

Kwaliteitsjaarverslag 2022



¹ <https://www.nhg.org/kwaliteitssysteem/randvoorwaarden/kwaliteitsjaarverslag>

² Te downloaden via <https://www.nhg.org/downloads/kwaliteitsjaarverslag>

Inhoudsopgave

1. Terugblik op het jaar: Verbeterplannen en acties
2. Metingen en rapportages in het kader van het kwaliteitsbeleid
3. Vooruitblik op lopend/komend jaar
4. Slot

¹ <https://www.nhg.org/kwaliteitssysteem/randvoorwaarden/kwaliteitsjaarverslag>

² Te downloaden via <https://www.nhg.org/downloads/kwaliteitsjaarverslag>

Kwaliteitsjaarsverslag

Dit Kwaliteitsjaarsverslag is opgesteld conform de adviezen van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG). Het behandelt de zaken die door de samenstellende huisartsenpraktijken van Gezondheidscentrum De Bosrand in het verslagjaar zijn ondernomen om de kwaliteit van de zorg systematisch te bewaken, te beheersen en te verbeteren¹. Zaken als het profiel van de huisartsenvoorziening, het zorggebied en de populatie alsmede toegankelijkheid, gebouw en inrichting komen aan de orde in het Beleidsplan 2021-2024. Voor de totstandkoming van dit jaarverslag is het NHG-format² gevolgd.

1. Terugblik op het jaar: verbeterplannen en acties

Het jaar 2022, waarin gefaseerd de corona maatregelen en testadviezen werden afgeschaft. Een jaar waarin de reguliere zorg weer gaat draaien en het oude (nieuwe) normaal terugkeert in de praktijken.

Naar aanleiding van het inwerken van een nieuwe huisarts die er tegenaan liep dat er geen inwerkdocument aanwezig was bij de start, werd er een protocol geschreven waarin een aantal praktische zaken op een rij werden gezet ter bevordering van een vloeiende start.

Aandacht voor privacy patiënt

Conform de huidige AVG-richtlijnen wordt er niet meer (zeer incidenteel) gebruikt van het fax apparaat. Informatie wisseling vindt plaats via de beveiligde mail.

Er wordt vaak om informatie gevraagd in de samenwerkingen van de zorg door andere partijen (oa thuiszorg). Er is een protocol opgesteld waarin staat beschreven welke informatie wanneer mag worden gedeeld en wanneer er eerst met de huisarts moet worden overlegd.

In het kader van patiëntveiligheid, is er binnen Promedico kritisch langs de rollen van het personeel gelopen. Hiermee wordt bedoeld welke rechten/toegang zorgverleners hebben binnen het patiëntendossier. Binnen alle praktijken zijn alle medewerkers langsgelopen en waar nodig aangepast.

Faciliteren werken vanuit huis

Aangezien er meer dan voorheen vanuit huis wordt gewerkt, is er gekeken naar manieren om dit te faciliteren. Er zijn 4 laptops aangeschaft waarmee het thuis werken wordt ondersteund. Daarnaast is de thuiswerkset voor de telefonie zo ingesteld dat er vanuit huis kan worden gekozen voor welke praktijk je inlogt. Dit vergemakkelijkt het schakelen tussen praktijken indien er voor meerdere praktijken gewerkt wordt.

Regie op de drukte

Om grip te houden op de toenemende drukte binnen de zorg, is er met de apotheek in het centrum afgesproken om niet voor iedere vraag afzonderlijk contact op te nemen met de assistent. Daarvoor in de plaats worden de vragen waar mogelijk gebundeld en eens per week besproken.

Het gebeurt helaas met enige regelmaat dat er een patiënt niet komt op dagen. Zeker in tijden van drukte in de zorg is dit erg vervelend. Om dit zo veel mogelijk tegen te gaan krijgen patiënt eerst een waarschuwingsbrief. Mocht het dan toch nog een keer gebeuren dat dezelfde patiënt niet op het spreekuur verschijnt zonder zich af te melden, dan wordt er een rekening gestuurd welke niet vergoed wordt door de zorgverzekeraar.

Anticiperend op eventuele uitval van assistentes met in het achterhoofd de krapte op de arbeidsmarkt, hebben alle praktijk ondersteuners een triagetraining gevolgd. Hiermee wordt de veiligheid en de zorg gewaarborgd bij uitval.

¹ <https://www.nhg.org/kwaliteitssysteem/randvoorwaarden/kwaliteitsjaarsverslag>

² Te downloaden via <https://www.nhg.org/downloads/kwaliteitsjaarsverslag>

Veilig Incident Melden (VIM)

Een belangrijk onderdeel van het kwaliteitsbeleid is het Veilig Incident Melden, het op een verantwoorde manier elkaar kunnen aanspreken op zaken die anders zouden kunnen. Bij de besprekingen hiervan kwamen vooral administratieve zaken aan de orde, die hebben geleid tot afspraken of aanpassing van de procedure.

- Aanpassing gedaan op het assistentespreekuur om te voorkomen dat er dingen worden ingepland die bedoeld zijn voor kleine verrichtingen.
- Aanpassing gedaan in het 'terugbestellen' van katheters, zodat we niet meer misgrijpen.
- Aanpassing gedaan waardoor we het nummer van (bijvoorbeeld) een partner op een andere plek in het dossier zetten, zodat we zorgen voor de juiste vorm van privacy.
- Aanpassing gedaan door het HIS na vele meldingen waardoor patiënten uitsluitend fysieke afspraken online zien en niet notities voor de huisarts zelf

2. Metingen en rapportages in het kader van het kwaliteitsbeleid

Gedurende het jaar zijn er activiteiten/programma's om de kwaliteit van de zorg te borgen. Mede door de complexiteit van de zorg wordt er steeds meer gevraagd van zowel de patiënt als ook de hulpverlener. Dit kan bij de patiënt leiden tot ongewenst gedrag dat zich uit in bijvoorbeeld een dwingend of veeleisend manier van communicatie. Om hier zo goed mogelijk mee om te gaan, wordt er een nascholing georganiseerd voor de assistentes.

In het kader van digitalisering van de zorg, is het Saltro langs geweest om toelichting te geven over het aanvragen van bloedonderzoek middels LabOnline. Dit verloopt nog niet altijd vlekkeloos maar wordt verder geoptimaliseerd.

Na enige jaren geen doorgang te hebben kunnen vinden, heeft er dit jaar weer een reanimatie training plaatsgevonden voor al het zorg personeel. Zo is iedereen zo goed mogelijk voorbereid in een dergelijke spoed situatie.

3. Vooruitblik op lopend/komend jaar

Voor komend jaar willen we als praktijken graag een tevredenheidsonderzoek doen omtrent het contact met de doktersassistentes. Zij zijn de spil in onze praktijk en werken in een week honderden telefoontjes weg. We zijn benieuwd hoe de patiënten dit contact ervaren en waar en of we kunnen verbeteren. Plan is om dit in het voorjaar op te pakken.

Als tweede punt willen we volgend jaar aan de slag met verduurzaming. We vinden het als huisartsenpraktijken belangrijk dat ook wij kijken hoe we ons steentje kunnen bijdragen.

Als derde punt willen we de overleggen met de POH-S nog meer structureren en gaan beleggen bij één van de huisartsen zodat we uniformiteit en kwaliteit waarborgen.

4. Slot

We zijn blij dat Corona steeds verder naar de achtergrond kruipt en we de patiëntenzorg weer als vanouds kunnen oppakken. We hopen dan ook dat deze trend zich blijft voortzetten en we steeds meer terug gaan naar 'normaal'. We kijken met goede moed uit naar het komende jaar waarin we de kwaliteit van zorg, de samenwerking onderling én met andere zorgverleners nog meer willen verbeteren.

¹ <https://www.nhg.org/kwaliteitssysteem/randvoorwaarden/kwaliteitsjaarverslag>

² Te downloaden via <https://www.nhg.org/downloads/kwaliteitsjaarverslag>