

Huisartsenpraktijk Klein

Kerklaan 41
3121 KC Schiedam

Beleidsplan 2019 - 2022

Inhoud

	Pagina
Inleiding	2
Profiel	2
Zorggebied	2
Missie	3
Visie	3
Praktijk; fysieke omgeving en materiaal	4
Medewerkers	4
Zorgaanbod	5
Beheer medische dossiers en documenten	6
Protocolbeheer	6
Kwaliteitsbeleid	7
Communicatie	7
Veilig Incident Melden (VIM)	8
Klachtenregeling	8
Doelstellingen 2019 - 2022	9

Huisartsenpraktijk Klein

Kerklaan 41
3121 KC Schiedam

Beleidsplan 2019 - 2022

Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan 2019-2022 van huisartsenpraktijk Klein. Hierin vindt u informatie over onze praktijk, onze missie, onze visie en de daarbij behorende beleidspunten. Het beleidsplan wordt minimaal eens per drie jaar geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.

Wij wensen u veel plezier bij het lezen.

Profiel

Huisartsenpraktijk Klein is gevestigd in een HOED (Huisartsen Onder Een Dak) aan de Kerklaan te Schiedam. In het pand bevinden zich verschillende huisartsenpraktijken, Apotheek De Slimme Watering, Careyn Thuiszorg en het Centrum voor Jeugd en Gezin.

Huisartsenpraktijk Klein bevindt zich op de eerste verdieping van het pand, samen met huisartsen Schiedam Noord. Alhoewel het twee losse huisartsenpraktijken betreft, werken we achter de schermen op enkele gebieden samen om de kwaliteit van zorg zo hoog mogelijk te houden. Onze praktijk biedt aan ruim 3800 patiënten huisartsgeneeskundige zorg.

De geleverde zorg wordt verzorgd door de huisartsen drs. E.M.S. Klein en drs. M. Pruissen. Zij worden hierin ondersteund door een team van drie doktersassistentes, twee praktijk ondersteuners Somatiek (POH-S) en een praktijk ondersteuner Geestelijke Gezondheidszorg (POH-GGZ).

Zorggebied

Het zorggebied van huisartsenpraktijk Klein omvat Schiedam met een duidelijk zwaartepunt in het noorden van de stad, "boven de spoorlijn".

Huisartsenpraktijk Klein

Kerklaan 41
3121 KC Schiedam

Beleidsplan 2019 - 2022

Missie

De missie van huisartsenpraktijk Klein is het bieden van continue, kwalitatief hoogwaardige reguliere huisartsenzorg aan alle ingeschreven patiënten, aan patiënten waarvoor wordt waargenomen en aan passanten.

Wij staan voor het leveren van persoonsgerichte zorg. Om dit te kunnen realiseren streven wij naar een vaste samenstelling van het personeel. Wij willen onze patiënten echt (leren) kennen, als persoon en in zijn of haar context.

De praktijk wil zorgdragen voor reguliere huisartsenzorg volgens de normen en waarden zoals deze gelden voor onze beroepsgroep zoals deze zijn vastgelegd in zorgstandaarden van de NHG en LHV en de contracten met de zorgverzekeraars.

De organisatie en de uitvoering van de huisartsgeneeskundige zorg moet deskundigheid, professionaliteit, vertrouwen en toegankelijkheid uitstralen voor haar populatie.

Het zorggebied van huisartsenpraktijk Klein omvat Schiedam met een duidelijk zwaartepunt in het noorden van de stad, "boven de spoorlijn".

De praktijk staat borg voor een zorgaanbod passend bij de zorgvraag van de praktijkpopulatie gebaseerd op een analyse van de specifieke kenmerken van de patiëntenpopulatie in het zorggebied en de daaraan gerelateerde zorgbehoefte.

De praktijk wil zich inzetten voor het verbeteren van de praktijk zelf, diens medewerkers en andere gezondheidswerkers en veiligheid door verbeterplannen, scholing en cursussen.

Speciale aandacht wil de praktijk geven aan life-events zoals bijvoorbeeld geboorte, ouderschap en overlijden.

Visie

Huisartsenpraktijk Klein wil continue en kwalitatief hoogwaardige zorg bieden, waarbij laagdrempeligheid en persoonsgerichte zorg centraal staat. Ons team is enthousiast, benaderbaar en betrouwbaar. Wij streven er naar dat patiënten onze medewerkers kennen en de medewerkers de patiënten. Daarmee willen we bereiken dat de patiënt de persoonlijke aandacht ervaart en tevreden is met de ontvangen zorg.

We continueren ons beleid als het goed gaat, maar waar het beter kan willen we dit ook graag verbeteren. Centraal uitgangspunt van de praktijk en de medewerkers is om de meest optimale zorg aan patiënten te bieden, die met de huidige kennis mogelijk is. Van belang hierbij is (bij)scholing van de medewerkers, conform de steeds wisselende inzichten binnen de huisartsenzorg ten aanzien van richtlijnen (de NHG-Standaarden), medische handelingen en de toekomstvisie op huisartsenzorg. Tenslotte werken wij continu aan innovatie en kwaliteitsverbetering, waarbij de NHG-praktijkaccreditatie een belangrijke basis vormt. Wij stellen ons toetsbaar op, zowel intern als extern.

Huisartsenpraktijk Klein

Kerklaan 41
3121 KC Schiedam

Beleidsplan 2019 - 2022

Praktijk; fysieke omgeving en materiaal

Onze praktijk bevindt zich op de eerste verdieping. Het pand is voorzien van een lift en is daardoor goed toegankelijk voor mindervaliden. Onze balie en backoffice delen wij met praktijk Huisartsen Schiedam Noord; aan het tweede deel van de balie vindt u onze assistente(s). De wachtkamer is voorzien van lectuur een speelhoekje voor de kinderen. Beheer en reiniging van ruimtes en materialen gebeurt geprotocolleerd. Als voorbeeld worden de bewaaromstandigheden van medicatie in de koude keten dagelijks gecontroleerd en hebben wij afspraken over het afvoeren van medisch afval. Elk jaar wordt ons medisch apparaat gecontroleerd en geijkt door een medisch professioneel bedrijf.

Medewerkers

De huisartsen en praktijkverpleegkundigen staan allen in het BIG-register ingeschreven. Wij voeren een actief personeelsbeleid, waarbij met elke medewerker jaarlijks een functioneringsgesprek plaatsvindt. De gesprekken worden schriftelijk vastgesteld en altijd met beide huisartsen gevoerd.

Hieronder volgt een overzicht van alle werknemers van huisartsenpraktijk Klein (juni 2019):

Huisartsen:

Dhr. drs. E.M.S. Klein
Mw. drs. M. Pruissen

Assistentes:

Mw. P. Onderdelinden
Mw. M. Franke
Mw. M. Tombroek

Praktijkondersteuners:

Mw. E. Leliveld (Somatiek)
Mw. I. Visser (Somatiek)
Mw. R. Aasgedon (Geestelijke Gezondheidszorg)

Huisartsenpraktijk Klein

Kerklaan 41
3121 KC Schiedam

Beleidsplan 2019 - 2022

Zorgaanbod

Het basisaanbod bestaat uit de eerste opvang van alle gezondheidsklachten. Daar waar mogelijk zullen wij de diagnose stellen en behandeling inzetten. Bij klachten waarbij gespecialiseerde hulp noodzakelijk is verwijzen wij door. Dit basisaanbod sluit volledig aan bij “aanbod huisartsgeneeskundige zorg” (LHV 2009).

In de avond-, nacht- en weekenddiensten kunnen patiënten voor spoedgevallen terecht bij de Huisartsenpost Nieuwe Waterweg Noord. Wij informeren onze patiënten actief via onze website, onze folder en via het “wachtbandje” van de telefoon over het raadplegen van de huisartsenpost.

Onze praktijken bieden zorg aan in de volgende vormen:

- Consult: Op verzoek van de patiënt of huisarts, of na triage van de assistente
- Telefonisch consult: Dit kan bestaan uit telefonische adviezen die door de assistente zijn gegeven (d.m.v. gebruik NHG triage wijzer), zij zal deze consulten met de huisarts overleggen. Dagelijks kunnen patiënten tussen 16.00 uur en 17.00 uur de aanwezige huisarts(en) bereiken voor korte vragen, bijvoorbeeld voor uitslagen van verricht aanvullend onderzoek.
- Visite: Doorgaans is de huisarts en de assistente goed op de hoogte van de mobiliteit van patiënt. Bij de groep kwetsbare oudere wordt laagdrempelig een visite afgelegd.

Ons aanvullend zorgaanbod bestaat uit:

- Kleine chirurgische verrichtingen
- Spiraal plaatsen
- Teledermatologie
- Wondverzorging
- (cyriax) Injecties in en om gewrichten
- Het geven van injecties bij behandeling van kanker op verzoek van medisch specialist
- Terminale zorg, indien mogelijk ook tijdens avond-, nacht- en weekendtijden

POH-Somatiek

- Geprotocolleerde diabetes mellitus zorg, inclusief instellen op insuline
- Geprotocolleerde astma/COPD zorg
- Geprotocolleerde hart- en vaatziekten zorg
- Geprotocolleerde ouderenzorg
- Doppler vaatonderzoek

Huisartsenpraktijk Klein

Kerklaan 41
3121 KC Schiedam

Beleidsplan 2019 - 2022

- Voorlichting rond anticonceptie
- Begeleiding bij stoppen met roken

POH-GGZ

- Begeleiding en behandeling psychische zorg

Beheer medische dossiers en documenten

De praktijk maakt gebruik van het huisartseninformatiesysteem (HIS) Promedico-asp. Wij volgen de ADEPD richtlijn. Iedere medewerker heeft een eigen UZI-pas of toegangscode voor het HIS. Hiermee krijgt men een bij de functie passende toegang tot het delen van het HIS en een passende autorisatie om gegevens te muteren.

Om goed voor elkaar te kunnen waarnemen, is onze praktijk gekoppeld aan praktijk Huisartsen Schiedam Noord, zodat toegang tot de medische dossiers van beide praktijken mogelijk is.

Het patiënten archief is 2-ledig ingericht. Enerzijds zijn patiëntengegevens fysiek opgeslagen in een archiefkast. Anderzijds maken wij gebruik van documentscanners, zodat binnengekomen brieven digitaal worden opgeslagen in het HIS. Momenteel wordt hard gewerkt aan digitalisering van het archief, waardoor de fysieke omvang van het archief afneemt en de privacybescherming van de dossiers verbetert. Overbodige privacygevoelige documenten, zoals gescande brieven, worden vernietigd door een gecertificeerd archiefvernietigingsbedrijf.

De praktijk heeft een privacyreglement waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met patiënten informatie.

Protocolbeheer

Alle protocollen worden bewaard op een centrale drive. Op iedere werkplek met PC zijn de protocollen te raadplegen door iedere medewerker. Periodieke controle en eventuele aanpassing van de protocollen wordt ingepland.

Huisartsenpraktijk Klein

Kerklaan 41
3121 KC Schiedam

Beleidsplan 2019 - 2022

Kwaliteitsbeleid

Onze praktijk streeft ernaar kwalitatief hoogwaardige geneeskundige zorg te leveren volgens de richtlijnen van het NHG. Dit uit zich niet alleen in nascholingen en trainingen van alle medewerkers, maar ook in het kwalitatief borgen van processen binnen onze praktijk via protocollen en werkafspraken. Wie hebben gekozen om deel te nemen aan de NHG praktijkaccreditatie. Wij willen graag voldoen aan de kwaliteitseisen die de NPA heeft opgesteld. Jaarlijks zullen wij door een onafhankelijk auditor getoetst worden. In ons jaarverslag zullen wij steeds onze plannen en behaalde resultaten presenteren.

Om onze kwaliteit te borgen en te verbeteren maken wij gebruik van verbeterplannen. Om deze te kunnen opstellen halen wij onze input uit de volgende bronnen:

- Patiëntenenquête
- Interne Risico-analyse
- VIM-procedure
- Klachten geuit door patiënten
- Intern overleg

Kwaliteit van zorg vinden wij belangrijk en dat valt en staat met goed personeel. Wij werken met volledig gediplomeerd personeel. Bij- en nascholingen vinden plaats op basis van persoonlijke voorkeur, maar ook op basis van uitkomsten uit bovenstaande bronnen.

Communicatie

Vaak ontstaat wrijving of onbegrip door (gebrek aan) communicatie. Daarom proberen wij onze communicatie continu te verbeteren, zowel patiëntgerichte communicatie als de interne communicatie.

Op onze website staat algemene informatie over onze praktijk, zoals informatie over onze spreekuurtijden en onze medewerkers. Maar ook over hoe onze klachtenregeling werkt. Nadere manieren van informatieverstrekking over onze praktijk is de praktijkfolders die elke patiënt bij inschrijving ontvangt en die ook op de website te vinden is.

Interne communicatie verloopt mondeling (meestal tijdens het werkoverleg aan het einde van het ochtendspreekuur) of telefonisch. Eenmaal per zes weken vindt een teamoverleg plaats. Agendapunten kunnen aangedragen worden in patiënt "Overdracht". De notulen van het overleg worden per e-mail verzonden en toegevoegd aan de drive.

Huisartsenpraktijk Klein

Kerklaan 41
3121 KC Schiedam

Beleidsplan 2019 - 2022

Veilig Incident Melden (VIM)

De VIM procedure is een procedure voor het systematisch en intern melden van (bijna) incidenten. Door middel van registreren en analyseren van incidenten kunnen we gestructureerd onze kwaliteit van zorg binnen onze verbeteren. “Veilig” wil zeggen dat de melder met een veilig gevoel kan melden wat er misgaat, zonder dat dit leidt tot individuele maatregelen. Door incidenten systeem gebonden te benaderen kunnen we veilig van elkaar leren. In onze praktijk hebben we een werkcultuur gecreëerd, waarin iedere werknemer op een veilige en vertrouwelijke manier incidenten kan melden. In elk teamoverleg wordt de VIM procedure geagendeerd. Ernstige fouten of incidenten worden onverwijld gemeld bij de Inspectie Gezondheidszorg.

Klachtenregeling

Ingeschreven patiënten die ontevreden zijn over hun behandeling hebben de mogelijkheid een klacht in te dienen. Wij hebben hiervoor een klachtenprotocol opgesteld en een klachtenfunctionaris aangewezen. Op onze website en in onze praktijkfolder staat helder beschreven wat patiënten kunnen doen als er iets mis gegaan is, of wanneer zij een klacht hebben. Ook kunnen patiënten een klachtenformulier vragen aan de balie. De patiënt ontvangt een bevestiging van ontvangst. Wij proberen om de klachten waar mogelijk binnen onze praktijk op te lossen door persoonlijk in gesprek te gaan met de patiënt.

Mocht dit niet naar tevredenheid zijn kan een patiënt een klacht indienen via de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). Onze praktijk is aangesloten bij de SKGE.

Huisartsenpraktijk Klein

Kerklaan 41
3121 KC Schiedam

Beleidsplan 2019 - 2022

Doelstellingen 2019 - 2022

Persoonsgerichte zorg centraal

Patiënten met een chronische ziekte hebben niet allemaal de zelfde doelstellingen en behoeften. Wij zijn reeds gestart met een module persoonsgerichte zorg via de ZEL waarbij we de behandeldoelen aanpassen aan de wensen van de patiënt. De komende jaren hopen we deze lijn verder voort te kunnen zetten.

Continuïteit van chronische zorg bewaken en verbeteren

We hebben gemerkt dat de follow-up en continuïteit rond patiënten met een chronische ziekte soms niet altijd voldoet. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de jaarlijkse controle met daarbij de medicatiebewaking. De komende jaren willen we door middel van een andere manier van voorschrijven bereiken dat we deze groep patiënten op frequentere basis (minstens 2x per jaar) op het spreekuur zien en kunnen vervolgen.

Verbetering overzicht structuur en organisatie van kwaliteit

Het afgelopen jaar is een goede basis gelegd voor het verbeteren van de kwaliteit. We hebben protocollen samengesteld en geïmplementeerd in de praktijk. We merken dat dit een hoop veranderingen met zich meebrengt en dat we elkaar moeten blijven stimuleren om de veranderingen toe te passen en vol te houden. De komende jaren zullen in het teken staan van toepassen en borgen van de gemaakte afspraken.

De praktijk wil zich inzetten voor het verbeteren van de praktijk zelf, diens medewerkers en andere gezondheidswerkers en veiligheid door verbeterplannen, scholing en cursussen.

Life-events

Speciale aandacht wil de praktijk geven aan life-events zoals bijvoorbeeld geboorte, ouderschap en overlijden.

Samenwerkingsverband

Mw. drs. M. Pruissen is al enkele jaren werkzaam als vaste waarnemster in de praktijk. De komende jaren zullen wij toewerken naar een samenwerkingsverband in de vorm van een duo praktijk.