# Kwaliteitsjaarverslag 2024

**Maatschap Huisartsenpraktijk de Bosrand**

**Arnhemsebovenweg 285E**

**3971 MH Driebergen-Rijsenburg**

**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

Dit Kwaliteitsjaarverslag is opgesteld conform de adviezen van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG). Het behandelt de zaken die door de samenstellende huisartsenpraktijken van Maatschap Huisartsenpraktijk de Bosrand in het verslagjaar zijn ondernomen om de kwaliteit van de zorg systematisch te bewaken, te beheersen en te verbeteren. 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-format gevolgd.

## 1. Terugblik op het jaar: verbeterplannen en acties

Het jaar 2024, het jaar waarin de 3-jaarlijkse praktijkaccreditatie weer voor de deur stond en waarin we een groot project mochten implementeren.

Ook in het afgelopen jaar zijn er weer diverse verbeterplannen en acties doorgevoerd. Van kleine veranderingen tot aan grote verbeterproject.

*Beveiliging toegangsdeuren huisartsenpraktijken*
Zoals in het vorige jaarverslag besproken, zijn we in 2024 bezig geweest met de beveiliging van toegangsdeuren, dit naar aanleiding van een agressie incident in het voorjaar van 2023. Alle deuren om de huisartsenvleugel binnen te komen, zijn beveiligd en alleen te openen met een ‘tag’. Op deze manier hebben we de (helaas) nodige maatregel genomen om veiligheid te creëren voor ons personeel.

*Patiënt tevredenheidsonderzoek via Qualiview*
Als speerpunt voor 2024 wilden we graag gebruik van maken van de diensten van Qualiview om te onderzoeken hoe de patiënten onze zorg waarderen en waar verbeterpunten liggen. In aanloop naar de accreditatie zijn we hier actief mee aan de slag gegaan en hebben we veel vragenlijsten binnengekregen. De belangrijkste verbeterpunten die hieruit kwamen, was de wachttijd aan de telefoon en dat patiënten soms het gevoel hebben dat ze geen afspraak konden maken op het spreekuur doordat de assistente haar poortwachtersfunctie (te) goed bekleed. Het eerste punt herkenden we niet zo, daarnaast was het ook lastig te meten omdat het telefoonsysteem in de eerste drie kwartalen van 2024 niet dermate geavanceerd was om deze data te kunnen onderzoeken. Hierover later meer. Het tweede punt is besproken met de assistentes, concrete verbeterpunt dat hieruit is gekomen dat de huisartsen ermee akkoord zijn dat patiënten laagdrempeliger op het spreekuur gezien mogen worden, wanneer deze wens er sterk is.

*Klinische lessen*
In het vorige jaarverslag hebben we kenbaar gemaakt dat we graag weer de ‘klinische lessen’ (korte scholing met een medisch thema voor de assistentes (en eventueel de praktijkondersteuners somatiek)) wilden oppakken. Dat is gelukt! In het tweede kwartaal van 2024 zijn we begonnen met het inplannen hiervan. In 2024 hebben er toen nog drie klinische lessen plaatsgevonden met als onderwerpen: uitleg over bloeduitslagen ihkv (ijzergebrek)anemie; hoe verhoudt het één zich tot het ander en wanneer besluit je het ene wel te prikken en het andere niet? Als tweede klinische les werd het beoordelen van een ECG gegeven. Een ECG beoordelen vergt veel scholing, we hebben ons nu met name gericht op het beoordelen of iets een kwalitatief goed ECG is, hoe een ‘gezond’ ECG eruit hoort te zien en de meest voorkomende afwijkingen. In de derde klinische les werd het onderwerp lichen sclerosus behandeld. Een ziekte die veel voorkomt, maar waar vooral bij de assistentes de behoefte lag om hier wat meer achtergrondinformatie over te hebben. In 2025 zullen deze worden voortgezet!

*Verbeterpunten naar aanleiding van de praktijkaccreditatie*
In het tweede kwartaal hebben we weer een praktijkaccreditatie gehad. Een dag waarin de NPA de Huisartsenpraktijken bezoekt en kijkt hoe wij zorgdragen voor onze patiënten, het personeel, hoe we werken aan kwaliteit, hygiëne en verbeteringen. Een leuke dag waarin altijd weer mooie nieuwe inzichten naar boven komen. De auditor was positief, zag dat we de zorg in de praktijk en voor het personeel goed op orde hebben. We werken gestructureerd aan verbeterpojecten, aan (digitale) veiligheid en de kwaliteit van zorg. Naar aanleiding van de audit kwam er één opmerking naar voren en één normafwijking. Een normafwijking dient te worden aangepast. De opmerking betrof onze sterilisatieroute. Deze was netjes, echter wassen de assistentes het instrumentarium altijd nog af met afwasmiddel, maar dit is niet nodig. Het is voldoende om het in sekusept (speciaal vereist schoonmaakmiddel) af te wassen. Echter, we hebben deze aanpassing een paar weken geprobeerd, maar sekusept is een bijtend en gevaarlijk middel. De assistentes dienen namelijk een bril, handschoenen en een schort te dragen bij het afwassen. Omdat het afwassen in sekusept juist spettert en daarmee een risicovolle handeling wordt, hebben we besloten om toch de instrumenten (na het weken in sekusept) weer af te wassen in afwasmiddel. De normafwijking betrof het bewaren van gesteriliseerde instrumenten. Bij de bouw van het Gezondheidscentrum is in het 'lab' van de assistentes in de bovenkastjes een mooi en functioneel vakken systeem gebouwd zodat ruimte is voor ieder soort instrumentarium. In de afgelopen jaren bleek het voldoende te zijn om daarin het instrumentarium te bewaren. Helaas bleek in de afgelopen accreditatie dat het instrumentarium in een afgesloten bak (een afgesloten kastje was niet afdoende) bewaard dient te worden, anders is het na één maand niet meer steriel, wat absoluut geen duurzame optie is. We hebben het kastensysteem omgebouwd en plastic bakken aangeschaft wat er nu voor zorgt dat we de 'houdbaarheid' van het instrumentarium hebben kunnen verlengen naar 6 maanden.

*Verbetering toegankelijkheid patiëntenportaal*
De Wet Digitale Overheid (Wdo) is vorig jaar ingegaan en wordt nu stapsgewijs doorgevoerd. Om klaar te zijn voor de toekomst en om de toegankelijkheid tot het patiëntenportaal te vergroten hebben we de drie praktijken aangesloten op een DigiD-koppeling. Dit betekent dat patiënten nu kunnen inloggen met hun DigiD, in plaats van het inloggen met een eigen account (wat toch ook vaak problemen gaf). Patiënten kunnen nu laagdrempeliger gebruik maken van het patiëntenportaal.

*Reanimatietrainingen*
In het voorjaar van 2024 zijn er weer reanimatietrainingen georganiseerd samen met de aangesloten GEZ-praktijken. Op verschillende data hadden de medewerkers de mogelijkheid zich in te schrijven voor een training, waardoor we een hoge opkomst hadden.

*Implementatie telefoniesysteem*
Als laatste hebben we in 2024 ook een heel groot (verbeter)project geïmplementeerd! Zoals in het jaarverslag van 2023 besproken, stond dit op de planning voor dit jaar. We hebben uiteindelijk gekozen voor een telefoniesysteem dat al jaren een grote partij is in de eerstelijnszorg. Met dit systeem kunnen we onze gesprekken terugluisteren ihkv kwaliteitsverbetering, kunnen we heel veel data generen (o.a. wachttijden, hoeveel bellers er zijn gedurende de dag e.d.), maar we zijn bijvoorbeeld nu ook bij een telefoonstoring altijd bereikbaar en wordt de herhaalreceptenlijn omgezet in tekst, een mega tijdswinst! Kortom: een zeer geavanceerd systeem, met veel mogelijkheden!

*Vergewisplicht bij inschrijven nieuwe patiënten*
Als nieuwe patiënten zich laten inschrijven bij een huisartsenpraktijk, heeft de praktijk een zgn. 'vergewisplicht'. Dit betekent dat wij moeten controleren of de patiënt die zich laat inschrijven daadwerkelijk die patiënt is, door middel van een ID-controle aan de balie. In de Corona-tijd hebben we dit niet kunnen doen omdat we geen papieren aannamen aan de balie en is hier de klad een beetje ingekomen. Sinds 2024 hebben we dit weer op scherp gezet. We nemen geen inschrijfformulieren meer aan zonder dat er een ID-check is gedaan en op de inschrijfformulieren is nu een vakje gezet die de praktijk moet invullen als de ID-check (vergewisplicht) daadwerkelijk is gedaan.

2. **Metingen en rapportages in het kader van kwaliteitsbeleid**

*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.

- Er zijn meerdere VIM-meldingen geweest omtrent medicatie dat is gewijzigd door de specialist, maar niet is doorgegeven aan de apotheek en wat bij ons niet is aangepast in het systeem met als gevolg dat een patiënt te lang een te hoge dosering medicatie heeft gebruikt. Er loopt momenteel ook een landelijk project omtrent medicatie. Echter, belangrijkste is wel dat als er in de brief van de specialist een wijziging is, dit wel wordt doorgevoerd in ons systeem zodat het bij ons goed staat en we dit kunnen voorkomen.
- Er is een VIM geweest dat de digipas (kastje om in te loggen in het HIS) niet op de juiste rollen stond. Dit was een digipas voor de waarneemassistente, maar hier stonden de rollen op voor een huisarts (met als gevolg dat medicatie niet eerst geautoriseerd hoefde te worden, maar direct naar de apotheek ging). Om dit niet meer te laten gebeuren is er een aparte digipas gekomen voor een waarnemend huisarts. Hiermee voorkomen we dat de rollen niet meer hoeven worden aangepast en dergelijke fouten voorkomen.
- Er zijn VIM-meldingen geweest over een onjuiste declaraties bij diverse patiënten waarbij een C2 (dubbel consult) gedeclareerd had moeten worden, omdat de verrichting die is gedaan ter vervanging was een specialistenbezoek. Specifiek ging het hier om injecties die gezet werden op het assistentenspreekuur op verzoek van de specialist. Dit is tijdens het assistentenspreekuur besproken met de boodschap altijd alert te zijn bij het zetten van injecties en goed het dossier/de memo's te lezen.

*Patiëntenenquêtes*

Zoals al beschreven in de 'terugblik op het jaar' zijn we bezig geweest met Qualiview. Doordat het nieuwe telefoonsysteem in het najaar van 2024 is geïmplementeerd, hebben we nu inzage in de hoeveelheid bellers en de wachttijden, we kunnen dus ook zien hoeveel patiënten er in de wacht staan. Door deze inzage en omdat het systeem zo geavanceerd is, kunnen de assistentes nu makkelijk met elkaar 'mee-bellen'. Als we bijvoorbeeld zien dat een collega 4 wachtenden in de rij heeft, kunnen we heel makkelijk de lijn open zetten en mee-bellen om de wachttijd terug te dringen. Een super verbetering! We hebben hierdoor ook geen feedback meer gekregen dat de wachttijd aan de telefoon zo lang is. In 2025 kunnen we ook kijken of we gebruik willen maken van het 'terugbelsysteem'. Patiënten zouden dan de optie kunnen krijgen om op een later tijdstip teruggebeld te worden als het erg druk is aan de telefoon.

*Nascholingen/klinische lessen*

Zoals al beschreven in de 'terugblik op het jaar' hebben we de klinische lessen weer opgepakt. Daarnaast zijn ook de huisartsen en praktijkondersteuners op diverse nascholingen geweest om hun kennis op pijl te houden en op de hoogte te worden gebracht van de laatste richtlijnen.

*Arbo- en personeelsbeleid*

In het afgelopen jaar zijn ook weer jaargesprekken gevoerd met alle medewerkers. We wilden graag iets doen voor de medewerkers in het kader van het motiveren van een gezonde leefstijl. Eind 2024 hebben we besloten een sportbudget aan te bieden aan alle medewerkers o.b.v. hun dienstverband. Dit werd als zeer positief ontvangen door alle medewerkers en is met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2024 van start gegaan.

3. **Vooruitblik op lopend/komend jaar**

Voor het komend jaar willen we kijken hoe we het gebruik van het nieuwe telefoniesysteem kunnen optimaliseren. Het heeft zoveel mooie functies, maar nog lang niet alles wordt gebruikt. Dit hoeft uiteraard ook niet, maar het is wel goed te onderzoeken wat nuttig en helpend kan zijn voor de praktijk. Als we het, voor ons gevoel, goed ingesteld hebben, is het plan ook om dit dan te meten bij de patiënten door middel van een enquête. Merken zij inderdaad verbetering?

Als tweede punt willen we het komend jaar aan de slag met teambuilding voor de assistentes. We willen dan het 'nuttige met het aangename' combineren. Een concreet plan zijn we mee bezig, maar het idee is om bijvoorbeeld 4x per jaar een middag/avond te organiseren en dan een thema eraan te verbinden.

Als derde punt zou we graag de mogelijkheid tot het implementeren van AI willen onderzoeken. Naar alle waarschijnlijkheid gaat er een pilot gestart worden met Juvoly. Juvoly is een AI spraakherkenning dat helpt bij het maken van de verslaglegging voor in het dossier. We verwachten dat dit een tijdswinst oplevert voor de huisartsen de praktijkondersteuners (somatiek en GGZ).

4. **Slot**

We kijken tevreden terug op een mooi jaar waarin we veel mooie verbeteringen hebben kunnen doorvoeren. We hopen deze trend ook de komende jaren te kunnen doorzetten zodat we de kwaliteit van zorg, de samenwerking onderling én met andere zorgverleners nog verder kunnen verbeteren.