

Jaarverslag 2023



Huisartsen Bloemendal

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Voorwoord	3
Wie zijn wij.....	4
Terugblik	4
Groeï en Ontwikkeling in 2023	4
Project Meer Tijd Voor de Patiënt	4
Opleidingspraktijk	5
Project: Toekomstbestendige Huisartsenzorg – Digitalisering.....	5
Digivaardigheid	5
SOH-Spreekuur	6
LEAN.....	6
Nieuwe Gezondheidscentrum	7
O&I	7
Missie Visie	7
MISSIE	7
VISIE	7
Kwaliteitsbeleid.....	8
Praktijkcijfers 2023/2022.....	8
Accreditering.....	9
Samenvatting VIM 2023	9
Doelstellingen voor 2024	11

Voorwoord

Dit is het tweede jaarverslag van Huisartsenpraktijk Bloemendal. Als Huisartsenpraktijk streven we continu naar hoogwaardige zorg en een persoonlijke benadering voor al onze patiënten.

Het afgelopen jaar heeft ons team zich opnieuw ingezet om kwalitatieve en toegankelijke gezondheidszorg te bieden, ondanks de uitdagingen waarmee de gezondheidszorg mee wordt geconfronteerd. We zijn trots op de veerkracht en toewijding van ons team.

Dit jaarverslag biedt een overzicht van onze prestaties, uitdagingen en successen gedurende het afgelopen jaar. We kijken ernaar uit om onze voortdurende inspanningen voort te zetten en onze diensten verder te verbeteren. 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 Barenveld. 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 2023 zijn we gestart met 4959 patiënten eind 2023 zijn we gegroeid tot 5508 patiënten. Het team bestaat uit 5 huisartsen, 2 praktijkverpleegkundige, 1 praktijkverpleegkundige GGZ, 6 assistentes, 2 praktijkmanagers. We zijn een leerinstelling. Maatschap Bloemendal bestaat uit drie huisartsen.

Terugblik

Groei en Ontwikkeling in 2023

Het jaar 2023 was een jaar van aanzienlijke groei voor onze huisartsenpraktijk. We hebben in 2023 550 nieuwe patiënten mogen inschrijven.

Naast de groei in ons reguliere patiëntenbestand, hebben we dit jaar ook aan een groep vluchtelingen zorg verleend. Deze groep is verdeeld over alle huisartsen in Barneveld. Iedereen heeft recht op goede gezondheidszorg, ongeacht hun achtergrond of situatie. Deze groep vergt meer tijd door taalbarrière en complexe problematiek.

Vooruitblik naar het Nieuwe Gezondheidscentrum

Met veel enthousiasme kijken we uit naar de komst van ons nieuwe gezondheidscentrum. De afgelopen periode hebben we intensieve gesprekken gevoerd met de gemeente en andere betrokken partijen om de plannen te concretiseren. Het nieuwe gezondheidscentrum krijgt steeds meer vorm.

Totdat het nieuwe gezondheidscentrum gereed is, is het voor ons een uitdaging om met de gewenste patiënten groei te werken vanuit ons tijdelijke onderkomen. Het vraagt om creatieve oplossingen van het hele team, denk hierbij aan flexibel roosteren en hybride werken.

Project Meer Tijd Voor de Patiënt

In het jaar 2023 heeft onze huisartsenpraktijk een belangrijke stap gezet richting verbetering van de zorgkwaliteit en -efficiëntie door deel te nemen aan het project "Meer Tijd Voor de Patiënt". Als een van de eerste praktijken in het land zijn wij per 1 april 2023 ingeloot voor het project "Meer Tijd Voor de Patiënt".

Het project heeft als doel de werkdruk te verminderen en de kwaliteit van de zorgverlening te verhogen door middel van gerichte interventies.

Gekozen Interventies

Bij de start van het project hebben we zorgvuldig interventies gekozen uit de kernelementen van het programma.

Voor het kernelement "Anders werken in de praktijk" hebben we twee belangrijke interventies geïmplementeerd:

Taakherschikking CVRM-spreekuur door assistente: Deze interventie houdt in dat het cardiovasculair risicomanagement (CVRM) gesprekken nu deels door onze goed opgeleide assistentes worden uitgevoerd. Door deze taakherschikking zal de werkdruk bij onze POH S en huisartsen verminderen waardoor zij in de agenda meer tijd creëren voor de 'juiste' patiënt. De assistentes hebben aanvullende trainingen gevolgd om deze taken effectief en veilig uit te voeren, waardoor de zorg voor onze patiënten onverminderd van hoge kwaliteit blijft.

Engelse triage cursus: Om de triage-vaardigheden van ons personeel verder te verbeteren, hebben we een Engelse triage cursus geïntroduceerd. Een vrij intensief traject van 20 lesuren verspreid over 10 weken. Deze cursus heeft bijgedragen aan een uniform en gestructureerd triageproces, waardoor we patiënten sneller en adequater kunnen helpen. De cursus heeft ook geleid tot een betere

communicatie binnen het team en met onze patiënten. De assistentes en POH ervaren hierdoor meer werkplezier.

Voor het kernelement "Het voeren van het goede gesprek" hebben we gekozen voor de interventie "*Positieve Gezondheid*":

Deze interventie heeft als doel om niet alleen naar de ziekte van de patiënt te kijken, maar naar het algehele welzijn en de bredere context van de patiënt. Twee praktijkondersteuners, twee huisartsen en twee praktijkmanagers hebben de scholing van Frederick Bannink gevolgd, wat hen de nodige vaardigheden en inzichten heeft gegeven om deze benadering effectief toe te passen.

Hoewel de Positieve Gezondheid benadering veelbelovend is, hebben we gemerkt dat het toepassen ervan in de dagelijkse praktijk best uitdagend kan zijn. Om deze benadering binnen ons team te integreren, zijn we begonnen met het toepassen van positieve elementen tijdens onze werkoverleggen en vergaderingen. Een voorbeeld hiervan is het "positief roddelen" over elkaar, waarbij teamleden positieve eigenschappen en prestaties van hun collega's benadrukken. Dit bevordert een positieve sfeer en helpt bij het versterken van de teamdynamiek.

Opleidingspraktijk

In het afgelopen jaar hebben we een BBL-leerling Doktersassistente in dienst genomen in onze huisartsenpraktijk. Als leerpraktijk hechten wij veel waarde aan het opleiden van nieuwe professionals en het doorgeven van onze kennis en ervaring aan de volgende generatie doktersassistentes. Gezien het huidige tekort aan doktersassistentes op de arbeidsmarkt, vinden wij het van groot belang om bij te dragen aan opleidingsmogelijkheden. Een van de huisartsen heeft afgelopen jaar voor een korte periode een coassistente van de universiteit uit Leuven begeleid.

Project: Toekomstbestendige Huisartsenzorg – Digitalisering

In 2023 hebben we met succes het project "Toekomstbestendige Huisartsenzorg – Digitalisering" afgerond. Dit project was gericht op het optimaliseren van ons patiënten portaal, met als doel het verbeteren van de zorg voor onze patiënten en het verhogen van de efficiëntie binnen onze praktijk. We zijn zien een duidelijke toename in het aantal gebruikers van het portaal. Deze toename laat zien dat onze patiënten de waarde van digitale zorgoplossingen erkennen en omarmen. Naast de groei in het aantal gebruikers, zien we ook een indrukwekkende toename in het daadwerkelijke gebruik van het portaal. Het aantal afspraken dat online wordt gemaakt is gestegen, en de aanvragen voor herhaalrecepten via het portaal zijn toegenomen. Daarnaast is het gebruik van de berichtfunctie, waarmee patiënten eenvoudig vragen kunnen stellen aan hun huisarts toegenomen. De voordelen van deze digitalisering zijn zowel voor onze patiënten als voor onze praktijk aanzienlijk: *Verbeterde toegankelijkheid*: Patiënten kunnen nu op elk moment van de dag hun medische gegevens inzien, afspraken maken en herhaalrecepten aanvragen. Dit verhoogt niet alleen de patiënttevredenheid maar vermindert ook de druk op onze telefoon.

Efficiëntie en tijdsbesparing: Door het digitale portaal kunnen veel administratieve taken sneller en efficiënter worden afgehandeld. Dit geeft onze medewerkers meer tijd om zich te richten op directe patiëntenzorg.

Kwaliteit van zorg: De mogelijkheid voor patiënten om eenvoudig toegang te hebben tot hun medische gegevens draagt bij aan betere voorbereiding op consulten en een meer betrokken houding ten aanzien van hun eigen gezondheid.

Digivaardigheid

Verhogen van *Digivaardigheid* onder Medewerkers

In het afgelopen jaar hebben we bij onze huisartsenpraktijk belangrijke stappen gezet om de digitale vaardigheden van onze medewerkers te vergroten. Een medewerker heeft daarom een digicoach-cursus gevolgd. Samen met een collega is er een digivaardigheidsplan gemaakt. Bij de start is er bij iedere medewerker een digi-intake afgenomen.

De digi-intake, die bij alle medewerkers is afgenomen, bevatte een zelfscan. Deze zelfscan diende als hulpmiddel om inzicht te krijgen in de huidige digitale vaardigheden van de medewerkers en om te bepalen waar zij extra ondersteuning nodig hadden. Dit persoonlijke en gerichte aanpak bleek zeer effectief. Het stelde ons in staat om op maat gemaakte trainingen en hulp te bieden, precies waar het nodig was.

Werkplezier en Efficiëntie

Het resultaat van deze inspanningen was duidelijk merkbaar. Medewerkers voelden zich zelfverzekerder en durven te vragen wat leidde tot toename van werkplezier en efficiëntie. Het verbeteren van digitale vaardigheden stopt nooit. We blijven elkaar stimuleren ontwikkeling en van elkaar leren. Zo versturen we maandelijks een digitip. Het verhogen van de digivaardigheid onder onze medewerkers is een doorlopend proces dat al veel positieve resultaten heeft opgeleverd. 2024 richten we ons op het gebruik van M365. Middels M365 hopen we elkaar sneller en makkelijker te vinden, minder mail vervuiling en meer werkplezier te ervaren. Door gerichte ondersteuning, persoonlijke training en regelmatige tips blijven onze medewerkers zich ontwikkelen in hun digitale vaardigheden. Dit komt niet alleen hun eigen werkplezier en efficiëntie ten goede, maar draagt ook bij aan de algehele kwaliteit van de zorg die wij als praktijk kunnen bieden.

SOH-Spreekuur

Het SOH-spreekuur is van start gegaan. Sinds januari 2023 plannen we onze patiënten met specifieke klachten op dit nieuwe spreekuur van onze praktijkverpleegkundige en ervaren assistente. Onze praktijkverpleegkundige begon haar opleiding via KOEL in januari 2023 en heeft met succes de benodigde kennis en vaardigheden verworven om dit spreekuur te draaien. Samen met onze ervaren assistente, die al eerder een SOH-spreekuur heeft geleid, vormen zij een dynamisch duo dat de patiënten van onze praktijk voorziet van zorg. Het SOH-spreekuur is het resultaat van zorgvuldige planning onze assistentes. Een van de belangrijkste voordelen van het SOH-spreekuur is de verlichting van de werkdruk van onze huisartsen. Door specifieke klachten af te handelen tijdens dit spreekuur, hebben onze huisartsen meer tijd en ruimte gekregen om zich te richten op complexere medische problemen. De introductie van het SOH-spreekuur is niet zonder uitdagingen geweest. Door middel van continue evaluatie, feedback en bijsturing blijven we streven naar verbetering optimale inzet van het SOH-spreekuur.

LEAN

Dit jaar stond in het teken van het LEAN maken van de voorraad. Er is veel werk verzet met een fantastisch resultaat. De gehele medische voorraad is LEAN gemaakt door middel van het CABAN systeem, dit voorkomt misgrijpen en geldverspilling. Dit is doorgevoerd tot in de behandel en spreekkamers. Alle medewerkers hebben een rondleiding en uitleg gekregen over de nieuwe manier van werken. We merken dat dit rust geeft en het werkplezier toeneemt. Ook de voorraad van kantoorartikelen, boodschappen hebben dit systeem gekregen. In de zomer hebben we een LEAN ideeën bord opgehangen in de koffiekamer. Hierop plakken de medewerkers doormiddel van post-it verspillingen op. De conclusie van deze post-its: te veel communicatiekanalen voor patiënten. (Email, whatsapp, uwzorgonline, bellen) Deze hebben we weten terug te brengen naar telefoon, patiëntenportaal en balie.

De takenmodule binnen HIS was onoverzichtelijk waardoor er te veel tijd verloren ging. Nu wordt er aan iedere taak een urgentie gehangen. De procedure van de lidocaine en hibiset gebruiken is aangepast om verspilling te voorkomen. Begin december is het LEAN ideeën bord herhaald, dit heeft weer nieuwe inzichten en processen opgeleverd waar we in 2024 weer mee aan de slag kunnen.

Met opmerkingen [KB1]: mooi jaarverslag als ik het lees denk ik wow wat is er veel gedaan!! moet er nog iets bij over de teamdingen personeeluitjes? misschien niet hoor. Moeten er patientenaantallen bij per arts? Moeten de waarnemers vermeld worden? moeten we melden wat de groei tot het GZC wordt?

Met opmerkingen [KB2R1]: Ik heb wat in schuine lettertype veranderd omdat ik de structuur niet helemaal door had en dit meer duidelijkheid geeft?

Met opmerkingen [CB3R1]: @Katrien Wijnendaele | Huisartsenpraktijk Bloemendal Patientenaantallen staan vermeld in dat schema op pagina 10. Ga waarnemers nog verwerken en groei GZC ook

Met opmerkingen [CB4]: @Marian Vos | Huisartsenpraktijk Bloemendal @Naomi Wolters | Huisartsenpraktijk Bloemendal Willen jullie hier beschrijven wat er in 2023 gedaan is omtrent LEAN denk aan lean meld week en projecten ect

Nieuwe Gezondheidscentrum

De bouw van de wijk Bloemendal vordert gestaag. Ook de plannen voor het nieuwe gezondheidscentrum krijgen steeds meer vorm. In 2023 is in goed overleg met de gemeente besloten wat de precieze omvang van het perceel voor het nieuwe centrum wordt. In 2024 zullen we dit verder concretiseren en zal een start gemaakt worden met het ontwerp van het pand.

O&I

Zilveren Kruis heeft een budget voor Organisatie en Infrastructuur ter beschikking gesteld aan de Huisartsencoöperatie Eemland om te gebruiken voor allerlei multidisciplinaire projecten (het vroege GEZ/OWZ budget). Als projecten aan bepaalde voorwaarden voldoen, kan dit budget daarvoor ingezet worden. Diverse disciplines hebben hiervan in 2023 gebruik gemaakt. Zo zijn er onder andere projecten opgezet op het gebied van medicatieveiligheid, advanced care planning, valpreventie, oorzorg, een goede geboortestart en digitalisering in de zorg. Tevens is in 2023 het Barnevelds Eerstelijns Zorgnetwerk gestart. Dit netwerk van alle eerstelijns zorgmedewerkers is opgezet om de onderlinge samenwerking te optimaliseren, samen plannen te maken voor multidisciplinaire projecten met als doel de juiste zorg op de juiste plek. Stephanie van Gelder neemt vanuit onze praktijk zitting in het kernteam.

Met opmerkingen [CB5]: @Stephanie van Gelder | Huisartsenpraktijk Bloemendal Wil jij hier iets schrijven over O&I en Nieuwe Gezondheidscentrum en BELZ wat mbt 2023.

Missie Visie

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

Kwaliteitsbeleid

Wij borgen onze kwaliteit d.m.v. NHG-accreditatie. Hiervoor zijn onder andere de onderstaande acties nodig:

Scholing medewerkers: We werken met een gezamenlijk scholingsplan voor de assistentes. POH maken zelf een scholingsplan. Medewerkers zijn lid van de beroepsgroep en hebben een KABIZ-registratie

Overlegstructuur Om kwaliteit te borgen werken veel met een PCDA-cyclus die we bespreken tijdens de geplande overleg momenten.

Intern: Managementoverleg, assistenteoverleg, POH S overleg, POH GGZ overleg, LEAN-overleg, VIM Overleg, Maatschap vergaderingen.

Extern; FTO, BELZ, O&I, Gezondheidscentrum Bloemendal, Apotheek

VIM commissie VIM commissie verwerkt de binnenkomende meldingen. Bespreken waar nodig de meldingen tijdens een van de bovengenoemde overlegmomenten.

LEAN-commissie Draagt zorg voor verbetering en vernieuwing en efficiëntie.

Protocollen overleg: Protocollen staan centraal in M365 en worden binnen de afgesproken termijn herzien en besproken tijdens het werkoverleg

Taakbeschrijvingen Alle taken staan beschreven zodat iedereen weet wie waar verantwoordelijk voor is.

Functioneringsgesprekken In maart houden we de jaargesprekken. We bereiden ze voor middels een thema

Jaarplan In dit verslag aanwezig

Praktijkcijfers 2023/2022

	K.F.J. van Wijnendaele		K. Murphy		S. v Gelder		Totaal	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Aantal patiënten incl GB	1957	2023	1015	1412	1987	2161	4959	5596
consult >20 min	1404	1392	597	1481	1033	1437	3034	4310
consult <5min	876	785	266	554	931	1057	2073	2396
consult 5-20min	7420	6457	2140	5299	7214	7927	16774	19683
visite < 20min	69	67	25	31	100	100	194	198
visite >20min	198	171	53	125	135	115	386	411
chirurgie	60	46	22	77	59	69	141	192
IUD	27	19	10	23	20	15	57	57
intensieve zorg dag	70	84	34	71	149	101	253	256
24 uur RR meting/thuis	59	61	17	58	59	92	135	211
ECG	76	68	13	35	62	53	151	156
spirometrie	11	13	9	18	17	28	37	59
teledermatologie	4	4	5	10	10	15	19	29
poH ggz consult >20min	200	185	90	270	232	231	522	689
poH ggz consult 5-20min	153	87	60	159	151	130	364	376
consult passant >20min	2	4	17	40	1	1	20	45
consult passant 5-20min	3	9	30	52	9	5	42	66
consult gem >20min	4	3	2	10	3	4	9	17
consult gem.b. 5-20min	40	19	18	46	37	53	95	118
dipslide	479	475	169	359	404	496	1052	1330
doppler	4	5	3	2	2	6	9	13
ecosulten							679	1008
Web afspraken							229	509
Aantal Telefoon	X	X	X	X	X	X	25000	29090

Accreditering

Huisartsenpraktijk Bloemendal is in 2022 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 2023

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 toen kon gebeuren, welke herstelacties er nodig zijn en hoe het in de toekomst te voorkomen is.

Afgelopen jaar hebben we een VIM en een PIM (positief incidenten melden) week georganiseerd. Dit betekent dat we (zoals altijd, maar deze week met extra aandacht) alles laagdrempelig 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.

In 2023 zijn er **294** meldingen gedaan. Dit is aanzienlijk hoger dan in 2022.

De meldingen hadden betrekking op het proces, medisch handelen, communicatie, materiaal/apparatuur en de apotheek. In 2023 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 overleg is dat ook dit jaar het geval. Er zijn meerdere werkafspraken gemaakt, meerdere protocollen aangepast en er hebben verschillende gesprekken met de apotheek plaatsgevonden. Door de VIM meldingen blijven wij alert als praktijk en verbeteren de zorg waar nodig.

VIM meldingen per categorie en jaartal

Met opmerkingen [CB6]: @Rianne Mastenbroek - Aalten | Huisartsenpraktijk Bloemendal @Sanne Kruitbosch - van Steenberg | Huisartsenpraktijk Bloemendal Willen jullie deze invullen

1.00	Proces	186
2.00	Medisch inhoudelijk handelen	3
3.00	Communicatie, overleg, samenwerking	25
4.00	Materiaal, apparatuur, logistiek	19
5.00	Patiënt-gerelateerd	0
6.00	Betaling	0
7.00	Geen passende classificatie	0
8.00	Geen hulpverlener aanwezig	0
9.00	Apotheek/medicatie	61

Klachtenregeling

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

In 2023 hebben wij geen klachten ontvangen.

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.

Doelstellingen voor 2024

De doelstellingen uit het beleidsplan 2023-2026 zijn als volgt geformuleerd:

Doelstelling	Wanneer/ resultaat	Verantwoordelijke
1. Anticiperen op groei, agendabeheer, spreekuurplanning, ruimtes, werkplezier	Gedurende de komende jaren. Voldoende ruimte en werkplezier.	Maatschap/management
2. LEAN	Optimaliseren werkprocessen volgens LEAN, continue proces	Stephanie, Marian, Naomi
3. Vormgeven wensen en visie op het nieuwe GZC	2024-2025, lopend proces	Maatschap
4. ICT, werken met M365, overstappen HIS	2024 werken alle medewerkers met M365 2026 overstappen HIS, dan loopt ons huidige contract af.	Coriene en Denise Management
5. Telefonie/ advitronics verbeteren	Optimaliseren telefonische bereikbaarheid, continue proces	Management
MTVP (meer tijd voor de patient) interventies		
6. Anders triëren d.m.v. Engelse triage voor DA en POH.	1e half jaar van 2024 Goede communicatie met anderstalige patiënten.	Assistentes / POH
7. Taakerschikking/ flexibel roosteren, POH, assistentes	Lopend proces voor de komende jaren. Waar continu in verbeterd en verder ontwikkeld wordt op gebied van CVRM, ouderenzorg.	POH, assistentes, management
8. NIS aansluiting	In 2024 een goed werkend systeem voor de ketenzorg	Sanne/management
9. Positieve gezondheid - Voeren van het goede gesprek - Oplossingsgericht leidinggeven	Gedurende de komende jaren hier aandacht voor houden en verder ontwikkelen, zodat er een cultuur ontstaat waaruit zowel de patient als de medewerkers vanuit het positieve benaderd worden.	Gehele team
10. Praktijkmanagers netwerk opzetten	In 2024 staat het overleg/netwerk met praktijkmanagers vanuit Barneveld en omliggende plaatsen om te delen en te leren van elkaar.	Management
O&I projecten		
1,5 lijns zorg	Lopende projecten in samenwerking met betreffende instanties.	Stephanie
Medicatie veiligheid	"	Kate/ apotheek
Samenwerking verloskundige	"	Kate/ verloskundigen
Ouderenzorg binnen Barneveld	"	Stephanie

Voor verdere uitwerking en voortgang van de plannen verwijzen we naar het planbord binnen M365 van Huisartsenpraktijk Bloemendal of zijn verwerkt in de notulen van maatschap vergaderingen. Wij werken met alle plannen volgens de PDCA-cyclus. Veelal van bovenstaande projecten lopen een aantal jaren door en een aantal zullen we in 2024 kunnen afronden.