



JAARVERSLAG 2019

Huisartsenpraktijk 't Weeshuis

E-mailadres: info@hapweeshuis.nl

Website: www.hapweeshuis.nl

Tel. 024-3228380

Begijnenstraat 29, 6511 WN Nijmegen

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
Visie	5
De huisartsenpraktijk	6
Samenwerking huisartsen	6
Functies en FTE	6
Zorggebied	6
Samenwerking eerstelijnszorg disciplines	7
Bereikbaarheid en beschikbaarheid	7
Patientenzorg	9
Patientenaantallen	9
Bijzondere verrichtingen	11
Preventie	11
Griepvaccinatie	12
Top 10 diagnoses	12
Chronische aandoeningen/ zorggroep	14
Kwaliteit	15
Praktijkaccreditatie	15
Veilig incidenten melden	15
Klachten	16
Scholing	16
Onderwijs en opleiding	17
Ontwikkeling en innovatie	18
Academisch netwerk huisartsenpraktijken Radboudumc (ANH-R)	18
Wetenschappelijk onderzoek	18
E-health	18
Samenwerking sociaal wijkteam	19
Transitie ICT	19
Chronische aandoeningen/ zorggroep	14
Een medewerker aan het woord	20
Beleidsplan	22

INLEIDING

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van huisartsenpraktijk 't Weeshuis. We blikken hierin terug op 2019 en kijken vooruit naar de nabije toekomst.

Met veel trots en plezier werken we als team op een uniek plekje in Nijmegen, in een minstens zo bijzonder stadsdeel. We werken in een prachtig monumentaal pand.

“Al jaren zetten we ons in voor persoonlijke, wijkgerichte, laagdrempelige zorg aan patiënten, samen met andere professionals in de wijk”

Het unieke karakter van ons monumentale pand geeft ook beperkingen. De groei van het inwoneraantal van de wijken Benedenstad/Stadscentrum en De Biezen en de toename van zorg in de huisartsenpraktijk vragen om een passende inzet van ons als huisartsenpraktijk. Een vraag die goed aansluit bij onze visie op gezondheid en zorg. Maar wel een waarvoor we ruimte nodig hebben - en juist dat is een ingewikkeld vraagstuk, aangezien de mogelijkheden tot het creëren van meer ruimte op de huidige locatie van onze praktijk beperkt zijn. Het gebrek aan ruimte maakte dat we in 2018 gesloten waren voor nieuwe patiënten.

Het vergroten van de praktijkruimte is ingewikkeld en het sluiten van de praktijk in een groeiend stadsdeel past niet bij onze visie op zorg. Daarom focussen we ons op het slim omgaan met ruimte en tijd. Dat heeft ertoe geleid dat we in de loop van 2019 de praktijk weer hebben kunnen openstellen voor nieuwe patiënten.

Met de groei van de praktijk en medewerkers in de afgelopen jaren ontkwamen we er niet aan dat in sommige situaties patiënten met verschillende huisartsen te maken hadden. We vinden het bieden van persoonlijke zorg echter belangrijk en het is ook aangetoond dat hierdoor de kwaliteit van de zorg verbetert. Om deze redenen zijn we in 2019 aan de slag gegaan met persoonlijke continuïteit.

Een groot deel van onze patiënten is inmiddels gekoppeld aan de vaste huisarts en voor vrijwel alle niet-spoed zorg zijn we inmiddels zo georganiseerd dat patiënten bij een vaste huisarts komen.

We merken dat dit zowel voor onze patiënten als voor onszelf veel plezieriger werkt en denken dat we hiermee een goede basis hebben voor zowel continuïteit van zorg als persoonlijke zorg - waarden die we heel belangrijk vinden.

Waar we ons in de organisatie van de zorg richten op persoonlijke zorg en continuïteit, hopen we die de komende jaren ook in ons team te kunnen vinden. Binnen ons team was er in 2019 een aantal wisselingen. Zo stopte Sanne van den Boom als praktijkmanager en werd zij opgevolgd door Heidi van Grunsven. De veranderingen van de afgelopen jaren (de pensionering van collega Paul Giesen e.a. medewerkers die al jaren in de praktijk werkzaam waren) bieden, naast verlies, ook ruimte voor de groei van (nieuwere) medewerkers en het vinden van een bij deze tijd, bij onze patiënten en bij ons team passende praktijkvoering.

VISIE

We leveren uitstekende zorg die aansluit bij de individuele zorgbehoefte van de patiënt.

We doen dit samen met andere zorgdisciplines in de eerste- en tweedelijns en met welzijn.

We zijn laagdrempelig bereikbaar voor patiënten en zijn deskundig, pro-actief en betrouwbaar in onze zorg.

In onze praktijk brengen we patiëntenzorg, onderwijs/opleiding, innovatie en wetenschappelijk onderzoek samen om zo onze patiënten nu maar ook in de toekomst te verzekeren van excellente huisartsgeneeskundige zorg.

Onze medewerkers werken allemaal vanuit deze visie en dragen, ieder op zijn of haar eigen wijze, bij aan de realisatie van onze doelstellingen.

Onze missie is dan ook **“er voor de patiënt zijn, als het ertoe doet”**.

DE HUISARTSENPRAKTIJK

Samenwerking huisartsen

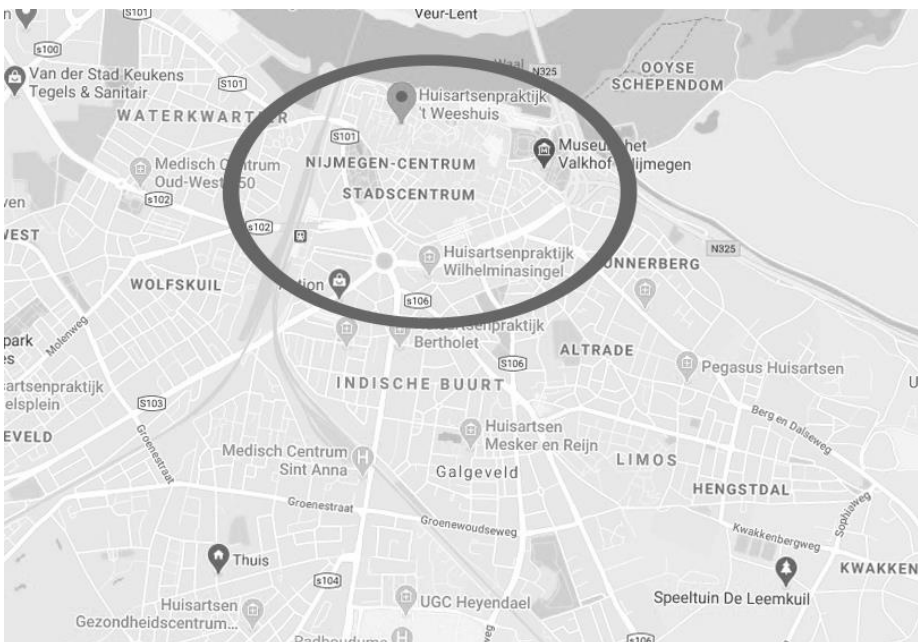
De huisartsenpraktijk bestaat uit een maatschap van 3 huisartsen: Elianne Snoeren, Jörgen ten Berge en Nadja Joosen. Daarnaast werken Heleen Ribbers als huisarts in loondienst en Roel van Stralendorff als vaste waarnemer in de praktijk. Om persoonlijke zorg en continuïteit te waarborgen zijn de patiënten gekoppeld aan een vaste huisarts.

Functies en fte

In 2019 werken er naast de genoemde 5 huisartsen nog 12 medewerkers. Zo nodig zijn er invalkrachten werkzaam in de praktijk.

Discipline	Aantal	FTE
Huisarts	5	3,2
Praktijkmanager	1	0,7
Praktijkondersteuner Somatiek	2	0,8
Praktijkondersteuner GGZ (en POH-Jeugd)	2	0,8 (plus 4 uren jeugd)
Doktersassistent	7	3,5
Doktersassistent plus	1	0,2

Zorggebied



Ons praktijkgebied in Nijmegen wordt gevormd door de wijken benedenstad en stadscentrum en een aanpalend stuk van Oud-West/ biesen en Nijmegen Oost. De wijken Benedenstad en Stadscentrum tellen samen ca. 11.850 inwoners*. Huisartsenpraktijk 't Weeshuis is gevestigd in het hart van deze wijken.

Van de 5.800 patiënten van onze huisartsenpraktijk woont 65% in een van deze twee wijken.

* Bron: [https://public.tableau.com/profile/gemeentenijmegen#!/vizhome/Bevolkingscijfers/BevolkingWelk deel woont niet in ons praktijkgebied](https://public.tableau.com/profile/gemeentenijmegen#!/vizhome/Bevolkingscijfers/BevolkingWelk%20deel%20woont%20niet%20in%20ons%20praktijkgebied)

Samenwerking eerstelijnszorg disciplines

Huisartsenpraktijk 't Weeshuis is samen met een aantal andere eerstelijnszorg disciplines gevestigd binnen een gezondheidscentrum in het centrum van Nijmegen. In het aangrenzende pand, dat binnendoor bereikbaar is, zijn ook andere zorgpartners gevestigd waarmee intensief wordt samengewerkt.

Eerstelijnszorg disciplines gevestigd binnen het gezondheidscentrum:

Fysiotherapiepraktijk Bottendaal, Diëtistenpraktijk ProFitt, Tandartsenpraktijk 't Weeshuis, Logopediepraktijk 't Weeshuis.

Zorgpartners gevestigd in het aangrenzende pand:

Sociaal Wijkteam Nijmegen Centrum, STIP, BuurtzorgT, Wijkverpleging ZZG Zorggroep, Wijkcentrum 't Oude Weeshuis.

Daarnaast bestaat er een intensieve samenwerking met Apotheek 't Weeshuis in Nijmegen, die zich op loopafstand van de huisartsenpraktijk bevindt.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid

Onze praktijk is op werkdagen het hele jaar door van 08:00 uur - 17:00 uur zowel fysiek als telefonisch bereikbaar. Op de donderdagavond is er van 18:00 uur - 21:00 uur ook een avondspreekuur.

Via het patiëntenportaal van Phameon kunnen patiënten eveneens digitaal zelf een afspraak maken, beveiligd mailen met de zorgverlener van hun keuze en herhaalmedicatie aanvragen.

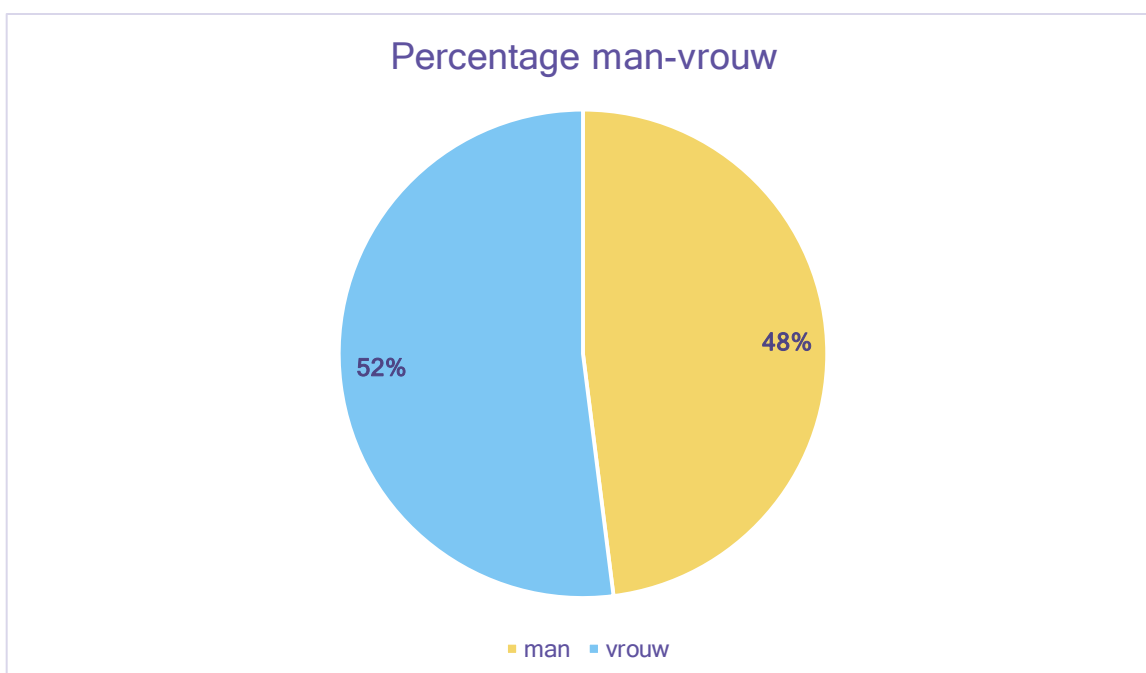
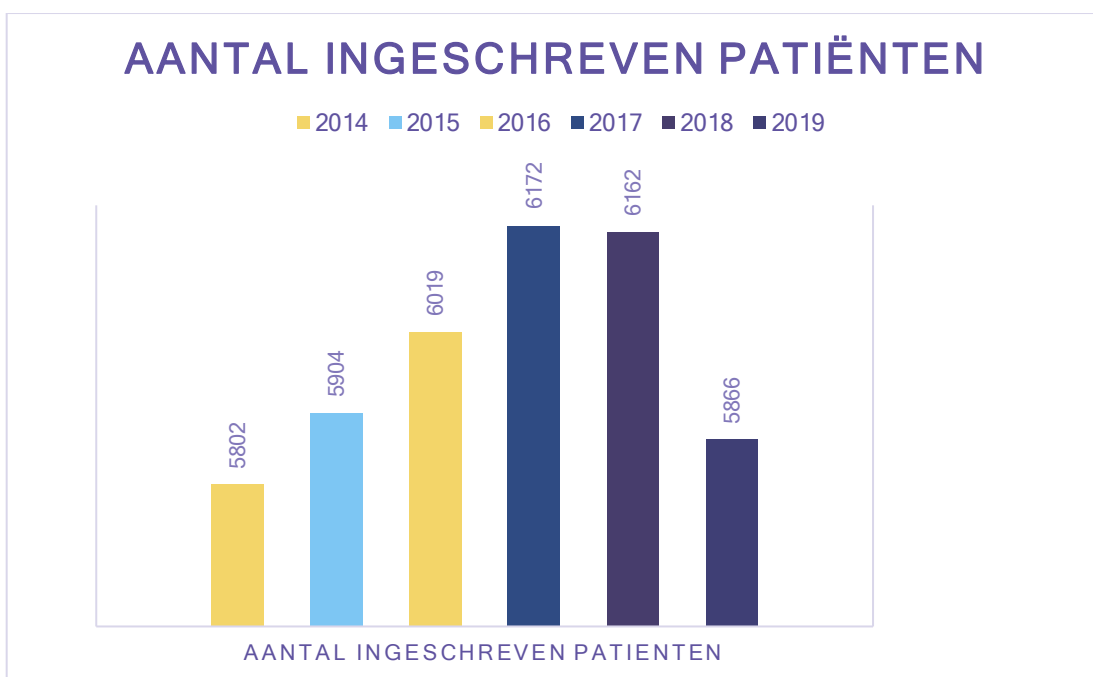
Buiten kantoortijden is de huisartsenpost CHN (Centrale Huisartsenpost Nijmegen) bereikbaar. Voor terminale/ palliatieve zorg zijn de huisartsen meestal ook buiten kantooruren beschikbaar.

We zorgen ervoor dat relevante informatie steeds geüpdatet op onze website ter beschikking staat en er is een facebookpagina waar leuke gebeurtenissen, ontwikkelingen en nieuwe projecten op worden geplaatst.

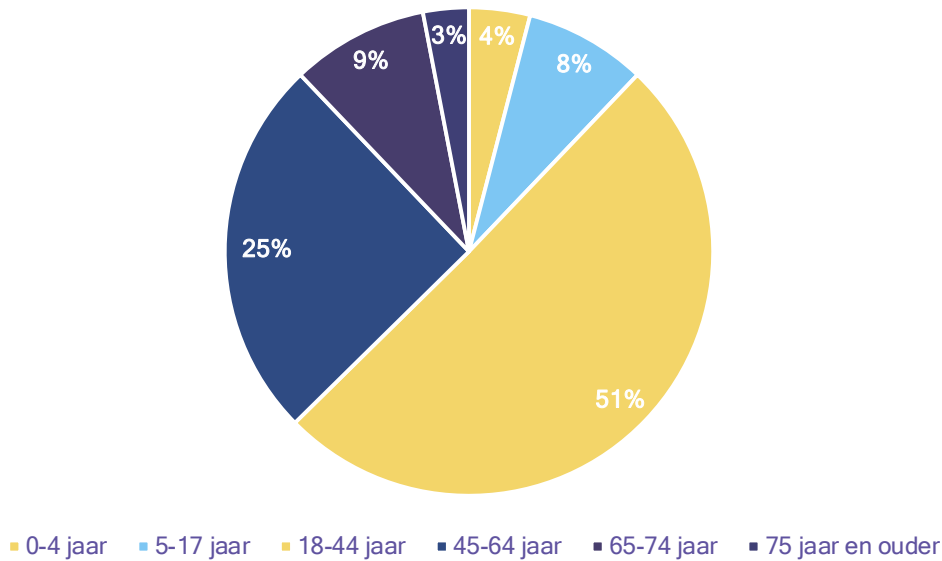
PATIËNTENZORG

Patiëntenaantallen

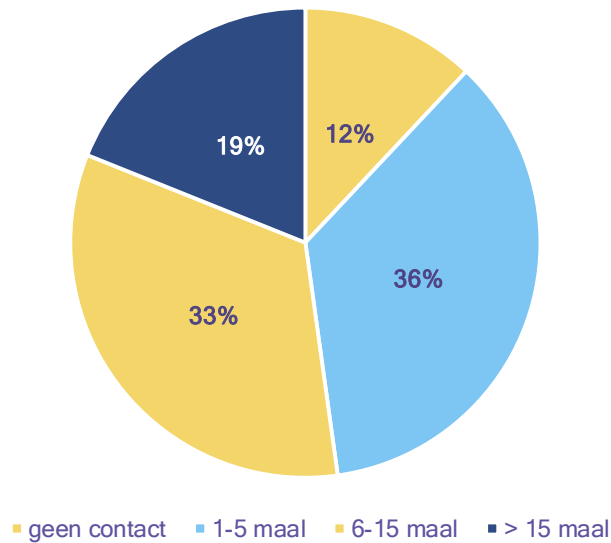
De sluiting van de praktijk voor nieuwe aanmeldingen in 2018 en het aanschrijven van patiënten van buiten ons praktijkgebied met het verzoek een huisartsenpraktijk in hun woongebied te zoeken van de jaren daarvoor heeft slechts een beperkt effect op de praktijkgrootte. Met name de sluiting in 2018 heeft een stagnatie van de groei en daarna in 2019 een daling teweeggebracht tot het huidige patiëntenaantal van 5866.



Opbouw populatie naar leeftijd in %

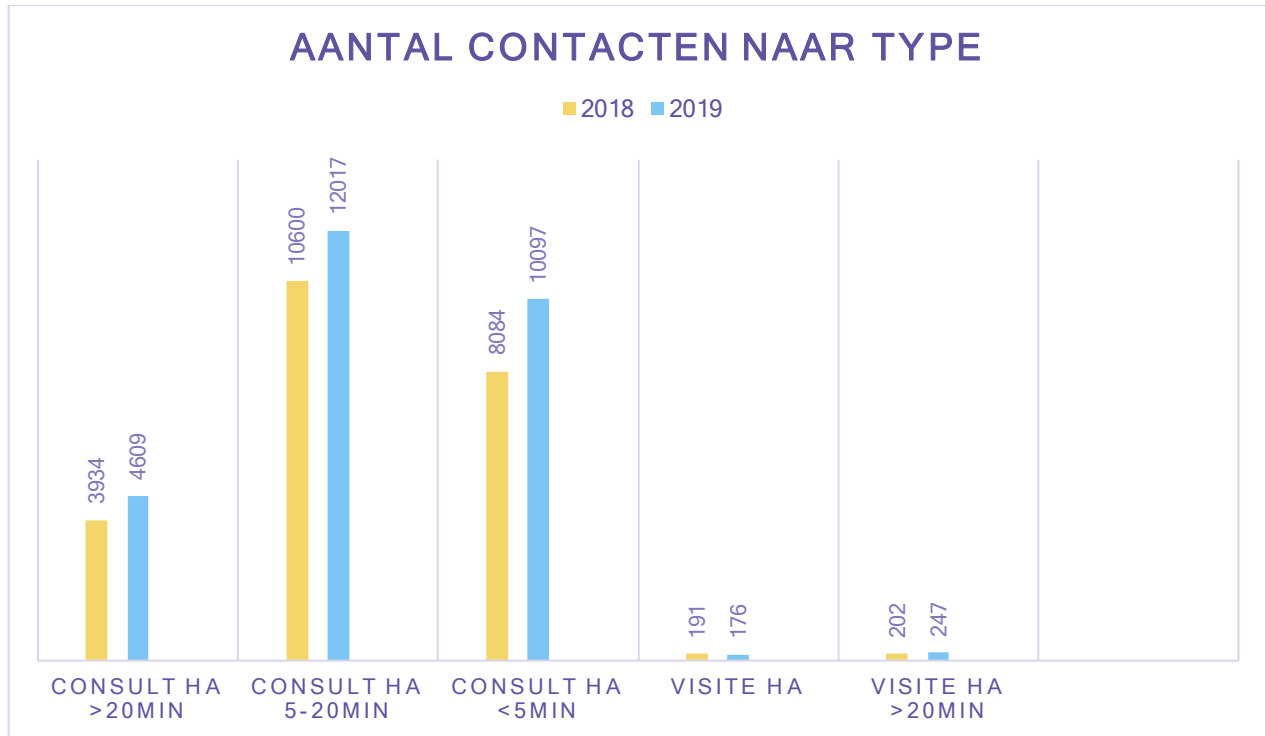


Aantal patiënten dat x maal contact heeft met de praktijk per jaar



Onze populatie kenmerkt zich in zijn diversiteit. Wij bieden enerzijds zorg aan mensen die al hun hele leven in de binnenstad wonen, maar er is anderzijds ook een groot patiëntenverloop - in een studentenstad als Nijmegen goeddeels te verklaren door de gebruikelijke mobiliteit van studenten en jongeren. Verder is GGZ-problematiek oververtegenwoordigd, herkenbaar als grootstedelijke problematiek. En zijn er relatief weinig kinderen (5-17 jaar).

Ten opzichte van voorgaande jaren blijft het aantal contacten toenemen. De verklaring hiervoor ligt in de verschuiving van zorg van tweede naar eerstelijnszorg. De zorgzwaarte van de praktijk (veel psychiatrische en psychosociale problematiek) uit zich onder andere in een bovengemiddeld aantal langere consulten.



Bijzondere verrichtingen

Naast alle regulier huisartsgeneeskundige verrichtingen waaronder oren uitspuiten, ECG's en longfuncties afnemen, verrichten van chirurgische ingrepen, plaatsen van IUD's etc doen onze assistenten venapuncties en meten we een enkel arm index bij patiënten met (vermoeden van) perifeer arterieel vaatlijden. Audiologisch onderzoek doen we niet zelf in de praktijk.

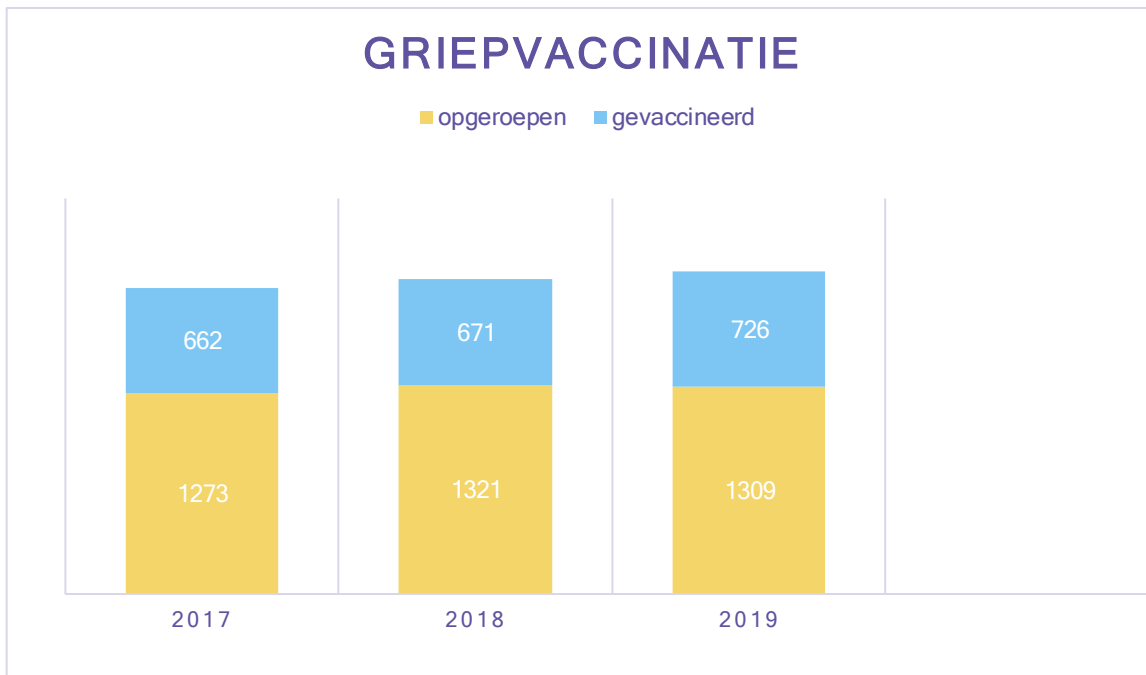
Preventie

In het kader van preventie zijn wij actief op de volgende domeinen

- Griepvaccinatie
 - Cervixuitstrijkjes
 - Stoppen met roken
 - Afvallen en bewegen
 - Secundaire preventie bij diabetes, longziekten, hart- en vaatziekten (CVRM)
- Overleg met partner op sociaal domein ter ondersteuning van wijkgerichte en gezondheidsbevorderende activiteiten.

Griepvaccinaties

Patiënten die 60 jaar of ouder zijn, hart-/vaatziekten hebben, een longziekte of nierziekte hebben en patiënten met een sterk verminderde weerstand (door aangeboren afwijkingen, ziekten of medicijnen) worden jaarlijks opgeroepen voor een gratis grieprik.



Top 10 diagnoses

We bieden reguliere huisartsgeneeskunde aan een relatief jonge populatie (zie ook 3.3). De weerspiegeling hiervan is zichtbaar in de top 10 diagnoses, waarbij zoals gezegd de psychologische en psychiatrische ("P-") problematiek ook nadrukkelijk in beeld komt.

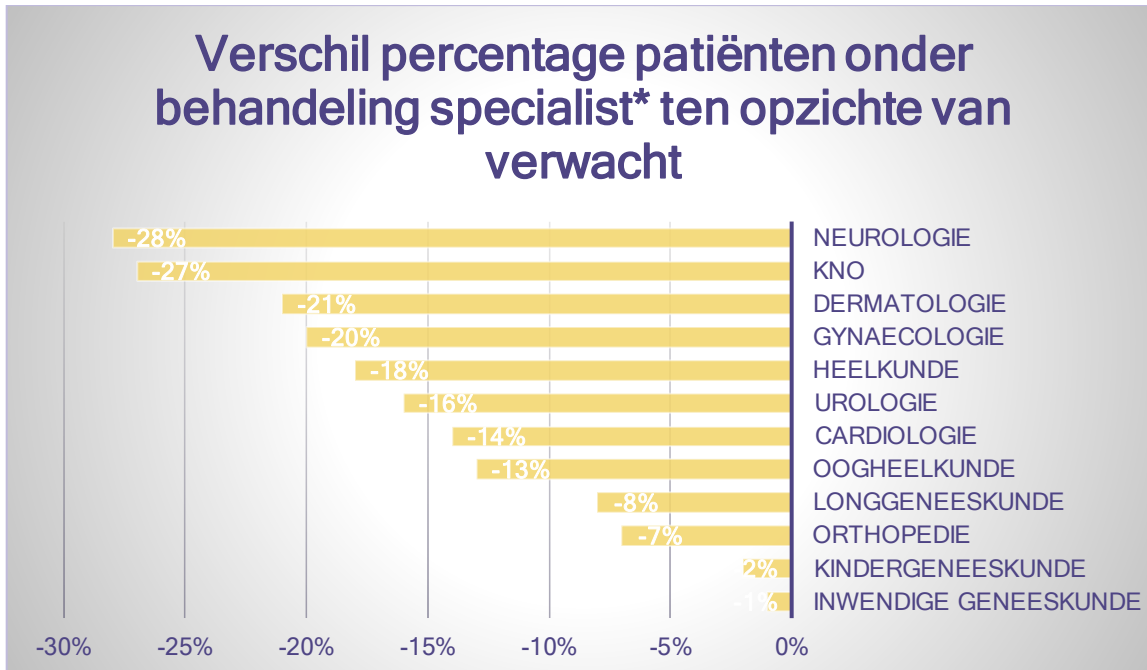
Aantal contacten per ICPC-code Top 10

ICPC-code	Omschrijving	Aantal contacten <12 maanden
T90.02	diabetes mellitus type 2	1.308
K86	essentiële hypertensie zonder orgaanbeschadiging	1.233
P76	depressie	1.052
R97	hooikoorts/allergische rhinitis	894
P06	slapeloosheid/andere slaapstoornis	741
R96	astma	644
P74	angststoornis/angsttoestand	599
R74	acute infectie bovenste luchtwegen	534
U71	cystitis/urinewegsinfectie	514
P21	overactief (kind)/hyperkinetisch syndroom	509

Wij werken persoonsgericht en nemen de tijd voor onze patiënten. We zijn gericht op zelfredzaamheid van patiënten en het verstevigen van de eigen regie. Daarbij proberen we zo zinnig en zuinig mogelijk diagnostiek en behandeling in te zetten, onder andere door onszelf voortdurend bij te scholen en te bekwamen in (sub-)specialisaties.

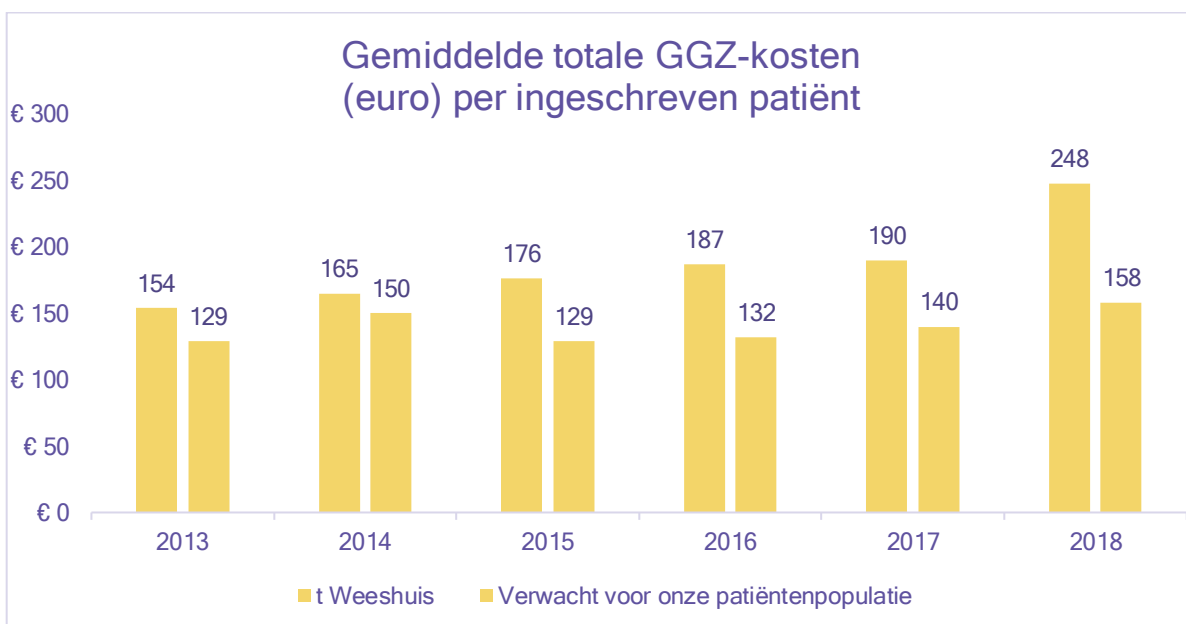
Voorbeelden hiervan zijn het gebruik van de dermatoscoop, het plaatsen van spiraaltjes en het verrichten van chirurgische ingrepen.

Dit alles vertaalt zich in een laag aantal verwijzingen naar medisch specialistische zorg (MSZ).



*voor meest voorkomende specialismen, rekening houdend met populatie opbouw.

De inzet van Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) is daarentegen in alle echelons (POH-GGZ, Generalistische Basis-GGZ en Specialistische GGZ) hoger dan verwacht voor onze populatie opbouw.



Het ontbreekt aan meer inhoudelijke cijfers. De hogere GGZ kosten per patiënt zijn wel passend bij wat we ook terugzien in de problematiek. De stijging in 2018 is echter voor ons

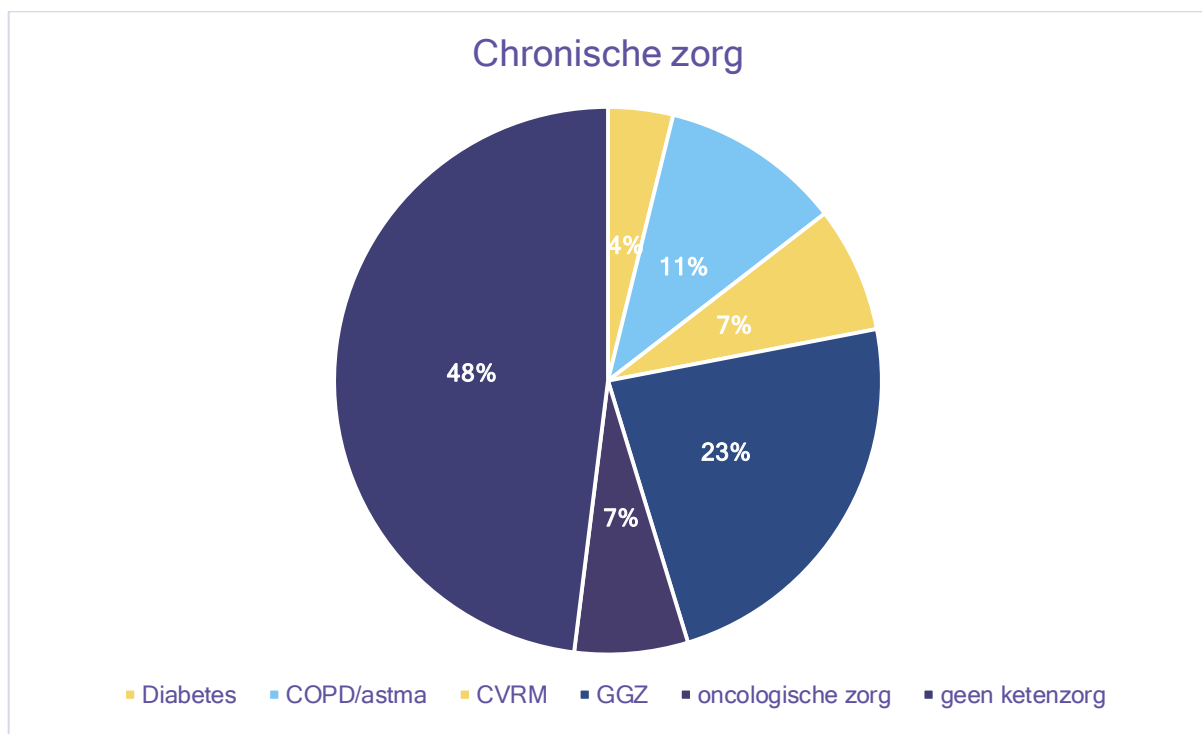
niet te begrijpen/ verklaren en ook niet beter inzichtelijk te krijgen. Omdat de cijfers uit het NIBUD-rapport voor een deel wel passend zijn bij de praktijkenmerken en een contrast vormen met de MSZ, melden we ze hier wel.

Chronische aandoeningen/ zorggroep

De zorg voor chronisch zieken is onder andere geregeld in de ketenzorg. Wij nemen deel aan de volgende ketenzorgprogramma's:

- Diabetes
- COPD/ astma
- CVRM (incl. VVR)
- GGZ

Onderstaand diagram geeft weer welk deel van onze patiënten chronische aandoeningen hebben waarvoor ze bij ons zorg ontvangen. Hier is te zien dat de GGZ zorg een groot aantal patiënten betreft. We hebben, ondanks dat het geen ketenzorg is, de oncologische zorg ook toegevoegd. Vanuit de kernwaarden van de huisartsenzorg en onze visie op persoonlijke zorg, is dit een groep patiënten die we graag actief begeleiden.



KWALITEIT

Praktijkaccreditatie

Wij bieden optimale zorg aan onze patiënten waarbij kwaliteit hoog in ons vaandel staat. Al ruim 10 jaar zijn wij geaccrediteerd en hebben wij het kwaliteitskeurmerk van het Nederlands Huisartsen Genootschap. Dit keurmerk laat zien dat onze praktijk voldoet aan hiervoor landelijk vastgestelde normen en constant werkt aan kwaliteitsverbetering.

Veilig incidenten melden

Nadat we jaren gewerkt hebben met veilig incidenten melden, het zogenaamde 'VIMmen', zijn we in 2019 gestart met een intensief scholingstraject naar LEAN werken. In het kader van dit traject namen we ook onze overlegstructuur onder de loep. Een van de hoekstenen van LEAN is het blijven verbeteren door het doorvoeren van kleine verbeteringen en aanpassen vanuit de werkvloer. Voor ons betekende dit dat we een dagelijks overlegmoment in zijn gaan plannen van een kwartier aan het eind van de werkdag. Daar wordt onder andere besproken tegen welke dingen medewerkers zijn aangelopen gedurende de werkdag. Dat kunnen kleine punten zijn als het misgrijpen in de spreekkamer bij het uitvoeren van een bepaald onderzoek, tot het niet tijdig horen van de spoedlijn.

De punten worden vervolgens verdeeld over een samengestelde team (waarin elke discipline vertegenwoordigd is) en daar verder opgepakt/ uitgewerkt. Dit gebeurt in een 2-wekelijks teamoverleg (tenzij de ernst om eerdere aanpak vraagt of het zo klein is dat het direct opgepakt kan worden). We ervaren hierbij een hoog tempo van doorvoeren van verbeteringen. Daarnaast zijn het punten waar de werkvloer tegenaan loopt dus in het algemeen breed gedragen en direct leidend tot verbetering. Hierbij staat de vraag of het bijdraagt aan ons motto 'er voor de patiënt zijn als het ertoe doet', centraal.

Waar we eerder verbeteringen op papier meer zichtbaar maakten door notulen, protocollen etc., is er nu minder logistiek rondom. Dit heeft veel voordelen maar ook een nadeel; het is soms wat minder zichtbaar wat we allemaal verbeteren. Natuurlijk worden grote aanpassingen geborgd in protocollen. Maar de kleinere punten worden gewoon opgepakt en vergeten we daarna dus ook snel weer.

Klachten

De praktijk is aangesloten bij Stichting klachtenregeling Zuid-Nederland. Daarnaast kunnen patiënten bij de praktijk zelf een klacht indienen. Daarvoor bestaat een klachten formulier dat op de website beschikbaar is. Patiënten worden aangemoedigd dat in te vullen in geval van een klacht. Ook op andere manieren binnengekomen (email/ telefoon) klachten, worden geregistreerd en opgepakt.

Er werden in 2019 geen officiële klachten geregistreerd/ gerapporteerd.

Een aantal patiënten klaagde over een factuur voor het niet verschijnen op een afspraak. Afhankelijk van de redenen van de patiënt werd daar coulant mee omgegaan. Verder waren er twee klachten over de communicatie. Deze werden met betrokkenen besproken en konden daarmee worden afgerond.

Scholing

Het niveau van onze zorg valt en staat met goed personeel. Zowel in kwalitatieve als in kwantitatieve zin. Alle medewerkers hebben een gerichte opleiding genoten en dragen zorg voor hun ontwikkeling van kennis en vaardigheden. Bij- en nascholingen vinden niet uitsluitend plaats op basis van persoonlijke voorkeur maar ook op basis van relevantie voor de organisatie, zoals de jaarlijkse reanimatie- en AED-cursus, de CASPIR en Langerhans nascholingen. Ook wordt er door de huisartsenpraktijk vier keer per jaar een inhoudelijke scholing aangeboden door een van de huisartsen samen met een doktersassistente en/of POH of als het gaat om organisatie en beleid door de praktijkmanager.

In de jaargesprekken wordt expliciet aandacht besteed aan het persoonlijk ontwikkelingsplan van onze medewerkers en vanuit daar wordt er gekeken of er individuele behoeften bestaan aan scholing.

ONDERWIJS EN OPLEIDING

Elianne Snoeren en Nadja Joosen begeleiden huisartsen in opleiding vanuit het Radboudumc, omdat de praktijkruimte beperkt is, wisselen ze elkaar af. Meestal is er dus 1 AIOS-huisartsgeneeskunde in de praktijk. Meestal is dat een derdejaars AIOS. In 2019 waren dat eerst Kris Linssen en later Charlotte de Meester. Beiden derdejaars AIOS.

Meestal begeleiden Jörgen ten Berge en Heleen Ribbers een coassistent voor het coschap huisartsgeneeskunde. Vanwege beperkingen in de praktijkruimte hebben we in 2019 alleen in de zomer een coassistent kunnen huisvesten.

Zowel voor de opleiding praktijkondersteuner somatiek als de doktersassistent opleiding hebben we met regelmaat stagiaires. In 2019 begeleidden onze verpleegkundigen 2 stagiaires en onze doktersassistenten eveneens 2 doktersassistenten in opleiding.

ONTWIKKELING EN INNOVATIE

Academisch netwerk (ANH-R)

Onze praktijk maakt deel uit van het Academisch Huisartsen Netwerk Radboudumc, een samenwerkingsverband tussen het Radboud Universitair Medisch Centrum en huisartsenpraktijken in de regio Nijmegen. Momenteel bestaat het netwerk uit 18 huisartsenpraktijken, goed voor in totaal ongeveer 110.000 patiënten.

Dit netwerk brengt onderwijs, opleiding, onderzoek en het toepassen en onderzoeken van zorginnovatie samen. Er is aandacht voor goede dossiervoering met als doel veilige patiëntenzorg borgen en het creëren voor een kwalitatief goede database. Zo komt via dit netwerk voor ons spiegelinformatie beschikbaar waaraan wij ons handelen kunnen toetsen.

Daarnaast wordt er gezamenlijk aan wetenschappelijk onderzoek meegedaan en werken we aan kwaliteitsverbeteringen in de huisartsenpraktijk. Het netwerk vormt tevens een proeftuin waar nieuwe ideeën en inzichten in de praktijk kunnen worden getest.

Wetenschappelijk onderzoek

Vanuit het academisch netwerk namen we ook in 2019 deel aan verschillende wetenschappelijke studies. In 2019 ging het om de volgende studies:

- BeatDep; een studie die de behandeling van ouderen met een depressie in de eerstelijns (door de POH ggz) evalueert.
- OPERA; een studie die onderzoekt hoe het herstel van patiënten met een depressie die behandeld worden met antidepressiva verloopt.
- CORPUS; een studie die tot doel heeft psychosomatische behandeling van patiënten met langdurige lichamelijke klachten te onderzoeken (effectiviteit en kosteneffectiviteit).

E-health

Binnen onze huisartsenpraktijk bieden wij eHealth zelfhulpmodules aan voor volwassenen op het gebied van o.a. psychische klachten, sociale problemen en depressie. Deze modules kunnen de patiënten binnen een beveiligde omgeving zelfstandig doorlopen.

Tijdens het volgen van een module vinden er ook gesprekken plaats met de huisarts of praktijkondersteuner.

Samenwerking met het Sociaal Wijkteam

In het Sociaal Wijkteam werken mensen van verschillende zorg- en welzijnsorganisaties in de wijk samen. Samen met bewoners in de wijk zoekt het Sociaal Wijkteam naar praktische oplossingen voor vragen en problemen rond ziekte en beperking, zelfstandig wonen en voorzieningen.

De huisartsenpraktijk heeft een geformaliseerde samenwerking met het Sociaal Wijkteam Nijmegen centrum opgezet dit jaar. Er vindt structureel overleg plaats mede omdat de huisartsenpraktijk het belang van een goede samenwerking, uitwisseling en inzet van expertise onderschrijft. Hierin worden door het Sociaal Wijkteam Nijmegen centrum, de POH-GGZ en huisartsen zowel overstijgende en organisatorische zaken als casuïstiek besproken.

Transitie ICT

Toenemende wensen ten aanzien van verdere professionalisering maakten dat er een samenwerking is aangegaan met CSC Maas. CSC Maas biedt ons werken in de 'cloud'. Op basis van rechten heeft iedere medewerker via internet toegang tot zijn persoonlijk account via CSC Maas. Er wordt niet meer gewerkt op de lokale pc's maar alles binnen persoonlijke accounts. Wij werken in het dossier volgens de richtlijn Adequate Dossievorming met het Elektronisch Patiënten Dossier (ADEPD). De verandering borgt ook het veilig werken aan organisatorische taken conform de eisen die worden gesteld ten aanzien van privacy (AVG)

EEN MEDEWERKER AAN HET WOORD

Heidi van Grunsven



Mijn naam is Heidi van Grunsven, doktersassistente en praktijkmanager in opleiding. Per 1 januari 2018 ben ik als ZZP-doktersassistente gestart met mijn werkzaamheden voor huisartsenpraktijk 't Weeshuis. Bij aanvang bestonden mijn werkzaamheden vooral uit het beantwoorden van de telefoon.

Dit kwam mede doordat het team van assistenten onderbezet was en door mijn ervaring bij de centrale huisartsendienst waar ik 12 jaar heb gewerkt als triagist en coördinerend assistente.

De telefoon was daardoor de meest voor de hand liggende taak om mee te starten. Op afroep was ik beschikbaar voor invalwerk.

Doordat ik als ZZP'er op veel verschillende praktijken heb gewerkt, had ik goed vergelijkingsmateriaal om er zo achter te komen wat voor praktijk het beste bij mij zou passen. Door het prettige team, de laagdrempeligheid en leuke locatie in de benedenstad had het mijn voorkeur de meeste uren in deze praktijk te werken.

In oktober 2018 kreeg ik het voorstel om te komen werken op basis van een vast contract voor 36 uren per week. Lang hoefde ik hier niet over na te denken, binnen 1 dag was mijn keuze gemaakt.

Mijn werkzaamheden als doktersassistente heb ik in 2019 met veel plezier gedaan.

Toch bleef er iets kriebelen, ik ben iemand die graag alles wil weten en overal van op de hoogte wil zijn. Na overleg met de huisartsen mocht ik in september 2019 starten met de hbo-opleiding *Praktijkmanagement in de huisartsenzorg* van SITIS, die ik nu met veel plezier volg.

Hiermee kan ik de huidige praktijkmanager ondersteunen en heb ik haar in de loop van 2019 opgevolgd. De taken van een praktijkmanager bestaan o.a. uit het soepel laten verlopen van de dagelijkse gang van zaken, voeren van functioneringsgesprekken, roostering en meedenken met het beleid. Dat is me op het lijf geschreven.

Ik ben er trots op om deel uit te mogen maken van dit leuke team en hoop hier nog vele jaren te blijven werken.

BELEIDSPLAN

Onderstaand vindt u de in 2019 gerealiseerde doelstellingen per categorie, gebaseerd op het beleidsplan 2018-2021. Verder bespreken we de speerpunten voor 2020.

Kwaliteit en innovatie

Gerealiseerd

- Vormgeven van wijkgerichte zorg middels structureel overleg met samenwerkingspartners sociaal wijkteam, BuurtzorgT, ZZG-thuiszorg, STIP en gezamenlijk identificeren van speerpunten en strategie (gericht op leefstijl bijvoorbeeld)
- Specialisatie huisartsen dermatoscopie
- Verbeterstructuur geoptimaliseerd middels LEAN
- Bijdragen aan wetenschappelijk onderzoek
- In alle werkprocessen voldoen aan AVG-wetgeving

Speerpunten 2020

- Gebruiksvriendelijk aanbieden van een patiëntenportaal om het aanvragen van herhaalmedicatie, digitaal zelf afspraken maken, beveiligd mailen en inzage in eigen dossier (“OPEN”) te faciliteren
- Bijdragen aan wijkgerichte projecten Nijmegen centrum
- Samenwerking met eerste- en tweedelijns zorgpartners onderhouden
- Meer zicht krijgen op wensen/ feedback van patiënten en dat betrekken in praktijkvoering
- Patiënten actief benaderen om hun medische gegevens beschikbaar te maken via het Landelijk Schakelpunt (LSP) om zodoende het percentage geregistreerde patiënten (met/zonder toestemming) te vergroten
- Onderzoeken of deelname ‘SPARK center’ een toevoeging is voor onze praktijk en ons gezondheidscentrum.

Organisatie

Gerealiseerd

- HIS gereed gemaakt voor koppelen van patiënten aan vaste huisarts

- Up-to-date houden van de praktijkwebsite en sociale media door taakdelegatie
- Realiseren van een dagelijks LEAN-overleg en 2wekelijkse team overleggen
- Nauwkeuriger monitoring en afstemming van personele formatie op de werkzaamheden en daardoor inzetten op een gezonde financieel-economische bedrijfsvoering

Speerpunten 2020

- Reorganisatie van werkoverleggen met heldere overlegstructuren
- Bijdragen aan een duurzame organisatie door zo efficiënt mogelijk gebruik te maken van elektronische communicatie in plaats van papier of fax

Medewerkers

Gerealiseerd

- Medewerkers ruimte blijven bieden voor nascholingen ter bevordering van optimale ontwikkeling van vaardigheden, kennis en werkplezier.
- Aanpassen van de vorm van de jaarlijkse functioneringsgesprekken waardoor deze een meer coachend karakter krijgen.
- Een optimaal leerklimaat bieden voor stagiaires van de opleidingen tot praktijkassistent, POH-S, POH-GGZ en huisarts
- Bespreken van samenwerkingsprocessen en de valkuilen van (overmatige betrokkenheid in) klein team

Speerpunten 2020

- Vergroten van stabiliteit in team door aannemen nieuwe assistenten, bieden van vaste contracten en goede secundaire arbeidsvoorwaarden (stimuleren van persoonlijke ontwikkeling, laagdrempelige, betrokken werkgeverschap)
- Overzichtelijk en beter overdraagbaar maken van de diverse taken en aandachtsgebieden van de medewerkers.
- Verder professionaliseren van teamgevoel waarbij we betrokken zijn bij elkaar en vanuit die betrokkenheid open communiceren en gezamenlijk werken met als doel 'er voor de patiënt zijn als dat nodig is'
- Realiseren van een representatieve meting van medewerkerstevredenheid

- Meer betrekken van medewerkers bij organisatie van scholing

Financieel

Gerealiseerd

- Inzicht verkregen in declaraties en declaratiegedrag n.a.v. benchmarkcijfers
- Financiële administratie uitvoerend overgedragen aan Amy Wijers (DA) onder supervisie van Elianne Snoeren

Speerpunten 2020

- Aandacht voor juist declareren bij medewerkers
- Verbeteren van juiste registratie bij huisartsen
- Alert blijven op stijgende kosten (o.a. personeel) ten opzichte van (minder stijgende) zorgvergoeding
- Onderzoeken of aflossing van de lopende lening (verbouwing 2005) voordelig en haalbaar is

Middelen

Gerealiseerd

- Update automatisering
- Vervanging aantal computers

Speerpunten 2020

- Duidelijke kastinrichting en efficiënt voorraadbeheer volgens de principes van LEAN werken
- Onderzoeken wat de haalbaarheid is van verhuizing naar een ander praktijkpand