



Huisartsenpraktijk
Elden

Beleidsplan 2016-2018

Datum: 20 september 2016

Huisartsenpraktijk Elden
B.J. Speldenbrink
A.M.A.M. Pouwels
Dolceplein 4
6842 DJ Arnhem
Tel: 026-3814984

www.huisartsenpraktijk-elden.nl

Inhoudsopgave

Inleiding	
1.0 Historie	3
2.0 Missie, Visie en Doelen	3
2.1 Missie	3
2.2 Visie	3
2.3 Doelen	4
3.0 Praktijkorganisatie	5
3.1 Praktijkvorm	5
3.2 Geografische bepaling van ons zorggebied	5
3.3 Patiëntenpopulatie	5
3.4 Zorgaanbod	6
3.4.1 Inhoudelijk	6
3.4.2 Proces	7
3.4.3 Vorm	7
3.5 Zorgbehoefte in ons verzorgingsgebied	7
3.6 Praktijkmedewerkers	9
3.7 Medische apparatuur	9
3.8 Softwarepakketten	9
3.9 Spreekuren	9
3.10 Waarneemregelingen	10
3.11 Telefonische bereikbaarheid	10
3.12 Toegankelijkheid pand	10
4.0 Kwaliteitsbeleid	11
4.1 Het primaire proces	11
4.1.1 Intake en Indicatie	11
4.1.2 Uitvoering	11
4.1.3 Evaluatie en Nazorg	11
4.2 VIM-meldingen	12
4.3 Beleid en organisatie	12
5.0 Zorgverlening aan patiënten met chronische aandoeningen	13
5.1 Diabetes Mellitus	13
5.2 COPD	14
5.3 Vasculair Risicomanagement (VRM)	14
6.0 Communicatie met patiënten, medewerkers en zorgverleners	15
6.1 Communicatie met patiënten	15
6.2 Communicatie met praktijkmedewerkers	17
7.0 Overleg met externe partijen	17
8.0 Patiënten rechten	18
8.1 Rechten en plichten volgens de WBGO	18
8.2 Klachtenprocedure	18
9.0 Beleidsdoelstellingen voor de periode 2016 – 2018	18
9.1 Beleidsdoelstellingen op het gebied van bedrijfsvoering	18
9.2 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de patiënt	19
9.3 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de medewerkers	19

Inleiding

In 2013 zijn we gestart met het maken van een driejarig beleidsplan voor onze huisartsenpraktijk. Het beleidsplan 2016 - 2018 is dus het tweede beleidsplan van onze organisatie. Dit plan bevat een algemeen gedeelte en een weergave van ons beleid met onze doelstellingen voor de komende drie jaar.

Het algemene gedeelte van dit document, hoofdstuk 1 tot en met 7, geeft de context van ons beleid en onze bedrijfsvoering weer. Hierin staan beschrijvingen van onze historie, onze missie, visie en kernwaarden. Wij beschrijven hierin ook de wijze waarop wij onze praktijk hebben georganiseerd en de soort zorgverlening die wij binnen onze praktijk bieden. Daarnaast vertellen wij meer over ons kwaliteitsbeleid, ons overleg met externe partijen, onze interne en externe communicatiemiddelen en de protocollen en procedures die we hanteren. In hoofdstuk 8 staan onze concrete beleidsdoelstellingen voor de komende drie jaar, van 2016 tot en met 2021.

In aanvulling op ons beleidsplan maken we jaarlijks een jaarverslag, waarmee we verslag doen van het afgelopen jaar. Het jaarverslag vormt een evaluatie van het gevoerde (kwaliteits-)beleid en de bereikte resultaten in dat jaar. Uit de jaarverslagen die verslag doen van de drie jaren van het beleidsplan kunt u opmaken in hoeverre de geformuleerde doelen uit het beleidsplan al zijn bereikt. Het beleidsplan en de jaarverslagen vormen belangrijke onderdelen voor onze NHG-praktijkaccreditering. Ons beleidsplan wordt elke drie jaar geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Dit betekent dat eind 2018 het opvolgende beleidsplan 2019 - 2021 beschikbaar komt.

Wanneer u vragen of opmerkingen heeft over dit beleidsplan, kunt u deze mailen naar het mailadres info.hapelden@ezorg.nl

*B.J. Speldenbrink en A.M.A.M. Pouwels, huisartsen
December 2013*

Huisartspraktijk Elden

Dolceplein4, 6842DJ Arnhem

T. 026-3814984

I. www.huisartsenpraktijk-elden.nl

1.0 Historie

De eerste huisarts die praktijk hield in Elden was dr. Jaspers uit Elst. Hij werkte vanuit Huize Oosterveld, waar hij spreekuren hield en consultatiebureau. In '65 heeft dr. Borghouts zich gevestigd aan de Rijksweg West. Na 1 jaar is hij zich gaan specialiseren als plastisch chirurg en heeft dr. H. Jager het van hem overgenomen. Die kocht het huis aan de Meester Merckxstraat 1 en heeft aan dit woonhuis een aanbouw gemaakt dat dienst deed als praktijk. In '77 is hij ziek geworden en heeft dr. G. Vernooij de praktijk overgenomen. Dr. G. Vernooij heeft tot 2005 als solist gewerkt; toen is hij geassocieerd met dr. A.M.A.M. Pouwels. Uiteindelijk is hij in 2009 gepensioneerd en is dr. B.J. Speldenbrink als huisarts erbij gekomen.

In 2006 bleek reeds dat de praktijk naar de toekomst toe te klein zou worden en niet meer voldeed aan de huidige standaard. Door de vergrijzing van de bevolking en de verschuiving van zorg van de tweede lijn naar de eerste lijn, kwamen er steeds meer nieuwe taken bij. Daardoor groeide ook het aantal medewerkers en ontstond de behoefte aan meer ruimte. We vonden het belangrijk om de eerstelijnszorg in Elden te behouden. Daarom hebben we ervoor gekozen een mogelijke gezamenlijke huisvesting met andere hulpverleners los te laten en te kiezen voor een zelfstandig huisvesting in de tuin van Elden. Door de economische crisis heeft het 10 jaar geduurd voor wij het moderne en ruime pand aan het Dolceplein konden betrekken. Het nieuwe pand is op 9 juni 2016 feestelijk geopend.

2.0 Missie, Visie en Doelen

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

2.1 Missie

Wij zijn een huisartsenpraktijk in Elden die toegankelijke, innovatieve, professionele en kosteneffectieve huisartsenzorg leveren voor patiënten in Elden en de directe wijken eromheen rekening houdend met het dorpse karakter van Elden in de stad Arnhem.

Huisartsenpraktijk Elden levert de vertrouwde en integere zorg aan de bewoners van Elden en omgeving om een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van haar patiënten.

Binnen het zorgaanbod in de regio vervult de praktijk een spilfunctie door alle gezondheidsvragen van haar patiënten in eerste lijn op te vangen.

De praktijk maakt een verantwoorde keuze om de vraag zelf te behandelen of te verwijzen binnen haar samenwerkingsverbanden met andere zorgaanbieders.

2.2 Visie

De huisartsen en andere zorgverleners in onze praktijken fungeren als eerste aanspreekpunt voor mensen met hun primaire gezondheidsvragen. Daarbij vervullen de huisartsen een centrale rol binnen de totale gezondheidszorg. Er wordt integrale, persoonsgerichte en continue zorg geleverd van goede, zoveel mogelijk evidence-based

kwaliteit. Centraal staan voortdurende educatie en bijscholing van alle medewerkers conform de laatste standaarden en inzichten binnen de huisartsenzorg, teneinde haar patiënten de best mogelijke zorg te bieden. Integraal onderdeel van de leercyclus binnen de praktijk is een geborgde inbedding van de verworven kennis en inzichten in onze processen en werkwijzen.

De zorg draagt bij aan zelfwerkzaamheid en zelfredzaamheid van de patiënt. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is een betrokken en gemotiveerde attitude van zorgverleners.

De kwaliteit van zorg wordt getoetst en waar nodig verbeterd. Daarbij wordt steeds kritisch gekeken of bepaalde tijdsinvesteringen zich verhouden met de opbrengst ervan, een combinatie van gezondheidseffect en economisch effect. Het is van belang dat we een grote groep mensen van deze zorg kunnen voorzien en kunnen blijven voorzien. Een concrete uitwerking van onze visie op praktijkniveau vindt u terug in de doelstellingen.

2.3 Doelen

De organisatiedoelen worden op deze plek op metaniveau beschreven. Wij zullen in ons jaarverslag en binnen het traject van de praktijkaccreditatie onze doelen op onderwerpen concreet uitwerken en specifiek en meetbaar formuleren.

- het verlenen van huisartsgeneeskundige zorg op basis van door de beroepsgroep erkende richtlijnen,
- continuïteit in een persoonsgerichte zorgrelatie door koppeling van patiënt aan huisarts en een effectieve en betrouwbare informatie-uitwisseling tussen de verschillende huisartsen (en overige zorgverleners) onderling,
- goede telefonische bereikbaarheid door openstelling van verschillende lijnen voor algemene vragen, spoedeisende vragen, receptaanvragen en een lijn voor collega zorgverleners,
- toegankelijke spreekuren waarbij mensen met dringende zorgvragen binnen een dag gezien worden en mensen met een spoedeisende zorgvraag direct gezien kunnen worden,
- een vraaggerichte zorgbenadering waarbij bejegening en patiënttevredenheid onze bijzondere aandacht genieten,
- het verder ontwikkelen en toepassen van een systematisch kwaliteitsverbetering systeem,
- optimale inzet van beschikbare ICT middelen,
- bekwame en goed geschoolde zorgverleners door continue bij- en nascholing, primair op basis van relevantie voor de praktijk, waar mogelijk op basis van voorkeur van de betreffende zorgverlener,
- een efficiënte en effectieve praktijkorganisatie met ruimte voor zorgvernieuwing en zorgverbetering,
- een toekomstbestendige praktijkorganisatie door:
 - exploreren en vormgeven van samenwerkingsmogelijkheden met collega huisartsen en andere zorg verlenende instanties,
 - inzet van de door overheid en zorgverzekeraars beschikbaar gestelde middelen en gelden,
 - inzet van ondersteunend personeel.
 - een uitdagende werkomgeving en een goede werksfeer voor de zorgverleners in de praktijk.

3.0 De Praktijkorganisatie

In dit hoofdstuk worden algemene zaken met betrekking tot de praktijkorganisatie beschreven, zoals de praktijkvorm, de praktijkmedewerkers, de organisatie van de zorg en de waarneming. Ook wordt weergegeven hoe de bereikbaarheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid van de praktijk zijn.

3.1 Praktijkvorm

De juridische vorm van de praktijk is een maatschap tussen huisarts A.M.A.M. Pouwels en B.J. Speldenbrink, huisartsen. De praktijk is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, onder nummer 09210818. De beide huisartsen zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de medische, organisatorische en financiële praktijkvoering. De praktijk maakt onderdeel uit van de huisartsengroep (HAGRO) Arnhem Zuid-Zuid-West. Wij nemen deel aan de ketenzorgprogramma's in de regio Arnhem

3.2 Geografische bepaling van ons zorggebied

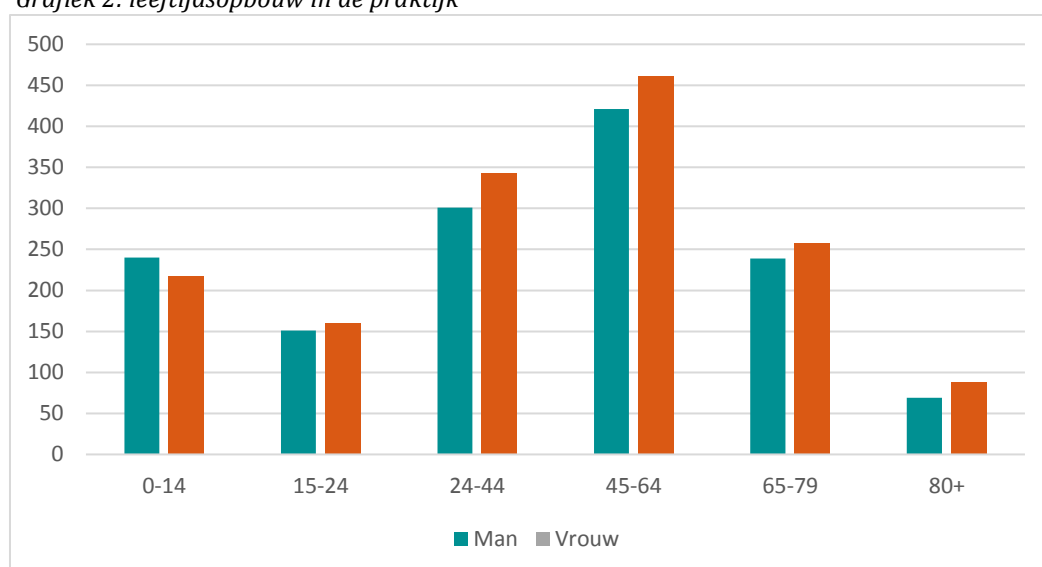
Voor onze praktijk geldt dat we ons zorggebied hebben vastgesteld op basis van de maximale aanrijdtijd van 15 minuten. Globaal komt dit neer op postcodegebied 6831, 6832, 6835, 6836, 6842, 6843, 6844, 6845 en 6846. Inschrijving van mensen woonachtig buiten dit postcodegebied gebeurt in overleg.

3.3 Patiëntenpopulatie

Per jaar variëren de kenmerken van de patiëntenpopulatie in onze praktijk in geringe mate. Gemiddeld gezien hebben we ongeveer 3200 patiënten in onze praktijk. De man-vrouwverdeling ligt afgerond op 49-51%. De leeftijdsopbouw komt redelijk overeen met de landelijke gemiddelden. In Elden zelf vindt echter vergrijzing plaats. Het aandeel niet-westerse allochtonen is beperkt.

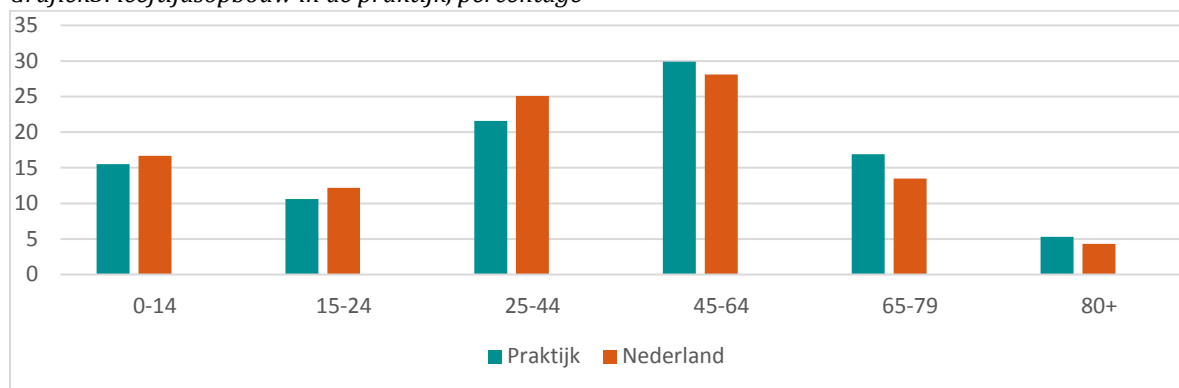
In onderstaande grafiek een weergave van de leeftijdsopbouw in de praktijk, absoluut

Grafiek 2: leeftijdsopbouw in de praktijk



In onderstaande grafiek een weergave van de leeftijdsopbouw in de praktijk, percentage

Grafiek3: leeftijdsopbouw in de praktijk, percentage



* gegevens van de Nederlandse bevolking uit september 2015 van het CBS

3.4 Zorgaanbod

3.4.1 Inhoudelijk

Wij bieden eerstelijns huisartsenzorg die bestaat uit generalistische zorg, contextgerichte zorg en preventie. Daarbij streven we naar een optimale kwaliteit en doelmatigheid. Onder generalistische zorg verstaan we direct toegankelijke zorg voor alle mensen binnen ons zorggebied die gericht is op al hun gezondheidsproblemen. De contextgerichte zorg richt zich op de hulpvraag, de levensloop, de gezondheidsgeschiedenis en de persoonlijke en maatschappelijke omstandigheden van het individu.

Het basisaanbod van onze praktijken bestaat uit de eerste opvang van alle gezondheidsklachten.

Voor veelvoorkomende klachten bestaat het aanbod uit diagnose en behandeling; bij minder vaak voorkomende klachten wordt zo nodig doorverwezen naar een andere zorgverlener. Daarnaast wordt er begeleiding tijdens en na ziekte geboden, aan de patiënt maar ook aan zijn/haar naasten.

Wij bieden zorg tijdens werkdagen tussen 08.00-17.00 uur

Tijdens de avond-, nacht- en weekenddiensten kunnen onze patiënten terecht bij de Arnhemse huisartsenpost; de zorg door de huisartsenpost beperkt zich tot spoedeisende hulp. Tijdens vakanties of nascholingen kan ook verwezen worden naar een collega in de huisartsengroep.

Het basisaanbod van onze praktijken sluit volledig aan bij “Aanbod huisartsgeneeskundige zorg (LHV, 2015)”

De organisatie biedt categorale spreekuren voor een aantal, veel voorkomende chronische aandoeningen. Het gaat hier om spreekuren voor mensen met hart- en vaatziekten, longziekten en diabetes mellitus. De zorg aan mensen met diabetes, hart- en vaatziekte en longemfyseem wordt geleverd binnen een transmuraal georganiseerde zorgketen.

Ook de ouderenzorg verloopt gestructureerd middels het Easycare protocol in samenwerking met een specialist ouderenzorg van Pleyade. Zo zijn de meeste patiënten in de verzorgingshuizen en de zelfstandig wonende ouderen (75+) in kaart gebracht.

De organisatie streeft een zo uitgebreid mogelijk aanbod na. Veel diagnostische onderzoeken als longfunctiemeting, doppleronderzoek en gehooronderzoek vinden binnen onze organisatie plaats. Ook therapeutisch heeft de organisatie een aanvullend aanbod.

Het gaat hier vooral om (kleine) chirurgische ingrepen.
De praktijk biedt ook preventieve zorg.

3.4.2 Proces

Het primaire zorgproces in onze organisatie kent drie verschillende fases; de intake, de zorguitvoering en de evaluatie. Zorgverleners kennen binnen de verschillende fases hun eigen taken en verantwoordelijkheden.

In het hoofdstuk kwaliteitsbeleid vindt u meer over het primaire zorgproces.

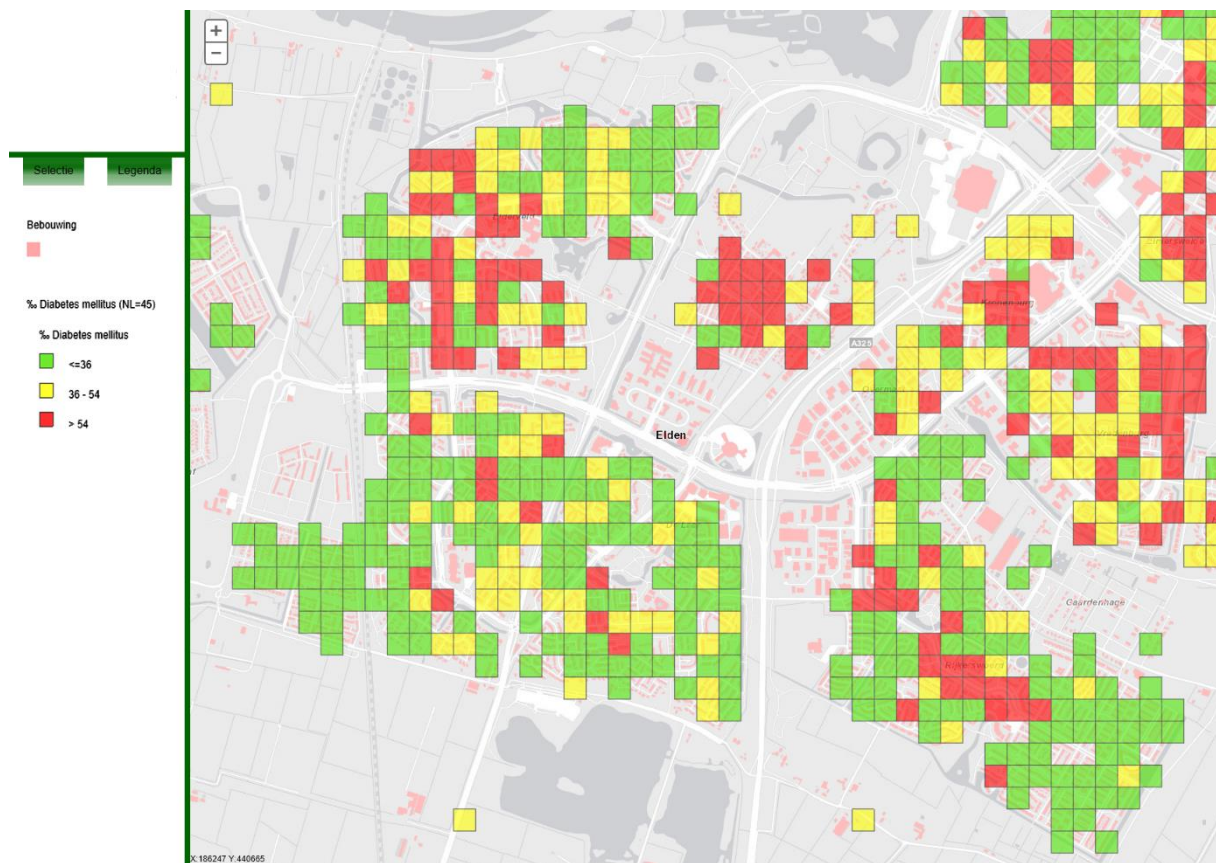
3.4.3 Vorm

Onze organisatie biedt de zorg op verschillende manieren aan. Patiënten kunnen een afspraak maken op het spreekuur van de huisarts, de praktijkassistente of de praktijkverpleegkundige. Zorgvragen kunnen ook telefonisch of via een e-consultatie voorgelegd worden. Indien de gezondheid of mobiliteit een bezoek aan de praktijk niet toelaat zal de patiënt aan huis bezocht worden.

3.5 Zorgbehoefte in ons verzorgingsgebied

Uit een analyse over de zorgbehoeften in ons zorggebied middels de wijkscan Jan van Es instituut en de ROS wijkscan komen de volgende specifieke zorgbehoeften naar voren:

- In de toekomst (2016-2018) zal meer zorgaanbod nodig zijn doordat het aantal inwoners toeneemt door de nieuwbouwwijk “De Tuin van Elden”. Er worden in totaal 240 nieuwe woningen gebouwd, waarvan in 2016 reeds de helft is gerealiseerd. Hierdoor krijgt Elden ongeveer 700 nieuwe bewoners. De verwachting is dat er een normale verdeling in leeftijdsopbouw en inkomensklasse in de Tuin van Elden zal zijn door de diverse woningtypes die gebouwd worden.
- Door de vergrijzing in Elden is het aandeel chronische aandoeningen boven het landelijk gemiddelde. Zie hiervoor onderstaande grafiek en tabel over diabetes mellitus. Ook andere chronische aandoeningen (hart- en vaatziekten, COPD en aandoeningen van het bewegingsapparaat) laten eenzelfde beeld zien.
- De omvang, complexiteit en diversiteit aan uitdagingen en daaraan gerelateerd de veelheid aan partijen en soorten partijen, vraagt om samenwerking en krachtenbundeling met andere zorgverleners. Om deze zorgverleners een plek te bieden dichtbij de huisarts is een nieuw pand met voldoende ruimte in 2016 gerealiseerd in de Tuin van Elden.



Verwachte zorgvraag Diabetes Mellitus (o.b.v. leeftijd en inkomen) van 2012-2040 in de (top 5) postcodes met gemiddeld de grootste zorgvraag en vergeleken met het gemiddelde in Arnhem, Arnhem, de provincie Gelderland en Nederland (in verwachte aantal huisartsenepisodes per 1000 inwoners)2012

	2012	2015	2020	2030	2040
6842 Elden	62,67	57,17	55,63	53,99	53,43
6815 Alteveer-Cranevelt	63,89	57,08	52,09	52,81	54,61
6816 Schaarsbergen	51,29	51,96	54,16	62,08	72,77
6832 Immerloo I/Eimersweide	53,60	51,09	51,21	52,52	56,64
6835 Holthuizen/Vredenburg	53,32	50,62	48,95	51,75	55,47
Arnhem	38,82	39,64	41,65	45,79	48,84
Gelderland	44,27	46,65	50,66	57,12	59,47
Nederland	43,59	45,64	49,00	54,34	56,39

3.6 Praktijkmedewerkers

Naast de 2 huisartsen werken er 2 (parttime) assistentes, een praktijkmanager, een administratief assistente, een interieurverzorgster, een praktijkondersteuner somatiek (POH-S) verantwoordelijk voor de diabeteszorg, een praktijkondersteuner somatiek verantwoordelijk voor de ouderenzorg, COPD- en HVZ patiënten en een POH-GGZ verantwoordelijke voor de geestelijke gezondheidszorg van onze patiënten.

3.7 Medische apparatuur

We werken in onze praktijk met een breed spectrum aan instrumenten en apparaten. Naast de standaarduitrusting beschikken wij over:

- Automatische Externe Defibrillator (AED)
- Spirometer (longfunctiemeter)
- Dopplerapparaat
- Opthalmoscoop
- Saturatiemeters
- Audiometer (voor gehoortesten)
- Dermatoscopen (om de huid te bekijken)
- Apparaat voor elektrochirurgie
- Autoclaaf (voor het steriliseren van instrumentarium)
- Medicijnkoelkast (voor vaccins en overige medicijnen)

Voor de jaarlijkse controle en ijking van ons instrumentarium en de medische apparatuur hebben wij een onderhoudsabonnement bij Henry Schein.

3.8 Softwarepakketten

Binnen onze praktijk wordt gewerkt met het huisartseninformatiesysteem Medicom, waarbij de back-up centraal gemaakt en opgeslagen wordt. De betrouwbaarheid en de beveiliging van de communicatie van patiëntengegevens via het internet wordt gewaarborgd doordat Medicom en de praktijk voldoen aan de Nederlandse norm voor Informatiebeveiliging in de Zorg (NEN 7510). Ons systeem is via een virusscanner en firewall extra beschermd.

De diagnostische software voor de spirometer is van Welch Allyn. Aanvullend maken we gebruik van het Microsoft Office-pakket.

Het restant van het fysieke patiënten archief is opgeslagen in een archiefkast. Door geleidelijke digitalisering van het archief neemt de omvang van het fysieke archief af en de privacybescherming van de dossiers wordt 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 opgeslagen.

3.9 Spreekuren

- Spreekuurbezoek is uitsluitend mogelijk na afspraak. Op werkdagen is er elke ochtend en middag een spreekuur. Voor een consult wordt in principe tien minuten gereserveerd, de patiënt kan eventueel een dubbel consult aanvragen.
- Patiënten kunnen ook een afspraak maken voor het telefonisch spreekuur. Tussen 12.00 en 14.00 uur belt de huisarts terug naar de patiënten die hiervoor een afspraak hebben gemaakt.
- De patiënt kan telefonisch een huisbezoek (visite) voor dezelfde dag aanvragen. Over het algemeen worden tussen de middag de visites gereden. Bij spoedgevallen wordt het spreekuur onderbroken en gaat de huisarts direct naar de patiënt.
- Naast bovengenoemde spreekuren is er ook een mogelijkheid voor een kennismakingsconsult. Nieuwe patiënten worden hiervoor uitgenodigd, als daar behoefte aan is, zodat de huisarts en de patiënt met elkaar kunnen kennismaken. Ook kan dan informatie worden uitgewisseld die relevant is voor de toekomstige hulpverlening.

3.10 Waarneemregelingen

- Voor spoedgevallen neemt op donderdagmiddag dr. Abdulraheem en dr. Lindhout waar voor onze praktijk.
- Tijdens vakanties en nascholingen van de huisartsen wordt waargenomen door een van de andere huisartsen in de praktijk, door een van de huisartsen in de HAGRO of door een betaalde waarnemer.
- In geval van ziekte wordt waargenomen door de andere huisarts in de praktijk of door de collega-huisartsen van de HAGRO. Bij langdurige ziekte wordt een waarnemer gezocht die de praktijk tijdelijk kan overnemen.
- Buiten de reguliere openingstijden kunnen patiënten voor dringende zaken terecht bij de Huisartsendienst Regio Arnhem, post Arnhem-Zuid, telefoon 0900-1598 (zie ook www.chra.nl).

3.11 Telefonische bereikbaarheid

Vanaf 2011 hebben we een nieuwe telefooncentrale. Patiënten die ons algemene praktijknummer 026-3814984 bellen krijgen nu een keuzemenu te horen: 1 is voor spoed, 2 is voor herhaalrecepten en 3 is voor spreken met de assistente. Voor collegiaal overleg is een apart nummer in het keuzemenu gereserveerd.

Buiten openingstijden staat ons antwoordapparaat aan en wordt voor spoedgevallen verwezen naar de huisartsenpost in Arnhem-Zuid, 0900 - 1598.

3.12 Toegankelijkheid pand

De huisartsenpraktijk is goed te bereiken met de auto en de fiets. Door bouwverkeer de komende jaren kunnen toegangswegen soms geblokkeerd zijn door vrachtverkeer. Als het project de Tuin van Elden gereed is zal het openbare gebied opnieuw ingedeeld worden en de bereikbaarheid beter gegarandeerd zijn. Het dichtstbijzijnde busstation is gelegen op de Brink in Elden en is ongeveer 3 minuten lopen van onze praktijk. Er zijn

10 parkeerplekken voor de praktijk, Eén daarvan is een invalidenparkeerplaats. Er zijn stalen buizen geplaatst waartegen de fietsen geplaatst kunnen worden. De praktijk is goed toegankelijk voor minder validen. Er zijn geen drempels en de hoofdingang heeft automatische schuifdeuren. In het pand is een MIVA toilet. De wachtkamer is ruim van opzet en is toegankelijk voor patiënten in een rolstoel.

4. Kwaliteitsbeleid

Onder kwaliteitsbeleid vallen alle activiteiten met betrekking tot kwaliteitsplanning, kwaliteitsbeheersing, kwaliteitsborging en kwaliteitsverbetering binnen het kwaliteitssysteem. Deze activiteiten maken dat kwaliteitszorg geen toevallige uitkomst is van een aantal handelingen maar iets wat logischerwijs in het verlengde ligt van beheersing van een proces.

Bij de ontwikkeling van het kwaliteitsbeleid wordt onderscheid gemaakt tussen het primaire proces en de ondersteunende processen in de organisatie. Op beide niveaus wordt gewerkt aan structurele kwaliteitsverbetering.

Op beide niveaus vormen wet- en regelgeving en geldende gedrags- en beroepsnormen, dwingende kaders.

4.1 Het primaire proces

Onder het primaire proces worden alle werkzaamheden verstaan die direct bijdragen aan de zorg van de patiënt. Hierbij worden expliciet eisen gesteld aan de deskundigheid, deskundigheidsbevordering en het professioneel handelen van medewerkers. Alle huisartsen en overige medewerkers binnen onze organisatie voeren hun werkzaamheden uit in overeenstemming met de vastgestelde NHG-standaarden en richtlijnen, en binnen de kaders van de geldende wettelijke regelgeving. Van de aldus gedefinieerde werkwijzen zal alleen kunnen worden afgeweken indien daarvoor gegronde redenen bestaan. Alle eventuele afwijkingen zullen onder vermelding van redenen worden geregistreerd in het dossier van de betreffende patiënt.

Naast dit professioneel handelen richten wij binnen dit proces de aandacht ook op klantvriendelijkheid. Dit houdt in dat we luisteren naar de individuele behoefte van onze patiënt en onze zorg daar op richten. Het team straalt uit dat we deze zorg gezamenlijk, met plezier en aandacht bieden. Daarbij oog hebbende voor de waardigheid en privacy van de patiënt en met een open manier van communiceren.

De zorg binnen het primaire proces neemt toe. Niet alleen in volume maar ook in complexiteit. Mensen worden ouder en hebben vaker meerdere chronische aandoeningen tegelijk. Daarbij zien we de definitie van wat basiszorg is en wat dus thuishoort in de huisartsenzorg veranderen. Zeker de afgelopen vijf jaar is er sprake geweest van substitutie van 2e naar de 1e lijn. Ontwikkelingen die zich naar verwachting de komende jaren zullen blijven doorzetten.

4.1.1 Intake en indicatie

Centraal staan het begrijpen, verifiëren en definiëren van de zorgvraag op individueel patiëntniveau. Dit moet resulteren in een passend zorgaanbod. De praktijk hanteert

protocolen en richtlijnen die betrekking hebben op het werkproces bij aanvang van het primaire proces. Het gaat hier om in- en uitstroom van patiënten, bereikbaarheid, informatieverstrekking en privacy, bejegening, beoordeling en doorverwijzing (triage) van de zorgvraag.

4.1.2 Uitvoering

Het betreft hier het daadwerkelijk verlenen van zorg aan de individuele patiënt: diagnostiek en behandeling. In samenspraak met de patiënt wordt een behandelplan opgesteld met bijbehorende acties en doelen. Het gaat hier om chronische en niet chronische zorg.

Deze zorg geschiedt op basis van de door de beroepsgroep gedragen en/of ontwikkelde standaarden en op basis van evidence-based medicine. Zorgverleners hebben hiertoe een gerichte opleiding genoten. Zowel intern als extern wordt de zorg gecoördineerd en afgestemd door (protocollaire) taak- en delegatieafspraken en informeel en formeel overleg. Waar mogelijk wordt het zorgproces ondersteund door een technologisch informatie systeem. Dit systeem bewaakt, stuurt en registreert belangrijke beslismomenten in het zorgproces. In het systeem zijn autorisaties en bevoegdheden vastgelegd. De gegevens zijn beveiligd tegen verlies en oneigenlijk gebruik. Er zijn afspraken vastgelegd over bejegening, registratie van gegevens en het waarborgen van de privacy van de patiënt. Deze afspraken zijn vast agendaonderwerp op overleggen.

4.1.3 Evaluatie en nazorg

Het behandelplan wordt samen met de patiënt geëvalueerd op het proces en het resultaat. Waar nodig wordt de behandeling aangepast. Het gaat hier niet uitsluitend over medisch inhoudelijke doelstellingen maar ook over de dienstverlening zelf. Daarnaast worden procedures gehandhaafd voor klachtenafhandeling en foutmeldingen.

4.2 VIM-meldingen

Onze praktijk werkt met een protocol voor Veilig Incident Melden, de zogenoemde VIM. Dit houdt in dat wanneer zich (bijna-)ongevallen en incidenten voordoen, we hier een VIM-melding van maken. Dit betekent dat de situatie geregistreerd en geanalyseerd wordt en vervolgens tijdens het werkoverleg wordt besproken. Doel is herhaling te voorkomen door de processen beter te borgen. Waar nodig nemen we verbetermaatregelen en informeren we betrokkenen en instanties. Een geanonimiseerde samenvatting van de VIM-meldingen komt in het jaarverslag.

4.3 Beleid en organisatie

Op organisatieniveau vindt ook structurele verbetering van onze praktijkvoering plaats. Ons beleid wordt beschreven in voorliggend beleidsplan en verder uitgewerkt door het vastleggen van procedures en het ontwikkelen van protocollen en werkafspraken. Tezamen vormt dit de basis voor ons kwaliteitsmanagementsysteem.

In dit beleidsplan hebben we met elkaar een missie en een visie geformuleerd welke richting moeten geven aan onze activiteiten. Onze doelstellingen op organisatieniveau zijn hiervan een concrete uitwerking.

Al onze activiteiten vinden niet vrijblijvend plaats maar vallen binnen het kader van een accreditatietraject. Deelname aan dit traject biedt ons structuur en verplicht ons een aantal minimale voorwaarden goed te organiseren en borgen in onze organisatie. Naast ontwikkelen en formuleren van beleid gaat het dan ook om het meten van onze (zorg)kwaliteit, het structureel verbeteren van onze zorg en deze verbeteringen vervolgens verankeren in onze dagelijkse werkprocessen. Belangrijke pijlers hierin vindt u in de komende paragrafen.

Dit alles helpt ons de focus op kwaliteitsverbetering te houden en de invloed van de waan van de dag op deze aspecten zo klein mogelijk te houden.

Jaarlijks zullen we de door ons ondernomen activiteiten en behaalde resultaten presenteren in een jaarverslag.

In 2013 zijn we gestart met de praktijkaccreditatie. Hiermee willen wij voldoen aan de norm van het leveren van verantwoorde zorg. Binnen deze norm staan 3 principes centraal:

1. de borging van de kwaliteit van zorg door als organisatie enerzijds passende maatregelen te treffen om risico's voor veiligheid en kwaliteit te beheersen en anderzijds door blijvend te voldoen aan de gestelde eisen;
2. het verzamelen van eigen praktijkgegevens en deze te spiegelen aan de gegevens van de andere deelnemers als basis voor de evaluatie en verbetering van de kwaliteit van zorg;
3. het systematisch werken aan de verbetering van de kwaliteit van zorg.

5.0 Zorgverlening aan patiënten met chronische aandoeningen

De zorg rondom patiënten met chronische aandoeningen wordt gestructureerd verleend, via specifieke protocollen. Onder chronische aandoeningen verstaan wij diabetes mellitus, COPD, astma en hart- en vaatziekten. De praktijkondersteuner Somatiek (POH-S) heeft een belangrijke rol in de begeleiding van patiënten met chronische ziekten.

5.1 Diabetes Mellitus

De diabeteszorg is onderdeel van de ketenzorg volgens de afspraken met de zorggroep regio Arnhem. Deze zorggroep bewaakt de kwaliteit in de deelnemende praktijken, organiseert nascholingen en zorgt voor de afstemming met de zorgverzekeraars en de ketenpartners. De zorg aan patiënten met diabetes mellitus wordt uitgevoerd volgens een protocol dat gebaseerd is op de NHG-standaard Diabetes Mellitus type 2. Patiënten komen één keer per jaar voor een jaarlijkse controle en drie keer per jaar voor een kortere kwartaalcontrole. Indien nodig vindt frequentere controle plaats.

De werkzaamheden van de POH met betrekking tot diabetes mellitus zijn:

- Educatie en in kaart brengen van nieuw gediagnosticeerde diabetes patiënten.

- Uitvoeren jaarcontroles.
- Uitvoeren kwartaalcontroles bij slecht gereguleerde patiënten, insuline patiënten, patiënten met diabetes gerelateerde complicaties (bijv. voetproblemen, albuminurie).
- Uitvoeren controles patiënten die in een verzorgingshuis wonen of niet in staat zijn naar de praktijk te komen.
- Instellen op orale medicatie volgens protocol.
- Instellen op insuline volgens protocol.
- Protocollen maken en up-to-date houden.

5.2 COPD

De COPD-zorg is onderdeel van de ketenzorg volgens de afspraken met de zorggroep regio Arnhem. Deze zorggroep zorgt voor de afstemming met de zorgverzekeraars en de ketenpartners, geeft advies en ondersteuning ten behoeve van de COPD-zorg, organiseert scholingen en bewaakt de kwaliteit van zorg.

De ketenzorg COPD bestaat voor de huisartsenzorg uit:

- de zorg van de huisarts
- de zorg van de praktijkondersteuner
- spirometrie
- begeleiding bij stoppen met roken
- behandeling van exacerbaties.

Het doel van deze ketenzorg is gestructureerde zorg leveren, waardoor de gezondheidstoestand van de patiënt stabiliseert of verbetert en de kwaliteit van leven van toeneemt.

De spirometrie heeft een vaste plaats binnen de diagnostiek en in de controlefase. De spirometrieën worden door de POH-S uitgevoerd. De huisarts stelt de diagnose, start zo nodig een medicamenteuze behandeling en behandelt exacerbaties. De POH begeleidt de patiënten in het vervolgtraject. Daarbij komt het rookgedrag aan de orde, de inhalatietechniek wordt gecontroleerd en de ziektelast wordt gemeten aan hand van de MRC en CCQ-score. Verder wordt er aandacht geschonken aan educatie en persoonlijke doelen van de patiënt. Patiënten worden minimaal jaarlijks gecontroleerd.

5.3 Vasculair Risicomanagement (VRM)

De VRM-zorg is sinds 2015 onderdeel van de ketenzorg volgens de afspraken met de zorggroep regio Arnhem. Deze zorggroep bewaakt de kwaliteit in de deelnemende praktijken, organiseert nascholingen en zorgt voor de afstemming met de zorgverzekeraars en de ketenpartners.

De zorg aan patiënten met een verhoogd cardiovasculair risicoprofiel wordt uitgevoerd volgens een protocol dat gebaseerd is op de NHG-standaard Cardiovasculair risicomanagement. Patiënten komen minimaal één keer per jaar voor een jaarlijkse controle, waarbij onder andere aandacht wordt geschonken aan eventuele aanwijzingen

voor eindorgaanschade (o.a. hartinfarct en hersenberoerte), gebruik medicatie, educatie en leefstijladviezen. Indien nodig vindt frequentere controle plaats.

6.0 Communicatie met patiënten, medewerkers en zorgverleners

Voor een goede praktijkvoering is een goede communicatie essentieel. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe de communicatie met patiënten, medewerkers en zorgverleners in ons gezondheidscentrum plaatsvindt. Vaak worden deze communicatiemiddelen in combinatie met elkaar ingezet.

6.1 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. Vaak worden voor dezelfde informatie meerdere middelen tegelijk ingezet, bijvoorbeeld bij praktijksluiting (mededelingenbordjes, website, melding op antwoordapparaat, persoonlijke mededelingen).

Persoonlijke 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, NHG-naslagwerken, folders, overleg met de huisarts en opgedane praktijkervaring. Als aanvulling op de mondelinge informatie wordt vaak gebruik gemaakt van een van de overige communicatiemiddelen die hier genoemd worden.

Website Huisartspraktijk Elden

De website is speciaal ontwikkeld voor onze praktijk, we maken dus geen gebruik van een standaard-website voor huisartsenpraktijken. Op de website staat algemene praktijkinformatie, zoals ook in de gedrukte folder staat. Op de website staat ook informatie over de Huisartsenpost Arnhem. Daarnaast kunnen patiënten hier zien welke medewerkers in de praktijk werken (met foto). Op de site staat informatie over de klachtenprocedure en is een inschrijfformulier aanwezig. Ook is het mogelijk om een e-consult aan te vragen. Daarnaast kan de praktijkfolder via de website gedownload worden. Op de website staan links naar websites met relevantie medische informatie.

NHG-patiënten informatie

Het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) geeft patiënten folders, ziektebeschrijvingen en patiënten brieven uit. Deze worden in gedrukte, geprinte of digitale vorm aan de patiënt ter beschikking gesteld, vaak ter aanvulling op een consult. Het folderrek met NHG-folders hangt in de wachtruimte.

Folders

Naast de eigen praktijkfolder en de NHG-folders hebben we de beschikking over een groot aantal gedrukte en digitale folders van derden. Bijvoorbeeld folders over bepaalde

medische aandoeningen, over bepaalde hulpverlenende instanties of klachtenfolders die tijdens een consult aan u meegegeven kunnen worden.

Visitekaartje

Alle patiënten hebben tijdens de verhuizing naar ons nieuwe pand een visitekaartje gekregen met alle belangrijke gegevens van de praktijk. Nieuw patiënten krijgen bij inschrijving een visitekaartje mee. Via de website kan de praktijkfolder eventueel gedownload worden.

Narrowcastingsysteem wachtruimte

In de wachtruimte hangt een televisietoestel waarop een narrowcastingsysteem is geïnstalleerd. Via een softwareprogramma op internet kunnen we zelf inloggen en boodschappen plaatsen en verwijderen. Het systeem heeft ook modules die automatisch afgespeeld kunnen worden, zoals een nieuwsmodule of een module met informatie over veelvoorkomende medische klachten. De posters van zorg- en welzijnsorganisaties die we vroeger op een prikbord hingen, worden nu gescand en getoond in de presentatie.

Mededelingenbordjes

Bij de toegangsdeur wordt gebruik gemaakt van ophangstelsysteem met mededelingenbordjes. Hierop staat het telefoonnummer van de huisartsenpost en eventuele informatie over bijvoorbeeld vakantiesluiting.

Verwijzing naar betrouwbare bronnen op internet

Op internet staat een overvloed aan medische informatie. Belangrijk is dat de informatie uit betrouwbare (medische) bron komt, maar dat is voor leken niet altijd goed in te schatten (er kan een commerciële partij achter zitten). De medewerkers gebruiken internet ook voor hun eigen informatievoorziening en weten welke websites betrouwbaar zijn en voldoende informatie bieden. Dit zijn o.a. websites van de NHG, Thuisarts, LCR, ziekenhuizen of van onafhankelijke onderzoeksinstituten. De medewerkers kunnen de patiënt informeren over goede websites met informatie over een bepaalde klacht, aandoening of zorgorganisatie.

Informatie per e-mail

In sommige gevallen wordt informatie verstrekt per e-mail. Dit kan niet altijd, omdat het vaak voorkomt dat vragen alleen goed beantwoord kunnen worden als de arts, of andere praktijkmedewerker, de patiënt persoonlijk heeft gezien of gesproken.

Informatie op het antwoordapparaat

Wie het algemene nummer belt, krijgt een antwoordapparaat dat mensen door ons keuzemenu leidt. Het antwoordapparaat wordt tijdens de praktijksluiting ook gebruikt voor meldingen over openingstijden en waarneming. Hierop kan slechts een beperkte hoeveelheid informatie gecommuniceerd worden en het is dan belangrijk dat de informatie duidelijk en in een logische volgorde wordt ingesproken.

Brieven op naam

Brieven op naam van de patiënt worden vooral verstuurd voor het uitnodigen van patiënten om een afspraak te maken voor een consult. Dit gebeurt bijvoorbeeld in het kader van het preventiebeleid, waarin een groep patiënten met een verhoogd risico op bepaalde aandoeningen of klachten wordt uitgenodigd om een afspraak te maken. De uitnodiging voor de griepvaccinatie en het uitstrijkje valt ook onder deze vorm van communicatie.

Afsprakenkaartjes

Als een patiënt in de praktijk een afspraak maakt, kan hij een afsprakenkaartje meekrijgen. Hierop zet de assistente de datum en tijd van de afspraak en aanvullende informatie over de afspraak.

6.2 Communicatie met praktijkmedewerkers

De communicatie met de praktijkmedewerkers vindt vaak mondeling plaats. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van e-mail en schriftelijke communicatie (notities). Officiële communicatie, bijvoorbeeld over arbeidscontracten, wordt per brief gedaan.

Huisarts - Assistentenoverleg

Gemiddeld eens per 5 weken is er werkoverleg met alle praktijkmedewerkers. Hier wordt gesproken over o.a. werkprocessen, protocollen en procedures, samenwerking elkaar en andere praktijkmedewerkers, vakantieplanning en roosterplanning.

7.0 Overleg met externe partijen

De praktijk neemt deel aan de volgende samenwerkingsverbanden en overlegstructuren:

- De Huisartsengroep Arnhem Zuid-Zuid-West (HAGRO).
- Het farmacotherapeutisch overleg (FTO), een overleg over medicatie. Hieraan nemen de apotheker uit Elderveld en de huisartsen uit de HAGRO deel.
- De huisartsen maken deel uit van een toets groep van de Hagro. Een aantal huisartsen uit de Hagro neemt deel aan deze bijeenkomst, waarbij vakinhoudelijke onderwerpen samen besproken worden (Intercollegiale toetsing).
- Overleg met de STMR (thuiszorg)
- Overleg met de apothekers uit Elderveld en de Laar
- Overleg met het sociale wijkteam 4x per jaar
- Dr. Pouwels heeft regelmatig overleg met de SOG van Pleyade.
- Dr. Speldenbrink en Dr. Pouwels zijn voorzitter van de HAGRO.
- Dr. Speldenbrink en Dr. Pouwels maken deel uit van een intervisiegroep
- De POH Somatiek heeft, naast overleg met de POH's uit de HAGRO ook een aantal keren overleg met de diëtiste en de zorg coördinator ouderen in de regio.
- DE POH-GGZ heeft regelmatig overleg met de Raadthuis psychologen.
- De assistentes hebben een aantal keer per jaar overleg met de assistentes van de HAGRO en de apothekersassistentes

8.0 Patiënten rechten

De patiënten rechten in het kader van de behandelingsovereenkomst staan beschreven in de Wet op Geneeskundige Behandelings Overeenkomst (WGBO). Patiënten hebben ook recht op een goede afhandeling van hun klacht.

8.1 Rechten en plichten volgens de WGBO

De belangrijkste punten uit de WGBO zijn het recht op informatie, toestemming, geheimhouding en een aantal rechten in verband met dossiervorming. In de WGBO 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 door bijvoorbeeld een praktijkondersteuner uit laten voeren.

8.2 Klachtenprocedure

Wanneer een patiënt een klacht heeft, kan hij deze bespreken met de betrokken praktijkmedewerker. Indien gewenst kan de huisarts bij dit gesprek aanwezig zijn. Ook kan de patiënt een gesprek aanvragen met alleen de huisarts. We bieden ook de mogelijkheid om via onze website een klachten-formulier in te vullen. Wij nemen de klacht dan in behandeling en nemen contact op met de patiënt. Als dit niet voldoet voor de patiënt, kan hij ook een klacht indienen bij de Regionale Klachtencommissie. Hiervan is een folder in de praktijk beschikbaar. Mocht de klacht in behandeling worden genomen door de regionale Klachtencommissie, dan volgt de klachtenfunctionaris van de praktijk vanaf dat moment de procedure van de regionale Klachtencommissie.

9.0 Beleidsdoelstellingen voor de periode 2016 – 2018

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

9.1 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de bedrijfsvoering

- In mei 2016 betrekken we ons nieuwe pand aan het Dolceplein 4 te Elden, Arnhem
- Op het moment dat we ons nieuwe pand hebben betrokken, starten we met LEAN werken. Hiertoe hebben een assistente en huisarts workshops gevolgd en zijn we met alle medewerkers in een LEAN praktijk gaan kijken. Het LEAN werken wordt langzaam uitgebouwd, beginnend met voorraadbeheer en indeling van de kamers. Het streven is om in 2018 de belangrijkste processen gestroomlijnd te hebben.
- In het najaar van 2016 wordt gestart met voorbereidingen voor het opleiden van basisartsen tot huisarts. We streven ernaar in het voorjaar van 2017 de eerste AIOS op te gaan leiden

9.2 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de patiënt

- Intensiveren van de medicatiekoppeling aan een ICPC. Het streven is om eind 2017 80% aan een juiste ICPC gekoppeld te hebben.
- Zorg voor patiënten in verpleeghuissetting verder optimaliseren door het vastleggen van afspraken met betreffende instellingen.
- De benodigde inspanningen leveren om ons kwaliteitskeurmerk van de NHG-praktijkaccreditering® te behouden.
- Stroomlijnen van zorg voor patiënt door goede triage en optimale taakverdeling onder de medewerkers.
- Uitbreiden van de POH-GGZ zorg in de vorm van overnemen van stabiele chronische patiënten uit de tweede lijn.

9.3 Beleidsdoelstellingen op het gebied van de medewerkers

- Medewerkers krijgen meer taken toebedeeld op het gebied van patiëntenzorg. De spreekuren worden uitgebreid en er worden nieuwe taken toegevoegd.
- Van medewerkers wordt verwacht het volledige takenpakket te beheersen. Dit begint met aannamebeleid van assistentes en POH's, en vindt zijn vervolg in faciliteren van nascholingen.
- Waar mogelijk ook opleidingsplaatsen bieden aan stagiairs in overige functies, bijvoorbeeld voor de opleiding tot assistente of praktijkondersteuner.