

Beleidsplan 2014-2017

Huisartsenpraktijk



Smitsveen

Inhoud

Inleiding.....	2
De organisatie.....	3
De populatie	4
Missie	5
Samenwerking.....	5
Zorgaanbod.....	6
Zorgvraag	8
ICT	9
Kwaliteit.....	10
Doelstellingen.....	11

Inleiding

De afgelopen jaren is er veel veranderd in de gezondheidszorg. De huisartsenzorg is daarbij altijd een belangrijke basisvoorziening gebleven. De huisarts is en blijft de spil in de eerstelijns gezondheidszorg. De laatste jaren zijn de taken van de huisarts zelfs alsmaar toegenomen.

In voorliggend beleidsplan wordt in gegaan op de organisatie van onze praktijk en hoe we als praktijk hebben ingespeeld op de veranderingen in de gezondheidszorg. Tevens tracht het een inzicht te geven in waar we heen willen met onze praktijk.

De organisatie

In 2004 namen dokter Bakker, dokter Bunte en dokter Zweers de praktijken van dokter van Dorssen en dokter Walter over. Met 3 huisartsen en 2 assistentes werd de zorg aan de patiënten verleend.

Het huidige praktijkpand dateert van 2005 en grenst direct aan apotheek 'Wolverlei'. Inmiddels bestaat ons team uit 3 huisartsen (2,2 FTE), 7 assistentes (3,2 FTE) en 3 praktijkondersteuners (1,3 FTE), waarvan 2 praktijkondersteuners-somatiek en 1 praktijkondersteuner-GGZ. Toch is de patiëntenpopulatie maar licht gestegen (+130 patiënten in de laatste 5 jaar).

De drie huisartsen hebben allen hun patiënten op naam ingeschreven. Zij vormen met zijn drieën een maatschap. De assistentes en praktijkondersteuners werken voor alle drie de huisartsen.

De huisartsen werken alle drie parttime. Dokter Bakker werkt op de maandag, dinsdag en donderdag; dokter Bunte op maandag, woensdag, donderdag en vrijdag; dokter Zweers op maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag. Bij afwezigheid van de eigen huisarts wordt door de andere huisartsen waar genomen. Dit maakt dat de praktijk alleen tijdens een gemeenschappelijke nascholing is gesloten. Mocht de gehele praktijk gesloten zijn, dan wordt er waargenomen door één van de andere huisartspraktijken binnen Soest.

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. Deze worden gemaakt bij de assistente die alvorens een afspraak te maken een triage toepast.

Voor herhaalmedicatie hebben we een herhaalreceptenlijn.

Bij spoedgevallen hebben de patiënten de mogelijkheid om een speciale spoedlijn te bellen welke binnen 20 seconden opgenomen wordt. Ook kunnen zij de praktijk op het gewone nummer bellen of direct langs komen.

De praktijk is van 08 uur tot 17 uur geopend en telefonisch bereikbaar. Tussen 10 uur en 10.30 uur is de praktijk alleen via de spoedlijn bereikbaar. Op dat moment vindt er overleg tussen de assistentes en de artsen plaats. Buiten deze tijden kunnen de patiënten voor spoedgevallen terecht bij de huisartsenpost te Amersfoort.

Drie dagen in de week huurt Fysiotherapiepraktijk van Putten een ruimte binnen de praktijk.

Wij hebben geen gewetensbezwaren tegen euthanasie. Uiteraard werken wij binnen de wettelijke regelingen. Dit geldt ook ten aanzien van zwangerschapsonderbreking.

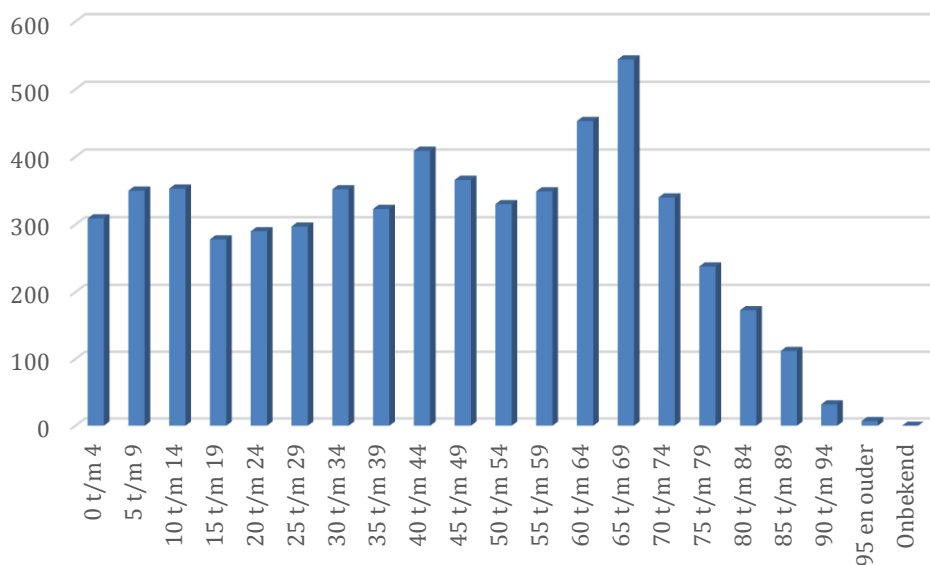
De populatie

Wij bieden zorg aan mensen woonachtig in Soest, met als grootste vertegenwoordiging mensen uit de wijken Klaarwater (postcode 3762) en Smitsveen (postcode 3765).

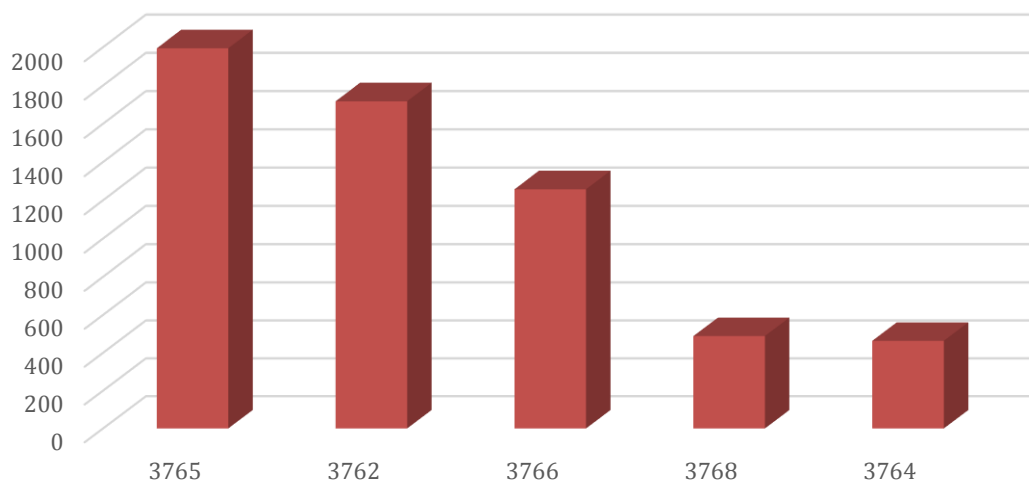
Voornamelijk in de wijk Smitsveen is de sociaaleconomische status lager dan in andere delen van Soest. Hier wonen veel mensen uit verschillende culturen en van allochtone afkomst. Dit maakt dat onze populatie zeer gemêleerd is.

In 2013 waren er ruim 5900 patiënten ingeschreven in de praktijk. Hiervan was 52% vrouw en 48% man.

Leeftijdsopbouw van de praktijk



Zorgvraag per postcode



Missie

In onze missie geven we aan wie we zijn, wat we doen, wat we willen bereiken en welke normen, waarden en overtuigingen wij hanteren.

Wij streven ernaar zorg te leveren in een voor de patiënt vertrouwde omgeving waarbij een vertrouwensrelatie een voorwaarde is voor een goede arts-patiëntrelatie. Hierbij streven wij naar een open en toegankelijke onderlinge communicatie. Wij hechten aan een persoonlijke benadering en nemen graag de tijd goed naar de patiënt te luisteren.

Uitgangspunt is dat de patiënt centraal staat en de zorg zoveel mogelijk dichtbij in de buurt geleverd wordt. Om het persoonlijke karakter van ieder patiëntencontact te waarborgen heeft elke patiënt te maken met een herkenbaar team van niet meer dan twee huisartsen: de eigen huisarts en een vaste 'tweede' huisarts in geval van afwezigheid van de eigen huisarts. Deze kan in de aanwezigheid van de patiënt het dossier inzien.

Samenwerking

Wij vinden het belangrijk samen te werken. Wij denken dan aan samenwerking met de patiënt, samenwerken als team maar zo nodig ook met andere hulpverleners buiten de huisartsenpraktijk.

Binnen de praktijk werken wij hecht samen als team met ieder zijn of haar eigen rol. Onze gediplomeerde assistentes 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 dagelijks met de huisarts nabesproken.

De artsen binnen de praktijk hebben elk hun eigen specialisme. Zij kunnen daarom ook onderling naar elkaar verwijzen.

Ook vindt regelmatig overleg plaats met andere disciplines in de gezondheidszorg. Hierbij valt te denken aan overleg met fysiotherapeut, psycholoog, thuiszorg en met de specialisten van het ziekenhuis.

Fysiotherapiepraktijk van Putten huurt drie dagen in de week een ruimte binnen de praktijk. Dit maakt overleg gemakkelijk en zeer laagdrempelig.

Doordat de praktijk direct aan apotheek 'Wolverlei' grenst en er via een binnendeur een directe verbinding is, kan er zeer laagdrempelig en erg frequent overleg plaats vinden met de apotheker en apothekersassistentes.

Ten slotte is binnen Soest de laatste tijd een nieuwe vorm van samenwerking tot stand gekomen. Indien gewenst kan worden samengewerkt met andere huisartsen in Soest. Het kan hierbij gaan om zorg die meer specialistisch is en niet noodzakelijkerwijs in het ziekenhuis hoeft plaats te vinden. Hiertoe hebben alle Soester huisartsen zich verenigd in een coöperatie met sinds 2014 zelfs een gemeenschappelijk pand op het Dalplein. Hier kan meer specialistische zorg worden geleverd door huisartsen maar ook door praktijkondersteuners die zich in een bijzondere verrichting hebben bekwaamd. Voorbeelden hiervan zijn: echografie, vasectomie, reizigersadvisering, incontinentiesprekuren, wondbehandeling en specifieke geestelijke gezondheidszorg. In de nabije toekomst zal het aantal specialisaties verder toenemen.

Zorgaanbod

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 weekenddiensten kunnen onze patiënten terecht bij de huisartsenpost; de zorg door de huisartsenpost beperkt zich tot spoedeisende hulp.

Het basisaanbod van onze praktijken sluit volledig aan bij "Aanbod huisartsgeneeskundige zorg (LHV, 2009)"

Naast het basisaanbod biedt onze praktijk categorale spreekuren voor een aantal, veel voorkomende chronische aandoeningen. Het gaat hier om spreekuren voor mensen met hart- en vaatziekten en diabetes mellitus. De zorg aan mensen met diabetes wordt geleverd binnen een transmuraal georganiseerde zorgketen. Deze zorg wordt geleverd door de praktijkondersteuners.

De praktijk streeft een zo uitgebreid mogelijk aanbod na. Veel diagnostische onderzoeken als 24-uurs bloeddrukmeting, ECG, enkel-arm index en event recording vinden binnen de praktijk plaats. Ook therapeutisch heeft de organisatie een aanvullend aanbod. Het gaat hier vooral om (kleine) chirurgie, het plaatsen van spiralen en het doen van oogheelkundig onderzoek.

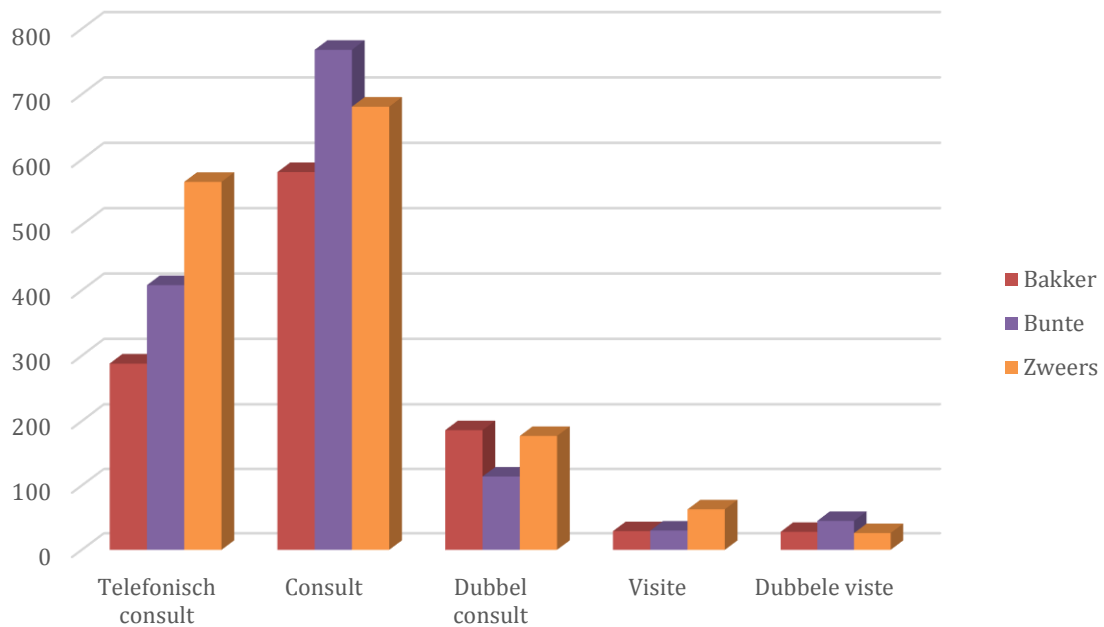
De praktijk biedt ook preventieve zorg. Eén van de praktijkassistentes heeft een eigen spreekuur om patiënten in het kader van Cardio Vasculair Risico Management te begeleiden. De praktijkondersteuners begeleiden patiënten bij het stoppen met roken.

Tot slot worden patiënten met psychische klachten in eerste instantie opgevangen en voor zover mogelijk begeleidt in de praktijk door de praktijkondersteuner-GGZ.

Wij bieden de zorg op verschillende manieren aan. Patiënten kunnen een afspraak

maken op het spreekuur van de huisarts, de praktijkassistente of de praktijkverpleegkundige. Zorgvragen kunnen ook telefonisch of via een e-consultatie voorgelegd worden. Indien de gezondheid of mobiliteit een bezoek aan de praktijk niet toelaat zal de patiënt aan huis bezocht worden.

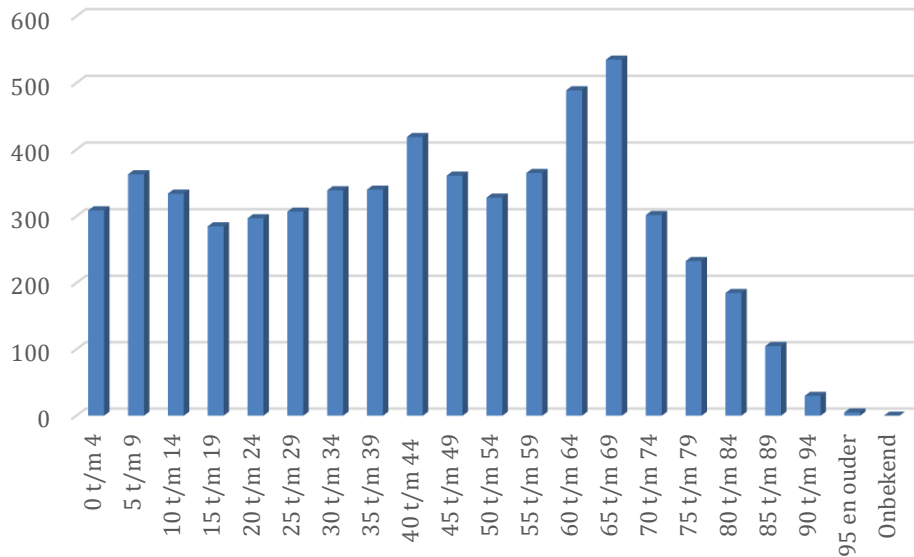
Zorgaanbod in 2013 per huisarts



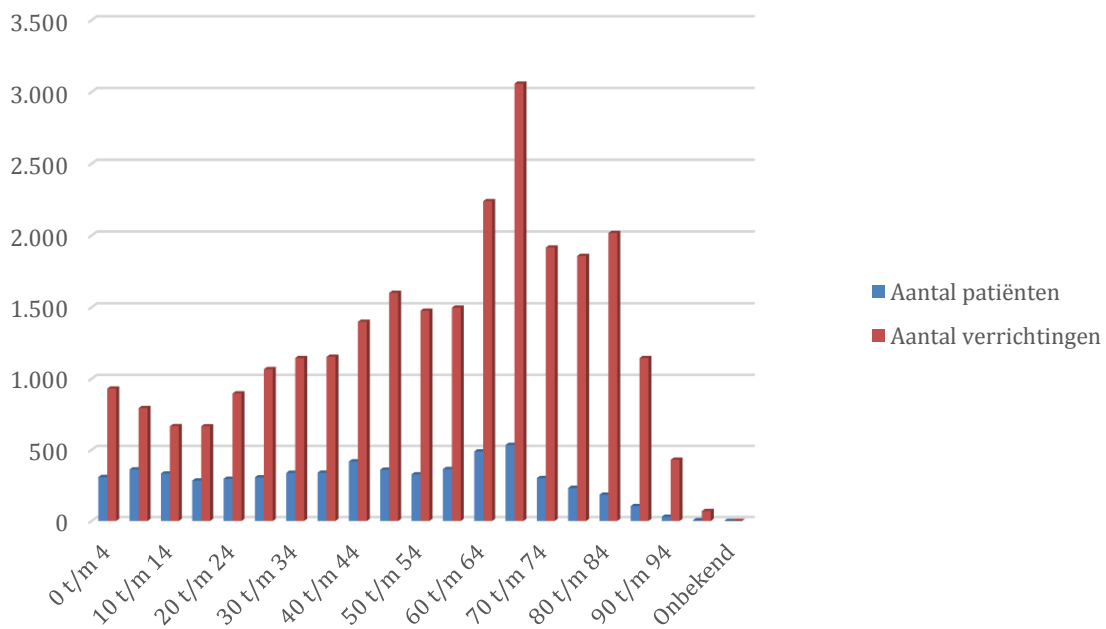
Zorgvraag

Het totaal aantal declareerbare verrichtingen in 2013 bedroeg 26.030.
De zorgvraag wordt in onderstaande tabellen uiteen gezet.

Aantal declareerbare verrichtingen uitgezet tegen de leeftijd



Aantal patiënten en het aantal declareerbare verrichtingen uitgezet tegen de leeftijd



Deze tabellen laten zien dat de grootste zorgvraag komt van de groep patiënten van 65 jaar en ouder. De groep van 60 tot 70 jaar is tevens de groep die het best vertegenwoordigd is binnen de praktijk. Deze groep zal met de jaren ouder worden, wat maakt dat de praktijk zich in de toekomst zal gaan richten op een ouderenbeleid.

ICT

Wij hechten aan het goed bijhouden van het elektronisch patiëntendossier. Dit doen wij door alle contacten volgens de meest recente richtlijnen (ADEPD) te registreren in het Huisartsen Informatie Systeem (HIS). Wij maken hiervoor gebruik van Medicom, evenals het grootste deel van de andere huisartspraktijken in Soest.

Alle apotheken in Soest maken gebruik van Pharmacom wat direct communiceert met Medicom. Hierdoor is alle medicatie altijd up to date voor handen en worden alle recepten elektronisch doorgestuurd naar de apotheek.

Verwijzingen vinden over het algemeen plaats via 'Zorgdomein', waarbij de patiënt de verwijsbrief via e-mail krijgt toegezonden.

Om de service naar patiënten te verbeteren, hebben we onlangs onze website vernieuwd, is de praktijk te vinden op Facebook en bestaat de mogelijkheid tot gratis Wi-Fi in de wachtkamer.

Om de kwaliteit van zorg ook buiten de tijden dat de praktijk geopend is te kunnen waarborgen, zal de praktijk aangesloten worden op het Landelijk Schakel Punt (LSP). Relevante delen van het medisch dossier kunnen dan open worden gesteld voor andere zorgverleners. Dit vindt niet eerder plaats dan wanneer de patiënt daarvoor schriftelijke toestemming heeft verleend.

Kwaliteit

Onze praktijk streeft ernaar kwalitatief hoogwaardige geneeskundige zorg te leveren volgens de richtlijnen van het NHG (Nederlands Huisartsen Genootschap). Dit uit zich niet alleen in nascholingen en trainingen van medewerkers, maar ook in het kwalitatief borgen van processen in de praktijk via protocollen en procedures. Wij hebben daarom gekozen voor praktijkaccreditatie. Dit betekent dat de praktijk aan allerlei kwaliteitseisen moet voldoen, wat jaarlijks door een onafhankelijk accrediteur van de NHG wordt getoetst.

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 assistentes. Sommige trainingen zijn specifiek voor bepaalde medewerkers (bijvoorbeeld op het gebied van gynaecologie, acute geneeskunde binnen de cardiologie, diabetesbehandeling en GGZ-nascholing), andere worden samen met andere praktijkmedewerkers gevolgd (bijvoorbeeld de reanimatie-training). 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.

Onze praktijk is 2013 gestart met het proces van NHG-praktijkaccreditering®. NHG staat voor het Nederlands Huisartsen Genootschap, de beroepsvereniging die zich bezighoudt met kwaliteitsverbetering van de huisartsgeneeskunde in Nederland. Het accrediteringsproces houdt in dat wij bezig zijn met kwaliteitsverbetering. Dit is een continu proces, met jaarlijkse verbeterplannen en een jaarlijkse controle op het bereiken van afgesproken einddoelen. Daarnaast zal de praktijk jaarlijks worden getoetst op een groot aantal landelijk vastgestelde kwaliteitseisen op het gebied van patiëntveiligheid, bereikbaarheid, hygiëne, goede klachtenafhandeling e.d. De mening van de patiënt wordt tevens meegenomen in het gehele proces, via enquêtes. Jaarlijks vindt een audit (controle) plaats, waarmee de accreditatie verlengd kan worden.

Het accrediteringsproces heeft ertoe geleid dat er veel aandacht is voor het maken en bijwerken van protocollen en procedures, zowel op praktijk organisatorisch als medisch inhoudelijk gebied.

Bij de accreditatie hoort ook het schrijven van verbeterplannen en deze invoeren in de praktijk. Veel van de input voor deze verbeterplannen komt van klachten en VIM-meldingen. Onze praktijk werkt met een protocol voor veilig incidentmelden, het zogenoemde Veilig Incident Melden (VIM). Dit houdt in dat wanneer zich (bijna)ongevallen en incidenten voor zouden doen, we hier een VIM-melding van maken, de situatie registreren en analyseren binnen het team. Waar nodig kunnen we dan verbetermaatregelen treffen en eventueel informeren we betrokkenen.

Doelstellingen

Organisatie

Door de praktijkaccreditatie komen meerdere zaken aan het licht die verbetering behoeven. Door het maken van verbeterplannen willen we hier mee aan het werk gaan. We zullen ons in eerste instantie vooral richten op verbeterplannen die voortkomen uit onze privacyrichtlijn.

In 2014 hebben we ons aangesloten op het LSP. Het is ons doel om in het eerste jaar van aansluiting van 30% van onze populatie een Opt-in verklaring te krijgen.

Onze capaciteit aan POH-GGZ is te krap voor de vraag die we als praktijk hebben. We streven naar uitbreiding van het aantal FTE POH-GGZ. Huisvesting van extra POH-GGZ zal in het centrum op het Dalplein zijn.

Communicatie

We willen gaan onderzoeken of we de patiënt meer actief gebruik kunnen laten maken van de mogelijkheden van informatie- en communicatietechnologie. Hierbij valt te denken aan de mogelijkheid tot e-consult en het online maken van afspraken (binnen 'Mijngezondheid.net'). Ook zullen de financiële consequenties mee gewogen worden.

Om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren stappen we af van de perioden waarin de praktijk alleen via de spoedlijn te bereiken is. De praktijk zal de gehele dag bereikbaar zijn op het gewone nummer, met uitzondering van het overleg tussen 10.00 en 10.30 uur. Tevens wordt geïnventariseerd of de telefooncentrale geschikt is voor een keuzemenu. Op die manier kan de praktijk volstaan met één telefoonnummer, in plaats van een apart spoednummer.

Medewerkers

Alle medewerkers in de praktijk zullen gemotiveerd zijn om actief mee te werken aan het borgen van de kwaliteit die we als praktijk willen nastreven en willen uitstralen. Dit betekent dat waar nodig VIM-meldingen gemaakt zullen worden om zo tot verbeterplannen te komen.

We streven er naar de medewerkers waar mogelijk te motiveren en te inspireren.

Samenwerking

In 2014 zijn de huisartsen binnen Soest gestart met het beheer van een gezamenlijke ruimte waar praktijk overstijgende projecten ontwikkeld zullen worden. We zijn erg benieuwd hoe zich dat zal ontwikkelen. Vooralsnog hebben wij niet de ambitie zelf initiatieven te ontplooiën in het centrum. Wel zullen we meedenken bij het ontwikkelen van initiatieven voor het centrum.