
Huisartsenpraktijk Zoete

Kwaliteitsjaarverslag 2021



Publicatie: maart 2022

Gegevens van de praktijk:

Huisartsenpraktijk Zoete
Holterweg 108 A
7429 AH Colmschate

Praktijk 0570 - 799032
Spoedlijn 0570 – 799032, toets 1
Receptenlijn 0570 – 799032, toets 2 of 0570-799025 (24 uur per dag)
Huisartsenpost 0570 - 501777 (avond, nacht en weekend)

www.huisartsendekuij.nl
info@huisartsendekuij.nl

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van 2021 van Huisartsenpraktijk Zoete. In dit jaarverslag kunt u lezen over:

- Een terugblik op het jaar 2021;
- De voorgenomen verbeterpunten/acties voor 2021 van onze praktijk;
- Metingen en rapportages in het kader van het kwaliteitsbeleid;
- Een vooruitblik op het lopende/volgende jaar;
- Slot en dankwoord.

Wij wensen u veel leesplezier toe.

Namens het team van huisartsenpraktijk Zoete

Mevr. G. Zoete, praktijkhouder en huisarts

Mevr. M. Visser, praktijkmanager

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
1. Terugblik op het jaar 2021	4
1.1 Verbeterplannen en acties.....	4
1.2 Metingen en rapportages in het kader van het kwaliteitsbeleid.....	7
1.3 Vooruitblik op het lopende/volgende jaar.....	10
1.4 Slot	10

1. Terugblik op het jaar 2021

Tijdens het jaar 2021 was en het omgaan met de corona crisis de belangrijkste uitdaging. Vooral de maatregelen vanuit overheidswege om de pandemie onder controle te krijgen heeft veel impact op de praktijk en ons team en werkzaamheden gehad. Het afstand houden, de onzekerheid over mogelijke besmettingen, het uitvallen van medewerkers ten gevolge van corona en de verhoging van de werkdruk die daarop volgde, heeft ons het hele jaar parten gespeeld. Diverse projecten die we doorgaans uitvoeren zijn hierdoor on hold gezet of overgeheveld naar 2022. Op 7 februari kwam onze POH S weer terug van verlof van de geboorte van haar dochter.

We zijn in staat geweest om ook in 2021 de reguliere patiëntenzorg zoveel mogelijk te blijven bieden. Hiermee hebben we gestreefd om in 2021 de beste zorg te leveren die in dit kader mogelijk was. Gezien de positieve feedback van patiënten en hartverwarmende reacties kunnen we concluderen dat patiënten dat hebben gewaardeerd. De projecten die zijn vermeld, waarbij cijfermatige uitkomsten zijn verstrekt zijn door onszelf gemeten. Waar dit niet het geval is, wordt de bron vermeld.

1.1 Verbeterplannen en acties

De Corona pandemie heeft beperkingen opgelegd met betrekking tot fysieke afspraken in de praktijk. Het afgelopen jaar was een onrustig jaar met veranderingen. Toch zijn we met ons team vooruit blijven kijken. We hebben in de praktijk met een kritische blik naar onze werkzaamheden gekeken en gewerkt aan verbeterpunten. We hebben met behulp van telefonische spreekuren en ICT- oplossingen zoveel mogelijk de bereikbaarheid op peil kunnen houden.

Wat valt op	Verbeterpunt	Actie-status-opbrengst
Wij zijn een leerpraktijk, waarbij naast opleiding tot DA ook de opleiding tot HA willen realiseren	Huisartsopleiding opstarten binnen Huisartsenpraktijk Zoete	September 2020: Huisartsopleiding binnen Huisartsenpraktijk Zoete is opgestart. Alle voorbereidingen zijn afgerond. 1 ^e AIOS is gestart, helaas voortijdig ont koppeling. Per 1/3/2021 start nieuwe AIOS. Verbeterplan is in 2020 en Q1 2021 middels start nieuwe AIOS gerealiseerd
N.a.v. accreditatie 2021, stellen wij vanaf nu af aan jaarlijks een kwaliteitsjaarverslag op, waarbij we gebruik maken van het format van de NHG.	Gebruik van verslaglegging kwaliteit middels format NHG voor 2021	Verslaglegging is in 2021 bijgehouden van alle acties en verbeterpunten en het kwaliteitsjaarverslag is opgesteld voor 2021 conform het format van de NHG. Verbeterplan is eind Q4 2021 gerealiseerd.

Website	Wens tot verbetering website huisartsenpraktijk, uitstraling, overzicht en mogelijkheden voor patiënten	Door praktijkhouder en praktijkmanager is er eind 2021 contact opgenomen met Pharmeon (beheer en website leverancier) en zij bouwen een nieuwe website voor de Praktijk. Wensen en mogelijkheden worden besproken met het team en een drietal opties qua uitstraling en inrichting worden met het team gedeeld voordat gekozen wordt tot implementatie van de nieuwe website in Q1 2021. Dit verbeterplan is succesvol ingevoerd en afgerond.
Project OPEN Voldoen aan de regelgeving	Voldoen aan de regelgeving	We voldoen aan de regelgeving online inzagerecht per 1-7-2020. We volgen alle nieuwe informatie vanuit OPEN. Verbeterplan is in Q4 2021 afgerond.
Advanced Care Planning, doorlopend kwaliteitsdoel 2020-2021-2022	In 2021 willen we het protocol voor ACP herzien en de documenten die we aan patiënten geven aanpassen. We gaan door met voeren van de gesprekken en we zullen opnieuw een overzicht maken van welke patiënten we hiervoor nog actief moeten benaderen	In 2021 is het protocol en bijbehorende documenten herzien. Dit is in Q4 2021 afgerond. In 2021 zijn gesprekken ACP gevoerd (dit doel is voor 2021 behaald). Dit is en blijft echter een doorlopend kwaliteitsdoel. (We gaan om 2022 door met voeren van de gesprekken en we zullen opnieuw een overzicht maken van welke patiënten we hiervoor nog actief moeten benaderen)
Het gebruik van het patiënten portaal Mijn Gezondheid (nog meer) onder de aandacht brengen van patiënten.	We willen Mijngezondheid.net, de mogelijkheden en de voordelen ervan, nog meer bij de patiënt onder de aandacht brengen, zodat meer mensen er gebruik van gaan maken.	Hier is in 2021 actief aan gewerkt. Communicatie tijdens consulten, informatie op de website/wachtkamerschermbord en via de nieuwsbrief. Dit is in Q4 succesvol afgerond. Wij zullen dit echter blijven promoten onder onze oude (sommigen patiënten hebben iets meer tijd nodig om over te kunnen gaan op een verandering en wellicht (persoonlijke uitleg) en

		uiteraard onze nieuwe patiëntenpopulatie.
Inzage in het DZ Dossier blijven behouden	Verbeterpunt: zoveel mogelijk toestemming van onze patiëntenpopulatie verkrijgen voor inzage in hun DZ-Dossier. Wij hebben de mogelijkheid tot inzage in het DZ-dossier, waardoor we uitslagen kunnen bekijken (en vergelijken met eerdere onderzoeken). Bovendien vragen we bloed- en röntgenonderzoek digitaal aan. In verband met de wet op de privacy is het DZ-dossier vanaf 1 januari 2022 alleen nog in te zien door huisartsen na expliciete toestemming van de patiënt.	In 2021 hebben wij actief tijdens consulten, telefonisch, per brief, via de website/wachtkamerschermb en nieuwsbrief gecommuniceerd over het verlenen van toestemming door de patiënt(en) voor inzage in hun DZ-dossier vanaf 1 januari 2022 i.v.m. het verlenen van toestemming. Dit blijft een doorlopend kwaliteitsdoel voor 2022.
Beleidsdag vanwege corona mogelijk?	Wens tot organiseren van een teamactiviteit waarin oplossingsgericht werken met elkaar centraal staat. Bij voorkeur met inzicht in persoonlijke stijlen en communicatie daar we graag binnen ons team (buiten het werk op de praktijk) op een inzichtelijke manier oog en begrip willen verkrijgen voor de verschillende persoonlijkheden binnen ons team en ook meer reflectief vermogen m.b.t onszelf in oplossingsgerichte communicatie & interactie met teamleden.	In samenspraak met de HIDHA, praktijkhouder en praktijkmanager wordt er voor de beleidsdag van 1 oktober 2021 gekozen voor een persoonlijke effectiviteitstraining (oftewel kleuren workshop) van INSIGHTS, waarin wij in de ochtend van de beleidsdag worden bijgestaan door een trainer. Voor de beleidsdag vullen allen teamleden een vragenlijst in, waaruit hun individuele kleurenprofiel en rapportage zal voortkomen. In de middag is er een buitenactiviteit en in de avond een diner. De training heeft ons team veel inzichten tijdens de dag in oktober maar ook daarna veel inzichten en ander communicatiegedrag opgeleverd. Dit is in Q3/Q4 2021 succesvol afgerond.
Laaggeletterdheid		Vanaf 2020 is er in de praktijk een werkgroepje gevormd die zich bezighoudt met verbeteren van de communicatie, zodat informatie ook voor

		<p>laaggeletterden goed toegankelijk is. Zij hebben o.a. aandacht gehad voor communicatie via de website, nieuwsbrieven en het wachtkamerscherf. Bijvoorbeeld meer gebruik van plaatjes, pictogrammen. Dit is een blijvend punt van aandacht, zo is er een informatief document (met doorverwijzing voor een maatje/begeleiding bibliotheek e.d.) voor elke medewerker t.b.v. ondersteuning tijdens een consult voor patiënten beschikbaar.</p>
--	--	---

1.2 Metingen en rapportages in het kader van het kwaliteitsbeleid

- Op 7 oktober 2021 heeft de 3-jaarlijkse controle-audit plaatsgevonden door de NPA plaatsgevonden. De praktijk heeft opnieuw het keurmerk NHG Praktijkaccreditering behaald. Verbeteringen vanuit de vorige audit (2018) zijn aantoonbaar uitgevoerd. Het aantal opmerkingen dat vanuit de voorgaande audit in 2018 nog openstond was 1. Het betrof het gebruik van handschoenen die ook NEN 347-1 en verder zijn goedgekeurd welke zouden moeten worden gebruikt bij het reinigen van instrumenten waardoor het besmettingsrisico afneemt. Dit is door onze praktijk opgepakt en uitgevoerd, waarbij het tijdens de audit van 2021 succesvol is afgerond. Verbeterpunten voor 2022 vanuit de audit;
 - 1) We gaan het format kwaliteitsjaarverslag (NHG) hanteren. Dit is nu voor het jaar 2021 toegepast met het opstellen van het kwaliteitsjaarverslag van 2021, wat nu voor u ligt.
- In het voorjaar van 2021 hebben de functioneringsgesprekken van de medewerkers van huisartsenpraktijk Zoete plaatsgevonden. In 2021 is de werkdruk en –belasting een terugkerend thema. Iedereen voelt de impact van corona: de extra taken rond vaccineren, patiënten die extra zorg nodig hebben door uitgestelde zorg vanuit het ziekenhuis of door de sociale problemen die patiënten ondervinden door de Lock down. Daarnaast hebben de assistentes dagelijks te maken met tientallen vragen over de vaccinaties, de booster, de registratie/QR-code, et cetera. Er wordt extra goed gekeken naar het rooster en de bezetting om de druk te verlichten. De eerste zorgbonus van het Rijk voor medewerkers in de huisartsenpraktijk die voor 28-07-2021 kon worden aangevraagd, is meer dan welkom voor onze assistentes als blijk van waardering voor het harde werk en ter motivatie om er in 2022 weer voor te gaan!

- De uitgebreide Risico scan (bron NPA-vragenlijsten) is in 2021 door de praktijkmanager en coördinator kwaliteit bij Huisartsenpraktijk Zoete uitgezet onder alle medewerkers van Huisartsenpraktijk Zoete. De rapportage en uitkomsten waarbij de risico's niet, n.v.t. of zeer laag bleken zijn gedeeld met alle teamleden per mail, voorafgaand aan het eerstvolgende werkoverleg, waar ze zijn besproken en teruggekoppeld. Uit de rapportage bleken de risico's zeer laag tot laag bleken. We hebben ons met het team met name geconcentreerd op een mogelijk punt van aandacht en of we hier al dan niet zelf nog iets aan konden veranderen/ of verbeteren.

Een punt van aandacht zoals wij dit hebben besproken, ervaarde ons team bijvoorbeeld bij het onderwerp: *Patiënt krijgt geen adequate zorg door problemen met het dossier*. Bij aanneming nieuwe patiënten valt het verwerken van de gegevens van de vorige huisarts in ons HIS tegen. Dit heeft te maken met importeren van dossiers via ZFT. Het komt nog weleens voor dat ons systeem vanuit Medio en vanuit DZ vastloopt.

Over het algemeen worden de ICPC-regels vrij goed aangemaakt, alleen moet er n.a.v. ingekomen post wel duidelijk zijn wie de episode zo nodig aanpast. We bemerken dat sommige zaken zoals importeren van een dossier en vastlopen van het HIS buiten onze macht liggen en maken een werkafspraak over dat het duidelijk is wie de episode zo nodig aanpast, zodat dit wordt geborgd in de uitvoering van onze werkzaamheden.

- De RI&E-vragenlijst (risico en inventarisatie) inzake arbobeleid is in 2021 doorlopen bij de SSFH tezamen met de aparte RI&E t.b.v. corona maatregelen binnen de praktijk. Uit de reguliere RI&E-vragenlijst kwam geen actie t.b.v. van de praktijk naar voren. De RI&E-vragenlijst t.b.v. corona maatregelen is absoluut ondersteunend geweest voor de corona maatregelen binnen huisartsenpraktijk Zoete in 2021.
- Uitkomsten patiënten tevredenheidsonderzoek (NPA) in de (periode 26-08 -2021 t/m 2-09-2021) waar 338 patiënten aan deelnamen. De rapportage van de uitkomsten zijn gedeeld voor het eerstvolgende werkoverleg met het team en in het werkoverleg met het team besproken en teruggekoppeld. In zijn algemeenheid zijn we positief beoordeeld. Opvallende zaken in de rapportage zijn:
 - ❖ M.b.t. de wachttijd (telefonische bereikbaarheid) dit is niet correct, hierover is navraag gedaan bij de NPA, het blijkt dat er helaas iemand een typefout heeft gemaakt waardoor dit op is gelopen en terugkomt in de vragenlijst. Uit navraag bij onze telefonie (Advitronics) blijkt dat onze wachttijd bij bereikbaarheid onder de gemiddelde landelijke referentiewaarde van 4.2 minuten zit en wij voldoen aan de wachttijd voor telefonische bereikbaarheid.
 - ❖ I.v.m. corona hebben wij minder speelgoed en leesmateriaal in de wachtkamer i.v.m. mogelijk verspreiding en besmettingsgevaar. Dat dit minder aanwezig is, valt op door onze patiënten en wordt als een gemis ervaren en benoemd in de enquête. We besluiten echter uit veiligheid dat we dit weer gaan aanvullen zodra de corona epidemie weer voorbij is, waarbij dit ook weer veilig is.

- Welke activiteiten zijn er in het afgelopen jaar geweest rondom scholing, training en professionalisering? = Alle medewerkers hebben de (waar mogelijk) i.v.m. corona beperkingen de vereiste scholingen met accreditatiepunten gevolgd. Dit wordt bijgehouden in een register.
- VIM en klachten 2021. In 2021 zijn 2 klachten en 3 uitgebreidere VIM-meldingen gedaan. De klachten betreffen de communicatie tijdens een telefonisch contact en tijdens een consult. Hierop is een schriftelijke reactie geschreven naar de betreffende patiënt. De 3 uitgebreidere VIM-meldingen betreffen medisch inhoudelijke zaken rondom triage, advies in een spoedsituatie en vervolgbeleid bij een acute klacht.

Deze Vimmen zijn besproken in het werkoverleg om daaruit leerpunten te halen. Daarnaast zijn er 62 VIM-meldingen gedaan met betrekking tot organisatie en het werkproces. Dit betrof met name fouten rondom afspraken die niet juist in de agenda genoteerd stonden en aanvragen voor laboratoriumonderzoek en verwijzingen die niet juist gemaakt waren.

In 2021 zijn er duidelijk minder VIM-meldingen gedaan dan in 2020, 140 in 2020 en in 2021 in totaal 65. Hierbij kun je je afvragen of we minder (bijna)-fouten hebben gemaakt of dat de registratie minder consequent is gedaan. Het is lastig om hier een harde uitspraak over te doen. We zullen bekijken hoe de trend door de jaren heen verloopt.

1.3 Vooruitblik op het lopende/volgende jaar

Graag zouden wij een ander jaar, zonder corona beperkingen/maatregelen tegemoet willen zien. Zodat er ook meer ruimte is voor rust en bezinning en aandacht voor onze praktijkorganisatie en medewerkers. Onze patiënten zijn heel blij met ons en de verleende zorg in corona tijd, daar zijn we dankbaar voor. Wij kijken gezamenlijk hoopvol uit naar 2022. We hebben de volgende doelstellingen voor 2022.

Kwaliteitsdoelstelling korte termijn < 1 jaar

1. Rust en ruimte voor medewerkers om te werken aan ontwikkelingen binnen de zorg en onze praktijk. Wij ervaren door corona tijd, dat er veel extra werk op de schouders van de huisartsenzorg is gekomen en wij hopen dat dat in 2022 er anders uit gaat zien.
2. Doorlopend kwaliteitsdoel: aandacht voor verlenen van toestemming patiënten voor inzage DZ Dossier. Vanaf 1 januari 2022 kan dit alleen na toestemming van patiënt.
3. Doorlopend kwaliteitsdoel: ACP-gesprekken. Dit zullen wij ook in 2022 met onze patiëntenpopulatie vervolgen.
4. Het vast blijven houden van het oplossingsgericht werken en oog voor elkaar n.a.v. de beleidsdag van 2021 en elkaar als teamlid aanspreken met oplossingsgerichte communicatie bij wens tot verandering of uitvoering van een taak.
5. Doorlopend kwaliteitsdoel personele bezetting en ervaren van werkdruk

Kwaliteitsdoelstelling middellange termijn > 1-3 jaar en langere termijn > 5 jaar

1. Gezien vergrijzing, volop vacatures binnen de huisartsenpraktijken en uitloop door corona uit de zorg, zien wij als kwaliteitsdoelstelling voor de middellange en langere termijn dat het zaak is om de personele bezetting, taken en werk (belasting) in de praktijk te bewaken en waar mogelijk te coördineren en te ondersteunen.
2. Ontwikkeling en tevredenheid van personeel stonden al centraal ook in functionering/jaargesprekken, maar zullen steeds belangrijker worden om ook het werkplezier te behouden en uitstroom naar een andere sector te voorkomen.

1.4 Slot

Het jaar 2021 stond net als 2020 in het licht van de corona epidemie. Het praktijk personeel maar ook u als patiënt heeft gedaan wat mogelijk was om het voor eenieder zo goed mogelijk in contacten met elkaar te laten verlopen. De regels werden doorgaans goed nageleefd en hier waren wij als praktijk dankbaar voor. We hebben als praktijk een hecht en betrokken team en zien deze zelfde betrokkenheid bij onze patiënten in een periode van crises die ons allen raakt en waarvan wij hopen dat 2022 voor ons allen een ander jaar wordt. Waarin er dan hopelijk meer ruimte gaat ontstaan voor zaken als ontwikkeling en praktijkvoering voor onze praktijk en we minder geleefd worden door een epidemie als corona.

