****

# Jaarverslag 2019

**Venediën 26**

**1441 AK Purmerend**

**www.dva-huisartsen.nl**

**info@dva.zorgring.nl**

**Tel: 0299 423993**

**INHOUD**

**1. Inleiding** 3

**2. Overzicht projecten 2019**  4

Inhoudelijk

Organisatorisch

**3. Praktijkinformatie** 6

**4. Patiënten** 9

**5. Kwaliteitsbeleid** 10

**6. Samenvatting** 11

1. **Inleiding**

Het jaarverslag is primair bedoeld voor intern gebruik en het is de expressie van ons kwaliteitsbeleid. Dit laatste wordt gemaakt met behulp van ons beleidsplan 2018-2020.

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 2 huisartsen in opleiding; daarbij zijn er vier praktijkondersteuners (2 somatiek en 3 GGZ waarvan 2 voor de jeugd), van wie 1 praktijkverpleegkundige, vier doktersassistenten en 1 doksterassistente in opleiding

**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 2019**

**Inhoudelijk**

1. José Jansen prakijkverpleegkundige heeft de opleiding POH Intensieve Zorg gevolgd en met goed gevolg afgerond. In de praktijk betekent deze aanvulling dat ze ingezet kan en gaat worden bij de zorg voor de palliatieve patiënt en het voeren van ACP (Advanced Care gesprekken)

2. De cursus Winterdip is dit jaar niet doorgegaan ivm te weinig aanmeldingen. Er is voor de genen die zich wel aangemeld hebben een individuele begeleiding gestart.

3. Het verbeterplan van AIOS Heimensem hield in dat de patiënten met een miltextirpatie in de voorgeschiedenis in een vast oproepsysteem komen voor hun pneumococcen vaccinatie.

4. Elvira Dekkers assistente heeft ervoor gezorgd dat ons voorraadsysteem volgens de Kanban methode bij gehouden wordt. Dit is een grote verbetering en zorgt ervoor dat er geen middelen over datum meer in de praktijk aanwezig zijn en dat er op tijd bij besteld wordt.

5. De aanvraag voor laboratoriumonderzoeken via SALT en CoMicro gaan nu ook via ZorgDomein.

6. 2de jaars VU Geneeskunde student Max Brouwer en Emma Visscher hebben bij ons stage gelopen van februari tot april 2019

7. Er is aan het eind van het jaar 2019 een start gemaakt met de samenwerking specialist ouderengeneeskunde Timo Broers die vanuit Novicare gedetacheerd is bij de SWZP voor de cliënten die er wonen en onder ‘Zorg Met Behandeling” vallen. Hij wordt ingezet bij gedragsproblemen en voor de inzet van Vrijheids Beperkende Maatregelen.

8. De polyfarmaciebesprekingen zijn weer opgepakt en vinden met een regelmaat van elke 6 weken plaats in de praktijk door de apotheker en de derde jaars aios.

**Organisatorisch**

1. Marjanne van den Berg, assistente heeft een re-integratie traject door lopen wat helaas niet geleid heeft tot terugkeer in de praktijk. Elvira Dekkers assistente heeft uiteindelijk haar functie overgenomen. In september is door Elvira Dekkers en Lisette Mobron gestart met het begeleiden van een doktersassistent in opleiding: Zahra Mohammad via het Horizon college te Alkmaar.

Huisarts J. Heimensem is per september 2019 gestart als vaste waarnemer voor 2 dagen per week.

2. Via de SEZ is er een inventarisatie gedaan op het gebied van onder andere digitale Privacy in onze praktijk. Dit heeft geleid tot aanscherping hiervan in de praktijk. De downloads en prullenbakken worden met regelmaat geleegd van de Mac’s. Op de balie is het open bakje voor aanvraag herhaalrecepten gesloten met een gleuf gemaakt. Er wordt meer op gelet geen privacygevoelige informatie op de bureaus te laten liggen na een werkdag. De inlog-wachtwoorden worden jaarlijks veranderd.

3. Per september 2019 is er ook een 1ste jaars huisarts in opleiding van de VU gestart onder begeleiding van praktijkhouder van Ardenne. Hij heeft eerst de opleiding tot opleider gevolgd eerder het jaar.

4. De AIOS-kamer op de eerste verdieping is volledig verbouwd. Er is een afscheiding gekomen voor de onderzoeksbank en er is een fonteintje gekomen. Ook in de FLEX-kamer is een fonteintje gecreëerd. De podoloog die altijd vanuit de FLEX-kamer werkte, werkt nu vanuit de AIOS-kamer op woensdags. Zodat deze meer ruimte heeft voor het looponderzoek. Eri s een start gemaakt met meer afwisselende kunst in de verschillende ruimten.

5. Tevens zijn de wachtkamer en de behandelkamer beneden opnieuw geverfd en hebben een nieuwe vloer gekregen.

**3 Praktijkinformatie**

**a. Praktijkuitrusting**

Voor het onderhoud van de verschillende apparatuur in de praktijk hebben we een contract met de firma Daxtrio. Jaarlijks wordt in mei gekalibreerd en zo nodig onderhoud gepleegd.

**b. Samenwerkingsvorm huisartsen**

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

De huisartsen maken deel uit van de Hagro Purmerpoort, het FTO De Ring 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 | 2 | VU | R.Daan/RF van Ardenne |
| 2de-jaars med.student | 1-2 | VU | R.Daan/RF van Ardenne |
| Doktersassistent niv. 4 | 1 | Horizon college | E.Dekkers en L.Mobron |

In 2019 heeft mevrouw J. Heimensem haar opleiding tot huisarts Afgerond en is de heer W.de Valk gestart met de opleiding tot huisarts. En tot doktersassistent wordt Zahra Mohammad opgeleid. Er is geen POH opgeleid dit jaar.

**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 (optie 3 of 4) | 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. Klachtenregeling**

De praktijk participeert in de regionale klachten- en geschillenregeling en de calamiteiten commissie 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: R. Daan

- secretaris: Ellen Huizing

Er zijn in 2019 acht MIP-meldingen gedaan. Twee hiervan hadden betrekking op onjuiste persoonsgegevens van patiënten. (Verkeerde informatie op de aanvraag voor aanvullend onderzoek.) Een melding betreft een vergeten overleg vanwege verkeerde planning in de agenda. Er is een melding gedaan naar aanleiding van een nagelaten aanvraag voor een herhaalrecept. En er is een melding gedaan omdat de patiënt in kwestie die gebeld werd om een uitslag door te geven niet de juiste patiënt was. Tevens nog een melding van een bij de verkeerde patiënt opgeslagen verslag van aanvullend onderzoek.

Vooral dus ‘verkeerde’ patiënt problematiek. Hier wordt extra aandacht aan besteed door extra check of je wel de juiste persoon voor je hebt en geen aannames doen.

Er is één VIM-melding gedaan voor een onjuist/onvoldoende materiaal afgenomen materiaal voor een MRSA-kweek.

Alle meldingen zijn nabesproken en hersteld.

1. **Het team**

Er werken drie huisartsen, een praktijkverpleegkundige, een praktijkondersteuner somatiek, een praktijkondersteuner GGZ, 2 praktijkondersteuners GGZ-jeugd, vijf doktersassistenten en een derdejaars huisarts in opleiding.

Huisartsen: R. Daan BIG 19045201101 geldig tot 2021

R. van Ardenne BIG99911174601 geldig tot 2025

POH-S/V: José Jansen, 0,7Fte BIG 19040857530 geldig tot 2024

POH-S: Ellen Huizing, 0,4Fte

POH-GGZ: Natasja Roubos 0,3Fte BIG 19032933530 geldig tot 2024

Assistenten: Denise ten Westenend, 0,9Fte (coördinerend doktersassistente)

Lisette Mobron 0,4Fte

Elvira Dekkers 0,6Fte

Alice Noordeloos 0,5 Fte

Marilou Niekel (0-urencontract) 6 uur per week ongeveer

Zahra Mohammad ass i.o.

AIOS: J.Heimensem, derde jaars

100% opleiding september 2018 tot september 2019

W.de Valk, derde jaars

100% opleiding start september 2019

M.Kroon, eerste jaars

100% opleiding start september 2019

Interieurverzorgster: Vera Verheul-Guitonau 0,2Fte

De functioneringsgesprekken vonden voor de medewerkers plaats in januari 2020. Ze werden gehouden samen met de beide huisartsen

Er werd gevraagd een 360gradeninventarisatie bij medewerkers te doen.

**4 Patiënten**

Bij Daan & Van Ardenne staan eind 2019 4350 patiënten ingeschreven.

De verdelingen naar leeftijd, geslacht wordt weergegeven in grafiek.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **In** | **Uit** | **Nieuw totaal** | | |
| **Mutaties** | 344 | 241 | 4434 | | |
|  |  |  |  |  |  | |
|  |  |  |  |  |  | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Leeftijdscluster** | **Man** | **Vrouw** | **Subtotaal** | **Percentage (man + vrouw)** |  |
| 0-4 | 120 | 105 | 225 | 5,07% |  |
| 5-14 | 213 | 200 | 413 | 9,31% |  |
| 15-24 | 256 | 257 | 513 | 11,57% |  |
| 25-44 | 529 | 547 | 1076 | 24,27% |  |
| 45-64 | 578 | 639 | 1217 | 27,45% |  |
| 65-74 | 242 | 269 | 511 | 11,52% |  |
| 75+ | 177 | 302 | 479 | 10,80% |  |
| **Totaal** | 2115 | 2319 | 4434 |  |  |
| **Percentage** | 47,70% | 52,30% |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **< 5 jaar** | 5,07% |  |  |  |  |
| **> 65 jaar** | 22.3% |  |  |  |  |

# 5 Kwaliteitsbeleid

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

Er is een beleidsplan in 2018 opgesteld voor 3 jaar. Wat daar inmiddels van is gerealiseerd is dat huisarts Van Ardenne opleider is geworden. Dat de praktijk stevig onder handen is genomen qua opknappen. Er zijn onder andere ruimtes voor extra spreekuurmogelijkheden gecreëerd. In 2020 volgt nog een stap in het opknappen van de plek waar de assistenten werken. De formatie in Fte’s van de doktersassistenten is aangepast en er is een inmiddels goed ingewerkte administratief medewerkster die ook invalt als assistente waar nodig.

**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  Tevens wekelijks overleg over patiënten |
| 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**

In 2019 is er ook weer veel aandacht gegaan naar het opknappen van verschillende ruimtes. Er is gewisseld in de invulling van de assistentenpool. De start met het opleiden van een doktersassistente is gerealiseerd. En de opleiding van een eerstejaars aios huisartsgeneeskunde is in september gestart.

De voorraadbeheer is geoptimaliseerd en werkt goed. De praktijk groet gestaag met ongeveer 100 patiënten per jaar. En daarvan zijn er ook steeds meet patiënten die vallen onder de SWZP met zorg met behandeling” waarbij de samenwerking met de SO een kwaliteit slag gemaakt heeft.

We blijven er met zijn allen aanwerken de kwaliteit van zorg voor de patiënt zo hoog mogelijk te houden en een zo’n prettig mogelijke omgeving met een fantastisch team!