**Macintosh HD:Users:roos:Desktop:logo_vignette_pms_groen.pdf**

# Jaarverslag 2017

**Venediën 26**

**1441 AK Purmerend**

**www.dva-huisartsen.nl**

**info@dva.zorgring.nl**

**Tel: 0299 423993**

**Fax: 0299 428209INHOUD**

**1. Inleiding** 3

**2. Overzicht projecten 2017**  **4**

Inhoudelijk

Organisatorisch

**3. Praktijkinformatie 6**

**4. Patiënten** 9

**5. Kwaliteitsbeleid** 10

**6. Samenvatting** 11

1. **Inleiding**

2017 was een jaar van de overgang van dokter Drijver naar dokter Van Ardenne. De eerste helft van het jaar stond in het teken van afscheid nemen en overdragen van de werkzaamheden van dokter Drijver. Op organisatorisch gebied moest veel geregeld worden. Dokter Drijver heeft hier heel veel voor gedaan waardoor we een gemakkelijke doorstart konden maken per 1 juni met dokter Van Ardenne. In de tweede helft van 2017 hebben we veel overlegd met het team hoe we de praktijk vorm willen geven.

Het jaarverslag is primair bedoeld voor intern gebruik. Als een vinger aan de pols van de organisatie, als instrument om onderwerpen te selecteren voor plannen in de toekomst en ter verantwoording van het uitgevoerde beleidsplan 2015-2017.

Het jaarverslag is de expressie van ons kwaliteitsbeleid.

Door middel van ons jaarverslag bieden wij anderen inzicht in onze werkwijze. Geïnteresseerden kunnen dit verslag inzien via de website www.dva-huisartsen.nl of bestellen via de praktijkassistente.

Daan & Van Ardenne huisartsen streeft ernaar een toonbeeld van vernieuwing te zijn, met aandacht voor vormgeving en humor als bindmiddel.Er wordt gewerkt met vier artsen: 2 praktijkhouders, 1 waarnemend huisarts en 1 huisarts in opleiding; daarbij zijn er vier praktijkondersteuners (2 somatiek en 2 GGZ waarvan 1 voor de jeugd), van wie een praktijkverpleegkundige/praktijkmanager, en vier doktersassistenten. **Missie**

Patiënten vertrouwen erop dat iedereen in de praktijk optimaal voor hun gezondheid zorgt

**Visie** (huisartsenzorg staat voor persoonlijke, continue en integrale zorg)

1. patiëntgerichte zorg, dat betekent service door een ruim aanbod en laagdrempelige toegang
2. persoonlijke zorg, d.w.z. zoveel mogelijk continuïteit van dezelfde huisarts/POH/assistente per episode
3. innovatief met aandacht voor preventie

**2 Overzicht projecten 2017**

**Inhoudelijk**

1. De overgang van Dokter Drijver naar dokter Van Ardenne was een project op zich. Dit is heel soepel verlopen. Er is een mooie afscheidsreceptie geweest van dokter Drijver in Concordia. Mensen stonden uren in de rij op een hele warme lente dag. Het team van de praktijk heeft afscheid genomen van dokter Drijver op een botter de Albatros op het IJsselmeer. Een prachtige dag met veel aardige woorden voor de medewerkers en hemzelf. Hij had Mark Mieras, wetenschapsjournalist, uitgenodigd op het schip om ons te vertellen hoe een team in elkaar zit en wat je van elkaar kan leren. Dat je fouten moet durven maken en dat blijven spelen heel gezond is.

Er is een uitgebreide afscheidsreceptie geweest voor patienten, waarop veel animo voor was.

Veel tijd is gaan zitten in de naamsverandering van de praktijk. De website is aangepast. Alle contacten zijn op de hoogte gesteld. De contracten van de medewerkers zijn omgezet. En zo nog vele andere zaken die met de praktijkverandering te maken hebben.

2. De cursus Winterdip is in september gegeven door N.Roubos POHGGZ en D. ten Westenend assistente. Op 2 avonden in september/oktober hebben 4 patiënten met winterdepressie kenmerken de cursus gevolgd. De deelnemers gaven aan hier veel aan te hebben. Idee is wel om dit jaarlijks te geven.

3. De huisarts in opleiding de heer Jansen heeft een verbeterplan gemaakt om de SOA consulten te structureren. De privacy aan de balie op dit gebied te verbeteren door gebruik te maken van een SOA vragenlijst. De patient kan deze bij de balie krijgen of downloaden van de website. Aan de hand van de vragenlijst wordt dan bekeken of de assistente de eventuele soa-test kan doen of dat een consult bij de arts nodig is.

4. Iedereen heeft de online griepvaccinatie E-learning gevolgd. En het oproepen van de patienten die in aanmerking komen voor de griepvaccinatie is uitbesteed aan het bedrijf DMDR. De registratie van de griepvaccinatie in elk patiëntendossier verloopt vanaf dit jaar via een barcode scanner. Hiermee wordt een episode R44 aangemaakt en een journaalregel dat de griepvaccinatie gegeven is tezamen met een recept voor de vaccinatie.. Dit verlaagt de werkdruk bij de assistenten rondom de organisatie en voorbereiding..

**Organisatorisch**

1. Er is een alarmsysteem aangebracht in de praktijk. En de spreekkamer van dokter van Ardenne is qua interieur veranderd.

2. We hebben een koffiepauze ingelast in de ochtend. De balie wordt om de beurt door alle medewerkers bemand tijdens deze pauze. De bedoeling van deze pauze is om meer privézaken met elkaar te delen en even rust te creëren tijdens de drukke ochtend werkzaamheden.

3. De ramen aan de voorzijde van het pand en de behandelkamer zijn voorzien van luxaflex.

4. Marjan Biekart, psycholoog, heeft van augustus tot en met november een ruimte gehuurd om haar psychologiepraktijk te starten. Vanaf december is ze gevestigd in het pand naast ons zodat overleg gemakkelijk is.

5. Psychiater Hakvoort is gestopt met werken voor ons als consulterend psychiater. We zijn verder gegaan met deze vorm van consulteren met psychiater Bijpost van het Waterlandziekenhuis.

6. Er werd een nieuwe kopieermachine aangeschaft en bureaustoelen werden vervangen.

6. Aan het eind van het jaar heeft Aagje van der Meer assistente ontslag genomen om meer tijd aan haar werk bij Sanquin te kunnen besteden. Alice Noordeloos is aangenomen om haar te vervangen.

**3 Praktijkinformatie**

**a. Praktijkuitrusting**

Voor het onderhoud van de verschillende apparatuur in de praktijk hebben we een contract met de firma Daxtrio. Jaarlijks komt deze firma in mei voor onderhoud en kalibreren.

**b. Samenwerkingsvorm huisartsen**

Het pand biedt onderdak aan een duopraktijk. Juridisch is de samenwerking omschreven in een ‘maatschapscontract’.

De huisartsen maken deel uit van de Hagro Purmerpoort, het FTO Purmerend Stad en van de toetsgroep ‘Toetsgoed’.

**c. Opleiding**

De praktijk is een opleidingspraktijk voor huisartsen, praktijkondersteuners en praktijkassistenten. In de tabel worden de belangrijkste kenmerken per opleiding aangegeven.

| **Opleiding** | **Aantal  stageplaatsen** | **Instelling** | **Verantwoordelijk**  **arts** |
| --- | --- | --- | --- |
| Huisarts | 1 | VU | Roos Daan |
| Praktijkondersteuner | 1 | In Holland | Roos Daan |

In 2017 is de heer J.W. Jansen tot huisarts opgeleid. En is mevrouw R. Dekker als POH opgeleid.

**d. Praktijkorganisatie**

De spreekuurorganisatie van de verschillende spreekuren is in onderstaande tabellen weergegeven.

| **Type spreekuur** | **Dagdeel** | **Uren** | **Werkdag** | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ma** | **di** | **wo** | **do** | **vrij** |
| Inloopspreekuur | ‘s morgens | 08:30 - 09:30 | X | X | X | X | X |
| Afspraakspreekuur | ‘s morgens | 09:30 -11:00 | X | X | X | X | X |
|  | ‘s middags | 14:00 - 16:30 | X | X | X | X | X |
| Terugbelspreekuur | ‘s morgens | 11:30 -12:00 | X | X | X | X | X |
|  | ‘s middags | 16:30 - 17:00 | X | X | X | X | X |
| Avondspreekuur | ‘s avonds | 17:00 - 19:00 |  | X |  | X |  |

e. **Telefonische bereikbaarheid**

| **Onderdeel** | **Nummer** | **Tijden** |
| --- | --- | --- |
| Praktijk (4 lijnen) | 0299 423993 | 08:00 - 17:00 |
| Spoedlijn (optie 1) | 0299 423993 | 08:00 - 17:00 |
| Receptenlijn (optie 2) | 0299 423993 | 24h/7d |
| Intercollegiale lijn (optie3) | 0299 436491 | 08:00 - 17:00 |
| Fax | 0299 428209 | 24h/7d |

**f. Digitale bereikbaarheid**

Op onze website www.dva-huisartsen.nl is informatie over onze praktijk te vinden.

**g. LSP – uitwisseling medische gegevens**

Eind 2017 hadden we een score van 93.4% patiënten die toestemming hebben gegeven voor het LSP en geregistreerd staan.

**h. Klachtenregeling**

De praktijk participeert in de regionale klachten- en geschillenregeling van DOKH. Bij de receptie, op de website en in de wachtruimte is documentatie beschikbaar over de klachtenregeling van DOKH.

Daarnaast kent de praktijk een eigen VIM/MIP procedure met een klachtencommissie die uit de volgende leden bestaat:

- voorzitter: Roos Daan

- secretaris: Ellen Huizing

In 2017 zijn er in totaal 4 VIM meldingen gedaan die betrekking hadden op de inrichting van de praktijk, met name de gladheid en onzichtbaarheid van de onderste trede van de trap. Er is vervolgens een zwarte ruwe strip aangebracht zodat de trede meer opvalt en de gladheid niet meer aan de orde is. Verder is er een verkeerde sticker geplakt, een verkeerd dossier doorgestuurd en er was sprake van een onjuiste medicatieoverdracht. Alle incidenten zijn rechtgezet en besproken met betrokkenen. Ook zijn er 4 MIP meldingen gedaan die te maken hadden met niet bezorgde medicatie, een onjuiste dosering van de medicatie en iemand is gezwachteld die achteraf gezien niet gezwachteld had mogen worden. Deze meldingen zijn allen geanalyseerd en beoordeeld zodat zo’n incident niet weer voor kan komen.

1. **Het team**

Er werken drie huisartsen, een praktijkondersteuner somatiek, een praktijkverpleegkundige/praktijkmanager, een praktijkondersteuner GGZ, vier doktersassistenten en een huisarts in opleiding.

Huisartsen: Roeland Drijver tot 1 juni ‘17 BIG 29020736701 geldig tot 2020

Roos Daan BIG 19045201101 geldig tot 2021

Roland van Ardenne BIG99911174601 geldig tot 2020

POH-S/V: José Jansen, 0,7Fte BIG 19040857530 geldig tot 2019

POH-S: Ellen Huizing, 0,4Fte

POH-GGZ: Natasja Roubos 0,3Fte BIG 19032933530 geldig tot 2018

Assistenten: Marjanne van der Berg-Cop, 0,7Fte

Denise ten Westenend, 0,9Fte

Aagje v/d Meer, 0,4Fte, vanaf dec ’18 Alice Noordeloos voor 0,6fte

Lisette Mobron 0,3Fte + invalkracht

AIOS: JanWillem Jansen, derde jaars

100% opleiding van maart 2017 tot maart 2018

Functioneringsgesprekken vonden voor alle medewerkers plaats in januari 2018. Ze werden gehouden samen met de beide huisartsen.

**4 Patiënten**

Bij Daan & Van Ardenne staan eind 2017 4393 patiënten ingeschreven.

De verdelingen naar leeftijd, geslacht wordt weergegeven in grafiek.

Hieruit blijkt dat de praktijk in 2017 jaar is gegroeid met 142 patiënten. De tabel maakt inzichtelijk hoe die verandering tot stand kwam.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **In** | | **Uit** | **Totaal** | | **Saldo** | | **Nieuw totaal** | |
| **Mutaties** | | 365 | | 210 | 575 | | 142 | | 4393 | |
|  | |  | |  |  | |  | |  | |
|  | |  | |  |  | |  | |  | |
|  | |  | |  |  | |  | |  | |
| **Leeftijdscluster** | **Man** | | **Vrouw** | | | **Subtotaal** | | **Percentage (man + vrouw)** | |
| 0-4 | 115 | | 117 | | | 232 | | 5,28% | |
| 5-14 | 237 | | 191 | | | 428 | | 9,74% | |
| 15-24 | 240 | | 246 | | | 486 | | 11,06% | |
| 25-44 | 522 | | 551 | | | 1073 | | 24,43% | |
| 45-64 | 586 | | 649 | | | 1235 | | 28,11% | |
| 65-74 | 235 | | 272 | | | 507 | | 11,54% | |
| 75+ | 153 | | 279 | | | 432 | | 9,83% | |
| **Totaal** | 1943 | | 2305 | | | 4393 | |  | |
| **Percentage** | 44,23% | | 52,47% | | |  | |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Totaal per jaar** | **per werkdag** |
| **Patiënten** | 4393 |  |
|  |  |  |
| **Contactsoort** |  |  |
| Consult | 14141 | 61,2 |
| Telefonisch consult | 39370 | 24 |
| Visite | 1142 | 4,9 |
| email consult | 795 | 3,2 |
|  |  |  |

# 5 Kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsbeleid van de praktijk heeft tot doel: patiënten moeten erop kunnen vertrouwen dat er goed voor hun gezondheid wordt gezorgd. Daarnaast willen we een toonbeeld voor vernieuwing zijn.

Er is een beleidsplan in 2015 opgesteld voor 3 jaar. Eind 2016 zijn alle doelen van het 3 jarig beleidsplan 2015-2017 uitgevoerd en behaald. Zie bijlage.

**Intern overleg**

In de tabel is aangegeven welke vormen van gestructureerd overleg in de praktijk bestaan. De belangrijkste onderwerpen die aan de orde kwamen en de acties die daaruit voortvloeiden, worden eveneens aangegeven.

Structureel intern overleg

| **Overleg van** | **Met** | **Freq.** | **Onderwerpen** |
| --- | --- | --- | --- |
| Huisarts | Assistenten | 1/7 | Adhoc, patiënten overleg |
| Huisarts | POH | 2/12 | Protocollen, wensen, evalueren |
| Huisarts | Huisarts | 1/4 | Stand van zaken, beleid maken, samenwerking, actielijsten |
| POH | POH | 2/12 | Intervisie en afstemmen afspraken/protocollen |
| Assistenten | Assistenten | 5/12 | Intervisie en afstemmen afspraken/protocollen |
| Werkoverleg | allen | 6/12 | Notulen, actielijsten, VIM/MIP/FTO afspraken |

**6. Samenvatting**

2017 was het jaar van afscheid en overname. Na 30 jaar is Roeland Drijver halverwege het jaar gestopt met werken om te gaan genieten van een lege agenda. Er is volop gelegenheid geweest voor overdragen en afscheid nemen. We hebben Roland van Ardenne verwelkomd in de praktijk en we gaan zoveel mogelijk op dezelfde voet verder. De zorg voor de patiënt staat centraal. Volgend jaar beginnen we weer aan een nieuwe kwaliteitscyclus van de NPA. Er zijn genoeg plannen voor verbetering op organisatorisch en inhoudelijk niveau. Het in gebruik nemen van de nieuwe routing rondom SOA-vragen van de patiënt moet routine worden. De wisseling van doktersassistenten aan het eind van het jaar gaf wat onrust, maar met de komst van Alice Noordeloos en uitbreiding van de formatie is het team weer op sterkte.