



Beleidsplan

2024-2027

Huisartspraktijk Lentemorgen
Gezondheidscentrum Lentemorgen
De Hooge Bongert 1
6903 DA Zevenaar

T: 0316-334117

www.huisartslentemorgen.nl

Voorwoord

Voor u ligt het eerste beleidsplan van huisartsenpraktijk Lentemorgen. Hierin vindt u informatie over het ontstaan van onze praktijk, onze missie, visie en beleidspunten, ons zorgaanbod en zorggebied. We zullen inzicht geven in onze praktijk, medewerkers, omgeving, sterke punten en zwakke punten. In aanvulling hierop zal er jaarlijks een jaarverslag verschijnen.

Huisartsenpraktijk Lentemorgen heeft op 01-07-2023 Huisartspraktijk Rombouts overgenomen i.v.m. de associatie tussen huisartsen Christel Rombouts en Isabelle Vandewall.

Alle medewerkers van huisartsenpraktijk Lentemorgen, hebben meegewerkt aan de totstandkoming van dit beleidsplan. Wij wensen u veel leesplezier.

Zevenaar, juni 2024

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Missie en Visie	4
1.1. Missie	
1.2. Visie en Logo	
2. De Praktijk	6
2.1. Historische gegevens	
2.2. Zorggebied Zevenaar	
2.3. Patiëntpopulatie van de praktijk	
2.4. Team	
2.5. Praktijkruimte	
2.6. Organisatie van de zorgverlening	
2.7. Beheer dossiers en documenten	
3. Zorgaanbod	11
3.1. Basis zorgaanbod	
3.2. Aanvullend zorgaanbod	
3.3. Vorm van zorgaanbod	
4. Kwaliteitsbeleid	13
4.1. Opleidingspraktijk	
4.2. Geaccrediteerde nascholingen	
4.3. NHG praktijkaccreditatie	
4.4. Klachtenregeling en incidenten	
5. Communicatie	15
5.1. Communicatie met de patiënt	
5.2. Communicatie met praktijkmedewerkers	
5.2.1. Teamvergadering	
5.2.2. Huisartsenoverleg	
5.3. Communicatie extern	
5.3.1. Farmacotherapeutisch overleg	
5.3.2. Polyfarmacie overleg	
5.3.3. HAGRO	
5.3.4. Zorggroep Onze Huisartsen	
6. Patiënt rechten	18
6.1. Rechten en plichten volgens WGBO	
6.2. Klachtenprocedure	
7. Doelstellingen en Plannen 2024-2027	19
7.1. SWOT Analyse	
7.2. Uitwerking doelstellingen 2024-2027	

Missie en visie Huisartsenpraktijk Lentemorgen

1.1 Missie

Wij, als Huisartsenpraktijk Lentemorgen, bieden toegankelijke, professionele en kosteneffectieve huisartsgeneeskundige zorg aan patiënten die in Zevenaar (en omstreken) woonachtig zijn. Wij leveren een bijdrage aan de kwaliteit van leven van onze patiënten.

Binnen het zorgaanbod in de regio Zevenaar vervult onze praktijk een spilfunctie door alle gezondheidsvragen in de eerste lijn op te vangen.

De medewerkers in onze praktijk maken op een verantwoorde manier de keuze om de zorgvraag zelf af te handelen of om de patiënt te verwijzen naar andere zorgaanbieders binnen onze samenwerkingsverbanden. Onze praktijk wil een zo breed mogelijk aanbod van zorg in de buurt leveren zodat de zorg voor onze patiënten bereikbaar en laagdrempelig kan blijven.

1.2 Visie en logo

Onze visie als huisartspraktijk begint bij de visie van de Landelijke Huisartsen Vereniging:

Huisartsenzorg is generalistische medische zorg, laagdrempelig toegankelijk voor alle mensen dichtbij huis. Huisartsenzorg is de sleutel tot een duurzame, doelmatige gezondheidszorg van hoge kwaliteit. Een generalistische, persoonsgerichte benadering van patiënt en continuïteit van zorg.

Deze visie omvat diverse onderdelen. Enkele ervan zijn heel duidelijk. Ook onze praktijk neemt alleen patiënten uit de regio aan, dus dat wij zorg dichtbij huis leveren is dan ook vanzelfsprekend.

De vraag is hoe je duurzame en doelmatige gezondheidszorg van hoge kwaliteit kunt bereiken. Hierbij staat de persoonsgerichte benadering van de patiënt voorop. Elke patiënt is uniek in zijn verhaal en in zijn behoefte. Wij streven naar een open, eerlijke en laagdrempelige communicatie.

De vertrouwensrelatie tussen arts en patiënt is voorwaarde voor het leveren van de juiste zorg. Dit betekent dat u, als patiënt, moet kunnen vertrouwen op onze kennis, onze kunde en onze inzet. En aan de andere kant moeten wij u natuurlijk ook kunnen vertrouwen op uw eerlijkheid en openheid.

Voor u is het heel belangrijk dat u door ons gehoord wordt wanneer u een beroep op ons doet. Door echt naar u en uw verhaal te luisteren, kunnen we onze deskundigheid inzetten om u zo goed mogelijk te helpen. Tegenwoordig houdt dat meer in dan alleen maar op zoek te gaan naar oplossingen voor lichamelijke problemen. Het betekent dat we ook ruimte

maken om naar uw persoonlijke levenssituatie en -problemen te kijken en u hierbij waar nodig te steunen en u te helpen uw weg te vinden in de vele mogelijkheden die er zijn. Wij willen heel graag met u meedenken.

De kwaliteit van onze zorg is hoog. Dit begint met uitgebreide opleidingen en nascholingen. Ons team is ambitieus en wil meer weten en doen dan alleen het hoogstnoodzakelijke. Onze zorg zetten wij doelmatig in om de gezondheid van onze patiënten te waarborgen.

Onze visie hebben wij proberen om te zetten in een logo. De basis van dit logo is een stethoscoop. Dit is het belangrijkste gereedschap van de huisarts. De stethoscoop symboliseert het luisteren. Als huisarts moeten wij goed naar u en uw lijf kunnen luisteren om de juiste diagnose te kunnen stellen.



Het vogeltje in dit logo staat symbool voor het vogelvrije gevoel dat een mens kan ervaren wanneer hij zowel fysiek, mentaal als emotioneel in balans is en hij voldoende steun in zijn leven ervaart. Graag kijken we met u mee hoe vogelvrij u uw leven kunt ervaren.

Huisartsenpraktijk Lentemorgen wil een lerende organisatie zijn waarin verantwoorde zorg, op het hoogst haalbare niveau, continu beschikbaar is. Onze huisartsenpraktijk is een opleidingspraktijk die is verbonden aan de Radboud Universiteit in Nijmegen. Hierbij staan voortdurende educatie en bijscholing, conform de laatste standaarden en inzichten binnen de huisartsenzorg, van al onze medewerkers centraal. Het doel hiervan is de patiënt de best mogelijke zorg te bieden in de "Evidence Based Practice".

Wij willen onze missie vormgeven vanuit een brede visie op de gezondheidszorg, waarbij de wensen van de samenleving en de zorgvraag van onze patiënt belangrijke uitgangspunten vormen. Onze zorg vindt plaats in onze huisartsenpraktijk maar kan niet los worden gezien van onze andere partners in de zorgketen.

Een constructieve samenwerking met deze partners (ambulancevervoer, thuiszorg, GGZ, SEH, HAP, patiëntenplatforms en apotheken) is nodig om optimale zorg aan onze patiënten te kunnen geven. Vanuit een duidelijke visie op de huisartsenzorg worden speerpunten van het beleid voor de komende jaren uitgezet, uitgevoerd en waar nodig bijgesteld. Onze praktijk stelt zich, zowel intern als extern, zo toetsbaar mogelijk op.

Onze kernwaarden:

- Gastvrijheid: omdat wij ervoor willen zorgen dat u zich in onze praktijk op uw gemak voelt, dat u zichzelf kunt zijn en dat u zich door ons gehoord weet.
- Vakmanschap: onze medewerkers houden ontwikkelingen in de gezondheidszorg bij en werken samen voor het beste resultaat.
- Originaliteit: onze medewerkers zijn allemaal uniek, zullen in alle omstandigheden creatief zijn en staan open voor nieuwe ideeën.
- Verbinding: omdat wij vanuit verbinding met elkaar en met onze patiënten betere zorg kunnen bieden.

De praktijk

2.1 Historische gegevens

Huisartspraktijk Rombouts is opgericht op 1 juli 2017 door Christel Rombouts. Per 1 juli 2023 hebben Christel Rombouts en Isabelle Vandewall besloten om verder te gaan als duo praktijk. Hiermee is de naam van de praktijk veranderd naar huisartsenpraktijk Lentemorgen.

2.2 Zorggebied Zevenaar

Huisartsenpraktijk Lentemorgen levert huisartsgeneeskundige zorg aan de bewoners van de gemeente Zevenaar en directe omstreken. Wij achten het verstandig dat een patiënt een huisarts zoekt binnen een reisafstand van 15 minuten.

Zevenaar telt op 1 januari 2024 45.041 inwoners. Zevenaar lijkt elk jaar met ongeveer 0,67% te groeien. De vrouwen zijn iets meer in de meerderheid.

85% Van de mensen in Zevenaar is autochtoon, 5% is niet-Westers allochtoon en 10% is Westers allochtoon. De grootste leeftijdsgroep in Zevenaar zijn 45 tot 65 jaar. We zien deze leeftijden wel langzaam oplopen.

Het gemiddelde inkomen in Zevenaar is 28.600 euro. In 2022 werden er 8 baby's per 1000 inwoners geboren. Dat is 1 baby minder per 1000 inwoners dan in 2021.

Zevenaar telt 20.533 huishoudens met een gemiddelde grootte van 2.2 gezinsleden. Met 43.5% zijn de meeste personen ongehuwd. Daarnaast zijn 42% van de bewoners gehuwd, 8.3% procent van de inwoners gescheiden en 6.3% verweduwd

Een schema gezondheid in Zevenaar:

Gezondheid-gedrag	Waarde	Eenheid	Jaar
Roker	17%	percentage	2022
Voldoet aan alcoholrichtlijn	41%	percentage	2022
Drinker	80%	percentage	2022
Zware drinker	11%	percentage	2022
Overmatige drinker	7%	percentage	2022
Ondergewicht	2%	percentage	2022
Normaal gewicht	42%	percentage	2022
Overgewicht	57%	percentage	2022
Ernstig overgewicht	19%	percentage	2022
Voldoet aan beweegrichtlijn	46%	percentage	2022
Wekelijkse sporters	50%	percentage	2022
Lopen en/of fietsen naar school of werk	40%	percentage	2022
Lopen naar school of werk	15%	percentage	2022
Fietsen naar school of werk	31%	percentage	2022

2.3 Patiëntpopulatie van de praktijk

Begin 2024 zitten wij op ongeveer 3400 patiënten. Onze populatie is relatief jong. Man/vrouw verhouding is in balans. Er zijn afgelopen jaar meer inschrijvingen dan uitschrijvingen geweest en de praktijk is langzaam groeiend. Menzis is de preferente zorgverzekeraar in ons zorggebied. De patiënten leeftijden worden langzaamaan iets ouder.

2.4 Team

In de praktijk werken 2 huisartsen. Praktijkhouders zijn Christel Rombouts en Isabelle Vandewall. Zij draaien beide 3 dagen per week spreekuur. Tevens werkt Suzanne Wieser hier als physician assistant 2,5 dag per week.

Naast de normale huisartsvaardigheden heeft Christel Rombouts extra bekwaamheden/registraties met betrekking tot Body-Mind arts via de AVIG en NHG Kaderarts Supervisie en Coaching.

Doktersassistenten in de praktijk zijn Lauren Derkzen, Lisa Wenting en Mariska Bolder. Lauren Derkzen werkt 4 dagen en is tevens praktijkmanager. Lisa Wenting en Mariska Bolder werken beide 3 dagen per week. Lauren en Lisa hebben zich tevens gespecialiseerd in het geven van reizigersadvies en Lauren is begin 2024 afgestudeerd als SOH; spreekuurondersteuner huisartsenzorg.

Onze praktijkondersteuner Somatiek is Carla Sieljes. Zij is 3 dagen per week werkzaam in de praktijk en draait spreekuur voor Ouderzorg, CVRM, diabetes, COPD en Astma.

Juliette Schlieff en Mehdi Ibrahim zijn de praktijkondersteuners GGZ in onze praktijk. Mehdi werkt 1 dag per week bij ons en is gespecialiseerd in het geven van traumabehandelingen en EMDR. Juliette werkt 1,5 dag in de praktijk. Zij vervult de functie als POH-GGZ ook in andere praktijken.

Na de zomervakantie zijn de jaargesprekken van de praktijkmedewerkers. Thema's tijdens dit gesprek zijn:

- Hoe gaat het met jou/op de werkvloer/in samenwerking
- Behoeftes m.b.t. ontwikkelingen
- Beoordelingen t.a.v. patiëntvriendelijkheid, punctualiteit, verslaglegging, gesprekstijden en gesprekskwaliteit.

Verslaglegging hiervan is opgenomen in het personeelsdossier.

2.5 Praktijkruimte

Huisartsenpraktijk Lentemorgen is opgericht op 1 juli 2023. Huisartspraktijk Rombouts (opgericht 1 juli 2017) is daarmee een duo praktijk geworden. Per 4 november 2019 is de praktijk verhuisd naar een volledig gerenoveerd pand. We zijn gevestigd in gezondheidscentrum Lentemorgen, De Hooge Bongert 1, 6903DA Zevenaar. In dit gezondheidscentrum zitten meerdere disciplines onder één dak: fysiotherapeuten, verloskundigen, logopedisten, diëtisten, psychologen, kinderartsen, consultatie bureau, kinderopvang, prikpost etc.

Huisartsenpraktijk Lentemorgen zit direct gevestigd op de begane grond bij de ingang. De praktijk heeft een open en ruime opstelling met een moderne en natuurlijke inrichting. De praktijk is goed toegankelijk. Parkeerplaatsen zijn er direct voor de deur (inclusief mindervaliden plek). Er is een lift aanwezig voor de bovenverdieping. Tevens is er een bushalte voor de deur.

In de praktijk hebben we 4 volledig uitgeruste spreekkamers met behandelbank voor de huisartsen. Daarnaast hebben we 1 spreekkamer zonder behandelbank voor de praktijkondersteuner. De assistentes hebben een front- en backoffice. Bij de frontoffice is een spreekkamer met behandelbank voor de assistente.

Beheer en reiniging van ruimtes en materialen is vastgelegd in protocollen. Zo volgen wij de richtlijn van de werkgroep infectiepreventie (WIP) in de huisartsenzorg, hebben we het voorraadbeheer geprotocolleerd voor wat betreft opslag- en bewaaromstandigheden, is de koude keten gewaarborgd en zijn er afspraken over het veilig afvoeren van scherp materiaal en medisch afval. Jaarlijks wordt al het instrumentarium geijkt. Meestal is dit halverwege het jaar in augustus. Zo nodig wordt niet goed werkend materiaal direct gerepareerd of vervangen. Een rapport van het geijkte materiaal is beschikbaar op de praktijk. Tevens wordt in deze periode van het jaar de autoclaaf geijkt.

2.6 Organisatie van de zorgverlening

De praktijk is van maandag tot en met vrijdag van 8 tot 17 uur bereikbaar. Van 8 tot half 9 is er een inloopspreekuur. Dit is bedoeld van enkelvoudige en eenvoudige klachten. De arts heeft de helft van de reguliere consulttijd. Patiënten worden met name gezien met problemen als oorpijn, hoesten, huidproblemen e.d. De rest van de dag werken wij op afspraak.

De assistentes zijn bereikbaar van 8 tot 12.50 uur en van 14 tot 16 uur. Als patiënten bellen krijgen ze een keuzemenu te horen. Zowel de spoedlijn, herhaalreceptenlijn, annulering box en intercollegiaal overleg zijn bereikbaar via dit menu. Ons telefoonnummer is 0316-334117.

Ook digitaal zijn wij bereikbaar. Patiënten kunnen een profiel aanmaken zowel op een patiëntenportaal als bij de app “Uw zorg Online”. Via deze routes kunnen zij zelf vragen stellen aan arts, doktersassistente of POH danwel medicatie bestellen.

Wij vinden een goede arts-patiëntrelatie met wederzijds vertrouwen van belang. Wij adviseren daarom een kennismakingsgesprek met een van de huisartsen voordat mensen zich bij onze praktijk laten inschrijven als patiënt, zeker al dit verandering van huisarts in Zevenaar betreft.

Wij werken in de praktijk met twee vaste huisartsen en een huisarts in opleiding. De patiënt kan een afspraak plannen bij de arts van zijn keuze. Bij zorg die op korte termijn gegeven moet worden, krijgt de patiënt echter een afspraak bij de arts die er op dat moment is, of die plek heeft.

De patiënt draagt samen met ons verantwoordelijkheid voor zijn gezondheid. Als onderdeel daarvan nodigen wij de patiënt uit zelf contact op te nemen voor onderzoek uitslagen. Bij ernstige afwijkingen proberen wij uiteraard zo snel mogelijk zelf de patiënt te bellen.

Huisbezoeken leggen wij alleen af als de patiënt vanwege zijn gezondheid niet naar de praktijk toe kan komen. Het heeft onze voorkeur mensen op de praktijk te behandelen in verband met het efficiënt indelen van de zorgverlening en de betere onderzoeksmogelijkheden die wij op de praktijk hebben.

Na een geboorte of na ontslag uit het ziekenhuis maken we een huisbezoek, als de patiënt aangeeft daar behoefte aan te hebben. We sturen sowieso altijd een geboortekaartje bij een geboorte en een condoleancekaartje bij overleden patiënten.

Er is een categoriaal spreekuur voor de controle van diabetes, Cardio Vasculair Risico Management (CVRM) en astma/COPD. Er is een adequaat oproep en no-show systeem door middel van signaallijsten. De toekomstverwachting is dat deze chronische groep groter gaat worden, omdat er meer aan case-finding wordt gedaan.

Efficiëntie is een belangrijke kernwaarde in onze aanpak. Derhalve werken wij zo veel mogelijk papierloos. Verwijzingen, laboratorium of röntgen aanvragen; wij regelen dit in ruim 90% van de gevallen digitaal.

Er is een no-show beleid ingevoerd in de praktijk in 2017. Helaas zien wij een toename van patiënten die niet komen zonder af te bellen. Dit is uiteraard zonde van de spreekuurplekken. Het no-show beleid staat duidelijk vermeld op de website. Afbellen dient 24 uur van tevoren

te gebeuren. Dit kan middels de annuleringsbox op 0316-334117 of via de website, het patiëntportaal danwel de app Uw Zorg Online.

De praktijk is 45 weken per jaar geopend. Net als de andere huisartspraktijken in Zevenaar is onze praktijk gesloten tijdens vakantie. Bereikbaar voor waarneming tijdens die weken is Huisartspraktijk Ghedri, Oude Doesburgseweg 65 in Zevenaar. Telefoonnummer: 0316-523737.

2.6 Beheer dossiers en documenten

Huisartsenpraktijk Lentemorgen maakt gebruik van het HIS Sanday voorheen Promedico ASP. Wij werken in het dossier volgens de richtlijn Adequate Dossiervorming met het Elektronisch Patiënten Dossier (ADEPD). Wij hebben enkel digitale dossiers. Alle papieren post wordt gedigitaliseerd.

Iedere medewerker heeft een eigen toegangscode voor het HIS. Gegevens van overleden patiënten worden gedurende vijftien jaar bewaard. Privacygevoelige papieren documenten worden na het digitaliseren vernietigd. Ook andere papieren waar patiëntgegevens op staan, maar die niet in het dossier hoeven worden opgenomen, worden vernietigd.

Alle protocollen zijn te vinden op een SharePoint op alle computers in de praktijk. Op de startpagina van de protocollen is bij elk protocol weergegeven wat de meest recente actualisatiedatum is. Bij elk protocol is vermeld wie de eindverantwoordelijke medewerker is. Van elke medewerker wordt kennis over de inhoud van deze protocollen verwacht, zodat er een eenduidige werkwijze is.

Zorgaanbod

3.1 Basis zorgaanbod

Het basisaanbod van Huisartsenpraktijk Lentemorgen bestaat uit de eerste opvang van alle gezondheidsklachten. Voor veel voorkomende klachten bestaat het aanbod uit diagnose en behandeling. Bij klachten waarbij gespecialiseerde hulp noodzakelijk is verwijzen wij door. Wij zijn opgeleid in de reguliere geneeskunde en werken zo veel mogelijk volgens landelijk geaccepteerde richtlijnen en protocollen, gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek. Wij staan echter niet afwijzend tegenover complementaire geneeskunde en horen graag van de patiënten welke aanvullende behandelingen hun ondergaan. Wij staan open voor samenwerking met een complementaire behandelaar.

3.2 Aanvullend zorgaanbod

Binnen Huisartsenpraktijk Lentemorgen willen wij de patiënten zo veel mogelijk zorg en diagnostiek dicht bij huis aanbieden. Patiënten kunnen bij ons terecht voor:

Ambulante compressietherapie	Reizigersadviesing
Catheter-plaatsing	Spirometrie
Corpus alienum verwijderen uit het oog	Spoedeisende hulp
Cyriaxinjecties	Spreekuur van POH-ggz
Desensibilisatiekuren	Spreekuur van POH-Somatiek (DM + insuline therapie, CVRM, COPD/astma, ouderenzorg)
Doppleronderzoek	Spirometrie
Geheugentest	Stoppen met roken begeleiding
Kleine chirurgische ingrepen	Teledermatologie
Plaatsing van pessarium	Terminale zorg
Plaatsing van implanon	Medical taping
Plaatsing van spiraal	Wondbehandeling
Point of care testen van Hb, glucose, CRP en urine	Wrat behandeling met stikstof of monochloorazijnzuur
ECG's	

3.3 Vorm van zorgaanbod

Wij bieden zorg in de volgende vormen aan:

- Spreekuurconsulten in de praktijk. Duur van het consult is flexibel 5-20 minuten.
- Telefonische consulten op afspraak, maar ook via het arts en telefonisch spreekuur. Patiënten kunnen zelf elke werkdag tussen 9.00 en 10.15 uur inbellen en krijgen dan een arts aan de telefoon.
- Visite bij de patiënt thuis indien de patiënt niet in staat is bij ons te komen.
- Niet-spoedeisende, eenvoudige vragen, die geen lichamelijk onderzoek vereisen via een E-consult via de website of de app Uw Zorg Online.
- Beeldschermzorg: patiënten kunnen foto's van bijvoorbeeld wonden of huidplekjes insturen via onze beveiligde mail. Indien mogelijk kijken wij dan digitaal met hun mee.

Kwaliteitsbeleid

4.1 Opleidingspraktijk

Wij geloven dat het opleiden van nieuwe zorgverleners alle partijen goed doet. De patiënt, omdat er steeds meer zorgverleners nodig zijn en een 'frisse' blik soms weer nieuwe inzichten in hun situatie geeft. Voor de student omdat die een bepaald doel wilt behalen. En voor de opleider, omdat het bekeken en bevraagd worden er voor zorgt dat je continue stil moet staan bij wat je doet en waarom je dat doet. Wij leiden dan ook diverse zorgverleners op:

Huisarts: we hebben al een aantal jaren in een continue schema huisartsen in opleiding.

POH-GGZ: Mehdi Ibrahim begeleidt de stagiaires POH-GGZ. We merken dat hierin niet veel animo is naar opleidingsplekken.

Assistente: sinds 2018 zijn Lauren en Lisa stagebegeleidsters voor doktersassistente in opleiding. Regelmatig is er een stagiaire in de praktijk via het Rijn IJssel college.

4.2 Geaccrediteerde nascholingen

In ons team zijn we leergierig en willen we graag onze kennis up to date houden / nieuwe dingen leren. We hebben dan dus ook goed geschoolde medewerkers. De kwaliteit van de zorg begint daar uiteraard ook. Op verschillende fronten worden er scholingen gevolgd. We bieden jaarlijks een overzicht in de bijgewoonde scholingen via ons jaarverslag. Voor de huisarts en de POH zijn er een aantal verplichte scholingen georganiseerd vanuit de Huisartsen Zorggroep. Dit is een voorwaarde die wordt gesteld bij het leveren van ketenzorg. De minimaal gestelde nascholingspunten worden door alle medewerkers ruimschoots behaald.

4.3 NHG praktijkaccreditatie

In 2013 zijn wij aan het traject praktijkaccreditatie van de NHG begonnen. Toentertijd was dokter Rombouts werkzaam als waarnemer in de praktijk, maar zij heeft het voortouw genomen voor de accreditatie van de toenmalige praktijk. Huisarts Isabelle Vandewall neemt per 2023 de regie over de accreditatie over. Praktijkmanager Lauren Derksen zorgt sinds 2018 ervoor dat de accreditatie gestroomlijnd loopt en heeft samen met de huisartsen de regie hierover. De NPA (Nederlandse Praktijk Accreditatie), ondersteunt hierin. Alle zorg die wij leveren ligt vast op papier. Zo is de zorg die wij leveren transparant en inzichtelijk voor al onze (keten)partners. In 2021 hebben wij voor de zesde keer het keurmerk van de NPA behaald! Daarmee zijn wij de cirkel van verbeteren opnieuw begonnen. Wij willen zorgen dat

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

4.4 Klachtenregeling en incidenten (VIM/PIM)

In 2013 is een protocol ontwikkeld tot het Veilig Melden van Incidenten voor werknemers en een klachtenregeling voor patiënten. Dit protocol is begin 2014 geïmplementeerd. De VIM-meldingen worden inhoudelijk besproken in het 4 wekelijks werkoverleg, waarna er verbeteracties uit voort (kunnen) komen. In 2018 is dit systeem gedigitaliseerd in het huisartseninformatiesysteem. Tevens vinden wij het ook belangrijk om positieve dingen te delen in het team, hiervoor hebben wij de PIM (positief incident melden) tot leven gebracht.

Communicatie

5.1 Communicatie met patiënten

Bij de informatievoorziening aan patiënten wordt gebruik gemaakt van verschillende communicatiemiddelen, die afhankelijk van de aard van de informatie ingezet kunnen worden:

- Mondelinge informatieverstrekking: uiteraard is de meest gebruikte en belangrijkste manier van communicatie met de patiënten de mondelinge informatieverstrekking door de praktijkmedewerkers. Dit gebeurt tijdens consulten, aan de balie of via de telefoon;
- Praktijkwebsite: op onze website www.huisartslentemorgen.nl staat alle belangrijke praktijkinformatie. Tevens wordt algemeen medisch nieuws en nieuws betreffende de praktijk weergegeven. Hier vindt de patiënt ook het zogenaamde 'patiënten portaal'. Binnen dit portaal heeft de patiënt –na registratie door de patiënt en verificatie door de assistente- de mogelijkheid om online herhaalrecepten rechtstreeks aan te vragen, afspraken te plannen of een vraag te stellen via een e-consult. Na registratie bij het portaal kan een patiënt ook gebruik maken van de app 'Uw Zorg Online';
- Facebook: Er is een facebook pagina van de praktijk. Via Facebook kunnen patiënten het nieuws welke ook op de website komt te staan ook ontvangen;
- Afsprakenkaartje: indien gewenst krijgt de patiënt een kaartje mee met daarop de datum en tijd van de gemaakte afspraak en de naam van de zorgverlener. Patiënten die gebruik maken van de app Uw Zorg Online, kunnen hun ingeplande bezoeken in de app nakijken;
- Informatie op de automatische telefoonbeantwoorder: wanneer men ons algemene nummer belt hoort men een antwoordapparaat dat de beller door een keuzemenu leidt. Het antwoordapparaat wordt tijdens de praktijksluiting ook gebruikt voor meldingen over openingstijden en verwijzing naar de huisartsenpost danwel waarnemend huisarts dokter Ghedri tijdens vakanties;
- Verwijzing naar betrouwbare bronnen op internet: wij kiezen ervoor om patiënten voor aanvullende patiëntinformatie zo veel mogelijk naar digitale kanalen zoals thuisarts.nl te verwijzen. Als de patiënt liever een papieren folder leest, geven wij een printversie mee;
- Brieven op naam: in bijzondere situaties, zoals bij de griepvaccinaties, sturen wij de patiënten een brief. Bij geboortes sturen wij een persoonlijke kaart.

5.2 Communicatie met praktijkmedewerkers

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 of vragen. Er is weinig drempel om ad hoc te overleggen (als nodig uiteraard). De assistentes overleggen digitaal met de huisartsen (assistente module van Promedico ASP is in gebruik) en zo nodig word er mondeling overlegd. Overleg met de HAIO vindt dagelijks plaats (een uur per dag). Tevens vind er wekelijks een overleg plaats met de POH-S en 3-wekelijks met beide POH-GGZ collega's.

5.2.1 Teamvergadering

Maandelijks is er een teamvergadering. Elke medewerker kan agendapunten aanleveren bij de praktijkmanager. Van elke vergadering worden notulen en een Actie Punten Lijst gemaakt; welke te vinden is op SharePoint.

5.2.2 Huisartsenoverleg

Om de week is er een uitgebreider overleg tussen de beide huisartsen. Dit betreft patiënten overleg, de koers van de praktijk, inzet en beoordeling van de medewerkers. Lopende zaken worden daarnaast ook veel ad hoc besproken.

5.3 Overlegstructuur extern

5.3.1 Farmacotherapeutisch overleg

Zo'n 6 keer per jaar vindt er een overleg tussen de Zevenaarse huisartsen en apothekers plaats. Hierin worden lokale afspraken gemaakt over bijvoorbeeld receptheralingen en het doorgeven van contra-indicaties. Dit bevordert de medicatieveiligheid. Daarnaast wordt er elke keer een medisch-inhoudelijk onderwerp behandeld om de kennis te onderhouden.

5.3.2 Polyfarmacie overleg

Tevens is er 2 keer per jaar een 1-op-1-overleg tussen de huisarts, POH-S en de apotheker. Hierbij worden specifieke patiënten besproken die meerdere medicamenten gebruiken. Dit bevordert de medicatieveiligheid.

5.3.3 Huisartsengroep (HAGRO)

De Zevenaarse huisartsen komen zo'n 10 keer per jaar als Hagro bij elkaar voor overleg. Hierin worden lokale organisatorische zaken besproken, maar ook regionale zaken vanuit de Zorggroep Onze Huisartsen.

5.3.4 Zorggroep Onze Huisartsen

Vele huisartsen in onze regio (regio Arnhem/Velp/de Liemers) zijn aangesloten bij de regionale huisartsencoöperatie Onze Huisartsen. Vanuit Onze Huisartsen wordt de ANW-zorg en de ketenzorg voor chronische patiënten (CVRM, diabetes, COPD en astma) geregeld. Er worden met grote regelmaat nieuwsbrieven vanuit Onze Huisartsen naar alle leden gestuurd, waarin wordt bericht over huisartsenzorg, ANW-zorg en ketenzorg in onze regio.

Patiënten rechten

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

6.1 Rechten en plichten volgens de WGBO

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

6.2 Klachtenprocedure

In onze praktijk doen wij ons uiterste best om medische zorg zo goed mogelijk te verlenen. Toch kan het gebeuren dat onze patiënten over bepaalde zaken minder tevreden zijn. Op onze website staat helder beschreven wat patiënten kunnen doen als er iets mis gegaan is, of wanneer zij een klacht hebben. Elke klacht zien wij als een mogelijkheid om van te leren en een kans om onze zorg te verbeteren. Patiënten kunnen om een klachtenformulier vragen bij de praktijkassistente, of een gesprek aanvragen bij de huisarts. Op het klachtenformulier kunnen patiënten zelf aangeven of, en zo ja, hoe zij hun terugkoppeling willen krijgen op de afhandeling van de klacht. De klachtenprocedure staat beschreven in het protocol klachtenprocedure op SharePoint. Is er een klacht waarmee de patiënt niet bij ons terecht kan of wil, dan kan de klacht rechtstreeks ingediend worden bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg. De Stichting is van maandag tot en met donderdag bereikbaar op 088- 0229100. Via de website www.skge.nl kan een patiënt ook contact leggen met de stichting. Huisartsenpraktijk Lentemorgen vindt het belangrijk zich toetsbaar en transparant op te stellen. Derhalve zijn wij aangesloten bij deze stichting. De behandeling van een klacht is gratis voor de patiënt.

Beleidsdoelstellingen 2024-2027

7.1 SWOT analyse

Om onze doelstellingen voor de komende 3 jaar te kunnen vast stellen hebben we een SWOT analyse uitgevoerd.



Sterktes	Zwaktes
<p>S1 Scholing en ambitie medewerkers</p> <p>S2 Opleidingspraktijk</p> <p>S3 Inspringen/bijhouden van technologische ontwikkelingen</p> <p>S4 Geaccrediteerde praktijk</p> <p>S5 Aanbieden van extra diensten</p> <p>S6 Patiëntgerichte benadering</p> <p>S7 LEAN</p> <p>S8 Werkwijze Christel</p> <p>S9 Samenwerking in het team / zorg voor onszelf</p>	<p>Z1 Declaratiemissers</p> <p>Z2 Openstaande facturen</p> <p>Z3 Ligging balie</p> <p>Z4 Klimaatbeheersing</p> <p>Z5 Lean voor niet vaste medewerkers</p> <p>Z6 Storingen in de systemen</p>
Kansen	Bedreigingen
<p>K1 Snelle technologische ontwikkelingen</p> <p>K2 LEAN actualiseren van protocollen / processen in de praktijk</p> <p>K3 Verdere uitbreiding van SOH / assistente taken</p> <p>K4 MTVP</p> <p>K5 Blijven reflecteren en groeien in de samenwerking (bijv. assistente overleg)</p>	<p>B1 Snelle technologische ontwikkeling</p> <p>B2 Politieke veranderingen</p> <p>B3 Alle administratie en nieuwe regelgevingen</p> <p>B4 "het snellere leven" meer agressie en minder geduld</p> <p>B5 Steeds vaker voorkomende storingen in de digitale systemen</p> <p>B6 Slechte overdracht vanuit specialisten, etc.</p> <p>B7 Tijd zorgverzekeringen</p>

Het volgende is over bovenstaande punten besproken in de praktijk:

S1 Scholing en ambitie medewerkers: Het team is enthousiast, ambitieus en goed geschoold. Er wordt ruim voldaan aan de norm van nascholing. De praktijk geeft ruime mogelijkheden tot scholing en opleiding. Er is een lerend werkklimaat waarbij we allemaal openstaan voor vernieuwing / verbetering.

S2 Opleidingspraktijk: Huisartsenpraktijk Lentemorgen is, zoals eerder beschreven, een opleidingspraktijk. Wij vinden dit een sterk punt van de praktijk. De stagiaires bevragen ons, houden ons scherp en wijzen ons ook op nieuwe ontwikkelingen.

S3 Inspringen/bijhouden technologische ontwikkelingen: De praktijk heeft bij haar ontstaan in 2017 een flinke slag geslagen met betrekking tot technologische ontwikkelingen en werkt op dit moment volgens moderne technologische standaarden. Het team is steeds op zoek naar manieren om efficiënt en patiëntgericht te kunnen werken. Wij zijn actief zoekende naar wat ons hier bij zou kunnen helpen, ook op technologisch gebied.

S4 Geaccrediteerde praktijk: De praktijk is NHG geaccrediteerd. De 3-jaarlijkse audit houdt ons kritisch ten aanzien van ons handelen.

S5 Aanbieden extra diensten: De praktijk biedt extra diensten aan de patiënten, zoals bijvoorbeeld reizigersadvies, ECG's en medical taping. Wij geloven in substitutie van tweedelijns zorg naar de eerste lijn en van huisarts naar andere teamleden.

S6 Patiëntgerichte benadering: Voorop in onze manier van werken staat de patiëntgerichte benadering. Wij laten ons leiden door zorgbehoefte van de patiënt en niet door externe factoren. Wij werken transparant.

S7 LEAN: Meerdere processen hebben we Lean gemaakt in de praktijk; dit zorgt ervoor dat we op een efficiëntere manier kunnen werken. We blijven op dit gebied ook continue ontwikkelen.

S8 Werkwijze Christel: Christel kijkt met een nieuwe en open blik in de praktijk. Zorg op een wellicht net iets andere manier; de integrale en coaching hoek. Christel is gespecialiseerd in: Body-Mind-Energy, Mindfulness, transformatief coach en is kaderarts Supervisie en Coaching i.o.

S9 Samenwerking in het team / zorgen voor onszelf: We vinden de sfeer in het team en een goede samenwerking erg belangrijk. Geregeld worden er teamuitjes georganiseerd waarin

coaching en het creëren van een fijne werksfeer voor het team en voor jezelf centraal staat. We moeten namelijk net als voor de patiënten ook voor onszelf zorgen.

K1 Snelle technologische ontwikkelingen: Er is een landelijke steun voor substitutie van zorg naar de eerstelijns en technologische ontwikkelingen. Wij zien hier kansen voor de praktijk en de patiënten.

K2 Lean actualiseren van protocollen en processen in de praktijk: Er zijn een hoop regelmatig terugkerende klachten. Denk aan: hooikoortsmedicatie, medicatie voor vliegangst, etc. Wij willen dit verder protocolleren zodat er voor deze onderwerpen een kortere lijn ontstaat. Binnen het protocol kan de assistente het dan zelfstandig afhandelen. Lean blijft een terugkerend en vernieuwend onderwerp in onze praktijk.

K3 Verdere uitbreiding van SOH en assistente taken: We willen een 2^{de} assistente opleiden tot SOH. Iedereen mag werken vanuit zijn kracht. Tevens zijn er scholingen beschikbaar om het SOH gedeelte nog verder uit te breiden.

K4 MTVP: het nieuwe project MTVP draaien wij sinds maart 2023. De extra subsidie hiervoor biedt kansen om bepaalde dingen aan te pakken in de praktijk en om personeel te scholen voor positieve gezondheid en hospitality in de zorg.

K5 Blijven reflecteren en groeien in de samenwerking: De huisartsen hebben onderling elke 2 weken overleg en de assistentes hebben onderling wekelijks overleg. Het is belangrijk om elkaar te blijven zien en om te blijven groeien in de samenwerking en in het teamgevoel.

Z1 Declaratiemissers: Er worden soms declaratiefouten gemaakt waarbij er te weinig gedeclareerd wordt. De regels omtrent declareren zijn niet altijd duidelijk. Er is nu een declaratiemissers van de week mail geschreven door de praktijkmanager, zodat iedereen leert van fouten die gemaakt worden.

Z1 Openstaande facturen: Er zijn helaas geregeld patiënten die hun facturen niet betalen. Betreffen vooral de NVZB patiënten. Het wordt ook niet altijd even goed gehandhaafd in de praktijk. Er is een nieuw NVZB facturen systeem en vooral van belang dat we dit nu blijven handhaven.

Z3 Ligging balie: De ligging van de balie is een sterke maar ook een zwakke kant. We zitten direct vooraan en zien daardoor dus alles. We kunnen patiënten goed in de gaten houden. Het zorgt er echter ook voor dat patiënten van andere disciplines in het gezondheidscentrum bij ons vragen komen stellen.

Z4 Klimaatbeheersing: Het is al snel warm, klammig en vochtig in de praktijk. Vooral aan de voorkant bij de balie. Op sommige kamers is het juist weer koud en slecht warm te krijgen.

Z5 LEAN voor niet vaste medewerkers: LEAN is een sterke kant in onze praktijk, maar voor waarnemers is niet altijd bekend hoe de LEAN systemen werken. Vooral bij niet vaste medewerkers wil dit dus nog weleens mis gaan waardoor er nieuwe kaartjes o.i.d. gemaakt moeten worden.

Z6 Storingen in de systemen: De laatste tijd hebben wij steeds vaker te maken met storingen in de praktijk van het HIS, het internet of onze telefonie. Ook zijn er steeds vaker landelijke storingen. We moeten dit zo goed mogelijk gaan stroomlijnen in de praktijk; wat moet er gebeuren als er een storing is? Waarschijnlijk zullen ze in de toekomst namelijk nog wel vaker gaan voorkomen door alle systemen die steeds vaker overbelast raken door teveel gebruik.

B1 Snelle technologische ontwikkelingen: De technologische ontwikkelingen gaan erg snel. Het is dus ook belangrijk dit goed bij te houden om te voorkomen dat we gaan achterlopen en kansen laten liggen.

B2 Politieke veranderingen: Door politieke invloeden verandert er continue veel in de zorg. Het is erg belangrijk dat wij deze ontwikkelingen bijhouden en inspelen op de gevolgen voor ons en onze patiënten. Wij hebben geen directe invloed als praktijk op deze ontwikkelingen, maar zullen wel moeten werken met de consequenties.

B3 Alle administratie en nieuwe regelgevingen: Er komt steeds meer administratie en regelgeving onze kant op. Dit zorgt voor een enorme belasting op de praktijk, die waarschijnlijk steeds meer word.

B4 "Het snellere leven" meer agressie en minder geduld: Mensen hebben steeds minder geduld en vaker een sneller leven. Alles moet nu en niet morgen. Er is geen tijd meer om ziek te zijn en de zelfredzaamheid word lager. Dit zorgt voor meer belasting op de praktijk.

B5 Steeds vaker voorkomende storingen in de systemen: Storingen zijn een zwakte, maar ook een bedreiging. Op die momenten kunnen we namelijk soms niet de juiste zorg leveren aan de patiënten.

B6 Slechte overdracht vanuit specialisten, etc.: Helaas krijgen we niet altijd de juiste info binnen van bijvoorbeeld andere hulpverleners. De medicatieoverdracht in het systeem is ook

niet altijd even goed als het van een HIS naar een ander HIS gaat. Hierdoor ontbreekt er soms belangrijke info tijdens een consult.

B7 Tijd zorgverzekeringen: Er is steeds meer behoefte om langer met de huisarts te zitten, maar daar zijn nog niet voldoende mogelijkheden voor. Het zou soms een enorme toevoeging zijn als er XL consult tarieven zouden bestaan.

7.2 SWOT Uitwerking doelstellingen 2024-2027

7.2.1 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de patiënt

- Vasthouden aan het kwaliteitskeurmerk van de NHG-praktijkaccreditatie. Hiermee hebben wij de patiëntveiligheid, bereikbaarheid, hygiëne, goede klachtenafhandeling e.d. voor de patiënt gewaarborgd
- Het waarborgen van de kwaliteit, kennis, kunde en fijne werksfeer in onze praktijk.

7.2.2 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de bedrijfsvoering

- Het behouden van extra diensten als reizigersadvies, medical taping en ECG's.
- Streven naar duidelijke en efficiënte protocollen, waarbij we de principes vanuit de LEAN-filosofie willen toepassen
- Het behouden van ons sterke team, de fijne samenwerking en het ook zorgen voor onszelf.
- Verder finetunen van de declaratiemissers. De declaratiemissers van de week mail zal voorlopig nog even blijven.
- Een protocol maken voor storingen die kunnen voorkomen. Zodat het voor iedereen duidelijker is hoe te handelen.

7.2.3 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de medewerkers

- Medewerkers alle ruimte blijven bieden voor nascholingen, ter bevordering van optimale ontwikkeling van vaardigheden, kennis en werkplezier
- Het voortzetten van het pas ingevoerde wekelijkse assistente overleg
- Opleiden van in ieder geval 1 extra assistente tot Spreekuur Ondersteuner Huisarts (SOH)
- Het continueren van de kwartaal en jaargesprekken