

Kwaliteitsjaarverslag 2022

<i>Verslagjaar:</i>	2022
<i>Praktijksnaam:</i>	Huisartsenpraktijk van Kerkhoven en van de Ven
<i>Bezoekadres:</i>	Kijkakkers 28, 6026 ER Maarheeze
<i>Website:</i>	https://vankerkhoven-vandeven.uwartsonline.nl/

Terugblik op het jaar: Verbeterplannen en acties

De praktijk is dit jaar gestart met de pilot Pluspraktijken met als doel te innoveren naar de huisarts van de toekomst. Met andere praktijken uit midden-Limburg zijn we aan de slag gegaan met de volgende vier pijlers: patiënt een stem, doelmatige zorg, wijkgericht werken en basis op orde. Het betreft een pilot gedurende 2 jaar, uitkomsten volgen.

Om de patiënten altijd te kunnen voorzien van een stikstofbehandeling, is er dit jaar wekelijks een stikstoflevering in plaats van levering om de week. Het kwam wel eens voor dat er afspraken ingepland waren voor stikstof, maar dat het vat leeg was.

Gezien de toegenomen kosten van het gas is er gekeken naar hoe de stookkosten in de praktijk kunnen worden reduceerd. De thermostaat staat in het hele gebouw lager ingesteld en voor de behandelkamer en ECG-kamer zijn er aan/afwezigheidsbordjes besteld voor op de deur. Zo kunnen op die kamers wanneer de verwarming aanstaat de deuren dicht gelaten worden en weet toch iedereen of de kamer bezet is.

Voorschrijven van nieuwe recepten doen wij voortaan via EVS (elektronisch voorschrijfsysteem). Dit systeem is op te roepen via ons HIS en zorgt ervoor dat er geen fouten gemaakt kunnen worden in de doseringen en wordt er volgens de nieuwste richtlijnen voorgeschreven.

Om patiënten beter te informeren over het laatste nieuws zijn wij gestart met social media: facebook en instagram. Wekelijks wordt er een update opgezet.

Metingen en rapportages in het kader van het kwaliteitsbeleid

Berekening en bezetting medewerkers:

Jaarlijks wordt gekeken wat de landelijke cijfers zijn ten op zichte van een normpraktijk en wordt er een berekening van de werkbelasting gemaakt t.o.v contactfrequentie, soort contacten, kerncijfers en aantal fte personeel per normpraktijk. Huidige normpraktijk betreft 2095 patiënten.

Doel is te bepalen of de bezetting voldoende is en of er een verandering in taken of werkwijze nodig is.

Volgens LHV 2022:

Bezetting assistenten	1,23fte per normpraktijk
Bezetting poh-s	0.41fte per normpraktijk
Aantal consulten	8966fte per normpraktijk

Praktijk bevat op 31-12-2022 3992patiënten = 1,9 x normpraktijk

Bezetting assistenten 2,6 fte (0,4;0,2; 0,6; 0,6)

Bezetting poh-s 0,8 fte

Bezetting poh-ggz 0,5 fte

Bezetting praktijkmanager 0,2 fte

Bezetting huisartsen 2,0 fte + 0,8 fte AIOS
Aantal consulten 15572

Conclusie: Qua bezetting van de doktersassistentes is er in de praktijk iets ruimer ingezet ten opzichte van de normpraktijk. Bezetting POH en aantal consulten komt wel weer overeen met berekening van de werkbelasting per normpraktijk.

In 2022 heeft de praktijk een enquête naar de patiënten gestuurd mbt het patiëntenportaal. 733 patiënten hebben deze enquête ingevuld.

Van de 733 patiënten geeft 43,4% aan wel eens gebruik te maken van inzage in het dossier. 81,5 % ervaart dit als makkelijk.

Van de ondervraagde geeft het merendeel aan het prettig te vinden zelf herhaalrecepten aan te kunnen vragen en afspraken in te kunnen plannen. De mogelijkheid tot beeldbellen wordt het vaakst aangegeven als onprettig.

31 % geeft aan minder telefonisch contact te hebben met de praktijk sinds er gebruik gemaakt wordt van het portaal.

Afgelopen jaar hadden wij in de praktijk 12 VIM-meldingen en 4 klachten, allen werden in het werkoverleg besproken en zo nodig werd er een verbeterplan van gemaakt.

Er werd een thema-audit over informatiebeveiliging uitgevoerd, deze is succesvol afgerond.

De doktersassistentes volgden 4 nascholingen georganiseerd door de Hagro. Binnen de praktijk verzorgden de huisartsen ook nog ieder kwartaal een klinische les. De assistentes mogen in het werkoverleg zelf het onderwerp aangeven.

De huisartsen leggen verantwoording af tijdens de vijfjaarlijkse herregistratie via de HVRC (Huisarts, Verpleeghuisarts en arts voor verstandelijk gehandicapten Registratie Commissie).

Vooruitblik

We hebben verschillende kwaliteitsdoelstellingen gesteld welke we in verschillende termijnen kunnen indelen:

Kwaliteitsdoelstellingen op korte termijn (<1 jaar):

- Overstap naar het nieuw HIS: HIX
- Nieuw patiëntenportaal
- Actief blijven met de lean-werkprocessen binnen de praktijk

Kwaliteitsdoelstellingen op middellange termijn (1-5 jaar):

- Volgend jaar start de pilot 'meer tijd voor de patiënt'

Kwaliteitsdoelstellingen op lange termijn (>5 jaar):

- Ons huidige praktijkpand voldoet niet meer aan de normen die wij stellen. Op een aantal gebieden is verbetering noodzakelijk om op lange termijn de zorg te blijven leveren waar wij voor staan. Ten eerste is de beschikbare ruimte onvoldoende om op elke moment de zorg te leveren; het aantal beschikbare spreekkamers en geschikte werkplekken is te klein. Ten tweede is het huidige pand 40 jaar oud en voldoet het niet meer aan de eisen van duurzaamheid. Ten derde zien wij voor de toekomst samenwerking met zorgverleners in de eerste lijn en sociaal domein als zeer belangrijk, 1 locatie zou helpend zijn.
- Huidige zorgprogramma's (CVRM, DM en COPD) zijn op zich zelf staande programma's.

Inhoudelijk hebben deze zorgprogramma's echter een zeer grote overlap. De basis van de chronische zorg is leefstijl(verbetering). Door integratie van de zorgprogramma's verwachten wij de zorg op verschillende gebieden efficiënter te kunnen verlenen. Inzet van personeel (DA en POH) kan efficiënter worden gerealiseerd, er vinden minder dubbele behandelingen plaats en patiënten worden gestimuleerd om meer aan zelf management te doen. Deze denkrichting wordt door Pozob ondersteund.

- Door toepassing van positieve gezondheid in de consultvoering kunnen mensen veel meer in contact gebracht worden met hun kracht in plaats van ze aan te spreken op hun zwakte. In 2024 volgen alle medewerkers een scholing positieve gezondheid, in 2025 is positieve gezondheid een vast onderdeel van onze dienstverlening.

Verbeterplannen voor praktijkorganisatie en medisch handelen:

- Aanschaf nieuwe werkplek ECG-kamer, nu niet ergonomisch en te weinig werkruimte.
- Een assistente gaat nascholing cervixscreening volgen.
- Scholing voor alle medewerkers over HIX.
- Gebruik van 1 centrale printer bij de assistentes.

Slot

Binnen de praktijk is steeds meer merkbaar dat er een tekort is in ruimte (kamers) en dat de belasting aan de telefoon groter wordt. Er is daarom een nadrukkelijke wens om te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om efficiënter te kunnen werken met betrekking tot fysieke ruimte (werkplekken) en de bezetting aan de telefoon door onder andere het (nieuwe) patiëntenportaal meer in te zetten in de praktijk.

Kenmerken van de praktijk

Praktijkvorm

Huisartsen S. van Kerkhoven en M. van de Ven vormen samen een maatschap en zijn onder nummer 521800420000 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. S. van Kerkhoven heeft 4/7 maatschapsdeel en M. van de Ven heeft 3/7 maatschapsdeel. Dit is gebaseerd op het aantal dagen dat zij werken in de praktijk.

Patiëntenpopulatie

De patiëntenpopulatie groeit langzaam en is licht vergrijsd. De turn-over van patiënten is laag. Verzorgingsgebied van de praktijk betreft vooral Maarheeze. In de omliggende dorpen/kernen zijn ook patiënten van de praktijk woonachtig.

Praktijkmedewerkers

In de praktijk werken 3 huisartsen S. van Kerkhoven, M. van de Ven en G. de Hingh. S. van Kerkhoven en M. van de Ven zijn opleider bij het huisartsenopleidingsinstituut van Maastricht. Dat houdt in dat er meestal een huisarts in opleiding in de praktijk is. G. de Hingh werkt 3 dagen in de praktijk. M. van de Ven is kaderarts uro- gynaecologie.

Vanuit de POZOB werken 2 POH somatiek en 1 POH GGZ en 1 POH GGZ-jeugd in de praktijk. Er werken 5 (parttime) doktersassistentes, zij begeleiden samen een stagiaire van de opleiding doktersassistente vanuit het Summa Collega.

In de praktijk is 1 praktijkmanager werkzaam.
Er is 2 dagdelen in de week een interieurverzorgster.

Jaarlijks vinden er functioneringsgesprekken plaatst met alle medewerkers

Gebouw en inrichting

De praktijk bevindt zich in Maarheeze, voor de praktijk is een grote parkeerplaats voor auto's, tevens is er een ruime fietsenstalling.

De praktijk is voorzien van brede deuren, alle spreekkamers zijn goed toegankelijk voor rolstoelen en scootmobiles. In de centrale hal van het Medisch Centrum bevindt zich een toilet voor minder validen.

Lean

Sinds 2013 vormt de Lean filosofie de basis voor de praktijkvoering en voor veranderingen in de praktijk. De Lean filosofie zorgt ervoor dat verbetering ten goede komen aan onze processen en de patiëntenzorg verbetert.

Missie en visie

Huisartsenpraktijk van Kerkhoven en van de Ven wil een patiëntgerichte en flexibele organisatie zijn, die streeft naar voortdurende kwaliteitsverbetering. De medewerkers stellen de patiënt centraal en hij/zij wordt als partner in besluitvorming betrokken.

Toegankelijkheid

Voor patiënten is er 1 telefoonnummer met één keuzemenu. Voor intercollegiaal overleg is een apart nummer beschikbaar. Dit nummer is 24 uur per dag doorgeschakeld naar één van de mobiele telefoons van de huisartsen.

Tussen 10.00 uur en 10.30 uur is er een werkoverleg en is de praktijk uitsluitend bereikbaar voor spoedgevallen. Ook tussen de middag is de praktijk uitsluitend bereikbaar voor spoedgevallen (12.00 uur-14.00 uur).

Door middel van een HAGRO-overeenkomst is de waarneming gedurende ziekte geregeld.

Via onze website <https://vankerkhoven-vandeven.uwartsonline.nl> zijn wij 24-7 bereikbaar voor het maken van afspraken, aanvragen van herhaalrecepten, e-consulten starten en dossierinzage.

Voor avond-, nacht en weekenden is de praktijk aangesloten bij huisartsenpost Meditta te Weert.

Gegevensbeheer, EPD en informatiebeveiliging

De praktijk is volledig geautomatiseerd en werkt met het CGM huisartseninformatiesysteem (HIS). Als KIS wordt gebruik gemaakt van VIP calculus, welke een koppeling heeft met het HIS. In de praktijk zijn 7 vaste werkplekken, 1 mobiele werkplek en 6 printers in gebruik. Op alle werkplekken is een internetaansluiting.

Dagelijks wordt een back-up van alle data gemaakt. Deze wordt niet in het gebouw bewaard. Ongeautoriseerde toegang tot (delen) van het systeem via het internet wordt verhinderd door een firewall. Binnen het gebouw wordt dat voorkomen door het gebruik van persoonlijke uzi-passen.

Veilig werken

In het kader van thema audit van NPA is door de praktijk een document samengesteld: informatiebeveiliging. Dit document is ook terug te vinden op onze website.

Door het gebruik van EVS is de kans op het maken van fouten tijdens het voorschrijven van medicatie teruggedrongen.

Op alle telefoontoestellen is er een noodknop ingesteld, in geval van nood kan hierop gedrukt worden en hiermee worden alle telefoontoestellen geactiveerd, vanaf iedere werkplek kan er dan meegeluisterd worden met diegene die op de noodknop gedrukt heeft.

Alle ontvangen VIM's en klachten worden in het werkoverleg en zo nodig met een medewerker persoonlijk besproken. Er wordt samen gekeken naar oplossingen.

Voor een goede sfeer binnen de praktijk streven wij naar een cultuur waarin goed gecommuniceerd wordt met elkaar en waarin we elkaar feedback kunnen geven.

Jaarlijks wordt er een teamuitje georganiseerd.

Overleg en samenwerking

Intern:

- Dagelijks/wekelijks overleg praktijkondersteuner – huisartsen
- Dagelijks overleg assistentes – huisartsen
- Dagelijks overleg AIOS – huisartsen
- Dagelijks overleg huisartsen- huisartsen
- Iedere 6 weken werkoverleg met hele team
- Ieder half jaar assistente overleg
- Zo nodig extra overlegmomenten

Extern:

- Iedere 6 weken polyfarmacie met apotheker
- Iedere 6 weken EKT met o.a thuiszorg, specialist ouderengeneeskunde, ztb-er, sociaal makelaar, geriatrisch fysiotherapeut, huisartsen, praktijkondersteuner somatiek
- Iedere 8 weken HAGRO vergadering
- Overige overlegmomenten met andere disciplines worden ad hoc ingepland