

Beleidsplan Huisartsenpraktijk De Keiler 2015-2018

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Historie
3. Missie, visie en beleidspunten
 - 3.1 Missie
 - 3.2 Visie
 - 3.3 Beleidspunten
4. Praktijkorganisatie
 - 4.1 Praktijkvorm
 - 4.2 Zorggebied
 - 4.3 Patiëntenpopulatie
 - 4.4 Praktijkmedewerkers
 - 4.5 Praktijkruimte
 - 4.6 Openingsdagen
 - 4.7 Beheer dossiers en documenten
 - 4.7.1 Elektronisch dossier
 - 4.7.2 Privacy en veiligheid
 - 4.7.3 Protocolbeheer
5. Zorgaanbod
 - 5.1 Basisaanbod
 - 5.2 Aanvullend zorgaanbod
 - 5.3 De vorm van het zorgaanbod
6. Kwaliteitsbeleid
 - 6.1 Nascholing praktijkmedewerkers
 - 6.2 NHG-praktijkaccreditering (NPA)
 - 6.3 Veiligheid
 - 6.4 VIM meldingen
7. Communicatie met patiënten, medewerkers en zorgverleners
 - 7.1 Communicatie met patiënten
 - 7.2 Communicatie met praktijkmedewerkers
 - 7.3 Overlegstructuur intern
 - 7.3.1 Teamvergadering
 - 7.3.2 Maatschapoverleg
 - 7.4 Overlegstructuur extern
 - 7.4.1 Farmacotherapeutisch overleg
 - 7.4.2 Huisartsengroep (Hagro)
 - 7.4.3 Huisartsencoöperatie Medicamus
 - 7.4.4 Overleg met andere zorgverleners
 - 7.4.5 Vereniging van Gebruikers
8. Patiëntenrechten
 - 8.1 Rechten en plichten volgens de WGBO
 - 8.2 Klachtenprocedure
9. Beleidsdoelstellingen voor de periode 2015-2018
 - 9.1 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de patiënt
 - 9.2 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de bedrijfsvoering
 - 9.3 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de medewerkers

Beleidsplan Huisartsenpraktijk De Keiler 2015-2018

1 Inleiding

Voor u ligt het eerste beleidsplan van Huisartsenpraktijk De Keiler. Hierin vindt u informatie over het ontstaan van onze praktijk, onze missie, visie en beleidspunten, ons zorgaanbod en zorggebied.

In aanvulling hierop zal er jaarlijks een jaarverslag verschijnen.

Nunspeet, augustus 2015

Ingrid Stade

2 Historie

Huisartsenpraktijk De Keiler is een voortzetting van Huisartsenpraktijk Dekker B.V., de praktijk waarin Frank Dekker sinds 1998 werkzaam is. In 2014 is Frank Dekker de samenwerking aangegaan met Ingrid Stade-Bakker en per januari 2015 werken beide huisartsen in een duo-maatschap onder de naam Huisartsenpraktijk De Keiler. De nieuwe praktijk is gevestigd in Zorgplein De Enk, Stationsplein 18 i te Nunspeet. Zorgplein De Enk huisvest meerdere eerstelijnszorgaanbieders onder één dak, waaronder naast huisartsen ook een apotheek, fysiotherapeuten, logopedist, psycholoog, maatschappelijk werk en thuiszorg. In dit gebouw is eind 2014 onze moderne, nieuwe praktijk gerealiseerd.

3 Missie, visie en beleidspunten

In onze missie geven wij aan wie we zijn, wat we doen, wat we willen bereiken en welke normen, waarden en overtuigingen wij hanteren. In onze visie geven wij weer hoe wij onze toekomst zien en welke ambities wij hebben. In onze beleidspunten geven wij aan onze uitgangspunten van onze zorg weer.

3.1 Missie

Huisartsenpraktijk De Keiler levert laagdrempelige, reguliere huisartsenzorg in de breedste zin van het woord aan bewoners en passanten in ons praktijkgebied Nunspeet, Vierhouten en Hulshorst.

Patiënten van onze praktijk mogen van ons verwachten dat wij hen bij alle gezondheidsproblemen met raad en daad zullen bijstaan.

Bij patiënten die bij ons ingeschreven staan, relateren wij onze zorg en behandeling ook aan hun levensloop, leefsituatie en familieomstandigheden.

Wij willen verantwoorde zorg leveren. Wij werken daarom volgens de richtlijnen voor huisartsen, zoals die door het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) zijn geformuleerd. Voor problemen waarover geen richtlijn is geformuleerd, wordt de zorg zoveel mogelijk geleverd naar de laatste wetenschappelijke inzichten. De praktijk levert geen alternatieve therapieën.

Zorg die in onze huisartsenpraktijk gegeven kán worden, bieden wij daar ook zo veel mogelijk aan.

De patiënt wordt vriendelijk en empathisch benaderd. Wij dragen zorg voor een moderne, rustgevende omgeving. Dit komt terug in zowel het interieur van de praktijk als in de benadering van de patiënt, waarbij we de patiënt de tijd gunnen die hij nodig heeft.

Wij vinden het belangrijk dat wij toegankelijk en goed bereikbaar zijn. Omdat het niet mogelijk is iedereen direct te helpen, zal de urgentie van de hulpvraag bepalend zijn voor de wachttijd tot het consult. De assistentes hebben hierbij een cruciale rol, door aan patiënten te vragen wat de reden van zorgvraag is. Samen met de patiënt wordt bekeken op welke termijn en in welke vorm de zorg kan worden geboden. Alle assistentes hebben de triagecursus volgens de NHG-triagewijzer gedaan.

3.2 Visie

Wij willen optimale, persoonlijke, laagdrempelige en betrokken huisartsenzorg bieden. Wij willen met een goed georganiseerd en enthousiast team steeds zorg van een hoog kwaliteitsniveau leveren en nemen daarom deel aan een doorlopend traject voor praktijkaccreditatie, onder toezicht van het Nederlands Huisartsen Genootschap. Momenteel zijn wij aan ons eerste accreditatietraject bezig en wij hopen in 2016 de NHG-praktijkaccreditatie te behalen.

Wij streven naar snelle implementatie van de meest recente ontwikkelingen op gebied van diagnostiek en behandeling, techniek, automatisering, telefonie en praktijkorganisatie.

3.3 Beleidspunten

Wij willen goed **bereikbaar** zijn. Onze praktijk is elke werkdag van 08:00 uur tot 17:00 geopend en is dan ook telefonisch bereikbaar.

Wij vinden een goede arts-patiëntrelatie met wederzijds vertrouwen van belang. Wij adviseren daarom een **kennismakingsgesprek** met een van de huisartsen voordat mensen zich bij onze praktijk laten inschrijven als patiënt.

Wij werken in de praktijk met **twee vaste huisartsen**, een mannelijke en vrouwelijke. Zij werken allebei parttime. De patiënt kan natuurlijk een afspraak plannen bij de arts van zijn keuze. Bij zorg die op korte termijn gegeven moet worden, krijgt de patiënt echter een afspraak bij de arts die er op dat moment is, of die plek heeft.

De patiënt draagt samen met ons **verantwoordelijkheid** voor zijn gezondheid. Als onderdeel daarvan nodigen wij de patiënt uit zelf contact op te nemen voor onderzoeksuitslagen. Bij ernstige afwijkingen proberen wij uiteraard zo snel mogelijk zelf de patiënt te bellen.

Huisbezoeken leggen wij alleen af als de patiënt vanwege zijn gezondheid niet naar de praktijk toe kan komen. In verband met de betere onderzoeksmogelijkheden zien wij de patiënten bij voorkeur op de praktijk. Na een geboorte of na ontslag uit het ziekenhuis maken we een huisbezoek, als de patiënt aangeeft daar behoefte aan te hebben.

Wij zijn opgeleid in de **reguliere geneeskunde** en werken zo veel mogelijk volgens landelijk geaccepteerde richtlijnen en protocollen, gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek.

Verantwoord en veilig medicijngebruik staan bij ons hoog in het vaandel. Om dit te bereiken bestaat er tussen de huisartsen enerzijds, en de apothekers in Nunspeet en in het ziekenhuis St. Jansdal in Harderwijk anderzijds, een wederzijdse controle van medicijnen bij voorschrijven, herhalen, afleveren en gebruik. Internetapotheken hebben deze controlemogelijkheid niet en dragen naar onze mening daarom minder bij aan een goede kwaliteit van zorgverlening. Wij zijn daarom geen voorstander van internetapotheken.

Daarnaast vermelden wij bijzonderheden zoals zwangerschap, intoleranties of een verminderde nierfunctie aan de apotheek. Bij oudere patiënten wordt bij het voorschrijven altijd de meest actuele nierfunctie vermeld. Er is een pilot gaande waarbij de apotheek de nierfunctie ook zelf kan inlezen.

Verder nemen wij deel aan het periodiek overleg tussen de Nunspeetse huisartsen en de Nunspeetse apothekers over medicatierichtlijnen.

Wij leveren chronische zorg voor mensen met diabetes mellitus type 2 en chronische bronchitis (COPD) volgens de **regionale ketenzorgprotocollen**. Voor hart- en vaatziekten en voor kwetsbare ouderen worden momenteel zorgprotocollen ontwikkeld.

4 Praktijkorganisatie

4.1 Praktijkvorm

Frank Dekker en Ingrid Stade vormen een volledige duo-maatschap, wat inhoudt dat alle kosten en inkomsten gelijk gedeeld worden. Omdat het vanwege een beperking in de automatisering niet mogelijk is om patiënten op naam van een instelling (De Keiler) in te schrijven, staan alle patiënten ingeschreven op naam van Frank Dekker.

4.2 Zorggebied

Huisartsenpraktijk De Keiler biedt huisartsgeneeskundige zorg aan bewoners van het gebied Nunspeet, Vierhouten en Hulshorst. Het gebied wordt begrensd door:

- De Zuiderzeestraatweg tot de Kerkdijk;
- Via de Bovenweg tot de Haerderweg;
- Richting Harderwijk tot de Hierdensebeek via de Harderwijkerweg;
- Oudeweg tot voormalig Station Hulshorst;
- Het Randmeer;
- Richting Elspeet tot Elspeterweg 177;
- Richting Stakenberg tot aan het speelterrein;
- Vanuit Vierhouten t/m landgoed Noorderheide over de Elspeterbosweg;
- De Gortelsweg tot het 2^e wildrooster;
- Richting Epe tot aan de gemeentegrens van Nunspeet.

Ons zorggebied is gelegen op het platteland van de noordwest Veluwe. Nunspeet is een middelgroot dorp met een kleine twintigduizend inwoners, Vierhouten en Hulshorst zijn twee kleine kernen met respectievelijk zevenhonderd en bijna tweeduizend inwoners.

4.3 Patiëntenpopulatie

De praktijk bestaat uit 2526 patiënten (peildatum: 20 augustus 2015).

Op deze peildatum zijn er 645 patiënten van 18 jaar of jonger en 512 patiënten van 65 jaar of ouder.

De patiëntenpopulatie stijgt: het aantal inschrijvingen ligt hoger dan het aantal uitschrijvingen. De sociaaleconomische status in Nunspeet ligt hoger dan in de rest van Nederland gemiddeld is. (Bron: RIVM, ministerie VWS)

4.4 Praktijkmedewerkers

Er zijn twee huisartsen werkzaam in Huisartsenpraktijk De Keiler:

- Frank Dekker
- Ingrid Stade

Beiden zijn BIG-geregistreerd. Zij werken ieder 0,6 fte in de praktijk. Frank Dekker is geregistreerd voor reizigersadviesing.



Er werken drie praktijkondersteuners in onze praktijk:

- Betty Bruining is praktijkondersteuner GGZ en werkt 0,2 fte.
- Alies van der Vecht is praktijkondersteuner somatiek voor diabetes, COPD en stoppen met roken. Zij werkt 0,3 fte.
- Sanne van de Griff is praktijkondersteuner somatiek voor ouderenzorg en werkt 0,1 fte.

Er zijn drie praktijkassistenten werkzaam:

- Joëlle Daanen werkt 1,0 fte.
- Sonja Doevendans werkt 0,63 fte.
- Annemieke Witvliet werkt 0,31 fte.

Met alle medewerkers wordt jaarlijks een functioneringsgesprek gevoerd. Daar zullen vanaf 2016 jaarlijkse beoordelingsgesprekken aan worden toegevoegd. Van deze gesprekken wordt schriftelijk verslag gedaan.

4.5 Praktijkruimte

Huisartsenpraktijk De Keiler is gevestigd in Zorgplein De Enk. Hierin zijn meerdere eerstelijnszorgaanbieders onder één dak verenigd:

- Apotheek zorgplein De Enk
- Centrum voor Jeugd en Gezin Nunspeet
- Cesar- en Mensendiecktherapie De Oefentherapeut
- Eerstelijnspsychologenpraktijk Van der Graaf
- Ergo- en handtherapie
- Fysiotherapie en manuele therapie Boot
- Fysiotherapie en manuele therapie Boterenbrood
- Fysiotherapie Louwen en Muilwijk
- Huisartsen De Enk
- Huisartsenpraktijk De Keiler
- Logopedie BAL
- Maatschappelijk Werk Stimenz
- Praktijk voor huid- en oedeemtherapie AfraNature
- Thuiszorg Icare
- Welzijnswerk Het Venster

Met een lift of trap is de eerste verdieping bereikbaar, waar onze praktijk is zich bevindt. De praktijk is gebouwd in overleg met de LHV-bouwadviseur. Er is een centrale aanmeldbalie met een digitale aanmeldzuil, en een wachtkamer. Gescheiden hiervan is een hal met toegang tot vier spreekkamers, een laboratoriumruimte en toegang tot de backoffice. De spreekkamers zijn alle vier volledig uitgerust met behandelbank, operatielamp en RVS aanrecht.

Beheer en reiniging van ruimtes en materialen is vastgelegd in protocollen. Zo volgen wij de richtlijn van de werkgroep infectiepreventie (WIP) in de huisartsenzorg, hebben we het voorraadbeheer geprotocolleerd voor wat betreft opslag- en bewaaromstandigheden, is de koude keten gewaarborgd en zijn er afspraken over het veilig afvoeren van scherp materiaal en medisch afval.

Elk jaar wordt al onze apparatuur technisch gecontroleerd en waar nodig geijkt door een professioneel bedrijf.

In de wachtkamer hangt een wachtkamerscherf met narrowcasting en patiënten kunnen gebruik maken van gratis wifi. Men kan zich via een digitale aanmeldzuil aanmelden. Onze praktijk maakt gebruik van een digitale telefooncentrale met als back-up een analoge lijn, om telefonische bereikbaarheid te allen tijde te garanderen. Wij zijn aangesloten op een

beveiligde glasvezelverbinding voor snel internet. De draadloze internetverbinding voor de patiënten is gescheiden van de internetverbinding voor de praktijkvoering. Onze praktijk wordt beveiligd d.m.v. camerabewaking bij de voordeur, branddeur, gang en back office.

4.6 Openingstijden

Wij nemen deel aan de Achmeaprestatie 'Service en Bereikbaarheid'. Dit houdt in dat de praktijk minimaal 45 weken per jaar elke werkdag van 08:00 uur tot 17:00 uur, zonder onderbrekingen, telefonisch en fysiek bereikbaar is. Het telefoonnummer van de praktijk is 0341 - 759 759.

In de avond-, nacht- en weekenduren kunnen onze patiënten terecht bij de huisartsenpost Medicamus in Harderwijk, gevestigd in het ziekenhuis St. Jansdal. Het telefoonnummer van de huisartsenpost is 0900 - 341 0 341. Dit is spoedzorg, dus huisartsenzorg die niet tot de volgende werkdag kan wachten.

4.7 Beheer dossiers en documenten

4.7.1. Elektronisch dossier

Huisartsenpraktijk De Keiler maakt gebruik van het huisartseninformatiesysteem (HIS) Zorgdossier. Wij werken in het dossier volgens de richtlijn Adequate Dossiervorming met het Elektronisch Patiënten Dossier (ADEPD).

4.7.2. Privacy en veiligheid

Iedere medewerker heeft een eigen toegangscode voor het HIS. Het fysieke patiëntenarchief is opgeslagen in afsluitbare kasten. Door geleidelijke digitalisering van het archief, neemt de fysieke omvang van het archief af en daarmee wordt de privacybescherming van de dossiers beter. Gegevens van overleden patiënten en uit de praktijk vertrokken patiënten waarvan de gegevens om één of andere reden niet konden worden overgedragen aan de nieuwe huisarts, worden gedurende vijftien jaar bewaard.

Privacygevoelige papieren documenten worden na het digitaliseren vernietigd. Ook andere papieren waar patiëntgegevens op staan, maar die niet in het dossier hoeven worden opgenomen, worden vernietigd.

4.7.3. Protocolbeheer

Alle protocollen zijn te vinden op de externe harde schijf (computer -> praktijk -> NAS Keiler -> protocollen). Van enkele protocollen is ook een papieren versie beschikbaar in de praktijk. Op de startpagina van de protocollen is bij elk protocol weergegeven wat de laatste actualisatiedatum is. Bij elk protocol is vermeld wie de eindverantwoordelijke medewerker is. Periodieke revisie wordt ingepland.

5 Zorgaanbod

5.1. Basisaanbod

Het basisaanbod van Huisartsenpraktijk De Keiler bestaat uit de eerste opvang van alle gezondheidsklachten. Voor veel voorkomende klachten bestaat het aanbod uit diagnose en behandeling. Bij klachten waarbij gespecialiseerde hulp noodzakelijk is verwijzen wij door. Dit basisaanbod sluit volledig aan bij "aanbod huisartsgeneeskundige zorg" (LHV 2009).

Huisartsenpraktijk De Keiler levert algemene reguliere huisartsenzorg, zo veel mogelijk volgens de geldende wetenschappelijke standaarden en landelijke richtlijnen.

Wij bieden patiënten de volgende contactmogelijkheden: consult, telefonisch consult en visite. De mogelijkheid van een consult per e-mail is sinds kort beschikbaar via onze website.

5.2 Aanvullend zorgaanbod

Binnen Huisartsenpraktijk De Keiler willen wij de patiënten zo veel mogelijk zorg en diagnostiek dicht bij huis aanbieden. Patiënten kunnen bij ons terecht voor:

- Ambulante compressietherapie
- Catheter-plaatsing
- Corpus alienum verwijderen uit het oog
- Cyriaxinjecties
- Desensibilisatiekuren
- Dopplersonderzoek
- ECG
- Geheugentest
- Ligeren van aambeien
- 24-uurs bloeddrukmeting
- Kleine chirurgische ingrepen
- Kleine spataderbehandeling
- Plaatsing van pessarium
- Plaatsing van implanon
- Plaatsing van spiraal
- Point of care testen van Hb, glucose, CRP, D-dimeer en urine (inclusief beoordeling sediment m.b.v. microscoop)
- Reizigersadvisering
- Spirometrie
- Spoedeisende hulp
- Spreekuur van POH-ggz
- Spreekuur van POH-Somatiek
 - DM2 (Diabetes Mellitus type 2); volledige begeleiding inclusief instellen op insuline
 - COPD (Chronic Obstructive Pulmonary Disease); inclusief (vervolg)diagnostiek middels spirometrie
 - Begeleiding bij stoppen met roken
- Spreekuur van POH-ouderenzorg
- Spreekuur CVRM (Cardiovasculair Risicomanagement)
- Stikstofbehandeling van verrucae en actinische keratosen
- Tapen en zwachtelen
- Teledermatologie
- Terminale zorg doen wij zoveel mogelijk zelf, ook 's avonds en in het weekend
- Vervanging van ziekenhuiszorg, zoals MRSA diagnostiek en toedienen van hormooninjecties
- Wondbehandeling
- Wondhechting

5.3 De vorm van het zorgaanbod

Wij bieden zorg in de volgende vormen aan:

- **Spreekuurconsult** in de huisartsenpraktijk. Duur van het consult bedraagt tien minuten, waarin in principe één vraag wordt behandeld. Op verzoek van patiënt of na overleg met de assistente kan ook een dubbel consult van twintig minuten worden ingepland.
- **Telefonisch consult**. Dit kan bestaan uit telefonische adviezen die door de assistentes zijn gegeven, dan wel een terugbelconsult door een van de huisartsen. Alle adviezen die door de assistentes zijn gegeven worden dezelfde dag geautoriseerd door een van de huisartsen.
- **Visite** bij de patiënt thuis, indien de patiënt niet in staat is om naar de praktijk te komen. In uitzonderlijke situaties wordt de patiënt ook op een andere locatie, bijvoorbeeld in het ziekenhuis, bezocht.

- Niet-spoedeisende, eenvoudige vragen, die geen lichamelijk onderzoek vereisen, kunnen met een **e-consult** via onze website worden gesteld.

6 Kwaliteitsbeleid

In onze visie staat dat wij steeds zorg van een hoog kwaliteitsniveau willen leveren. Wij volgen hiervoor de richtlijnen van het NHG (Nederlands Huisartsen Genootschap).

Om kwalitatief hoogwaardige zorg te kunnen leveren is het allereerst van belang dat alle medewerkers de juiste opleidingen en nascholingen volgen, maar ook dat de processen in onze praktijk in protocollen en werkafspraken zijn vastgelegd. Om de kwaliteit hiervan te kunnen waarborgen nemen wij deel aan de NPA-praktijkaccreditatie.

6.1 Nascholing praktijkmedewerkers

Het niveau van onze zorg valt en staat met goed personeel. Zowel in kwalitatieve als in kwantitatieve zin. Alle medewerkers hebben een gerichte opleiding genoten en dragen zorg voor hun ontwikkeling van kennis en vaardigheden. Bij- en nascholingen vinden niet uitsluitend plaats op basis van persoonlijke voorkeur maar ook op basis van relevantie voor de organisatie, zoals de jaarlijkse reanimatie- en AED-cursus, de CASPIR nascholingen en de LCR-nascholingen. In de functioneringsgesprekken wordt expliciet aandacht besteed aan het persoonlijk ontwikkelingsplan van onze medewerkers.

Het jaarverslag biedt een overzicht van alle nascholingen per praktijkmedewerker in het betreffende jaar. De beide huisartsen leggen verantwoording over hun nascholing af bij de vijfjaarlijkse herregistratie via de HVRC (Huisarts, Verpleeghuisarts en arts voor verstandelijk gehandicapten Registratie Commissie).

6.2 NHG-praktijkaccreditering (NPA)

In 2015 zijn wij gestart met het proces van NHG-praktijkaccreditering. NHG staat voor het Nederlands Huisartsen Genootschap, de beroepsvereniging die zich bezig houdt met kwaliteitsverbetering van de huisartsgeneeskunde in Nederland. Het accrediteringsproces houdt in dat wij werken aan kwaliteitsverbetering. Dit is een continu proces, met doorlopende verbeterplannen en een jaarlijkse controle (audit) op het bereiken van de afgesproken einddoelen. Daarnaast wordt de praktijk jaarlijks getoetst op een groot aantal landelijk vastgestelde kwaliteitseisen op het gebied van patiëntveiligheid, bereikbaarheid, hygiëne, goede klachtenafhandeling en dergelijke. De mening van de patiënt wordt tevens meegenomen in het gehele proces via enquêtes.

Wij zijn per januari 2015 met een gewijzigd team op een nieuwe locatie gestart en hebben de ambitie om een hoog kwaliteitsniveau te leveren. De praktijkaccreditatie is voor ons een bruikbare leidraad. Deelname aan het accrediteringsproces heeft ertoe geleid dat er veel aandacht is voor het maken en actualiseren van protocollen en procedures, zowel op organisatorisch als medisch-inhoudelijk gebied.

Al onze werkafspraken en protocollen zijn digitaal voor alle medewerkers toegankelijk.

Wij hopen in 2016 het keurmerk 'NHG-geaccrediteerde praktijk' te ontvangen. Daarna vindt jaarlijks een audit plaats, waarmee het keurmerk verlengd kan worden.

6.3 Veiligheid

Onderdeel van de NHG-praktijkaccreditering is het maken van een risico-inventarisatie- en evaluatie met betrekking tot de werkomgeving en -omstandigheden. Hiervoor hebben wij naast de risicoscan van de NPA ook de veel uitgebreidere R I&E (Risico Inventarisatie en Evaluatie) van het LHV gebruikt. De uitkomsten hiervan gebruiken wij om de kwaliteit van veiligheid en arbeid te verbeteren.

6.4 VIM meldingen

Onze praktijk werkt met een protocol voor veilig incident melden (VIM). Dit houdt in dat wanneer zich (bijna) ongevallen of incidenten voordoen, hier melding van gemaakt wordt via een formulier dat in onze digitale protocollenmap te vinden is. Tijdens teambesprekingen worden de meldingen besproken en geanalyseerd. Waar nodig worden verbetermaatregelen genomen en worden betrokkenen en indien van toepassing instanties geïnformeerd. Alle praktijkmedewerkers worden aangemoedigd deze meldingen te doen.

7 Communicatie met patiënten, medewerkers en zorgverleners

7.1 Communicatie met patiënten

Bij de informatievoorziening aan patiënten wordt gebruik gemaakt van verschillende communicatiemiddelen, die afhankelijk van de aard van de informatie ingezet kunnen worden.

- **Mondelinge informatieverstrekking:** uiteraard is de meest gebruikte en belangrijkste manier van communicatie met de patiënten de mondelinge informatieverstrekking door de praktijkmedewerkers. Dit gebeurt tijdens consulten, aan de balie of via de telefoon. De verstrekte informatie is o.a. gebaseerd op procedures, protocollen, NGH-naslagwerken, overleg met de huisarts en opgedane praktijkervaring.
- **Praktijkwebsite:** op onze website www.huisartsenpraktijkdekeiler.nl staat alle belangrijke praktijkinformatie. Tevens wordt algemeen medisch nieuws en nieuws betreffende de praktijk weergegeven. Hier vindt de patiënt ook het zogenaamde 'patiëntenportaal'. Binnen dit portaal heeft de patiënt –na registratie door de patiënt en verificatie door de assistente- de mogelijkheid om online herhaalrecepten rechtstreeks aan te vragen, afspraken te plannen of een vraag te stellen via een e-consult. Op de website staan verder formulieren zoals een inschrijfformulier voor nieuwe patiënten en een formulier met vragen bij urineonderzoek.
- **Folder:** in onze praktijkfolder staat alle belangrijke praktijkinformatie. Nieuwe patiënten krijgen deze folder mee.
- **Afsprakenkaartje:** indien gewenst krijgt de patiënt een kaartje mee met daarop de datum en tijd van de gemaakte afspraak en de naam van de zorgverlener.
- **Wachtkamerscherm met narrowcasting:** hierop wordt een uitzending vertoond met een selectie van praktijkinformatie en actueel medisch nieuws, waaronder informatie van zorgverleners uit de regio en aankondigingen van voorlichtingsbijeenkomsten.
- **Informatie op de automatische telefoonbeantwoorder:** wanneer men ons algemene nummer belt hoort men een antwoordapparaat dat de beller door een keuzemenu leidt. Het antwoordapparaat wordt tijdens de praktijksluiting ook gebruikt voor meldingen over openingstijden en verwijzing naar de huisartsenpost.
- **Verwijzing naar betrouwbare bronnen op internet:** wij kiezen ervoor om patiënten voor aanvullende patiëntinformatie zo veel mogelijk naar digitale kanalen zoals thuisarts.nl te verwijzen. Als de patiënt liever een papieren folder leest, geven wij een printversie mee.
- **Brieven op naam:** in bijzondere situaties, zoals bij de griepvaccinaties, sturen wij de patiënten een brief. Bij geboortes en overlijden sturen wij een persoonlijke kaart.

7.2 Communicatie met praktijkmedewerkers

Overleg over patiënten tussen de huisartsen en de assistentes of praktijkondersteuners verloopt veelal via een overlegblokje in de agenda van het HIS, of mondeling. Hierna worden de afspraken in het dossier genoteerd. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van e-mail en schriftelijke communicatie via de agenda's. Officiële communicatie, bijvoorbeeld over arbeidscontracten, wordt per brief gedaan.

7.3 Overlegstructuur intern

7.3.1 Teamvergadering

Maandelijks is er een teamvergadering. Elke medewerker kan agendapunten aanleveren via een notitieboekje dat in de Back Office ligt.

De notulen van de teamvergadering worden rondgemaild en op de externe harde schijf geplaatst, waar ze voor alle medewerkers toegankelijk zijn.

7.3.2 Maatschapsoverleg

Minimaal vier keer per jaar is er een uitgebreid overleg tussen de beide huisartsen. Dit betreft de koers van de praktijk, inzet en beoordeling van de medewerkers, contacten met de verzekeraars, onderhoud en beheer van de praktijkruimte en de apparatuur, maar ook de verdeling van vrije dagen en diensten en de nascholingen. Lopende zaken worden daarnaast ook veel ad hoc besproken.

7.4 Overlegstructuur extern

7.4.1 Farmacotherapeutisch overleg

Zo'n 6 keer per jaar vindt er een overleg tussen de Nunspeetse huisartsen en apothekers plaats. Hierin worden lokale afspraken gemaakt over bijvoorbeeld receptheralingen en het doorgeven van contra-indicaties. Dit bevordert de medicatieveiligheid. Daarnaast wordt er elke keer een medisch-inhoudelijk onderwerp behandeld om de kennis te onderhouden.

7.4.2 Huisartsengroep (Hagro)

De Nunspeetse huisartsen komen zo'n 6 keer per jaar als Hagro bij elkaar voor overleg. Hierin worden lokale organisatorische zaken besproken, maar ook regionale zaken vanuit de Huisartsencoöperatie Medicamus.

7.4.3 Huisartsencoöperatie Medicamus

Alle huisartsen in onze regio (regio Noordwest Veluwe en Zeewolde) zijn aangesloten bij de regionale huisartsencoöperatie Medicamus. Vanuit Medicamus wordt de ANW-zorg en de ketenzorg voor chronische patiënten (COPD, diabetes en op termijn mogelijk ook cardiovasculair risicomangement) geregeld. Twee keer per jaar is er een algemene ledenvergadering. Er worden met grote regelmaat nieuwsbrieven vanuit Medicamus naar alle leden gestuurd, waarin wordt bericht over huisartsenzorg, ANW-zorg en ketenzorg in onze regio.

7.4.4 Overleg met andere zorgverleners

De sociaal psychiatisch verpleegkundige van GGZ Centraal komt periodiek de patiënten die bij de ouderenzorg in beeld zijn bespreken. Daarnaast is geen structureel overleg met de andere zorgverleners in het gebied. Patiëntgebonden medisch inhoudelijk overleg met andere eerstelijnszorgverleners en met de ziekenhuizen vindt ad hoc plaats.

7.4.5 Vereniging van Gebruikers

Alle zorgverleners in Zorgplein De Enk zijn verenigd in de Vereniging van Gebruikers. Circa twee maal per jaar vindt een algemene ledenvergadering plaats. Dit betreft het gebruik en beheer van het gebouw. Onder begeleiding van Raedelijk (een adviesbureau in Midden-Nederland op het gebied van samenwerkingsvraagstukken in de eerste lijn) wordt momenteel onderzocht of er ook mogelijkheden zijn om op een gestructureerde manier van elkaars expertise op medisch inhoudelijk gebied gebruik te maken.

8 Patiëntenrechten

De patiëntrechten in het kader van de behandelingsovereenkomst staan beschreven in de Wet op Geneeskundige Behandeling Overeenkomst (WBGGO). Patiënten hebben recht op een goede afhandeling van hun klacht.

8.1 Rechten en plichten volgens de WBGGO

De belangrijkste punten uit de WBGGO zijn het recht op informatie, toestemming, geheimhouding en een aantal rechten in verband met dossiervorming. In de WBGGO staat ook dat de patiënt recht heeft op informatie door een arts of een medisch specialist. Goede informatie is een kwestie van afstemming tussen de behandelaar en de patiënt. Daarbij hoort dat een hulpverlener de patiënt in heldere taal inlicht. De huisarts heeft de plicht om goede zorg aan de patiënt te leveren. Deze zorg kan hij ook (gedelegeerd) door de praktijkassistente of praktijkondersteuner laten uitvoeren.

8.2 Klachtenprocedure

In onze praktijk doen wij ons uiterste best om medische zorg zo goed mogelijk te verlenen. Toch kan het gebeuren dat onze patiënten over bepaalde zaken minder tevreden zijn. Op onze website en in de praktijkfolder staat helder beschreven wat patiënten kunnen doen als er iets mis gegaan is, of wanneer zij een klacht hebben. Elke klacht zien wij als een mogelijkheid om van te leren en een kans om onze zorg te verbeteren. Patiënten kunnen om een klachtenformulier vragen bij de praktijkassistente, het klachtenformulier invullen via onze website, of een gesprek aanvragen bij de huisarts. De patiënt ontvangt een bevestiging als het klachtenformulier is ontvangen. Op het klachtenformulier kunnen patiënten zelf aangeven of, en zo ja, hoe zij hun terugkoppeling willen krijgen op de afhandeling van de klacht.

De klachtenprocedure staat beschreven in het protocol 'Klachtenprocedure Huisartsenpraktijk De Keiler', dat terug te vinden is op de algemeen toegankelijke harde schijf. Huisarts Ingrid Stade is de klachtencoördinator.

Is er een klacht waarmee de patiënt niet bij ons terecht kan of wil, dan kan de klacht rechtstreeks ingediend worden bij de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Midden-Nederland. In de praktijk zijn folders van de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Midden-Nederland aanwezig. De Stichting is van maandag tot en met donderdag bereikbaar op 06 – 1965 5861. De behandeling van de klacht door deze regionale klachtencommissie is kosteloos, tenzij de klager zelf deskundige hulp inroept.

9 Beleidsdoelstellingen voor de periode 2015-2018

Hieronder staan onze belangrijkste beleidsdoelstellingen voor de komende drie jaar. Ze zijn onderverdeeld in drie categorieën: beleid op het gebied van de patiënten, de bedrijfsvoering en medewerkers.

9.1 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de patiënt

- Momenteel zijn wij volop bezig met het accrediteringsproces. Ons doel is om in de eerste helft van 2016 het kwaliteitskeurmerk van de NHG-praktijkaccreditatie te behalen. Hiermee hebben wij dan patiëntveiligheid, bereikbaarheid, hygiëne, goede klachtenafhandeling e.d. voor de patiënt gewaarborgd.
- Het opzetten van een goed functionerend oproepsysteem voor het spreekuur Cardiovasculair Risicomanagement.
- Het opzetten van een goed functionerend oproepsysteem voor schildklierpatiënten.
- Het opzetten van een goed functionerend oproepsysteem voor patiënten die psychofarmaca gebruiken (waaronder antidepressiva, amfetaminen, chronisch benzodiazepinegebruik en antipsychotica).
- Continuering van onze ketenzorg voor diabetes en COPD-patiënten.

9.2 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de bedrijfsvoering

- Streven naar zoveel mogelijk papierloos werken door gebruik van digitale communicatievormen, het digitaliseren van inkomende post en het inscannen van de oude papieren dossiers.
- Inzetten op een gezonde financieel-economische bedrijfsvoering, mede met het oog op de veranderingen in de bekostiging van de huisartsenzorg.
- Streven naar duidelijke kastinrichting en efficiënt voorraadbeheer, waarbij wij een aantal principes vanuit de LEAN-filosofie willen toepassen.
- Het bijhouden van een makkelijk te raadplegen protocollenoverzicht. De opmaak van alle documenten willen wij uniform maken.
- Alle assistentes triageren volgens de NHG-triagewijzer gebaseerd op de Nederlandse Triage Standaard, met als doel dat patiënten komen op het juiste moment bij de juiste zorgverlener. Patiënten hebben een afspraak op een termijn die medisch verantwoord is en voor de patiënt zelf acceptabel is. Er is een reële tijd ingeboekt. Patiënten worden zo mogelijk door de assistente van een correct, telefonisch advies voorzien. Hiertoe heeft elke assistent de triageopleiding gevolgd.

9.3 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de medewerkers

- Medewerkers alle ruimte blijven bieden voor nascholingen, ter bevordering van optimale ontwikkeling van vaardigheden, kennis en werkplezier.
- Het continueren van de jaarlijkse functioneringsgesprekken, aan de hand van een standaard formulier dat wij hiervoor hebben ontwikkeld.
- Het ontwikkelen van een formulier en tijdsplanning voor jaarlijkse beoordelingsgesprekken.
- Het bijhouden van een overzicht van taken en aandachtsgebieden van de medewerkers.
- Het versterken van de sociale cohesie van ons nog relatief nieuwe team door een jaarlijks teamuitje en teambarbeque te organiseren en met elkaar aandacht te besteden aan verjaardagen, jubilea et cetera.