGO MijnGezondheid.net (MGn) en de App MedGemak is toegenomen tot circa 40% van onze totale patiëntenpopulatie.
- Driemaandelijks evalueren we de drukte aan de telefoon, VIM meldingen en leerpunten daaruit en de binnengekomen klachten.
- In de loop van 2022 zijn werkinstructies gemaakt ter verbetering van de interne werkprocessen, zoals o.a. een stappenplan voor follow-up bij overlijden, een werkinstructie voor het inschrijven van nieuwe patiënten, de werkwijze rondom IMM-recepten en het vrijgeven van patiëntendossiers in het kader van MGn.
- Het aanvragen van recepten en het doen van e-consulten via de praktijkwebsite is per 1 november 2022 gestopt. Vanwege efficiëntie is gekozen om alle online diensten via MGn te laten lopen. Het is nog wel mogelijk om via de herhaallijn (toets 2) herhaalmedicatie aan te vragen.

- Gedurende 2022 is er aandacht geweest voor het verbeteren van de diverse werkprocessen. Aan de hand van het doen van VIM meldingen door het team (interne incidenten) worden verbeterplannen opgesteld en/of protocollen en werkinstructies gemaakt. Tijdens het driemaandelijks teamoverleg worden deze VIM meldingen besproken en geanalyseerd. Dit is een continu proces.

Beleidsdoel en verbeterpunten praktijkteam op orde

- Om de hoge werkdruk in de praktijk te verminderen hebben we diverse veranderingen doorgevoerd in de telefonische bereikbaarheid en vooral het inzetten van online diensten MGn en MedGemak.
- Op 29 juni 2022 heeft het team van huisartsenpraktijk Nieuwkuijk samen met team van huisartsenpraktijk Klein Vlijmen een scholing Reanimatie/AED gevolgd.
- Op 19 november 2022 heeft een teamuitje plaatsgevonden samen met het team van huisartsenpraktijk Klein Vlijmen met als doel elkaar (nog) beter te leren kennen en zo de toch al fijne samenwerking te bevorderen.
- In overleg en vergaderingen werken we met een vaste agenda en dat biedt meer structuur in onze dagelijkse werkzaamheden.
- Op 1 juli 2022 is doktersassistente Christel Vorstenbosch gestopt met haar werk bij ons in de praktijk. Op haar eigen verzoek is hier weinig ruchtbaarheid aangegeven. Na ruim 25 jaar assistentewerk te hebben gedaan, is Christel een andere weg ingeslagen. Wij hebben samen met het team afscheid van haar genomen tijdens een gezellig etentje.
- Na een lange zoektocht op de krappe arbeidsmarkt is per 20 september 2022 een nieuwe collega toegevoegd aan het team, Suzanne Blok. Zij werkt als doktersassistente op woensdag, donderdag en vrijdag.
- In 2022 zijn er met de medewerkers van de huisartsenpraktijk halfjaarlijkse evaluatiegesprekken en functioneringsgesprekken gevoerd met daarbij aandacht voor persoonlijke ontwikkeling.

Overige activiteiten in 2022

- Op 13 oktober 2022 vond de jaarlijkse griep- en pneumokokkenvaccinatie plaats op de praktijk. De opkomst was iets minder groot dan in 2021.
- In het voorjaar en het najaar heeft een boostervaccinatie aan huis plaatsgevonden door de huisarts voor de niet-mobiele patiënten binnen onze praktijk.

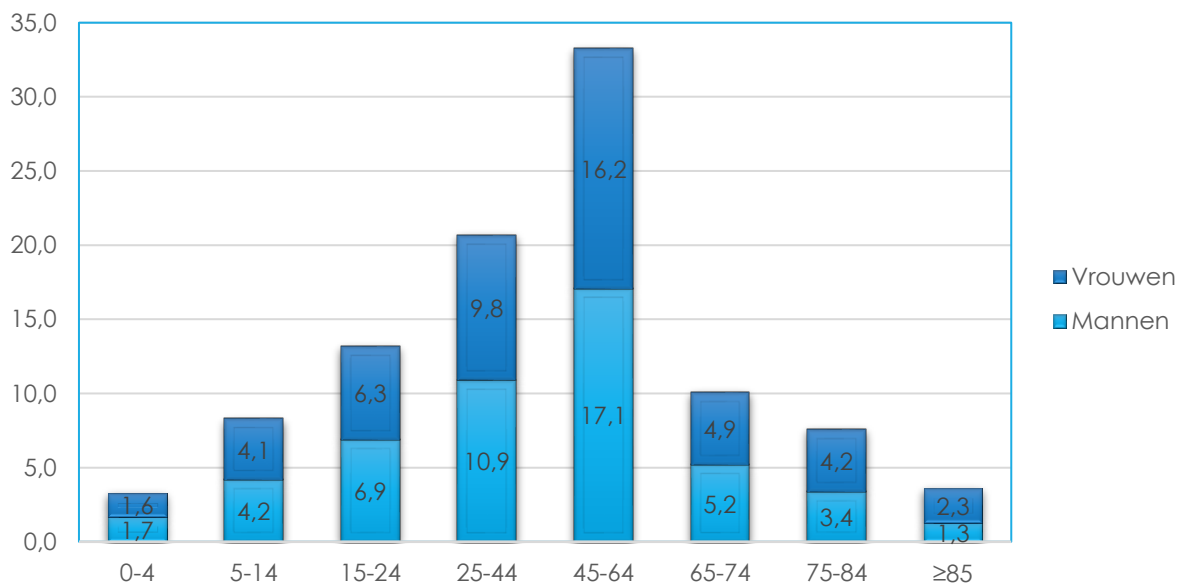
PATIËNTENPOPULATIE

Wij bieden zorg aan mensen woonachtig in Nieuwkuijk en omgeving. Onze populatie is divers en afkomstig uit Nieuwkuijk, Vlijmen, Haarsteeg en Drunen en enkele andere omliggende dorpen. Wij hebben relatief gezien veel ouderen in onze praktijk ingeschreven. In 2022 zijn er 2522 patiënten ingeschreven in de praktijk. Hiervan is 49% vrouw en 51% man.

Leeftijdsopbouw van de patiëntenpopulatie

Leeftijd	Aantal	% Praktijk
0-4	85	3,4
5-14	210	8,3
15-24	332	13,2
25-44	521	20,7
45-64	840	33,3
65-74	253	10,0
75-84	191	7,6
≥ 85	90	3,6

Populatieverdeling naar leeftijd en geslacht % patiënten per leeftijdscategorie



ZORGAANBOD EN ZORGVRAAG

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 vaak voorkomende klachten wordt zo nodig doorverwezen naar een andere zorgverlener. Tijdens de avond-, nacht- en weekenduren kunnen onze patiënten terecht bij de huisartsenpost in 's-Hertogenbosch. De zorg door de huisartsenpost beperkt zich tot spoedeisende hulp.

De werkdruk in de ouderen- en thuiszorg is fors toegenomen. Naast de nog altijd doorwerkende impact van COVID-19 in de praktijk is er verschuiving van zorg van het ziekenhuis naar de huisartsenpraktijk. Ook lijken de al sinds jaren spelende problemen in de jeugdzorg en GGZ niet opgelost met als gevolg dat ook hierbij steeds vaker een beroep gedaan wordt op de huisarts.

Het personeelsgebrek in de zorg maakt het voor ons lastig om piekmomenten en de structurele toename van zorgvraag op te vangen.

COVID-19

Ook de eerste helft van 2022 heeft in het teken gestaan van de COVID-19 pandemie. In de huisartsenpraktijk lijdt dit vanwege de wachtlijsten en zorgverschuiving in het ziekenhuis nog steeds tot verhoging van de werkdruk. Ook worden we geconfronteerd met long-COVID, met patiënten die klachten blijven houden na het doormaken van een COVID infectie. Helaas is voor long-COVID nog geen goede infrastructuur en behandelaanpak beschikbaar.

TOP-10 diagnose

Hieronder ziet u de top 10 van meest gestelde diagnoses in 2022. We hebben mannen en vrouwen in een aparte tabel weergegeven.

Meest opvallend is het blijvend grote aandeel van COVID-19 gerelateerde vragen bij zowel mannen als vrouwen in 2022. Daarnaast voeren leefstijl gerelateerde aandoeningen als verhoogde bloeddruk, te hoog cholesterol met verhoogd risico op hart- en vaatziekten of daadwerkelijk hart- en vaatziekten, nierfunctiestoornissen, psychische klachten als depressies en hoesten en allergieën de lijst aan.

TOP 10 DIAGNOSE MANNEN

	ICPC	Omschrijving	Aantal unieke patiënten
1	R83.03	Sars-CoV-2 (COVID-19)	526
2	K86	Essentiële hypertensie zonder orgaanbeschadiging	197
3	R97	Hooikoorts/allergische rinitis	133
4	T93.01	Hypercholesterolemie	126
5	S87	Constitutioneel eczeem	100
6	H81	Overmatig cerumen	92
7	P76	Depressie	92
8	R05	Hoesten	91
9	P17	Tabaksmisbruik	77
10	Y85	Benigne prostaathypertrofie	77

TOP 10 DIAGNOSE VROUWEN

	ICPC	Omschrijving	Aantal unieke patiënten
1	R83.03	Sars-CoV-2 (COVID-19)	568
2	K 86	Essentiële hypertensie zonder orgaanbeschadiging	225
3	R97	Hooikoorts/allergische rinitis	135
4	W11	Anticonceptie: orale anticonceptie	117
5	W12	Anticonceptie: IUD	112
6	A20	Gesprek levenseinde/behandelwensen	103
7	T93.01	Hypercholesterolemie	103
8	R05	Hoesten	99
9	F92	Cataract/staar	95
10	S87	Constitutioneel eczeem	91

Chronische zorg

Naast het basisaanbod biedt onze praktijk spreekuren voor een aantal veel voorkomende chronische aandoeningen. Het gaat hier om spreekuren voor mensen met hart- en vaatziekten, astma, COPD, diabetes mellitus en ouderenzorg. Deze zorg wordt geleverd door de praktijkondersteuner Somatiek volgens de richtlijnen van de regionale chronische zorgorganisatie JBH. De praktijkondersteuner Somatiek begeleidt tevens patiënten met een verhoogd risico op hart- en vaatziekten. Ook kan de patiënt binnen onze praktijk terecht voor begeleiding bij het stoppen met roken.

AANTALLEN PATIËNTEN MET CHRONISCHE AANDOENING

Omschrijving	ICPC code incl. sub codes	Aantal unieke patiënten	% Praktijk
CHRONISCHE AANDOENINGEN			
DM	T90	148	5,79
COPD	R95	40	1,6
Astma	R96	155	6,1
HVZ	K74, K75, K76, K89, K90.03, K92.01, K99.01	203	8,0
VVR	K86, K87, T93	547	21,7
PREVENTIE			
Uitstrijkjes	X37, X49	61	2,4
Griepvaccinatie*	R44, ATC: J07BB	552	21,9

DM=diabetes mellitus; COPD= chronisch obstructieve longziekte; HVZ=hart- en vaatziekten; VVR= verhoogd risico op hart- en vaatziekten.

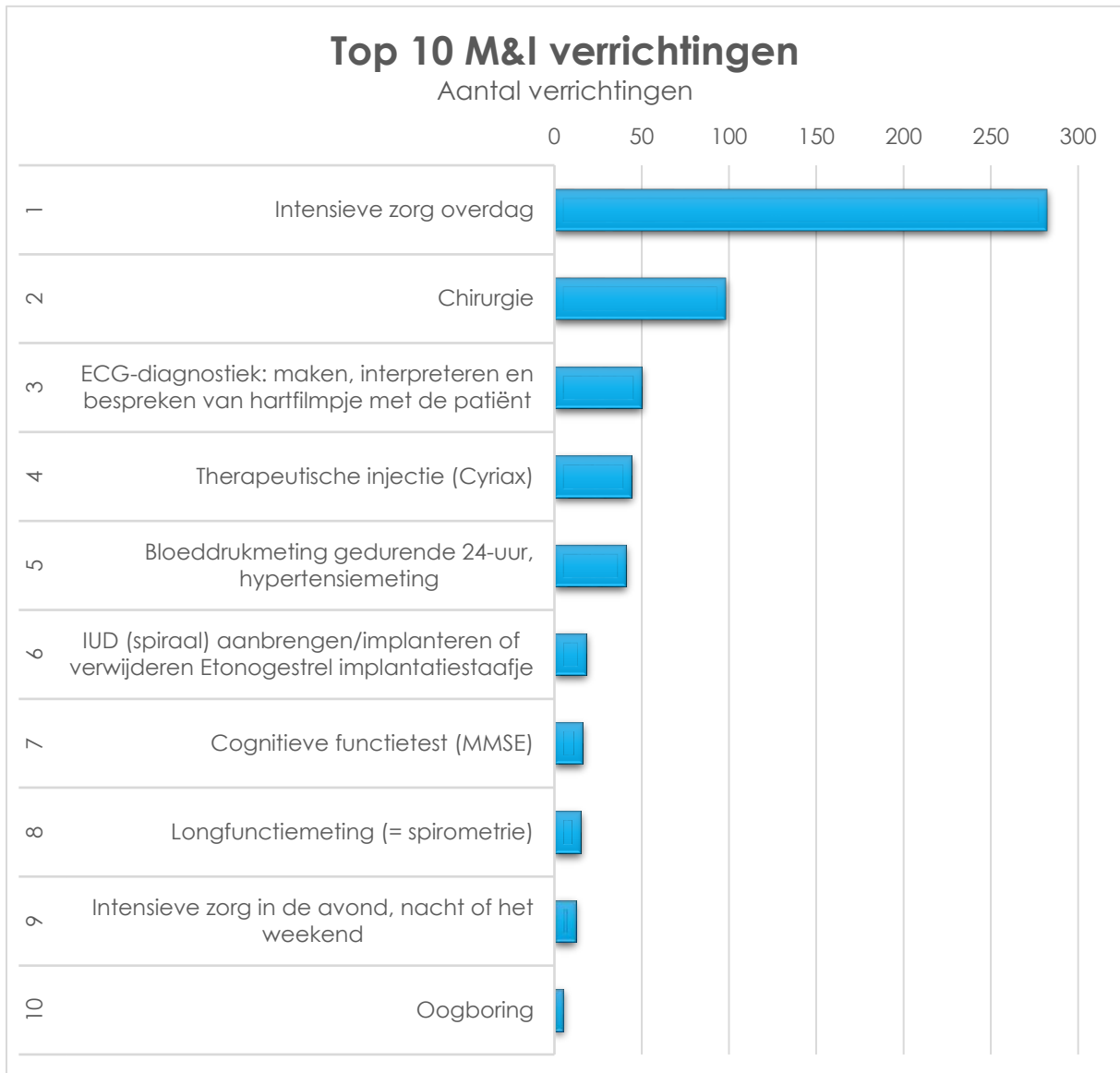
In onze praktijk doen we ook aan preventie in het kader van de jaarlijkse griep- en pneumokokkenvaccinaties en cervixuitstrijkjes in het kader van bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker.

Verrichtingen

De praktijk streeft een zo uitgebreid mogelijk aanbod na. Veel diagnostische onderzoeken als het maken van ECG, 30-minuten bloeddrukmeting en spirometrie vinden binnen de praktijk plaats. Vanwege de COVID-19 maatregelen zijn er het afgelopen jaar minder spirometrie verricht. Ook therapeutisch is er een aanvullend aanbod zoals (kleine) chirurgie, therapeutische injecties, het plaatsen van spiralen (IUD), Implanon e.d.

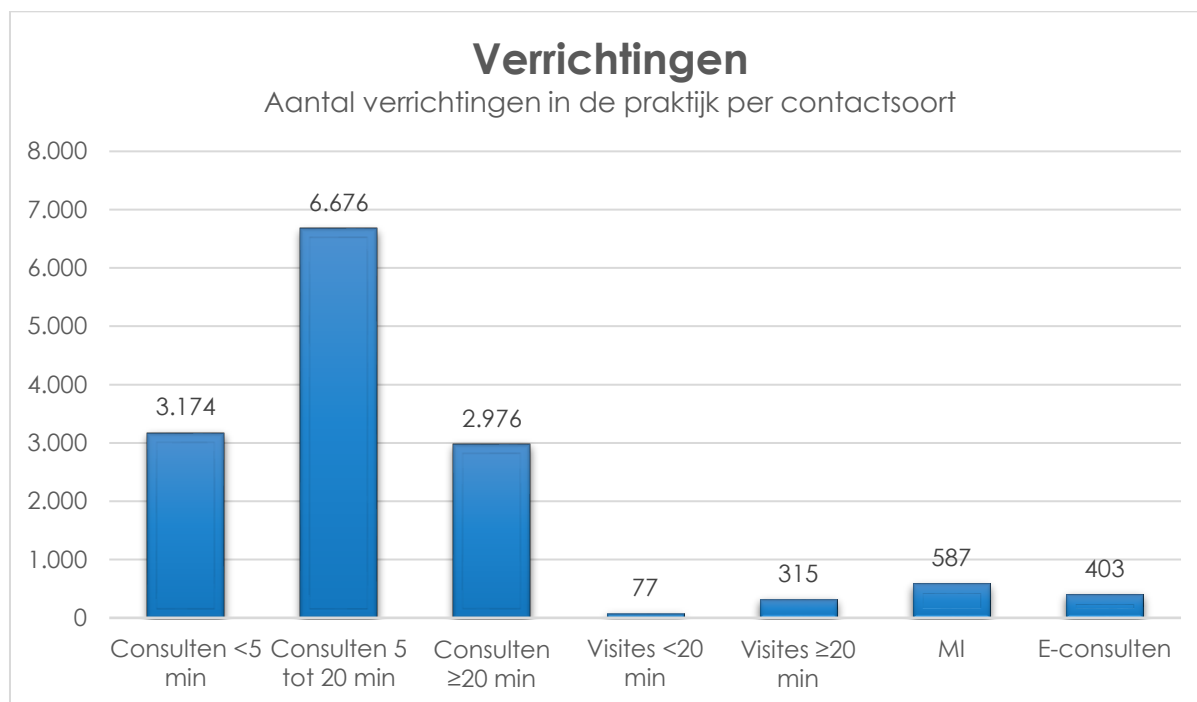
Op de volgende pagina staat de top 10 van meest voorkomende verrichtingen in de praktijk van het afgelopen jaar. Het groot aantal intensieve thuiszorgmomenten is te verklaren door het groot aantal complexe ouderen thuiswonend of in een kleinschalige woonomgeving in onze praktijk waar onze praktijk de medische zorg voor verricht.

Top 10 meest voorkomende verrichtingen



Het aantal verrichtingen per contactsoort staat in de volgende tabel weergegeven. Het daadwerkelijk aantal e-consulten en telefonische contacten zitten verborgen in de consulten. Het aantal consulten < 5 minuten omvat vooral telefonische contacten en voor een deel e-mail consulten. De consulten van 5-20 minuten zijn de spreekuurbezoeken, maar ook de telefoontjes en e-mail contacten die langer dan 5 minuten in beslag hebben genomen. Consulten langer dan 20 minuten zijn de zogenaamde dubbele consulten die 20 minuten of meer in beslag hebben genomen.

Aantal verrichtingen in de praktijk per contactsoort



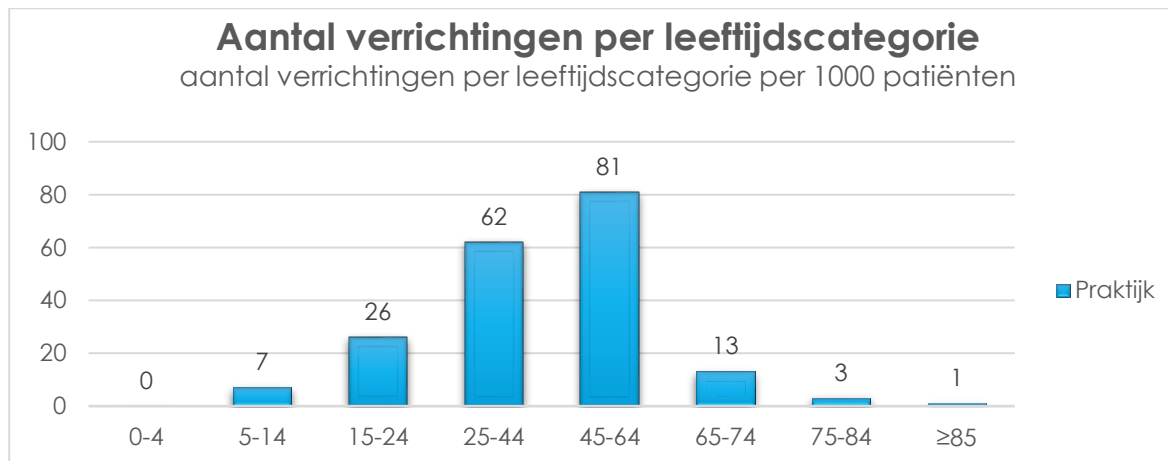
Online inzage in het dossier, afspraken maken en vragen stellen

Het aantal online contacten via MGn of via de App MedGemak is afgelopen jaar duidelijk toegenomen. Via deze online module hebben patiënten direct inzage in hun dossier en kunnen labuitslagen, brieven en hun episodelijst inzien. Tevens is het mogelijk via MGn online een afspraak op het spreekuur te maken en een medische vraag te stellen via e-consult.

AANTALLEN PATIËNTEN MET ONLINE INZAGE

Omschrijving	2021	2022
Aangevraagde e-Consulten	220	440
Gepubliceerde onderzoek uitslagen (lab)	527	1488
Bestelde medicatie	259	367
Afspraken ingepland door patiënt	224	481
Gemiddelde beantwoordingstermijn e-Consulten (dgn.)	3	1
Aantal patiënten ingelogd	4567	6346
Unieke patiënten ingelogd	813	974
Aantal patiënten met MGn contract	2440	2412

Verrichtingen POH-GGZ in 2022 per leeftijdscategorie



Patiënten met psychische klachten worden in eerste instantie opgevangen en voor zover mogelijk begeleid in de praktijk door de praktijkondersteuner GGZ. Hierboven staan het aantal contacten bij de POH-GGZ naar leeftijdscategorie.

KWALITEIT

NHG-Praktijk Accreditatie

Onze praktijk streeft ernaar te werken volgens de richtlijnen van het NHG (Nederlands Huisartsen Genootschap). Wij hebben daarom gekozen voor NHG-praktijkaccreditering via NPA. In mei 2022 hebben wij dit keurmerk behaald. Dit betekent dat de praktijk aan de kwaliteitseisen voldoet op gebied van patiëntveiligheid, bereikbaarheid, hygiëne, goede klachtenafhandeling en werkt aan continue kwaliteitsverbetering met jaarlijkse verbeterplannen. Elke drie jaar vindt opnieuw een audit plaats door een onafhankelijk auditor van de NPA.

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 doktersassistentes. 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 praktijkondersteuners staan ingeschreven in het kwaliteitsregister van de NVvPO. Zij moeten een driejaarlijkse verantwoording afleggen over voldoende nascholing en werkervaring.

VIM meldingen

Onze praktijk werkt met een protocol voor veilig melden van (bijna) incidenten, het zogenoemde Veilig Incident Melden (VIM). Dit houdt in dat wanneer zich (bijna) incidenten voordoen tijdens het verrichten van onze werkzaamheden, we hiervan een VIM-melding maken, de situatie registreren en analyseren binnen het team. Op basis hiervan worden effectieve maatregelen genomen en verbeteringen

aangebracht in het werkproces, die voorkomen dat in de toekomst nog een keer een dergelijk incident zal plaatsvinden. Uiteraard worden eventueel betrokken patiënten geïnformeerd als dit nodig blijkt.

Klachten

Overal waar mensen werken kunnen misverstanden of fouten ontstaan. Wij stellen het zeer op prijs als klachten met ons gedeeld en besproken worden. Op onze website is een klachtenformulier te vinden waarmee de klacht bij ons gemeld kan worden. Het liefst gaan wij persoonlijk met de patiënt in gesprek om het probleem te bespreken, oorzaken op te sporen en waar mogelijk weg te nemen om herhaling te voorkomen en het vertrouwen te herstellen.

Mocht dit niet goed lukken of blijft er een geschil bestaan? Wij zijn aangesloten bij de Stichting Eerstelijnszorg (SKGE), waar een klacht ingediend kan worden via de website www.skge.nl of telefoonnummer 088-0229100. Deze informatie is ook te vinden op onze eigen website: www.huisartsnieuwkuijk.nl

BELEIDSPLAN 2023 - DOELSTELLINGEN VOOR 2023

We willen werken volgens de principes van de NPA accreditatie om de kwaliteit van zorg binnen onze praktijk volgens de richtlijnen te continueren.

Beleidsdoelen en verbeterpunten praktijk op orde:

- Het behouden van het kwaliteitskeurmerk van de NHG-praktijkaccreditering.
- Wachtkamer inrichting verder optimaliseren (literatuur, beplanting) en gehoorzaamheid wachtkamer verminderen, bv. muziek in de wachtkamer.
- Wachttijd telefoon en telefonische bereikbaarheid huisarts zo nodig verder verbeteren en optimaliseren, bijvoorbeeld verder shiften van de patiëntenstroom naar het patiëntenportaal MGn en/of het invoeren van videoconsult.
- Jaarlijks ijken van alle apparatuur in de praktijk.
- Jaarlijkse review van bestaande protocollen en procedures.
- Blijven werken met vaste overleg- en vergadermomenten en het hanteren van een vaste agenda om een vaste structuur te behouden in de praktijk.

Beleidsdoelen en verbeterpunten zorg op orde

- Chronische zorg: longaanvalplan voor alle COPD patiënten, vaststellen rokersstatus van patiënten in chronische zorg, SMR (stoppen met roken) programma aanbieden aan chronische patiënten, SGLT-2 remmers voor alle diabetes patiënten met hoog risico HVZ, nierfalen en hartfalen.
- Voor alle nieuwe oudere en kwetsbare patiënten Proactieve Zorgplan (ACP) blijven opstellen en jaarlijks herhalen.
- Review van aantal patiënten met osteoporose en controle van beleid.
- Implementeren van nog nader te bepalen doelstellingen in het kader van meer tijd voor de patiënt (MTVDP); die in de loop van het jaar via de zorggroep JBH zullen worden uitgerold.
- In het kader MTVDP standaard spreekuurtijd naar 15 minuten i.p.v. 10 minuten per patiënt.
- We willen het aantal patiënten dat is aangesloten op het PGO MGn verhogen naar 1200 patiënten (ca. 50% van onze totale patiëntenpopulatie) eind 2023. We willen stimuleren dat patiënten hier meer gebruik van gaan maken en zelf hun uitslagen gaan inzien mede om de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van patiënten te vergroten. Dit is ook van belang om de werkdruk, vooral bij de assistentes in de front-office, te verlagen.
- Patiënten in chronische zorg willen we meer verantwoordelijkheid geven voor het bijhouden en bijsturen van hun eigen gezondheid. Hiervoor gaan we een pilot project starten met de Luscii App. Patiënten kunnen dan hun thuismetingen rechtstreeks in hun dossier plaatsen.
- Doorgaan met gebruiken van de VIM (Veilig Incidenten Melden) procedure en deze driemaandelijks te evalueren. Hierdoor krijgen we beter inzicht in ons eigen functioneren en kunnen we verbeterplannen opstellen om onze werkprocessen te optimaliseren.
- Door de procedure rondom (herhaal)medicatie samen met de apothekers te blijven evalueren en waar nodig te verbeteren de medicatieveiligheid voor onze patiënten te optimaliseren.
- Monitoren van hoge zorgvraag en zorgsubstitutie uit de 2^{de} lijn, de GGZ en Jeugdzorg. Dit geeft namelijk een forse verhoging van de werkdruk in onze praktijk.

Beleidsdoel en verbeterpunten praktijkteam op orde

- Blijven monitoren van werkdruk in de praktijk en waar nodig oplossingen zoeken o.a. in de vorm van aanpassing takenpakket, dagindeling, werkwijze of bezetting van de praktijk en opleiding van het personeel.
- Organiseren telefoontraining met als doel meer tevreden patiënten in minder tijd.
- Standaard vaste agenda voor overlegstructuren binnen de praktijk handhaven.
- Voor de teambuilding met praktijkmedewerkers jaarlijks gezamenlijk teamuitje of activiteit organiseren.
- Positieve feedback en open sfeer behouden in de praktijk door open en directe communicatie met elkaar.
- Halfjaarlijks voortgangsgesprek en jaarlijks functionering-/beoordelingsgesprek voortzetten.
- Uit het patiëntentevredenheidsonderzoek kwam naar voren dat patiënten met name tevreden zijn over de betrokkenheid en vriendelijkheid van het personeel, de persoonlijke aandacht en goede sfeer in de praktijk. Graag willen we dat behouden.
- Organiseren klinische lessen voor praktijkteam