



Huisartsenpraktijk

Bloemendal

Jaarverslag

2022

- ◆ Voorwoord
- ◆ Wie zijn wij
 - ◆ Terugblik
- ◆ Missie en Visie
- ◆ Evaluatie jaarplan/beleidsplan
 - ◆ Kwaliteitsbeleid
 - ◆ Accreditering
 - ◆ Vimmelding
- ◆ Toekomstplannen 2023



Voorwoord

U leest het eerste jaarverslag van Huisartsen Bloemendal. We willen u en onszelf laten zien wat we hebben neergezet en waar we naar toe willen. In een eerste jaar is alles nieuw en is er geen vergelijking. Dat maakt dat we alles met een frisse blik kunnen bekijken. Het jaar is voorbijgevlogen. We hebben genoeg plannen voor de toekomst hier in onze tijdelijke huisvesting maar ook zeker voor het nieuwe gezondheidscentrum in Bloemendal.

Wie zijn wij

Huisartsenpraktijk Bloemendal is tijdelijk gevestigd aan de Wethouder Rebellaan 128 in Barneveld. We zijn gevestigd in 6 geschakelde port cabines op het terrein van Medifit. Onze tijdelijke praktijk is modern uitgerust en van alle gemakken voorzien die een huisartsenpraktijk nodig heeft. Januari 2022 zijn we gestart met 4616 patiënten eind 2022 zijn we gegroeid tot 4964 patiënten. Het team bestaat uit 5 huisartsen, 2 praktijkondersteuners somatiek, 1 praktijkondersteuner GGZ, 5 assistentes, 2 praktijkmanagers. We zijn een leerinstelling. In 2022 hebben we een stagiaire assistente mogen begeleiden en een coassistente. We hebben voorbereidingen getroffen om in januari 2023 ons SOH-spreekuur (Spreekuur Ondersteuner Huisarts) te starten. Iedere maand verhuren wij een kamer aan Saltro die bij ons Fundus onderzoeken afnemen.

Terugblik

Op 17 januari 2022 zijn we gestart in ons nieuwe pand aan de Wethouder Rebellaan. We zijn trots op het resultaat en hebben vertrouwen hier tot aan de bouw van het nieuwe gezondheidscentrum een fijne tijd te hebben met ons team en onze patiënten van goede zorg te kunnen voorzien. De portcabines zijn modern ingericht en van alle gemakken voorzien die een huisartsenpraktijk nodig heeft. We hebben veel aandacht aan de aankleding besteed zodat de patiënten en de medewerkers zich 'thuis' voelen en niet het idee van een noodlocatie ervaren. Een nieuwe locatie en een nieuw team brengen veel uitdagingen met zich mee. We hebben de eerste maanden hard gewerkt om alle kinderziektes te verhelpen. Met name het ICT-gedeelte heeft veel tijd in beslag genomen. In juli hebben we met het hele team een hei-dag gehad. Deze dag hebben we samen gekeken wat ons een team maakt en wat we belangrijk vinden om als team uit te stralen. Daarmee hebben we een aanzet gemaakt voor onze Missie en Visie. In januari zijn Stephanie van Gelder en Katrien van Wijnendaale als maatschap gestart met 4616 patiënten. Sinds september 2021 zijn alle nieuwe patiënten als NONI ingeschreven bij Stephanie en Katrien met de informatie dat ze medio 2022 Kate Murphy als vaste huisarts krijgen. Om toe te kunnen treden tot de maatschap heeft Katrien nog 400 patiënten aan Kate overgedaan. Met dit aantal kon Kate 1 juli 2022 haar eigen praktijk starten met 800 patiënten. 1 juli 2022 is Kate officieel toegetreden tot de maatschap. Om het nieuwe gezondheidscentrum te kunnen realiseren willen we doorgroeien tot 9000 patiënten. Het tweede deel van 2022 hebben we ons meer kunnen richten op de lopende projecten: Lean; digivaardig/digitaliseren en de praktijkscan. Kortom er is in 2022 hard gewerkt en er staat een stevig team; Wij zien uit naar 2023 vol met nieuwe ideeën en plannen en naar ons toekomstige gezondheidscentrum.



MISSIE

- ✓ Huisartsenpraktijk Bloemendal wil goede en laagdrempelige zorg leveren aan onze patiënten **met** een professioneel en betrokken team.

- ✓ Huisartsenpraktijk Bloemendal wil de zelfredzaamheid van de patiënten ondersteunen

- ✓ Huisartsenpraktijk Bloemendal wil zich richten op duurzaamheid zowel in de relatie met onze patiënten, in de samenwerking met andere zorgverleners en als collega's binnen ons team.

Twee pijlers zijn;

Een duurzaam Gezondheidscentrum ontwerpen en realiseren

Bewustwording van duurzaamheid in onze praktijk en in ons contact met elkaar en onze patiënten

- ✓ Huisartsenpraktijk Bloemendal zet zich in voor persoonlijk leiderschap/ontwikkeling van zijn werknemers. Wij zijn een opleidingspraktijk voor de aanstaande talenten in de zorg.

VISIE

- ✓ Vernieuwend en innovatief
- ✓ Patiëntgericht en bekrachtigen van iemands eigenheid/zelfredzaamheid
 - ✓ Kwalitatieve en geprotocolleerde zorg
 - ✓ Een team met oog voor elkaar, nauwe samenwerking



Evaluatie Jaar en beleidsplan 2022

Doelstellingen voor 2022

De uitvoering van de doelen voor 2022-2025 zal over drie jaar verspreid worden. In onderstaande tabel wordt weergegeven wat in 2022 is gedaan. Jaarlijks wordt ook gekeken wat er naast deze doelstellingen nog gerealiseerd moet worden als er nieuwe punten naar voren komen bij VIM meldingen, de risicoanalyse, de NPA of omdat de actualiteit daar om vraagt.

Doelstelling 2022	Terugblik/evaluatie
Werkplezier: team begeleiden bij alle veranderingen n.a.v. de verhuizing; groei monitoren en tijdig uitbreiden	<ul style="list-style-type: none">- In Maart hebben we de functioneringsgesprekken gevoerd.- In oktober zijn er tussentijdse gesprekken geweest om de punten uit functioneringsgesprekken te evalueren.- Juli heeft er een heidag plaatsgevonden. Deze dag hebben we samen gekeken wat ons een team maakt en wat we belangrijk vinden om als team uit te stralen. Daar hebben we een aanzet gemaakt voor onze Missie en Visie.- November hebben we een team dag gehad in IJmuiden. Blowcarten en aansluitend gegeten- December kerstviering in een kookstudio- Er is een Kanbansysteem geïmplementeerd in onze praktijk- Via de TBHZ de praktijkscan hebben we verspilling in kaart gebracht en een start gemaakt om deze in mindering te brengen- We hebben een PIM week gehouden (positief Incidenten Melden)
2. Formuleren van de kern van onze praktijk, opstellen missie en visie	Samen met het team de Missie en Visie neergezet zie pagina 4
3. Welzijn op recept	Huisartsen en Welzijn Barneveld weten elkaar makkelijker te bereiken en worden patiënten/cliënten sneller verwezen met een



	concrete hulpvraag naar aanleiding van een geconstateerd probleem op medisch, psychisch of sociaal terrein. De doorverwijzing kan via MH- A
4. Vormgeven LEAN nieuwe locatie	Huisarts en twee assistentes hebben cursus Lean in de eerstelijns gevolgd bij L1L via de LHV. In 2022 met name gericht op de verspilling in onze praktijk. De voorraad en de behandelkamer is voorzien van een kanban systeem. De komende periode gaan we met behulp van Toekomstbestendige huisartsenzorg ; de praktijkscan verdere verspillingen oppakken.
5. Vormgeven wensen en visie op het nieuwe GZC	We hebben veldonderzoek gedaan en verschillende praktijken bezocht. We hebben een goed beeld gekregen met betrekking tot de groei van onze praktijk en hoe we de samenwerking willen in het nieuwe gezondheidscentrum

Kwaliteitsbeleid

Wij borgen onze kwaliteit d.m.v. NHG-accreditatie waarbij Scholingmedewerkers, Overlegstructuur, VIM commissie, LEAN-commissie, Protocollen overleg, Taakbeschrijvingen, en het voeren van functioneringsgesprekken een verplicht onderdeel zijn. Kwaliteit kan altijd verbeteren; wij proberen steeds te blijven vernieuwen waardoor we de kwaliteit goed kunnen blijven borgen. Denk aan de praktijkscan; M365 gebruik, Lean toepassingen.

Accreditering

Huisartsenpraktijk Bloemendal is afgelopen jaar NHG-geaccrediteerd volgens de normen van de NPA. Dit keurmerk droegen we al, alleen doordat we afgelopen jaar als nieuwe praktijk gestart zijn, moest dit keurmerk opnieuw afgegeven worden. Een praktijk die het keurmerk draagt, voldoet aan de normen van de huisartsenpraktijk. Dit betekent dat de praktijk goed georganiseerd is en zich blijft ontwikkelen om in staat te blijven de zorg continu te waarborgen en te verbeteren.

We hebben als team daar weer hard aan gewerkt om alles op orde te krijgen. Patiënten en medewerkers enquêtes uitgevoerd, protocollen herschreven, nascholingen door medewerkers en de praktijk fysiek op orde gebracht.

Dit alles voor betere, kwalitatieve zorg, tevreden patiënten en effectieve praktijkvoering.



Samenvatting VIM 2022

VIM- en klachtenregeling

In januari 2022 zijn wij nieuw gestart als huisartsenpraktijk Bloemendal. De praktijk heeft een eigen procedure voor het Veilig Incidenten Melden (VIM). Incidenten worden digitaal gemeld bij de commissie bestaande uit Kate Murphy (huisarts), Sanne Kruitbosch (POH-S) en Rianne Mastenbroek (assistente). Iedere week is er een vast VIM overleg waar de commissie de binnengekomen VIM meldingen bespreekt. Iedere 6 weken hebben we een werkoverleg waar wij als VIM commissie VIMS bespreken die van belang zijn voor het hele team. Denk hierbij aan: een nieuwe werkafspraken, alert maken op bestaande werkafspraken, het onder de aandacht brengen van snel gemaakte fouten.

Het leren van complicaties, fouten en incidenten is een vast onderdeel van het kwaliteitsbeleid van onze praktijk. Alle meldingen worden onderzocht, besproken, geregistreerd en indien mogelijk voorzien van een advies ter voorkoming of verbetering van situaties. Bij iedere VIM maken wij gebruik van een risicoanalyseformulier. De risicoscore wordt bepaald door een schatting van de ernst en de frequentie van het incident. Is de risicoscore 3 of hoger dan wordt het brainstormwerkblad ingevuld. Het brainstormwerkblad wordt gebruikt om te kijken wat ertoe heeft bijgedragen dat het is gebeurd, waardoor het toèn kon gebeuren, welke herstelacties er nodig zijn en hoe het in de toekomst te voorkomen is.

Wij hebben dit jaar een VIM week geïntroduceerd. Dit betekent dat we (zoals altijd, maar deze week met extra aandacht) alles melden. We hopen vooral dat iedereen de ruimte voelt om incidenten bespreekbaar te maken, zodat we de kwaliteit van zorg kunnen behouden en verbeteren. Vooraf aan deze week worden medewerkers op de hoogte gesteld via de mail. In de week zelf is er iedere ochtend aandacht voor in de briefing. Aankomend jaar zijn we van plan om naast de VIM week ook een PIM (positieve incidenten melden) week te gaan organiseren.

In 2022 zijn er 128 meldingen gedaan. Wij kunnen dit nog niet vergelijken met voorgaande jaren. De meldingen hadden betrekking op het proces, medisch handelen, communicatie, materiaal/apparatuur en de apotheek. In 2022 zijn de meeste meldingen over proces en de apotheek gedaan.

Er is geen sprake van een calamiteit geweest.

Gedurende het jaar worden, aan de hand van de gemelde incidenten, voortdurend afspraken aangepast of opnieuw onder de aandacht gebracht via de mail of de verschillende overleggen.

N.a.v. het VIM zijn er dit jaar de volgende acties ondernomen n.a.v. binnengekomen VIMS:

Assistente checkt iedere middag of de bloeddrukmeters terug zijn gebracht door patiënten aan wie ze zijn uitgeleend.

Werkafspraken voor de POH gemaakt bij het maken van een 1e recept.

Er heeft een overleg met de apotheek plaatsgevonden

Er is een duidelijk overzicht opgehangen met de kamerverdeling zodat half uursmetingen/ingrepen zonder problemen worden ingepland.

Meerdere VIMS zijn besproken op de werkoverleggen om iedereen weer even alert/bewust te maken van de werkafspraken

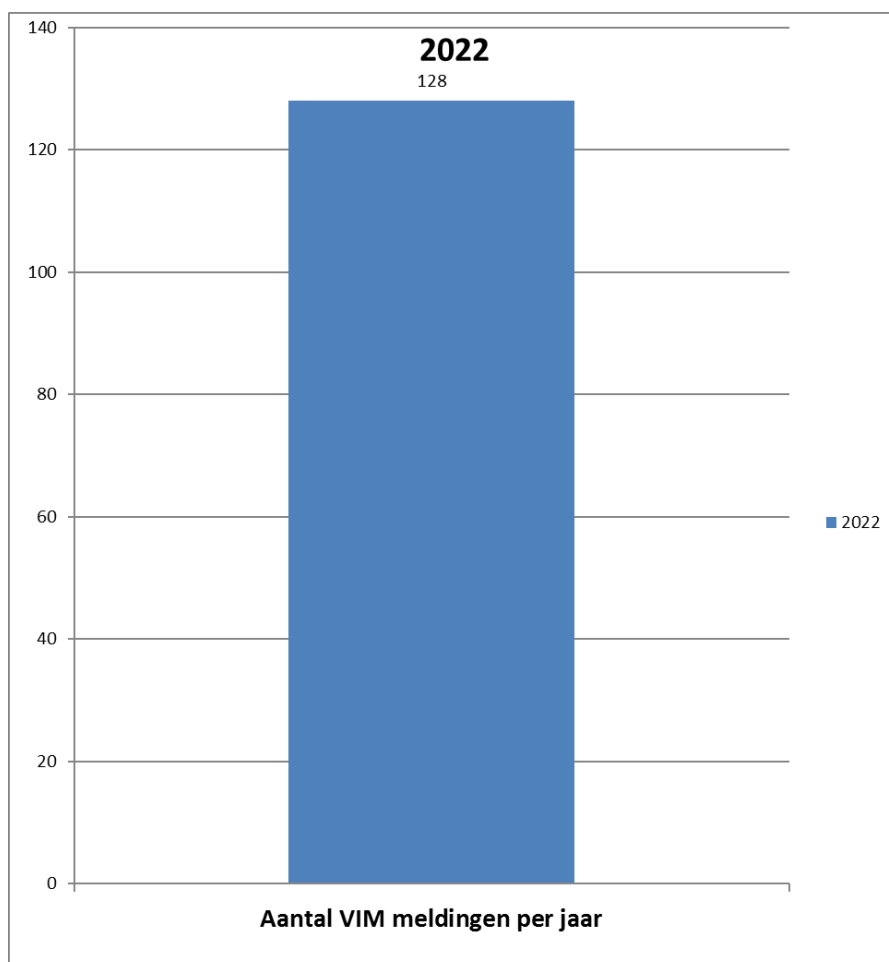


Er zijn in 2022 **128** VIM meldingen binnengekomen.

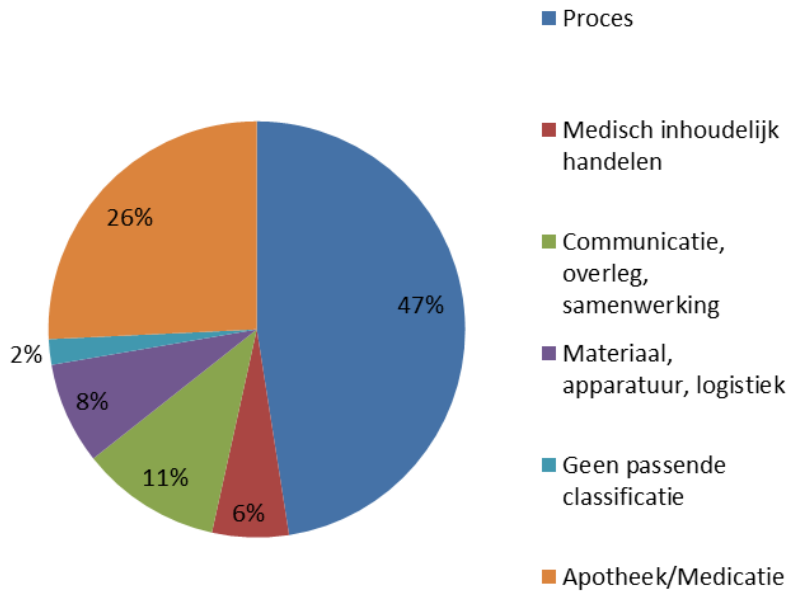
Code			Aantal VIM	
				61
1.0.0	Proces		3	
1.2.0		Registratie/administratie	10	
1.2.2		Zorg gegeven, niet gedocumenteerd	10	
1.2.3		Dossier niet bijgewerkt/niet compleet	4	
1.2.5		Fouten bij afspraken maken, noteren, wijzigen, etc.	17	
1.2.6		Lab niet op tijd doorgebeld of beoordeeld	2	
1.2.7		Taak niet uitgevoerd	5	
1.5.2		Aanvullend onderzoek	4	
1.6.1		Behandeling-Medicatie	4	
1.7.0		Verwijzing	2	
2.0.0	Medisch inhoudelijk handelen			8
2.1.0		Onjuiste uitvoering klinische taak	4	
2.2.0		Onjuiste diagnose gesteld	1	
2.3.0		Onjuiste behandeling ingesteld	3	
3.0.0	Communicatie, overleg, samenwerking			14
3.1.2		Communicatie HA-patiënt	1	
3.1.4		Communicatie HA-DA	4	
3.3.1		Communicatie DA-DA	2	
3.3.2		Communicatie DA-patiënt	2	
3.3.3		Communicatie DA-anderen	3	
3.5.2		Communicatie POH-patiënt	1	
3.5.3		Communicatie POH-anderen	1	
4.0.0	Materiaal, apparatuur, logistiek			10
4.1.0		Medische apparatuur/instrumenten	6	
4.2.0		Telefonie/internet	2	
4.3.0		Faciliteiten	2	
5.0.0	Patiënt-gerelateerd		0	0
6.0.0	Betaling			0
7.0.0	Geen passende classificatie		2	2



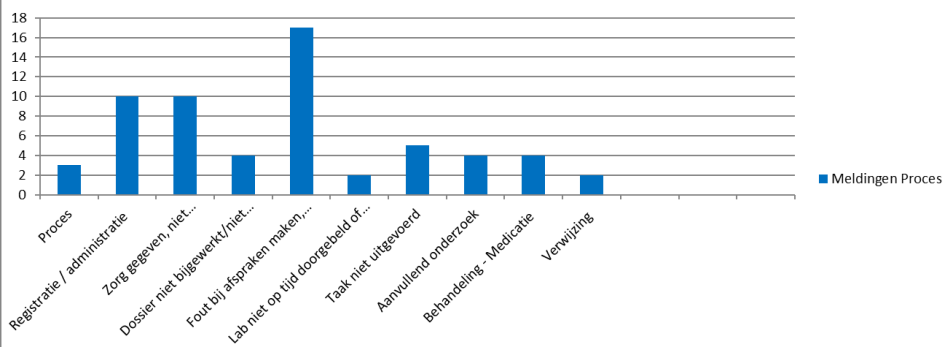
8.0.0	Geen hulpverlener aanwezig			0
9.0.0	Apotheek / medicatie			33
9.1.0		Fout bij uitschrijven (herhaal)recept/ autoriseren	6	
9.1.1		Verkeerde dosis	1	
9.1.3		Aantallen	1	
9.2.0		Fout bij uitgifte/ levering apotheek	14	
9.2.1		Medicatie niet bezorgd	1	
9.3.0		Medicatie te laat aanwezig	1	
9.3.1		Niet/ te laat geautoriseerd	1	
9.5.0		Overige	8	
		Totaal	128	



VIM meldingen 2022



Meldingen Proces 2022



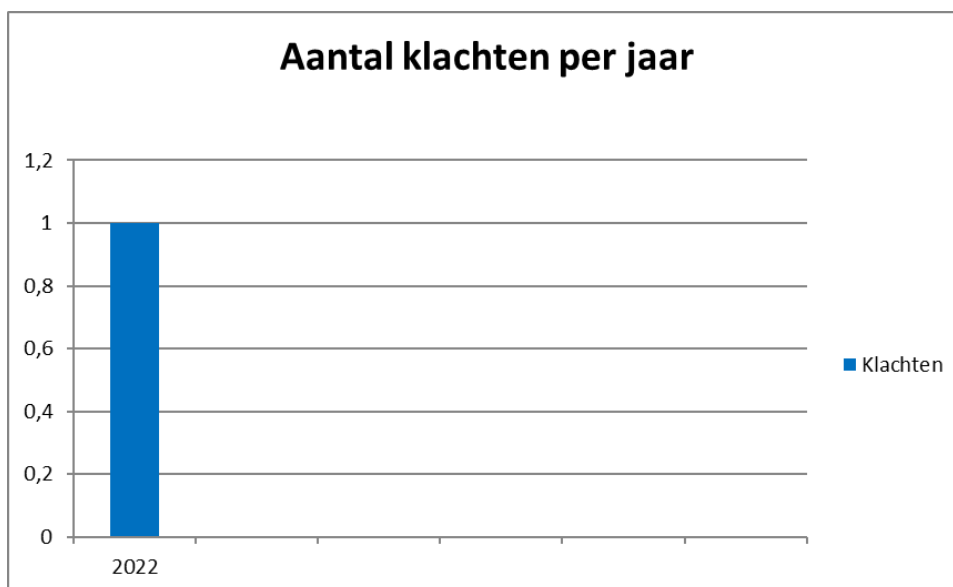
Opvallend is dat de meeste VIMS binnen zijn gekomen onder de categorie Proces, waarvan 17 VIMS over fouten bij het maken/wijzigen van afspraken. We hebben dit besproken op het assistente overleg om iedereen er weer op te attenderen goed op te letten bij het maken van afspraken.

Opvallend is dat er afgelopen jaar veel VIMS binnen zijn gekomen met betrekking tot de apotheek. We hebben 14 VIMS ontvangen waar het fout ging bij uitgifte/levering door de apotheek. Vervolgens zijn wij met de apotheker in gesprek gegaan hoe we dit proces kunnen verbeteren. Er kwamen veel recepten niet goed aan bij de apotheek. Er is afgesproken dat wij dit zouden gaan turven en terugkoppelen aan de apotheker. Dit hebben wij gedaan en lopen hier inmiddels een stuk minder vaak tegenaan. Daarnaast was er veel irritatie rondom niet leverbare recepten, en de apotheek kwam vervolgens niet met een alternatief. De apotheker heeft dit intern besproken dat de assistentes zelf met een alternatief moeten komen. Ook deze afspraak loopt nu veel beter.

Klachtenregeling

Naast het melden en registreren van incidenten is ook het juist afhandelen van klachten een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid.

In 2022 is er 1 klacht binnengekomen. De klacht ging over een verkeerde bejegening. Kate Murphy heeft namens de klachtencommissie contact opgenomen met desbetreffende patiënt en we hebben de klacht intern besproken/teruggekoppeld.



De praktijk is aangesloten bij de **Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)**. Hebben patiënten een klacht over hun huisarts en zijn zij er samen niet uitgekomen dan kunnen patiënten gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van de SKGE. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen en een gesprek op gang brengen. Lost een gesprek het probleem niet op, dan kan de patiënt een rechtszaak aanspannen of de klacht laten afwikkelen door een onafhankelijke geschilleninstantie. Die doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen.



Toekomstplan 2023

1. Opzetten spreekuur SOH

Januari 2023 willen we starten met het SOH-spreekuur. Dit zal worden uitgevoerd door onze praktijkverpleegkundige, zij zal januari starten met de opleiding SOH via KOEL, en onze assistente die in het bezit is van een SOH-opleiding en al spreekuur heeft gedraaid op een vorige werkplek. Zij zullen specifieke klachten op het spreekuur behandelen waardoor we de agendadruk bij de huisartsen kunnen beheersen.

2. Formuleren wensen en invulling GZC (deels O en I)

Praktijkbreed gaan we onze wensen formuleren voor de invulling en opzet van het nieuwe gezondheidscentrum. Tevens komen we regelmatig met de apotheek en fysiotherapeuten bij elkaar om onze visie op multidisciplinaire samenwerking op te stellen en te vertalen naar de vorm en opzet van het centrum.

3. ICT benutten/digivaardigheid vergroten met behulp van Toekomstbestendige huisartsenzorg (O&I)

We zijn in 2022 gestart met digitalisering van ons patiëntenportaal. Met behulp van TBHZ willen we ons in 2023 concentreren op de digivaardigheid van medewerkers en patiënten.

4. M365 implementeren in de praktijk met behulp van Fancit

We willen gebruik gaan maken van M365 voor onze opslag van documenten, taakbeheerfunctie, en kwaliteitwaarborgen. We maken een start met een selecte groep en hopen dit in 2023 uit te rollen naar het hele team.

5. LEAN/management en werkplezier

We willen naast het Kanban systeem wat bijna klaar is ons richten op overige verspillingen in ons zorgsysteem. Met behulp van de Praktijkscan via TBHZ hebben we deze verspillingen in kaart gebracht. We gaan gefaseerd deze verspillingen verhelpen.

6. Huisvesting Wethouder Rebellaan 128

Tot de oplevering van het nieuwe gezondheidscentrum zijn we beperkt in onze huisvesting. Gezien we een groeipraktijk zijn zal dit uitdagingen met zich meebrengen. We gaan een plan schrijven en onderzoeken doen en zo nodig maatregelen treffen.



7. Opzetten ouderenzorg en ACP-gesprekken

Door de goede medische zorg worden mensen steeds ouder. Dat is positief maar soms valt de kwaliteit van leven tegen. Er is veel eenzaamheid bij oudere mensen en ze krijgen te maken met de vele beperkingen van het lichaam. In onze praktijk proberen we onze patiënten goed in beeld te hebben en te kijken wat ieder nodig heeft om zo goed mogelijk te leven met minder risico's. We hebben 2 praktijk ondersteuners die zich bezighouden met ouderenzorg. Samen met de huisarts wordt bekeken wat ieder nodig heeft. We proberen zoveel mogelijk de zelfredzaamheid van mensen te stimuleren. Het is van belang om op tijd met patiënten in gesprek te gaan over wat ze nog willen in hun leven en wat niet met betrekking tot het beleid over (al den niet) reanimeren en opname in ziekenhuis en of opname op een intensieve zorg afdeling in het ziekenhuis. We doen levenseinde gesprekken bij kwetsbare mensen om dat op tijd goed in beeld te hebben (Advanced Care Planningsgesprek). Dat wordt in onze dossiers gecodeerd en duidelijk vermeld. In samenwerking met thuiszorg proberen we te zorgen dat oudere kwetsbare patiënten zichzelf zoveel mogelijk kunnen redden en dat de kwaliteit van leven verbeterd wordt.

8. 1,5 lijns zorg dermatologie

Een van de huisartsen is vanuit Barneveld aanspreekpunt voor nieuwe richtlijnen tussen de dermatologen en huisartsen in (pre) maligne huidandoeningen. Zij neemt deel aan intervisies en scholingen en verspreid de kennis en richtlijnen binnen alle huisartsen in Barneveld.

9. Werkafspraken met apotheek over ontslagmedicatie

In samenspraak met de apotheek wordt gekeken hoe we ervoor kunnen zorgen dat de medicatielijsten van patiënten na een ziekenhuisbezoek geactualiseerd kunnen worden. Doel is dat de wijzigingen door specialisten in de medicatie, op een gestructureerde wijze bij de apotheek en praktijken worden verwerkt, zodat iedereen een actueel medicatieoverzicht heeft.

10. Samenwerking CJG/POH-jeugd

Er vinden gesprekken plaats met het CJG en de POH Jeugd om de samenwerking te optimaliseren, nu en in het nieuwe GZC.

11. Samenwerking verloskundigen

In 2020/2021 zijn er een aantal overleggen geweest met de verloskundigen en de apotheek, om de samenwerking tussen huisarts, apotheker en verloskundigen te verbeteren en zo de zorg voor zwangere vrouwen te optimaliseren. Er zijn een aantal werkafspraken gemaakt, die in 2023 geëvalueerd zullen worden. Daarnaast zijn de huisartsen en verloskundigen aan het kijken hoe en of de verloskundige laagdrempelig ingezet kan worden voor vaginale echo's. Dit plan wordt in 2023 verder uitgewerkt.

