

INLEIDING	
<p>In 2023 is gestart met het project Meer Tijd Voor de Patiënt. Het is de bedoeling dat kritischer wordt gekeken naar de inzet van tijd door de huisarts, praktijkondersteuner en assistente.</p> <p>In 2023 hebben alle medewerkers meegedaan aan een workshop over Lean werken (op locatie georganiseerd door Rijnmond Dokters). Daaruit kwam voort het werken met een dagstart en een verbeterbord. Werkafspraken zijn gemaakt en verbeteringen gerealiseerd. Deze zijn in dit verslag opgenomen onder het kopje kwaliteitsbeleid. Tevens is gestart met gezamenlijk voorraadbeheer en gezamenlijk steriliseren van instrumenten.</p> <p>Incidenteel heeft uitwisseling van personeel plaatsgevonden.</p>	

**DOELEN 2023**

	Omschrijving van het doel	resultaat
Zorg-inhoudelijk	Behalen van kwaliteitswinst en extra service naar patiënten bijv. oogarts/optometrist	Geen ruimte beschikbaar
	Intern opleiden van assistentes en praktijkondersteuners - Klinische les, 4x per jaar - Nascholing CVRM	Klinische lessen gerealiseerd, cvrm scholing in 2024
	Externe scholing doktersassistentes en praktijkondersteuners: Stimuleren van een leerklimaat	
	Opleiden personeel - Doktersassistente door praktijk vO/B en H/W - Coassistenten door praktijk vO/B	Gestart met opleiden verpleegkundig specialist. Doktersass. start jan. 2024
Organisatie	Invoeren LEAN werken - Dagstart: verbeteringen en afspraken staan onder het kopje kwaliteitsbeleid - Voorraadbeheer (lean-workshop, 5S etc) realisatie juli 2023 - Instrumenten reinigen en steriliseren	Dagstart loopt Voorraadbeheer opgezet Verbeterd
	Pim -meldingen stimuleren	Worden nog niet gedaan
	Werkdruk verminderen voor huisartsen - Vergaderen overdag: dinsdag/donderdag 7.30-8.30 uur - Zomervakantie waarneming: inzet extra waarnemend huisarts	Gerealiseerd en wordt als positief ervaren
	Opvangen van personeelstekort door uitwisselen personeel	
	Verbeteren van de telefonische bereikbaarheid (opzet 2023 / realisatie in 2024) - Bezetting en organisatie baliediensten - Organisatie front- en backoffice	
	ICT - Fax verkeer opheffen - Zorgmail koppeling - Verbetering met Westers n.a.v. ICT-praktijkscan - eHealth: online afspraken invoeren door vO/B en H/W	Alleen online afspraken nog niet gerealiseerd
Samenwerking	Samenwerking met andere disciplines in het pand intensiveren - 1x per jaar thema-avond - Informele lunch en/of borrel	Kennismaking disciplines Pizzabus
	Verbeteren samenwerking zorgaanbieders in de wijk Schollevaar - Wijkmanager vanuit de zorgverzekeraar (Netti Verschoor)	
€€	Prestatie van de praktijken vergelijken: Spiegel sessie Calculus (jaarlijks)	2x sessie gehad
	Fonds voor sociale en maatschappelijke projecten in de wijk	

Verklaring van de kleuren: rood = acties niet gestart oranje = gestart en loopt groen = gerealiseerd

ZORG VOOR SPECIFIEKE DOELGROEPEN				
Geestelijke Gezondheidszorg		Vaccinaties (griep en pneumokokken)		
De POH-GGZ gaven kortdurende behandeling en ondersteuning aan patiënten met lichte psychische klachten. Zo nodig worden patiënten doorverwezen naar de juiste GGZ-instelling. Daarnaast worden patiënten begeleid bij chronische klachten en ter overbrugging van de wachttijd.		De vaccinaties zijn per praktijk op één avond gegeven. Opkomstpercentages 2023 liggen lager dan in (2022). Het lijkt erop dat patiënten vaccinatie moe zijn en dat ze door de daling van corona minder bang zijn. Steeds vaker geven patiënten aan dat ze de bijwerkingen als erg naar ervaren.		
			Griep	Pneumo
		Praktijk Saat	61% (81%)	68% (78%)
		Praktijk Al Saudi	69% (80%)	68% (67%)
		Praktijk Van Oort/Borsoom	60% (68%)	75% (73%)
		Praktijk Hordijk/Wassink	60% (63%)	63% (69%)
Totaal	68% (72%)	62% (72%)		

<b>Astma</b>	<b>CVRM</b>
Het zorgpad Astma is in 2023 bij de praktijken, waar de poh's zijn ingeschakeld, zoveel mogelijk uitgerold en opgenomen in de spreekuren.	HVZ: geen bijzonderheden of wijzigingen. De VIP-lijsten worden elk kwartaal doorgenomen, inclusief de exclusielijsten. Dankzij deze lijsten worden patiënten die onder behandeling van de huisarts vallen, goed gemonitord. Er zijn afspraken welke HVZ episode leidend is, als er meerdere HVZ-problematieken zijn. En afspraken over de plek van rapportage omtrent hypertensie en hypercholesterolemie.
<b>COPD</b>	<b>Kwetsbare ouderen</b>
Eén praktijkondersteuner heeft Caspir 1-5 afgerond. Een andere poh heeft met Caspir 6 de herregistratie behaald. Dit was aanleiding om ijk- en schoonmaakprotocollen van de meters aan te passen, waardoor er regelmatig wordt geijkt en onderhoud op hygiëne goed geregeld is. De praktijkondersteuners maken sinds het najaar gebruik van de Incheck-Dial bij inhalatie-instructie van de patiënt, zodat er een uniform device wordt gegeven en er minder kans op exacerbaties zal zijn.	Het aantal 75+ers en daarmee het aantal kwetsbare ouderen groeit. In 2023 is bij alle 75+ers geregistreerd of er al dan niet aanwijzingen zijn voor kwetsbaarheid (via uitslag invoeren). Ook is er meer aandacht voor Advanced Care Planning. 15% van de kwetsbare ouderen heeft een ACP-gesprek gehad. De huisarts voert het ACP gesprek, praktijkondersteuners kunnen onderwerpen voorbespreken, peilen etc. Kwetsbare ouderen blijven en worden gekoppeld aan een POH-S, volgens de werkwijze die er is.
<b>Diabetes Mellitus, type 2</b>	<b>Palliatieve zorg</b>
Er zijn prachtige resultaten geboekt bij de Benchmark. De praktijken staan ver boven het gemiddelde. Eén van de praktijkondersteuners heeft de Langerhans cursus gedaan en ziet nu ook 1x daags insuline patiënten.	Palliatieve zorg wordt door iedere praktijk zelf geregeld. Zo nodig wordt kennis en inzet van andere huisartsen gevraagd.

#### ORGANISATIE

**Personeel:** Het team bestond op 31 december uit: 8 huisartsen, 13 assistenten, 4 praktijkondersteuners-somatiek, 2 praktijkondersteuners-ggz, 1 praktijkondersteuner GGZ-jeugd, 1 verpleegkundig specialist in opleiding en een praktijkmanager.

**Patiënten:** Op 31 december stonden 11.361 patiënten ingeschreven bij de 4 praktijken.

**Communicatie:** Er is veel aandacht besteed aan communicatie binnen en tussen de praktijken. Dit is zeker nodig gezien de grootte van het totale team.

**Facilitaire ondersteuning:** De automatisering wordt beheerd door Westers automatisering. Instrumenten worden gecontroleerd door Mediq. De telefonische bereikbaarheid is geregeld met Advitronics.

**Ruimtes:** Door een tekort aan spreekkamers is het niet mogelijk om de zorgverlening uit te breiden. Er is wel gekeken naar een optimaler gebruik van de beschikbare ruimtes.

#### KWALITEITSBELEID

**VIM:** Het aantal meldingen van (bijna) incidenten is gestegen naar 79. Blijvend zal aandacht worden besteed aan telefonie, check juistheid patiëntgegevens en vervolg op geboden zorg.

**Klachtenafhandeling** is door de praktijken zelf geregeld.

**Bij- en nascholing:** De nascholing door en voor praktijkassistenten is in 2023 niet georganiseerd door een collega praktijk in de wijk.

**Procedures en protocollen:** Zijn ook in 2023 doorlopen en bekeken op juistheid.

**RI&E:** Er is gestart met de opzet, zodat deze in 2024 kan worden uitgevoerd  
Vanuit de dagstart en het verbeterbord zijn werkafspraken gemaakt en verbeteringen gerealiseerd. Deze staan hieronder benoemd.

**Werkafspraken:** gemaakt over mirena (8 jaar), patiënten die afbellen afmelden in agenda ipv verwijderen, wijze van aanpassen van baxter in medicom, gebruik uzi-passen, kinderen die > 4 weken hoesten, wat te doen bij sneeuw/gladheid.

**Verbeteringen:** ECG-snoeren met klittenband, headset 2<sup>e</sup> werkplek backoffice, nieuw leanbord, microfoon balie Saat, bureaustoelen, stappenplan asielzoekers, update ZD-nummer op lab-formulier, dermatoscoop vO/B (kan ook door andere praktijken worden gebruikt), nieuwe koffiemachine, 2x rectale thermometer visitetassen, metalen bak voor instrumenten in sekusept, recyclen koffiecupps.

# Huisartsen GC Spoorlaan      Jaarverslag 2023

Praktijken Saat, Al Saudi, Van Oort/Borsboom, Hordijk/Wassink

## DOORLOPENDE ACTIES / BEDRIJFSVOERING

<b>Zorginhoudelijk</b>	
- Ketenzorg behouden en verder verbeteren	
<b>Organisatie</b>	
- Kwaliteitsdenken behouden (NHG-praktijkaccreditering als kapstok)	
- Aansturing POH-GGZ	
- Verbeteren van de communicatie en informatie verstrekking door werkoverleg en nieuwsbrief	
<b>Samenwerking</b>	
- Teambuilding medewerkers huisartsenpraktijken	
- Teambuilding praktijkhouders en praktijkmanager	
<b>Financiën</b>	
- Leren van elkaar t.a.v. financiën als vast agendapunt op mcs-vergaderingen	
Verklaring van de kleuren: <b>rood = acties niet gestart</b> <b>oranje = gestart en loopt</b> <b>groen = gerealiseerd</b>	

## DOELEN VOOR HET KOMENDE JAAR 2024

	Omschrijving van het doel
<b>Zorginhoudelijk</b>	Intern opleiden van assistentes en praktijkondersteuners <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klinische les, 4x per jaar</li> <li>- Lean-verdieping voor huisartsen en wie nog meer wil</li> <li>- Positieve Gezondheid (2023 praktijk Al Saudi en Hordijk/Wassink, 2024 praktijk Wierenga en Van Oort/Borsboom)</li> </ul>
	Opleiden personeel <ul style="list-style-type: none"> <li>- Doktersassistente door praktijk Al Saudi</li> <li>- Verpleegkundig Specialist door praktijk Van Oort/Borsboom en Wierenga</li> </ul>
<b>Organisatie</b>	LEAN werken voortzetten <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dagstart</li> <li>- Verbeterbord</li> </ul>
	Waarneemregeling aanpassen <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tijdens nascholing, start in 2024</li> <li>- Tijdens vakanties, start in 2025</li> </ul>
	Werkdruk verminderen voor huisartsen <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vergaderen overdag: continueren en waar mogelijk uitbreiden</li> <li>- Zomervakantie waarneming: inzet extra waarnemend huisarts</li> <li>- Taakverdeling binnen MCS aanpassen</li> </ul>
	Opvangen van personeelstekort door uitwisselen personeel
	Verbeteren van de telefonische bereikbaarheid <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezetting en organisatie baliediensten</li> <li>- Organisatie front- en backoffice</li> </ul>
	ICT <ul style="list-style-type: none"> <li>- eHealth: online afspraken invoeren</li> <li>- Kwaliteit en snelheid van de ezorg verbinding verbeteren</li> </ul>
	Lange termijn (5-7 jaar) plan maken: visie, organisatie en inhoud van de huisartsenpraktijk(en)
<b>Samenwerking</b>	Samenwerking met andere disciplines in het pand intensiveren <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1x per jaar thema-avond</li> <li>- Informele lunch en/of borrel via beheer commissie</li> </ul>
	Verbeteren samenwerking zorgaanbieders in de wijk Schollevaar Wijkmanager vanuit de zorgverzekeraar (Netti Verschoor)
<b>€€</b>	Prestatie van de praktijken vergelijken Spiegelsessie 2x per jaar

### Nawoord

Per 31 december zijn dokter Saat en zijn vrouw en assistente Jolanda met pensioen gegaan. Op verschillende momenten hebben ze afscheid genomen van collega's, disciplines in het pand en patiënten. Met huisarts Sven Wierenga is een goede opvolger gevonden voor deze praktijk.

We zijn trots op ons gezondheidscentrum en ook in 2024 doen we ons best om goede, laagdrempelige zorg te verlenen. We zetten de prettige manier van samenwerken van de vier praktijken voort.