

Kwaliteitsjaarverslag invulformulier	
Verslagjaar:	2023
Praktijknaam:	Huisartsenpraktijk de Triangel
Bezoekadres:	Parklaan 118, 2742 MG Waddinxveen
Website:	www.huisartsdetriangel.nl
Beheerder:	Liesbeth Verdoes

1. Terugblik op het jaar: verbeterplannen en acties

Het afgelopen jaar is er in de praktijk weer veel tijd besteed aan het verbeteren van de zorg en werkomgeving. Een groot deel van de voornemens voor 2023 zijn behaald. Zo zijn we blij te kunnen vermelden dat de praktijk officieel geaccrediteerd is sinds maart 2023. Verder zijn er nog een aantal andere doelen behaald.

Team

Het voornemen met betrekking tot het team was om het team verder op te bouwen naar een samenstelling die voldoende capaciteit, kundigheid en diversiteit zou geven. Daaronder valt ook de doorontwikkeling van de teamleden zelf. Daarbij veel oog houdend voor de samenwerking, dat mensen passen in het team qua karakter zodat de sfeer goed blijft. Dit doel is zeker behaald. Ons team bestaat uit verschillende personen van verschillende leeftijden met verscheidene persoonlijkheden en talenten. Ook zijn er twee assistentes aan het team toegevoegd. Een van de assistentes met name met het oog op het ondersteunen van het opleiden van stagiaires en de andere assistente in verband met ziekte van een ander teamlid. Tevens hebben we maandelijks een werkoverleg en verschillende keren per jaar teamuitjes.

Met betrekking tot het opleiden van huisartsen en doktersassistenten is besloten om geen opleider te worden voor huisartsen, maar wel stagiaires van de opleiding tot doktersassistente te blijven begeleiden. Ook in 2023 hebben we weer een stagiaire doktersassistente kunnen begeleiden.

Patiëntwensen en communicatie

Er is inmiddels een wachtkamerscherm om patiënten beter te kunnen informeren over de praktijk, trends, gezondheidsinformatie en preventie zorg.

Processen

Een proces dat we graag wilden verbeteren was dat van de griep prik. Voorheen konden patiënten zich opgeven voor een datum, wat veel werkdruk en administratie met zich meebracht. Dit jaar waren er 4 inlooptermijnen. Dit verliep goed en verlaagde de werkdruk t.o.v. vorig jaar.

Ook de mailafhandeling kon worden geoptimaliseerd. Soms was het onduidelijk of een mail al afgehandeld was, maar inmiddels is hier een nieuw systeem voor bedacht. Iedereen heeft zijn eigen kleurtje die je aan de mail kunt hangen en er zijn verschillende mapjes. Zo is duidelijk te zien wie er met welke mail bezig is en of een mail al is afgehandeld.

2. Metingen en rapportages in het kader van het kwaliteitsbeleid

Enkele acties en verrichtingen (en daarmee samenhangende resultaten), met betrekking tot het kwaliteitsbeleid, die interessant zijn om te vermelden zijn:

- Er liggen nu tijdschriften in de wachtkamer.
- Er liggen "Mijn Kind Heeft Koorts" boekjes van Thuisarts in de wachtkamer die patiënten mee naar huis mogen nemen. Hierdoor krijgen ouders meer inzicht in (griep)klachten van hun kind met koorts, zodat het makkelijker voor hen wordt in te schatten wanneer hun kind naar de huisarts moet en wanneer ze kunnen afwachten met zelfzorgadviezen. We merken dat onze patiëntenpopulatie (voornamelijk jonge gezinnen) hier veel baat bij heeft.
- Zoals eerder genoemd is het wachtkamerscherm nu operationeel. Ook de website is up-to-date. We merken dat dit een goede manier is om onze populatie te informeren.
- De praktijkaccreditering is behaald.
- Er zijn afgelopen jaar diverse scholingen gevolgd. Zo hebben alle assistentes de jaarlijkse reanimatiecursus gevolgd. Individueel zijn er ook nog verschillende scholingen gevolgd.
- Met betrekking tot de opvang en afhandeling van klachten en (bijna) incidenten kunnen we vermelden dat alle klachten besproken en afgewikkeld zijn en dat er een VIM-systeem is opgezet. Er is extra aandacht geweest voor het Veilig Incidenten Melden (VIM) voor (bijna) incidenten. Het systeem wordt inmiddels goed gebruikt door de medewerkers.

3. Vooruitblik op het lopende/volgende jaar

Voor 2024 hebben we een aantal nieuwe doelstellingen, maar werken we ook graag verder aan een aantal lange termijn doelen.

Korte termijn (behalen in 2024)

- Stagiair doktersassistent(e) opleiden
- Werkafspraken updaten en waar mogelijk vereenvoudigen
- Processen waar mogelijk verbeteren
- Diagnostiek in de praktijk uitbreiden

Middellange termijn (behalen 2024-2028)

- 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.
- 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 2024)

- Capaciteit huisartsen en Physician Assistent 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).

4. Slot

We kunnen weer trots zijn op alles dat we bereikt hebben in 2023, met als hoogtepunt de accreditatie. 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 2024.