

JAARVERSLAG 2023

HUISARTSENPRAKTIJK SPAARNDAM

De Sluis Medisch Centrum Spaarndam



Teamdag oktober 2023, van links naar rechts: Ruud Raijmakers, Diederik Barendregt, Lianne Stolwijk, Willeke van der Lee, Willy van Dijk, Melina Wals, Daan Karssing, Pascale Hendriks, Danielle Berkel, Jolanda Kaptein

Ringweg 32

2064KK Spaarndam

www.desluismcsc.nl

Inhoud

Hoofdstuk 1 Inleiding	3
Kort verslag van het afgelopen jaar	3
Hoofdstuk 2 Ingeschreven patiënten	4
Bevolking en praktijkgroei	4
Inschrijving en uitschrijving	4
Woonplaats ingeschreven patiënten	4
Leeftijdsverdeling patiënten	5
Sterftepercentage	5
Hoofdstuk 3 De huisartsenpraktijk	7
Team	7
Privacy en veiligheid	8
Praktijkruimte	11
Duurzaamheid	11
Toegankelijkheid	12
Openingstijden van de praktijk	12
Telefonie	13
Avond-, nacht- en weekenddienst	17
Bereikbaarheid via internet	17
Hoofdstuk 4 Kwaliteit	19
Missie	19
Visie	19
Waarden	19
Kernwaarden	19
Waarden van het team	19
Doelstellingen 2023-2026	19
Werken aan verbeteren in 2023	20
Verbeterplannen	20
Kleinere verbeteracties	24
Opleiding en scholing	24
Opleiding	24
Scholing	24
Datalekken en calamiteiten	26
Klachten	27
VIM	27
TIM	28
PIM	28
Hoofdstuk 5 Analyse en jaarplan	29
Analyse	29
Jaarplan 2024	30
Verbeterplannen 2024	30
Kleinere acties in 2024	30

Hoofdstuk 1 Inleiding

Kort verslag van het afgelopen jaar

Spaarndam gezond!

Met deze frisse, nieuwe missie zijn we afgelopen jaar aan de slag gegaan. Deze missie geldt voor onze patiënten en ook voor ons eigen team. Hoe zorgen we voor een vitale voortzetting van de huisartsenzorg?

Het doel van dit jaarverslag is om terug te kijken en stil te staan. Wij willen met het jaarverslag onze patiënten op de hoogte brengen over wat er in een huisartsenpraktijk gebeurt.

Uit de analyse van het jaarverslag volgt een jaarplan voor het volgende jaar. Het jaarverslag geeft ons dus onderwerpen voor nieuwe plannen en verbeteringen.

Personeel

Op personeel vlak waren er in het jaar 2023 een aantal wisselingen. We namen afscheid van vaste huisarts Diantha Oud, omdat praktijkhouder Pascale Hendriks op zoek wilde naar een mede-praktijkhouder. Op het einde van 2023 is besloten dit zorgvuldige proces stop te zetten bij onvoldoende overeenkomsten voor een toekomstbestendige samenwerking. Ook namen we afscheid van assistente Sharon en assistente Daniëlle kwam bij ons in dienst. Melina startte met haar opleiding tot doktersassistente bij ons.

Patiëntenzorg

Ondanks alle personeelwisselingen is hard doorgewerkt om de patiëntenzorg er niet onder te laten lijden en om onze doelen van het jaar te bereiken. Onze huisarts in opleiding Ruud heeft de contacten met de gemeente aangehaald, waardoor er weer een Pluspuntspreekuur is in Spaarndam. We hebben ons kwaliteitssysteem weer helemaal op orde en met onze nieuwe missie en visie in het achterhoofd hebben we mooie doelen gesteld. We zijn er trots op dat dat allemaal gelukt is.

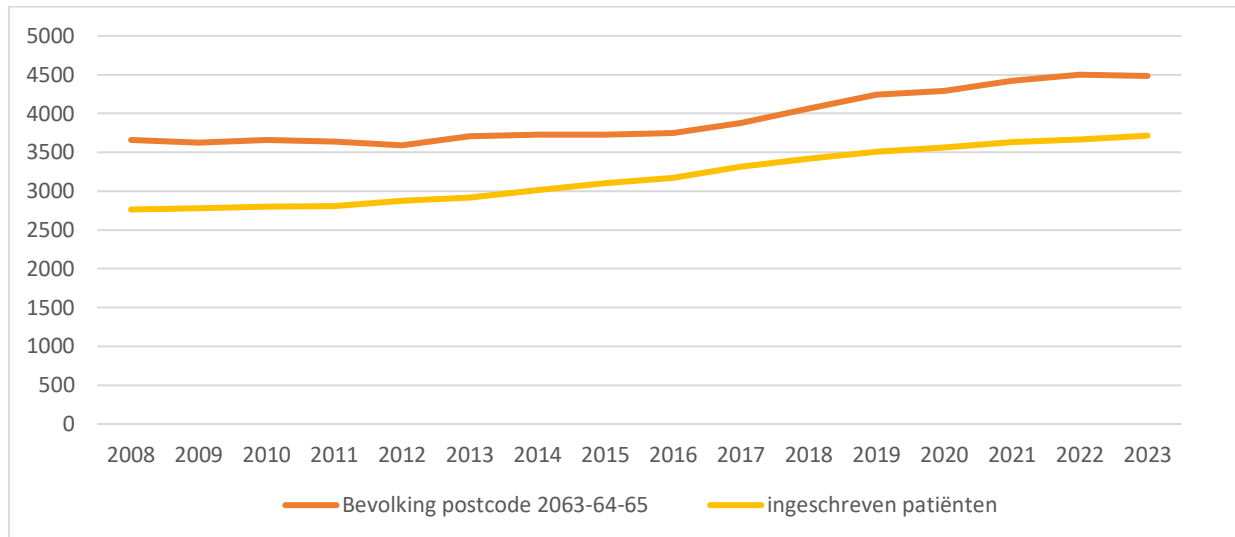
Praktijkgebouw

In juni is de geldautomaat uit het pand vertrokken. De huur liep na 10 jaar af en werd niet verlengd door Geldmaat. De ruimte is leeggehaald en zal na verloop van tijd bij de huisartsenpraktijk getrokken worden. We zijn continu aan het optimaliseren om de huisvesting en de zorg zo duurzaam mogelijk te maken.

Hoofdstuk 2 Ingeschreven patiënten

Bevolking en praktijkgroei

Volgens het CBS (opendata.cbs.nl) is de bevolking op de postcodes 2063-2064-2065 iets gekrompen, van 4500 naar 4485 inwoners. Het aantal ingeschreven patiënten in Huisartsenpraktijk Spaarndam is toegenomen van 3663 tot 3714.



Inschrijving en uitschrijving

In 2023 hebben 174 nieuwe patiënten zich ingeschreven en zijn 138 mensen uitgeschreven. Er waren 34 pasgeborenen en 24 patiënten zijn overleden. Per saldo is de praktijk iets gegroeid met 46 patiënten (1,3%) tot 3714 ingeschreven patiënten op 31-12-2023.

Tabel 2a Mutaties

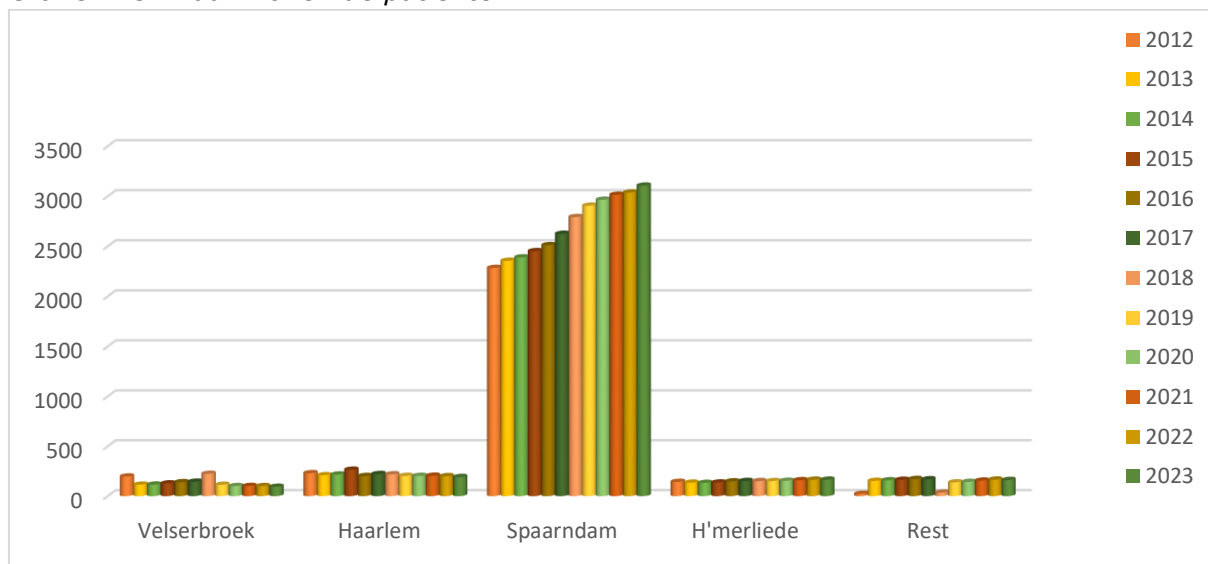
	Inschrijvingen	Uitschrijvingen	Totaal	Saldo
Mutaties	174	138	312	36
Geboorte/ sterfte	34	24	58	10
Totaal	208	162	370	46
Mobiliteit percentage				1,3%

Woonplaats ingeschreven patiënten

Het gebied Spaarndam (Oost, West en Spaarne Buiten), Haarlemmerliede, Penningsveer, Spaarnwoude en de Klipperkade (postcode 2022) beschouwen we als ons praktijkgebied.

In de grafiek hieronder ziet u waar de patiënten wonen die staan ingeschreven in de praktijk. In Spaarndam woont 84% (3105 mensen), in 2022 woonde 83% in het dorp zelf. Buiten Spaarndam wonen 609 patiënten (16%), waarvan 164 in Haarlemmerliede.

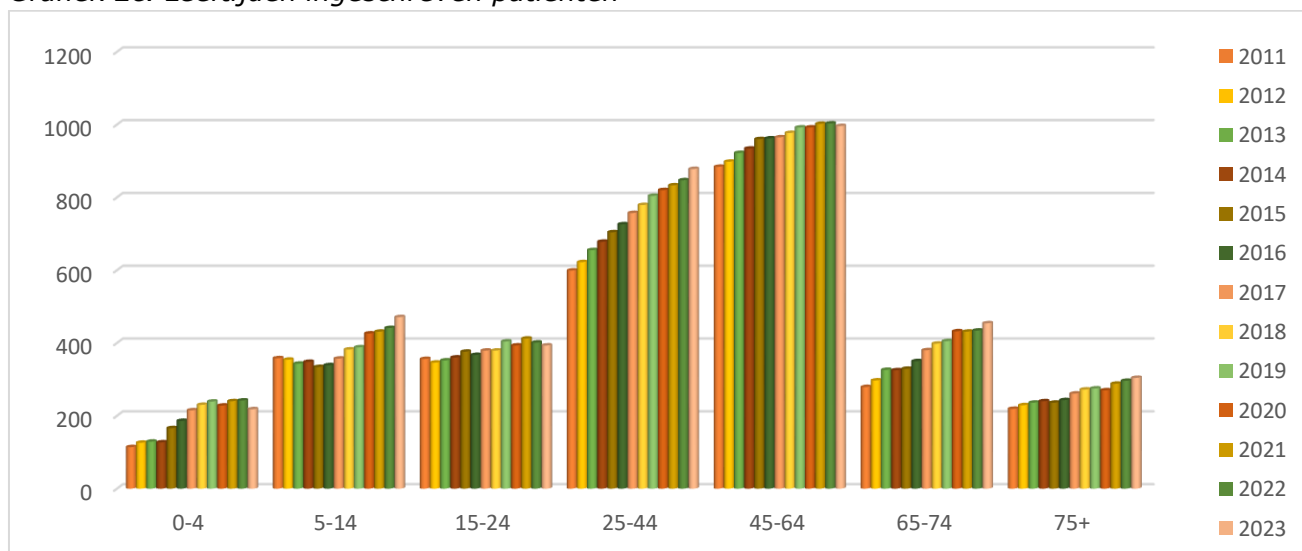
Grafiek 2e. Waar wonen de patiënten?



Leeftijdverdeling patiënten

We zien een daling in de jongste groep van 0 tot 4 jaar en in de groepen 15-24 jaar en 45-64 jaar. Er zijn juist meer patiënten gekomen in de groepen van 5-14 jaar, 24-44 jaar en 65-74 jaar.

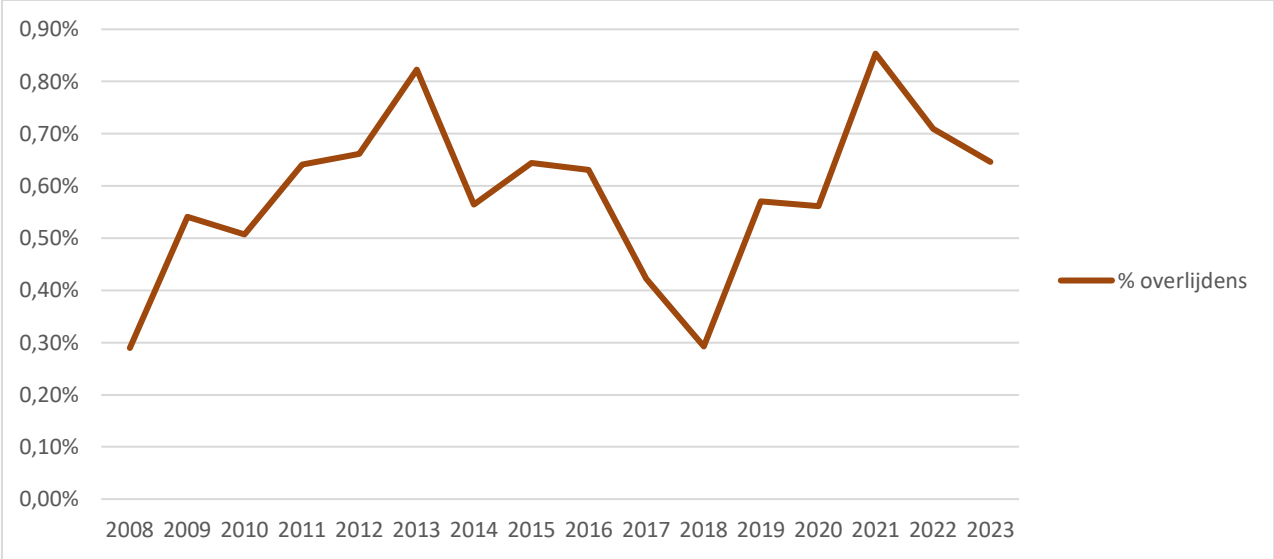
Grafiek 2c. Leeftijden ingeschreven patiënten



Sterftepercentage

Het percentage van patiënten dat overlijdt ten opzichte van het aantal ingeschreven patiënten is kleiner dan 1%, meestal zelfs kleiner dan 0,7%, waarbij we in 2013 en in 2021 een piek zagen van 0,82% resp. 0,85%. In 2023 was het percentage 0,65%. In Nederland is het sterftepercentage ongeveer 0,94%.

Grafiek 2d. Sterftepercentages



Hoofdstuk 3 De huisartsenpraktijk

Team

Praktijkassistentes



Daniëlle is onze jongste assistente, zij blijkt een duizendpoot en we zijn erg blij met haar. Assistente Willy heeft als extra taak de uitnodigingen voor de jaarcontroles, zij doet het ADHD-spreekuur en het voorraadbeheer. Jolanda is allround assistente, sterk in ICT en helpt bij de financiën.

De kerntaken van de assistentes zijn: telefonische triage, spreekuren voor uitstrijkjes, wratten aanstippen, injecties geven, vaccinaties zetten, diabetes- en CVRM-controles, longfunctietesten bij astma, baliewerkzaamheden, steriliseren van instrumenten, voorraden op de kamers aanvullen en algemene administratieve taken zoals inschrijven van nieuwe patiënten.

Assistente in opleiding



Melina is in opleiding tot doktersassistente bij het NOVA-college als zij-instromer en is in februari 2023 bij ons gestart. Op maandagen gaat zij naar school en op dinsdag, woensdag en vrijdag is zij op de praktijk. Haar opleiding duurt 2 jaar en hopelijk blijft ze daarna bij ons werken.

Geneeskunde studenten



Geneeskundestudent Annika is bezig met haar coassistentschappen. Om ervaring op te doen en om geld te verdienen werkt zij tussendoor bij ons.

Daan zit in de wachttijd voor zijn coassistentschappen.

Annika en Daan helpen de assistentes aan de telefoon bij onderbezetting, voeren veel medisch inhoudelijke controles uit en bellen patiënten daarover.

POH-Somatiek



Willeke van der Lee is praktijkverpleegkundige/ praktijkondersteuner huisarts voor de somatiek. Zij heeft als kerntaken de zorg voor diabetes, COPD, CVRM en hartfalen. Daarnaast is zij VIM- en klachtencoördinator en organiseert zij de vaccinaties voor de griep en de pneumokokken. Willeke coördineert ook de overleggen over de Wijkgerichte Zorg (ouderen). In 2023 is zij gestart met de opleiding POH-Ouderen.

POH-GGZ



Anna Bongers is POH-GGZ (POH geestelijke gezondheidszorg). Zij begeleidt volwassen én kinderen met psychosociale problemen zoals depressieve of angstklachten, stress, rouw en relatieproblemen. Soms zet zij Therapieland in als aanvullende zorg (online hulpprogramma). Zij onderhoudt de contacten met consulterende (kinder-) psychiaters. Voor de Jeugdzorg heeft zij overleg met het CJG van de gemeente (centrum voor jeugd en gezin).

Huisarts in opleiding



Ruud Raijmakers is van maart 2023 tot mei 2024 bij ons. Hij is derdejaars huisarts in opleiding. In dit laatste jaar van de huisartsopleiding komen de complexe en chronische problemen aan bod en ook praktijkmanagementonderwerpen. Ruud leidt daarnaast onderzoek aan de Universiteit van Nijmegen waar hij onderzoek doet naar langdurige vermoeidheid na infecties zoals Q-koorts. Een duizendpoot dus.

Huisartsen



Lianne Stolwijk is vaste huisarts in dienst van de praktijk. Zij is ook wetenschappelijk actief in de redactie van het blad Huisarts en Wetenschap.

Pascale Hendriks is praktijkeigenaar sinds 2002. Lianne en Pascale begeleiden samen de huisarts in opleiding.

Invalhuisartsen (waarnemers)

In 2023 zijn 25 huisartsen ingehuurd om tijdens vakanties en bij ziekte de praktijk draaiende te houden. Voor elk van deze waarnemers moeten overeenkomsten worden opgesteld, controles worden gedaan bij het BIG-register en de IGJ.

Privacy en veiligheid

Veiligheid en privacy zijn belangrijk voor de huisartsenzorg. Het gebouw moet veilig zijn, de patiënten moeten in een veilige en hygiënische omgeving worden behandeld en medische gegevens moeten veilig worden bewaard. Verder moeten Arbo-zaken goed geregeld zijn, we doen hiervoor elke 3 jaar een risico inventarisatie en evaluatie (RI&E). Klachten van patiënten kunnen een signaal zijn dat er niet veilig gewerkt wordt en ook (bijna-) incidenten (VIM) die wij zelf constateren zijn belangrijk om te bespreken met elkaar. In 2018 is de privacywet algemene verordening gegevensbescherming (AVG) ingevoerd die de digitale veiligheid bewaakt. In 2022 ging de wet toetreding zorgaanbieders WTZA in werking. Huisartsenpraktijk Spaarndam houdt zich zo goed mogelijk aan alle wetten. In ons beleidsplan op de website kunt u meer lezen over alle wetten.

Onze afspraken zijn vastgelegd in werkafspraken 'Privacy en gegevensbeheer'. Op de website is ons Privacy statement gepubliceerd onder het kopje "Privacy".

In werkafspraken 'Hygiëne en infectiepreventie' stellen we dat de praktijk zich houdt aan de normen infectiepreventie van het Nederlands Huisarts Genootschap (NHG) en ook voor de reiniging van de ruimtes en instrumenten hebben we werkafspraken.

Hygiëne en infectiepreventie zijn belangrijk. We schudden geen handen meer en iedereen wast de handen met zeep en desinfecteert zo nodig met alcohol.

Privacy in communicatie

We maken alleen verwijzingen op beveiligde manieren zoals via ZorgDomein. Als dat niet kan, gebruiken we Zivver om veilig te mailen. We wijzen patiënten erop dat het gebruik van de gewone e-mail niet geschikt is om over medische zaken te communiceren en we stimuleren zoveel mogelijk het gebruik van Mijn Gezondheid/ MedGemak om medische vragen te stellen.

Veiligheid van het gebouw

Bij de bouw van de praktijk in 2013 is rekening gehouden met de "7 gouden regels van de LHV".

1. Optimale indeling van kamers, wachtkamer, backoffice en spreekkamers.
2. Optimale privacy met magnetisch druppelsysteem van de deuren.
3. Onderscheid tussen rust en onrust: een toilet in de buurt van de wachtkamer, bij het verlaten van de spreekkamers hoeft de patiënt niet via de wachtkamer naar buiten.
4. Zorg voor toegankelijkheid, ook voor rollators en rolstoelen.
5. Belevingswaarde door sfeer en comfort: denk aan akoestiek, verlichting, temperatuur, kleuren.
6. Kwaliteiten zoals voldoende daglicht, parkeerplaatsen, ventilatie etc.
7. Gezonde huisvestingslasten door efficiënt gebruik van ruimtes, duurzaamheid door isolatie en zonnecollectoren.

Het pand is voorzien van een inbraakalarm en een brandalarm, verbonden met de meldkamer. De kamers zijn voorzien van noodknoppen die een alarmering geven bij de balie en teamkamer. Er zijn 3 brandblussers aanwezig, 2 bij de ingangen en 1 op de 1^e verdieping.

De balie is afgeschermd door glas dat opengeschoven kan worden, maar dat ook op slot kan worden gedraaid. In verband met geluidlek via het glas van de balie noemen de assistentes nooit de namen van diegenen die ze aan de telefoon hebben. De wachtkamer is ook om die reden afgesloten met een deur. De backoffice heeft een kast met medische informatie (post, specialistenbrieven etc.), die elke avond afgesloten wordt. Papieren medische informatie wordt na elke werkdag opgeborgen in deze kast. Er is een geheimhoudingovereenkomst met de schoonmakers afgesloten. Een video-intercom aan de zij-ingang zorgt voor veiligheid, zodat geen ongewenste personen binnengelaten worden. Er is een AED aanwezig die hangt bij de balie.

Veiligheid in doorgeven van uitslagen

In de werkafpraak 'Correspondentie' staat beschreven hoe we omgaan met medische uitslagen. Over het algemeen vinden wij dat het de verantwoordelijkheid van de patiënt zelf is om te bellen voor een uitslag. Dat wordt ook duidelijk gezegd bij het afspreken van het onderzoek. Bij vergeetachtige patiënten houden wij het in de gaten. Als een uitslag directe gevolgen heeft voor de behandeling van de patiënt en dit dringend is, dan nemen wij zelf contact op met de patiënt

Veiligheid in medicatie

Het voorschrijven van medicatie moet veilig gebeuren, we letten op indicaties, hoeveelheden en interacties. Ook verslavingen houden we in de gaten. We hebben hier een afspraak over die beschreven staat in de werkafpraak 'Receptenafhandeling volgens de richtlijn'. Alle recepten die door de assistentes worden herhaald, worden nagekeken door de huisartsen via de zgn. 'medicijnbuffer'.

Veilige cultuur

De cultuur van de praktijk is dat we ons continu bewust zijn van de kwetsbaarheid van de medische gegevens en hoe die door ons gedrag veiliggesteld moeten worden. We spreken elkaar aan op onzorgvuldigheden.

In de praktijk is veel aandacht voor rust om te werken. De spreekkamers zijn alleen te betreden met een magnetische druppel. Zo kunnen alleen medewerkers de kamers binnenlopen. Dat geeft voor de patiënt privacy. In de kamers zelf staan kamerschermen om de onderzoeksbank af te schermen. Alle spreekkamers zijn voorzien van een rood lampje. Als het lampje brandt, mag er niet gestoord worden (bijvoorbeeld bij het maken van een uitstrijkje). De wanden zijn geluidswerend en de deuren voorzien van een valdorpel om geluidlek te voorkomen. Er is een muziekje in de wachtkamer om geen geluid uit kamer 3 te horen.

Beveiliging van computers

Alle computers hebben een wachtwoordbeveiliging en inloggen in Medicom kan alleen met een persoonlijke code. Voor het raadplegen van het LSP is een persoonlijke UZI-pas nodig met inlogcode. Alle personeelsleden hebben een persoonlijke pas.

Analyse van risico's (RI&E)

We hebben in 2022 een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) uitgevoerd. Een van de onderwerpen waar patiënten iets van merken is dat we huisregels hebben die in de wachtkamer hangen en gepubliceerd staan op de website. Ook hebben we een gedragscode voor het personeel.

Gedragscode personeel Huisartsenpraktijk Spaarndam

WEL	NIET
Medewerkers gaan respectvol met elkaar om.	Er wordt niet gepest, (seksueel) geïntimideerd of gediscrimineerd.
Iedere medewerker heeft een eigen verantwoordelijkheid om grensoverschrijdend gedrag te voorkomen, te signaleren en ertegenop te treden.	Er wordt niet gewerkt onder invloed van alcohol of drugs. Er wordt niet gerookt op het werk of in de directe omgeving van het gebouw.
Ongewenst gedrag wordt gemeld en besproken (zie infografic Werkafspraken Veilig werken).	Er worden geen materialen, voorraden of andere spullen van de praktijk meegenomen voor eigen gebruik.
Denk na over het gebruik van sociale media. Wat laat je over jezelf zien en wat niet.	Accepteer bedreigingen van patiënten via sociale media niet. Reageer niet zelf, maar meld dit eerst aan PH.
De gedragscode internet, e-mailgebruik en sociale media volgens bijlage 13 van de cao Huisartsenzorg resp. hoofdstuk 4 cao hidha wordt gevolgd.	Er wordt geen geld meegenomen uit de praktijk.
Medewerkers zijn betrouwbaar: zij komen afspraken na.	Kleding op het werk is niet kapot, vies of te bloot.
Medewerkers zijn zorgvuldig in het bespreken van meningsverschillen. Zie ook Werkafspraken Feedback.	Het is niet toegestaan een relatie aan te gaan met patiënten, ook niet via sociale media.
Positieve feedback wordt erg gewaardeerd.	Medewerkers komen niet te laat op het werk.

Huisregels Huisartsenpraktijk Spaarndam

WEL	NIET
Medewerkers, patiënten en hun begeleiders gaan respectvol met elkaar om.	Zonder geldige reden mag u niet in de praktijk aanwezig zijn.
Bij calamiteiten moet u de aanwijzingen van de medewerkers van de praktijk volgen.	Schreeuwen tegen de assistente wordt niet getolereerd.
Mobiel telefoneren mag, maar houd rekening met anderen: <ul style="list-style-type: none">– Stoor anderen in de wachtkamer niet– Zet uw telefoon uit tijdens het consult in de spreekkamer	Verbaal of lichamelijk geweld, intimidatie, discriminatie of ander ongewenst gedrag EN geweld, bedreigingen, intimidatie, discriminatie, pesterijen via sociale media worden niet getolereerd.
De medewerker mag u vragen om uw ID bewijs. Soms is het zelfs wettelijk verplicht, zoals bij nieuw inschrijven in de praktijk.	Alcohol, drugs en andere geestverruimende middelen gebruikt of verhandelt u niet in de praktijk. Wanneer u wilt roken, doet u dit niet binnen, maar buiten.
Houd rekening met andere wachtenden in de wachtkamer, soms is een praatje gezellig, maar mensen kunnen redenen hebben dit niet te willen of te kunnen.	Wapens, van welke soort dan ook, draagt u niet bij u.
Het gesprek in de spreekkamer opnemen mag, meldt het a.u.b. van tevoren.	Zonder toestemming mag u niet fotograferen of filmen.
Wanneer deze regels niet nageleefd worden, kan de huisarts u de toegang tot de praktijk ontzeggen. Bij diefstal, geweld en ander ongeoorloofd gedrag doet de huisarts aangifte bij de politie. De medewerkers van de huisartsenpraktijk zijn niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen.	

Praktijkruimte

In juni is de geldautomaat weggegaan uit het pand. De huur liep na 10 jaar af en Geldmaat wilde niet verlengen. De ruimte is leeggehaald en zal na verloop van tijd bij de huisartsenpraktijk betrokken worden.

Een aantal deurklinken is vervangen, omdat ze stuk gingen. Er is een voortdurende kleine lekkage bij de kozijnen van het trapgat. Verzakkingen van de grond bij de entree aan de voorzijde en de zij-ingang zijn verholpen. Door de tuinmannen zijn extra plantjes in de tuin gezet, die beter tegen droogte kunnen. Hopelijk komen in het voorjaar van 2024 alle bloembollen uit, die in het najaar gepoot zijn.

Duurzaamheid

In 2023 zijn we doorgeslagen met afval scheiden en deden we kleine acties om vriendelijker te zijn voor het klimaat. Kijkt u ook eens op onze website bij het onderwerp duurzaamheid naar de tips voor onze patiënten.

- Aerosolen vervangen door poederinhalatoren bij astma- en COPD patiënten
- Spreekkamers en de backoffice hebben allemaal een plant
- Kranen zijn beter afgesteld, zodat wij minder water verbruiken
- Nieuwe PED container via Meerlanden voor groene- afvalverwerking voor meer dan alleen plastic. Helaas ook weer door Meerlanden opgezegd i.v.m. problemen om de container te legen
- Op alle elektrische apparaten is een tijdschakelaar geplaatst, zodat er na sluiting van de praktijk minder "sluipstroom" wordt gebruikt
- Ongewenste post (reclame) terugsturen naar de afzender

- Naar de praktijk op de fiets, visites op de fiets, carpoolen van assistentes
- Duurzame cadeautjes met verjaardagen
- Minder plastic gebruiken: we gebruiken nu kleinere urinepotjes
- Pilot met de medische microbiologie met stickers in de plaats van een papieren aanvraag



Toegankelijkheid

Openingstijden van de praktijk

De praktijk was in 2023 het hele jaar open, met uitzondering van de weekend- en feestdagen en uitgezonderd 10 oktober (onze jaarlijkse teamdag).

De huisartsenpraktijk is elke werkdag van 8-17 uur open, maar de balie alleen van 8-12 uur. Van 8-12 uur en in de middag van 13.30-14.20 uur is de praktijk telefonisch bereikbaar.

Per telefoon kan de patiënt kiezen uit keuze 1 (spoed), keuze 2 (herhaalrecepten) of keuze 3 (spreken van de assistente). Keuze 4 is voor collega hulpverleners die willen overleggen met de huisarts. Keuze 9 is voor meer informatie over de praktijk.

De praktijk is de hele dag voor dringende zaken bereikbaar via een doorschakeling naar een mobiele telefoon (keuze 1). De patiënt krijgt dan direct een assistente of huisarts aan de telefoon. Op het bandje dat patiënt te horen krijgt in de middag, wordt gevraagd om de volgende werkdag tussen 8-12 uur terug te bellen, als het kan wachten tot de volgende dag.

Online kunnen patiënten afspraken maken via MijnGezondheid.Net (MGN) of de MedGemak app. Er kan ook via MGN een e-mail consult worden aangevraagd. In 2024 wordt het ook mogelijk een videoconsult-afpraak te maken.

Tabel 3i. Manieren van bereikbaarheid

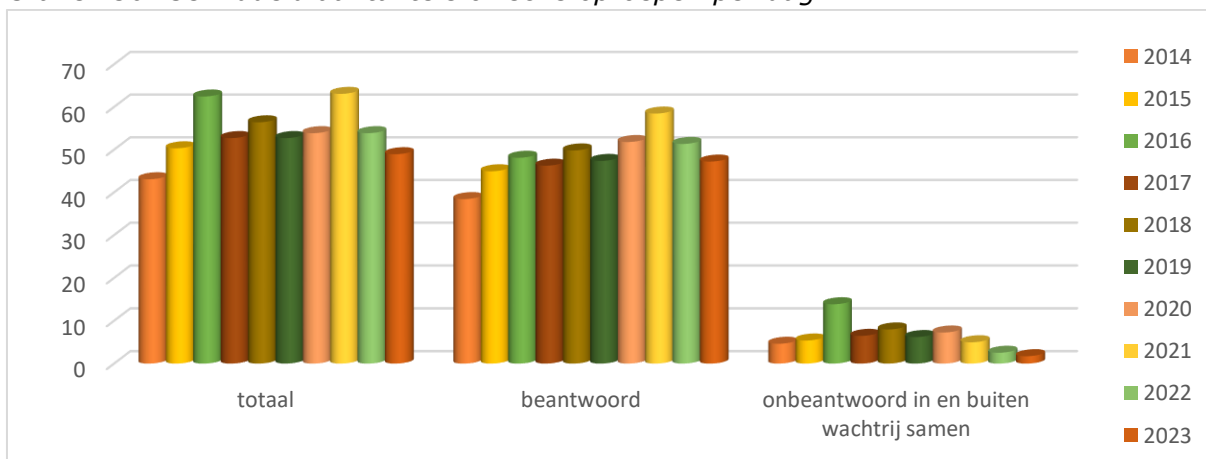
Aansluiting	Nummer	Open voor patiënten
Spoedlijn	023-5370803 Keuze 1	8.00-17.00 uur
Receptenlijn	023-5370803 Keuze 2	24 uur per dag
Assistente	023-5370803 Keuze 3	8.00-12.00 uur 13.30-14.20 uur
Collegiale lijn	023-5370803 Keuze 4	8.00-17.00 uur
Herhaalrecepten en afspraken via internet	Www.mijngezondheid.net of via app MedGemak (MGN)	24 uur per dag
Inloop zonder afspraak	n.v.t.	Gesloten
E-mail consulten	Www.mijngezondheid.net of via app MedGemak (MGN)	24 uur per dag

Telefonie

Aantal telefonische oproepen

De praktijk belt met VOIP (internet bellen) via het systeem van WeCloudit. Hierdoor kunnen we goed bijhouden of we goed telefonisch bereikbaar zijn. In 2023 zagen we opnieuw een afname van het aantal telefoontjes naar ruim 12.429 telefoontjes. Dat zijn er ruim 1200 minder dan het jaar ervoor. Per dag krijgen de assistentes gemiddeld 49 telefoontjes, dat zijn er gemiddeld 5 minder per dag dan in 2022. In de grafieken hieronder ziet u meer details. Van de 49 telefoontjes per dag werden er gemiddeld 47 beantwoord en 2 niet. In 2022 werd 95% van de telefoontjes beantwoord, in 2023 is dat gestegen naar 96%. We starten elke dag met 2 assistentes aan de telefoon. Dat geeft veel rust en we zijn daardoor beter bereikbaar, zoals te zien is aan de daling van het aantal onbeantwoorde telefoontjes (4%).

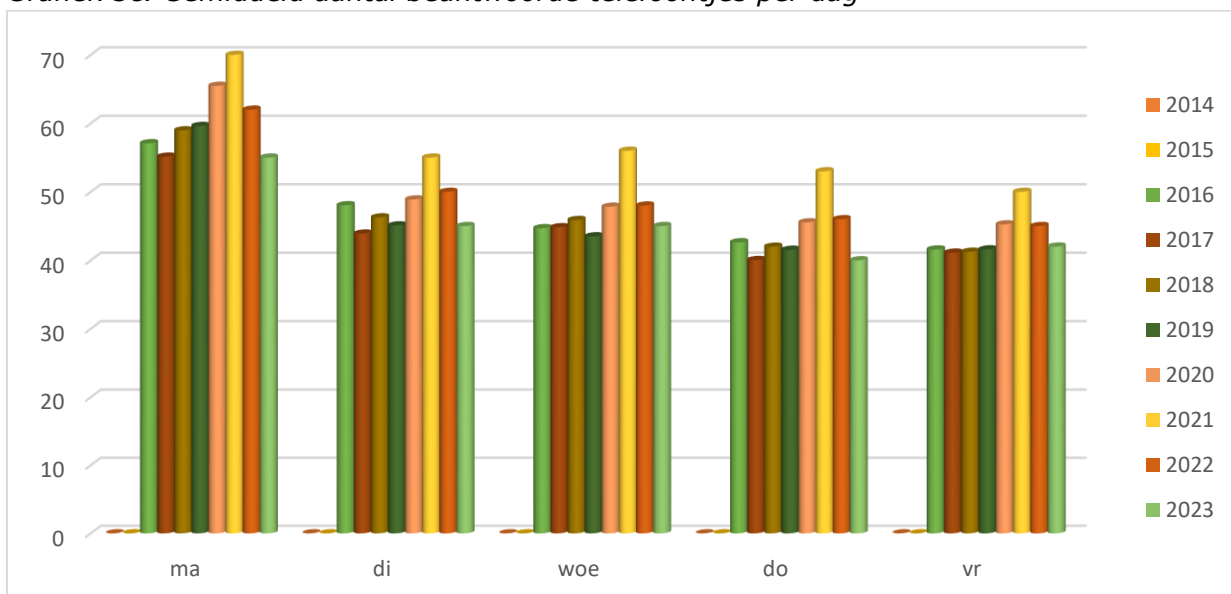
Grafiek 3b. Gemiddeld aantal telefonische oproepen per dag



Telefonische oproepen per dag van de week

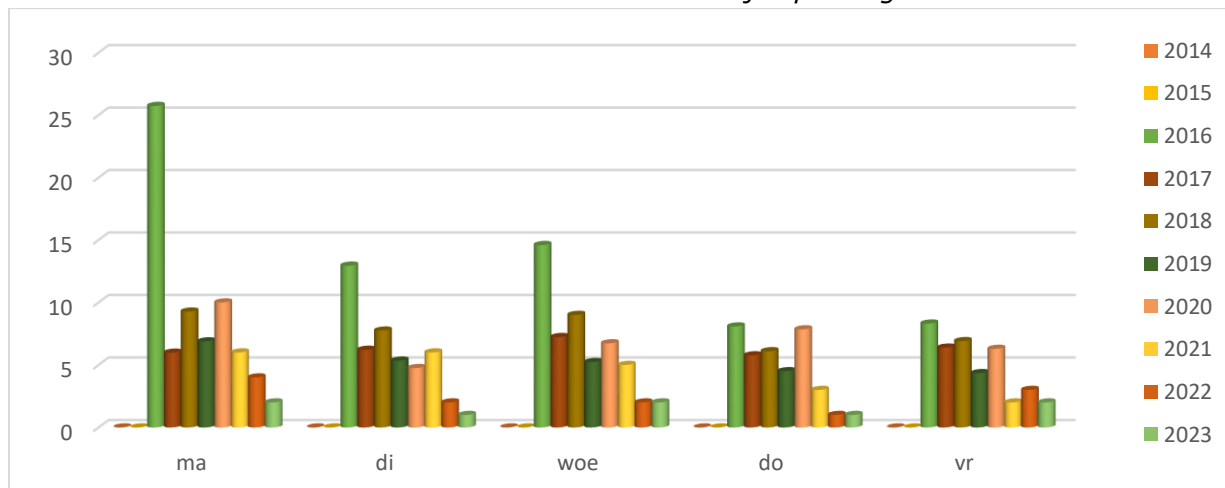
De grootste drukte aan de telefoon is altijd op maandag (gemiddeld 55 telefoontjes), hoewel het dit jaar wat beter verdeeld is over de week (gemiddeld 40-45 telefoontjes op dinsdag-vrijdag). Op alle dagen komen er dus minder telefoontjes binnen dan andere jaren.

Grafiek 3c. Gemiddeld aantal beantwoorde telefoontjes per dag



Het aantal onbeantwoorde telefoontjes is op alle dagen van de week ook verder afgenomen in 2023. U ziet dit in de grafiek hieronder. Het gaat om gemiddeld 1-2 gemiste oproepen per dag. Een hele verbetering!

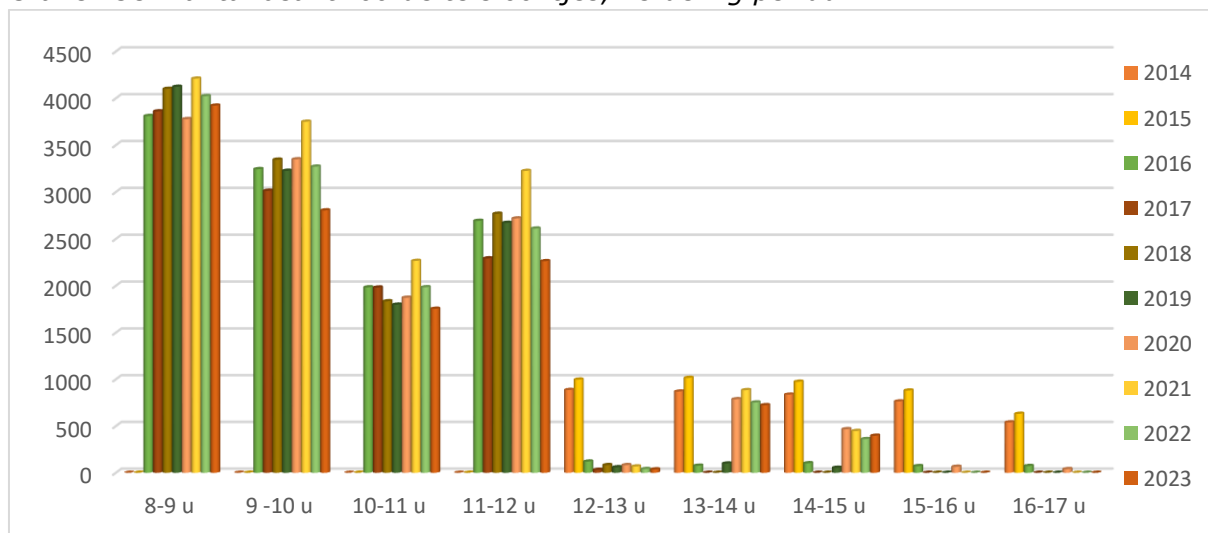
Grafiek 3d. Gemiddeld aantal onbeantwoorde telefoontjes per dag



Telefonische oproepen per uur van de dag

De afname van het aantal telefoontjes is vooral te zien in de ochtenduren na 9 uur.

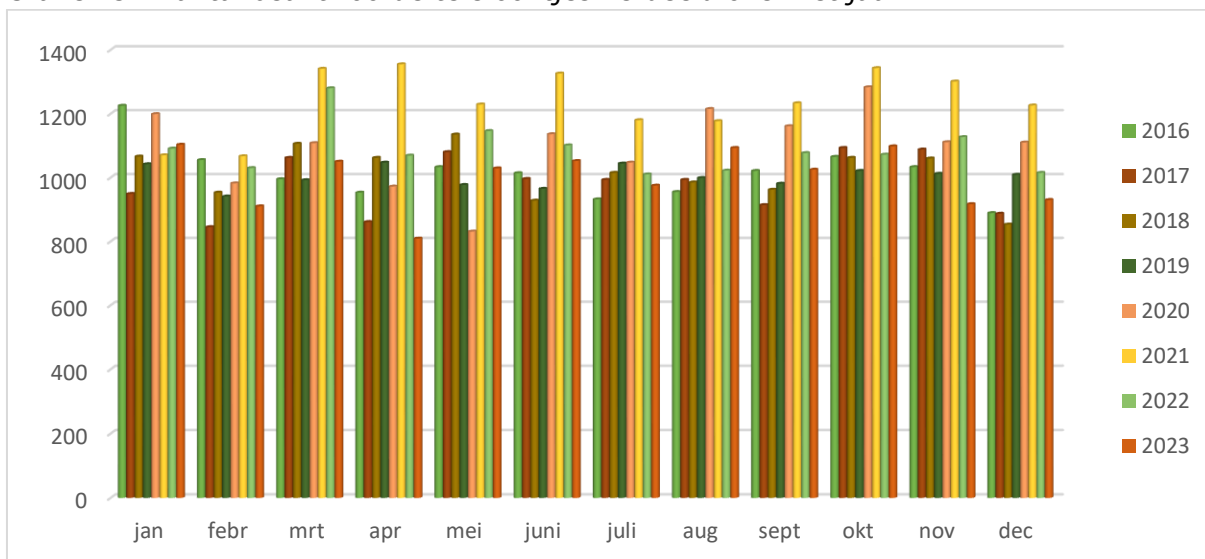
Grafiek 3e. Aantal beantwoorde telefoontjes, verdeling per uur



Telefonische oproepen per maand

Dan kunnen we nog kijken naar de verdeling van de telefonische drukte per maand. In februari en april 2023 was het opvallend rustiger dan het jaar ervoor. In januari, augustus en oktober was het juist drukker.

Grafiek 3f. Aantal beantwoorde telefoontjes verdeeld over het jaar

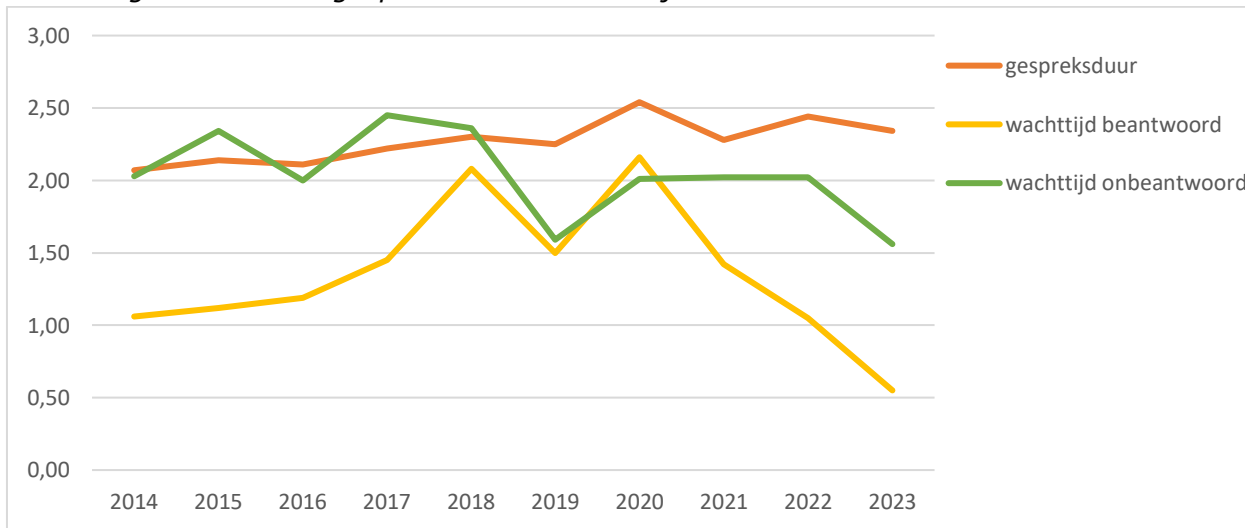


Gespreksduur en wachttijd

In de grafiek hieronder zoomen we in op de details. Gemiddeld duurde in 2023 een gesprek aan de telefoon 2 minuten en 34 seconden, dat is 10 seconden korter dan in 2022.

Ook de 'wachttijd beantwoord' was 10 seconden korter: de patiënt waarvan het telefoontje werd opgenomen wachtte gemiddeld 55 seconden. De patiënt die het opgaf en de telefoon weer neerlegde, wachtte gemiddeld 1.56 minuten. Dit zijn redelijk mooie resultaten. Het geeft een indruk van de inzet van de assistentes, maar ook van het geduld van de patiënten.

Grafiek 3g. Gemiddelde gespreksduur en wachttijd in minuten

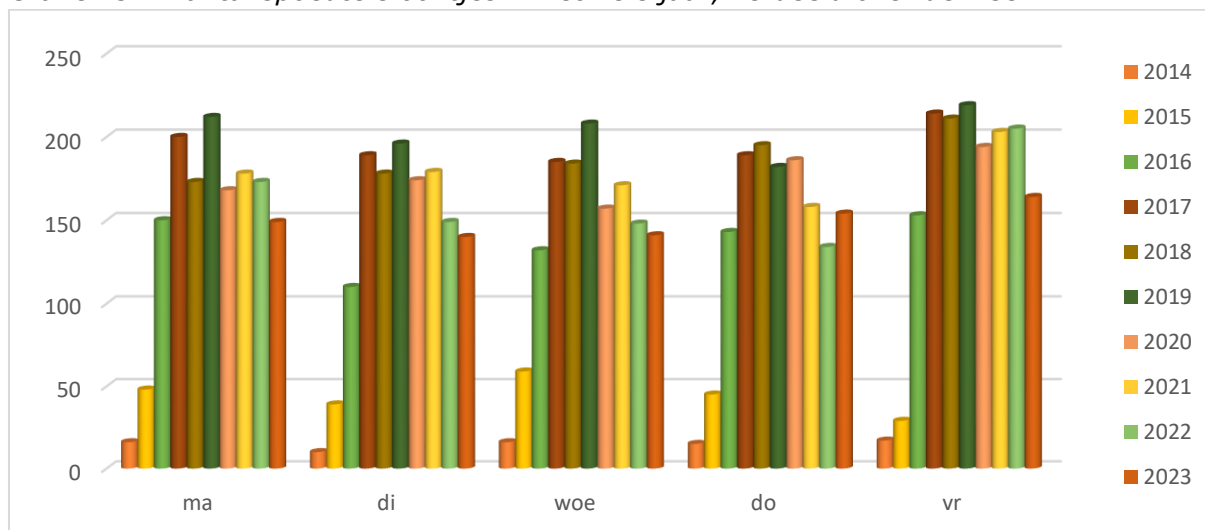


Spoedlijn

Als een patiënt keuze 1 toetst, dan gaat bij ons de spoedlijn. De spoedlijn wordt doorgeschakeld naar een mobiele telefoon, die door de assistente of een van de huisartsen wordt opgenomen.

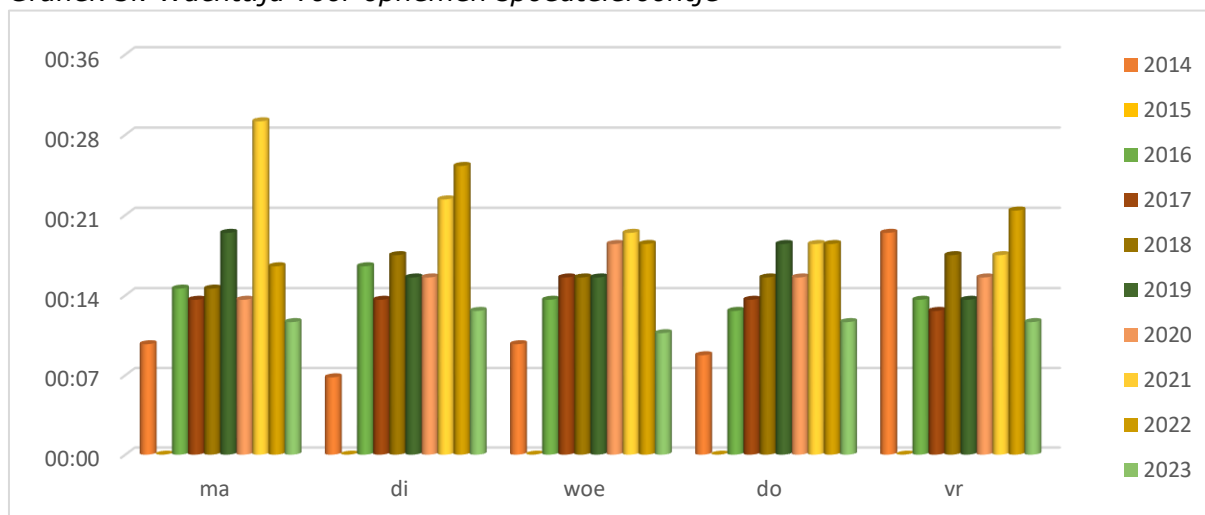
Patiënten belden minder vaak naar de spoedlijn, behalve op de donderdag. Er waren in 2023 op die donderdagen 20 spoedtelefoontjes totaal meer dan in 2022. Het is ons onduidelijk waarom dit zo was.

Grafiek 3h. Aantal spoedtelefoontjes in het hele jaar, verdeeld over de week



Volgens de richtlijn van de IGJ (inspectie) moeten we de spoedlijn binnen 30 seconden opnemen. In onderstaande grafiek kunt u zien dat de assistentes nog nooit zo snel waren: uiterlijk binnen 13 seconden wordt de spoedlijn opgenomen! Op alle dagen is deze verbetering te zien.

Grafiek 3i. Wachtijd voor opnemen spoedtelefoontje

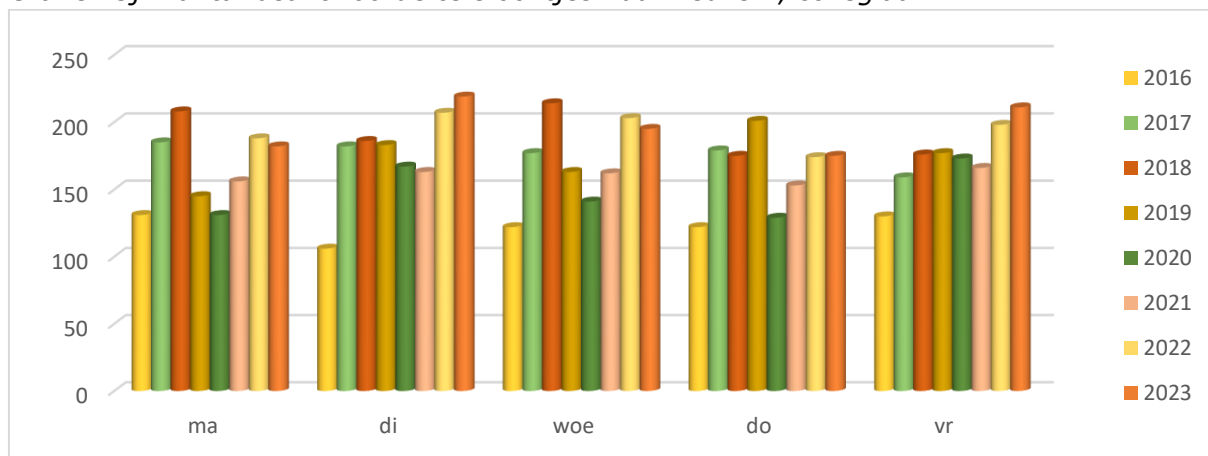


Collegiale lijn

Als men belt naar de praktijk is keuze 4 voor 'collegiaal overleg'. Specialisten, de apotheker en thuiszorg medewerkers die willen overleggen krijgen via deze lijn snel de huisarts te spreken. Enkele patiënten bellen echter in de middag ook op de collegiale lijn om een vraag te stellen of om een afspraak te maken, ondanks de uitleg op het bandje dat het hier niet voor bedoeld is.

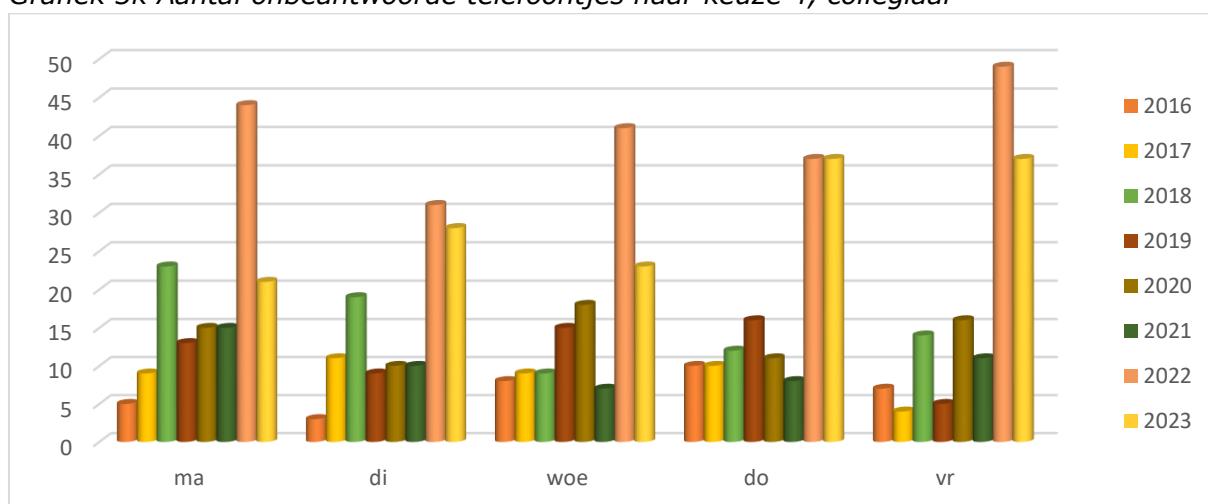
In 2023 werd er weer veel naar deze lijn gebeld: 982 'collegiale' telefoontjes werden in totaal beantwoord en 146 niet. Deze toename staat in tegenstelling tot de daling van de telefoontjes via de 'gewone' telefoonlijn. Hieronder is de verdeling over de week te zien. Gemiddeld gaat het slechts om 3-4 telefoontjes per dag, maar voor ons is het vervelend als we onnodig tijdens spreekuren gestoord worden. We willen dit daarom verbeteren. We gaan volgend jaar onderzoeken hoe we hier meer op kunnen sturen of anticiperen. Veel telefoontjes worden ook veroorzaakt door medicijntekorten bij de apotheek, waardoor er vaak overlegd moet worden over een alternatief.

Grafiek 3j. Aantal beantwoorde telefoontjes naar keuze 4, collegiaal



Hieronder ziet u de verdeling van de niet beantwoorde telefoontjes die via de collegiale lijn binnenkwamen: minder dan het vorige jaar, maar nog te veel.

Grafiek 3k Aantal onbeantwoorde telefoontjes naar keuze 4, collegiaal



Avond-, nacht- en weekenddienst

De Spoedpost is een samenwerking tussen de regionale huisartsen en de spoedeisende hulp van het Spaarne Gasthuis. Alle praktijkhouders uit de regio zijn verplicht hun diensten te doen op de Spoedpost om de 24-uurs zorg te waarborgen. De Spoedpost heeft 2 locaties in Haarlem: Noord en Zuid. In de nacht is de Spoedpost in Haarlem Noord gesloten, alle patiënten uit de regio worden in de nacht naar Zuid verwezen. De huisartsen die verbonden zijn aan de praktijk in Spaarndam, doen ook diensten op de Spoedpost. Lianne Stolwijk deed 8 en Pascale Hendriks deed er samen met de huisarts in opleiding 24 diensten.

Bereikbaarheid via internet

Er is een enorme toename van het aantal keren dat is ingelogd in MGN of dat MedGemak gebruikt is. Inmiddels zijn 1438 mobiele toestellen van patiënten geregistreerd, gekoppeld aan het gebruik van MedGemak. Op allerlei manieren hebben we dat ook gestimuleerd en zullen we dat blijven doen. Het scheelt ons vooral heel veel werk bij de uitnodigingen van de jaarcontroles.

Online spreekuur afspraken

We zien een lichte toename van patiënten die via MGN afspraken inplannen van 1414 keer in 2022 naar bijna 1500 keer in 2023.

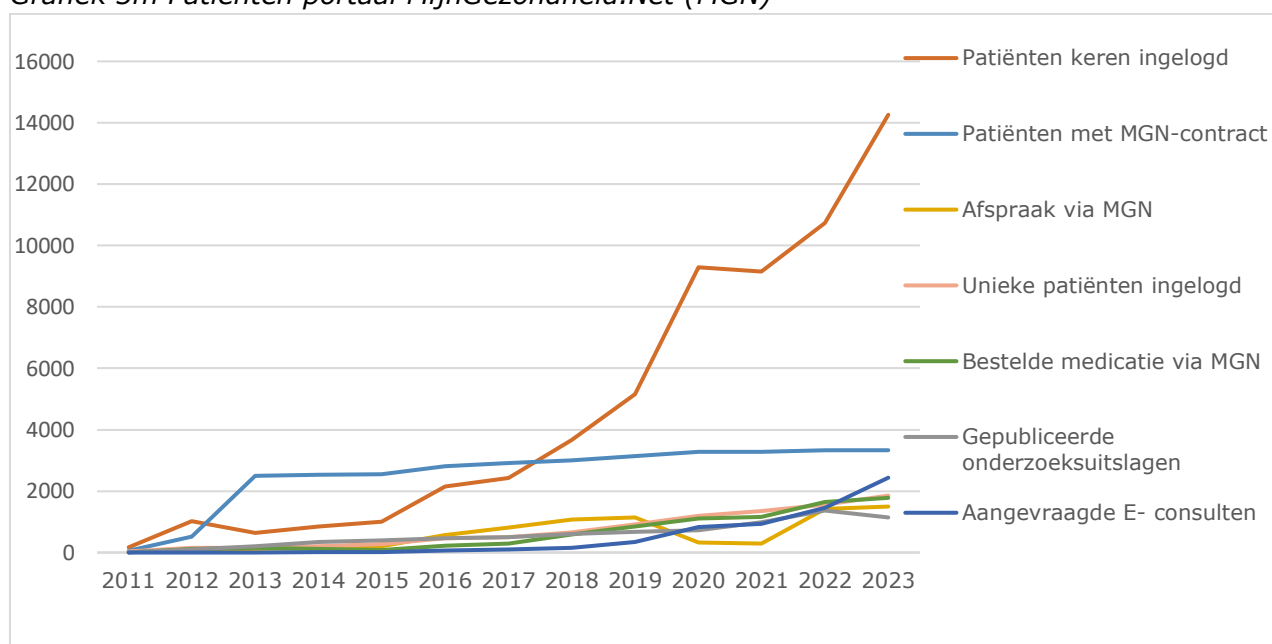
E-consulten

Het aantal e-consulten is met 1000 toegenomen, van 1400 in 2022 naar 2400 in 2023. Het is heel fijn dat ouders ook voor hun kinderen een e-consult kunnen aanvragen. Het blijft nog wel zoeken voor iedereen voor welk soort vragen het e-consult geschikt is. Als een lichamelijk onderzoek nodig is, is een afspraak op het spreekuur beter (huidproblemen uitgezonderd).

Medicatie via MGN

Met de app MedGemak is het aanvragen van recepten via MGN een stuk makkelijker geworden. Patiënten vroegen 100 keer vaker medicatie aan op deze manier t.o.v. vorig jaar.

Grafiek 3m Patiënten portaal MijnGezondheid.Net (MGN)



Hoofdstuk 4 Kwaliteit

Missie

- * Spaarndam gezond!

Ons ultieme en hoogste doel is om alle inwoners van Spaarndam gezond te houden en om het dorp Spaarndam alle zorg te bieden die nodig is om dat te bereiken.

Visie

- * Huisartsenpraktijk Spaarndam wil gezond gedrag bevorderen, ziektes genezen en ziektelast verminderen.
- * Samen met u werken we aan uw gezondheid, waarbij zelfzorg en autonomie voorop staan.
- * We staan voor de continuïteit van de huisartsenzorg in Spaarndam, met ondersteuning van sociale dienstverlening.

Waarden

Kernwaarden

- * *Persoonlijk*: we zien niet alleen uw ziekte, maar ook u als persoon met de ziekte
- * *Betrouwbaar*: we doen wat we afspreken, liefst vandaag en anders houden we u op de hoogte van de voortgang.
- * *Toegankelijk*: we bieden u het juiste contact op het juiste moment: digitaal, fysiek of telefonisch
- * *Duurzaam*: In onze zorgverlening houden we rekening met het klimaat

Waarden van het team

- * *Werkplezier*: we hebben een hecht team en samen bieden we continuïteit van zorg
- * *Collegiaal en empathisch*: we helpen elkaar, zijn begripvol en vangen elkaar op
- * *Gezamenlijk*: we werken samen met zorgverleners in het dorp en in de regio
- * *Vernieuwend*: we werken continu aan verbeteren

Doelstellingen 2023-2026

In de komende 3 jaar richten we ons op:

- * *De toekomst van de huisartsenzorg in Spaarndam waarborgen door te investeren in het team en zelfzorg door de patiënt aan te moedigen.*
- * *Duurzaamheid doorvoeren in de patiëntenzorg en in alle facetten van de praktijk.*
- * *EHealth optimaliseren.*
- * *Ondersteuning van de gemeente en de huisartsen-regio-organisatie benutten.*

Werken aan verbeteren in 2023

Verbeterplannen

Verbeterplan 1. Kwaliteitssysteem voltooien



Inleiding

Het kwaliteitssysteem, dat is het samenhangende geheel van missie, visie, kernwaarden in samenhang met ons beleidsplan, waarin we de doelen voor de komende 3 jaar vastleggen, samen met de manier waarop we elk jaar onze verbeterplannen bedenken en uitvoeren. Daarnaast hebben we een overzichtelijke manier om onze documenten (protocollen, werkafspraken, werkinstructies) vast te leggen en te gebruiken. Onze missie, visie en beleidsplan waren aan vernieuwing toe. De indeling van onze documenten was niet logisch opgebouwd. Aan deze 2 onderwerpen hebben we gewerkt.

Verbeterdoel

Een geactualiseerd kwaliteitssysteem dat ons helpt en richting geeft aan ons werken, dat past bij ons streven naar kwaliteit.

Gewenste situatie

Vastleggen van een missie en visie die bij ons past, een beleidsplan dat klopt bij de actualiteit en een logisch overzicht van onze documenten, waardoor iedereen van het team kan vinden wat zij zoekt. Dit geheel willen we eind 2023 klaar hebben.

Knelpunten en bevorderende factoren

Het jaar is pittig geweest, het team functioneerde niet zoals gewenst, we namen afscheid van een assistente, er was ziekte en er was een fikse werkdruk. Uitval is opgevangen door anderen en zo hebben we toch bereikt wat we wilden.

Op de teamdag in oktober waren we bijna voltallig aanwezig en hebben we ons streven met elkaar kunnen uitwerken.

Verslag

Op de teamdag in oktober 2023 zijn we verder gegaan met onze missie, visie en kernwaarden. Met elkaar bespraken we wat onze nieuwe missie en visie voor ons persoonlijk betekent en hoe we dat concreet kunnen gaan maken. Onder begeleiding van Marjolein van LCG werd ons het volgende duidelijk:

Wat maakt dat wij als team goed presteren:

- We hebben een sterke verbintenis door onze gezamenlijke doelen
- We hebben een hoge kwaliteit van onderlinge interactie.

Ook benoemden we wat maakt dat we ons werk bij Huisartsenpraktijk Spaarndam zo fijn vinden? We waren hier erg eensgezind over:

- Het contact en de band met patiënten en met elkaar
- Het vertrouwen dat we in elkaar hebben en krijgen
- Echt een verschil kunnen maken voor patiënten
- Het werk is afwisselend, veelzijdig en leerzaam.

M.b.t. de kernwaarden hebben we een aantal correcties en toevoegingen besproken.

Het beleidsplan is geactualiseerd en gepubliceerd op de website. Het kwaliteitssysteem is logischer opgebouwd en voor iedereen beter vindbaar.

Verbeterplan 2. Toekomstbestendige huisartsenzorg



Inleiding

Zoals te lezen in het nieuws is er een tekort aan zorgpersoneel, vooral aan assistentes. Onze regio-organisatie HCZK is op zoek gegaan naar oplossingen. Die zijn gevonden in o.a. een callcenter op afstand. Dit callcenter heeft doktersassistentes in dienst die voor meerdere praktijken de telefoon kunnen opnemen bij schaarste. In Spaarndam kunnen we het meestal onderling oplossen, maar het is een prettig idee als we een back-up hebben bij ziekte en calamiteiten.

Verbeterdoel

Continuïteit van zorg en telefonische bereikbaarheid waarborgen.

Gewenste situatie

We willen waarborgen dat in de ochtenden de telefoon vlot opgenomen wordt, zodat patiënten afspraken kunnen maken en alle vragen kunnen stellen waar zij mee zitten. Daarnaast willen we de assistente die aan de balie zit, de gelegenheid geven om ook vragen van patiënten aan de balie te beantwoorden en andere taken te kunnen uitvoeren (urine onderzoeken, e-mails beantwoorden, recepten herhalen, taken voor huisartsen uitvoeren etc.).

Knelpunten en bevorderende factoren

In de beperkte tijd die we hadden hebben we voor de zomer van 2023 toch een uitgebreid document ingevuld, met daarin al onze werkafspraken over de werkwijzen van de assistentes. We moesten goed beschrijven hoe we willen dat een assistente op afstand omgaat met de agenda's.

Plan van aanpak

We hebben instellingen veranderd in ons huisartsen informatiesysteem Medicom om te zorgen dat deze assistentes op afstand in nood in ons systeem kunnen meewerken.

We hebben instellingen aangepast in onze telefooncentrale om te zorgen dat het telefoonnummer op afstand ook bereikbaar werd.

Verslag

In de zomer hebben we het gered zonder de hulp op afstand, maar het gaf ons rust dat de mogelijkheid bestond om door te schakelen. In het najaar hebben we er wel een aantal keer gebruik van gemaakt. Er was op die dagen maar 1 assistente beschikbaar op de praktijk. Op een paar technische hobbels na, functioneerde het goed. Daardoor was het werk voor de assistente op de praktijk ook goed te doen. Al met al zijn we blij met deze mogelijkheid.

Verbeterplan 3. Overgangsmiddelen niet te lang gebruiken

Inleiding

In de NHG standaard wordt het advies gegeven om medicatie tegen overgangsklachten niet te lang te gebruiken. Bovendien is het advies, als een vrouw een uterus heeft, om oestrogenen altijd in combinatie met een progestageen te gebruiken. Deze adviezen gelden niet voor de lokale middelen (zoals Synapauze).



Verbeterdoel

We willen in onze praktijk vrouwen goed behandelen bij overgangsklachten en tegelijkertijd beschermen tegen het krijgen van baarmoederhalskanker door verkeerd of te lang gebruik van hormonen.

Gewenste situatie

De praktijk heeft een systeem van controle op overgangsmiddelen, waardoor er minimaal

1x/ jaar een evaluatie gesprek plaatsvindt tussen patiënte en huisarts over de medicatie. In dit gesprek wordt een zorgvuldige beslissing genomen over het wel/ niet doorgaan van de medicatie.

Knelpunten en bevorderende factoren

Er is helaas geen automatische attentie van onze software die ons waarschuwt voor langdurig of verkeerd gebruik. Het is dus mensenwerk, er zit geen automatische stop op deze medicijnen. Daardoor moeten we een werkwijze ontwikkelen waarmee we veiligheid creëren.

Vrouwen vinden het vaak vervelend om te moeten stoppen met deze medicijnen door het rebound effect of door terugkeer van klachten na het stoppen. Het is van belang dat we hier goede uitleg over geven.

Apotheek het Catharinahuis wil meehelpen door ons te waarschuwen voor verkeerd of te lang gebruik van overgangsmiddelen.

Plan van aanpak

Van de apotheek ontvingen we een lijst van patiënten die overgangsmiddelen gebruiken. Die zullen we controleren. Ook maken we zelf een selectie in ons systeem.

Op elk overgang medicijn zetten we een waarschuwing (zgn. zachte blokkade), dat het medicijn besproken moet worden in maand x (telkens na 1 jaar vanaf de start van het gebruik).

Assistentes en apotheek zullen bij herhaalrecepten aandacht hebben voor deze waarschuwing en een afspraak inplannen met de patiënte bij de huisarts.

Elk jaar zullen we d.m.v. nieuwe selecties de nieuwe gebruiksters van deze medicijnen opsporen en opnieuw waarschuwingen aanbrengen.

Verslag

Er zijn 66 patiënten die overgangsmiddelen gebruiken in maart 2023. Het betreft 40 patiënten die alleen lokale middelen gebruiken (Synapauze) en 26 patiënten die combinatiemiddelen gebruiken.

Op de medicatie van deze 26 patiënten is een zachte blokkade geplaatst met de tekst: 'elk jaar in maand x een gesprek inplannen met de huisarts, op spreekuur of telefonisch, om het hormoongebruik te evalueren'

Het maken van een selectie op hormonale middelen via de Q-module en het vervolgens plaatsen van een zachte blokkade is vervolgens door gepland naar het volgende jaar. Ook is deze taak op de jaarplanner gezet.

Verbeterplan 4. Aandacht voor zorgvuldig samenwerken

Inleiding

In 2022 liep een aantal zaken niet lekker in het team. Er waren veel klachten (13 stuks) van patiënten en meer onderlinge meldingen van incidenten (40 VIM) in de samenwerking waarbij afspraken niet werden nageleefd.



Verbeterdoel

Verminderen van het aantal klachten en incidenten (VIM).

Gewenste situatie

Als team in een huisartsenpraktijk wil je er op kunnen vertrouwen dat ieder teamlid zich houdt aan de afspraken die op heel veel gebieden zorgen voor een efficiënte en veilige manier van samenwerken. Er moet onderling vertrouwen zijn en ieder teamlid moet eerlijk naar de eigen rol kunnen kijken.

Knelpunten en bevorderende factoren

We hebben veel aandacht besteed aan gesprekken met iedereen, assistentenoverleg en

goed alles op papier zetten. Toch lukte het niet goed.

Wat het lastig maakte is dat we ondertussen ook veel aandacht moesten besteden aan een assistente in opleiding.

Verslag

Uiteindelijk hebben we een vervelende beslissing moeten nemen om de samenstelling van het team te veranderen, afscheid genomen van een teamlid en iemand anders in dienst genomen. Hopelijk leidt dit in 2024 tot een betere samenwerking met minder incidenten.

Verbeterplan 5. Verduurzaming inhalatie medicijnen

Inleiding

Inhalatiemiddelen ('puffers') zijn er in 2 soorten: als aerosol en als poeder. Als een patiënt onvoldoende inhalatie-kracht of coördinatie heeft om een poederinhalator te gebruiken, dan schrijven we een aerosol voor met een voorzetkamer. Vooral kinderen en ouderen gebruiken vaak een aerosol. Vaak wordt automatisch herhaald wat als laatste werd gebruikt.



Opwarming van de aarde leidt tot een slechtere luchtkwaliteit. Vooral patiënten met astma of COPD krijgen daar last van doordat klimaatverandering leidt tot meer zomersmog en een hogere blootstelling aan pollen. Tegelijkertijd dragen zij zelf bij aan klimaatverandering, want iedere keer als zij een dosis-aerosol gebruiken komen er broeikasgassen vrij zoals fluorkoolwaterstoffen (HFK's).

Europese regelgeving is hard nodig om te zorgen dat alleen nog dosis-aerosolen met klimaatvriendelijkere HFK's worden geproduceerd. Ondertussen kan de uitstoot van broeikasgassen substantieel worden verlaagd door als huisarts minder vaak aerosolen voor te schrijven.

Als een zorgverlener met 20 patiënten, die dagelijks inhalatiemedicatie gebruiken, kiest voor een beter alternatief, scheelt dat op jaarbasis een uitstoot van 1800 CO₂-equivalent. Dat is een even grote uitstootreductie als jaarlijks wordt behaald door een brandstofauto in te ruilen voor een elektrische auto.

Verbeterdoel

Als patiënten voor het eerst inhalatiemiddelen nodig hebben, dan schrijven we een poederinhalator voor als 1^e keus. De patiënten die reeds een inhalator gebruiken, zijn door ons beoordeeld m.b.t. de beste keus voor hen. Zo mogelijk zullen we een aerosol omzetten in een poederinhalator.

Gewenste situatie

Zoveel mogelijk patiënten gebruiken een poederinhalator. Helaas is het met onze systemen niet mogelijk om met selecties een onderscheid te maken tussen een aerosol en poederinhalator. We kunnen alleen selecties maken op basis van medicijn naam. Ook de apotheek blijkt dit niet te kunnen.

Plan van aanpak

We maakten selecties van alle patiënten die inhalatiemiddelen gebruiken. Handmatig werden de dossiers beoordeeld of het een poeder of aerosol betrof.

Op de medicijnen werd een waarschuwing gezet (een zachte blokkade), zodat bij aanvraag voor een herhaling de assistente een afspraak maakt bij huisarts of POH-S. Willeke kan testen (d.m.v. een blaas-kracht instrument) of patiënt een poeder zou kunnen gaan gebruiken. Na 2 jaar zullen we bezien hoeveel minder patiënten een aerosol zijn gaan gebruiken.

Verslag

In onze selecties zagen we dat 232 patiënten ouder dan 7 jaar (jonge kinderen krijgen altijd het advies om een aerosol te gebruiken) inhalatiemedicijnen gebruikten. Van deze groep gebruikte 106, dus de helft, een aerosol. Een deel hiervan is bij de longarts onder controle. In principe hebben wij geen zeggenschap over de voorschriften van de longarts, maar we zouden het wel bij de patiënt kunnen aankaarten.

Op alle recepten is een waarschuwing (zachte blokkade) gezet om een gesprek in te plannen als een aanvraag voor een herhaalrecept wordt gedaan.

Kleinere verbeteracties

- WTZA uitvoeren: in deze wet toetreding zorgaanbieders wordt beschreven wanneer je toezicht voor je onderneming moet regelen, wanneer je een vergunning moet aanvragen en hoe je allerlei soorten transparantie moet geven. De praktijk is in 2023 te klein om veel zaken anders te hoeven doen. We maakten een nieuw schema van onze werkoverleggen met daarin alle verplichte onderwerpen uit de wet.
- NTA 7516
 - o Veilig e-mailen: dit doen wij via Zivver
 - o Geen medische vragen via mail meer van patiënten toestaan, we sturen een standaard reactie aan patiënten dat het echt via MGN moet.
 - o Toezien op verwijderen patiënten gegevens op de NAS op de wettelijke duur
- Ontruimingsoefening doen in het kader van de Bedrijf Hulp Verlening
- MTVP (meer tijd voor de patiënt, landelijk programma)
 - o Triage cursus assistentes
 - o Leden van het team volgen de nascholing van ZZ naar GG
 - o 6 patiënten gaan spreken die vaak komen
 - o Meekijkconsult met het Spaarne Gasthuis gebruiken (i.p.v. bellen, stellen we medisch inhoudelijke vragen aan specialisten online)
 - o We hebben 2x/ jaar een overleg met het sociaal team van de gemeente
 - o We gaan een Meerwaarde spreekuur (Pluspunt) opzetten
- In samenwerking met apotheek het Catharinahuis zetten we nieuwe chronische medicatie om in de herhaalservice
- Aanpak antibiotica bij urineweginfecties: bij kwetsbare ouderen onderzoeken we de urine alleen als er duidelijke klachten van een blaasontsteking zijn. Verder geven we het antibioticum Ciprofloxacin niet direct voor de hele kuur (i.v.m. mogelijke ernstige bijwerkingen), maar switchen naar een ander middel als de uitslag van de kuur aangeeft dat het kan.
- Implementeren van het verbeterplan van huisarts in opleiding Corine: bespreken van nieuwe NHG standaarden in het huisartsenoverleg



Opleiding en scholing

Opleiding

Praktijkverpleegkundige Willeke is eind 2023 gestart met de opleiding tot POH-Ouderen. Melina is in opleiding tot doktersassistente via de Beroepsbegeleidende leerweg.

Scholing

Iedereen deed de reanimatiecursus, via Edumediq of op de Spoedpost conferentie. De assistentes hebben zich geschoold op gebieden waar behoefte en noodzaak lag. We

hebben 2 assistentes in opleiding dit jaar: Daniëlle rondde haar opleiding af in mei en Melina startte in februari. Om hen goed te begeleiden deden we een cursus via de HZK en Calibris. Verder deden we met 4 leden van het team de Caspir cursus dat te maken heeft met het goed uitvoeren en interpreteren van longfunctie testen bij COPD en astma.

Tabel 4b. Scholing assistentes, onderwerpen

Onderwerp	Georganiseerd door	Uren			
		WD	JK	DB	MW
AED training	Edumediq	3	3		
Scholing begeleiding BBL stagiaire	HZK-Calibris	8,5	8,5		
Webinar groene dokters duurzaam	KNMG	2			
Keer Diabetes 2 Om	Voeding Leeft	2,5	2,5		
Dag van de eerste lijn	DokH	8			
Van ZZ naar GGZ	Bettery Institute	4			
Caspir	State of the air		10		
Afgestudeerd als doktersassistente '23	NOVA			x	
In opleiding tot doktersassistente	NOVA/HZK				X

WD= Willy van Dijk, JK= Jolanda Kaptein, DB= Danielle Berkel, MW= Melina Wals

POH-S Willeke heeft veel online scholing gevolgd, met name op het gebied van diabetes en COPD. Daarnaast was haar focus op leefstijl interventies. POH-GGZ Anna heeft dit jaar minder nascholing gedaan omdat ze een deel van het jaar ziek was.

Tabel 4c. Scholing POH, onderwerpen

Onderwerp	Georganiseerd door	Uren	
		WL	AB
AED training	Edumediq	3	3
Diabetes TOP	Langerhans	6	
Dringende Diabeteszaken	Langerhans	2	
Omkeren in de Praktijk	Voeding leeft	2	
Wet zorg en dwang in de thuissituatie	HZK	3	
Leefstijl symposium Kcoetz	HZK	2	
POH middag, feedback geven	HOVU	3	
Aan de slag met Overgewicht	Goodlife	2	
Van ZZ naar GG	Bettery Institute	3	
Langerhans symposium	Langerhans	5	
Caspir cursus	State of the air	10	
Medicijnen afbouwen	Psychotrauma centrum Haarlem	2	
nascholing POH GGZ	HZK	3	

WL= Willeke van der Lee, AB= Anna Bongers

Tabel 4d. Nascholing huisartsen, onderwerpen

Onderwerp	Georganiseerd door	Uren	
		PH	LS
AED training	Edumediq		3
PIN BVO baarmoederhalskanker	NHG		1
Maatjesmiddag	HOVU		4
RTA café MDL & Cardiologie	Spaarne Gasthuis	2	2
Redactievergaderingen H&W	Huisarts & Wetenschap		20
Nascholing Zonneschade	Medische Scholing		2
RTA café Palliatieve zorg	Spaarne Gasthuis	2	2
Nascholing aspecifieke lage rugklachten	Medische Scholing		2
Basisprincipes spirometrie - M1	CAHAG		1
Caspir cursus	State of the air	10	10
NHG Wetenschap dag 2023	NHG		5
Scholing begeleiding BBL stagiaire	HZK-Calibris	9	
DM online, dringende diabeteszaken	Langerhans	2	
Strategische personeelsplanning	LHV	6	
Parentificatie	Lemion	6	
NedHis congres	NEDHIS	6	
Innovatie masterclass	De Academie	6	
RTA kwetsbare ouderen	HCZK	2	
RTA BF en IBS	SG	2	
Bariatric	DokH	3	
Basisprincipes spirometrie	CAHAG	1	
Begeleiden coassistent	VU	5	
Huisarts opleiding	VU	20	
Regietraining	HCZK	3	
BOHAG inspiratie café	BOHAG	3	
BOHAG 2-daagse	BOHAG	6	
FTO	FTO	6	
Beleid en bekostiging	LHV	3	

PH= Pascale Hendriks, LS=Lisanne Stolwijk

Datalekken en calamiteiten

Er is een verwijsbrief via ZorgDomein gestuurd naar een verkeerd e-mail adres. Omdat het gelukkig beveiligd is met een corresponderend 06-nummer, lukte het de ontvanger niet om de brief te openen.

Eind 2023 heeft helaas een calamiteit plaatsgevonden m.b.t. de zorg aan een patiënt die overdag beoordeeld was door ons (eigen huisarts) en in de avond door een huisarts van de huisartsenpost. De patiënt heeft hierdoor mogelijk blijvend letsel overgehouden. De calamiteit is gemeld en het onderzoek hiernaar loopt nog.

Klachten

De praktijk is lid van de landelijke klachtenregeling van SKGE (Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg). De werkwijze wordt beschreven in Werkafspraken 'Klachtenbehandeling'. Klachten worden gemeld tijdens werkbesprekingen, verzameld door Willeke en 2x/ jaar geëvalueerd. Er zijn klachtenformulieren in de wachtkamer en er is de mogelijkheid om via de website van de praktijk een klacht in te dienen. Pascale Hendriks is klachtencoördinator, landelijk is een klachtenfunctionaris aangesteld.

In 2023 zijn slechts 2 klachten gemeld door patiënten:

Een klacht was medisch inhoudelijk en had te maken met de telefonische triage door de assistente. Het beloop was ernstiger dan ingeschat, mogelijk omdat niet goed doorgevraagd werd naar de reden van de ongerustheid van partner van patiënt. De situatie is nabesproken met het echtpaar.

Een 2^e klacht betrof het mondkapjesbeleid dat we begin 2023 nog hadden. Een patiënt met hoestklachten wilde geen mondkapje dragen en reageerde heel boos toen hij er op werd aangesproken.

VIM

In de praktijk gebruiken we de VIM-procedure = veilig incident melden. Dit geldt voor incidenten die binnen de praktijk plaatsvinden. We hebben 8 VIM besproken met elkaar.

Administratief

1. Nieuwe patiënt < 16 jaar is aangemeld voor dossier inzage via MGN. Wettelijk mag dit pas vanaf 16 jr. Jongeren < 16 jaar mogen wel MedGemak gebruiken voor het maken van afspraken en e-consulten. Actie: Werkafspraken instroom en uitstroom veranderen.
2. Longfunctietestinstelling stond niet goed, geboortedatum is niet goed ingevuld en daardoor was de spirometrie niet betrouwbaar te interpreteren. Actie: goed naar de instellingen kijken, ook na updates.
3. Recept was niet doorgestuurd naar de goede apotheek. Actie: check bij afwijkende apotheek of het nog klopt.
4. Apotheek heeft zelf een recept veranderd naar een generiek middel, maar het zou 'medische noodzaak' zijn om psylliumvezels te krijgen. Actie: Bij inschrijving nieuwe dossiers is de medicijnlijst niet altijd geheel compleet, dus goed opletten bij maken eerste recepten van nieuwe patiënt.
5. Gegevens in verkeerde dossier opgeschreven, doordat er teveel dossiers tegelijk open stonden. Actie: maak eerst af waar je mee bezig bent, voordat je een nieuwe actie start.
6. Mail van de apotheek dat een polyfarmacie gesprek niet was verwerkt door ons. De mail was wel gemarkeerd (roodgemaakt), wat aan gaf dat er nog iets mee moest. Voor de patiënt had het geen gevolgen. Afspraak is dat assistentes aan het einde van de dag de mailbox hebben afgehandeld.

Medisch

7. Vergeten antibiotica voor te schrijven voor een oorontsteking, patiënt moest daarom de Spoedpost in de avond bellen hiervoor.
8. Thuismeter voor de bloeddruk met formulier is ingeleverd bij de balie, maar formulier is niet teruggevonden en niet ingevoerd. Patiënt heeft metingen opnieuw moeten doen. Actie: als iemand komt, direct metingen verwerken of op stapeltje leggen TODO

TIM

TIM= transmurale incidenten melden. Er zijn hierover afspraken met het Spaarne gasthuis gemaakt. We hebben 3 TIM gemeld in 2023.

- Correspondentie van het Spaarne Gasthuis (SG) ontvangen zonder datum: gemeld aan betreffende poli
- Patiënt werd ontslagen met sondevoeding, maar de sonde liep niet goed. Achteraf bleek dat de diëtiste de verkeerde flessen had besteld die niet pasten op de sonde. Reactie SG: thuiszorg was wel geregeld, diëtiste had voeding geregeld. Vanuit het SG waren er geen zaken die niet correct waren.
- Controleafspraak van een patiënt viel op stakingsdag. Patiënt had wel klachten, maar kon toch pas veel later een nieuwe afspraak inplannen. De huisarts moest zelf interveniëren om de afspraak vervroegd te krijgen. Reactie SG: aangezien de afspraak 'vervroegd' moest worden, moest de huisarts inderdaad de patiënt eerst zien.

PIM

PIM= positieve incidenten melden. Om niet alleen met negatieve feedback bezig te zijn, noteren we ook de complimenten die we krijgen van patiënten.

- Dochter van een patiënt bedankt ons voor alle goede, warme zorgen.
- Bonbons: bedankt voor de snelle actie bij een ingeklemde liesbreuk.
- Complimenten van een patiënt voor de kundige en vriendelijke assistentes
- Wat een mooi en uitgebreid jaarverslag
- En mondeling nog veel meer

Hoofdstuk 5 Analyse en jaarplan

Analyse

We proberen patiënten van Spaarndam zo gezond mogelijk te houden. Met onze nieuwe missie en visie Spaarndam Gezond! focussen we hier nog meer op; voor onze patiënten én voor ons eigen team.

Afgelopen jaar hebben we 25 extra huisartsen ingehuurd om de patiëntenzorg te waarborgen. Dat is erg veel en kan er voor zorgen dat de continuïteit in het gedrang komt. Continuïteit van zorg is één van de kernwaarden van de huisartsenzorg. We willen dit in 2024 anders aanpakken. De zoektocht naar een medepraktijkhouder is voorlopig niet gelukt. In 2024 proberen we meer vaste huisartsen in te zetten.

Ook in het team van doktersassistenten waren wisselingen. Het aantrekken van nieuwe assistentes en het opleiden en behouden van doktersassistenten is een manier om ook daar de continuïteit te behouden. Met de inzet van geneeskundestudenten houden we ook de dossiervoering en de preventieve medische taken, die niet direct bij de acute huisartsenzorg horen, op orde.

Het praktijkgebouw is een continu aandachtspunt, waarbij we het afgelopen jaar de focus opnieuw gelegd hebben op duurzaamheid. Maar ook de duurzaamheid van de zorg willen we verbeteren. We hebben patiënten benaderd om over te stappen op klimaatvriendelijkere medicatie en letten zelf o.a. op het scheiden van ons (medische) afval.

De huisartsenpraktijk is laagdrempelig bereikbaar. In de telefonische bereikbaarheid hebben we het afgelopen jaar een verbetering gezien. Patiënten hoefden minder lang te wachten aan de telefoon, de spoedlijn werd snel opgenomen. Daarnaast vinden patiënten hun weg via het e-consult steeds meer. Aandachtspunt is het aantal telefoontjes naar de collegiale lijn en het toegenomen aantal keer dat (vaak onterecht) de spoedlijn is gebeld. De bereikbaarheid enerzijds en het waarborgen van een efficiënte werkverdeling voor de assistenten en huisartsen anderzijds is belangrijk. Met het oog op onze missie en visie is een zo optimaal mogelijke verdeling gewenst. In 2024 willen we hier verdere stappen in zetten.

De meldingen die dit jaar zijn gedaan, de Veilig Incident Melding, is in aantal minder dan het jaar daarvoor. Het lijkt erop dat er goede verbeteringen zijn doorgevoerd en er minder vaak miscommunicatie plaatsvond. Sinds dit jaar is het ook mogelijk om een transmurale melding te maken, als wij van mening zijn dat er iets niet goed gaat in de samenwerking met het ziekenhuis. Daarnaast melden patiënten ook positieve incidenten, daar zijn wij natuurlijk altijd heel blij mee.

Jaarplan 2024

Verbeterplannen 2024

1. EHealth: zelfmetingen via MGN stimuleren
2. EHealth: triage en omgaan met e-consulten verbeteren
3. Duurzame implementatie van Pluspunt van Meerwaarde
4. Elkaar minder storen, meer focus, vaste overlegmomenten
5. Duurzaamheid aan de hand van de 10 R-en, HCZK inzetten
6. Digitale informatie voor patiënten verbeteren (website, wachtkamerscherf, MGN)
7. Communicatie over onze toegankelijkheid (m.b.v. regio HZK)
8. Inspelen op telefonische vragen van patiënten

Kleinere acties in 2024

ICT

- 1Password implementeren
- Aanmeldzuil in gebruik gaan nemen, minder drukte balie
- Videobellen met patiënten proberen
- 'ICT gemak'
 - * Op elke werkplek automatisch opstarten: email/ 1password/ triagewijzer/ WeCloudit
 - * Veilig chatprogramma met apotheek opstarten
 - * Textexpander voor assistentes en alle werkplekken
 - * Meer formats maken voor MGN brieven
 - * E-mail gaan gebruiken op kamer 3 en 5 (wn, hidha, aios), maar dan ook Zivver installeren en bijhouden (dan ook in BO)

Duurzaamheid

- Opnieuw aandacht voor urineweginfecties
- Pilot met Streek lab beter gebruiken
- MTVDP: Van ZZ naar GG cursus en triagecursus assistentes

Team

- Leuke activiteit mei/ juni bedenken
- Inzet geneeskunde studenten om werkdruk te verlichten
- Jaarcontroles beter bijhouden

Organisatie

- Medicom protocol levenseinde gebruiken A20
- Voorstel om telefoon ook Engelstalig in te spreken
- Draaiboek teamdag gaan gebruiken
- Bij lab-uitslag meteen alle acties inzetten

Medisch

- Protocol Spoedgeval uitwerken
- Protocol Bariatrie maken voor jaarcontrole

Arbo-zaken

- Beeldschermen kwartslag draaien
- Ontruimingsoefening doen