

JAARVERSLAG 2023

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



**HUISARTSENPRAKTIJK
NIEUWKUIJK**

INHOUD

MEDEWERKERS HUISARTSENPRAKTIJK NIEUWKUIJK.....	3
VOORWOORD	4
MISSIE & VISIE	5
DE ORGANISATIE	6
SAMENWERKING.....	6
GEREALISEERDE DOELSTELLINGEN IN 2023.....	8
PATIËNTENPOPULATIE	10
ZORGAANBOD EN ZORGVRAAG	11
KWALITEIT	16
BELEIDSPLAN 2024 - DOELSTELLINGEN VOOR 2024	18

MEDEWERKERS HUISARTSENPRAKTIJK NIEUWKUIJK

Praktijkhoudend huisarts

Eric Hoomans

Waarnemend huisarts

Evelien Eijkemans

Doktersassistentes

Suzanne Blok

Valentina van Caem

Praktijkondersteuner Somatiek

Yvon Peters

Praktijkondersteuner GGZ

Irma Heessels

Praktijkondersteuner Jeugd

Demi van Keulen

VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van Huisartsenpraktijk Nieuwkuijk.

Het jaarverslag van 2023 is een voortzetting van het jaarverslag van 2022. Wij willen met dit verslag iedereen die bij onze praktijk betrokken is een overzicht geven van onze activiteiten en de zorg die door ons geleverd is in het afgelopen jaar.

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 2023 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.

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 met de patiënt is hierbij een belangrijke voorwaarde. We bieden professionele eerstelijnszorg en persoonlijke zorg en aandacht.

Door goed te luisteren, te achterhalen wat precies de hulpvraag is, kunnen wij, gekoppeld 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 de eigen verantwoordelijkheid en regie van de patiënt. We werken hiervoor o.a. met MijnGezondheid.net, zelfmanagement met behulp van de Luscii app, visie op wat er nog allemaal wel kan met behulp van Mijn Positieve Gezondheid.
- Organisatie en personeel: we werken met een vast, goed opgeleid, klantvriendelijk team.
- Kwaliteit: wij zijn geaccrediteerd en verlenen reguliere geneeskunde op basis van praktijkprotocollen en -richtlijnen én volgen de landelijk geaccepteerde NHG-richtlijnen. Chronische zorg verlenen wij volgens de principes van de regionale organisatie Jeroen Bosch Huisartsen.
- Samenwerken: we hebben een goed netwerk van ketenpartners in de 1^{ste} lijn waarmee we regelmatig multidisciplinair overleg (MDO) organiseren. We streven naar verbetering van samenwerking binnen het sociale domein i.e. gemeenten, thuis- en wijkzorg en maatschappelijk werk.

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, een praktijkondersteuner GGZ en een praktijkondersteuner Jeugd. 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.

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 doorgeven aan de praktijk (Luscii App). 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, doktersassistentes en praktijkondersteuners over de patiëntencontacten en het gevoerde beleid

Regelmatig en gestructureerd vindt er overleg plaats met andere disciplines in de gezondheidszorg. Multidisciplinair overleg ouderen (MDO) vindt regelmatig plaats in de praktijk. Daarbij zijn huisarts, apotheker, fysiotherapeut, psycholoog, thuiszorg,

wijkverpleegkundige, casemanager dementie, en specialist ouderengeneeskunde aanwezig. Regelmatig hebben we overleg 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 doen we 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's in de regio in 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 uitvoering hiervan ligt bij de praktijkondersteuner Somatiek.

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

GEREALISEERDE DOELSTELLINGEN IN 2023

Onderstaande doelstellingen hebben wij in 2023 gerealiseerd.

Beleidsdoelen en verbeterpunten praktijk op orde:

- Om de gehorigheid van de wachtkamer en de balieruimte te verminderen, zijn in het eerste kwartaal van 2023 een aantal aanpassingen gedaan, waaronder het plaatsen van wandpanelen in de wachtruimte en het aanbrengen van raambekleding.
- Ter verbetering van de telefonische bereikbaarheid van de praktijk hebben we in 2023 de promotie van het gebruik van het patiënten portaal MGn verder voortgezet. Een groeiend aantal van onze patiënten maakt regelmatig gebruik van de online diensten die via MGn worden aangeboden, zoals het online afspraken maken bij huisarts, praktijkondersteuner en doktersassistente, het versturen van e-consulten aan huisarts, praktijkondersteuner of doktersassistente en het online herhaalmedicatie bestellen. Hierdoor 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, oor thermometers, saturatiemeters, glucosemeters, bloeddrukmeters, weegschalen e.d. zijn in januari 2023 gecontroleerd en geijkt. Dit is een jaarlijks terugkerend punt op de agenda.
- In april 2023 zijn wij in het kader van het project Meer Tijd voor de Patiënt (MTVP) gestart met het verruimen van onze consulttijden. Voor een enkel consult wordt 15 minuten gereserveerd en voor een dubbel consult is dit een half uur. MTVP moet leiden tot beter zicht op de hulpvraag van de patiënt, meer passende zorg en eigen regie door de patiënt. De start met Mijn Positieve Gezondheid en oplossingsgericht werken is doorgeschoven naar 2024 en zal dan verder worden opgepakt en uitgewerkt.
- In augustus 2023 is onze nieuwe praktijkwebsite (huisartsnieuwkuijk.nl) in gebruik genomen. Via de nieuwe website is het gebruik van onze online diensten nog eenvoudiger geworden. Ook worden de getoonde nieuwsberichten regelmatig ververs en aangepast aan de actualiteit.
- In september 2023 is onze wachtkamer voorzien van een digitaal wachtkamerschermbord. Hierop wordt o.a. informatie rondom onze praktijk en ander actueel nieuws rondom zorg getoond.
- In 2023 is de IT-infrastructuur rondom beveiligd mailen binnen onze praktijk verbeterd. Voor het veilig mailen tussen zorgprofessionals en naar de patiënt wordt gebruik gemaakt van Zorgmail. Zorgmail is beveiligd met een twee-factor authenticatieprogramma. Communicatie van en naar de patiënt vindt beveiligd plaats via e-consult of MGn-bericht via het patiënten portaal van MGn. De 'gewone' mail wordt gebruikt voor communicatie die niet-patiënt gebonden is.
- Er zijn diverse werkinstructies gemaakt en aangepast, waaronder de werkwijze rondom IMM-recepten, checklist voor voorraadbeheer en aanvullen spreekkamers,

werkinstructie met betrekking tot afspraken Gastenhuis Vlijmen en verwerkingen thuismetingen bloeddruk.

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 op hart- en vaatziekten, 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 MijnGezondheid.net (MGn) en de App MedGemak is toegenomen tot bijna de helft van onze totale patiëntenpopulatie.
- Driemaandelijks evalueren we de drukte aan de telefoon, VIM meldingen en leerpunten daaruit en de binnengekomen klachten.
- Ook in 2023 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

- In 2023 zijn er met de medewerkers van de huisartsenpraktijk halfjaarlijkse evaluatiegesprekken en functioneringsgesprekken gevoerd met daarbij aandacht voor persoonlijke ontwikkeling.
- In 2023 zijn er tijdens het driemaandelijks overleg klinische lessen gegeven, o.a. met betrekking tot SOA en het longaanvalplan. In het komend jaar worden de klinische lessen verder doorgezet.
- Voor het controleren van de medicatie in de visitetas van de huisartsen, de spoedbox en de anafylaxiebox wordt gebruik gemaakt van de Expiratie-app. Deze app geeft een seintje zodra de expiratedatum van medicatie in zicht komt, waardoor deze up-to-date wordt gehouden.
- Door de huisartsen en medewerkers zijn diverse (na)scholingen gevolgd.

Overige activiteiten in 2023

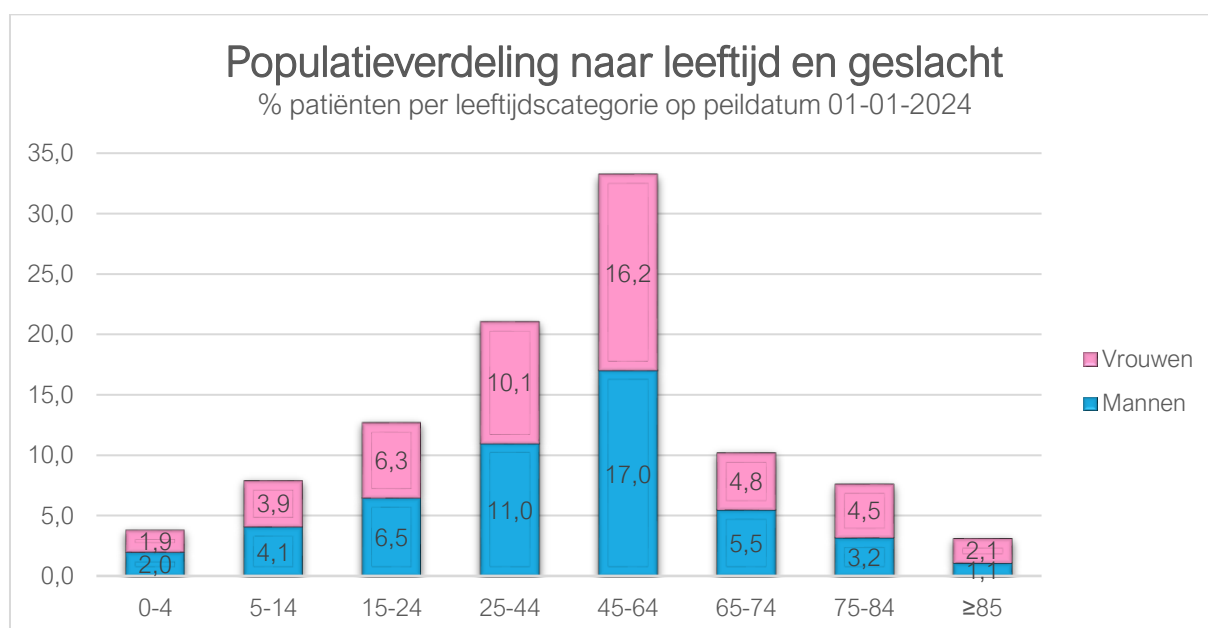
- Op 17 maart vond de HAGRO-borrel plaats in de Emmamolen in Nieuwkuijk. Hierbij waren huisartsen en medewerkers van de huisartsenpraktijken uit Vlijmen en Nieuwkuijk aanwezig.
- Op 25 oktober werd de jaarlijkse griep- en pneumokokkenvaccinatie gehouden op de praktijk. Er zijn 540 griepvaccinaties en 97 pneumokokkenvaccinaties gegeven. De opkomst was iets lager dan vorig jaar.
- Op 7 december is er een gezellig kerstdiner georganiseerd in gezamenlijkheid met het team van huisartsenpraktijk Klein Vlijmen.

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 2023 zijn er 2526 patiënten ingeschreven in de praktijk. Hiervan is ca. 50% vrouw en ca. 50% man.

Leeftijdopbouw van de patiëntenpopulatie

Leeftijd	Aantal	% Praktijk
0-4	97	3,8
5-14	201	8,0
15-24	322	12,7
25-44	534	21,1
45-64	839	33,2
65-74	259	10,3
75-84	193	7,6
≥ 85	81	3,2



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.

TOP-10 diagnose

In de volgende tabel ziet u de top 10 van meest gestelde diagnoses in 2023. We hebben mannen en vrouwen in een aparte tabel weergegeven.

Meest opvallend is het blijvend grote aandeel van COVID-19 gerelateerde vragen zowel mannen als vrouwen in 2023. 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)	476
2	K86	Essentiële hypertensie zonder orgaanbeschadiging	197
3	R97	Hooikoorts/allergische rinitis	147
4	T93.01	Hypercholesterolemie	125
5	R05	Hoesten	106
6	S87	Constitutioneel eczeem	98
7	P17	Tabaksmisbruik	94
8	H81	Overmatig cerumen	90
9	P76	Depressie	88
10	Y85	Benigne prostaathypertrofie	83

TOP 10 DIAGNOSE VROUWEN

	ICPC	Omschrijving	Aantal unieke patiënten
1	R83.03	Sars-CoV-2 (COVID-19)	509
2	K86	Essentiële hypertensie zonder orgaanbeschadiging	225
3	R97	Hooikoorts/allergische rinitis	145
4	R05	Hoesten	138
5	W12	Anticonceptie: IUD	131
6	W11	Anticonceptie: orale anticonceptie	115
7	A20	Gesprek levenseinde/behandelwensen	114
8	S87	Constitutioneel eczeem	99
9	F92	Cataract/staar	98
10	T93.01	Hypercholesterolemie	97

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. Voor het stoppen met roken kunnen patiënten zich via onze praktijk aanmelden bij Sinefuma, die het stoppen met roken traject verder begeleiden.

AANTAL PATIËNTEN MET EEN CHRONISCHE AANDOENING

Omschrijving	ICPC code incl. sub codes	Aantal unieke patiënten	% Praktijk
CHRONISCHE AANDOENINGEN			
DM	T90	141	5,6
COPD	R95	39	1,5
Astma	R96	173	6,8
HVZ	K74, K75, K76, K89, K90.03, K92.01, K99.01	200	7,9
VVR	K86, K87, T93	542	21,5
PREVENTIE			
Uitstrijkjes	X37, X49	49	1,9
Griepvaccinatie	R44	540	20,7

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

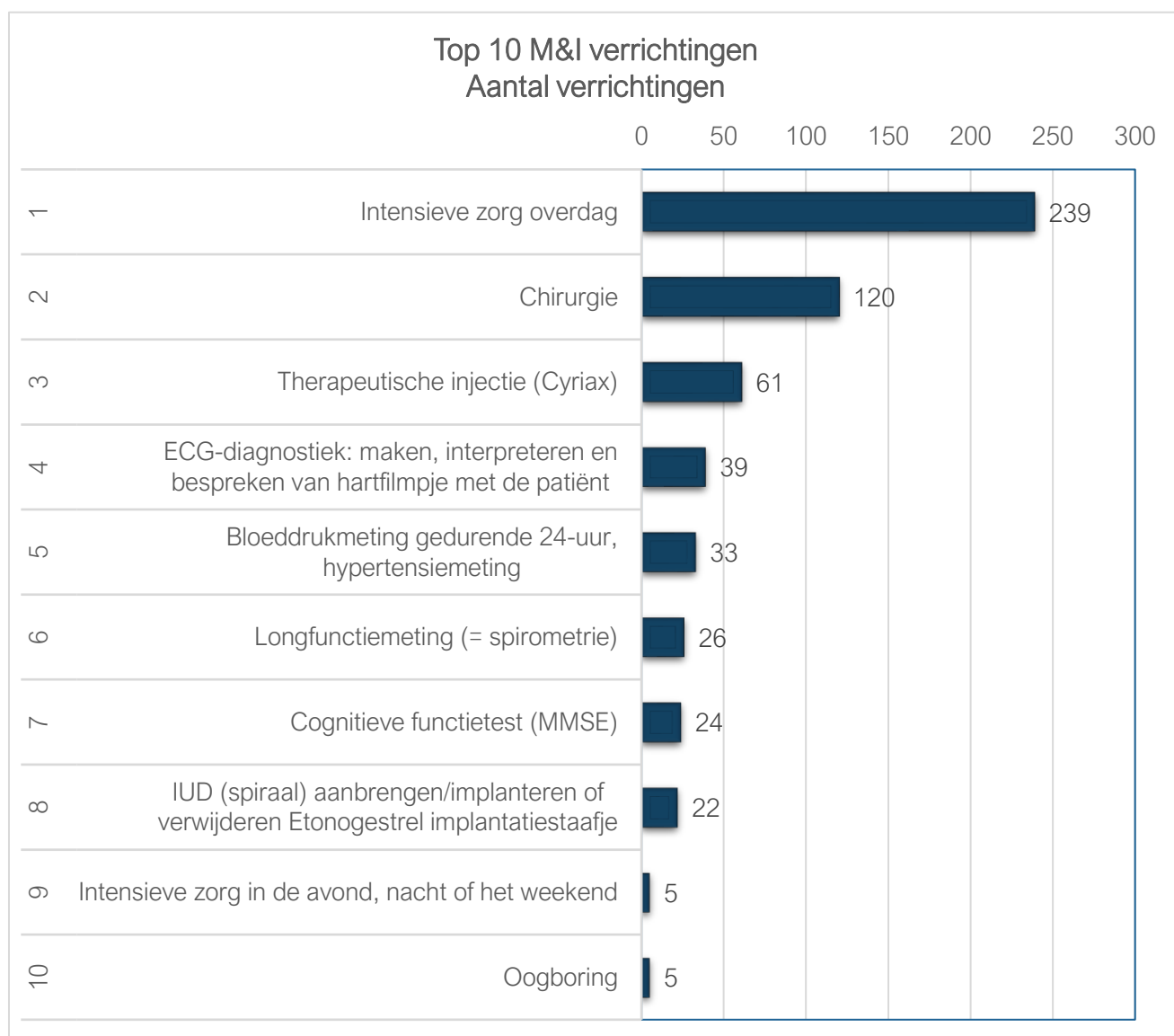
In onze praktijk doen we ook aan preventie in het kader van de jaarlijkse griep- en pneumokokkenvaccinaties en cervixuitstrijkjes in het kader van bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker.

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. Ook therapeutisch is er een aanvullend aanbod zoals (kleine) chirurgie, therapeutische injecties, het plaatsen van spiralen (IUD), Implanon e.d.

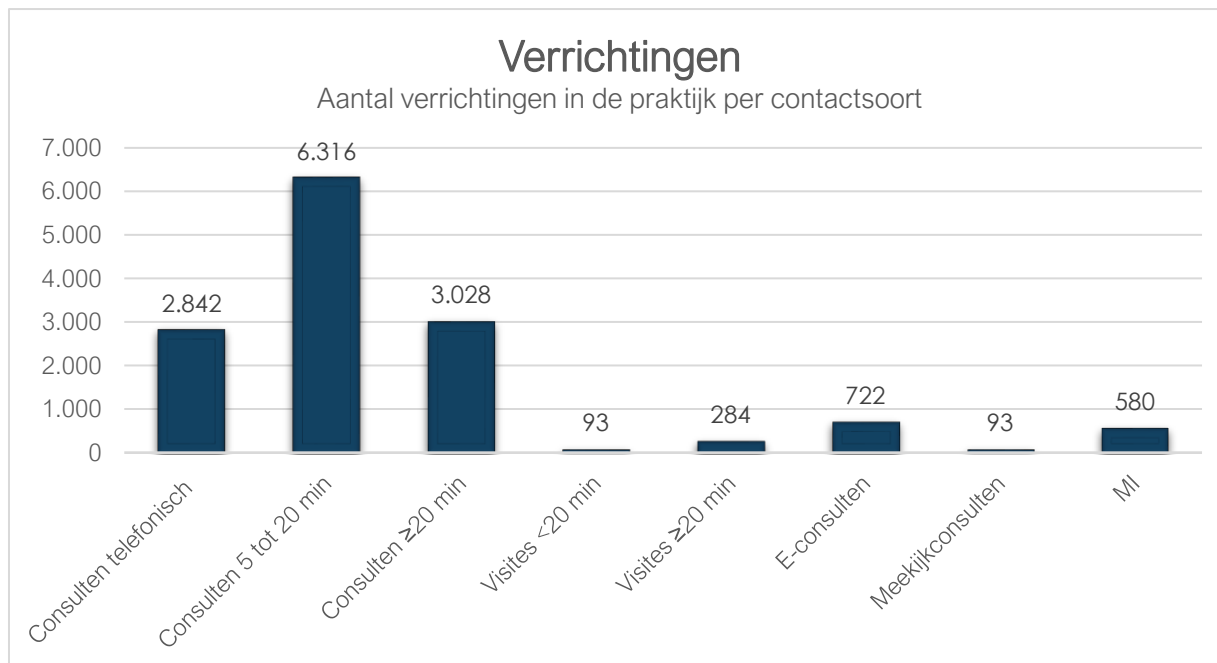
Op de volgende pagina staat de top 10 van meest voorkomende verrichtingen in de praktijk van het afgelopen jaar. Het groot aantal intensieve thuiszorgmomenten is te verklaren door het groot aantal complexe ouderen thuiswonend of in een kleinschalige woonomgeving in onze praktijk waar onze praktijk de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



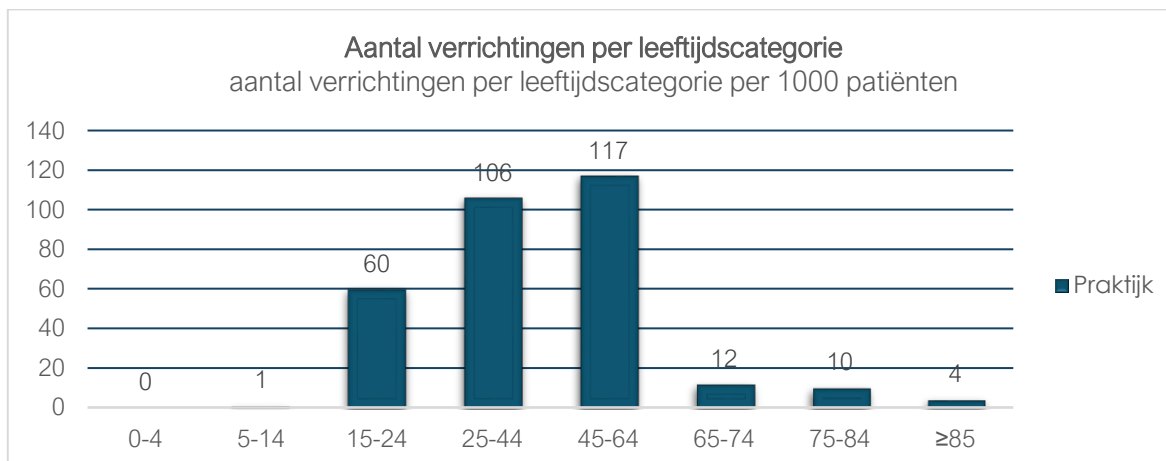
Online inzage in het dossier, afspraken maken en vragen stellen

Het aantal online contacten via MGn of via de App MedGemak is afgelopen jaar wederom 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	2023
Aangevraagde e-Consulten	220	440	722
Gepubliceerde onderzoek uitslagen (lab)	527	1488	1497
Bestelde medicatie	259	367	373
Afspraken ingepland door patiënt	224	481	445
Gemiddelde beantwoordingstermijn e-Consulten (dgn.)	3	1	1
Aantal patiënten ingelogd	4567	6346	9482
Unieke patiënten ingelogd	813	974	1220
Aantal patiënten met MGn contract	2440	2412	2414

VERRICHTINGEN POH-GGZ IN 2023 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. De eerstvolgende audit zal plaatsvinden in Q1 van 2025.

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

Overall 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 2024 - DOELSTELLINGEN VOOR 2024

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-praktijkaccreditatie
- Jaarlijks evalueren van beleidsdoelen en driejaarlijks bijstellen van het beleidsplan op basis van NPA enquêtes en interne evaluatie.
- Controleren of de IT-infrastructuur voldoet aan de richtlijnen.
- Wachtkamer inrichting verder optimaliseren (literatuur/speelgoed/planten) en verminderen gehorigheid (geluidsisolatie?).
- Opzetten infrastructuur voor beeldbellen (VIP of ander platform i.o.m. CMIO).
- Onderhoud AED apparaat.
- Review protocollen/procedures/werkafspraken praktijk/POH-S/POH-GGZ.
- IJken apparatuur/instrumentarium van de praktijk.
- Protocol Infectiepreventie in de praktijk.
- Duurzaamheid praktijk verbeteren:
 - ✓ Energieverbruik
 - ✓ Afvalstroom
 - ✓ Gebruik van materialen/LEAN
- Uitvoeren patiënten tevredenheidsonderzoek praktijk algemeen.
- Standaard vaste agenda voor overlegstructuren binnen de praktijk handhaven en opstellen vergaderschema voor vaste overlegmomenten per maand en 3-maandelijks

Beleidsdoelen en verbeterpunten zorg op orde

- Chronische zorg: longaanval plan voor astma en COPD patiënten.
- Chronische zorg: vastleggen/controleren registratie rokersstatus van patiënten.
- Chronische zorg: SMR programma aanbieden chronische patiënten (Sine Fuma).
- Chronische zorg: spreekuur opstarten voor kinderen met Astma.
- Chronische zorg: Nazorg astma/COPD patiënten na exacerbatie: 1) update longaanvalplan 2) telefoon/consult na 2 weken na start exacerbatie 3) aanmelden Luscii app.
- Chronische zorg: registreren van exacerbaties via shift F6 in Medicom.
- Samenwerking met Sociale Domein op gebied van GGZ en Jeugdzorg mede opzetten en inrichten voor onze praktijk.
- Ouderenzorg: deelname aan Netwerk Ouderenzorg in de Wijk (transformatieplan VVT): 1) samenwerking in de wijk 2) volgen scholing 3) samenwerking zorgdisciplines/netwerk in de wijk.
- Ouderenzorg: MDO ouderen in WLZ instelling 2 x per jaar.
- Ouderenzorg: MDO kwetsbare ouderen 6 x per jaar.
- Ouderenzorg: Advanced Care Planning (ACP) implementeren bij patiënten ouder dan 80 jaar. (Kwetsbare ouderen zijn al in beeld).
- Ouderenzorg: deelname POH-GGZ aan MDO en casuïstiek overleg POH-S/GGZ.
- Sociale domein: aanhaken bij Welzijn op Recept

- Ketenzorg: verhogen eigen verantwoordelijkheid, zelfredzaamheid van patiënten m.b.v. van MijnGezondheid.net en de app MedGemak. Het aantal patiënten dat gebruik maakt van PGO MGn verhogen naar 1500 patiënten (ca 60% van onze totale patiëntenpopulatie).
- Ketenzorg welzijn en preventie: 1) vergroten deelname GLI, 2) implementeren leefstijlverandering o.a. door coaching (Leefstijl loket) en online leefstijl hulp (Goedgezond.nl) 3) zelfmanagement via praktijkwebsite 4) Kinderen met overgewicht
- 3-Maandelijkse evaluatie VIM meldingen en leerpunten formuleren
- Medicatieveiligheid verbeteren:
 - ✓ Protocol herhaalmedicatie aanpassen
 - ✓ Verbeteren AMO
 - ✓ Protocol up-to-date houden van medicatie visitetas (Expiratie App)
 - ✓ Structureel overleg met apotheken
- Afspraken over afstemmen 1e en 2e lijn. Overdracht naar andere zorgwerkers in de 1e lijn via VIP.
- Implementeren van doelstellingen in het kader MTVP (meer tijd voor de patiënt):
 - ✓ Voeren van het andere gesprek: Mijn Positieve Gezondheid opstarten.
 - ✓ Samenwerking aangaan Sociale Domein (Netwerk Ouderzorg in de Wijk/ Welzijn loket).
 - ✓ Flexibele consultduur: 15-minuten spreekuur/trial vlekjes- en plekjesspreekuur.
 - ✓ Regie op veelgebruikers .

Beleidsdoel en verbeterpunten praktijkteam op orde

- Monitoren van werkdruk in de praktijk. Waar nodig oplossingen zoeken, o.a. in aanpassing takenpakket, dagindeling, werkwijze of bezetting van de praktijk en opleiding van het personeel, met aandacht voor behoud werkplezier.
- Organiseren van BSL/AED cursus voor praktijkteam (2 jaarlijks).
- Opstellen persoonlijk opleidingsplan medewerkers: afspraken over minimaal te behalen (persoonlijke) doelen en registratie van bij- en nascholing.
- Opleiding/stagebegeleiding van doktersassistent KWI, 3de jaar (zij-instromers).
- 3-maandelijks evalueren telefoondruk, VIM meldingen en klachtenregeling tijdens teamoverleg.
- Jaarlijks teamuitje (gezamenlijk met praktijk Klein Vlijmen) of activiteit organiseren in het kader van teambuilding praktijk.
- Halfjaarlijks voortgangsgesprek en jaarlijks functionerings-/beoordelingsgesprek.
- Organiseren telefoon-/triage training met als doel meer tevreden patiënten in minder tijd (Triage 24).
- Behouden van betrokkenheid en vriendelijkheid van het personeel bij de patiënten, oog voor persoonlijke aandacht en behouden goede sfeer.
- Organiseren klinisch lessen voor praktijkteam.