

Jaarverslag 2021

Inhoud

	Pagina
Inleiding	2
Praktijkorganisatie	2
Veilig Incident Melden (VIM)	2
Klachtenregeling	2
Verbetertrajecten	3
Vooruitblik 2022	4

Inleiding

Om de continuïteit en kwaliteit van de zorg te evalueren en te kunnen verbeteren geven wij in een jaarverslag een beeld van de werkzaamheden en ontwikkelingen binnen onze praktijk weer.

Gedurende een jaar ontstaan binnen de 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

Per 1 januari 2021 is huisartsenpraktijk Klein en Pruissen officieel van start. De huisartsen E.M.S. Klein en M. Pruissen vormen nu samen de maatschap "Huisartsenpraktijk Klein en Pruissen". Dokter Klein heeft ruim 30 jaar als solist de praktijk gerund. Nu is een nieuw tijdperk aangebroken.

Huisartsenpraktijk Klein en Pruissen 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 zorg wordt verzorgd door de huisartsen Klein en Pruissen. Zij worden hierin ondersteund door een team van doktersassistentes, praktijkondersteuners Somatiek (POH-S) en praktijkondersteuners Geestelijke Gezondheidszorg (POH-GGZ).

Wij streven er naar dat onze praktijk een open en toegankelijke, laagdrempelige, eerste medische voorziening is, beschikbaar voor alle patiënten.

Gebeurtenissen 2021

Per januari 2021 is de maatschap tussen de huisartsen Klein en Pruissen een feit. We gaan verder als "Huisartsenpraktijk Klein en Pruissen".

Helaas komt er al snel een forse tegenslag. Op 16 januari overlijdt onverwachts onze jonge en enthousiaste assistente Nadia. Dit verlies heeft een grote impact op het hele team en de praktijk. Ondanks het gemis moeten we zorgen dat de patiëntenzorg doorgaat.

Gelukkig krijgen we vanaf maart weer versterking van onze assistente Muradiye. We zijn blij dat ze (na 2 jaar elders gewerkt te hebben) weer terug is in ons team. Ze kent de praktijk en daardoor is ze snel weer ingewerkt. We missen Nadia nog elke dag.

De werkdruk voor het personeel ligt hoog, door lockdowns, COVID, extra vaccinatierondes, thuiswerken en thuisonderwijs voor onze eigen kinderen wordt er veel van onze flexibiliteit gevraagd.

COVID: In februari ontvangen de huisartsen en het personeel de eerste vaccins tegen COVID. Daarna start de GGD met het vaccineren van de risicogroepen. In april worden wij als huisartsenpraktijken verzocht om de patiënten te vaccineren met het vaccin Astra Zeneca. Er is veel onzekerheid over de procedure en bijwerkingen. De vaccinatieprocedures van GGD en huisartsen geven een hoop onrust bij de patiënten en zorgt voor extra vragen en drukte qua telefonische consulten voor de assistentes en huisartsen.

Alle patiënten die verdacht worden van Corona worden verwezen en beoordeeld in sporthal de Margriet. Door de GGD, huisartsenpost en de huisartsen in de regio is daar een grote locatie ingericht met tenten en onderzoeksruimten voor de coronapatiënten. In april neemt de hoeveelheid aan coronapatiënten af en per 1 juni kan de Margriethal gesloten worden. Vanaf dan zien wij de coronapatiënten op het COVID-sprekuur in de praktijk.

In december neemt het aantal COVID-besmettingen weer toe en is sprake van een nieuwe variant; Omikron. Het lijkt er op dat deze variant een minder ernstig ziektebeeld veroorzaakt.

Griep- en pneumokokkenvaccinaties: Deze vaccinaties gaven we dit jaar op 30 oktober.

Huisvesting en automatisering: Achter de schermen wordt uitgebreid gesproken en vergaderd over uitbreiding van de kamers / verhuizen van de praktijk omdat we merken dat we over te weinig ruimte beschikken. We voeren gesprekken met de gemeente en met verschillende collega's en paramedici over nieuwbouw en/of verbouwen.

In juni worden al onze computers vervangen en wordt het mailverkeer en de automatisering verbeterd en beveiligd. We gaan werken met MS365.

We winnen een **prijs** vanuit de ZEL (Zorgorganisatie Eerste Lijn) omdat we tot de top 5 behoren van de huisartsenpraktijken in de regio die hun patiënten digitaal inzage kunnen geven via het patiëntenportaal.

Veilig incident melden (VIM)

Binnen de praktijk maken we gebruik van een VIM procedure. Dit is een procedure voor het systematisch en intern melden van (bijna) incidenten. Het helpt ons om (structurele) fouten in onze organisatie op te sporen en deze 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 worden deze meldingen besproken en proberen we samen te zoeken naar een oplossing om herhalingen te voorkomen.

We merken dat we elkaar regelmatig aanspreken op incidenten, maar dat we dit niet altijd "VIMMEN". Ons streven is om in 2022 hier nog meer aandacht aan te geven.

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 2021 zijn geen klachten ingediend.

Verbetertrajecten

Via de Zorgorganisatie Eerste Lijn (ZEL) zijn er een aantal verbetertrajecten opgezet. Zo is de persoonsgerichte zorg verder uitgebreid met bijzonder aandacht voor "samen beslissen" en "laaggeletterdheid".

We hebben de bereikbaarheid en digitalisering verder uitgebreid door een nieuwe website en het patiëntenportaal te introduceren.

Vooruitblik 2022

De praktijk zal voor 2022 de kwaliteit en veiligheid verhogen door de uitkomsten uit risico analyse, enquêtes en audits mede te gebruiken voor het maken en implementeren van verbeterplannen.

Samen met andere huisartsen, fysiotherapeuten en bewoners gaan we verder werken aan nieuwbouwplannen. 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.