

Huisartsenpraktijk Schonenberg

Missie (waar staan wij voor als huisartsenpraktijk)

In onze praktijk wordt het huisartsenvak op een persoonlijke en professionele wijze uitgeoefend. Wij staan voor generalistische, persoonsgerichte en continue zorg waarbij wij werken in een klein team waarbij de patient geen nummer is maar een persoon !

Visie (waar gaan wij als praktijk voor). Wij willen een praktijk bieden waar:

- De patiënt in vertrouwde, deskundige handen is.
- Een vast goed opgeleid team werkzaam is, die bekend is met de Katwijkse cultuur (een groot deel komt zelf uit Katwijk).
- Persoonlijke zorg hoog in het vaandel staat, we willen onze patiënten het gevoel geven dat zij geen nummer zijn.
- Er door huisartsen en hun team actief wordt nageschoold.
- Het team bekend staat als professioneel en patiënt vriendelijk.
- Alle medewerkers zich houden aan de geheimhoudingsplicht.
- Ook de zorg voor elkaar goed is door te streven naar een goede stabiele werksfeer en een duidelijke structuur en open communicatie.
- Er structureel aandacht voor de werkdruk en interne verhoudingen is, zodat het werkplezier hoog blijft, wat doorwerkt in de patiëntenzorg.
- We proberen ook aandacht te hebben voor patiënten die geen contact opnemen, maar wel onze zorg nodig hebben (pro-actieve zorg).
- Voor de ouderenzorg een kaderhuisarts aanwezig is (dokter Schonenberg), waarmee we de kwaliteit voor de groeiende groep kwetsbare ouderen proberen te waarborgen. Ook de praktijkverpleegkundige heeft hiervoor extra opleiding genoten.
- Het opleiden van personeel een belangrijke rol speelt; zowel voor de huisartsen als voor de doktersassistentes.
- We middels een moderne website en digitale communicatie mee willen gaan in de modernisering van de zorg, zonder daarbij het persoonlijk contact te verliezen.
- Voor zaken die niet naar wens lopen een duidelijke klachtenprocedure hebben voor patiënten en intern een meldingsprotocol voor incidenten.
- Wij ook voor terminaal zieken buiten praktijktijden bereikbaar zijn in hun laatste levensfase.
- Wij ons open en toetsbaar opstellen omtrent de door ons geleverde zorg en de kwaliteit daarvan.

Hieronder zullen we verder omschrijven hoe wij denken onze bovenstaande doelen te kunnen behalen en behouden.

Praktijkorganisatie

In praktijk Schonenberg willen wij ervoor zorgen dat de patiënten, indien zij dat aangeven, altijd bij hun eigen huisarts terecht kunnen. Om praktische redenen hanteren wij daarbij het principe: 'u kiest de dokter, dan kiezen wij de tijd, u kiest de tijd dan kiezen wij de dokter'. Dokter Schonenberg is op 4 dagen aanwezig (behalve op woensdag) en er is in ieder geval altijd telefonisch contact mogelijk op die dagen. Op de woensdag en donderdag werkt een 2e vaste huisarts: dokter Joost de Kanter. De huisartsen hebben een intensieve samenwerking. Ook het aantal assistentes blijft beperkt en zij hebben onderling ook een goede overdracht, zodat het persoonlijke aspect behouden blijft. Voor de werkzaamheden van de huisarts in opleiding is dagelijks overleg met dokter Schonenberg. Tijdens vakanties en nascholing blijft de praktijk open en zal er zoveel mogelijk door een vaste waarnemer, eventueel in combinatie met de al in de praktijk werkzame huisarts, gewerkt worden, natuurlijk samen met de eigen assistentes.

De praktijkverpleegkundige, mevrouw Hoogerdijk, is een belangrijke pijler in de chronische zorg. Zij overlegt regelmatig met de huisarts en indien een patiënt meerdere aandoeningen heeft dan blijft de zorg hiervoor dus bij 1 vaste verpleegkundige. Zij is aanwezig op 3 vaste dagen.

Om goede zorg te beiden werkt zij volgens vastgestelde protocollen en neemt zij actief deel aan de bijeenkomsten van de Zorggroep Katwijk, welke deze protocollen opstelt. Zie hiervoor www.zgkatwijk.nl en verder bij zorgaanbod en externe overlegstructuur. Deze protocollen worden verder intern binnen de praktijk nog nader ingevuld, geëvalueerd en besproken (1x per kwartaal).

Er is maandelijks overleg over beleidszaken met het hele team, waarbij 2 keer per jaar de kwaliteitscirkel wordt besproken. Voor de diverse overleggen wordt een jaarplanner gemaakt en onderhouden door de doktersassistente plus.

Het assistententeam wordt aangestuurd door dokter Schonenberg, aangevuld met de doktersassistente-plus. Twee keer per jaar vinden de functioneringsgesprekken en beoordelingsgesprekken plaats.

Om te bereiken dat het team gemotiveerd blijft en er plezier in het werk heeft wordt gestreefd naar goed contact op de werkvloer, zowel inhoudelijk als sociaal.

Twee keer per jaar wordt er een uitje georganiseerd met het personeel, 1 maal met en 1 maal zonder partners.

De assistentes houden spreekuur voor gedelegeerde taken conform de protocollen die regelmatig worden bijgesteld middels accreditatie en in het werkoverleg.

Zorgaanbod

Ons zorgaanbod bestaat uit de algemene huisartsenzorg, zoals de eerste opvang van acute klachten en psychosociale problemen. Daarnaast leveren wij zorg aan patiënten met chronische aandoeningen. Voor de patiënten met Diabetes Mellitus, cardiovasculaire aandoeningen, COPD, GGZ en ouderenzorg vindt dit plaats in de vorm van ketenzorg. De Zorggroep Katwijk bepaalt hiervoor grotendeels de kwaliteitsnormen die voor ons een ijkpunt vormen. Palliatieve zorg aan ernstig zieken vinden wij een belangrijk onderdeel van onze zorg. Indien de patiënt dit wil en er wordt voldaan aan de criteria die daarvoor gelden, dan

zijn wij bereid euthanasie te verrichten. We leveren geen verloskundige zorg, bedrijven geen alternatieve geneeswijzen, doch zijn desgewenst bereid hierin te adviseren.

Er is binnen de ketenzorg specifieke aandacht voor de populatie kwetsbare ouderen in onze praktijk. Hiertoe is de praktijkverpleegkundige extra opgeleid en is er een kaderhuisarts ouderenzorg. Onderdeel hiervan is het structureel doen van GPO (gestructureerd Periodiek Overleg) met wijkzorg, apotheek en praktijk.

Ook is er regelmatig overleg met een specialist ouderengeneeskunde. Via 6 praktijkondersteuners GGZ die zijn aangesteld via de Zorggroep wordt aanvullende psychosociale zorg geleverd conform het zorgprogramma.

Preventie wordt verricht dmv de zorgprogramma's, griepvaccinatie, en baarmoederhalsscreening en op indicatie via het spreekuur van de arts en de praktijkverpleegkundige (bijvoorbeeld d.m.v. het opstellen van een risicoprofiel voor hart –en vaatziekten).

Lokale samenwerking en transmurale zorg

ECG-beoordeling, teledermatologie en telenefrologie wordt digitaal verricht via Zorgdomein.

Daarnaast is er een intensieve samenwerking met de specialisaties die op onze locatie werken (echografie, sportgeneeskunde, dermatologie, kindergeneeskunde, gynaecologie, diëtiste, bekkenbodempfysiotherapie, fysiotherapie, oefentherapie, pedicure, thuiszorg, tandheelkundige zorg en ouderenzorg van het Alrijne ziekenhuis).

Onze ambitie is om in de toekomst andere vormen van zorg op te zetten:

- Samenwerking tweede lijn, bv spreekuren van specialisten in het gezondheidscentrum (anderhalve lijns-zorg) uitbouwen. We willen daarbij gebruik maken van het meekijkconsult. Het project 'Houd Stand' is hier een voorbeeld van, <https://www.lumc.nl/org/herstelzorg/zorgprogramma/1312180027465623/>

Het zorgproces

Eerst vindt de intake plaats, telefonisch, aan de balie, via een e-consult of via Mijngezondheid.nl. De hulpvraag wordt verduidelijkt om te zorgen dat de patiënt op de juiste plaats en bij de juiste hulpverlener terecht komt. Ook de mate van spoed wordt ingeschat (triage).

Tijdens een contact met een huisarts, assistente of POH zal deze proberen de hulpvraag te verhelderen, diagnostiek verrichten en een behandelplan opstellen in samenspraak met de hulpvrager. Wij handelen daarbij zoveel mogelijk klachten zelf af en zullen zo nodig doorverwijzen naar andere (eerste- of tweedelijns) hulpverleners.

De zorg kan plaatsvinden door het aanvragen van een consult, visite, telefonisch consult of e-consult. Indien wij het nodig achten bezoeken wij op eigen initiatief de patiënt. Per dag worden er plaatsen vrij gehouden voor dezelfde dag. Ook al staat het spreekuur vol en er dienen zich meer zaken aan die die dag vanuit medisch oogpunt gezien moeten worden dan wordt daar ruimte voor gemaakt.

Tijdens de avonden, nachten en weekenden wordt de zorg geleverd door de Dokters Dienst Duin –en Bollenstreek. De huisartsen doen zelf ook diensten.

Beleidsverklaring

Voor ons is een goed kwaliteitsbeleid op verschillende niveaus een voorwaarde om optimale huisartsenzorg te kunnen bieden:

Wij hebben ervoor gekozen deel te nemen aan praktijkaccreditering volgens de reglementen van de NPA. Wij ontwikkelen, toetsen, evalueren en borgen daarmee onze kwaliteit.

Zaken die uit de patiënten enquêtes naar voren komen worden gebruikt voor onze verbeterplannen (bv. meer aandacht voor digitale zorg, proberen spreekuur op tijd te laten lopen).

Alle binnen onze praktijk werkzame artsen zijn ingeschreven in het, publiekelijk toegankelijke, BIG-register, waarmee zichtbaar is dat zij gediplomeerd zijn. Gedurende de beroepsuitoefening worden zij iedere 5 jaar opnieuw geregistreerd volgens de eisen van de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten (RGS).

Wij houden ons, zoveel mogelijk aan de richtlijnen voor huisartsgeneeskundig handelen volgens de NHG.

Voor het ondersteunend personeel bestaat ook een kwaliteitsbeleid, zij zijn allen gediplomeerde doktersassistenten en ingeschreven in het KABIZ, een kwaliteit register voor doktersassistenten. De praktijkverpleegkundige is ingeschreven in het kwaliteitsregister V&VN. Zij blijven zich ontwikkelen middels scholing op maat, binnen en buiten de praktijk.

De ICT speelt een belangrijke rol in ons kwaliteitsbeleid. Bijvoorbeeld ten aanzien van het genereren van spiegelinformatie, zoals ook zichtbaar in het jaarverslag.

Wij werken met een wetenschappelijk HIS (Medicom) en zijn aangesloten bij mijngezondheids.net en e-Vita waarmee patiënten inzage hebben in hun eigen dossier en kunnen communiceren met de behandelaren.

Onze huisvesting voldoet ruim aan de huidige eisen, wij zijn in december 2014 verhuisd naar een verbouwde school alwaar meerdere disciplines gevestigd zijn en waar veel aandacht is besteed aan zaken als hygiëne, 'healing environment' en 'senior-friendly' inrichting.

Uitkomsten Risicoscan 2015

Uit de Risicoinventarisatie (RI&E) en evaluatie van 2015 bleek met name dat er aandacht besteed moet worden aan het gestructureerd bespreken van de VIM's (Veilig Incidenten Melden), het voorraadbeheer en de werkdruk in de praktijk. Voor wat betreft de VIM's is er afgesproken dat dit op ieder werkoverleg wordt geagendeerd en wordt zo nodig een verbeterplan opgesteld. Dit wordt na 6 maanden dan wederom geagendeerd om zo te kijken of de verbeteringen die aangebracht zijn ook hebben geleid tot daadwerkelijke verbetering van de zorg (verbetercyclus).

Voor het voorraadbeheer is een verbeterplan opgesteld door mevrouw Wassenberg (aios Dijk en mw van Duijn, doktersassistente). Dit is een lopend proces waar net de inventarisatie van is afgerond. Er heeft in november een opfriscursus plaats gevonden inzake materiaalkunde voor assistentes.

Voor de aanpak van de werkdruk is in de jaargesprekken structureel aandacht voor dit onderwerp geweest. Per werknemer is een plan van aanpak voorgesteld waar nodig. Verder speelt de toenemende druk op de huisartsenzorg ook een rol, hiervoor zal in de diverse gremia aandacht voor dit onderwerp worden gevraagd.

De RI&E heeft nog aandacht nodig. Via BV de Coepel (eigenaar van het pand) wordt hier aandacht aan besteed, oa via een BHV-er, veiligheidskaarten, ontruimingsoefeningen en dergelijke.

Externe overlegstructuur

De huisartsen nemen deel aan het FTO (Farmacotherapie overleg) met de apotheek. Dit overleg wordt voorgezeten door een huisarts en een apotheker. Met de apotheek worden afspraken gemaakt over medicatiegebruik gebaseerd op wetenschappelijke bronnen. Binnen de Coepel willen wij de GFK-module en de daarbij behorende eisen proberen op het hoogste niveau te houden.

De praktijk vormt met 5 andere huisartsenpraktijken uit Katwijk aan zee een HAGRO (huisartsengroep). In deze groep wordt het landelijke en regionale beleid besproken en via de vertegenwoordiger teruggekoppeld aan de LHV-kring.

Via de zorggroep is er intensief contact met alle overige huisartsen, fysiotherapeuten, diëtisten en apotheken in Katwijk, Rijnsburg en Katwijk. Via deze weg is er ook structureel contact met de gemeente over diverse onderwerpen. Ook de wijkzorg wordt via deze weg structureel meegenomen in het te voeren beleid.

De patiënten die wonen in de locaties Duinrand en Salem worden door de verschillende huisartsen bezocht. De samenwerking heeft aandacht nodig en dit wordt opgepakt door de Huisartsenkring Katwijk, Rijnsburg, Valkenburg en via MOVIT, alwaar dokter Schonenberg zitting in heeft.

Bij de verdere ontwikkeling van het gezondheidscentrum (Medisch Centrum de Coepel) wordt zeer geregeld overleg gevoerd. Dokter Schonenberg is 1 van de mede-eigenaren. Het gaat hierbij vooral om de verdere ontwikkeling, onderhoud en dienstverlening van het gebouw. Aan de verdere intensivering van de onderlinge samenwerking en cohesie wordt gewerkt. In de nabije toekomst willen we ons bijvoorbeeld richten op de ontwikkeling van samenwerkingsprojecten, casuïstiek-besprekingen en het ontwikkelen van een nieuwsbrief.