



JAARVERSLAG 2023

Publicatiedatum: juni 2024

Website: <https://aandevaart.uwartsonline.nl>

Vaartweg 163 B

1217SP Hilversum

Dr. Bruins 035-6231980

Dr. Brooks 035-6247717

Dr. Sluis 035-6219397

INHOUD

Inleiding	3
Jaaroverzicht 2023	4
Organisatie	5
BEREIKBAARHEID EN BESCHIKBAARHEID 2023	5
SAMENWERKING.....	5
Medewerkers	7
FORMATIE	7
JAARGESPREKKEN	8
MEDEWERKERSTEVREDENHEID	8
ZIEKTEVERZUIM 2023	8
ONDERWIJS.....	9
GEREALISEERDE BIJSCHOLING	10
Kwaliteitssystemen	11
PROTOCOLLEN	11
NHG-ACCREDITATIE	11
RISICO-INVENTARISATIE	12
RI&E (RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE).....	13
BEHAALDE DOELEN IN 2023	13
VIM (VEILIG INCIDENT MELDINGEN).....	15
KLACHTENREGELING.....	16
Patiëntenzorg	17
ZORGAANBOD.....	17
ZORGGEBIED	17
Statistieken	18
PATIËNTENPOPULATIE	18
PATIËNTENCATEGORIEËN.....	19
PREVENTIE	20
PATIËNTTEVREDENHEID.....	20
Doelen	21

INLEIDING

Evaluerend op 2023 kijken wij terug op een jaar waarin er grote stappen zijn gemaakt ter verbetering op ICT en telefonie gebied. Grote ontwikkelingen die best wat energie gevraagd hebben, maar waarin we ook kunnen zien dat er veerkracht is in het team. Er is motivatie om door te ontwikkelen, efficiënter te werken en betere ondersteuning te krijgen op o.a. deze gebieden. Regionale projecten ter ondersteuning van de zorg worden opgepakt en stap voor stap uitgevoerd. De NHG accreditatie is weer binnen en ook hieruit zijn mooie doelen gekomen en al deels ter uitvoering gebracht.

Voor u ligt het jaarverslag van 2023 van huisartsenpraktijk aan de Vaart waarin u een uitgebreid beeld krijgt van onze organisatie, kwaliteitssystemen en patiëntenzorg. Doelen zijn behaald en in ontwikkeling en we kunnen trots zijn op hetgeen we met elkaar hebben bereikt.

Dit jaarverslag is een onderdeel van het beleidsplan 2020-2025 van huisartsenpraktijk aan De Vaart en heeft als doel om iedereen binnen en buiten de HOED (huisartsen onder een dak) inzicht te geven in de ontwikkelingen van 2023. Dit verslag zal dan ook openbaar gemaakt worden op onze website, te weten <https://aandevaart.uwartsonline.nl/>

Omdat 2023 onderdeel is van een meerjarenplan, is het voor ons van belang om met de beschreven ontwikkelingen in dit document een beeld te krijgen of wij op koers liggen op onze weg naar de doelstellingen die zijn gemaakt. Dit document zal gebruikt worden om het beleidsplan te evalueren en mogelijk bij te stellen.

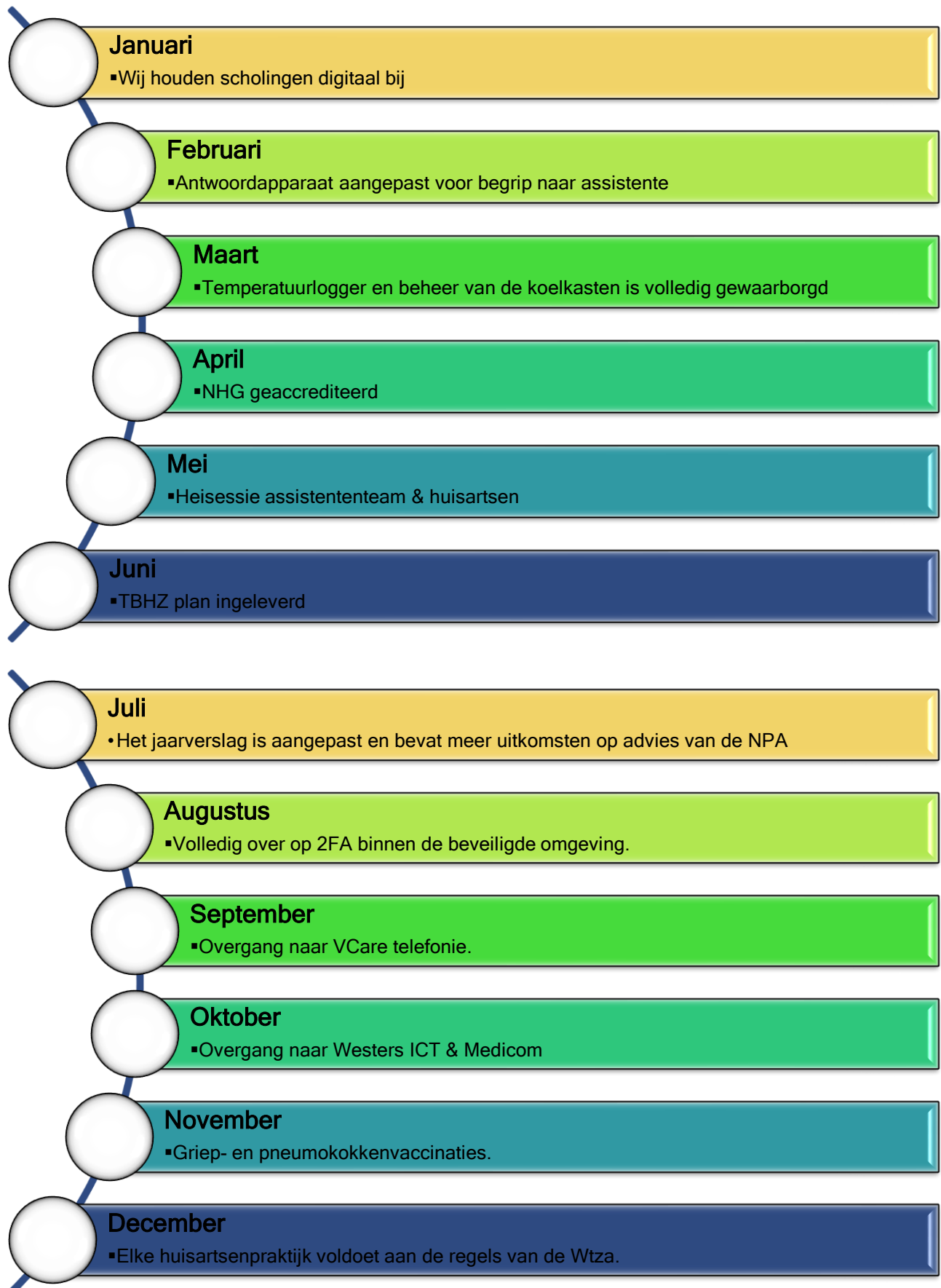
Een beknopte samenvatting van het jaar kunt u vinden in het jaaroverzicht.

Wij wensen u veel plezier bij het lezen van dit document.

Namens alle medewerkers van huisartsenpraktijk aan de Vaart.



JAAROVERZICHT 2023



ORGANISATIE

Huisartsenpraktijk aan De Vaart is een HOED constructie. Deze bestond voorheen uit de huisartsenpraktijken van Dr. Sluis en Dr. Brooks en vanaf 2020 heeft de praktijk van Dr. Bruins zich hierbij aangesloten. Voor alle drie de praktijken werken vaste waarnemers.

Hiernaast worden huisartsen in opleiding en co-assistenten opgeleid.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid 2023

Naast deskundigheid is een goede verstandhouding tussen huisarts en patiënt, welke gebaseerd is op wederzijds vertrouwen, een essentiële factor in de zorgverlening. De artsen hebben een vast patiëntenbestand en streven op die wijze na, dat er zo weinig mogelijk wisseling van hulpverleners plaatsvindt. Tijdens vakantie-waarneming heeft de waarnemend huisarts toegang tot het HIS van de afwezige collega om ook op die manier zoveel mogelijk continuïteit te bieden. Door de mogelijkheid van e-consulten, web afspraken, dossier inzage en online herhaalrecepten bestellen wordt contact met de praktijk laagdrempeliger en toegankelijker.

Dagen	Openingstijden	Spreekuren huisarts	Spreekuren praktijkondersteuner
Maandag	8.00-17.00	8.00-11.00 en 14.00-16.30	8:00-17:00 POH-S / POH GGZ / GGZ jeugd
Dinsdag	8.00-17.00	8.00-11.00 en 14.00-16.30	8:00-17:00 POH-S / POH GGZ
Woensdag	8.00-17.00	8.00-11.00 en 14.00-16.30	8.00-17.00 POH GGZ
Donderdag	8.00-17.00	8.00-11.00 en 14.00-16.30	8.00-17.00 POH-S
Vrijdag	8.00-17.00	8.00-11.00 en 14.00-16.30	8.00-17.00 POH-S

Huisartsenpraktijk aan de Vaart streeft ernaar om tijdens de openingstijden laagdrempelig bereikbaar te zijn. Dit houdt in dat er tijdens de openingstijden in ieder geval altijd een assistente aanwezig is op de praktijk en we telefonisch bereikbaar zijn. Wij vragen onze patiënten om herhaalrecepten in te spreken op de receptenlijn indien mogelijk. Daarnaast bieden wij de mogelijkheid om online contact op te nemen met de huisartsenpraktijk en afspraken te maken.

Op werkdagen van 17 tot 8 uur, in het weekend en op feestdagen kunnen patiënten terecht bij de huisartsenpost Gooi en Vechtstreek op de Laan van Tergooi 2 in Hilversum.

Samenwerking

De praktijken hebben waarnemers in dienst welke de drie praktijken ondersteunen. Onderstaand hun aanwezigheid in 2023.

Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
		Dr. Rutten (Bruins) tot september		Dr. Rutten (Bruins) tot september
Dr. vd Broek (Sluis)		Dr. vd Broek (Sluis)	Dr. vd Broek (Brooks)	

Samenwerking is aanwezig binnen alle disciplines die onderdeel uitmaken van huisartsenpraktijk aan De Vaart. Praktijkondersteuners zijn in dienst van de individuele praktijken met uitzondering van de POH GGZ jeugd welke door de gemeente gefaciliteerd wordt. Het team van doktersassistenten is in dienst van huisartsenpraktijk aan de Vaart en dus bij alle drie de praktijken. Wel heeft iedere praktijk een eigen patiëntenpopulatie.



MEDEWERKERS

Formatie

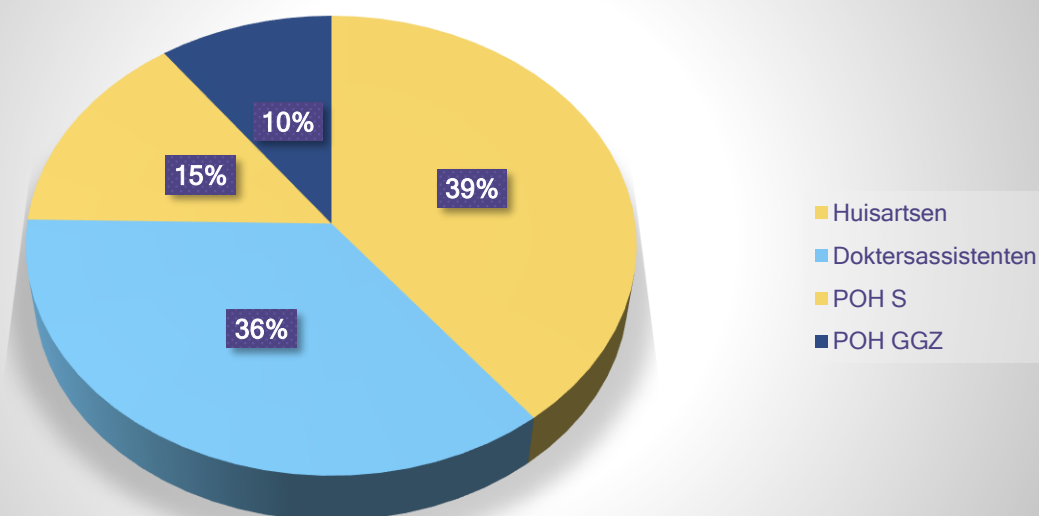
In onderstaand overzicht vindt u het aantal FTE per discipline. In 2023 hebben wij de formatie doktersassistenten op orde gehad. Met het opleiden van een doktersassistent kon deze moeiteloos het vertrek van een vaste assistente opvangen.

De praktijk van Dr. Bruins heeft per 1 april 2023 weer een praktijkondersteuner somatiek kunnen aannemen waarvoor de laatste drie maanden tijdelijke vervanging geregeld kon worden i.v.m. een zwangerschapsverlof. Daarnaast is één van onze vaste assistenten gestart met de praktijkondersteuneropleiding voor de praktijk waardoor zij per 1 december 2023 3 uur in dienst is als zodanig.

In september hebben wij afscheid genomen van dr. B. Rutten, lange tijd vaste waarnemhuisarts voor de praktijk dr. Bruins. Er zijn twee vaste waarnemers gevonden die regelmatig voor de praktijk werken.

Formatie 2023

FTE Huisartsenpraktijk aan de Vaart 2023



Personeel 2023 met formatie											
Huisartsen	FTE	Doktersassistenten	FTE	POH S	Praktijk	FTE	POH GGZ	Praktijk	FTE		
<i>Van 1 jan t/m 31 aug</i>		<i>Van 1 jan t/m 30 april</i>		<i>Van 1 jan t/m 28 feb</i>			<i>Van 1 jan t/m 31 maart</i>				
Helen Brooks	1	Angela de Boer	0,95	Margriet Soek	Brooks/Sluis	0,95	Melanie Hofstra	Brooks/Sluis	0,47		
Nicolet Bruins	1	Carla Olij	0,71	Vacant	Bruins	0	Rosalie Wesselink	Bruins	0,24		
Sylvia Sluis	1	Sandra Marcin	0,34				Mariëtte Joppe	Gemeente			
Brigit Rutten	0,47	Ans van Driel	0,71								
Jessica van de Broek	0,71	Lizet War	0,47								
		Suheda Aydingöç	0,47								
		Ilham El Allali (DA i.o.)	0,04								
		Nick van de Velde (oproep)	0,04								
Subtotaal	4,18		3,69			0,95				0,71	
<i>Van 1 sept t/m 31 dec</i>		<i>van 1 mei t/m 31 dec</i>		<i>van 1 april t/m 31 december 2022</i>			<i>Van 1 april t/m 31 dec</i>				
Helen Brooks	1	Angela de Boer	0,95	Margriet Soek	Brooks/Sluis	0,95	Melanie Hofstra	Brooks/Sluis	0,47		
Nicolet Bruins	1	Carla Olij	0,71	Brenda Baar	Bruins	0,24	Melanie Hofstra	Bruins	0,24		
Sylvia Sluis	1	Sandra Marcin	0,34				Mariëtte Joppe	Gemeente			
Maartje/Maaike e.a.	0,47	Ilham El Allali	0,95								
Jessica van de Broek	0,71	Lizet War	0,47								
		Suheda Aydingöç	0,47								
		Nick van de Velde (oproep)	0,04								
Subtotaal	4,18		3,93			1,19				0,71	
Totaal	4,18		3,8			1,55				1,07	

Jaargesprekken

Alle medewerkers zijn in 2023 uitgenodigd voor een jaargesprek waarin we o.a. aandacht hebben gehad voor ontwikkeling, werk en privébalans, functioneren en ambities. Het jaargesprek is volgens de nieuwe methode uitgevoerd. Hierbij hebben we gebruik gemaakt van het DISC model, welke wij vergelijken met de uitslag van het jaar ervoor. Besproken is op welke punten men het aankomende jaar gaat ontwikkelen en welke punten goed gaan. Hierbij zijn werk- en privébalans, plezier in werk en verwachtingen naar elkaar voorbeelden van punten die besproken zijn. Feedback voor de praktijkhouders is voornamelijk positief geweest. Van ieder gesprek is een verslag gemaakt.

Medewerkerstevredenheid

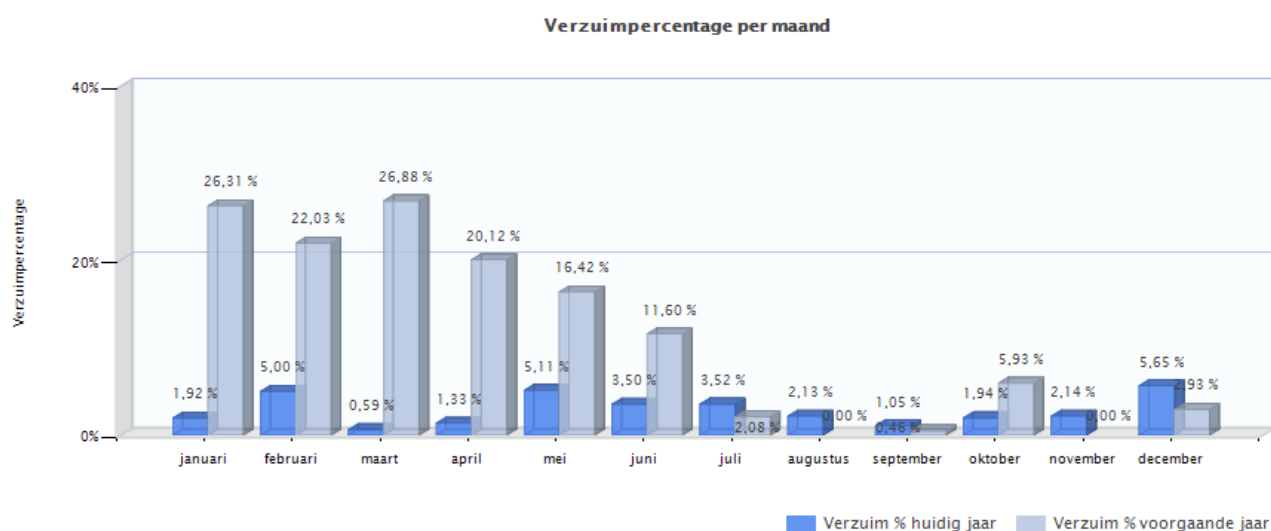
Een specifiek MTO is niet schriftelijk afgenomen bij de medewerkers van huisartsenpraktijk aan de Vaart. Door het kleinere team achten wij dit niet nodig. Wel halen wij dagelijks terug van de werkvloer waar men tegenaan loopt en voeren wij regelmatig gesprekken over de werkdruk.

Naast de jaargesprekken is er in mei een heisessie georganiseerd met een coach voor het team van doktersassistenten om met een nieuw samengesteld team weer een goede start te kunnen maken en te bouwen naar een goed op elkaar ingespeeld team in de toekomst. Nadien is het team uit eten geweest met elkaar.

Op 14 september 2023 is er een teamuitje georganiseerd, tevens het afscheid van Brigit Rutten, waarbij het hele team buiten de praktijk een activiteit heeft gedaan en uit eten is geweest. In december hebben we een kerstborrel gehouden op de praktijk.

Waardering van de huisartsen is er geweest in de vorm van ondersteuning in de werkzaamheden toen er tekorten waren aan assistenten, attenties en door nauw contact te blijven houden met hen op de werkvloer en hier hun waardering uit te spreken naar het personeel.

Ziekteverzuim 2023



Jaarvergelijkingsrapport: 2022-01 t/m 2022-12 en 2023-01 t/m 2023-12

Gebaseerd op de database momentopname van: 31-3-2024

Selectieparameters

Momentopname database	31-03-2024
Moment van opvragen	donderdag 4 april 2024 10:19
Gebruiker	nedasco.vr97555692.quinten
Periode	2022-01 t/m 2022-12 en 2023-01 t/m 2023-12
Organisatie-eenheid	Gez werkgevers Sluis, Brooks-Bon en Bruins
Vangnet	inclusief vangnet
Verzuimclassificaties	Alle
Onderdelen	Alle
Berekeningsmethode	Kalenderdagen

Totalen

	2023-01 t/m 2023-12	2022-01 t/m 2022-12
Gemiddeld aantal medewerkers	10,17	9,55
Gemiddelde FTE	5,99	5,71
Aantal kalenderdagen	2.185,74	2.082,54
Aantal verzuimdagen	61,21	223,37
Verzuimpercentage	2,80 %	10,73 %
Aantal verzuimmeldingen	16,00	10,00
Aantal herstelmeldingen	17,00	11,00
Meldingsfrequentie	1,57	1,05
Gemiddelde verzuimduur	13,00	45,73

Onderwijs

Huisartsenpraktijk aan de Vaart ziet het als een plicht om mee te werken aan een toekomst waarin de huisartsgeneeskundige zorg op hoog niveau beschikbaar blijft. Daarom wordt deelgenomen aan de opleiding van geneeskundestudenten, coassistenten, huisartsen-in-opleiding (haio's) en doktersassistent-stagiaires.

Helen Brooks leidt huisartsen-in-opleiding op. Dit jaar hebben er 2 HAIO's gewerkt in de huisartsenpraktijk. Namelijk Ruben (jan t/m aug) en Aimee (sept t/m dec).

Nicolet Bruins begeleid coassistenten en geneeskundestudenten. In 2023 hebben er 2 co-assistenten hun coschap huisartsgeneeskunde bij ons in de praktijk kunnen doen.

Carla Olij is de stagebegeleider voor onze stagiaire doktersassistenten geweest in 2023. Sylvia Sluis was eindverantwoordelijke. Ilham is in geslaagd voor haar opleiding doktersassistent en hierna bij ons in vaste dienst gekomen.

Wij willen strategisch doktersassistenten blijven opleiden i.v.m. de tekorten op de arbeidsmarkt en onze verplichting ten aanzien van de opleiding en het werkveld.

Gerealiseerde bijscholing

De registratie van de scholing van alle medewerkers is bijgehouden op een beveiligde schijf. Deze scholingen worden besproken tijdens het jaargesprek.

Trainingen voor het hele team:

In oktober 2023 is een AED-training geweest voor al onze medewerkers. Dit wordt jaarlijks ingepland.

Trainingen voor het nieuwe huisartsinformatiesysteem Medicom en de telefonie (VCare) zijn dit jaar gegeven ter ondersteuning bij de implementatie.

In mei 2023 is er een heidag georganiseerd met het doktersassistententeam en huisartsen om na alle wisselingen in personeel weer als goed team te kunnen functioneren.

KWALITEITSSYSTEMEN

We houden zicht op onze kwaliteit van zorg door te streven naar een open sfeer, waarin we elkaar kunnen aanspreken op verbeterpunten. Hiervoor worden incidentmeldingen (VIM-meldingen) bij ieder werkoverleg besproken. Ook deelname aan de praktijkaccreditering is een manier voor ons om zicht te houden op onze processen.

Protocollen

De protocollen staan gerangschikt en zijn voor iedere medewerker beschikbaar. Bespreking van protocollen vindt plaats binnen de werkoverleggen, maar ook tussendoor intercollegiaal binnen en discreet buiten de praktijk bij intercollegiaal overleg. Elk jaar wordt elk protocol herzien en afgetekend, zo ook in 2023.

Nieuwe protocollen opgesteld in 2023

Er zijn geen nieuwe protocollen opgesteld. Wel zijn er werkbeschrijvingen gemaakt voor Medicom om als naslagwerk te gebruiken.

Titel protocol	Datum opgesteld
Alle werkbeschrijvingen Medicom	Oktober 2023

Wij gebruiken ook medische protocollen van de NHG welke landelijk zijn opgesteld. De doktersassistenten werken allemaal online met de NHG-triagewijzer van de NHG met de recentste uitgavedatum.

NHG-accreditatie

Huisartsenpraktijk aan de Vaart is NHG geaccrediteerd door de NPA en voldoet aan de kwaliteitsnormen die de beroepsgroep heeft ontwikkeld. Hierin werken wij met verschillende domeinen, namelijk:

- Zorg op orde
- Team op orde
- Praktijk op orde
- Samen leren en verbeteren

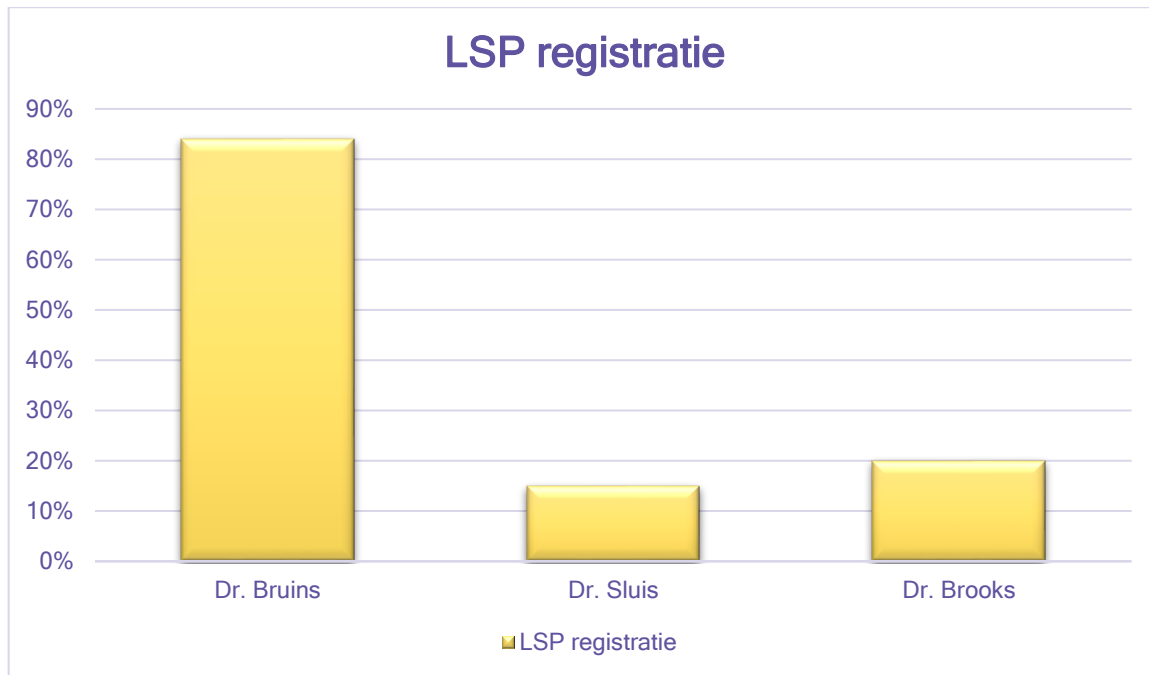
Kernbegrippen hierin zijn patiëntveiligheid, klantgerichtheid, goed opgeleid en deskundig personeel, blijvend verbeteren, goede bereikbaarheid en behandelingsresultaten.

In april 2023 hebben wij onze herregistratie weer binnen gehaald.

Resultaten LSP-registratie

Zorgaanbieders kunnen informatie over uw gezondheid elektronisch met elkaar delen met toestemming van patiënten. De huisartsen registreren welke patiënten hun voorkeur hebben aangegeven voor het delen of niet delen van medische gegevens op deze manier. Bij het LSP worden geen medische gegevens opgeslagen. De medische gegevens blijven in het dossier bij de huisarts of bij de apotheek. Uw medische gegevens worden alleen ingezien wanneer dit nodig is voor uw behandeling.

In onderstaande grafiek vindt u het aantal registraties bij iedere huisartsenpraktijk van 2023.



Risico-inventarisatie

De laatste risico-inventarisatie vond plaats het eerste kwartaal van 2023 met de accreditatie. Hierin vielen een aantal punten op, namelijk:

- Het gebruik van de UZI passen is nog niet afdoende. Wij werken in een beveiligde omgeving, maar moeten hiernaast volledig over naar het gebruik van 2FA (twee factorauthenticatie). Per 1 augustus 2023 is dit punt gerealiseerd. Hiermee voldoen de praktijken aan de regels m.b.t. privacy en gegevensbeheer.
- De temperatuurcontroles van één van onze koelkasten werden niet voldoende gemonitord. Met een nieuwe temperatuurlogger en de sense anywhere temperatuurregistratie en bewaking naast het regelen van het beheer hiervan, is dit punt nu gewaarborgd.
- Wij mogen meer kijken naar onze successen door bijvoorbeeld in het jaarverslag niet alleen te melden hoe wij de VIM (veilig incidentmeldingen) registreren, maar ook de uitkomsten hiervan te noteren. Het bespreken van het jaarverslag komt op de agenda van het werkoverleg om terug te kunnen kijken naar onze successen en om te werken aan ontwikkeling.
- Onze infectiepreventie is op orde. De NPA stelde dat de verpakkingen van de specula niet nat in de la mogen liggen. Op verzoek van de NPA hebben we voor het plaatsen van een spiraal een goede oplossing gevonden voor het opbergen van specula.

RI&E (Risico-Inventarisatie en -Evaluatie)

Onderstaand een overzicht van de nog te nemen maatregelen t.a.v. de RI&E. Personele bezetting blijft een doorlopend punt van aandacht.

Afdeling: Huisartsenpraktijk aan de Vaart

Actie	Status	Planning	Hoofdstuk	Org. eenheid	Verantwoordelijke	Notities / bevindingen
Gepland						
Aantrekken nieuwe medewerkers		01-06-2024	Werkdruk en welzijn	Huisartsenpraktijk aan de Vaart	Nardi Quinten Zwager	
Een BHV-plan opstellen.		01-06-2024	In geval van nood	Huisartsenpraktijk aan de Vaart	Nardi Quinten Zwager	
Een ontruimingsoefening houden.		01-06-2024	In geval van nood	Huisartsenpraktijk aan de Vaart	Nardi Quinten Zwager	Bij de presentatie van het BHV plan
Extra inhuren tijdelijke medewerkers		01-06-2024	Werkdruk en welzijn	Huisartsenpraktijk aan de Vaart	Nardi Quinten Zwager	
Informatie uit de RIE ter beschikking stellen aan de werkgever van ingeleende werknemers.		01-06-2024	Voorlichting en samenwerking	Huisartsenpraktijk aan de Vaart	Nardi Quinten Zwager	

Behaalde doelen in 2023

Onderstaand wordt per doel omschreven in welk stadium wij hiermee zijn en welke vervolgacties nog ingepland zullen gaan worden. Tien van de dertien doelen gesteld voor 2023 zijn behaald. Drie doelen zijn doorgeschoven naar 2024.

Doelen die nog niet behaald zijn:

- Aanwezigheid van BHV protocol en geschoolde medewerkers
- Uitbreiden van de risicoanalyse
- PTO planning opzetten om actief verbeterpunten op te halen bij patiënten

Doelen die behaald zijn:

Doel 1

Evaluatie van het roostersysteem dyflexis.

Conclusie: Het roostersysteem mist een duidelijk overzicht van de overuren en PLB. In 2024 gaan we mogelijk over op een ander systeem.

Doel 2

Scholingen van de medewerkers worden op een centrale plek op de beveiligde schijf bijgehouden.

Doel 3

In 2022 en 2023 stellen huisartsen duidelijke kaders voor het personeel om een duidelijke structuur en basis te bieden.

Conclusie: De kaders zijn gedeeld en besproken met het team in mei 2022. Door de afwezigheid van de praktijkmanager een deel van het jaar en de overgang in ICT en Telefonie is er in 2023 geen aandacht voor geweest. Dit punt komt op de doorlopende actielijst.

Doel 4

In 2023 zetten wij een coach in om het team van assistenten te laten ontwikkelen in samenwerking tot een optimaal team met werkplezier.

Conclusie: Dit is in mei gelukt met het doen van een heisessie met elkaar.

Doel 5

In 2023 krijgt het jaarverslag een nieuwe opzet met nog meer concrete cijfers.

Conclusie: De uitkomsten zijn nu uitgebreider in het jaarverslag opgenomen.

Doel 6

Elke praktijk voldoet aan de richtlijnen van de Wtza.

Conclusie: Elke praktijk heeft voldaan aan de regels van de Wtza.

Doel 7

De twee factor authenticatie voor het HIS wordt door iedere medewerker gebruikt.

Conclusie: Dit is gelukt vanaf juli 2023.

Doel 8

Koude ketenregistratie op orde maken met dagelijkse metingen en beheer.

Conclusie: Er is een datalogger aangeschaft met software voor overzichten en een beheerder hiervoor aangesteld.

Doel 9

Een soepele overgang realiseren naar Medicom en nieuwe ICT goed ingericht hebben.

Conclusie: Helemaal soepel is dit niet verlopen, maar in oktober waren de systemen allemaal operationeel.

Doel 10

Inplannen van feedbackgesprekken.

Conclusie: Iedere medewerker laat collega's feedback geven op hun functioneren en samenwerking.

VIM (Veilig Incident Meldingen)

Jessica van de Broek is VIM coördinator. Zij beoordeelt de VIM meldingen in het HIS en doet onderzoek naar oorzaken van incidenten die voorkomen in de praktijk. Daarnaast staat het behandelen van VIM meldingen elk werkoverleg op de agenda. Hierin worden de meldingen zonodig geclusterd behandeld om structureel verbeteringen aan te brengen in onze werkwijzen en procedures.

Wij vinden het van belang dat meldingen laagdrempelig ingediend kunnen worden en stimuleren dan ook medewerkers afwijkende handelingen en incidenten te melden. Hier helpt het registreren in ons EPD goed bij.

VIM resultaten 2023: (Veilig incident meldingen)

In totaal zijn er in 2023 45 VIM meldingen gedaan. Onderstaand belangrijke meldingen waarna verbetermaatregelen zijn toegepast. De klacht waarvoor ook een melding is gedaan, is beschreven in de volgende paragraaf.

Omschrijving VIM	Onderzoek	Stappen genomen	Verbetermaatregel
Meerdere meldingen gedaan over een verkeerd formulier, verkeerd aangevraagd onderzoek urine of faeces.	Vertraging in onderzoek waardoor geen adequate behandeling mogelijk was. Documentatie is niet altijd volledig, instructie patiënt mist aan de balie, communicatiefouten.	Besproken tijdens het werkoverleg.	*Duidelijke instructie aan de balie voor urine inleveren. *Afspraak bij twijfel, meteen actie in overleg huisarts en met patiënt. *Alles goed documenteren.
Notatie in het dossier werd een paar keer vergeten.	Geboortedatum vergeten te vragen, vergeten?	Besproken tijdens het werkoverleg.	Standaard uitvragen naam en geboortedatum.
Patiëntverwisseling	Geen gevolgen voor de patiënten. Fout lag bij het CBSL.	CBSL heeft de fout hersteld en de goede uitslagen zijn aan de patiënten doorgegeven.	Geen, maar wel alert blijven op deze mogelijkheid.
Bijna prikaccident	Gebruikt mes op het aanrecht.	Het mes bij het scherp afval	Scherp afval na behandeling direct

		gedeponeerd. Besproken in het werkoverleg.	correct weggooien.
Terugkoppeling naar patiënt wordt niet uitgevoerd.	Meerdere meldingen waarbij patiënt zou worden teruggebeld, maar waarbij dit niet is gebeurd.	Besproken tijdens het werkoverleg. Dit onderwerp wordt ook meegenomen in een patiënttevredenheid s-onderzoek.	Voor alle artsen gelden uniforme afspraken zodat verwachtingen duidelijk zijn en als zodanig uitgesproken worden naar patiënten.

Klachtenregeling

De huisarts en medewerkers waren in 2022 aangesloten bij de klachtenregeling van Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).

SKGE
Postbus 8018
5601 KA EINDHOVEN
T: 088- 0229100

Maandag t/m donderdag tussen 09.00 en 17.00 uur.
info@skge.nl

Het klachtenformulier is per 1 oktober 2022 te vinden op de website.
(<https://aandevaart.uwartsonline.nl>)

Als er een klacht binnenkomt wordt deze behandeld door de huisarts en zo nodig besproken met de betreffende medewerker. De uitkomst wordt teruggekoppeld naar degene die de klacht heeft ingediend en zo nodig wordt er een verbeterplan opgesteld. De klachten worden daarnaast besproken in het werkoverleg met de daarop voortvloeiende verbeterplannen.

Ontvangen en behandelde klachten 2023

Er is een klacht ingediend over een situatie waarin de communicatie tussen de huisarts en assistente is misgegaan. Het contact met patiënt verliep niet helemaal goed. Hierbij zijn niet alle contacten op de juiste wijze gedocumenteerd en heeft de patiënt niet de zorg gekregen die nodig bleek.

De huisartsenpraktijk heeft deze casus uitgebreid besproken met de betreffende medewerkers en ook met het gehele team. Ter verbetering van de onderlinge communicatie en communicatie met patiënten wordt er een communicatietraining ingepland voor alle medewerkers voor de huisartsenpraktijk.

PATIËNTENZORG

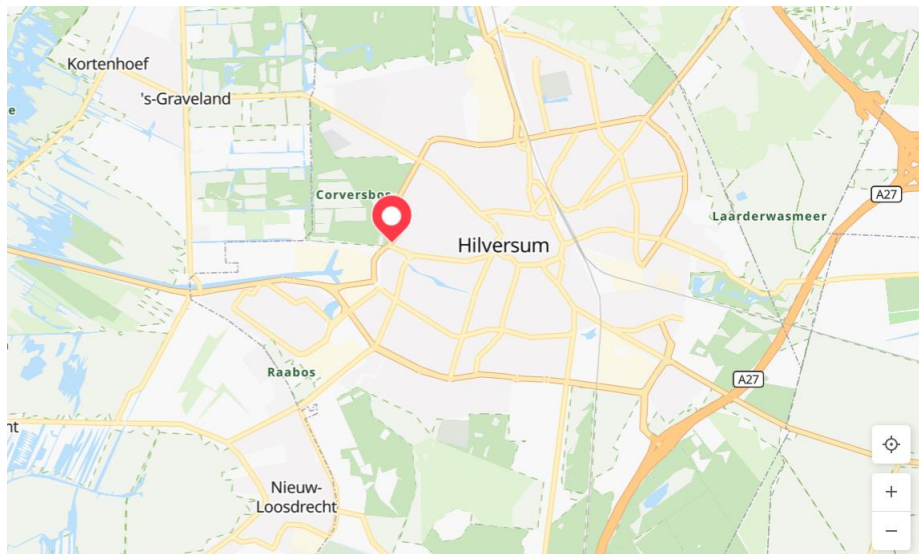
Zorgaanbod

Huisartsenpraktijk aan de Vaart levert generalistische medische zorg in de buurt van onze patiënten. Naast de basiszorg, bieden wij begeleiding voor chronisch zieke patiënten, doen wij chirurgische ingrepen. Patiënten hebben daarnaast de mogelijkheid om in onze huisartsenpraktijk bloed te laten prikken.

Onze patiënten hebben de mogelijkheid om tussen 8 en 17 uur contact op te nemen met de huisartsenpraktijken. Buiten deze tijden kunnen zij terecht bij de huisartsenpost. Wij bieden daarnaast online mogelijkheden om contact te zoeken met onze praktijken. Beeldbellen is inmiddels ook een gebruikt middel om een consult te hebben met de huisarts.

Zorggebied

Het zorggebied van huisartsenpraktijk aan de Vaart ligt in het centrum van Hilversum en de westkant van Hilversum. De patiëntenpopulatie van huisartsenpraktijk Bruins begaf zich van oorsprong in het centrum, omdat voorheen de praktijkruimte meer in het centrum gelegen was.



In het zorggebied liggen enkele verzorging/-verpleeghuizen waar patiënten uit de praktijk wonen.

- Amaris Zuiderheide Diependaalselaan 337, 1215 KG Hilversum
- Care residence zonnestraal Loosdrechtse Bos 80, 1213 ZB Hilversum
- Domus Magnus Villa Marijke-Elisabeth Oranjelaan 1, 1217 LT Hilversum
- Domus Magnus Villa Walgaerde Sweelincklaan 16, 1217 CL Hilversum
- Hilverzorg Carolus Bosdrift 96, 1215 AN Hilversum
- Hilverzorg Nieuw Kerkelanden Franciscusweg 10-D 1216SK Hilversum
- Woondienstencentrum de Boomberg Vaartweg 42, 1217 SV Hilversum

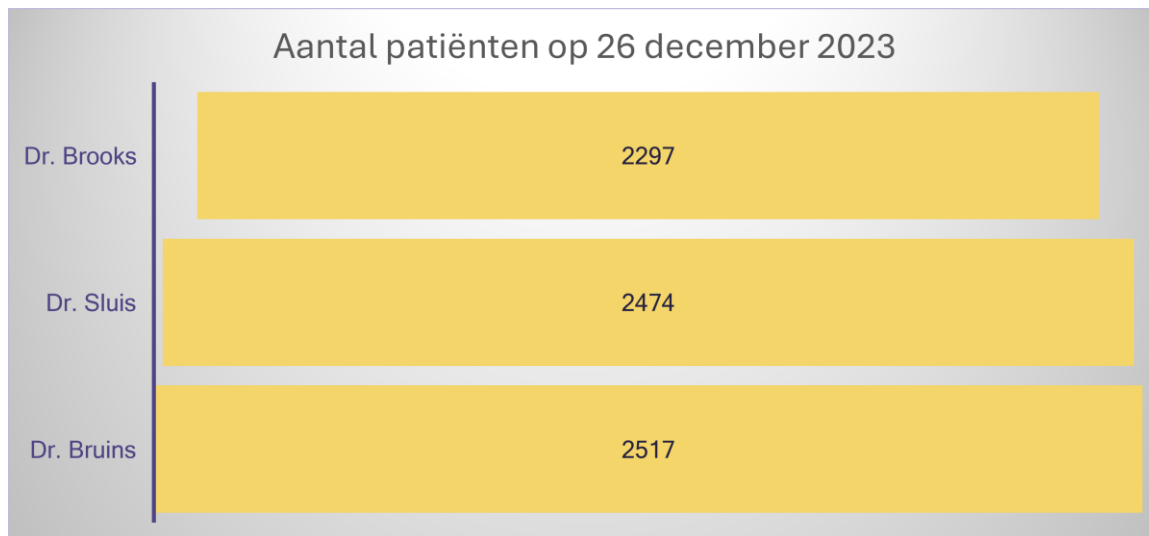
De praktijk levert ook zorg aan in de praktijk ingeschreven patiënten in drie gezinsvervangende zorginstellingen

- Philadelphia 3e Oosterstraat 33, 1211 LM Hilversum
- Philadelphia Naarderstraat 17, 1211 AH Hilversum
- Sherpa Havenstraat 141/A, 1211KK Hilversum

Statistieken

Onderstaande statistieken maken de ontwikkelingen in de zorg aan onze patiënten inzichtelijk. Verschuivingen in zorg vraagt mogelijk actie van ons in onze taakverdeling en taakhoud. Hierbij hebben we uiteraard ook te maken met externe ontwikkelingen op welke wij tijdig moeten anticiperen. Doel van deze informatie is om een toekomstbestendig beleid te voeren.

Patiëntenpopulatie

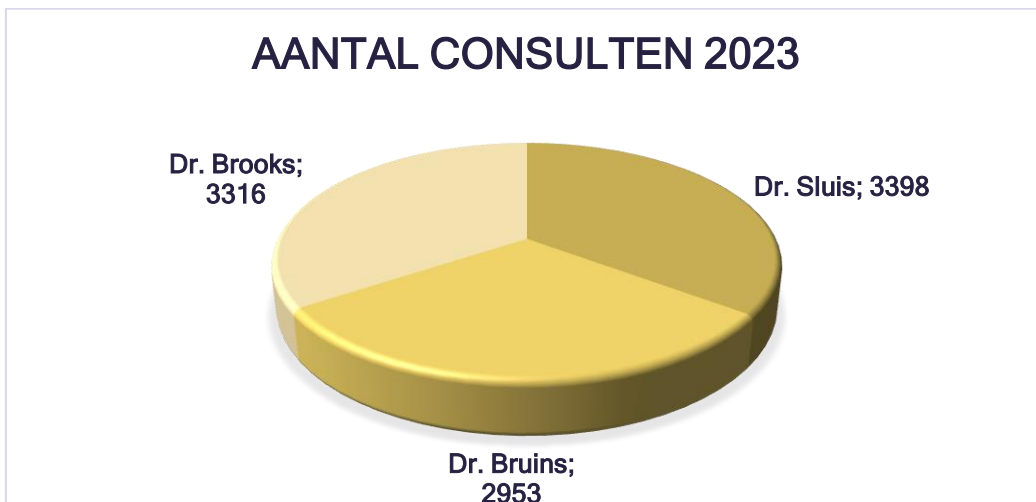


Type patiënten per praktijk

Praktijk dr. Bruins	Praktijk dr. Sluis	Praktijk dr. Brooks
Gemêleerde praktijk met veel expats en een wat jongere populatie.	Een mix van patiënten uit de Trompenberg en gezinnen uit de directe omgeving van de praktijk.	Meer patiënten uit de Trompenberg, de rijkere buurt van Hilversum en een wat oudere populatie

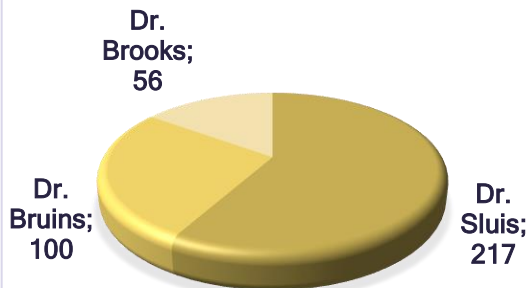
Aantal consulten

Dit betreft alle patiëntcontacten in 2023 die tijdelijke patiënten, passanten en vaste patiënten zijn.

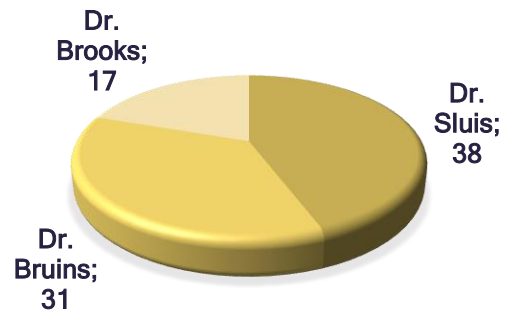


Patiëntencategorieën

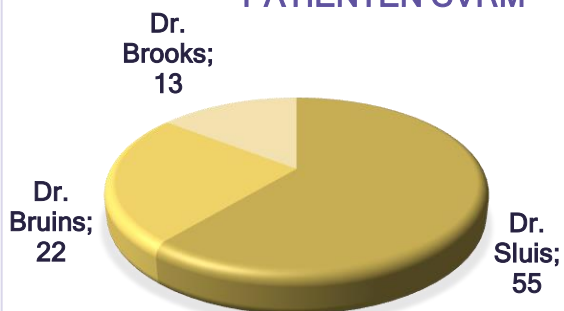
PATIËNTEN MET ASTMA



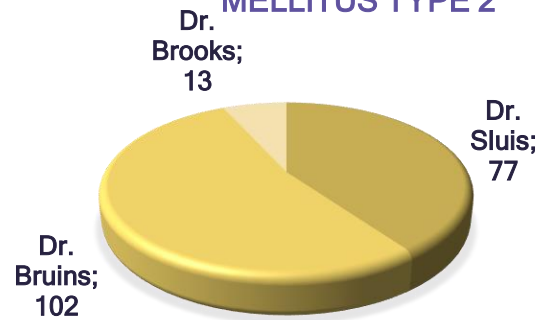
PATIËNTEN MET COPD



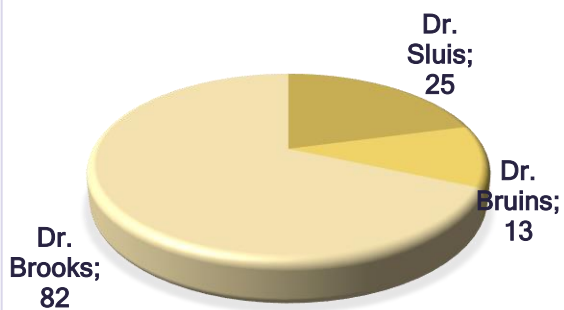
PATIËNTEN CVRM



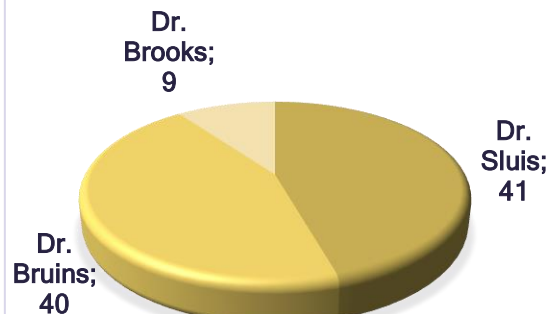
PATIËNTEN DIABETES MELLITUS TYPE 2



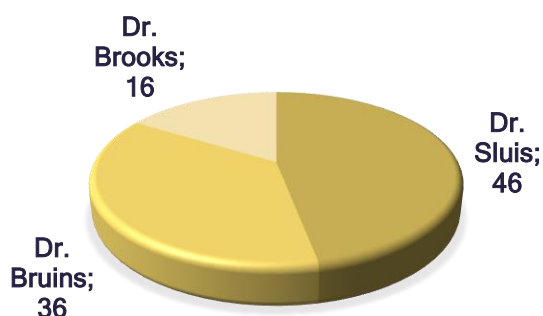
PATIËNTEN HARTFALEN



PATIËNTEN NIERSCHADE



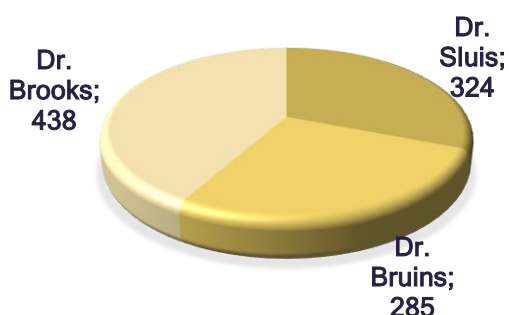
PATIËNTEN PSYCHISCHE STOORNISSEN



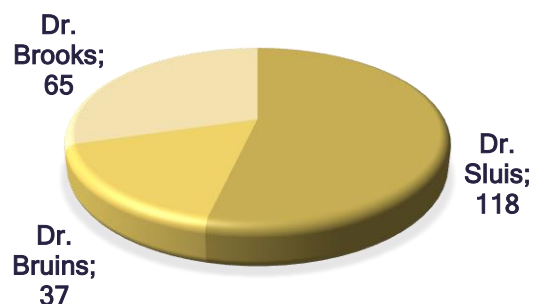
Preventie

Griep/pneumokokkencampagne 2023

AANTAL GRIEPPVACCINATIES

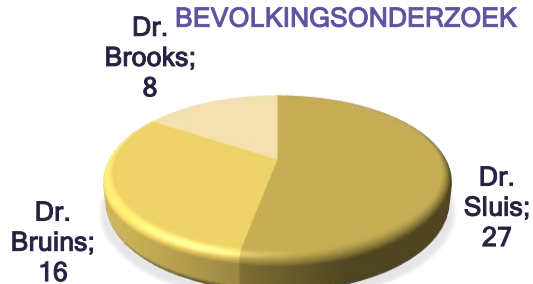


AANTAL PNEUMOKOKKENVACCINATIES



Screening baarmoederhalskanker

PATIËNTEN AFWIJKEND CERVIXUITSTRIJK BEVOLKINGSONDERZOEK



Patiënttevredenheid

In 2024 willen wij actiever de patiënttevredenheid onderzoeken. Patiënten zullen hiervoor mogelijk vaker een oproep voor krijgen om een vragenlijst in te vullen. Statistieken zullen worden besproken binnen het team en data zal vergeleken worden ter verbetering van onze patiëntenzorg.

DOELEN

Omschrijving	Stappen te nemen	Realisatiedatum
In 2024 zetten wij een PTO op om actief verbeterpunten op te halen bij onze patiënten	*Enquête opstellen en op de website zetten *Personeel inlichten en instrueren *Online en in wachtkamers in laten vullen *Evalueren PTO en verbetermaatregelen nemen	1 oktober 2024 Werkoverleg november 2024 December 2024 Januari 2025
Met een nieuwe roostersysteem zorgen wij voor een duidelijker overzicht van rooster, vakantiekaarten en ziekteverzuim inzichtelijk voor iedere medewerker op elke plek	*Proefperiode *Offerte opvragen *Overgang	1 december 2024
Het aanzetten van de SMS service in medicom zorgt voor minder no shows in de praktijk	*Informatie vergaren *Offerte *Persoonlijke instellingen verzamelen *Instellen	1 juli 2024
Er wordt een communicatietraining ingepland voor alle medewerkers van de praktijk.	*Inplannen	1 juli 2024
Uitbreiden van de risicoanalyse	*Overleg plannen huisartsen en praktijkmanager *Toevoegen risico's met kans, gevolgen en maatregelen erbij	Q3 2024
Aanwezigheid van BHV protocol en geschoolde medewerkers hiervoor	*Aanstellen van medewerkers die BHV'er zijn *Scholen van deze medewerkers *Protocol met stroomschema opstellen	1 november 2024
Voor de praktijken Brooks en Sluis zorgen wij in 2024 dat er een significante stijging is van de registratie voor het LSP. Rekening houdend met patiëntencategoriën die uitgebreidere dossiers hebben.	*Folders aanbieden op het spreekuur bij de huisarts en praktijkondersteuner somatiek. *Aan de telefoon vragen om toestemming.	31 december 2024