

Huisartsenpraktijk Klein

Kerklaan 41
3121 KC Schiedam

Jaarverslag 2018

Inhoud

	Pagina
Inleiding	2
Praktijkorganisatie	2
NHG- Praktijkaccreditering	3
Samenwerking	3
Veilig Incident Melden (VIM)	3
Klachtenregeling	4
Verbeterpunten	4
Vooruitblik 2019	5

Huisartsenpraktijk Klein

Kerklaan 41
3121 KC Schiedam

Jaarverslag 2018

Inleiding

Om de continuïteit en kwaliteit van de zorg te evalueren en te kunnen verbeteren zullen wij vanaf dit jaar in een jaarverslag een beeld van de werkzaamheden en ontwikkelingen binnen onze praktijk weergeven. Gedurende een jaar ontstaan binnen onze praktijk steeds nieuwe inzichten en verbeterplannen. Ingrijpende veranderingen, maar ook kleine aanpassingen met soms een verrassend groot effect. We kijken in dit jaarverslag terug op het afgelopen jaar en bekijken in hoeverre we onze plannen hebben kunnen realiseren.

Praktijkorganisatie

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

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 twee praktijk ondersteuners Geestelijke Gezondheidszorg (POH-GGZ). Drs. M. Pruissen is in 2018 tijdelijk afwezig geweest in verband met haar zwangerschapsverlof en de geboorte van haar derde dochter. In die periode is zij vervangen door collega huisarts drs. L. Zhu.

De praktijk streeft er naar dat huisartsgeneeskunde een open en toegankelijke, laagdrempelige, eerste medische voorziening is, beschikbaar voor alle patiënten. Koppeling van patiënten aan één praktijk (inschrijving) is een essentiële hoeksteen voor verantwoorde zorg en continuïteit.

De praktijk kiest ervoor om primair voor de zorg te kiezen en niet voor de beste financiering van de zorg. Daar waar de financiering de beste zorg mogelijk maakt willen we die wel gebruiken. Centraal blijft de optimale huisartsgeneeskundige zorgverlening aan de patiënt. Hiermee lijkt de meest duurzame weg naar goede zorg en een solide bedrijfsvoering te worden belopen.

Huisartsenpraktijk Klein

Kerklaan 41
3121 KC Schiedam

Jaarverslag 2018

NHG-Praktijkaccreditering

De NHG-Praktijkaccreditering is het kwaliteitskeurmerk van het Nederlandse Huisartsen Genootschap. Dit keurmerk toont aan dat een praktijk voldoet aan de landelijk vastgestelde normen en constant werkt aan kwaliteitsverbetering. In 2018 is de praktijk begonnen met haar eerste officiële accreditatie. Hiervoor is gestart met het vastleggen van haar handelen middels protocollen. Er zijn enquêtes gehouden onder de patiënten zodat gericht gewerkt kan worden aan verbeterpunten en wensen van de populatie.

Samenwerking

Binnen de huisartsenzorg werken wij op veel vlakken samen met de andere zorgverleners in de regio. Hierbij vormt de huisarts het middelpunt en vaak ook aanspreekpunt voor de patiënten. De samenwerking binnen de eerste lijn is versterkt door nauwere samenwerking met de Wijk Ondersteuning Teams (WOT) en korte lijnen met de thuiszorg. De contacten met de fysiotherapeuten zijn wederom aangehaald zodat vaker en eenvoudiger overleg plaatsvindt. Door het inpandig zijn van de verloskundige en de diëtiste weten we elkaar makkelijk te vinden. Via transmurale bijeenkomsten en afspraken werd de afstand tussen eerste en tweede lijn verkort.

Veilig incident melden (VIM)

Wij maken sinds april 2018 gebruik van een VIM procedure. Dit is een procedure voor het systematisch en intern melden van (bijna) incidenten. Het helpt ons om structurele weeffouten in onze organisatie op te sporen en fouten in de toekomst te voorkomen. Het gaat hierbij om de vraag: wat ging hier (bijna) mis? 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. Hieronder vindt u een samenvatting van de VIM's in 2018.

Huisartsenpraktijk Klein

Kerklaan 41
3121 KC Schiedam

Jaarverslag 2018

	Opmerkingen
15 VIM meldingen	Naar onze mening te weinig voor dit jaar, in 2019 zullen we hier meer op focussen.
De meeste meldingen betroffen meldingen m.b.t. het voorschrijven, herhalen of verzenden van medicatie	Bijvoorbeeld verkeerde dosering, oude medicatie die reeds gewijzigd was (vaak door medisch specialist), verkeerde apotheek, Systematische fouten konden niet worden opgespoord.

Klachtenregeling

Ingeschreven patiënten die ontevreden zijn over hun behandeling hebben de mogelijkheid een klacht in te dienen. Wij hebben hiervoor een klachtenprotocol opgesteld. Wij proberen om de klachten waar mogelijk binnen onze praktijk op te lossen door 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.

In 2018 zijn geen klachten ingediend.

Verbetertrajecten

We hebben een risico-analyse binnen de praktijk verricht waarbij het personeel heeft aan kunnen geven waar volgens hen knelpunten binnen de organisatie van de praktijk liggen. Ook zijn er enquêtes aan de patiënten uitgedeeld waarbij de patiënten de beide huisartsen en de praktijk konden evalueren. De uitkomsten hiervan zijn aangemerkt als verbeterpunten en daar wordt aan gewerkt.

Ook via de Zorgorganisatie Eerste Lijn (ZEL) zijn er weer een aantal verbetertrajecten opgezet. Zo is de persoonsgerichte zorg verder uitgebreid met bijzonder aandacht voor de kwetsbare ouderen, polyfarmacie en projecten als bewegen op recept.

Huisartsenpraktijk Klein

Kerklaan 41
3121 KC Schiedam

Jaarverslag 2018

Vooruitblik 2019

De praktijk zal voor 2019 de kwaliteit en veiligheid verhogen door de uitkomsten uit risico analyse, enquêtes en audits mede te gebruiken voor het maken en implementeren van verbeterplannen. 2019 zal in het teken staan van de verdere samenwerking van de huisartsen drs. E.M.S. Klein en drs. M. Pruissen.

Tevens werken wij samen met andere huisartsen, fysiotherapeuten en bewoners aan nieuwbouwplannen op het Bachplein. De huidige praktijklocatie is verouderd en wordt te klein.

Bij alle vernieuwingen binnen de praktijk zal de patiënt centraal blijven staan, waarbij deze op professionele wijze zal worden geholpen met inachtneming van de persoonlijke wensen en behoeften met gevoel en medeleven.