
Huisartsenpraktijk Zoete

Kwaliteitsjaarverslag 2023



Publicatie: maart 2024

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
HuisartsenDeKuij@hcdo.nl

Voorwoord

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag van 2023 van Huisartsenpraktijk Zoete. In dit jaarverslag kunt u lezen over:

- Een terugblik op het jaar 2023;
- De voorgenomen verbeterpunten/acties voor 2023 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 2023	4
1.1 Verbeterplannen en acties 2023	4
1.2 Metingen en rapportages in het kader van het kwaliteitsbeleid.....	9
1.3 Vooruitblik op het lopende/volgende jaar.....	10
1.4 Slot	11
Bijlage 1: Verbeterplan praktijkaccreditatie	12
Bijlage 2: Verbeterplan wijzigingen taken t.b.v. inzet POH	15

1. Terugblik op het jaar 2023

Helaas hadden we ook in 2023 een jaar met langdurige uitval onder ons personeel. Zoals langdurige uitval bij één van onze doktersassistenten door een ingrijpende ziekte vanaf januari 2022 t/m januari 2024. In 2023 ging deze collega zich via een tweede spoortraject oriënteren op andere mogelijkheden voor haar qua werk voor de toekomst. In Q3 2023 ging zij in een leerwerk traject onder de vleugels van werkgever Zoete aan de slag binnen de GGD Jeugdgezondheidszorg. Deze nieuwe werkomgeving beviel haar goed, waardoor zij begin 2024 in dienst trad bij de GGD.

Helaas was ook onze POH GGZ in uitgevallen door een ongelukkige val op vakantie (sinds eind augustus 2022) met een operatie tot gevolg. Waarvan ze nog langdurig zou moeten herstellen en pas weer in augustus 2023 volledig hersteld was. Vanaf begin mei 2023 viel onze POH S langdurig uit vanwege burn-out klachten. Hiervoor startte zij in 2023 onder begeleiding van de arbodienst met een skills traject voor ondersteuning en begeleiding. Ook onze praktijkhouder had last van burn-out klachten in 2022 en 2023, maar kon dit opvangen door tijdelijk minder te werken en wat meer rust te nemen. Alle uitval en ziekte had ook in 2023 een behoorlijke impact (zowel emotioneel als qua bezetting en werkdruk) op ons toch al kleine team.

Op 7 juli 2023 hadden we onze beleidsdag met een LEAN-workshop in de ochtend en een foto workshop van Smartphone Fotografie Deventer in de middag voor het team van Huisartsenpraktijk Zoete. Dit was weer een leerzame dag!

In dit verslag leest u o.a. over onze verbeteracties/plannen voor 2023. Waarbij er cijfermatige uitkomsten worden verstrekt, wordt de bron vermeld.

1.1 Verbeterplannen en acties 2023

Wat valt op	Verbeterpunt	Actie-status-opbrengst
Blijvende wens voor minder uitval door ziekte/ waardoor (minder werkdruk voor het overige personeel) en ruimte voor praktijk ontwikkelingen	Meer rust (minder werkdruk) door uitval door ziekte.	Door ziekte en uitval in 2023 is er helaas ook in 2022 niet minder werkdruk geweest; daardoor is er ook minder ruimte geweest voor ontwikkelingen in de praktijk. Wij zijn vooral ook in 2023 bezig geweest met onze primaire taak: goede patiëntenzorg. Dit kwaliteitsdoel is door omstandigheden onvoldoende behaald en wordt doorgeschoven naar 2024.
Advanced Care Planning, doorlopend kwaliteitsdoel 2021--2024	Vervolg ACP-gesprekken. Er wordt voor 2023 opnieuw een overzicht gemaakt van welke patiënten we hiervoor nog actief moeten benaderen	In 2023 zijn wederom ACP-gesprekken gevoerd. Dit is en blijft een doorlopend kwaliteitsdoel. (We gaan in 2024 door met voeren van de gesprekken en we zullen opnieuw een overzicht maken van welke patiënten we hiervoor nog actief moeten benaderen)

MTVDP interventie 2022-2023 (oplossingsgericht werken/scholing volgen) in het kader van positieve gezondheidszorg	Verbeteringen mogelijk i.v.m. meer oplossingsgericht werken & het aangereikt krijgen van de juiste tools om dit te bewerkstelligen tijdens scholing(en) vanuit de HCDO (Huisartsen coöperatie Deventer en Omstreken) die dit faciliteert.	Het praktijkpersoneel volgt ook in 2023 scholing(en) oplossing gericht werken. Dit wordt ingezet in gesprekken met patiënten en zorgt voor meer werkplezier en minder druk op het spreekuur. Patiënten worden actief gestimuleerd om ook zelf mee te denken en te werken aan het verbeteren van hun gezondheidsproblematiek. Dit is een doorlopend kwaliteitsdoel en wordt jaarlijks (sinds 2022) behaald. Zo wordt er ook scholing in 2023 door leden van ons team gevolgd. Dit kwaliteitsdoel is in Q4 voor 2023 succesvol afgerond en zal bij nieuw aanbod van scholingen oplossingsgericht werken in 2024 vanuit de HCDO gecontinueerd worden.
Beeldbellen 2022-2023	Initiatief vanaf 2022 vanuit onze preferente zorgverzekeraar ENO om beeldbellen binnen huisartsenpraktijken te stimuleren (i.v.m. betere service en/of bereikbaarheid voor patiënten) door dit op te nemen in de jaarlijkse contracten met de huisartsenpraktijken.	Wij kijken terug op 2022 en 2023 en ofschoon we dit hebben aangeboden aan patiënten en hiervoor een ondersteunend programma hebben aangeschaft (WeSeeDo) maakt hier maar een klein gedeelte daadwerkelijk gebruik van. Wij halen nog geen 5% van onze patiëntenpopulatie. Wij ervaren na corona dat men graag op een afspraak komt, graag dat daadwerkelijke contact heeft en afstand als minder prettig ervaart. Voor een enkeling is het echter pragmatisch (i.v.m.) tijdsinvestering of beperking om naar de praktijk te komen. Hierbij wordt het zeker positief ingezet. Wij zijn echter van plan om als dit zo blijft, om in 2024 het contract met Weseedo te beëindigen daar wij ook andere mogelijkheden zoals Face Talk (beeldbellen) ter beschikking hebben en we tot slot verwachten dat ons HIS in samenwerking met telefonie vanaf 2024 zal worden uitgebreid met een beeldbel optie.
Inzage in het DZ Dossier blijven behouden	Verbeterpunt: zoveel mogelijk toestemming van onze patiëntenpopulatie verkrijgen voor inzage in	Vanaf 2022 hebben wij actief tijdens consulten, telefonisch, per brief, via de website/wachtkamerscherf en nieuwsbrief gecommuniceerd over het

	<p>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.</p>	<p>verlenen van toestemming door de patiënt(en) voor inzage in hun DZ-dossier vanaf 1 januari 2022 i.v.m. het verlenen van toestemming. Wij zien einde 2023 dat wij ook dit kwaliteitsdoel zullen laten doorlopen. Hoewel al heel veel patiënten toestemming hebben gegeven en wij hier eigenlijk geen problemen meer in zullen verwachten. Wij zullen echter zolang als nodig (onze patiënten waarvan dit nog niet het geval is) om toestemming vragen en hierover informatie op de Home pagina van onze website plaatsen.</p>
<p>Personeelsbezetting en taken doktersassistentes</p>	<p>Personeelsbezetting en taken doktersassistentes</p>	<p>Door langdurige ziekte van één van onze doktersassistentes hebben we vanaf 2022 taken opgevangen, tijdelijk inval gehad van doktersassistente(s) en in Q3 van 2023 een herintredende doktersassistente in aangetrokken, waarvan in Q4 helaas ook weer afscheid van genomen. In deze periode zijn de taken mede herschikt naar kwaliteiten/interesses, zijn we anders gaan werken en is er een parttime collega meer gaan werken en is de tijdelijke inval aangesteld voor een vaste dag in de week. Dit kwaliteitsdoel is in 2022-2023 succesvol uitgevoerd. Praktijkhouder en praktijkmanager zullen nog in 2024 een laatste keer gezamenlijk met de assistentes tijdens assistentenoverleg evalueren en individueel tijdens de jaargesprekken (hoe dit bevalt en of er nog wijzigingen/aanpassingen/aanvullingen zijn)</p>
<p>Beleidsdag 7 juli 2023 LEAN workshop voor het hele team n.a.v. LEAN interventie van MTVDP (Meer tijd voor de patiënt (projectplan voor 2022-2023)</p>	<p>Werkprocessen verbeteren.</p>	<p>Praktijkhouder en praktijkmanager organiseren een lean workshop onder leiding van Margareth Heuveling (Lean coach) op 1 juli 2023 (in de ochtend). Dit t.b.v. werkprocessen verbeteren in de vorm van een waardestromenanalyse waaraan het hele team deelnam. Dit was heel leerzaam, we hebben een proces doorlopen t.b.v. de</p>

		<p>opzet en uitvoering voor een waardestromanalyse onder begeleiding van Margareth Heuveling. Hiervan volgde in Q3 2023 de nadere uitwerking waarbij wij nog een dagdeel workshop hadden van Margareth. Dit was één en al herkenning, want het was een voortzetting van het triageproces tijdens de lean bijeenkomst van 2022 onder begeleiding van Margareth. In Q3 2023 is de workshop succesvol afgerond. Het heeft ons team handvatten gegeven om vanaf volgend jaar: 2024 succesvol als team zelfstandig een waardestrom analyse te kunnen doorlopen.</p>
Praktijk accreditatie	<p>In en extern uitzoeken van mogelijkheden n.a.v. geruchten binnen de HCDO m.b.t. voortzetting NPA accreditatie door huisartsenpraktijken of het doen van andere keuzes door praktijken</p>	<p>Wij zijn tevreden over de NPA-accreditatie, willen echter wel weten wat er speelt en waarom praktijken voor iets anders kiezen dan de NPA-accreditatie waarin wij allen al jaren met veel praktijken waren aangesloten binnen de HCDO, dit lijkt nu te veranderen en praktijken blijken te stoppen met accreditatie. Het is voor ons onduidelijk wat er aan de hand is en praktijkhouder heeft praktijkmanager in Q3 de opdracht gegeven om dit uit te zoeken en desgewenst een verbeterplan/actie te schrijven. Dit ook al blijft voor ons de situatie ongewijzigd, maar dan zijn onze afwegingen in kaart gebracht. Praktijkmanager heeft dit in Q3 uitgezocht en een verbeterplan¹ geschreven. De afwegingen zijn besproken in ons team en wij hebben als Praktijk unaniem besloten om de NPA-accreditatie te vervolgen. Dit is ook gecommuniceerd binnen de HCDO, want tijdens HCDO-praktijkmanagers overleg werd dit vanuit de projectgroep Kwaliteit (HCDO) opgehaald bij de individueel aangesloten praktijken. Hiermee is deze verbeterdoelstelling in Q3 2023 succesvol afgerond.</p>

¹ Zie bijlage 1: Verbeterplan praktijkaccreditatie

<p>In het kader van het landelijke MTVDP project (Meer tijd voor de patiënt) het onderling bespreken van verwijfsbrieven.</p>	<p>Dit om te kijken of we verwijzingen kunnen voorkomen, c.q. in de toekomst kunnen voorkomen.</p>	<p>Er wordt een verbeterplan/actie opgesteld waaraan alle huisartsen (ook de waarnemers) actief deelnemen vanaf eind Q4 2022 met doorloop naar 2023. De verwachting is dat dit een doorlopend kwaliteitsdoel voor de komende jaren zal zijn: i.v.m. het landelijke project MTVDP. Bij bespreken van een verwijzing is de (mogelijke) vervolgactie dat na het overleg contact wordt opgenomen voor bespreking (indien nodig) met de patiënt. Dit kwaliteitsplan is in Q4 2022 opgezet. Dit is succesvol opgepakt vanaf: eind Q4 2022 en is succesvol gecontinueerd in 2023 en zal tevens worden voortgezet als doorlopend kwaliteitsdoel voor 2024-2025. Met tussentijdse (interne) evaluaties en terugkoppeling tussen de artsen en mogelijk beleid patiënt: tijdens artsen verwijzingen overleg.</p>
<p>Taken POH-S</p>	<p>Deze taken intern/extern beter verdelen en de werkdruk verminderen door aangepaste werkafspraken gedurende de uitval van de POS-S</p>	<p>Er wordt intern door praktijkhouder en praktijkmanager overlegd over de taken van de POH-S tezamen met het team in een werkoverleg en er wordt een verbeterplan opgesteld², welke zal doorlopen tot in 2024-2025. De collega POH-S en doktersassistente volgen in 2023 gezamenlijk een scholing ouderenzorg ter verbreding van hun kennis en inzet van de doktersassistente ter verdere ondersteuning binnen de ouderenzorg. Er wordt in samenwerking met de praktijkmanager en POH S een praktijkplan ouderenzorg voor de praktijk opgezet.</p>

² Bijlage 2: Verbeterplan wijzigingen taken t.b.v. inzet POH

1.2 Metingen en rapportages in het kader van het kwaliteitsbeleid

- In 2023 is de werkdruk en –belasting, maar ook de veerkracht een terugkerend thema tijdens de jaargesprekken. Dit heeft o.a. te maken gehad met de hoeveelheid en langdurige uitval van een aantal personeelsleden in 2022 en in 2023, gecombineerd met zorg/onzekerheid m.b.t. herstel en terugkeer.
- VIM en klachten 2023.
In 2023 zijn in totaal 131 logistieke/organisatorische VIM-en geschreven. Dit ging met name over afspraakplanning (36x), labonderzoek aanvragen (31x), medicatie voorschrijven (24x) en verwijzingen (12x).

Dit aantal VIM-en is hoog ten opzichte van de 2 voorgaande jaren (2022 77x, 2021 62x) maar vergelijkbaar met het aantal van 2020 (132x) en 2019 (134x). Deze logistieke/organisatorische VIM-en veroorzaken meestal ongemak voor de patiënt, maar er zijn hierdoor geen grote medische problemen voor de patiënten ontstaan.

Er zijn 7 schriftelijke VIM-en gemaakt. Van deze VIM-en gingen er 5 over medicatiefouten (onjuiste dosering, lidocaïne toegediend bij ingreepje terwijl patiënt mogelijk allergisch was, onjuiste indicatie voor efudix behandeling na PA, verandering anticoagulantia niet goed doorgevoerd). Bij het plakken van een wondje bij het oog, is het oog dichtgeplakt. Dit heeft zich later goed hersteld.

Bij de griepsputten vond een prikaccident plaats. Ook deze incidenten hebben geen grote medische gevolgen voor de patiënten gehad. Er was in 2023 1 klacht, waarbij de uitslag van bloedonderzoek niet volledig is gecommuniceerd met de patiënt. Dit is besproken met de patiënt en daarmee afgehandeld.

- Welke activiteiten zijn er in het afgelopen jaar 2023 geweest rondom scholing, training en professionalisering? = Alle medewerkers hebben de vereiste scholingen met accreditatiepunten gevolgd. Dit wordt bijgehouden in een register.
- Tijdens de jaargesprekken is ook dit jaar in 2023 de uitval, vervanging en werkdruk een terugkerend thema tijdens de jaargesprekken. We zagen gelukkig wel herstel van onze POH-GGZ waarin ook iedereen nauw meeleeft en dat deed ons team goed. Zij was vanaf eind augustus 2023 weer volledig hersteld.
- In Q3 van 2023 zijn de patiënt tevredenheid enquêtes (NPA) voor de praktijk uitgezet, deze laten we doorlopen met registratie van de antwoorden op het NPA-platform tot begin januari 2024, waarna we de rapportage en mogelijke verbeteracties intern met het team zullen oppakken.

1.3 Vooruitblik op het lopende/volgende jaar

Graag zouden wij een ander jaar; met voorspoedig herstel van onze medewerker(s) en zonder veel uitval binnen ons team voor 2024 tegemoet willen zien. Zodat er ook meer ruimte is voor rust en bezinning en aandacht voor onze praktijkorganisatie en medewerkers. Wij kijken als team hoopvol uit naar 2024. We hebben de volgende doelstellingen voor 2024.

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 ziekte en uitval, dat er veel extra werk op de schouders van ons praktijkpersoneel is gekomen en wij hopen dat dat in 2023 er anders uit gaat zien.
2. Doorlopend kwaliteitsdoel: aandacht voor verlenen van toestemming patiënten voor inzage DZ Dossier (wet Wabvpz) i.v.m. toestemming vanuit patiënt.
3. Doorlopend kwaliteitsdoel: ACP-gesprekken (vanuit ENO/preferente zorgverzekeraar). Dit zullen wij ook in 2023 met onze patiëntenpopulatie vervolgen.
4. Doorlopend kwaliteitsdoel vanuit MTVDP: het volgen van scholingen en het uitvoeren van LEAN binnen de praktijk d.m.v. werkprocessen verbeteren. We willen graag in Q3 van 2024 weer een waardestromanalyse met het hele team doorlopen.
5. Doorlopend kwaliteitsdoel voor verwijzingen: Dit om te kijken of we verwijzingen kunnen voorkomen, c.q. in de toekomst kunnen voorkomen (in het kader van MTVDP) projectplan.
6. Het vast blijven houden van het oplossingsgericht werken en oog voor elkaar en elkaar als teamlid aanspreken met oplossingsgerichte communicatie bij wens tot verandering of uitvoering van een taak. Wij overwegen om in 2023 mogelijk weer een beleidsdag thema te verzorgen waarin dit voor het team terug zal komen in het ochtenddeel. Hiervoor zal nog een werkgroep worden samengesteld.
7. Doorlopend kwaliteitsdoel aandacht voor personele bezetting, verdeling van taken en ervaren van werkdruk door uitval.

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.
3. Proberen zorg te dragen voor toekomstbestendige huisartsenzorg. Wij zijn een opleidingspraktijk (waarin wij ons steentje bijdragen voor de doktersassistente en huisarts van de toekomst) en wij volgen de ontwikkelingen binnen de zorg op de voet en proberen tot slot bij te blijven bij de verdergaande digitalisering.

1.4 Slot

Het jaar 2023 stond voor onze praktijk helaas nog volop in het teken van uitval en ziekte. We hoopten eind 2022 dat 2023 een ander jaar zou worden, maar wij bemerken dat we al langdurig te maken hebben met uitval en dat dit een wissel op ons trekt. Wij hebben gelukkig in 2023 stappen kunnen maken binnen ons assistententeam waar we heel dankbaar voor zijn. Zoals een doktersassistente die voor ons komt werken op een vaste dag en dat één van onze parttime doktersassistenten heeft besloten om een dag meer te willen en te kunnen werken en dat we dit kunnen honoreren.

Gelukkig herstelde ook onze POH-GGZ in 2023 en was zij vanaf eind augustus 2023 weer volledig werkzaam voor de praktijk. De POH-S heeft echter meer tijd nodig voor herstel en we verwachten helaas dat dat nog wel enkele maanden tot in 2024 kan duren. We maken gebruik van inval voor deze POH-S en dat verloopt goed, daar dit ervaren POH is, die in onze regio werkzaam is.

Wij zijn heel dankbaar dat het ons gegund wordt, dat als we om hulp voor inval vragen en een intern vacature onder de HCDO-praktijken uitzetten: er toch altijd weer collega's uit de regio reageren en hun hulp aanbieden. Hoewel er bij velen ook niet veel meer flexibiliteit aanwezig is; daar wij niet de enige praktijk zijn met (langdurige) uitval.

Helaas gaan wij vanaf januari 2024 afscheid nemen van één van onze vaste en vertrouwde doktersassistenten die eind 2023 bijna 2 jaar ziek is. Gelukkig heeft zij een passende werkring onder begeleiding vanuit Spoor 2 via onze praktijk weten te vinden, waarin we haar hebben ondersteund met de bekostiging van een leer-werktraject bij de GGD en de aanvraag voor een WIA-uitkering. Waarbij in Q4 van 2024 vanuit de GGD en onze doktersassistente het goede bericht is gekomen dat ze graag ook in de toekomst met haar verder willen.

Bijlage 1: Verbeterplan praktijkaccreditatie

Verbeterplan praktijk accreditering: wel/niet
Startdatum: 3/09/2023 afronding & borging eind oktober 2023
Projectcoördinator: Martine Visser

1. Huidige situatie:

Er gaan intern in de coöperatie (HCDO) geruchten over het al dan niet voortzetten van praktijk accreditering bij NPA en mogelijke alternatieven. Op verzoek van praktijkhouder G. Zoete gaat praktijkmanager en tevens coördinator kwaliteit dit intern en extern verkennen.

2. Gewenste situatie:

Wij voldoen nu aan de normen van de NHG-praktijk accreditatie, wij hebben er als praktijk belang bij dat we aan de kwaliteitseisen blijven voldoen of dit moet blijken dat hierin andere normen gelden dan bekend. Of er is mogelijk een beter alternatief. Dit overwegen wij enkel en alleen als wij hiertoe een verbetering zien t.o.v. de accreditatie bij de NPA. Dit is iets wat voor ons een team beslissing is en zal in het werkoverleg met het team worden besproken en gezamenlijk een besluitvorming zijn voor de toekomst.

3. Verbeterdoel

Intern en extern ophalen of het al dan niet voortzetten van praktijk creditering bij de NPA een verbetering kan zijn voor de praktijk en de praktijkorganisatie.

Intern binnen de coöperatie: geven HCDO bij navraag aan niet altijd te ervaren dat de kwaliteit van zorg substantieel toeneemt door deelname aan de NPA-praktijkaccreditering. Daarnaast de tijdsinvestering om te blijven voldoen aan de normen en de tijd die de audit kost, wordt niet altijd als een toegevoegde waarde beschouwt voor het verbeteren van de kwaliteit binnen hun praktijk. Tevens zijn er praktijken die gebruik maken van de DEKRA (en hier heel tevreden over zijn) en andere praktijken die bewust kiezen voor visitatie (daar dit hun team ontlast) in het uitvoeren van taken t.b.v. een accreditatie. Tot slot hoe zit het intern binnen ons eigen team (zie evaluatie).

4. Evaluatie

De praktijkmanager en coördinator kwaliteit heeft intern bij ons team opgehaald:

- In hoeverre leeft dit (zie ook punt. 3) onder ons personeel en zo ja hoe ervaart men dan het huidige accreditatie proces en is men op de hoogte van eventuele alternatieven en zo ja hoe denkt men dan over deze alternatieven?

Hieruit is gebleken dat:

- Men aan geeft over het algemeen tevreden te zijn over de NPA-accreditatie. Het wel veel werk is, maar ook een beloning als we weer geaccrediteerd worden. Wij willen ook graag onze herregistratie behouden en opleidingspraktijk blijven.
- Alternatieven als:
 - Een ander kwaliteitsmanagementsysteem zoals bijvoorbeeld de DEKRA (ook erkend door ENO voor huisartsenpraktijken)
 - Of het visitatieprogramma voor de herregistratie van huisartsen (inclusief HIDHA en waarnemers)

- Besluiten we na te denken en te verkennen, maar eensgezind zijn we dat we niet de praktijkaccreditering voor de NPA willen beëindigen en doorgaan met de voortgang voor de eerstkomende audit van de NPA.

Extern heeft de praktijkmanager en coördinator kwaliteit informatie opgehaald bij de achterban waaronder:

- Intern: de HCDO-praktijkmanager groep, vanwege input uit praktijken binnen de HCDO i.v.m. bevindingen en inhoudelijke terugkoppeling m.b.t. ervaringen NPA en mogelijke alternatieven. Hieruit bleek dat er ook praktijken zijn die alleen nog maar gaan kiezen voor een kwaliteitsmanagementsysteem (waarin je je voortgang bijhoudt) maar niet meer accrediteert als praktijk. Hiervoor zal er een projectgroep binnen de HCDO worden opgericht, die zal samenwerken met de projectgroep Kwaliteit binnen de HCDO.
- Extern: contact opgenomen met de:
 - LHV;
 - NPA (Hannah Aalbers, Relatiebeheer NPA)
 - RGS Ellen te Kieft (allround medewerker specialisten registratie afdeling erkenningen)
 - ENO (Martin Rog|senior zorginkoop huisartsenzorg)
 - het UMCG (Majella de Jong, Coördinator Kwaliteit & Relatiebeheer Opleidersteam | Afdeling Huisartsgeneeskunde en Ouderengeneeskunde)

Vanuit de LHV, RGS en het UMCG blijkt na navraag

Voor opleidingspraktijken stellen de Landelijke Huisartsen Opleiders Vereniging en Huisartsenopleiding Nederland het verplicht om eenmaal deel te nemen aan de praktijkaccreditering. Zij stellen dat het niet noodzakelijk is om deel te nemen aan de driejaarlijkse certificeringsronde. Echter, opleidingsinstituten kunnen zelf aanvullende voorwaarden stellen. Zo heeft het UMCG aangegeven dat voor hun als opleidingsinstituut “geaccrediteerd zijn” inhoudt dat een praktijk de kwaliteitscyclus blijft volgen en dat de praktijk zich daarom ook bij voorkeur driejaarlijks laat toetsen.

Voordelen van doorgaan met NPA-praktijkaccreditering:

- Driejaarlijkse onafhankelijke toetsing en daarmee systematisch doorlopen van de praktijkvoering.
- Voor herregistratie van de huisarts is de driejaarlijkse deelname aan de NPA-praktijkaccreditering voldoende. De eis voor een 5-jaarlijkse visitatie vervalt dan. Dit geldt ook voor HIDHA en waarnemers die minimaal 6 maanden werkzaam zijn (geweest) in de praktijk en actief hebben deelgenomen aan de praktijkaccreditering.
- Een praktijk ontvangt kwaliteitsgelden voor deelname aan de praktijkaccreditering van Salland Zorgverzekeraar

Nadelen van doorgaan met NPA praktijkaccreditering:

- Tijdsinvestering om te blijven voldoen aan de normen en de tijd die de audit kost
- Sommige teamleden ervaren niet altijd dat de kwaliteit van zorg substantieel toeneemt door deelname aan de NPA praktijkaccreditering, dit wordt gedeeld door andere praktijken binnen de coöperatie.

Deze evaluatie is teruggekoppeld binnen ons team.

5. Borgen

We hebben als praktijk in samenspraak besloten om door te gaan met de praktijk accreditering en hierover ons praktijkteam, NPA, UMCG, HCDO geïnformeerd. Hiermee borgen wij dat wij aan de kwaliteitseisen blijven voldoen daar we de accreditatie voortzetten en hierin de (kwaliteit)processen conform de richtlijnen (domeinen en principes van de NPA) t.b.v. de praktijkorganisatie opvolgen.

6. Status verbeterplan

Dit verbeterplan is in oktober 2023 afgerond.

Bijlage 2: Verbeterplan wijzigingen taken t.b.v. inzet POH

2024-2025 m.b.t. de chronische zorg: DM, CVRM, Astma of COPD, Ouderenzorg

Startdatum: 01052023 met intensivering plan vanaf 1-5-24

Huisartsenpraktijk Zoete

Projectcoördinator: Gunilla Zoete

Huidige situatie:

Door langdurige uitval van POH-S (die ook ouderenzorg doet) en vanaf 1-5-2024 ook langdurige uitval van de 2^e POH-S is er (beperkte) inzet van invallende waarnemende POH-S. We zijn afhankelijk van het aanbod invallende waarnemende POH-S, waarbij het niet altijd lukt deze voor voldoende uren te kunnen contracteren. Hierdoor ontstaan af en toe kleine lacunes in de chronische zorg door de POH-S. De chronische zorg behelst DM, Astma, COPD, CVRM en de Ouderenzorg.

Gewenste situatie:

Goede keuzes maken over de vorm waarin de goede zorg toch gewaarborgd kan worden, ondanks onvoldoende uren POH-S m.b.t. de chronische zorg. Herverdeling van de Ouderenzorg over POH-S, huisarts en assistente met affiniteit met de Ouderenzorg, zodat er voldoende expertise is op het gebied van de Ouderenzorg.

Chronische zorg patiënten ontvangen goede zorg, voelen zich veilig en op de juiste wijze onder controle door de huisartspraktijk, ondanks minder fysiek contact met de POH-S.

De assistente met affiniteit voor Ouderenzorg krijgt een toename van werkplezier door uitbreiding van haar taken.

Verbeterdoel:

Ook de andere POH-S en de assistente met affiniteit voor ouderenzorg volgen de opleiding Ouderenzorg, om kwaliteit en continuïteit te waarborgen. Er komt een herverdeling van de Ouderenzorg waarbij de assistente ook Ouderenzorg visites uitvoert onder supervisie en aansturing van de POH-S dan wel de huisarts, meeschrijft aan Zorgplannen en ACP-gesprek status controleert en aanstuurt op initiële ACP-gesprekken c.q. herhaling ACP.

Met name m.b.t. CVRM: er worden 5 extra bloeddrukmeters aangeschaft zodat patiënten geprotocolleerde thuismetingen kunnen uitvoeren. Patiënten krijgen protocollaire vragenlijsten toegestuurd. Patiënten laten hun bloedprikken vooraf. Huisarts of assistente belt de patiënt kort na, om e.e.a. na te bespreken, zo nodig.

De beschikbare POH-S worden geconcentreerd op de DM en (ontregelde) Astma/COPD.

Evaluatie:

Datum: 29032025

Zowel POH-S als assistente hebben de opleiding Ouderenzorg gevolgd en volgen periodiek hiervoor nascholing.

Alle ACP is geïnventariseerd door de assistente, de huisarts wordt ook periodiek herinnerd aan ACP bij desbetreffende patiënten, initieel of per 2 jaar.

Goede samenwerking met thuiszorg en Huize Salland, ook m.b.t. de benodigde informatie voor de zorgplannen.

Door uitval van de 2^e POH-S hebben de huisartsen bijgesprongen in de controles/gesprekken en begeleiding, gedeeltelijk op initiatief van de assistente die de Ouderenzorg bewaakte in afwezigheid van de POH-S.

Patiënten hebben over het algemeen begrip voor de situatie en zijn welwillend geprotocolleerde bloeddrukmetingen thuis uit te voeren, tevreden over de enigszins alternatieve controles om goede zorg te waarborgen.

Spreekuren POH-S zijn geconcentreerd rondom DM, Astma en COPD.

Ondertussen is de 2^e POH-S bijna gere-integreerd en is de 1^e POH-S blijvend uitgevallen. Er is een vacature uitgezet voor een POH-S als aanvulling.

Borgen:

Na vervulling vacature extra POH-S wordt geïnventariseerd welke maatregelen blijven en welke aangepast worden.

Status verbeterplan:

De vacature extra POH-S is nog niet gevuld.