

Praktijk Parklaan

Beleidsplan 2024-2027

Mathilde Overvest
Monique Munters



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.....	11
7.1 Communicatie naar patiënten	11
7.2 Interne overlegstructuur	12
7.3 Externe overlegstructuur	12
8. Patiëntenrechten.....	14
8.1 Rechten en plichten	14
8.2 Privacy.....	14
8.3 Klachtenprocedure.....	14
9. Beleidsdoelstellingen 2024-2027	15
9.1 Bedrijfsvoering	15
9.2 Patiëntenzorg	15
9.3 Medewerkers.....	16

1. Voorwoord

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.

In 2023 heeft Martin Beeres zijn werkzaamheden als huisarts na meer dan 30 jaar werkzaam te zijn geweest beëindigd. Dit betekent voor ons en de praktijk een nieuwe fase. We hebben in 2023 met alle medewerkers gesprekken gevoerd om te onderzoeken wat de kracht is van deze praktijk, wat willen we behouden en waar kunnen verbeteren en groeien. Groei niet in kwantiteit, maar vooral in kwaliteit. Kwaliteit voor onze patiënten en zeker ook kwaliteit in werkplezier en uitdaging voor alle medewerkers van de praktijk. Met alle informatie die deze gesprekken hebben opgeleverd hebben we een nieuw beleidsplan gemaakt voor de komende jaren. We hopen middels de jaarplannen invulling te kunnen geven aan de doelstellingen in dit beleidsplan en elk jaar te kunnen verbeteren. Zo willen we ons zo goed mogelijk voorbereiden op de uitdagingen die op ons afkomen en de best mogelijke zorg geven aan onze patiënten.

La médecine
c'est guérir parfois,
soulager souvent,
consoler toujours

Geneeskunde
is soms genezen
vaak verlichten,
maar altijd troost bieden.

(Ambroise Paré, 1510-1590)

2. Historie

Sinds 2023 bestaat praktijk Parklaan in zijn huidige vorm. Monique Munters en Mathilde Overvest vormen samen de maatschap van deze praktijk. De Parklaan is sinds 1996 gevestigd op deze locatie.

Praktijk Parklaan is in 1992 opgericht door Martin en Aleid Beeres nadat zij de praktijk van dokter Plasmans hadden overgenomen. Na enkele weken te hebben gebivakkeerd in de oude 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. 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.

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. In 2020 is de maatschap uitgebreid met de komst van Monique Munters. Na ruim 31 jaar werkzaam te zijn geweest als huisarts in Hoevelaken heeft Martin Beeres in 2023 zijn werkzaamheden beëindigd.

Op de website 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).

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

Mathilde Overvest en Monique Munters vormen sinds 1 september 2023 de maatschap. Vanwege een beperking in de automatisering staan alle patiënten op naam van Mathilde Overvest.

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 44.311 inwoners, waarvan er 9.745 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 21.6%. In vergelijking met andere gemeentes is de toename van ouderen groter. (www.allecijfers.nl – 2022)

4.3 Praktijkpopulatie

De praktijk bestaat uit 3362 patiënten (peildatum: 01-01-2023). Op deze peildatum zijn er 796 patiënten van 18 jaar of jonger en 678 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 twee huisartsen werkzaam in Praktijk Parklaan:

- Mathilde Overvest; maandag, woensdag, donderdag en vrijdag
- Monique Munters; maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag

Beiden zijn uiteraard BIG geregistreerd.

Er werken drie praktijkondersteuners in onze praktijk:

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

Er zijn vijf praktijkassistentes werkzaam:

- Alie van Veluw
- Elles de Boer
- Gerda van Meerveld



- Margrieta van Noort
- Kimberly Vliek

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. Gerda van Meerveld werkt naast praktijkassistente ook een dagdeel als praktijkmanager.

Er zijn twee schoonmaaksters werkzaam:

- Kim
- Kimberly

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 boekhouder. 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

4.5 Openingstijden

De praktijk is van maandag t/m vrijdag geopend van 8:00u-17:00u en op woensdag en 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 woensdag en 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 en Hb-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 o.a. 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. Daarnaast neemt Hoevelaken sinds 2023 onder leiding van Astrid van Kaam en Caroline van Maurik, de diëtiste jaarlijks deel aan de nationale Diabetes Challenge.

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) misging, 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 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 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 Monique Munters en Mathilde Overvest een overleg, waarbij met name de lopende zaken worden besproken. Twee 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.

Hoevelaken Vitaal

Eenmaal per jaar wordt er een barbecue georganiseerd voor alle medewerkers van de eerste lijn. 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 2024-2027

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

De grootste zorgen voor de praktijk de komende jaren betreft de huisvesting. Huisvesting is niet alleen een probleem voor onze praktijk, maar helaas een landelijke zorg bij huisartsen. Meer dan 3 op de 4 huisartsen heeft op de een of andere manier een probleem met huisvesting: te krap, te duur of ongeschikt. Het huidige huurcontract van de praktijk eindigt per 2029. De komende jaren zal onze prioriteit dus liggen bij het verzekeren van adequate huisvesting na die periode.

9.1 Bedrijfsvoering

Praktijkpand

Het doel is om in 2027 nieuwe praktijkruimte aan te kopen of te huren. Dat geeft ons voldoende tijd om te verbouwen. We streven naar een duurzaam pand met een oppervlakte van 300m² zodat we toekomstige groei van patiënten en medewerkers kunnen huisvesten. We hopen de centrale locatie in het dorp te behouden. Daarnaast willen we de laagdrempelige sfeer van het huidige pand meenemen naar het nieuwe pand.

Hoe gaan we dat doen? Dat is de grote vraag. De komende jaren zullen we onze contacten met de gemeente, de HAGRO en projectontwikkelaars in Hoevelaken blijven onderhouden. Daarnaast begeleidt de LHV huisartsen ook bij huisvestingsproblematiek.

Wie gaat dit doen? Mathilde Overvest

ICT-ondersteuning en automatisering

Het doel is om in 2027 Microsoft 365 volledig geïntegreerd te hebben in de praktijk. Op dit moment lukt het ons nog niet om het programma ten volle te benutten en leidt het niet zelden tot frustratie. En dat terwijl het programma tal van mogelijkheden biedt en versimpeling van processen.

Hoe gaan we dat doen? Door nascholingen verzorgd vanuit Huisartsen Eemland te volgen. Daarnaast biedt het programma Meer Tijd Voor de Patiënt van Zilveren Kruis de mogelijkheid om je verder te bekwamen in M365.

Wie gaat dit doen? Alle medewerkers van de praktijk.

9.2 Patiëntenzorg

Psychiatrie

Het doel is om in 2027 goede, geprotocolleerde en geborgde zorg te hebben voor onze patiënten met psychiatrische problematiek. Met name voor de patiënten met psychofarmacagebruik zal de zorg vanuit de praktijk veranderen. Met het vertrek van Martin Beeres, naast huisarts ook kaderhuisarts GGZ, verliest de praktijk kennis en expertise op het gebied van psychiatrie.

Hoe gaan we dit doen? Het eerste jaar gaan we inventariseren welke problemen er ontstaan zijn door het vertrek van Martin Beeres, welke kennis ontbreekt er nu in de praktijk om goede psychiatrische zorg te kunnen leveren? Uiteraard zal

er ook een afweging gemaakt moeten worden welke zorg we wel in de 1^e lijn kunnen bieden en welke zorg thuishoort in de 2^e lijn. Vervolgens zal er een verbeterplan opgesteld worden en uiteraard passende nascholing.

Wie gaat dit doen? Mathilde Overvest en Marjan Boonman

Dermatologie

Het doel is om in 2027 de dermatoscoop geïntegreerd te hebben in de dagelijkse praktijk en zo onnodige verwijzingen naar de dermatoloog te voorkomen.

Hoe gaan we dat doen? Monique Munters is in de praktijk het meest bedreven in de chirurgische handelingen. Door extra scholing in gebruik van de dermatoscoop en scholing in het perfectioneren van de chirurgische handelingen willen we de juiste zorg op de juiste plek aanbieden.

Wie gaat dit doen? Monique Munters

9.3 Medewerkers

Opleiding assistentes

Het doel is om in 2027 alle assistentes werkzaamheden te laten uitvoeren binnen hun eigen expertise. Dat betekent dat ze zich op een gebied van voorkeur kunnen ontwikkelen en scholen. Dit geeft een hoge mate van zelfstandigheid en regie aan de assistentes naast de algemene werkzaamheden. Te denken valt aan kleine chirurgische ingrepen, management en ouderenzorg.

Hoe gaan we dit doen? Met name door scholing en persoonlijke ontwikkelingsplannen.

Wie gaat die doen? De assistentes samen met Monique Munters

Huisarts in opleiding

Het doel is om in 2027 huisartsen op te leiden. We willen dit doen als duo opleiders bij de Huisartsenopleiding Utrecht.

Hoe gaan we dat doen? Op dit moment is er een wachtlijst voor huisartsopleiders in Utrecht. We zullen ons gaan oriënteren op andere huisartsopleidingen en daarnaast gaan we ons op creatieve wijze voorstellen bij de opleiding Utrecht zodat ze ons hopelijk dolgraag willen hebben.

Wie gaat dit doen? Monique Munters

Uitbreiding POH-S

Het doel is om in 2027 een 2^e POH-S werkzaam te hebben, die geleidelijk taken over kan nemen van onze huidige POH-S Astrid van Kaam. Astrid zou graag in de toekomst wat minder willen werken. Daarnaast neemt de hoeveelheid werk en de complexiteit enorm toe van de POH-S door o.a. de vergrijzing en de toenemende substitutie van zorg van de 2^e naar de 1^e lijn.

Hoe gaan we dat doen? De komende jaren gaan we eerst goed de zorgvragen in beeld brengen van de POH-S en de POH-ouderenzorg. Er zal gekeken worden welke taken overgenomen kunnen worden door bijvoorbeeld onze assistentes en door de POH-ouderenzorg. Zodra we dat goed in beeld hebben, weten we ook welke kennis en expertise een mooie aanvulling zal zijn voor onze praktijk.

Wie gaat dit doen? Monique Munters, Astrid van Kaam en Michelle Tengnagel