

huisartsenpraktijk

kl^osterpad



Jaarverslag 2024

INHOUDSOPGAVE

Voorwoord.....	4
Visie	5
De praktijk en Dongen	5
Personele samenstelling praktijk.....	6
Personele wisselingen	7
Registratie en aandachtsgebieden	7
Organisatie van het spreekuur	8
Overleg en communicatie	8
Patiëntpopulatie	9
Werkzaamheden en verrichtingen	9
Samenwerkingspartners en huisvesting.....	10
Ketenzorg.....	11
Website.....	11
KWALITEITSJAARVERSLAG 2024	12
Klachten	12
VIM (Veilig Incident Melding)	12
Praktijkaccreditering (NPA-geaccrediteerd).....	13
Verbeterplannen en acties.....	14
Terugblik op het jaar: Verbeterplannen en acties	14
Personeel / Team op orde	14
LEAN	14
Verbeteren van structuur in kwaliteitsdenken.....	14
Verminderen van werkdruk en vergroten van werkplezier	15
Gedelegeerde taken	15
Deelname implementatieproject beperkte gezondheidsvaardigheden.	16
Metingen en rapportage in het kader van het kwaliteitsbeleid	16
RI&E.....	16
Qualiview.....	16
VIM	16
VOORUITBLIK 2025	17
Thema Team	17
Thema Opleiden	18
Thema Kwaliteit.....	18
ACP	18

Digitalisering en AI-inzet 19

Duurzaamheid 19

Tot slot..... 19

Voorwoord

Terugkijkend naar de afgelopen jaren, kan gezegd worden dat de praktijk roerige jaren achter de rug heeft met de daarbij behorende uitdagingen. In het oog springend hierbij zijn de coronapandemie als geheel en de verhuizing naar het eigen pand aan Kloosterpad 2.

Het vaarwater waarin we in 2024 hebben gezeten, kenmerkt zich zeker niet als rustig. Eerder consoliderend en uitdagend en met de blik vooruit. In 2024 en de komende jaren zullen een aantal thema's centraal (komen te) staan, dit om de patiëntenzorg op een hoog niveau te houden. Hierbij is gekeken naar persoonlijke doelen van medewerkers, organisatorische doelen en kansen en risico's die er op ons afkomen in de toekomst.

Deze thema's zijn: team; kwaliteit; onderwijs/opleiden; innovatie; duurzaamheid.

Eind 2024 is de praktijk doorgelicht door Resisto voor wat betreft infectiepreventie. En heeft de NPA een audit uitgevoerd. Hetgeen geleid heeft tot her-certificering tot eind 2027. De praktijk groeit gestaag door waarmee de druk op de medewerkers hoger wordt. Niet alleen door de groei in aantal patiënten, maar ook door de groeiende zorgvraag is de praktijkvoering druk en met tijden hectisch te noemen. Met de definitieve komst van Judith Scheffer als verpleegkundig specialist, vaste waarnemer Kenny Boudewijns, en Jill Pullens als doktersassistent is getracht het team op peil te houden. Het mooie is dat wij deze mensen zelf hebben opgeleid. Mede hierom is opleiden belangrijk om mensen op te leiden, maar ook voor de gezondheidszorg ansicht. Daarnaast worden vaste werknemers geschoold in het vervullen van andere ondersteunende werkzaamheden zodat zij ook taken kunnen uitvoeren die de lasten van de huisartsen en POHs verlichten, zodat er meer tijd is voor de patiënt. Bovendien werkt het motiverend voor onze medewerkers.

In 2024 heeft onze digitale doktersassistent een onmisbare schakel ingenomen binnen de praktijkvoering. En is er eind 2024 een start gemaakt met digitale triage. Allemaal nieuwe ontwikkelingen waaraan mensen zullen moeten wennen, maar onontbeerlijk zijn om de dagelijkse praktijk behapbaar te houden.

Ook zal de praktijk kijken waar zij zich kan verbeteren, waaronder ook met het oog op duurzaamheid. Dit onderwerp schuurt tegen andere thema's aan en roept ook dilemma's op. Kortom een uitdagende taak voor ons als praktijk

Eind 2023 werd gemeld dat Josan van der Maas vast in dienst is gekomen en in 2027 in maatschap zal komen. Verder zijn er afspraken gemaakt over een vast dienstverband voor huisarts Kenny Boudewijns.

Visie

Huisartsenpraktijk Kloosterpad is een innoverende, maatschappelijk betrokkene en actieve huisartsenpraktijk die bestaat uit een mix van jonge lerende en ervaren medewerkers. Conform de onderstaande missie en visie wordt er getracht een continue hoogkwalitatieve zorg te verlenen.

Onze visie:

- Huisartsenpraktijk Kloosterpad levert wetenschappelijk onderbouwde huisartsgeneeskundige zorg met aandacht voor kwaliteit, toetsbaarheid, innovatie en onderwijs. Iedereen die daar behoefte aan heeft kan bij ons terecht. We hebben een gezonde organisatie en een geolied team waarin we niet alleen samen werken maar ook samenwerken. We nemen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en respecteren zowel onze collega's als onze patiënten. We zorgen voor een veilige werkomgeving. We vallen graag op en leggen de lat hoog.

Onze missie:

- *maatschappelijk betrokken*
- *hoogwaardige kwaliteit*
- *zorg op maat*
- *gezonde organisatie*

De praktijk en Dongen

Huisartsenpraktijk Kloosterpad is gevestigd aan het Kloosterpad 2a te Dongen in het Gezondheidscentrum Kloosterpad.

Dongen is een gemeente in de Nederlandse provincie Noord-Brabant. De gemeente telt 27.095 inwoners (eind 2024, bron: gemeente Dongen) en heeft een oppervlakte van 29,73 km²(waarvan 0,38 km² water).

Eind 2024 kende de praktijk een praktijkomvang van ca 8000 ingeschreven patiënten, een lichte groei ondanks dat we nagenoeg het hele jaar gesloten zijn geweest voor nieuwe patiënten.

Personele samenstelling praktijk

Huisartsen: 3,9 fte (6 personen)

Huisartsen in opleiding: 0,7 fte (1 persoon)

Doktersassistenten: 4,2 fte (8 personen)

Gastvrouw 0,65 fte (1 persoon)

VS (in opleiding): 0,8 fte (1 persoon)

Kwaliteitsmedewerker 0,4 fte (1 persoon)

Praktijkondersteuning:

Somatiek: 1,0 fte (2 personen)

GGZ: 1,2 fte (2 personen)

Ouderen: 0,4 fte (1 persoon)

Eind 2023 waren er even geen huisartsen in opleiding, maar wel 6 huisartsen met een totaal fte van 3,9. Per maart 2024 is weer een AIOS gestart. Het team aan assistenten was op dat moment nog goed gevuld en het opleiden ging ook verder met Tara die 1 september is gestart. Verder zou de verpleegkundig specialist (VS) haar opleiding succesvol afronden in juli. Ook is er weer een co-assistent opgeleid in de maanden oktober en november.

Personele wisselingen

Vaste team			
Tim Baijens	Huisarts	Cindy Bruurmijn	Assistente
Anniek Baijens-van Haren	Huisarts	Kim Devenijns	Assistente
Loet Birker	Huisarts	Colinda van Laarhoven	Assistente
Yvonne Panken	Huisarts	Megan Laming	Assistente
Josan v/d Maas	Huisarts (Hidha)	Corina v/d List	Assistente
Kenny Boudewijns	Huisarts (Waarnemer)	Margriet Schipper	Assistente
Judith Scheffers	VS	Marjolein Verheijen	Assistente
Yvonne Verlinden	POH Somatiek	Elly v/d Wouw	Gastvrouw
Suzanne Kerremans	POH Ouderen	William Saleming	Kwaliteitsmedewerker
Katja Kiewit	POH GGZ		
Rick Versteegen	POH GGZ		

Opleidingen		Afscheid genomen	
Tara Sweere	Stagiaire assistente		
Yasmin Tisse	AIOS 3e jaars		
Lotte van der Net	Coassistent		

Registratie en aandachtsgebieden

Elke medewerker in de praktijk is opgeleid voor de algemene werkzaamheden en expertise binnen zijn/haar opleiding. Daarnaast hebben wij echter ook bijzondere aandachtsgebieden of opleidingen gevolgd om een breder scala aan zorg te kunnen bieden. Voor een volledig actueel overzicht verwijzen wij u naar de praktijkwebsite.

Organisatie van het spreekuur

Dagelijks spreekuur van maandag t/m vrijdag van 08.00 uur t/m 17.00 uur

- Koffiepauze en overleg van 10.00 t/m 10.30 uur (bereikbaar voor spoed)
- Lunchpauze van 13.00 uur t/m 13.30 uur (bereikbaar voor spoed).

Extra mogelijkheden:

- Avondspreekuur op donderdag van 18.00 uur t/m 20.00 uur (dr. Baijens, dr. Birker en Yvonne Verlinden POH-S)
- Wekelijks spreekuur maandag 10.00 - 12.00 uur bij Villa Gardiaan
- E-consulten via MijnGezondheidNet 24/7.

Vanaf oktober 2023 is de digitale assistente gestart en werken we tussen 10.30 en 15.00 uur middels een terugbelafpraak. Uiteraard zijn we voor spoed, intercollegiaal overleg en recepten continue bereikbaar.

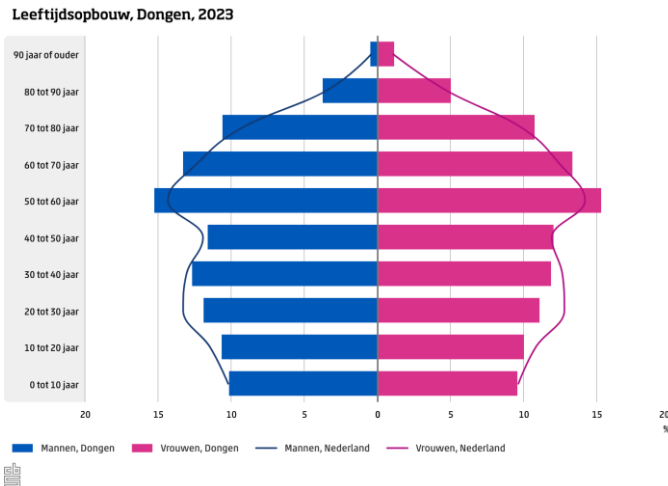
Overleg en communicatie

Gezien de omvang van het team en het merendeel parttime werkt vindt er structureel overleg plaats. Daarnaast zijn wij een zeer opleidingsgerichte praktijk waarbij ook de nodige overleg en supervisie-momenten plaatsvinden. In het document 'Overlegstructuur intern' wordt beschreven welke overleggen er zijn binnen de praktijk, welke MDO's etc. Overkoepelend zijn de volgende activiteiten:

- Maatschapsoverleg: eens per 2-4 weken (o.a. financiën, management, praktijkoverstijgend)
- Werkoverleg: vanaf 2023 maandelijks zoveel mogelijk in de eerste week van de maand (tenzij vakantie). Hele jaar ingepland, maandag en woensdag, van 12.30 - 13.00 uur.
- Teamoverleg: 2x/jr inclusief een eenmalige BLS/AED cursus en een thematisch onderwijsavond.
- VIM overleg: ingebed in het werkoverleg en extra aandacht in de HAPKLAAR.
- Scholingmomenten: in te plannen op maandag en woensdag, van 12.30 - 13.00 uur.
- HAPKlaar (jaargang 2), de maandelijkse nieuwsbrief van de praktijk, gepubliceerd door onze kwaliteitsmedewerker en voorzien van informatie door de maatschap, vragen vanuit de medewerkers, maatschappelijke ontwikkelingen en ondersteunende informatie. Uiteraard is er ook ruimte voor lief en leed en worden de meest opvallende VIM's nogmaals aangehaald.

Patiëntpopulatie

In de afgelopen jaren is de patiëntenpopulatie vergelijkbaar gebleven. Dongen is in 2015 uitgeroepen tot meest gewone dorp van Nederland. Dit werd geduid als dorp met gemiddeld de meest voorkomende zelfde straatnamen, sociaaleconomische status van inwoners, afkomst, voornamen, religie etc. etc. Voor onze praktijk komt dit redelijk overeen zoals te vinden is in de getallen van VEKTIZ.



Werkzaamheden en verrichtingen

Waaruit bestaan de contacten dan die patiënten bij ons hebben? In onderstaande tabel en diagram is een overzicht van de werkzaamheden en typen contacten die patiënten met onze praktijk hebben. De lijst is niet alomvattend, maar de meest voorkomende activiteiten zijn erin opgenomen.

Soort	In 2023	In 2024	Soort	In 2023	In 2024	Soort	In 2023	In 2024	Soort	In 2023	In 2024
Consult	15433	15848	Consult > 20 min	8440	7478	Spiraaltjes/implanon	115	125	Audiogram	69	55
Visites	244	218	Visites > 20 min	728	673	Stikstof	425	466	Teledermatologie	10	9
Telefoonconsult en E-consulten	13387	15382	MMSE	119	179	Spleetlampoz	313	339	Abdominale echo's	244	270
Kleine chirurgie	372	321	Injecties	141	124	Urinecontroles (stick + uricult)	1951	1653	24-u RR metingen	112	137
NVZB	220	260	ECG	121	120	Intensieve zorg	655	649	Recepten	1999	2204

Opvallende veranderingen in 2024 ten opzichte van 2023 zijn overall wel enige afname van consulten en visites, maar wel een toename van het aantal korte consulten, met name terug te voeren op de komst van Klinik (digitale triage) en een landelijke trend van een toename van digitale consultvoering. Ook zijn er vaker patiënten niet op komen dagen in 2024, wat kan passen bij de nieuwe structuur van afspraken maken.

Samenwerkingspartners en huisvesting

In navolging van de huidige trend om steeds meer samen te werken binnen de gezondheidszorg zien ook wij een duidelijke ontwikkeling en toename van het aantal partners. Een overzicht van de groepen waar wij op minstens wekelijkse tot vaak dagelijkse basis te maken hebben: uitgebreid, maar niet uitputtend.

- Paramedici (Fysiotherapie, ergotherapie, logopedie, diëtetiek, podotherapie)
- Psychologie (praktijkondersteuners, psychologen, orthopedagogen, Maatschappelijk Werk, FACT-team GGZ)
- Medisch specialisten (M.n. ETZ Tilburg en Amphia MC, specialisten ouderenzorg, jeugdartsen, bedrijfsartsen, arts verstandelijk gehandicapten, kaderartsen)
- Huisartsen onderling binnen Dongen en de Zorggroep Zorroo, alsmede de huisartsenpost Oosterhout
- Apothekers, laboratoria (SHL en Diagnostiek Brabant)
- Ondersteuning (ICT – ARCUS, PharmaPartners)

In 2021 is de verhuizing geëffectueerd van onze praktijk van het oude pand (Medisch Centrum Beljaart), naar het nieuwe pand (Gezondheidscentrum Kloosterpad). Binnen dit pand zijn gevestigd:

- Consultatiebureau van de GGD
- Psychologiepraktijk Tract
- Ademregie (logopedie en hoofd-/halsfysiotherapie)
- Podotherapiepraktijk Rondon
- Fysiotherapiepraktijk Beljaart
- Medicatie-uitgifte apparaat van de apotheek Racamy.

In 2022 zijn daar bij gekomen:

- Verena van Herpen, diëtiste
- POH-Jeugd van Zorroo

Ketenzorg

De praktijk is aangesloten bij de zorggroep ZORROO (Zorggroep regio Oosterhout). Wij namen ook in 2024 deel aan de volgende DBC's (diagnose behandel combinatie) ofwel zorgprogramma's:

Diabetes mellitus type II, COPD, CVRM, astma en depressie en sinds 2020 ook Integrale Zorg en de DBC Ouderenzorg.

COPD (Chronic Obstructive Pulmonary Disease of Chronische Obstructieve Longziekte) is niet te genezen, maar met de juiste behandeling, medicatie en leefstijl kan de ziekte wel afgeremd worden en kan de kwaliteit van leven verbeterd worden.

CVRM Cardiovasculair risicomanagement houdt in: diagnostiek, behandeling en follow-up van risicofactoren voor HVZ (hart- en vaatziekten), inclusief leefstijladvisering en begeleiding bij patiënten met een verhoogd risico op ziekte of sterfte door HVZ.

Aan patiënten met diabetes, COPD en CVRM wordt op deze manier gestructureerde zorg geleverd. De patiënten worden met regelmaat opgeroepen voor en gezien op het spreekuur van onze praktijkondersteuner en zo nodig door de huisarts.

Vanaf eind 2019 en over 2020 is er gestart met de Integrale DBC. Dat wil zeggen een nieuwe manier van financiering van de DBC's chronische zorg en een andere aanpak van begeleiding van de patiënten in die DBC's. Dit vergt ook een andere manier van werken en administreren en daar zijn we als praktijk eind 2020 mee gestart. In 2021 werd er nog steeds een deel via de gewone chronische zorg gedeclareerd en gewerkt, als een deel via de integrale zorg. Dit heeft te maken gehad met type verzekeraar.

In 2024 zijn we gestart met de invoering van digitale triage als onderdeel van het IZA zorgakkoord. Het behelst een nieuwe manier van werken, waarbij we de officiële start in 2025 hebben staan.

Website

Op de website van onze praktijk www.huisartsenpraktijk-kloosterpad.nl vindt u de meest recente informatie aangaande de praktijkorganisatie.

KWALITEITSJAARVERSLAG 2024

Klachten

Ook in 2024 hebben we gewerkt middels een klachtenregeling en zijn alle artsen individueel aangesloten bij de regionale klachtencommissie (www.skge.nl) We trachten ten allen tijden de klacht eerst zelf als praktijk op te lossen, voordat patiënten de stap naar de klachtencommissie willen maken. Mocht dat toch het geval zijn, zullen we proberen de procedure zo goed mogelijk te volgen.

In 2024 zijn er 0 klachten binnengekomen via de klachtenprocedure en 0 via de SKGE.

Wel komen er 'klachten' van patiënten binnen, met name verbaal of via de digitale kanalen. Echter zijn deze gevallen om onvrede te uiten dan dat het gaat om klachten. Er wordt verwezen naar de klachtenprocedure, maar dit wordt dan verder niet opgevolgd door de patiënt. Dit komt mede doordat de patiënt de kans heeft gehad onvrede te uiten en dit dan besproken is geweest.

VIM (Veilig Incident Melding)

Nadat er in 2023 een jaaroverzicht/analyse gemaakt is, is er 2024 per kwartaal een kwartaalanalyseverslag opgesteld, maar ook een jaaranalyse/verslag.

Er is volop gevind in 2024. Er is sprake van bijna een verdubbeling ten opzichte van 2023 (126 VIMs in 2024 tov 67x in 2023). Bovendien is er in meer weken per jaar een VIM ingevuld (48 weken in 2024 tov 38 weken in 2023).

De VIMs worden besproken in het maandelijks werkoverleg en/of gepubliceerd in de maandelijkse uitgave van de HAPKlaar. De VIMs worden daarnaast onderling besproken waar nodig en mogelijk.

Na evaluatie van de VIMs wordt beoordeeld of er VIMs doorgezet moeten worden in een verbeteractie en/of plan en/of er nader onderzoek en analyse nodig is.

Voor het grootste gedeelte leiden VIMs tot een betere bewustwording van handelen en tot directe aanpassingen/acties. Soms is het nodig dat een proces of handeling beter onder de loep moet worden genomen waarna eventueel processen en/of protocollen worden aangepast, waarna het team verder wordt geïnformeerd en/of geschoold.

Samenvattende cijfers:

- 126 VIM'men. In ernst zijn er 93 als klein geduid, 25 matig en 7 groot. Er is 1 VIM geweest met een catastrofale ernst.
- De meeste VIM'men vielen onder de categorie proces:
 - o 23 x betrof het een situatie aangaande de overdracht in de praktijk of tussen HAP en de praktijk
 - o 37 x betrof het de registratie en administratie

Voor meer details in cijfers en meldingen wordt verwezen naar de kwartaal- en jaaranalyses en verslagen.

Praktijkaccreditering (NPA-geaccrediteerd)

26 november 2024 zijn we wederom gevisiteerd door de NPA-accreditatie en daar zijn een paar aandachtspunten vermeld, die goed kunnen worden ingezet om onze kwaliteit blijvend te verbeteren. De accreditatie is verlengd voor weer 3 jaar waar wij uiteraard trots op zijn!

Verbeterplannen en acties

Terugblik op het jaar: Verbeterplannen en acties

Personeel / Team op orde

In 2024 is aandacht geschonken om het personeelsbestand op peil te houden, om aan de doelstelling te voldoen verder te kunnen bouwen op het team. Huisarts Kenny Boudewijns na het behalen van zijn diploma zich als waarnemer verbonden aan onze praktijk. Ook Jill Pullens is na haar eindstage verbonden aan de praktijk.

In 2024 heeft het werken met de digitale doktersassistente verder vorm gekregen en inmiddels een onmisbare schakel binnen de praktijk. Met behulp van de terugbelverzoeken is het werk voor de doktersassistentes meer behapbaar, minder stressvol en relevanter geworden. Vooral in tijden van absenties (ziekte en verloven).

In het najaar van 2024 zijn tevens de eerste stappen gezet voor het invoeren van digitale triage met behulp van KLINIK (een direct voortvloeisel uit het IZA). In 2025 zal dit verder ingevoerd gaan worden.

Een ander aandachtspunt is om wensen van medewerkers in kaart te brengen aangaande 'andere' taken en werkzaamheden. Zo is CB zich verder aan het scholen voor wat betreft praktijkmanagement; CL zich bekwaamt over ouderenzorg; is KD een opleiding gestart over CVRM; is JP gestart met reisprk.

We hebben gemerkt dat opleiden loont! Voor de omgeving maar ook intern. Daarom is verder gekeken hoe te investeren in toekomstige medewerkers: het wel door stagiaires, aiossen of scholing van medewerkers. Het blijkt niet eenvoudig te zijn nieuwe medewerkers te recrutereren via vacatures. In 2025 is het doel om toekomstige doktersassistentes te werven door het aanbieden van stageplekken. Veel stagiaires gaan doorleren en het idee is opgepakt te gaan werken met BBL-ers: kortom een school-werkplek.

LEAN

Het LEAN werken is op constante basis doorgegaan in de praktijk en hier hebben ook in 2024 geen grote veranderingen plaatsgevonden. Noemenswaardig is wel het gebruik van digitalisering aangaande alarmering als medicatie of materiaal over de datum gaat (expiratie-app).

Verbeteren van structuur in kwaliteitsdenken

Eind november 2024 stond de NPA-her certificering op het programma. Het doel van de praktijk is om een zodanige kwaliteitssysteem te hebben dat een audit eigenlijk zonder

voorbereiding doorgekomen moet kunnen worden. Echter zo ver zijn we nog niet, echter is wel het doel geweest geen zaken achter te houden en de lijn om processen op te zetten en te borgen. Kortom het kwaliteitsdenken op de voorgrond te zetten. Aan de hand van de NPA checklist zijn processen nader bekeken of deze nog voldoen en waar nodig zijn aanpassingen gemaakt of opgezet. Met name het protocollenbeheer, triage, scholing en het opzetten van gedelegeerde taken-procedure hebben een update ondergaan.

Het doel van een audit is een waarderende dialoog waarin door de auditor wordt vastgesteld in welke mate uw huisartsenpraktijk aan de kwaliteitsnormen voldoet. Het team van de huisartsenpraktijk is door de auditor uitgenodigd om samen te bespreken hoe er invulling wordt gegeven aan de lerende organisatie en welke keuzes zijn gemaakt om de basis op orde te hebben. De auditor kwam tot de conclusie dat er grote stappen gemaakt zijn in het kwaliteitssysteem van de praktijk.

Verminderen van werkdruk en vergroten van werkplezier

In de tijd van een grotere zorgvraag en een zorgverschuiving blijft het onverminderd druk in de praktijk. Hoewel er gewerkt is aan het consolideren van het team, zien we dat er in tijd van verminderde beschikbaarheid van medewerkers (door ziekte, absenties) dat de druk op het team toeneemt. De inzet van de digitale doktersassistente heeft haar nut bewezen. In de pipeline staan verdere digitalisering, wat de hectiek binnen de praktijk zou moeten verminderen. Dat digitalisering niet altijd een werkdrukverlagende werking heeft, blijkt wel uit de hoeveelheid e-consulten.

De praktijk ziet in opleiden een goede manier om het medewerkersbestand op peil te houden, dit nadat de opleidingstijd erop zit. Zo zal huisarts KB, na de huisartsenopleiding in dienst komen. Is verpleegkundig specialist SJ in het team gekomen. Ook bij de doktersassistenten zien wij dat stagiaires in dienst komen. Aangezien deze stagiaires ook vaak kiezen voor vervolgstudies, zal de weg worden ingeslagen om stagiaires via de BBL-weg op te leiden en te behouden.

Om de zaag scherp te houden, wordt voor personeel ook opleidings- en nascholingsmogelijkheden aangeboden.

Gedelegeerde taken

Hoewel in 2023 een manier was gevonden voor het toetsen van de vaardigheden van onze medewerkers, bleek deze manier niet optimaal te werken. In 2024 is wederom een procedure opgezet om de gedelegeerde taken te controleren. In combinatie met protocollenreview, scholing en training is per medewerker nu een beter inzicht gekregen. In de komende jaren zal dit systeem verder uitgewerkt en verfijnd worden, zodat invulling aan deze taak vruchtbaar is.

Deelname implementatieproject beperkte gezondheidsvaardigheden.

In 2023 is er een start gemaakt met de deelname aan het implementatieproject 'Samen beslissen voor patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden'. We zijn 1 van tien huisartspraktijken die een aantal reeds ontwikkelde beslissingsondersteunende tools gaan gebruiken. Deze worden geëvalueerd op onder meer gebruikersgemak.

Het project is een samenwerking tussen Nivel, Pharos, ReumaZorg Nederland (RZN), de Federatie van Medisch Specialisten (FMS) en patiëntenvertegenwoordigers. Het project wordt gefinancierd door Zorginstituut Nederland (ZiN).

Deelname van de praktijk aan het implementatieproject van 2 jaar. Hierbij stimuleren we samen beslissen met behulp van verschillende ondersteunende methodieken, die specifiek voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden zijn ontwikkeld. Gedurende deze 2 jaar wordt, in overleg met de praktijk, op gezette tijden input gevraagd.

Metingen en rapportage in het kader van het kwaliteitsbeleid

RI&E

In 2024 is er opnieuw een RI&E uitgevoerd besproken en waar nodig actie op ondernomen.

Qualiview

In 2024 hebben 178 patiënten de praktijk beoordeeld via Qualiview. Deze score was in 2024 een 8.8, wat een prachtige waardering is natuurlijk met een net promotorscore (NPS) van 68. Een consolidering en zelfs een kleine toename in de scores. Op zich mooi, echter zeggen deze getallen niet zoveel op zichzelf. Vanaf 2024 zijn wij dieper in de kwartaalcijfers gedoken en heeft dit ons als maatschap een uitgebreide systematische feedback voorzien. Bovendien is er naast de cijfertjes ook oog voor feedback van de patiënten.

VIM

In 2024 is verder gewerkt aan de rapportage, analyse en bespreken van VIMs. Eerder in dit jaarverslag is hier aandacht aan gegeven.

VOORUITBLIK 2025

In 2024 is het beleidsplan voor 2024-2027 vastgesteld. De belangrijkste thema's waren Team, kwaliteit, onderwijs/opleiden, innovatie, duurzaamheid. Niet gek om te zeggen dat als eerste gekeken gaat worden naar consolidering van de ingezette weg en waar mogelijk volgende stappen gezet kunnen gaan worden.

Thema Team

Op peil houden en waar mogelijk uitbreiding van het team heeft de aandacht. Huisarts JM zal plaats gaan nemen in de maatschap.

Ook binnen de groep van de assistentes zullen wijzigingen komen door bijvoorbeeld (naderende) pensionering, verloof, verlof en ziekte. Naast de geijkte vacature-advertenties zal de focus komen te liggen op opleiden.

Al jarenlang beschikt de praktijk over de inzet van POH-s. Aandacht voor hun opvolging of uitbreiding zal de komende jaren de aandacht verdienen.

Een ander aspect van het team is sfeer. Om de goede sfeer te behouden is hier aandacht voor. Het jaarlijkse teamuitje heeft in 2024 weer navolging gekregen en de plannen voor 2025 zijn reeds gemaakt.

Buiten de functioneringsgesprekken is er ook een soort van mentoraat opgestart. Per arts worden 3 medewerkers begeleid om op een informelere manier en op aanvraag persoonlijke zaken bespreekbaar te maken.

Verder is het de bedoeling om verdere interesses van de medewerkers in het vizier te krijgen. Vaak worden aanvullende taken als extra werk gezien, terwijl dit gezien moet worden als verrijking van het takenpakket. Er zal goed gekeken moeten worden hoe taken geïmplementeerd kunnen gaan worden.

Thema Opleiden

Hieronder een overzicht van de plannen om personeel verder te bekwamen voor bepaalde taken.:

Wat	Wanneer	Wie
Voorbehouden handelingen toetsen	Op regelmatige basis	KC en JS
Korte onderwijsmomenten	Op regelmatige basis	Op aanvraag, KC plant in
AIOS opleiden	2024 – 2027	LB en YP nu nog, nadenken over co-opleiderschap
Verpleegkundig specialist overwegen	2026-2027	TB en JM
Co-assistenten	2 per jaar	TB, JM en AH
Dermatoscopie	April 2024	LB
Vaginale echoscopie	2025	YP en JM
Oogheelkunde	2025	TB (en YP blijven doen)
Management	2025	AH en CB
Bestuurskundig	Q3 2024	TB
ACP	2024 -	CL

Thema Kwaliteit

In het jaar 2025 zal de uitwerking van de uitkomsten van de audit verder plaatsvinden. Naast de NPA audit was er ook een HIP in de HAP (infectiepreventie in de praktijk), verdere uitwerking van de bevinden uit deze audit zal op de agenda blijven.

Het verder ontwikkelen van het kwaliteitssysteem is een blijvend speerpunt.

ACP

Advanced Care Planning is een steeds belangrijker onderwerp binnen de ouderenzorg en zal in 2024 ook een verdieping gaan krijgen. Onze praktijkondersteuner ouderen krijgt steeds meer grip op haar werkzaamheden en zal komend jaar gaan ondersteund worden door Colinda van Laarhoven, een van de assistentes met interesse in dit onderwerp.

Digitalisering en AI-inzet

Digitalisering is uiteraard een belangrijk onderwerp in onze praktijk en bovenal een speerpunt van veel van 'buitenaf' waar de zorggroep en zorgverzekeraars hoog op inzetten om de zorg in de eerstelijns behapbaar te houden. We hebben besloten deel te nemen als pilotpraktijk aan een AI project, wat het mogelijk maakt om E-consulten te laten beantwoorden door een zelf ontwikkelde AI-tool. In 2024 zullen we daar langzaam mee gaan oefenen. Daarnaast volgt de introductie van de digitale triage voor het maken van MGN afspraken (digitale afspraken zelf te maken door patiënten), waar we ook verwachten in het derde kwartaal van 2024 mee te gaan starten. Zeker omdat we in 2023 zijn gestart met aandacht voor de mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden, zullen we hier secuur naar kijken wat de komst van digitalisering teweegbrengt binnen onze patientpopulatie.

Duurzaamheid

Als laatste onderwerp, maar zeker niet als onbelangrijkste, gaan we in de komende jaren meer aandacht schenken aan het thema Duurzaamheid. We doen dit door te starten met een commissie op te stellen van 1 arts, 1 kwaliteitsmedewerker en 2-3 man personeel met interesse in het onderwerp. We nemen hierbinnen thema's die uiteenlopen van vergroening en besparing tot duurzaam inzetten van personeel. Omdat het een groot onderwerp is, wordt er in 2024 een start gemaakt met het onderwerp en zal dit aandacht krijgen in ons meerjarenbeleidsplan.

Tot slot

We menen in 2023 al een flinke slag te hebben geslagen in ons kwaliteitsbeleid, met name door de keuze er iemand voor aan te nemen, die daadwerkelijk wordt ingezet om ons hierin te ondersteunen met de juiste achtergrond en kennis. Aan het eind van 2023 staan we nog voor voldoende uitdagingen om deze ingezette koers tot een mooie reis te gaan maken, maar dat doen we met het volste vertrouwen in de wetenschap te bestaan uit een geweldig team met zorgprofessionals.