

Kwaliteitsjaarverslag 2024

1. Terugblik op het jaar: verbeterplannen en acties

Het afgelopen jaar is er weer veel tijd besteed aan het verbeteren van de zorg en werkomgeving. In 2024 zijn we gestart met een ideeënbus. Hieruit kwamen en komen tot op heden veel ideeën voort. Naast de ideeënbus zijn er ook op andere terreinen vooruitgang geboekt.

Team

We hadden ons voorgenomen om in 2024 verder te gaan met het opleiden van stagiaire doktersassistenten. Deze doelstelling is weer behaald. Zo behaalde een van onze stagiaires in 2024 haar diploma als doktersassistente en is ze inmiddels nog steeds bij ons werkzaam. Nadat zij haar opleiding heeft voltooid, is er halverwege 2024 een nieuwe stagiaire bij ons gestart.

Patiëntwensen en communicatie

Om meer feedback te krijgen van patiënten, zijn we dit jaar zijn we gestart met de ideeënbus. In de wachtkamer staat een brievenbus met bijbehorende briefjes waarop patiënten hun ideeën en/of complimenten kunnen schrijven. Elke maand wordt de brievenbus geleegd en worden de tips en complimenten besproken op het werkoverleg. Vervolgens wordt er een terugkoppeling gegeven aan de patiënt (indien deze zijn gegevens heeft genoteerd op het briefje). We merken dat dit erg goed werkt. Het is voor iedereen erg leuk om de complimenten te lezen en er zitten regelmatig goede ideeën in de bus. Ook geven patiënten aan het fijn te vinden dat ze een terugkoppeling ontvangen met de reden dat hun tip wel/niet wordt uitgevoerd.

Processen

Met een aantal processen zijn we aan de slag gegaan.

Zo is het nog makkelijker een (niet-Nederlandssprekende) patiënt advies te geven met Thuisarts in een andere taal. Door Thuisarts in het Engels te gebruiken, is het voor de assistente makkelijker om de juiste woorden/termen in het Engels te vinden. Ook kan de assistente adviezen mailen in de wenselijke taal.

Verder zijn we bezig geweest met het proces rondom het inplannen van afspraken via MGN. We hebben ingesteld dat patiënten hun afspraak nu zelf tot 24 uur van tevoren kunnen afzeggen via MGN. Dit is makkelijker voor de patiënt en scheelt veel telefoondrukke.

In Medicom zijn we recent begonnen met het gebruiken van de functie snelteksten. Dit is een functie in Medicom waarin je een tekst-/journaalregel kunt koppelen aan een code. Door in het dossier die code in te voeren, krijg je de hieraan gekoppelde tekstregel(s) in het journaal. Vooral tijdens de periode van de grieprikken was dit erg handig.

Tot slot zijn er bestellijsten gemaakt voor de boodschappen en kantoorartikelen die gebruikt worden in de praktijk. Op deze lijsten staan per item aangegeven tot welk aantal aangevuld moet worden bij een bestelling. Bijvoorbeeld aanvullen tot 10 doosjes

koffiecupjes of aanvullen tot 4 rollen plakband. Op deze manier kan iedereen gemakkelijk en snel een bestelling plaatsen.

2. Metingen en rapportages in het kader van kwaliteitsbeleid

Uit de ideeënbus zijn een aantal ideeën voortgekomen:

- Er werd het verzoek gedaan iets te bedenken voor de zware voordeur. Voor patiënten met kinderwagen of in rolstoel was het lastig de deur te openen. Er hangt nu een bordje boven de deurbel waarop staat aan te bellen voor assistentie bij moeite met het openen van de deur. De assistente zal de deur dan openen.
- In de wachtkamer was regelmatig een stanklucht waarneembaar. Dit bleek te maken te hebben met het sifon. Het sifon is nu aangepast, waarna de stanklucht niet meer is teruggekomen.
- De telefonische bereikbaarheid van de assistentes bleek voor sommige patiënten niet helemaal duidelijk. Alle bandjes van de telefoon zijn aangepast en opnieuw ingesproken.
- Er is een kapstok opgehangen in de wachtkamer en het lab.

3. Vooruitblik op het lopende/volgende jaar

In 2025 gaan we graag verder met een aantal lange termijn doelen, maar werken we ook aan nieuwe doelstellingen.

Korte termijn (behalen in 2025)

- Uitbreiden diagnostiek d.m.v. het aanbieden van huidpriktesten allergie via KSYOS en de OCT Oogscan
- Verder verdiepen in privacyzorg
- Testen en implementeren van Juvoly spraakherkenning
- Standaard momenten voor intercollegiaal overleg tussen huisartsen inplannen in de agenda

Middellange termijn (behalen 2025-2029)

- Het team blijven ontwikkelen naar een samenstelling die voldoende capaciteit, kundigheid en diversiteit geeft. Doorontwikkeling van teamleden valt hier ook onder. Daarbij veel oog houden voor de samenwerking, dat mensen qua karakter passen in het team en de sfeer goed blijft.
- Meer Tijd Voor De Patiënt (MTVDP) verder ontwikkelen, zodat patiënten beter geholpen kunnen worden, er efficiënter gewerkt kan worden en daardoor de werkdruk lager wordt.
- Onderzoeken wat de mogelijkheden zijn m.b.t. preventieve gezondheidszorg door de POH somatiek. Mogelijkheden van consultvoorbereidende vragenlijsten onderzoeken.
- Het gebruik van MijnGezondheid.net stimuleren, met name op het gebied van het inzien van labuitslagen en het bestellen van herhaalmedicatie. Er wordt al veel gebruik gemaakt van MGN binnen de praktijk om bijvoorbeeld een afspraak in te

plannen, maar uit de cijfers van Mediis blijkt dat er nog ruimte is voor verbetering op het gebied van labuitslagen en herhaalmedicatie.

Lange termijn (> 5 jaar vanaf 2025)

- Capaciteit huisartsen aan laten sluiten op de verschuiving van de leeftijdsfases m.b.t. de kinderen in de praktijk. Op dit moment hebben we veel baby's en peuters, over een aantal jaar veel kleuters en schoolkinderen.
- Geestelijke gezondheidszorg aanpassen op toekomstige leeftijd van de nu jeugdige populatie (dan pubers). De POH-GGZ gaat zich oriënteren op aansluitende scholingen.

4. Slot

We zijn blij met alles wat we hebben bereikt in 2024. We zijn in het speciaal dankbaar voor ons team dat het mogelijk maakt deze doelen te behalen en dat zorgt voor een fijne zorg- en werkomgeving. Naast het team hebben we een fijne samenwerking gehad met de Hagro, de paramedici in Waddinxveen en het Groene Hart Ziekenhuis. We hopen deze fijne samenwerkingen voor te zetten en zien vol positieve energie uit naar 2025.