****

# Jaarverslag 2020

**Venediën 26**

**1441 AK Purmerend**

**www.dva-huisartsen.nl**

**info@dva.zorgring.nl**

**Tel: 0299 423993**

**INHOUD**

**1. Inleiding** 3

**2. Overzicht projecten 2020**  4

Inhoudelijk

Organisatorisch

**3. Praktijkinformatie** 5

**4. Patiënten** 8

**5. Kwaliteitsbeleid** 9

**6. Samenvatting** 10

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 2020-2022.

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 vijf 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 2020**

**Inhoudelijk**

1. OPEN: we hebben vanaf september 2020 het Zorgportaal van Pharmeon in gebruik. Dit maakt dat het contact tussen de patiënten en ons nog veiliger en efficiënter verloopt. De assistenten krijgen minder herhaalaanvragen voor recepten te verwerken via de mail, omdat dit nu via het portaal geen en direct daardoor on het HIS terecht komt. De patiënt kan in zijn eigen dossier kijken, via de webagenda een afspraak maken, ook een telefonische afspraak en tevens herhaalrecepten bestellen.

2. Door de Coronagolf die in maart bij ons zijn intrede deed, hebben we een aantal weken bijna geen patiënten gezien op de praktijk maar is heel veel telefonisch gedaan. De kwetsbaren zijn door onze POH-S telefonisch benaderd om te inventariseren of er extra hulp/aandacht nodig was. Überhaupt de organisatie rondom Corona is opgezet qua hygiëne, wanneer wie zien en door wie. Iedereen heeft hierin enorm goed meegedacht en geholpen.

3. Het verbeterplan van AIOS De Valk was het verbeteren van de ruimte waar de assistenten werken en dan zo zodat het zoveel mogelijk aan hun wensen voldoet en waarbij uitbreiding van de werkplekken een grote behoefte was. Zie ook bij Organisatorisch punt 3.

4. 2de jaars VU Geneeskunde studenten Nick Wolf, Derk Beemer, Vincent Boon en Aselya Weck hebben bij ons stage gelopen.

5. Bij de artsen is er meer kennis over de WZD door gevolgde nascholingen.

**Organisatorisch**

1. We maken geen gebruik meer van de fax, alles gaat via beveiligde mailcontacten.

2. Sinds de Corona worden er helaas geen spirometriën gedaan in de praktijk. Wel heeft de POH S Ellen Huizing de controles live dan wel telefonisch gedaan met de astma en COPD patiënten.

3. De werkruimte van de assistenten en daarmee de balie ruimte heeft een make over gehad: er is een werkplek bijgekomen. Er is meer privacy bij de balie. De assistenten zitten bij de balie nu op ooghoogte van de patiënt als deze voor hen staat. Dit geeft een gelijkwaardiger gevoel.

4. De functioneringsgesprekken zijn gehouden waarbij van de 360graden feedback mede gebruik werd gemaakt.

5. Er zijn nieuwe Mac’s aangeschaft voor de assistente-ruimte, de 3de werkplek bij de frontoffice en in de GGZ behandelkamer.

6. Zahra Mohammad stagiair doktersassistente heeft haar diploma behaald en blijft voor ons werken in eerste instantie op 0-uren basis.

7. Per 1 januari 2020 is Johanna Finnema in dienst getreden als doktersassistente voor 2 dagen per week.

8. Roland van Ardenne, Jolien Heimensem en Elvira Dekkers hebben allen aan het begin van de zomer een kind 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 | 4/5 | VU | R.Daan/RF van Ardenne |
| Doktersassistent niv. 4 | 1 | Horizon college | E.Dekkers en L.Mobron |

In juli 20120 heeft de heer De Valk zijn opleiding tot huisarts afgerond en zijn per september mevrouw De Bakker (3de jaars) en mevrouw De Jong (1ste jaars) gestart met de opleiding tot huisarts. Zahra Mohammad heeft haar opleiding tot doktersassistente bij ons afgerond.

**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 | Tijdelijk afgeschaft | 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 (8 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 |

**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

In 2020 zijn vier MIP meldingen gedaan en geen VIM meldingen. Twee meldingen betreffen onjuiste recepten met onjuiste medicatie/dosering.

Een melding betrof een ontvreemding van spullen van de praktijk (laptop).

Een melding betrof een onjuiste medische handeling, namelijk het op maat zetten van het spiraal ter voorbereiding/plaatsing IUD.

Alle meldingen zijn nabesproken en hersteld.

Ter lering voor allen : check altijd de persoonsgegevens, adres, telefoonnummer, geen aannames doen.

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 eerste- en een derdejaars huisarts in opleiding.

Huisartsen: R. Daan BIG 19045201101 geldig tot 2021

R. van Ardenne BIG 99911174601 geldig tot 2025

J. Heimensem (0.4Fte)) BIG 19916404001 geldig tot 2024

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

POH-S: Ellen Huizing, 0,4Fte

POH-GGZ: Natasja Roubos 0,4Fte BIG 19032933530 geldig tot 2024

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

Lisette Mobron 0,4Fte

Elvira Dekkers 0,6Fte

Johanna Finnema 0,4Fte

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

Zahra Mohammad ass i.o.

AIOS: W.de Valk, derde jaars

100% opleiding start september 2019 - aug 2020

J. de Bakker

100% opleiding start september 2020- april 2021

S. de Jong, eerste jaars

100% opleiding start september 2020 – sept 2021

Interieurverzorgster: Vera Verheul-Guitonau 0,2Fte

De functioneringsgesprekken vonden voor de medewerkers plaats in januari 2021. 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 2020 4539 patiënten ingeschreven.

De verdelingen naar leeftijd, geslacht wordt weergegeven in grafiek.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **In** | **Uit** | **Nieuw totaal** | | |
| **Mutaties** | 337 | 233 | 4539 | | |
|  |  |  |  |  |  | |
|  |  |  |  |  |  | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Leeftijdscluster** | **Man** | **Vrouw** | **Subtotaal** | **Percentage (man + vrouw)** |  |
| 0-4 | 126 | 115 | 241 | 5,31% |  |
| 5-14 | 218 | 205 | 423 | 9,32% |  |
| 15-24 | 249 | 252 | 501 | 11,04% |  |
| 25-44 | 559 | 578 | 1137 | 25,05% |  |
| 45-64 | 583 | 647 | 1230 | 27,10% |  |
| 65-74 | 246 | 265 | 511 | 11,26% |  |
| 75+ | 185 | 311 | 496 | 10,93% |  |
| **Totaal** | 2166 | 2373 | 4539 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| **< 5 jaar** | 5,3% |  |  |  |  |
| **> 65 jaar** | 22.2% |  |  |  |  |

# 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 2020 opgesteld voor 3 jaar. Hiervan zijn al een aantal zaken gerealiseerd. De verbouw van de werkruimte van de assistenten is volbracht. Met de fax wordt niet meer gewerkt, alles gaat digitaal via beveiligde mails als het gaat om privacy gevoelige informatie.

Mede door de Corona zijn er meer ACP gesprekken gevoerd. Er zijn nascholingen door de artsen gevolgd op WZD gebied. En vooral het OPEN project heeft impact gehad op de organisatie en is volledig geïmplementeerd in de praktijk. En er zijn nieuwe Mac’s aangeschaft ter vervanging van oudere exemplaren en 1 voor de derde werkplek bij de assistenten die is gerealiseerd na de verbouwing.

**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**

2020 heeft vooral in het licht gestaan van de organisatie rondom Corona: de hygiëne maatregelen, de spreekuurindelingen, vele telefonische contact met patiënten. We hebben even de mogelijkheid gehad via beeldbellen met Advitronics onze telefoonprovider, maar dat kwam niet erg van de grond. Ellen Huizing onze POH-S heeft het wel nu en dan gebruikt via VIP. Het inloopspreekuur is voorlopig nog afgeschaft ivm Corona.

De verbouwing van de ruimte bij de assistente heeft een nieuwe boost gekregen qua werkplek comfort/uitbreiding en privacy.

De medewerkers die een kind gekregen hebben werden moeiteloos waargenomen in de praktijk. Dit duidt op een geweldige organisatie!

Daarnaast is het invoeren van de gebruikmaking van het Zorgportaal via Pharmeon een feit geworden waardoor we voldoen aan de eisen van het OPEN project. Onze praktijk wordt meer en meer professioneler op dit gebied. Aan het eind van 2020 heeft al bijna 25 % van onze patiënten de toegang tot het portaal!