

Praktijk Parklaan

# Beleidsplan 2018-2022

Mathilde Overvest



## Inhoud

1. Voorwoord.....	2
2. Historie.....	3
3. Missie en visie.....	4
4 Praktijkorganisatie .....	5
4.1 Praktijkvorm.....	5
4.2 Zorggebied van de praktijk.....	5
4.3 Praktijkpopulatie .....	5
4.4 Praktijkmedewerkers.....	5
4.5 Openingstijden.....	6
5. Zorgaanbod Praktijk Parklaan .....	7
5.1 Basisaanbod.....	7
5.2 Aanvullend zorgaanbod .....	7
5.3 Transmuraal zorgaanbod .....	8
5.4 Bijzonder aanbod in aansluiting op het zorggebied.....	8
5.5 Vorm van het zorgaanbod .....	8
6. Kwaliteitsbeleid .....	9
6.1 Professioneel handelen .....	9
6.2 NPA Accreditatie .....	9
6.3 Nascholing .....	9
6.4 VIM .....	9
7 Communicatie.....	10
7.1 Communicatie naar patiënten .....	10
7.2 Interne overlegstructuur .....	11
7.3 Externe overlegstructuur .....	11
8. Patiëntenrechten.....	13
8.1 Rechten en plichten .....	13
8.2 Privacy.....	13
8.3 Klachtenprocedure.....	13
9. Beleidsdoelstellingen 2018-2022.....	14
9.1 Beleidsdoelstellingen patiëntenzorg.....	14
9.2 Beleidsdoelstellingen bedrijfsvoering.....	14
9.3 Beleidsdoelstellingen medewerkers .....	14

## 1. Voorwoord

Vooruitkijken betekent ook terugkijken. De afgelopen jaren zijn er diverse doelstellingen behaald met altijd onze missie en visie in het oog houdend. Een aantal die ons na aan het hart liggen, noemen wij graag. Zo is de patiëntvriendelijkheid van onze praktijk toegenomen door het uitbreiden van de openingstijden, uitbreiding van de assistentes en meer gebruik van ondersteunende ICT-mogelijkheden. De kwaliteit van de praktijk is toegenomen door o.a. een verbeterd en gestructureerd VIM beleid, het aanstellen van een functionaris kindermishandeling en huiselijk geweld en de jaarlijkse NPA-accreditatie.

Vooruitkijkend liggen er prachtige kansen en mogelijkheden voor onze praktijk. De toenemende computertechnische ondersteuning maken efficiënte zorg mogelijk zowel in de praktijk, maar bijvoorbeeld ook vanuit huis in de vorm van facetime consulten. Daarnaast maakt het de transmurale zorg toegankelijker. We kijken uit naar de ontwikkelingen binnen de teleconsultaties.

Echter er zijn ook bedreigingen. Er zijn zorgen over het zorgen van morgen. Door de verbeterende medische mogelijkheden leven mensen langer, maar niet altijd in een betere gezondheid. Daarnaast stimuleert de overheid dat mensen zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Dit maakt dat de huisarts een grote verantwoordelijkheid heeft voor de zorg van deze kwetsbare groep ouderen. Wij als praktijk zullen daar o.a. met ons project ouderenzorg op moeten inspelen.

Daarnaast zal de praktijk zich in toenemende mate gaan concentreren op preventieve interventies. Levensstijlaanpassingen zullen een grote rol gaan spelen. Ook hierbij zal de toenemende technologische ontwikkeling ondersteunend zijn bij de zorg. De zorgverzekeraar moedigt dit ook aan door de Gecombineerde Leefstijl Interventies op te nemen in het basispakket vanaf 1 januari 2019. Daarnaast heeft het RIVM een uitgebreide website opgericht, die aansluit bij dit thema, [www.loketgezondleven.nl](http://www.loketgezondleven.nl). Loketgezondleven.nl biedt professionals kennis, tips en praktische handvatten bij hun werk aan de gezonde leefstijl van burgers. In de praktijk zullen deze interventies een prominentere rol in ons zorgaanbod (moeten) innemen.

In het beleidsplan dat voor u ligt, leest u waar wij voor staan en waar wij voor gaan. Wij zijn trots op de praktijk en de medewerkers die met zoveel passie bijdragen aan het behalen van onze doelen.

Martin Beeres en Mathilde Overvest

## 2. Historie

In 1992 namen Martin en Aleid Beeres de praktijk over van dokter Plasmans. Na enkele weken te hebben gebivakkeerd in zijn praktijk aan huis werd snel gezocht naar een zelfstandige locatie. Aanvankelijk was dit in 'de keet' op de hoek Meerveldlaan/Parklaan, dezelfde plek waar in 1996 de huidige praktijk kon worden gerealiseerd.

Sinds 1996 bestaat Praktijk Parklaan in zijn huidige vorm, gevestigd aan de Parklaan. Martin en Aleid hebben de praktijk laten groeien tot een gezonde huisartspraktijk, waarbij de patiënt centraal staat. In 1999 sloeg het noodlot toe. Aleid kreeg borstkanker en is na een ziekteperiode van ruim 2 jaar op 1 juli 2001 overleden. Zij heeft op onuitwisbare wijze haar stempel op deze huisartsenpraktijk gedrukt.

Martin heeft al die jaren stevig aan het roer van praktijk Parklaan gestaan. In 2015 kwam er voor hem een mooie uitdaging bij als huisartsdocent aan de universiteit Nijmegen. Het werd tijd om de verantwoordelijkheden van een praktijk te delen. Na een uitgebreide sollicitatieprocedure is Mathilde Overvest eind 2015 gestart in de praktijk als huisarts. Sinds 2017 is de praktijk opgegaan in de maatschap Praktijk Parklaan.

Op de website [www.praktijkparklaan.nl](http://www.praktijkparklaan.nl) is de geschiedenis te lezen van alle huisartsen die Hoevelaken heeft gekend.

### 3. Missie en visie

*Huisartsenzorg is generalistische medische zorg, laagdrempelig toegankelijk voor alle mensen dicht bij huis. Huisartsenzorg is de sleutel tot een duurzame, doelmatige gezondheidszorg van hoge kwaliteit” (Toekomstvisie Huisartsenzorg 2012-2022, [www.lhv.nl](http://www.lhv.nl)).*

Het doel van onze praktijk is om **laagdrempelige** en **professionele** huisartsenzorg te bieden aan de inwoners van Hoevelaken. **Flexibiliteit** en **service** zijn hier een belangrijk onderdeel van. We streven ernaar dat mensen zich **welkom** voelen bij ons in de praktijk. Het contact tussen de medewerkers van de praktijk en de patiënt is gericht op **openheid en toegankelijkheid**. Een **vertrouwensrelatie** is hierbij essentieel. **Kwaliteit** van zorg staat hoog in het vaandel. Blijven **leren** en openstaan voor **kritiek** zijn daar essentieel bij. Naast de reguliere huisartsenzorg streven we naar **welzijn** in bredere zin.

Wij willen dit bereiken door zorg te verlenen die gebaseerd is op **wetenschappelijke bewijzen** volgens landelijk geaccepteerde richtlijnen en protocollen. Onze **gediplomeerde doktersassistenten** staan klaar om onze patiënten met raad en daad bij te staan. Waar nodig kunnen zij adviseren bij lichamelijke klachten, ze voeren controles uit en zijn bekwaam in de wondzorg. Daarnaast staan zij altijd klaar met een luisterend oor indien nodig. Uiteraard speelt **nascholing** een belangrijke rol binnen de praktijk om kennis en kunde op peil te houden. Daarnaast wordt de praktijk jaarlijks **geaccrediteerd**. Een vertrouwensrelatie is belangrijk. We hopen dit te stimuleren door alle nieuwe patiënten uit te nodigen voor een **kennismakingsgesprek**. Wij bieden **ruime openingstijden** aan met o.a. de mogelijkheid van consultatie in de avond. De praktijk is het hele jaar geopend, met als uitzondering de weekend- en feestdagen. De patiënt kan 24 uur per dag via het patiëntenportaal of via de Uw Zorg online-app afspraken maken, recepten herhalen en emailconsulten versturen. Welzijn in bredere zin stimuleren we door o.a. onze **wandelgroep** en daarnaast onze **informatieavonden** gericht op levensstijladviezen.

## 4 Praktijkorganisatie

### 4.1 Praktijkvorm

Martin Beeres en Mathilde Overvest vormen sinds 1 januari 2017 een maatschap. Vanwege een beperking in de automatisering staan alle patiënten op naam van Martin Beeres.

### 4.2 Zorggebied van de praktijk

Het zorggebied van onze praktijk is het dorp Hoevelaken. Hoevelaken was tot 2000 een zelfstandige gemeente. Bij de gemeentelijke herindeling is Hoevelaken toegevoegd aan de gemeente Nijkerk. Toch heeft Hoevelaken sinds die tijd haar eigen karakter behouden en ook haar eigen zorgvoorzieningen. De gemeente Nijkerk heeft 42.307 inwoners, waarvan er 9.290 in Hoevelaken wonen. Hoevelaken kent een voornamelijk autochtone bevolking. Het aantal ouderen neemt net zoals de landelijke trend toe. In 2014 was 16% van de inwoners van Hoevelaken ouder dan 65 jaar en inmiddels is dat opgelopen naar 20.3%. In vergelijking met andere gemeentes is de toename van ouderen groter.

### 4.3 Praktijkpopulatie

De praktijk bestaat uit 3058 patiënten (peildatum: 01-01-2018). Op deze peildatum zijn er 746 patiënten van 18 jaar of jonger en 580 patiënten van 65 jaar of ouder. De patiëntenpopulatie stijgt, het aantal inschrijvingen ligt hoger dan het aantal uitschrijvingen. Groei kan plaatsvinden zolang onze kernwaardes gewaarborgd blijven. Wanneer we niet meer de zorg kunnen leveren zoals ook beschreven in onze missie & visie, dan zal de praktijk voor onbepaalde tijd dichtgaan. De sociaaleconomische status en het opleidingsniveau in de gemeente Nijkerk waar Hoevelaken onderdeel van uitmaakt is gemiddeld. (bron: Sociaal en cultureel planbureau)

### 4.4 Praktijkmedewerkers

Er zijn drie huisartsen werkzaam in Praktijk Parklaan:

- Martin Beeres; maandag en donderdag
- Mathilde Overvest; maandag, dinsdag, donderdagochtend en vrijdag
- Willemijn de Lange, waarnemend huisarts; woensdag

Allen zijn BIG geregistreerd. Martin Beeres werkt tevens als kaderhuisarts geestelijke gezondheidszorg (GGZ).

Er werken twee praktijkondersteuners in onze praktijk:

- Astrid van Kaam, praktijkondersteuner somatiek (POH-S). Zij verzorgt de zorg rondom COPD/astma, DM, de ouderenzorg en het stoppen met roken programma.
- Marjan Boonman, praktijkondersteuner geestelijke gezondheidszorg (POH-GGZ)

Er zijn vier praktijkassistenten werkzaam:

- Heleen den Toom
- Gerda Duits
- Kimberly Doppenberg

- Alie van Veluw

Alle assistentes werken twee dagen, soms verdeeld over meerdere dagdelen. Op die manier zijn er dagelijks tot 12:30u twee assistentes aanwezig om zo de grootste drukte op te vangen.

Er zijn twee schoonmaaksters werkzaam:

- Julia Kuijt
- Angelique van Kooten

Met alle medewerkers wordt jaarlijks een functioneringsgesprek gevoerd. Van deze gesprekken wordt schriftelijk verslag gedaan.

Naast de praktijkmedewerkers in vaste dienst maakt de praktijk ook dankbaar gebruik van de diensten van Gerda Zwaan als praktijkmanager. Gerda ondersteunt ons met name bij het financieel management, contacten met de zorgverzekeraar en het opstellen van de jaarverslagen.

Voor meer informatie over de medewerkers van de praktijk zie onze website [www.praktijkparklaan.nl](http://www.praktijkparklaan.nl)

#### 4.5 Openingstijden

De praktijk is van maandag t/m vrijdag geopend van 8:00u-17:00u en op donderdag tot 19:30u. Buiten deze tijden en op feestdagen zijn wij gesloten en is de huisartsenpost bereikbaar voor spoedzorg. De Spoedzorg wordt geleverd door Huisartsenpost Eemland in Amersfoort.

## 5. Zorgaanbod Praktijk Parklaan

### 5.1 Basisaanbod

Elke werkdag van 8:00u.-17:00u en op donderdag tot 19:30u. bestaat onze basiszorg uit de eerste opvang van alle gezondheidsklachten. De zorgvraag proberen we zo snel mogelijk adequaat en passend te beantwoorden. Indien nodig verwijzen we de patiënt door naar andere zorgaanbieders. De praktijk is het hele jaar geopend. Tijdens avond-, nacht-, en weekenddienst kunnen onze patiënten terecht bij de Huisartsenpost Eemland in Amersfoort. De zorg geleverd door de huisartsenpost beperkt zich tot spoedeisende zorg. Het basisaanbod van onze praktijk sluit volledig aan bij “Aanbod huisartsgeneeskundige zorg (LHV 2009)”.

### 5.2 Aanvullend zorgaanbod

Naast de reguliere zorg bieden wij onze patiënten ook aanvullende zorg aan. Hieronder vindt u een overzicht.

#### *Preventiespreekuur*

- Dit spreekuur heeft als doel het vroegtijdig opsporen van een mogelijk verhoogd risico op hart- en vaatziekten. Dit spreekuur is bedoeld voor mensen die graag een gezondheidscheck willen en voor patiënten met risico's voor hart- en vaatziekten zoals overgewicht, roken of wanneer hart- en vaatziekten in de familie voorkomen. Bij een te hoog cholesterol of een te hoge bloeddruk kan er aanvullend onderzoek verricht worden zoals bloed- en urineonderzoek, een uitgebreide bloeddrukmeting, risicoscreening en op indicatie een hartfilmpje.

#### *Wrattenspreekuur*

#### *Spiraal/Implanon plaatsen*

#### *Chirurgie*

- Ingegroeide nagel/wigexcisie
- Verwijderen van verstopte talgklieren
- Verwijderen van vetbulten
- Verwijderen van moedervlekken
- Verwijderen van wratten
- Verwijderen van een corpus alienum in het oog
- Hechten van wonden

#### *Stoppen met roken*

- Via onze praktijkondersteuner Astrid van Kaam kunnen patiënten begeleiding krijgen met het stoppen met roken. Zij begeleidt de patiënt middels voorlichting, gesprekken en kan zo nodig medicamenteus de stoppoging ondersteunen.

#### *Aanvullende onderzoeken*

In de praktijk is het mogelijk om enkele aanvullende onderzoeken te doen.

- Longfunctietest
- Hartfilmpje
- CRP-meting
- Enkel/Arm Index



### 5.3 Transmuraal zorgaanbod

De transmurale zorg kunnen we verdelen in twee belangrijke samenwerkingsverbanden. Er bestaat de mogelijkheid van teleconsultatie, voornamelijk met het Meander MC op het gebied van cardiologie, nefrologie en dermatologie. Daarnaast maken wij deel uit van de ketenzorg COPD/Astma, DM en CVRM. Huisartsen Eemland (HE) faciliteert de transmuraal georganiseerde ketenzorg in samenwerking met het Meander MC.

### 5.4 Bijzonder aanbod in aansluiting op het zorggebied

De praktijk probeert aan te sluiten bij de grote groep ouderen door naast de functie van huisartspraktijk ook een sociale rol te vervullen binnen het dorp. Eenzaamheid is tenslotte een toenemend probleem bij deze groep mensen, mede ook door de ontwikkelingen in de maatschappij. Elke dinsdag biedt de praktijk een wandeling aan van een uur voor onze patiënten, maar ook voor mensen die niet verbonden zijn aan onze praktijk. De wandelingen worden begeleid door onze POH-S Astrid van Kaam en door een fysiotherapeut. Na de wandeling staat de koffie en thee klaar in de wachtkamer.

### 5.5 Vorm van het zorgaanbod

#### *Spreekuur*

Dagelijks hebben wij zowel in de ochtend als in de middag mogelijkheden om het spreekuur te bezoeken. Op donderdag is het ook mogelijk om in de avond het spreekuur te bezoeken. Een afspraak maken kan telefonisch via de assistente of via de webagenda. In principe duurt een consult 10 minuten. Uiteraard is het mogelijk een afspraak te maken voor een dubbel consult indien nodig.

#### *Huisbezoek*

Wanneer het niet mogelijk is voor de patiënt om zelf naar de praktijk te komen, dan kunnen wij de patiënt ook thuis bezoeken. De assistente beoordeelt, eventueel samen met de huisarts, of een huisbezoek afgelegd wordt. Omdat de diagnostische mogelijkheden in de praktijk groter zijn, gaat de voorkeur echter uit naar een consult op het spreekuur.

#### *Telefonisch contact*

Ook is het mogelijk om voor sommige vragen een telefonische afspraak te maken met de huisarts. De huisarts belt de patiënt dan op de afgesproken tijd terug.

#### *E-consult*

Middels een e-consult kan de patiënt nu ook online met medische vragen bij ons terecht. Het e-consult is echter niet bedoeld voor urgente zaken of levensbedreigende situaties.

## 6. Kwaliteitsbeleid

### 6.1 Professioneel handelen

De praktijk, alle huisartsen en overige medewerkers voeren hun werkzaamheden uit in overeenstemming met de vastgestelde NHG-richtlijnen, en binnen de kaders van de geldende wettelijke regelgeving. Van de aldus gedefinieerde werkwijzen kan alleen worden afgeweken wanneer daarvoor gegronde redenen bestaan. Alle eventuele afwijkingen zullen onder vermelding van redenen worden geregistreerd in het dossier van de betreffende patiënt.

### 6.2 NPA Accreditatie

Wij willen optimale patiëntenzorg leveren. Om onszelf te verbeteren en te toetsen worden wij jaarlijks geaccrediteerd door het Nederlands Huisartsen Genootschap. De accreditatie wordt gedaan door de NPA. Wij, als NPA gekeurde praktijk, voldoen aan landelijk vastgestelde normen en werken gericht op kwaliteitsverbetering. Om dit te kunnen vaststellen is de praktijk eerst helemaal doorgelicht. Daarna zijn onderzoeksgegevens op het gebied van organisatie en praktijkvoering, medisch handelen en de mening van patiënten vergeleken met andere praktijken. Op basis van een NPA-rapportage zijn vervolgens verbeterplannen opgesteld. Een NPA-auditor houdt jaarlijks de vinger aan de pols om na te gaan of de verbeteringen zijn uitgevoerd en of er nog aan de voorwaarden wordt voldaan.

### 6.3 Nascholing

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 en de CASPIR nascholingen. In de functioneringsgesprekken wordt expliciet aandacht besteed aan het persoonlijk ontwikkelingsplan van onze medewerkers.

Het jaarverslag biedt een overzicht van alle nascholingen per praktijkmedewerker in het betreffende jaar. De huisartsen leggen verantwoording over hun nascholing af bij de vijfjaarlijkse herregistratie via de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten (RGS).

### 6.4 VIM

In onze praktijk staan kwaliteit en veiligheid hoog in het vaandel. Om die reden wordt het melden van (bijna-) incidenten erg gestimuleerd. Wekelijks worden de meldingen geëvalueerd volgens de PRISMA methode. PRISMA staat voor 'Prevention and Recovery Information System for Monitoring and Analysis'. Het is een methode waarmee men retrospectief op zoek gaat naar de oorzaken van een (bijna-) incident. Met andere woorden terugkijken naar wat er (bijna) mis ging, om daarna te voorkomen dat hetzelfde nog een keer kan gebeuren. Vervolgens worden er verbeteracties geformuleerd ter preventie van dezelfde (bijna-) incidenten in de toekomst.

## 7 Communicatie

### 7.1 Communicatie naar patiënten

Bij de informatievoorziening aan patiënten wordt gebruik gemaakt van verschillende communicatiemiddelen, die afhankelijk van de aard van de informatie ingezet kunnen worden.

- **Mondelinge informatieverstrekking:** uiteraard is de meest gebruikte en belangrijkste manier van communicatie met de patiënten de mondelinge informatieverstrekking door de praktijkmedewerkers. Dit gebeurt tijdens consulten, aan de balie of via de telefoon.
- **Praktijkwebsite:** op onze website [www.praktijkparklaan.nl](http://www.praktijkparklaan.nl) staat alle belangrijke praktijkinformatie. Tevens wordt algemeen medisch nieuws en nieuws betreffende de praktijk weergegeven. Hier vindt de patiënt ook het patiëntenportaal. Binnen dit portaal heeft de patiënt –na registratie door de patiënt en verificatie door de assistente- de mogelijkheid om online herhaalrecepten rechtstreeks aan te vragen, afspraken te plannen of een vraag te stellen via een E-consult. Op de website staan verder formulieren zoals een inschrijfformulier voor nieuwe patiënten.
- **Facebook pagina:** via de Facebook pagina houden wij de patiënten op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen binnen de praktijk. Daarnaast delen we informatie op het gebied van gezondheid en welzijn.
- **Uw Zorg online app:** middels de app is het mogelijk om snel en makkelijk gebruik te maken van het patiëntenportaal.
- **Folder:** in onze praktijkfolder staat alle belangrijke praktijkinformatie. Nieuwe patiënten krijgen deze folder mee.
- **Afsprakenkaartje:** indien gewenst krijgt de patiënt een kaartje mee met daarop de datum en tijd van de gemaakte afspraak en de naam van de zorgverlener.
- **Wachtkamerscherm:** hierop wordt een uitzending vertoond met een selectie van praktijkinformatie en actueel medisch nieuws, waaronder informatie van zorgverleners uit de regio en aankondigingen van voorlichtingsbijeenkomsten.
- **Informatie op de automatische telefoonbeantwoorder:** wanneer men ons algemene nummer belt hoort men een antwoordapparaat dat de beller door een keuzemenu leidt. Het antwoordapparaat wordt tijdens de praktijksluiting ook gebruikt voor meldingen over openingstijden en verwijzing naar de huisartsenpost.
- **Verwijzing naar betrouwbare bronnen op internet:** wij kiezen ervoor om patiënten voor aanvullende patiëntinformatie zo veel mogelijk naar digitale kanalen zoals [thuisarts.nl](http://thuisarts.nl) te verwijzen. Als de patiënt liever een papieren folder leest, geven wij een printversie mee.
- **Brieven op naam:** in bijzondere situaties, zoals bij de griepvaccinaties, sturen wij de patiënten een brief. Bij overlijden sturen wij een persoonlijke kaart.

## 7.2 Interne overlegstructuur

### *Werkoverleg*

Eenmaal per zes weken vindt er een werkoverleg plaats waarbij de huisarts, de praktijkondersteuners en de assistentes aanwezig zijn. Tijdens dit overleg zijn er een aantal vaste agendapunten zoals het bespreken van protocollen, de jaarplanning en VIM-meldingen.

### *Maatschapsvergadering*

Tweewekelijks hebben Martin Beeres en Mathilde Overvest een overleg, waarbij met name de lopende zaken worden besproken. Minimaal vier keer per jaar vindt er een beleidsoverleg plaats. Dit betreft de koers van de praktijk, inzet en beoordeling van de medewerkers, contacten met de verzekeraars, onderhoud en beheer van de praktijkruimte en de apparatuur.

## 7.3 Externe overlegstructuur

De samenwerking van de eerste lijn met overige aanbieders van zorg wordt steeds belangrijker. Om met elkaar de beste zorg te kunnen leveren hebben wij regelmatig overleg met diverse partners in de zorg.

### *Apotheek*

We streven ernaar om zes keer per jaar polyfarmacie-patiënten te bespreken met de apotheker. De patiënten worden voorbereid door Heleen den Toom, doktersassistente en Astrid van Kaam, POH-S. Zij nemen contact op met de patiënt en nemen een standaard vragenlijst af. Vervolgens bespreken we met elkaar de huidige medicatie en eventuele bijwerkingen van medicatie. Heleen en Astrid koppelen de uitkomsten van het overleg weer terug aan de patiënt.

### *Thuiszorg*

Viermaal per jaar komen de thuiszorgorganisaties naar de praktijk om de chronische zorg patiënten te bespreken. Deze bijeenkomsten geven ook een mooie gelegenheid om het contact tussen de organisatie en de praktijk te onderhouden. Uiteraard vindt er regelmatig kortdurend overleg plaats bij vragen of problemen rondom gedeelde patiënten.

### *HAGRO*

Samen met de andere praktijken van Hoevelaken vergaderen we zes keer per jaar. Aan de orde komen lokale afspraken, overleg met andere netwerkpartners zoals o.a. de gemeente en overleg met Huisartsen Eemland. Daarnaast verzorgt de HAGRO de dienstverdeling.

### *FTO*

Zesmaal per jaar vindt er een Farmaco Therapeutisch Overleg plaats met de collega-huisartsen en apothekers van Hoevelaken, Voorthuizen en Barneveld. Het FTO zorgt voor actuele en zuinige medicatievoorschriften en verbetert zo kwaliteit en deskundigheid van de huisartsenzorg.

### *Gebiedsteam*

Twee keer per jaar komen de huisartsen en praktijkondersteuners bijeen met het gebiedsteam van Hoevelaken. Tijdens dit overleg bespreken we de dingen die goed gaan in de samenwerking, maar ook de zaken waar verbetering mogelijk is. Tijdens deze avond worden ook nieuwe mogelijkheden binnen het gebiedsteam besproken. Uiteraard is het ook een goede gelegenheid om elkaar weer face to face te ontmoeten.

### *Huisartspraktijken en apotheek Hoevelaken*

Eenmaal per jaar wordt er een barbecue georganiseerd voor alle medewerkers van de huisartsenpraktijken en de apotheek in Hoevelaken. Dit heeft als doel vooral het sociale contact. Om goede zorg te kunnen leveren, vinden wij het van belang dat er een goed contact bestaat met alle collega's in het dorp.

## 8. Patiëntenrechten

### 8.1 Rechten en plichten

De patiëntrechten in het kader van de behandelingsovereenkomst staan beschreven in de Wet op Geneeskundige Behandeling Overeenkomst (WGBO). De praktijk sluit zich hier uiteraard bij aan. De belangrijkste punten uit de WGBO zijn het recht op informatie, recht om het medisch dossier te zien, recht op privacy en recht om zelf een hulpverlener te kiezen. Echter de patiënt heeft ook plichten. De patiënt moet de huisarts duidelijk en volledig informeren en moet zo veel mogelijk meewerken aan onderzoek en behandeling door de adviezen en voorschriften op te volgen die de arts de patiënt geeft.

### 8.2 Privacy

Op 25 mei 2018 werd de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming van kracht. De AVG is de nieuwe wet ter bescherming van privacy en persoonsgegevens. Op grond van deze wet heeft een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde plichten en heeft degene van wie de gegevens zijn bepaalde rechten. Naast deze algemene wet gelden specifieke regels voor de privacy in de gezondheidszorg. Deze regels staan onder andere vermeld in de Wet Geneeskundige Behandeling Overeenkomst (WGBO). Op onze website is het privacyreglement geplaatst. Deze is bedoeld om de patiënt te informeren over zijn/haar rechten en onze plichten die gelden op grond van de AVG en de WGBO.

### 8.3 Klachtenprocedure

Wij streven er natuurlijk naar dat de zorg zo optimaal mogelijk verloopt. Echter het kan natuurlijk gebeuren dat de patiënt niet tevreden is of een klacht heeft over onze dienstverlening. Wij nodigen de patiënten dan graag op het spreekuur uit om de klacht te bespreken. Uiteraard kan dit ook schriftelijk in de vorm van een brief of een emailbericht. Als we samen niet tot een bevredigende oplossing komen, is het mogelijk om een klacht voor te leggen aan een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris helpt om de klacht samen op te lossen. Als de bemiddeling niet slaagt, kan de patiënt besluiten een klacht in te dienen bij de geschillencommissie huisartsenzorg. Een folder over de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) staat op de balie en tevens kunnen patiënten terecht op de website van SKGE.

## 9. Beleidsdoelstellingen 2018-2022

Hieronder staan onze belangrijkste beleidsdoelstellingen voor de komende jaren. Ze zijn onderverdeeld in drie categorieën: beleid op het gebied van de patiënten, de bedrijfsvoering en medewerkers.

### 9.1 Beleidsdoelstellingen patiëntenzorg

#### *Preventieve zorg*

Het doel is om de preventieve zorg gericht op levensstijlaanpassingen een grotere rol te geven in onze praktijk. Dit willen we bereiken door vanaf 1 januari 2019 jaarlijks drie bijeenkomsten te organiseren op het gebied van levensstijl. Actiehouder: Mathilde Overvest (huisarts), Astrid Kaam (POH-S) en Marjan Boonman (POH-GGZ)

### 9.2 Beleidsdoelstellingen bedrijfsvoering

#### *ICT-ondersteuning*

We willen het gebruik van de ICT-mogelijkheden optimaliseren. Graag willen we de mogelijkheid hebben om zelf e-consulten te initiëren in het patiëntenportaal. Daarnaast willen we het gebruik van het patiëntenportaal en de Uw Zorg online-app stimuleren.

Actiehouder: Martin Beeres (huisarts)

#### *Praktijkpand*

We streven ernaar om dit jaar duidelijkheid te krijgen over de manier waarop we de praktijkruimte gaan uitbreiden. De beschikbare praktijkruimte moet vergroot worden van 207 m<sup>2</sup> naar 275m<sup>2</sup> en de opties verbouwen of verhuizen moeten dit jaar uitgewerkt zijn.

Actiehouder: Martin Beeres en Mathilde Overvest (huisartsen)

#### *Uitbreiding openingstijden*

Om de service naar onze patiënten te vergroten willen we vanaf 31 december 2018 de openingstijden uitbreiden. We willen de patiënten de mogelijkheid bieden om tussen 7:30u en 8:00u de huisarts te consulteren op ten minste 1 dag in de week.

Actiehouder: Mathilde Overvest (huisarts)

### 9.3 Beleidsdoelstellingen medewerkers

#### *Uitbreiding POH-GGZ*

Het aantal uren van de POH-GGZ zal worden uitgebreid van 16 naar 22 uur. Zilveren Kruis ondersteunt deze uitbreiding.

Actiehouder: Martin Beeres (huisarts)