

Kwaliteitsjaarsverslag 2022

Huisartsenpraktijk Doorn

Zonnehuis 6

3941 RB Doorn

Kwaliteitsjaarverslag

Dit Kwaliteitsjaarverslag is opgesteld conform de adviezen van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG). Het behandelt de zaken die door Huisartsenpraktijk Doorn in het verslagjaar zijn ondernomen om de kwaliteit van de zorg systematisch te bewaken, te beheersen en te verbeteren¹. Zaken als het profiel van de huisartsenvoorziening, het zorggebied en de populatie alsmede toegankelijkheid, gebouw en inrichting komen aan de orde in het Beleidsplan 2022-2025. Voor de totstandkoming van dit jaarverslag is het NHG-format² gevolgd.

Terugblik op het afgelopen jaar: verbeterplannen en acties

In 2022 is Huisartsenpraktijk Doorn gestart. Een intensieve tijd ging hieraan vooraf, maar ook de eerste maanden waren zeer tijdsintensief. Een praktijkovername kost veel tijd. Praktijkinhoudelijk bleek het e.e.a. ook flink verouderd te zijn. Een mooi moment om hier mee aan de slag te gaan. Een nieuwe assistente en praktijkmanager werden aangenomen. De assistentes hadden hierdoor de ruimte om op twee dagen een dubbele bezetting te draaien, zodat er voldoende tijd kon worden genomen om alles op de rit te zetten en om een eigen identiteit te ontwikkelen.

De overgenomen praktijk zat nog in het oude pand van de vorig huisarts, half februari 2022 is de praktijk verhuisd naar het Zonnehuis in Doorn om daar met meerdere disciplines te werken. Van 2 spreekkamers gingen we naar 4 spreekkamers, van geen lunchruimte gingen we naar een prachtige lunch- /vergaderruimte en kregen we een berging waar onze voorraad en autoclaaf kwijt konden. In het begin enorm wennen, maar inmiddels is iedereen gewend en zou niemand meer anders willen.

Er zijn ook een hele hoop verbeteringen aangebracht. De één groter dan de ander, een aantal lichten we hieronder kort uit.

Verbeterplan agenda

Bij de praktijkovername bleek dat er niet optimaal gebruik werd gemaakt van het HIS (huisartseninformatiesysteem). Door kennis met elkaar te delen en te kijken wat werkbaar is voor de praktijk werd meer gebruik gemaakt van de functionaliteiten van het HIS waardoor het werken efficiënter werd en dit uiteindelijk ook tijd opleverde. Daarnaast is de indeling van de huisartsenagenda's veranderd waardoor er nu meer regelmaat is in de agenda en voldoende tijd voor de patiënt is.

Verbeterplan patiëntenportaal

Van het patiëntenportaal werd eigenlijk nog geen gebruik gemaakt. Ook inzage in de dossiers in het kader van het programma OPEN was nog niet geregeld. Een protocol voor de medewerkers werd gemaakt en het portaal werd achter de schermen ingericht. Patientten worden gemotiveerd om gebruik te maken van de online diensten, zoals het herhalen van medicatie, een e-consult sturen of online een afspraak maken. Voor de patiënt betekent dit dat deze zijn zorg zelf meer kan regelen op de tijd dat het voor de patiënt uitkomt en voor de praktijk betekent het vermindering van de werkdruk.

Verbeterplan telefonie

Met de start van de praktijk is het programma TeleQ aangeschaft voor de telefonie. Middels dit systeem kunnen patiënt ervoor kiezen om teruggebeld te worden, zodat zij niet meer in de wacht hoeven te staan. Aan het eind van 2022 bleek echter dat de druk in de praktijk dusdanig was toegenomen dat terugbellen de druk voor de assistente alleen maar liet toenemen. Na overleg met TeleQ en de assistentes hebben we het systeem beter ingericht waardoor het nu voor zowel de patiënt prettiger is, als voor de assistentes.

Metingen en rapportages in het kader van kwaliteitsbeleid

Gedurende het jaar werden er diverse initiatieven ondernomen om de kwaliteit in de praktijk verder te optimaliseren.

VIM-meldingen

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid is het Veilig Incident Melden, het op een verantwoorde manier elkaar kunnen aanspreken op zaken die anders zouden kunnen. Bij de besprekingen hiervan kwamen vooral administratieve zaken aan de orde, die hebben geleid tot afspraken of aanpassing van de procedure.

- Werkinstructie gemaakt om op terug te kunnen vallen als het internet en de telefonie uitvallen.
- Aanpassing gedaan dat wanneer de spoedlijn overgaat, deze altijd op alle kamers overgaat.
- Aanpassing gedaan zodat een invalassistentente of invalarts op een algemene inlog werken en het te achterhalen is wie het ingevoerd heeft
- Werkwijze aangepast bij vraag voor een dubbel consult om te voorkomen dat de agenda te snel vol raakt.

In- en uitschrijven van patiënten

Het in- en uitschrijven van patiënten kost veel tijd, met name door alle vervolgacties die eraan vast zitten. Door nieuwe formulieren te maken en hierover een stukje op de website te zetten, zorgen we ervoor dat patiënten op de juiste manier worden ingeschreven en we een uitschrijfformulier hebben bij een uitschrijving.

Overleg POH-S

In de tijd van de voorganger van huisarts Groeneveld werd er met de praktijkondersteuner nooit een frequent overleg ingepland, we achten dit wel noodzakelijk omdat het vaak aanpassingen van medicatie betreft of de vraag voor een doorverwijzing. Er is nu structureel een wekelijks overleg ingepland zodat er overleg is tussen de POH-S en de huisarts.

Aanschaf 24-uurs bloeddrukmeter

Een klein aanpassing maar wel één met veel toegevoegde waarde; conform de NHG-standaard werd een nieuwe 24-uurs bloeddrukmeter aangeschaft. Een meter die prachtige output levert na 24 uur meten zodat we ons beleid hier goed op kunnen aanpassen.

LSP (Landelijk SchakelPunt)

In de tijd van de voorganger werd er weinig aandacht besteed aan het vragen of patiënten toestemming geven voor het LSP. Voor de kwaliteit van zorg is het echter van belang dat dit gevraagd wordt zodat bijvoorbeeld de Huisartsenpost in geval van spoed ook de belangrijkste dingen in het dossier kan inzien. Door middel van folders en reminders is ons aantal OPT-IN bekend een stuk gestegen!

Vooruitblik op het lopende/volgende jaar

Huisartsenpraktijk Doorn heeft er inmiddels een jaar opzitten. Een bewogen jaar waarin het veel tijd en energie kostte om dingen op de rit te krijgen en te doen zoals het werkbaar is voor alle medewerkers. Voor komend jaar zijn er een aantal projecten die we nog meer aandacht willen geven en willen verbeteren:

- De zorg in verzorgingshuizen: in Doorn woont een vergrijze patiëntenpopulatie wat maakt dat er ook veel verzorgingshuizen zijn. Van een aantal hiervan zijn wij als praktijk de huisarts. De communicatie loopt echter niet altijd zoals gewenst en zorgzwaarte die het nu kost is niet altijd haalbaar. We gaan een concreet plan maken hoe we ervoor kunnen zorgen dat we én goede zorg kunnen blijven leveren, maar dat het ook werkbaar is voor in de praktijk.
- LSP: met dit verbeterproject willen we doorgaan; we missen nog steeds veel mensen waarbij hun OPT-IN bekend is.
- Structurele overleggen met de POH-S blijven we continueren, de astma/COPD zorg willen we weer gaan oppakken met de nodige scholingen. Door COVID met de daarbij behorende beperkingen was er weinig mogelijk
- Nascholing volgen met alle praktijkmedewerkers over 'effectief communiceren'.

Slot

We kijken tevreden terug op het afgelopen jaar waarin de praktijk is overgenomen, veel nieuwe personeel is aangenomen en we zijn verhuisd naar een nieuw pand. We kijken vol goede moed naar het komende jaar waarin we de kwaliteit van zorg en de praktijk nog verder willen verbeteren.