



Jaarverslag

2020

Huisartsenpraktijk De Witte

Hoflaan 43E, 3134 AC Vlaardingen

010 434 2074

www.huisartsfccdewitte.nl

d.d. 20-03-2021

Inhoudsopgave

Voorwoord Huisarts de Witte:	3
Inleiding:	3
Missie en Visie:	3
Profiel van de praktijk:	3
Infrastructuur en organisatie:	
Locatie van de praktijk.....	4
Gebouw.....	4
Automatisering.....	4
Website en Mijngesondheidsnet.....	4
Praktijkorganisatie	
Medewerkers.....	4
Spreekuurorganisatie.....	5
Terugblik 2020	
Belangrijke gebeurtenissen en behaalde resultaten	5
Veranderingen in het team.....	5
Start patiëntenportaal project OPEN.....	6
Patiëntenpopulatie.....	6
Samenwerking	
Vleugel west 1 ^e verdieping.....	6
Hagro GC Emmahof.....	6
Waarneming.....	6
Huisartsenpost.....	7
Zorggroep Zorgorganisatie Eerstelij (ZEL).....	7
Reinier Haga Medisch Diagnostisch Centrum (RHMD) te Delft.....	7
Preventieve activiteiten	8
Kwaliteitsbeleid	
Kwaliteitsvisie.....	8
Visitatie/accreditering.....	8
Verbeteringen uitgevoerd in 2020.....	8
Lijst met projecten en verbetermogelijkheden voor 2021.....	9
Scholing en opleidingen.....	9
Overlegsituaties.....	9
Klachtenregeling.....	9
Veilig incidenten melden (VIM).....	10
Ijken van het instrumentarium/controleren van de houdbaarheid.....	10
Jaarplan en vooruitblik 2021	10
Dankwoord	10

Voorwoord Huisarts de Witte

Met trots presenteer ik het derde jaarverslag van onze praktijk.

Het verslag is primair bedoeld voor intern gebruik, ter verbetering van de kwaliteit van huisartsenzorg.

Het verslag zal u een indruk geven van onze missie en visie op de huisartsenzorg, onze organisatie en medewerkers, de inhoud en omvang van de door ons geleverde zorg, ons kwaliteitsbeleid en onze plannen voor de toekomst.

Dit jaarverslag zal gepubliceerd worden op onze website.

Inleiding

Het afgelopen jaar stond in het teken van 2 gebeurtenissen: het behalen van de NPA accreditatie, en de Covid pandemie. Beide gebeurtenissen drukten een grote stempel op 2020. Daarnaast is het ons ook gelukt om te starten met het begeleiden van doktersassistenten in opleiding.

Door het afronden en behalen van het NPA accreditatie keurmerk is de organisatie van de praktijk en patiëntenzorg verder gestroomlijnd, hierdoor is er meer rust in het team en in de praktijk gekomen.

De Corona pandemie heeft beperkingen opgelegd met betrekking tot fysieke afspraken in de praktijk.

We hebben met behulp van telefonische gesprekken en ICT oplossingen zoveel mogelijk de bereikbaarheid op peil kunnen houden.

Missie

Wij willen met ons huisartsteam een eerstelijnszorgaanbod neerzetten waar voor elke patiënt passende zorg geboden kan worden, en waarin gezondheidsvaardigheden en eigen regie van de patiënt ondersteund en gestimuleerd worden.

Visie

De zorg die in de huisartsenpraktijk geleverd wordt, is zorg die door een team van huisartsen en assistenten en praktijkondersteuners gegeven wordt. Door prettig samen te werken, ook met samenwerkingspartners rond de praktijk waarin ieders talent en kennis benut wordt, kan continue betrouwbare en kwalitatief hoogwaardige zorg geleverd worden, afgestemd op de persoonlijke situatie van de patiënt.

Profiel van de praktijk

Huisartsenpraktijk F.C.C. de Witte is een solopraktijk en per 1 juli 2018 gestart in het gezondheidscentrum de Emmahof in Vlaardingen. De praktijkpopulatie is overgenomen van dr. Weij, die per 1 juli 2018 met pensioen is gegaan.

Huisarts Fabienne de Witte is als praktijkhouder fulltime werkzaam. Eind 2018 is dhr. Michel de Regt als waarnemer voor een dag in de week in de praktijk gekomen. Per 1 februari 2019 is hij 2 dagen per week gaan werken in onze praktijk.

Verder zijn er een praktijkverpleegkundige voor de diabeteszorg, een praktijkondersteuner voor de ouderenzorg, een praktijkondersteuner GGZ voor de geestelijke gezondheidszorg en een praktijkmanager aanwezig.

Er zijn 3 doktersassistenten en 1 stagiaire doktersassistente werkzaam in de praktijk.

Infrastructuur en organisatie

Locatie van de praktijk

De praktijk is gevestigd aan de Hoflaan 43 E, 3134 AC te Vlaardingen.

Gebouw

De praktijk is na overname van de praktijk van dr. Weij op 18 juni 2018 verhuisd van de Hoflaan 37 naar het nieuwe gezondheidscentrum Emmahof aan de Hoflaan 43 in Vlaardingen. In het pand was vroeger de sociale dienst gevestigd alsmede het college van B&W. Oorspronkelijk was het gebouw een nonnenklooster en dateert uit begin van de vorige eeuw. Helaas kunnen wij verder geen archiefgegevens vinden over de geschiedenis van het klooster.

In november 2015 werd het pand van de gemeente Vlaardingen aangekocht door de investeerders van het gezondheidscentrum.

Na een grondige renovatie, waarbij alleen de vloeren, plafonds en steunpilaren zijn blijven staan, is het gebouw een modern en multifunctioneel gezondheidscentrum geworden waarin de patiënt zoveel mogelijk binnen de 1^e lijn geholpen kan worden.

Automatisering

De praktijk werkt met het huisartseninformatiesysteem (HIS) van Pharmapartners, Medicom. Alle collega's en de apotheek in het centrum werken met dit systeem en kunnen zo eenvoudig inzage in de dossiers hebben tijdens waarnemingen voor elkaar, waardoor er veiliger zorg mogelijk is tijdens de waarnemingen.

De communicatie met de regionale ziekenhuizen en de meeste ziekenhuizen elders, het laboratorium van Vlietland SFG en Reinier de Graaf in Delft, collega huisartsen en de huisartsenpost verloopt via Lifeline en Zorgmail, beide beveiligde internetverbindingen.

In het HIS wordt geregistreerd middels de SOEP-code: Subjectief, Objectief, Evaluatie en Plan. Daarnaast worden er ICPC-coderingen (International Classification of Primary Care), gegeven tijdens elk consult en werken we volgens de ADEPD-richtlijn (adequate dossiervorming met het elektronisch patiënten dossier).

Website en Mijn gezondheidsnet

Onze website www.fccdewittehuisarts.nl houden wij actueel.

Per 1 juli 2020 is het mogelijk om online dossiers te raadplegen, e-consulten aan te vragen en laboratorium uitslagen na te kijken via het patiëntenportaal: MijnGezondheid.net. Hierdoor hopen en verwachten we dat er minder wachttijd aan de telefoon zal zijn en dat het zal bijdragen aan het zelfmanagement van de patiënten.

Praktijkorganisatie

Medewerkers 2020	
Huisartsen	Fabienne de Witte (Praktijkhouder)
	Michel de Regt (waarnemer), per 15-11-2020 Remco Hof
Doktersassistentes	Monique Veith-Struijs
	Sonja de Bruin-Penning
POH-S	Angelique v. Ingen (ouderenzorg)
POH-S	Zijada Karagic (Diabetes-verpleegkundige)
Praktijkondersteuner Geestelijk Gezondheidszorg (GGZ)	Ed Zuiderwijk
Praktijkmanager	Sylvia de Snoo (projecten)

De spreekuurorganisatie	
Huisarts Fabienne de Witte	
Regulier spreekuur	Ma,di, wo, do van 8:00 uur - 17:00 uur
Huisarts Michel de Regt tot 15-11-2020	
Regulier spreekuur	Wo, vr. van 8:00 uur - 17:00 uur
Huisarts Remco Hof per 15-11-2020	
Regulier spreekuur	Ma, wo, van 8:00 uur- 17:00 uur
POH-S Angelique v. Ingen	
Regulier spreekuur en visites	di van 8:00 uur - 17:00 uur
Diabetesverpleegkundige Zijada Karagic	
Spreekuur Diabetes zorg	Ma, do 13:00 uur -16:00 uur
Praktijkondersteuner Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) Ed Zuiderwijk	
Spreekuur GGZ	Do 09:00 uur - 16:00 uur
Assistenten spreekuur	
Assistente spreekuur	Ma, di, wo, do en vr van 14:00 uur - 16:00

Terugblik 2020

Belangrijke gebeurtenissen en behaalde resultaten:

- 2-10-2020 is het NPA accreditatie certificaat toegekend, een belangrijk kwaliteitskeurmerk voor de huisartsenpraktijk dat aangeeft dat de patiëntenzorg veilig en kwalitatief goed georganiseerd is.
- De Corona pandemie heeft vanaf februari 2020 een grote stempel op de praktijkorganisatie gedrukt. Vanaf maart is patiënten geadviseerd zoveel mogelijk telefonisch contact op te nemen, en alleen te komen op het spreekuur. Er is mogelijkheid gekomen om te beeldbellen, via een beveiligde verbinding (WeSeeDo) , en er is via Zorgmail beveiligd mailcontact mogelijk gemaakt, waarmee ook foto's gestuurd konden worden. In het spreekuur werd door de artsen met witte jas, mondkapje en handschoenen gewerkt en werd er ipv 10 minuten, 15 minuten per afspraak gepland. De praktijkondersteuner ouderenzorg heeft in het voorjaar veel telefonisch contact gehouden met kwetsbare ouderen, en is later in het jaar weer visites gaan doen, met persoonlijke beschermingsmiddelen. Er is in 2020 1 patiënt overleden tgv Covid, en er zijn in 2020 78 besmette patiënten gemeld.

Veranderingen in het team.

- De praktijk is per 20-2-2020 als erkend leerbedrijf geregistreerd bij Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) en op 1 mei is de eerste (BOL) stagiaire van het Zadkine college gestart. Zij was een tweedejaarsleerling. Na de zomervakantie is zij verder gegaan als derdejaarsleerling, echter dit jaar heeft zij door omstandigheden niet kunnen afmaken.
- Per 1 september is er ook een stagiaire gestart, mevr. Joyce van der Grift-Frins, zij volgt de beroepsbegeleide leerweg (BBL) via het Albedacollege te Rotterdam en zal 2 jaar tot juli 2022 als stagiaire werkzaam zijn in de praktijk.
- Per 15-11-2020 is Michel de Regt, na 2 jaar werkzaam te zijn geweest in de praktijk als waarnemend huisarts, gestopt en heeft Remco Hof hem opgevolgd. Hij zal werkzaam zijn op maandag en woensdag.
- Per 1 september is mevr. Leonie Duifhuizen-Voskamp op de dinsdagen komen werken. Zij vervangt Caroline van Veldhoven die als invalassistent tot 1 september heeft gewerkt.

Start patiëntenportaal project OPEN.

Per 1 juli 2020 zijn huisartsen verplicht om patiënten inzage in hun patiëntendossier te geven.

Dit kan fysiek, maar er is in ons huisartsensysteem ook een online patiëntenportaal, MijnGezondheid.net (MGN) waar patiënten een account aan kunnen maken. Via dit portaal kunnen zij hun laboratoriumuitslagen inzien, herhaalmedicatie bestellen, een vraag stellen per mail en de diagnoses en behandelafspraken in zien die op het spreekuur besproken zijn.

Veel patiënten hebben zo'n account aangemaakt, en regelmatig wordt er herhaalmedicatie besteld via dit portaal.

In 2020 is er 64 maal van het econsult gebruik gemaakt, 422 maal herhaalmedicatie besteld via MGN, hebben 302 patiënten hun dossier bekeken en zijn er 143 labuitslagen via MGN becommentarieerd en bekeken. Dit is een verdrievoudiging ten opzichte van 2019.

In dit portaal is het ook mogelijk om een afspraak op het spreekuur te maken. Deze functie is i.v.m. de Corona maatregelen voor onbepaalde tijd uitgeschakeld.

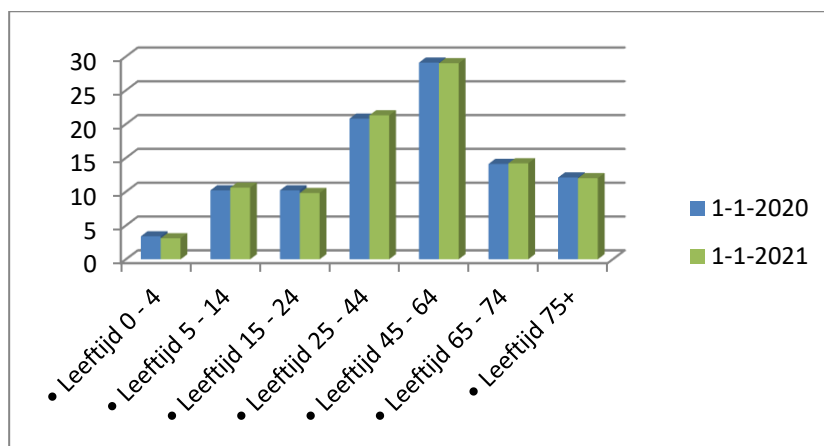
Patiëntenpopulatie:

Op 1-1-2021 bedroeg het aantal ingeschrevenen patiënten in de praktijk: 2342 en op 1-1-2020: 2360.

Leeftijdsspreiding in percentages:

In grafiekvorm:

	1-1-2020	1-1-2021
• Leeftijd 0 - 4	3,4	3,1
• Leeftijd 5 - 14	10,2	10,6
• Leeftijd 15 - 24	10,2	9,8
• Leeftijd 25 - 44	20,8	21,3
• Leeftijd 45 - 64	29,1	29
• Leeftijd 65 - 74	14,1	14,2
• Leeftijd 75+	12,1	12



In 2020 zijn in onze praktijk 83 nieuwe patiënten ingeschreven door geboortes en nieuwe inschrijvingen en 31 patiënten uitgeschreven door overlijden. Er zijn 84 patiënten uitgeschreven vanwege verhuizing naar verpleegtehuis of andere woonplaats, of andere artsenkeuze.

In de loop van 2020 is de praktijk geopend voor nieuwe inschrijvingen, met name voor patiënten die in Vlaardingen zijn komen wonen vanuit een andere woonplaats, en nog geen huisarts hebben kunnen vinden.

Daarnaast blijft de praktijk open voor nieuwe geboortes, en partners/gezinsleden van reeds ingeschreven patiënten.

De daling van het aantal ingeschreven patiënten kan worden verklaard doordat er meer mensen zijn verhuisd en overleden, dan dat er nieuw ingeschreven zijn.

Samenwerking

Vleugel west 1e verdieping

Met praktijk het Kruispunt (collega's K. Challiui, L. Spreeuw en J. Spreeuw) delen we de "vleugel" i.e. de gang, balie, wachtkamer voorraadkast en behandelkamer.

De assistentes werken voor hun eigen praktijk maar helpen elkaar zo nodig aan de balie of de telefoon.

Er wordt samen een autoclaaf gedeeld en de inkoop voor pauzebenodigdheden en toiletartikelen wordt samen gedaan.

In 2019 is er een start gemaakt met een 3 maandelijks “vleugeloverleg” waarin zaken worden besproken die we samen beheren, bijv. de autoclaaf, de medische koelkast in het lab, de inrichting van de voorraadkamer etc. In 2020 is er een nieuwe koelkast in het lab aangeschaft, en is er een voorraadkast gemaakt in de behandelkamer. In het nieuwe jaar staat een nieuwe wanddecoratie in de backoffice gepland.

Gezamenlijk worden de boodschappen betaald voor de lunch en de koffiepauze.

Huisartsengroep Emmahof Vlaardingen (Hagro Emmahof)

Er is een vaste spoedwaarneming voor elkaars patiënten door praktijken de Witte, Kruispunt en Harris op de dinsdag-, woensdag-, en donderdagmiddag.

De Hagrovergaderingen vinden maandelijks plaats, waarbij 2 maal per jaar een verdiepende langere vergadering wordt gepland die een hele middag beslaat. Per 1 april 2020 is het Hagro bestuur gewisseld, de voorzitter is mevr. M. IJerman, de secretaris mevr. C. Veugelers en de penningmeester dhr. L. Spreeuw.

De ondersteunende Hagromanager is mevr. T. Rietdijk, assistente van praktijk M. IJerman en J. de Koning.

Er is een assistentenapp gemaakt waardoor de assistentes onderling informatie en vragen kunnen uitwisselen, hier wordt veelvuldig gebruik van gemaakt. Het assistentenuitje is dit jaar komen te vervallen tgv de Coronamaatregelen.

Er zijn gezamenlijk FTO bijeenkomsten en in 2019 voor het eerst ook in samenwerking met het ReinierHaga ook DTO bijeenkomsten georganiseerd. Deze zijn in het afgelopen jaar na een aanvankelijke pauze online opgepakt.

Waarneming

Tijdens vakanties wordt de waarneming gedaan door huisartsenpraktijk het Kruispunt. Elke praktijk neemt jaarlijks 7 weken waar voor de andere praktijk, verdeeld over de vakanties.

Omdat Kruispunt een grotere praktijk heeft, is afgesproken dat er voor onze praktijk 2 weken extra door Kruispunt wordt waargenomen, verdeeld over het jaar. Dit betreft vaak waarneming na nachtdienst en voor nascholing.

Adres:

Huisartsenpraktijk het Kruispunt (dr. L. Spreeuw, J. Spreeuw en K. Challiui)

Hoflaan 43 Vlaardingen.

Tel: 010 4342374

Huisartsenpost

Voor waarneming na 17 uur 's avonds, in het weekend en op feestdagen werken wij samen met de **huisartsenpost: Schievliet**

Adres: Vlietlandplein 2, 3118 JH Schiedam

Telefoonnummer: 010 249 3939

Website: www.hapschievliet.nl

Zorggroep Zorgorganisatie Eerstelijns (ZEL)

Wij zijn aangesloten bij de zorggroep Zorgorganisatie Eerstelijns (ZEL).

De ZEL is een non-profit advies- en ondersteuningsbureau voor de eerste lijn in de regio Nieuwe Waterweg Noord (NWN) en Delfland, Westland en Oostland (DWO). Zij ondersteunen eerstelijns zorgverleners bij het bieden van geïntegreerde persoonsgerichte zorg. Zo helpen zij ons met afspraken te maken over de samenwerking rond patiënten met elkaar en met ziekenhuizen, gemeenten en verpleeghuizen. In dit kader en op verzoek worden er nascholingen georganiseerd en ICT ondersteuning gegeven.

Reinier Haga Medisch Diagnostisch Centrum (RHMDc) te Delft

Met ingang van onze verhuizing werken wij samen met het laboratorium van het RHMDc. Dit is een landelijk opererend huisartsenlaboratorium, opgericht in 1991.

Zij hebben een prikpoli geopend in de Emmahof op de begane grond.

Website: [prikpunt GC Emmahof](http://prikpunt.GC.Emmahof)

Preventieve activiteiten

- **Griep prik:** Elk jaar in oktober nodigen wij patiënten met een medische indicatie en mensen van 60 jaar en ouder uit voor de griep prik. Mensen die niet naar de praktijk kunnen komen, worden thuis geprikt. In 2020 vond deze plaats op 8 en 9 oktober.
In verband met de Coronamaatregelen is er gekozen voor 2 avonden ipv een middag om de vaccinaties uit te voeren. In de avond zijn er verder geen andere patiënten in het pand. Patiënten zijn in kleine groepjes met tijdslot van een half uur opgeroepen om lange wachtrijen te voorkomen. Het personeel was beschermd gekleed in een schort, mondkapje en handschoenen. Dit jaar was de extra uitdaging dat de patiënten geboren in de jaren 1941-1946 ook geselecteerd waren voor de pneumococcenvaccinatie. De avonden zijn beiden goed verlopen.
- **Uitstrijkjes:** In samenwerking met Bevolkingsonderzoek Zuidwest werken wij mee aan het oproepsysteem voor uitstrijkjes voor vrouwen die daarvoor in aanmerking komen. De uitstrijkjes worden door de huisarts uitgevoerd.
- **Stoppen met roken:** uitgevoerd volgens het protocol door de POH-GGZ.
In 2020 zijn er door de POH GGZ 33 patiënten begeleid hierin.
- **Kwetsbare ouderen:** door Praktijkondersteuner Ouderenzorg actief opgespoord of middels case finding en in kaart gebracht. Periodiek vindt er een casemanageroverleg plaats tussen POH ouderen zorg, de huisarts en de casemanagers van de verschillende thuiszorgteams over thuiswonende dementiepatiënten. Er waren eind 2020 86 thuiswonende ouderen met verschillende mate van kwetsbaarheid en in 2 verzorgingstehuizen verbleven 15 ouderen met hoge mate van kwetsbaarheid.

Kwaliteitsbeleid

Kwaliteitsvisie

Het doel van de huisartsen, assistentes, praktijkondersteuners en praktijkmanager is om zowel curatief als preventief zorg te leveren aan alle patiënten, op een professionele manier en via een geïntegreerde aanpak, zoveel mogelijk binnen de eerste lijn. Dit houdt concreet in dat er zoveel mogelijk gewerkt wordt volgens NHG standaarden, FTO-afspraken en zorgprotocollen vanuit de verschillende samenwerkingsverbanden, dat er voldoende wordt nageschoold om kennis up to date te houden en dat er regelmatig met verschillende eerste- en tweedelijns disciplines wordt overlegd.

In Gezondheidscentrum Emmahof streven wij ernaar om door middel van een verdergaande samenwerking tussen de verschillende werkzame disciplines in het centrum nog meer gebruik te maken van elkaars kennis en vaardigheden.

Visitatie/accreditering

De NPA accreditatie is op 2 oktober toegekend. Er is door alle medewerkers in de praktijk met veel enthousiasme en inzet aan gewerkt, begeleid door de praktijkmanager mevr. S. de Snoo. Het project heeft veel energie en tijd van het hele team gevergd, maar heeft als resultaat dat er een goedlopende organisatiestructuur staat die kwaliteit borgt en het dagelijks werk soepel en prettig laat verlopen. In dit keurmerk is geregeld dat er jaarlijks een patiëntenevaluatie uitgaat naar patiënten, die zo hun opmerkingen en tips kunnen doorgeven over de organisatie van de patiëntenzorg.

Verbeteringen uitgevoerd in 2020

Door te starten met het NPA accreditatie traject zijn er verschillende protocollen gemaakt die de werkprocessen beter stroomlijnen:

Bijvoorbeeld:

- ✓ De bestaande patiëntgebonden protocollen zijn herzien en er zijn enkele toegevoegd.
- ✓ Er is een jaarplanning gemaakt.
- ✓ Er zijn vaste agendapunten hetgeen overzicht geeft in de teamoverlegmomenten.
- ✓ Er is een overzicht dat aangeeft wanneer protocollen herzien moeten worden.
- ✓ Verschillende administratieve protocollen zijn gemaakt en doorgevoerd.
- ✓ Er is een start gemaakt met LEAN werken en bijhouden van de voorraad volgens dit principe.

Door het Project OPEN is de praktijk voor patiënten online bereikbaar voor inzage van het dossier, het bestellen van herhaalmedicatie en het stellen van niet dringende vragen per mail.

Door de Corona maatregelen zijn de spreekuurtijden verruimd en is er meer mail- en beeldbel contact. Deze aanpassingen zullen behouden blijven na afschalen van de maatregelen.

Er zijn voorbereidingen getroffen voor het opstarten van een CVRM spreekuur.

Lijst met projecten en verbetermogelijkheden voor 2021

- Doorgaan met het opleiden van een doktersassistente.
- Aannemen van een nieuwe praktijkondersteuner tbv opzetten van een CVRM spreekuur.
- Praktijk verder voorbereiden op toegang tot LSP (Landelijk Schakelpunt)
- Ouderenzorg in verzorgingstehuizen structureren door starten met een maandelijks spreekuur.
- Overleg met thuiszorg structureren.

Scholing en opleidingen

De huisartsen scholen na via de nascholingsafdeling van de ZEL: de WDH (werkgroep deskundigheidsbevordering huisartsen), het Farmacotherapeutische overleg (FTO), het Diagnostisch overleg (DTO) en de verplichte intervisie.

Door de accreditatie van de NPA te volgen worden de huisartsen automatisch door patiënten beoordeeld, wat een noodzakelijk onderdeel is van de 5 jaarlijkse herregistratie.

Voor de doktersassistentes en praktijkondersteuners worden ook voldoende nascholingen gegeven via ZEL en KOEL om de kennis te vernieuwen. Dit komt jaarlijks aan bod tijdens de functioneringsgesprekken.

Overlegsituaties

Binnen de praktijk hebben wij de onderstaande overlegsituaties:

- Teamvergadering maandelijks. Mevr. de Snoo is de voorzitter en werkt de actiepunten uit.
- Huisarts (HA) en POH-ouderenzorg patiëntenoverleg: Elke dinsdagochtend 08:00 – 8:30 uur
- HA en POH-GGZ patiëntenoverleg: do middag 12:15-12:45 tijdens de lunch.
- HA en POH-DVK patiëntenoverleg: elke 14 dagen do middag 16:00 uur en ad hoc.
- HA en assistente Patiëntenoverleg: Dagelijks: 11:00 – 11:30 uur. Tijdens lunch 12:15-12:45 uur.
- Multidisciplinaire overleg (MDO) met POH ouderenzorg/casemanagers en huisarts: 4 keer per jaar.
- POD middagen/avonden (praktijk onderhoudsdagen) waarop protocollen herzien worden, voorraad geruimd wordt en zaken besproken worden waar anders geen tijd voor is. 2 keer per jaar.

Klachtenregeling

Met de komst van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), verandert de wijze waarop een klacht in de huisartsenzorg wordt afgehandeld.

Bij de start van de praktijk hebben we ons aangesloten bij de SKGE (de landelijke geschilleninstantie Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg).

Als een patiënt direct een klacht indient bij de praktijk zal de assistente dit doorgeven aan de huisarts en deze neemt contact op met de patiënt.

Via onze website is het ook mogelijk om een klacht in te dienen door een patiënt of betrokkene.

- In 2020 zijn er 2 klachten ingediend. Eén klacht had betrekking op het verkeerd plannen van een afspraak, dat deze patiënt een aantal malen had getroffen. Hierop is het afspraken maken geëvalueerd waarop deze planningsfout niet meer kon voorkomen. De andere klacht had te maken met de communicatie met de arts, de patiënt heeft hierover een gesprek gehad met de arts waarop het probleem is besproken en is afgehandeld.

Veilig incidenten melden (VIM)

In Medicom is er ruimte gemaakt waar VIM meldingen genoteerd kunnen worden. Afhankelijk van de ernst van de VIM zal een uitgebreide procedure gevolgd worden. Deze meldingen worden in elk teamoverleg besproken, zodat eventueel een aanpassing in de praktijkvoering/werkafspraken gedaan kan worden.

IJken van het instrumentarium/controleren van de houdbaarheid

In 2018 is alle meetapparatuur nieuw aangeschaft. In december 2020 is er door Medeco een controle geweest van alle medische instrumenten en apparaten. Dit controlemoment zal jaarlijks rond december gepland worden.

Jaarplan 2021

Het behalen van de NPA praktijkaccreditatie is in oktober behaald. We hopen de komende jaren veel werkplezier en rust te halen uit de goedlopende organisatie die we met dit project met elkaar hebben opgezet.

- Mevrouw de Bruin-Penning gaat per 4-6-2021 met pensioen.
- Er wordt een advertentie geplaatst voor een nieuwe doktersassistente voor 2 a 3 dagen.
- We gaan door met het opleiden van doktersassistentes, mede omdat er een groot tekort is en we willen investeren in een nieuw teamlid, en omdat we hierin onze maatschappelijke verantwoordelijkheid willen nemen.
- In 2020 zijn er voorbereidingen getroffen voor de opzet van **een CVRM spreekuur**. De POH ouderenzorg heeft een selectie gemaakt van patiënten die hier voor in aanmerkingen komen, veelal patiënten die al een cardiovasculair event hebben gehad. Zij is gestart met controles van deze patiënten op dinsdagochtend. Daarnaast is gepland om per 1-1-21 aanvullend te starten met een nieuwe praktijkondersteuner die dan 4 uur per week op donderdagochtend zal werken.
- Het **project OPEN** waarmee per 1 juli 2020 de elke patiënt zijn eigen dossier in kan zien, is van start gegaan. Het is ons doel om steeds meer patiënten op de mogelijkheid hiervan te wijzen, met als doel het zelfmanagement te vergroten en de bereikbaarheid van de praktijk tegelijkertijd te verbeteren.
- **De telefonische bereikbaarheid van de praktijk voor afspraken** zal ipv 8:00 - 11:00 en 11:30-12:00 omgezet worden in 8:00-11:30 uur. Dit om de rest van de dag soepeler te laten verlopen en het huisarts/assistentenoverleg beter te kunnen plannen.
- De samenwerking in het gezondheidscentrum en paramedici en andere eerstelijnsgezondheidsprofessionals in Vlaardingen zal verder worden voortgezet.

Dankwoord

Wij willen al onze patiënten hartelijk bedanken voor het in ons gestelde vertrouwen het afgelopen jaar.

Heel veel dank aan het team van praktijk de Witte, die veel extra energie in het accreditatieproject hebben gestoken en met veel enthousiasme de praktijk helpen vormgeven.

Verder veel dank voor de flexibiliteit in het team voor het aanpassen van de werkwijze in de Corona tijd, ook voor het begrip van de patiënten hiervoor.

Tevens dank aan de collega's voor de samenwerking en wederzijds begrip hierin.