**Jaarverslag 2022-2023**

**Huisartsenpraktijk J.C. Bos**



Sleedoornstraat 41
2565 WL Den Haag
070-3453247
KvK-nummer 27369164

# **Voorwoord**

Voor u ligt het jaarverslag 2022-2023 van Huisartsenpraktijk Bos. Wij willen met dit verslag iedereen die bij onze praktijk betrokken is een goed en helder beeld geven van de zorg die door ons geleverd wordt. Op deze manier willen wij namelijk de huisartsenzorg binnen onze praktijk transparant maken. Dit verslag omvat onze visie op huisartsenzorg, onze organisatie en medewerkers, de inhoud en omvang van de door ons geleverde zorg, ons kwaliteitsbeleid en onze plannen voor de toekomst.

Jacobine Bos

# **Inhoudsopgave**

Voorwoord 1

Inhoudsopgave 2

De praktijk 4

 Historie 4

 Missie 4

 Visie 4

 FTE verdeling 5

 Samenstelling team 5

 Huisarts in opleiding (AIOS) 5

 Nascholing 6

Patienten 7

 Aantallen en in- en uitschrijvingen naar geslacht 2022 en 2022 7

 Overige patienten 8

 Ambitie 8

Praktijkorganisatie 9

 Openingstijden 9

 Triage 9

 Overlegstructuur 9

 Website 9

 Herhaalreceptuur 9

 Automatisering 9

 Klachten- en geschillenregeling 10

 Veilig incident melden 10

 Incidenten 10

 Doel van melden 10

 VIM procedure 11

 Zorgdomein en verwijzingen 11

 FTO/Hagro 11

Kwaliteitsbeheer receptuur 11

Dienstenstructuur HADOKS 12

 Gegevens van de praktijk en wijk per 1000 patienten 12

Zorg en kwaliteit 13

NHG-accreditatie 13

Praktijkondersteuning 13

 Praktijkondersteuning somatiek 13

 Praktijkondersteuning ouderen 14

Griepvaccinatie 14

Reizigersadvisering 15

Project Meer tijd voor de Patient 15

Specialistische spreekuren 15

Locatie Duindorp 15

Evaluatie verbeterplannen 2022-2023 16

Verbeterplannen 2024 17

Bijlage 1 Indicatoren Ketenzorg

#

**De praktijk**

## Historie

Huisartsenpraktijk Bos is gestart door de moeder van de huidige dr. Bos in het begin van de jaren 70 als een praktijk aan huis. In 1994 is de praktijk verhuisd naar de huidige locatie Sleedoornstraat 41. In 1996 heeft dr. Bos de praktijk overgenomen van haar moeder. Sinds de zomer van 2020 zijn er naast dr. Bos een vast team van 3 vaste waarnemende huisartsen die ieder ook hun eigen specialismen hebben; dokter Walinga, dokter Niebling en dokter van Sitter.

## Missie

De huisartsenpraktijk heeft als missie het leveren van reguliere, laagdrempelige huisartsgeneeskundige zorg volgens de hoogste kwaliteitsstandaard. Deze zorg wordt aangeboden door ons team van huisartsen, praktijkondersteuners en doktersassistentes. Voor ons zijn kernbegrippen hierbij ‘laagdrempelige zorg’, ‘hoogwaardige zorg’ en ‘optimale service en bereikbaarheid’.

Als huisartsen en medewerkers zijn we enthousiast, en invoelend naar onze patiënten. We staan open voor patiënten en ons team. Door scholing en opleiding blijven we op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen op maatschappelijk en medisch gebied. Wij zijn een opleidingspraktijk voor Aio’s, doktersassistenten en begeleiden coassistenten omdat wij onze kennis en ervaring willen delen, willen bijdragen aan de ontwikkeling van het vak én willen leren van deze dokters en doktersassistenten in opleiding.

Verduurzaming behoort eveneens tot de missie van de huisartsenpraktijk en hebben we aandacht voor het verduurzamen van de praktijk, inrichting, praktijkvoering en consultvoering. In het voorjaar 2023 zijn er zonnepanelen geïnstalleerd op het dak van de praktijk ten goede van het energieverbruik en vindt er kostenbesparing plaats in de vorm van;

* cv-installatie in (watertemperatuur op < 60° C, de pompstand op minimum, en de dag-, avond/weekend-, nachtstand); de boiler op ecostand.
* Ventilatoren met een dag- en nacht/ weekendstand.
* Schakel apparatuur (computers, beeldschermen, printers) aan het eind van de dag uit.
* Een elektrische geiser in iedere spreekkamer in plaats van centraal.
* Aandacht voor afvalscheiding, schoonmaak en hygiene, water en afvalwater, papierverbruik en duurzaam voorschrijven van medicatie.

##

## Visie

De huisartsenpraktijk wil laagdrempelige, persoonlijke huisartsenzorg leveren, waarbij patiënten de medewerkers kennen en medewerkers de patiënten kennen. De praktijk wil een lerende organisatie zijn waarin verantwoorde zorg op het hoogst haalbare niveau beschikbaar is gedurende de openingstijden van de praktijk. Belangrijk is daarbij de voortdurende (bij)scholing van alle medewerkers binnen de praktijk conform de steeds wisselende inzichten binnen de huisartsenzorg ten aanzien van richtlijnen (de NHG-Standaarden), de toekomstvisie op huisartsenzorg, en dergelijke.

Centraal uitgangspunt van de praktijken en de medewerkers is om de meest optimale zorg aan patiënten te bieden, die met de huidige kennis mogelijk is. Binnen de praktijk wordt steeds gezocht naar manieren om verworven kennis zo optimaal mogelijk te verwoorden in de dagelijkse zorg voor de patiënt.

**FTE verdeling (obv 38 urige werkweek)**

|  |  |
| --- | --- |
| Huisartsen | 2 |
| Doktersassistenten | 2 |
| Praktijkondersteuning somatisch | 0,6 |
| Praktijkondersteuning geestelijk | 0,2 |

## Samenstelling team (obv 38 urige werkweek)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Jacobine Bos | Huisarts | Ma/Wo/Do/Vrij om de week | 0,8 fte |
| Rosalie van Sitter | Waarnemend Huisarts | Ma/Di/Do/Vrij om de week | 0,8 fte |
| Maarten Niebling | Waarnemend Huisarts | Di/Woe/Do/Vrij | 0,8 fte |
| Chris Walinga | Waarnemend Huisarts | Woe | 0,2 fte |
| Lenny NoordermeerNicolet Heijkoop | AIOSPraktijkondersteuning somatiek | Ma/Do/VrijMa/Di/Woe | 0.7 fte0,6 fte |
| Margot Slagter | Praktijkondersteuning GGZ | Di/Do | 0,2 fte |
| Kira Letsch | Assistent | Ma/Di/Do | 0,6 fte |
| Linda Hofstee | Assistent | Ma/Di/Vrij | 0,6 fte |
| Femke van Ingen-SimonsFatima Blazquez PerezCarien Pelster | AssistentAssistentPraktijkondersteuning jeugd | Di/Woe/DoWoe/DoWoe | 0,6 fte0,4 fte0,2 fte |
| Mick Bijkerk | Praktijkondersteuning ouderen | Vrij | 0,1 fte |
| Heleen Uljee | Praktijkondersteuning ouderen | Woe | 0,1 fte |
| Branny Molenkamp-Wakker | Praktijkmanagement | Ma/Di | Wisselt |

## Huisarts in opleiding (AIOS)

December 2021 tot en met maart 2023 heeft Bob Vervloet hier 3 dagen in de week gewerkt als AIOS. Inmiddels is hij afgestudeerd huisarts aan de universiteit van Leiden.

Per mei 2023 werkt Lenny Noordermeer 3 dagen in de week als AIOS in de huisartsenpraktijk. Zij is derdejaars huisarts in opleiding aan de universiteit van Leiden en werkt onder supervisie van Jcobine Bos zelfstandig, tot aan het voltooien van haar opleiding tot huisarts in maart 2024. Er worden regelmatig leergesprekken en overleg gevoerd. Jacobine Bos is als opleider huisarts in opleiding gemiddeld eens in de 6 weken een dag naar de universiteit in Leiden ten behoeve van de ondersteuning en begeleiding van de AIOS.

## Nascholing

De huisartsen hebben op eigen gelegenheid verplichte en vrijwillige nascholingen gevolgd bij zorggroep HADOKS, onder andere de diabetes, CVRM en COPD/Astma. Tevens worden er nascholingen gevolgd in begeleiding bij stoppen met roken en diverse andere nascholingen die nodig zijn om aan de herregistratie eisen te voldoen.

De praktijkondersteuner somatiek heeft de voor haar verplichte nascholingspunten gehaald en de nascholingen van HADOKS gevolgd, onder andere diabetes mellitus (nieuwe standaard en ontwikkelingen antidiabetica), CVRM en COPD/Astma.

De assistentes hebben een herhalingscursus van reanimatie / AED gevolgd in december 2022 en december 2023 gehad en volgen nascholingen in oopdracht van de huisarts en naar behoefte, oa. Triage, medische handelingen, wondverzorging en anti-conceptie. Eén van de assistentes onderhoud haar kennis CVRM primaire preventie en allergie door middel van scholing met betrekking tot de spreekuren die zij uitvoert. Daarnaast heeft zij de scholing stagebegeleider doktersassistente gevolgd ten behoeve van ondersteuning en begeleiding doktersassistentes in opleiding.

#

**Patienten**

Het aantal ingeschreven patiënten bij Huisartsenpraktijk Bos is wat gestegen afgelopen kalender jaren, namelijk 3280 patiënten 31/12/2022 en 3372 patienten 31/12/2023.Tijdens ons vorige jaarverslag waren dit 3.096 patiënten.

Patientenaantallen, inschrijvingen en uitschrijvingen tussen **01-01-2022** en **31-12-2022;**



Patientenaantallen, inschrijvingen en uitschrijvingen tussen **01-01-2023** en **31-12-2023;**



## Overige patienten

Naast de ingeschreven patienten waarvoor wij per kwartaal de inschrijftarieven ontvangen, verlenen wij eveneens zorg aan patienten die in het buitenland woonachtig zijn en passanten. De praktijk heeft circa 94 patienten die in het buitenland verzekerd zijn en enkele patienten waarbij het voor ons onduidelijk is hoe deze zijn verzekerd.

## Ambitie

Afgelopen jaren was het de ambitie om te groeien van 3200 naar 3372 patiënten. Dit streven is gelukt. In verband met ruimtegebrek in de praktijk is er nu geen noodzaak tot groei. Het beoogde aantal patiënten is daarmee nog steeds lager dan de normpraktijk volgens de Nza. Minder patiënten betekent lagere inkomsten en winstgevendheid in vergelijking met andere huisartsenpraktijken. Daarentegen is er meer tijd voor de patiënten voor goede zorg op de goede plaats. Onderzoek wijst uit dat meer tijd voor de patiënt resulteer in minder doorverwijzingen. Dit is niet alleen prettig voor de patiënt, maar ook voor de betaalbaarheid van de gezondheidszorg in zijn algemeenheid.

## Patiënten verdeling

De patiëntenverdeling binnen de praktijk Bos geslacht. De gegevens zijn genomen op datum 31-12-2023.



**Praktijkorganisatie**

## Openingstijden

De praktijk alle werkdagen geopend van 8.00 tot 17.00 uur. Binnen die uren is de praktijk ook telefonisch bereikbaar. Buiten de openingsuren verzorgt de huisartsenpost, HADOKS, de bereikbaarheid voor spoed.

De locatie van de praktijk voorziet in parkeerplek voor zowel auto als fiets. Middels het openbaar vervoer is de praktijk goed bereikbaar. De ingang is geschikt voor mindervaliden.

## Triage

Triage gebeurd aan de hand de NHG triagewijzer. Onder normale omstandigheden kan de patiënt in niet dringende situaties binnen één tot twee werkdagen terecht op het spreekuur. Spoedzorg wordt volgens de urgentiecode van de NHG triagewijzer en/of in overleg met de aanwezige huisarts afgehandeld.

## Overlegstructuur

Naast de mogelijkheid voor laagdrempelig, ad hoc, overleg tussen alle medewerkers en de aanwezige huisartsen is er iedere dag een dagarts aangesteld voor gestructureerd overleg voor de doktersassistenten.

Naast de mogelijkheid voor laagdrempelig, ad hoc, overleg tussen alle medewerkers is er iedere 6 weken gestructureerd overleg voor de doktersassistenten en 2 keer per jaar een gestructureerd overleg voor alle medewerkers binnen de praktijk.

Naast de mogelijkheid voor laagdrempelig, ad hoc, overleg tussen alle medewerkers is er iedere week overleg en 4 keer per jaar GPO gestructureerd overleg tussen praktijkeigenaar Jacobine Bos en praktijkondersteuning ouderen Mick Bijkerk en Heleen Uljee.

Naast de mogelijkheid voor laagdrempelig, ad hoc, overleg tussen alle medewerkers is er iedere week gestructureerd overleg tussen praktijkeigenaar Jacobine Bos en praktijkmanager Branny Molenkamp.

## Website

Op de website van de huisartsenpraktijk J.C. Bos is informatie te vinden voor de patiënten over de praktijk. De website wordt maandelijks gecontroleerd op eventuele veranderingen en zonodig aangepast door een aangestelde werknemer. Updates m.b.t. maatregelen in de praktijk worden op de voorpagina gepubliceerd. Het patiëntenportaal, wat in 2019 aan de website is toegevoegd, wordt gebruikt door patienten om online een afspraak te maken, een herhaalrecept aan te vragen en e-consulten te sturen.

##

## Herhaalreceptuur

Herhaalrecepten kunnen via de apotheek, de receptenlijn, de site of de doktersassistente worden aangevraagd.

##

## Automatisering

Huisartsenpraktijk Bos werkt met het Huisartsen Informatie Systeem (HIS) MicroHIS van DXC Technology. Bij het maken van de verslaggeving wordt het SOEP-structuur gebruikt. Aan elke episode wordt een ICPC code gekoppeld, volgens de richtlijn Adequate Dossiervorming Elektronisch patiënten dossier (ADEPD).

Het Huisartsen Informatie Systeem (HIS) MicroHIS van DXC Technology wordt in april 2024 overgezet naar MEDICOM van Pharmapartners ten behoeve van de samenwerking en de onderstaande (belangrijkste) voordelen;

* Overdracht van dossiers aan praktijken binnen het cluster eenvoudiger.
* Je kun als arts makkelijker tussendoor switchen tussen postverwerking, e-consults en recepten autoriseren.
* Door koppeling met de apotheek van de patiënt is medicatielijst up-to-date
* Wanneer bij de start alle patiënten als batch worden aangemeld bij MGn kunnen de patiënten zelf de connectie maken door in te loggen met DigiD. Verificatie later door de assistente is niet meer nodig.
* Patiënten die in MGn jun telefoon en adresgegevens aanpassen komen terug als melding, Als medewerker kun je dan sneller ook die gegevens aanpassen.
* Bij afname van ook de telefoon-module kun je direct zien welke patiënt belt en wordt bij beantwoorden direct het desbetreffende dossier geopend. Ook kun je vanuit dossier direct bellen.
* Gebruik maken van de griep- en pneumokokkenservice kost veel minder tijd met selecteren et cetera. DMDR kun je weer de verzending laten verzorgen.
* Doordat Hadoks Medicom als preferente HIS ondersteunt, gebruik digitale ondersteuning
* Invalassistentes (en waarnemers) hoeven niet meer te worden ingewerkt op het systeem.
* Centraal worden door Sahel/Hadoks instellingen en tabellen (zoals artsentabel, derde tabel, communicatieadressen, tarieven etc.) ingeregeld

De chronische zorg diabetes mellitus, CVRM en Astma/COPD wordt ondersteund door het ketenzorg informatiesysteem (KIS) en wordt in 2024 overgezet naar VipLive onder begeleding van HADOKS.

## Klachten- en geschillenregeling

Indien een patiënt een klacht heeft, kan hij deze bespreken met de betrokken praktijkmedewerker. Indien gewenst kan een van de huisartsen bij dit gesprek aanwezig zijn. Ook kan de patiënt een gesprek aanvragen met alleen de huisarts. Tevens bieden we de mogelijkheid om via de website een klachtenformulier in te vullen.

De klacht wordt in behandeling genomen en we nemen contact op met de patiënt. Als dit voor de patiënt niet voldoet, kan hij ook een klacht indienen bij de Stichting Klachtenregeling Eerstelijnszorg (SKGE). Alle artsen zijn aangesloten bij de SKGE, Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg.

In 2022 en 2023 zijn geen klachten ingediend via het officiële klachten formulier of de website.

## Veilig incident melden

Het Veilig Incident Meldingssysteem is bedoeld om zicht te krijgen op het hoe en waarom van ongewenste gebeurtenissen in de praktijk. Daarbij staat niet de vergissing van de persoon centraal, maar de condities waaronder mensen werken en de wijze waarop de zorg is georganiseerd. Een enkele menselijke fout leidt zelden tot schade bij de patiënt. Meestal treedt schade pas op na een aaneenschakeling van fouten, die onvoldoende of niet opgemerkt zijn bij controlemomenten. Door het analyseren van incidenten en bijna-incidenten is het mogelijk om onderliggende oorzaken op te sporen. Op basis van de meldingen zullen vervolgens verbeterplannen worden gemaakt om de incidenten in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

### Incidenten

Een incident kan onder andere ontstaan doordat:

* Er niet volgens protocol gehandeld is
* Er geen eenduidige afspraken over zijn

### Doel van melden

* Aanscherpen van de afspraken
* Aanpassen van een protocol
* Opstellen van werkafspraken
* Verbeteren en optimaliseren van de patiëntenzorg

### **VIM Procedure**

Van april 2022 tot nu, december 2023 zijn 15 meldingen gedaan. Wij zijn nu weer voornemens alles te registreren.

Telefonie 2

Medicatie 1

Administratief 5

Planning 5

Medisch inhoudelijk 2

## Zorgdomein en verwijzingen

Afgelopen jaren worden nagenoeg alle verwijzingen gedaan via zorgdomein. De meeste patiënten worden verwezen naar het Leyenburg ziekenhuis en HMC, gelijk verdeeld. Buiten deze regio gaat het om kleine aantallen verwijzingen. Voor kleinere instellingen zoals; eerstelijns psychologen praktijken of fysiotherapie worden papieren verwijzingen gemaakt.

## FTO/Hagro

Elk jaar wordt vier keer een FTO gehouden voor de huisartsen, door apothekersgroep Scheveningen.

## Kwaliteitsbeheer receptuur

Er is regelmatig overleg met de apotheken als bij recepten verschil in voorschrift wordt gesignaleerd.

## Dienstenstructuur HADOKS

De praktijk is aangesloten bij HADOKS, de dienstenstructuur van Den Haag en omliggende gemeenten (Rijswijk, Voorburg, Leidschendam en Wassenaar). De HADOKS beschikt over een centrale post waar alle telefonische verzoeken binnenkomen. De assistenten verdelen de patiënten over: telefonisch advies, consult of visite. Indien er een consult nodig is, kunnen patiënten terecht in het Leyenburg, Antoniushove of Westeinde ziekenhuis. Zo nodig wordt er vanuit een van deze posten een visite gereden. Er is een samenwerking met de ziekenhuizen en zorgverzekeraars om zelfverwijzers op te vangen na gezamenlijke triage door de huisartsen.

In 2016 is gestart met het geven van spiegelinformatie aan de praktijken over contacten van eigen patiënten met de huisartsenpost tussen 17 en 18.00 uur, zelfverwijzers tijdens ANW uren en zelfverwijzers overdag. Hieronder staan de resultaten samengevat over 2023. Informatiebron HADOKS 2023.

**Gegevens van de praktijk en wijk per 1000 patiënten**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | HuisartsenpraktijkBos | Vogelwijk, Bohemen, Bomen-, vruchten- en bloemenbuurt, Kijkduin |
| 1. Totaal aantal verrichtingen bij Hadoks voor uw praktijk: | **173.169** | **129.506** |
| 2. Aantal verrichtingen voor uw patiënten tussen 17 en 18: | **9** | **9** |
| 3. Totaal aantal verrichtingen van uw patienten | **663** | **642** |
| 4. Aantal zelfverwijzers uit uw praktijk in de ANW-uren: | **653** | **632** |
| 5. Aantal zelfverwijzers uit uw praktijk overdag: | **10** | **10** |

**Zorg en kwaliteit**

##

## Kwaliteitsbeleid

In onze visie staat dat wij steeds zorg van een hoog kwaliteitsniveau willen leveren. Wij volgen hiervoor de richtlijnen van het NHG (Nederlands Huisartsen Genootschap). Om kwalitatief hoogwaardige zorg te kunnen leveren is het allereerst van belang dat alle medewerkers de juiste opleidingen en nascholingen volgen, maar ook dat de processen in onze praktijk in protocollen en werkafspraken worden vastgelegd. Om de kwaliteit hiervan te kunnen waarborgen nemen wij deel aan de NPA-praktijkaccreditatie.

## NHG-accreditatie

NHG staat voor het Nederlands Huisartsen Genootschap, de beroepsvereniging die zich bezig houdt met kwaliteitsverbetering van de huisartsgeneeskunde in Nederland. Het accrediteringsproces houdt in dat wij werken aan kwaliteitsverbetering. Dit is een continu proces, met doorlopende verbeterplannen en een jaarlijkse controle (audit) op het bereiken van de afgesproken einddoelen. Daarnaast wordt de praktijk jaarlijks getoetst op een groot aantal landelijk vastgestelde kwaliteitseisen op het gebied van patiëntveiligheid, bereikbaarheid, hygiëne, goede klachtenafhandeling en dergelijke. De mening van de patiënt wordt tevens meegenomen in het gehele proces via enquêtes. De praktijk is officieel geaccrediteerd sinds maart 2018. Juli 2022 is de praktijk opnieuw geaccrediteerd voor 3 jaar op basis van de volgende waarnemingen;

* De praktijk werkt vanuit een duidelijke missie en visie, vertaald in concrete doelstellingen
* Het praktijkteam werkt gezamenlijk aan verbetering en aan het ontwikkelen van de zorg, het team en de praktijk
* De praktijk levert goede medisch-generalistische, persoonsgerichte zorg.
* De praktijk levert spoedeisende huisartsenzorg, terminaal-palliatieve zorg en preventieve zorg.
* De triage door de praktijk is effectief en leidt tot tijdige, goede zorg.
* De geboden zorg is passend bij de klachten, problemen en vragen van de individuele patiënt; waar nodig wordt de geboden zorg bijgesteld.
* De huisarts draagt bij aan de coördinatie van de zorg.
* De praktijk heeft goede afstemmings- en samenwerkingsafspraken met de bij de zorg voor de patiënt betrokken partijen.
* Het praktijkteam is voldoende groot en bestaat uit bevoegde, bekwame mensen.
* De samenwerking als team, en met overige zorg- en hulpverleners, leidt tot goede zorg.

**Praktijkondersteuning**

Praktijkondersteuning somatiek;

De voornaamste taak van de praktijkondersteuner somatiek is het geprotocolleerd controleren van patiënten die in de ketenzorg zijn voor DM2, astma, COPD en/of secundaire CVRM preventie. Naast de controles wordt, maandelijks, de administratie ten behoeve van de ketenzorg verzorgt. Hiermee wordt er voor gezorgd dat patiënten niet alleen goed geregistreerd staan, maar ook uitnodigingen ontvangen voor een betreffende controle.

Vanaf de zomerperiode zijn, door omstandigheden, ook controles verricht vanuit de VVR ketenzorgstraat. Dit heeft er voor gezorgd dat de eigen werkzaamheden van de praktijkondersteuner somatiek onder druk kwamen te staan. Nadat dit is aangegeven is de verdeling controles vanuit VVR ketenzorgstraat beter gegaan met behulp van de huisartsen.

Dit jaar is de praktijkondersteuner somatiek actief bezig geweest om no show mensen voor astma controles te benaderen of zij nog interesse hebben voor jaarlijkse astma controles. Een aantal mensen (ongeveer 10 personen) zijn hierdoor uit de ketenzorg geplaatst, een maal per jaar zal deze groep alsnog uitgenodigd worden.Het aantal mensen dat langer dan 11 maanden geen controles heeft gehad, blijft gemiddeld op 30 personen per maand. Afname van dit aantal krijg is vooralsnog niet voor elkaar.

De DM2, COPD en HVZ groepen zijn voldoende en stabiel in beeld.

Laatste kwartaal 2023 heeft de praktijkondersteuner somatiek in samenwerking met praktijkmanager ingezet voor een juiste overgang van Vital Health naar VIP live.

Oplossingen ten behoeve van de achterstand op de ketenzorg blijven bestaan;

* Maandelijkse controle statistieken VIPLive en de daar uit voortkomende acties uitvoeren.
* Agendaplanning optimaliseren en maandelijks evalueren.
* 10 Minuten extra consulttijd spreekuren Astma/COPD, Diabetes Mellitus en CVRM ten goede van de eventuele ontregelingen

In bijlage 1 het overzicht van de procesindicatoren voor de ketenzorg van afgelopen jaren.

Praktijkondersteuning ouderen;

De ouderenzorg wordt steeds meer door de huisarts verzorgd in samenwerking met de praktijkondersteuning ouderen, omdat ouderen langer thuis wonen; het aantal plekken in verpleeghuizen neemt af en de levensverwachting neemt toe. Ons doel is dat we de ouderenzorg in de komende jaren nog beter op de rit krijgen, zodat we de ouderen goed kunnen begeleiden. Daarom willen we de komende jaren besteden aan het uitbreiden van wijkgerichte zorg. De laatste jaren is er al steeds meer samenwerking met thuiszorgorganisaties en welzijn. Daarnaast ontwikkelen wij transmurale ouderenzorg binnen de Huisartsencoöperatie SCH-2017, waar onze praktijk lid van is. Deze samenwerking zetten we de komende jaren voort.

Praktijkondersteuning jeugd;

Een POH-GGZ jeugd verleent zorg aan cliënten van 0-18 jaar met (lichte, veel voorkomende) psychische klachten. In de rol van poortwachter GGZ. Een POH-GGZ jeugd onderhoud tevens contacten met het (zorg)netwerk in de wijk. Zo vinden cliënten sneller, gerichter en beter hun weg.

## Griepvaccinatie

Voor de jaarlijkse griepvaccinatie worden de geïndiceerde patiënten opgeroepen. Gevaccineerde patiënten en weigeraars van de vaccinatie worden geregistreerd. De weigeraars, van voorgaande jaren, hebben wel een uitnodiging ontvangen. De vaccinaties zijn in een buurthuis op Duindorp gegeven in 2 middagen.

Totaal geselecteerd griepvaccinatie 1302:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Vaccinatie ontvangen** | **723** |  | **< 60 jaar** |  **61** |
| **> 60 jaar** | **662** |
| **Opkomst** | **55,5%** |  |

Totaal geselecteerd Pneumococcen vaccinatie 100:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Vaccinatie ontvangen** | **94** |  | **< 60 jaar** |  **0** |
| **> 60 jaar** | **94** |
| **Opkomst** | **94%** |  |

##

## Reizigersadvisering

Jacobine Bos heeft de opleiding reizigersgeneeskundig advies gevolgd in 2013. Sindsdien verzorgt Jacobine de reizigersadvisering voor onze patiënten. Nascholingen om de registratie reizigersgeneeskundig huisarts te behouden worden vanzelfsprekend gevolgd. De adviezen worden op maat gegeven.

**Project Meer tijd voor de patient**

MTVP (Meer tijd voor de patiënt) project; Een project waar de praktijk een praktijkplan voor heeft opgesteld, per 15/6/2023 voor is ingeloot (HADOKS) en de inzet van extra middelen daadwerkelijk tot meer tijd in de spreekkamer leidt met de volgende 5 doelstellingen die zijn geformuleerd; Betere kwaliteit van zorg, hogere patiënttevredenheid, meer werkplezier, beheersen zorgkosten (minder verwijzingen en voorschriften) en betere samenwerking met het netwerk. Er wordt gestart door een combinatie van interventies toe te passen in de praktijk. Er zijn 4 verschillende kernelementen bij de interventies:

• Anders werken in de praktijk

• Samenwerken met het netwerk

• Uitbreiding van personele capaciteit

• Het voeren van het goede gesprek

**Specialistische spreekuren**

Specialistische spreekuren zoals, dermatologie, chirurgie, allergie en gynaecologie worden uitgevoerd door daarvoor opgeleide huisartsen en/of doktersassistenten binnen de huisartsenpraktijk. Er wordt door alle werknemers meer bekendheid en inhoud gegeven aan de specialistische spreekuren door middel van informeren door werknemers, website, patienten portaal en nieuwsbrief. Ruimte voor verdere ontwikkeling in het geven van meer bekendheid en inhoud is aanwezig.

**Locatie Duindorp**

Gebruik locatie Duindorp in de vorm van spreekuren zijn uitgebreid, mede ten goede van de beperkte ruimte op enkele dagen in de Sleedoornstraat.

Huidige bezetting locatie Duindorp is maandagmiddag (Jacobine), dinsdag (Nicolet/Kira) en donderdagmiddag (Jacobine). De overige dagen, woensdag en vrijdag beschikbaar tussen 11.00 uur en 18.00 uur.

# **Evaluatie verbeterplannen 2020-2021**

* + - 1. **Nieuwsbrief 4-6 keer per jaar verzenden**

De nieuwsbrief voor patienten wordt 4-6 keer per jaar verzonden

* + - 1. **Risicoscan interview medewerkers**

De risicoscan interview medewerkers is uitgevoerd in januari-maart 2022 ten behoeve van de accreditatie.

* + - 1. **Website verbeteren**

De website wordt maandelijks gecontroleerd op eventuele veranderingen en zonodig aangepast door een aangestelde werknemer.

* + - 1. **Patiënten enquetes**

De patienten enquetes zijn uitgevoerd in januari-maart 2022 ten behoeve van de accreditatie.

* + - 1. **Nieuwe accreditatie**

Juli 2022 is de praktijk opnieuw geaccrediteerd voor 3 jaar.

* + - 1. **Verbeterplan AIO’s;**

Evalueren patiëntenportaal, online informatie verstrekken en uitbreiden online patiëntenportaal is gerealiseerd door de AIO en op basis van een opgesteld verbeterplan in werking gesteld.

* + - 1. **Dexa Bus**

Deze is in het in het najaar van 2022 en het voorjaar van 2023 geweest. De Dexa bus zal in het voorjaar van 2026 weer komen.

* + - 1. **Nierinsufficiëntie/polyfarmacie overleg met apothekers**

Medicatiegebruik ism apotheek

# **Verbeterplannen 2024**

De verbeterpunten die wij voor ogen hebben voor 2024 zijn weergegeven onderstaand in de tabel:

|  |  |
| --- | --- |
| **Prioriteitenlijst 2024** | **Planning** |
| De chronische zorg diabetes mellitus, CVRM en Astma/COPD wordt ondersteund door het ketenzorg informatiesysteem (KIS) overzetten naar VipLive onder begeleding van HADOKS. | Januari |
| Optimaliseren personeelsbeheer idvv verantwoordelijkheid | Januari |
| Nieuwsbrief 4-6x per jaar verzenden | Januari-December |
| Inzet Praktijkmanagement optimaliseren | Januari-December |
| Website verbeteren | Januari-December |
| Triage doktersassistenten optimaliseren | Januari-December |
| Indeling dagarts optimaliseren | Januari-December |
| Inzet POH-GGZ optimaliseren | Januari-December |
| Project Meer Tijd Voor de Patient | Februari-Maart |
| Het Huisartsen Informatie Systeem (HIS) MicroHIS van DXC Technology overzetten naar MEDICOM | April |
| Risicoscan interview medewerkers | Mei |
| Verbeterplan AIO;- Verduurzaming idvv verbruik materialen en zon/energie | Mei |
| Nierinsufficiëntie/polyfarmacie overleg met apothekers | najaar |
| Nieuwe accreditatie | Juli 2025 |
| Dexa Bus | Najaar 2026 |

#

# **Bijlage 1**

# Procesindicatoren Ketenzorg 2019-2023

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Proces indicatoren (%)** | **2019** | **2020** | **2021** | **2022** | **2023**  | **Zorggroep (%)** |
| **Diabetes Mellitus** |  |  |  |  |  |  |
| eGFR berekend of bepaald | 100 | 94.6 | 94.4 | 97.2 | **95.2** | 90 |
| Funduscontrole afgelopen 3 jaar | 90.5 | 92.8 | 84 | 78.9 | **91** | 90 |
| Voetonderzoek | 96.2 | 73.9 | 72 | 88 | **85.5** | 80 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **CVRM-SP** |  |  |  |  |  |  |
| Bloeddruk-bepaling | 64 | 64 | 44.7 | 66.3 | **83.8** | 80 |
| LDL-bepaling | 33 | 34 | 55.3 | 55.3 | **57.5** | 80 |
| Rookgedrag | 68 | 67 | 67 | 76.7 | **90.9** | 70 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **CVRM-PP** |  |  |  |  |  |  |
| Bloeddruk-bepaling | 73.5 | 69.7 | 43.5 | 53.6 | **44.9** | 80 |
| LDL-bepaling | 23.1 | 22.5 | 23 | 21.7 | **27.6** | 80 |
| Rookgedrag | 75.6 | 75.4 | 66.2 | 70.6 | **65.8** | 70 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Astma** |  |  |  |  |  |  |
| Controle inhalatietechniek | 41.7 | 52.1 | 14 | 48.9 | **66.7** | 70 |
| Rookgedrag | 57.4 | 77.8 | 54.4 | 68.1 | **81.2** | 80 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **COPD** |  |  |  |  |  |  |
| Functioneren | 59.1 | 27 | 20.5 | 61 | **74.4** | 70 |
| Rookgedrag | 79.5 | 35 | 45.5 | 80.5 | **87.2** | 80 |

Ouderenzorg zorgprogramma

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Ouderenzorg** |  |  |  |  |  |  |
| Aantal kwetsbare ouderen in zorgprogramma | 0 | 0 | 17 | 33 | **67** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |