



JAARVERSLAG 2018 SPECTRUM HUISARTSEN

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Spectrum Huisartsenpraktijk	3
<i>Het zorggebied</i>	4
<i>Het Praktijktteam</i>	4
<i>Spectrum Medisch Centrum</i>	4
<i>Bereikbaarheid en beschikbaarheid</i>	4
<i>MGN</i>	5
<i>Website en social media</i>	5
<i>Praktijkpopulatie</i>	5
2. Missie en Visie	5
<i>Missie</i>	6
<i>Visie</i>	6
3. Zorgaanbod	8
4. Ontwikkeling 2017	9
5. Kwaliteitsbeleid	10
<i>NHG accreditering</i>	10
<i>Nascholingen</i>	10
<i>Intern Beleid</i>	10
<i>Klachten</i>	10
<i>VIM</i>	11
<i>Patiënten ervaringen</i>	11
<i>Doelen 2018</i>	11

1. Spectrum Huisartsenpraktijk

Huisartsenpraktijk Spectrum is sinds 1-1-2016 een volledig nieuwe praktijk. Het is een volledige maatschap, waarvan de volgende huisartsen eigenaar zijn:

- R. Arts
- C. Penninx
- W.S. Dam
- J.G.E.N. Feij

Naast de bovengenoemde praktijken is ook de oude praktijk van dr W. Bosma aan de maatschap toegevoegd.

De praktijk is gevestigd in het Spectrum Medisch Centrum, Schoolstraat 4, in Meppel.

Het zorggebied

Het zorggebied van onze 14.000 patiënten zijn voornamelijk de postcodes 7941, 7942, 7943 en 7944. Een enkeling woont in de buitengebieden rondom Meppel.

Het Praktijkteam

De huisartsenpraktijk bestaat uit de volgende medewerkers:

- 5 huisartsen en 2 vaste waarnemers
- 2 verpleegkundig specialisten
- 15 doktersassistenten
- 3 Praktijkondersteuners Somatiek
- 3 Praktijkondersteuners GGZ (Geestelijke Gezondheid Zorg)
- Medisch secretaresse
- Praktijkmanager

Daarnaast is er sinds eind 2017 vanuit de gemeente een POH-Jeugd bij ons werkzaam.

Spectrum Medisch Centrum

Onze huisartsenpraktijk is gevestigd in het gezondheidscentrum Spectrum Medisch Centrum. In dit centrum werken verschillende betrouwbare en kwalitatief goede zorgpartners, met wie wij veel samenwerken en onze gedeelde visie en missie gezamenlijk uitdragen. Onze motto is "samen beter":

Educare, kinder en jeugdpsycholoog Mike van As, NL-PSY, Psychologe Ricky van Hout, Logopedie Verbalis B. Leijenaar en Janet Klaster, Podotherapie en orthopaedisch schoeisel Jurgen Stadtmuller, Diëtiste Petra Altenberg, Huidtherapeute Monique Korbl, Audicien Patrick Heeres, Doris Assenberg, Andersom Thuisbegeleiding, Wim vd Berg, Verloskundig centrum Meppel en de Wolden, Sportgeneeskunde Drenthe, poliklinien ISALA (nog onder constructie) Expertisecentrum Noorderboog, ouderengeneeskunde SOG Hilga van Meerwijk, Laborvitalis Arbodienst, De Wijkzorg thuiszorg, Welzijn Meppel, Pedicures Marije Munnik en Anneke Gaal, Haptotherapeute Nicole Flapper, Primalife fysiotherapiepraktijk, Apotheek Spectrum, Care for Women, Henriette Bottema. Apotheek Spectrum.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid

Onze praktijk voldoet aan alle LHV eisen zoals het gebruik van een telefoonnummer met keuzemenu, een apart spoednummer, een overleglijn voor collegae en een herhaalreceptenlijn. Alle nummers zijn op werkdagen bereikbaar van 08:00 uur – 17:00 uur. Omdat we zoveel mogelijk rekening willen houden met de wensen van onze cliënten en zo goed mogelijk bereikbaar willen zijn, hebben wij:

- Vroege ochtendspreekuren, waardoor patiënten vanaf 7 uur bij ons terecht kunnen op dinsdag t/m vrijdag.
- Avondspreekuren, waardoor patiënten tot 18:00 uur bij ons terecht kunnen op maandag t/m donderdag.
- Elke dag van 08:00 uur tot 17:00 uur een assistente aan de telefoon, zodat we altijd telefonisch bereikbaar zijn en niet werken met een bandje tijdens lunchtijd.

Eén van onze pijlers voor 2018 was het verbeteren van de telefonische wachttijden. Dit hebben we opgepakt en onderzocht welke mogelijkheden er zijn om dit te verbeteren. Dit heeft geleid tot de keuze voor een nieuwe telefoonservice, waardoor onze patiënten niet meer hoeven te wachten aan de telefoon, maar teruggebeld kunnen worden wanneer dat hen uitkomt. In 2018 hebben wij de voorbereidingen getroffen voor deze dienst. Februari 2019 gaat hiermee gestart worden. Wij hopen hiermee de service voor onze patiënten te verbeteren.

MGN

Daarnaast werken wij met een patiënten portaal van Mijn Gezondheid Net. Hierdoor kunnen patiënten:

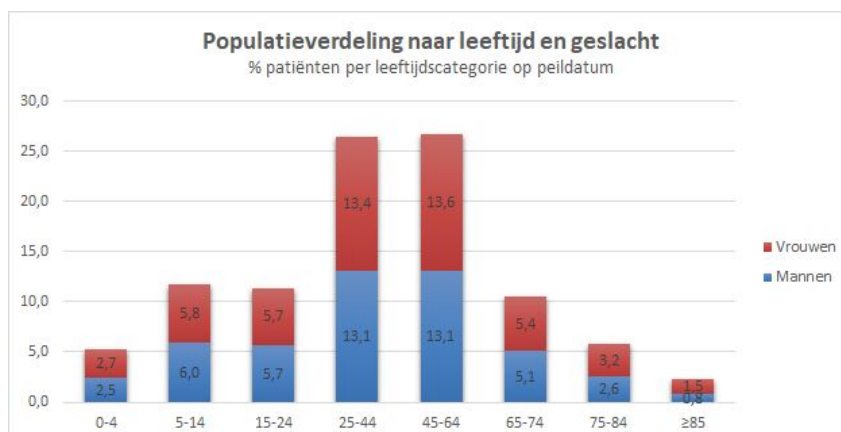
- 24/7 digitaal zelfstandig een afspraak maken
- 24/7 beveiligd mailen met de zorgverlener naar keuze voor consult
- 24/7 herhaalmedicatie aanvragen

Website en social media

Wij willen onze cliënten zoveel mogelijk informeren en zorgen er daarom voor dat alle relevante informatie altijd geüpdatet op onze website staat. Tevens hebben wij een gezamenlijke facebookpagina Spectrum Medisch Centrum breed waar we nieuwe projecten, ontwikkelingen en leuke gebeurtenissen binnen het centrum plaatsen.

Praktijkpopulatie

In 2018 is de praktijk met 200 patiënten gegroeid naar in totaal 14.020 patiënten. De leeftijd en man/vrouw verhouding is als volgt:



2. Missie en Visie

Het ontwikkelen, opbouwen en uitvoeren van onze nieuwe praktijk binnen het gezondheidscentrum hebben wij op basis van onze missie en visie gedaan.

Missie

- Wij werken mensgericht. De mens staat centraal en de zorg wordt om de mens georganiseerd (en niet andersom zoals dat nu nog vaak het geval is). Wij zorgen ook voor elkaar en investeren, ook onderling, tijd in elkaar en proberen ons te verplaatsen in andere disciplines. Het betekent ook dat er zoveel als mogelijk diagnostiek en behandeling plaatsvindt in ons centrum.
- Wij werken multidisciplinair. Dat betekent dat wij met meerdere disciplines intensief of geïntegreerd samenwerken om de persoonlijke benadering, de kwaliteit en efficiency te vergroten.
- Onze focus ligt ook op empowerment, het in eigen kracht zetten van onze cliënten, hun naasten/ mantelzorgers, onze medewerkers en onszelf.
- Wij proberen onszelf zo snel als mogelijk en zo goed als mogelijk overbodig te maken, zowel richting onze cliënten/ patiënten als richting onze medewerkers.
- Wij werken faciliterend en verbindend (bv mensen met een nieuwe diagnose aan ervaringsdeskundigen). Wij leren mensen zichzelf en/ of elkaar te ondersteunen.
- Wij hebben veel aandacht voor preventie.
- Onze praktijk kenmerkt zich door toegankelijke en laagdrempelige zorg.
- Wij investeren in leiderschap en houden rekening met wensen en potentie bij onze medewerkers en proberen de juiste mensen op de juiste plek te laten functioneren. We investeren in onze medewerkers middels opleidingen, stages of gezamenlijke cursussen. We willen een cultuur waarin mensen zich, ook in de samenwerking, blijven ontwikkelen.
- Wij werken aan duurzaamheid. Dat betekent dat niet alleen de zorgprocessen maar ook het gebouw energieneutraal/ zuinig is en gezondmakend is voor cliënten/ patiënten en de medewerkers in het pand en voor de omgeving.
- Onze onderneming is vernieuwend, innovatief en financieel haalbaar en houdbaar.

Visie

- We gaan voor de hele mens en gebruiken de definitie van Machteld Huber waarbij zes aspecten van gezondheid van belang zijn:
 - Lichamelijk aspect
 - Mentaal welbevinden
 - Kwaliteit van leven
 - Dagelijks functioneren (ADL)
 - Sociaal maatschappelijke participatie
 - Spirituele dimensie
- Bij ons voelt u zich op uw gemak, bent u welkom en vindt u aandacht, warmte en rust.
- De kwaliteit van uw leven staat bij ons centraal.

- U bent bij ons in beeld en wij kennen u of willen u leren kennen.
- Wij functioneren als een team en zijn een eenheid. Professionaliteit, kwaliteit, vertrouwen en plezier staan bij ons centraal.
- Wij bieden een zo'n breed mogelijk zorgaanbod
- Wij willen iets toevoegen aan uw leven en uw wijk.
- Wij zijn verbindend en ingebed in de maatschappij, hebben een spilfunctie en zijn sociaal betrokken.

3. Zorgaanbod

Naast het verrichten van reguliere huisartsgeneeskunde is het ons doel om zoveel als mogelijk de zorg te kunnen verlenen in de huisartsenpraktijk/ het gezondheidscentrum. Zo hebben we zelf specialisaties ontwikkeld en vindt er intensieve samenwerking plaats met andere eerstelijnszorgaanbieders.

Wij bieden bijvoorbeeld een eigen prikservice, chirurgische verrichtingen, inserties IUD's, vasectomieën reizigersadviesing, abdominale echografieën en echografieën van het bewegingsapparaat aan en we hebben speciale spreekuren voor kinderpsychiatrie en schouderproblematiek waarbij we met partners uit ons centrum gezamenlijk de patiënten beoordelen. Sinds begin 2018 houdt onze kaderarts 'beweegapparaat' C. Penninx samen met een orthopeed specialist van ISALA ziekenhuis elke 2 weken een orthopedisch spreekuur. Hierdoor hoeft een groot deel van de patiënten met klachten aan het beweegapparaat niet naar het ziekenhuis, maar krijgen ze de zorg binnen ons centrum. Dit noemen wij een 1.5 lijnsspreekuur.

Met onze eigen thuiszorg, De Wijkzorg Meppel waarin op dit moment in 3 teams zo'n 40 mensen functioneren, bieden we verzorging en (gespecialiseerde) verpleging aan onze eigen patiënten en patiënten van andere huisartsen.

Met enkele van onze assistenten en praktijkondersteuners, die speciaal hierin onderricht zijn bieden we geprotocolleerde ouderenzorg en CVRM aan.

POH-Somatiek

Onze POH-Somatiek biedt vooral de geprotocolleerde zorg aan op het gebied van DM, nierinsufficiëntie, COPD, astma en stoppen met roken.

POH-GGZ

Onze POH-GGZ's hebben een grote en goede inbedding in het zorglandschap op het gebied van psychologische en psychiatrische diagnostiek en behandeling. Ze inventariseert de zorgvraag en begeleid patiënten.

Verpleegkundig specialist

In onze praktijk zijn 2 verpleegkundig specialisten werkzaam. Zij verlenen niet-geprotocolleerde zorg wanneer de zorgvraag een niet-spoedeisend of gecompliceerd karakter heeft. Ze functioneren altijd onder supervisie van één van de huisartsen.

4. Ontwikkeling 2018

Na de verdere opbouw en borgen van de praktijk in 2017, stond 2018 voor ons in het teken van het verder verbeteren van werkprocessen en het opzetten van nieuwe ontwikkelingen die bijdragen aan de kwaliteit van zorg en die aansluiten bij onze missie.

- Om de kwaliteit en deskundigheid van onze medewerkers te waarborgen, is het traject 'bekwaam en bevoegdheid', waarbij systematisch collega's met elkaars medisch handelen meekijken in 2018 gecontinueerd.
- We zijn gestart met LEAN te implementeren in de praktijk. Hiermee is er kritisch gekeken naar welke werkprocessen effectiever of efficiënter ingericht kunnen worden. Dit heeft geleid tot verbetering van ons voorraadsysteem en beheer van alle spreekkamers.
- We hebben onderzoek gedaan naar verbetering van onze telefonische wachttijden. Dit heeft geleid tot een nieuwe telefoonservice, waarmee onze patiënten teruggebeld kunnen worden. Alle voorbereidingen zijn getroffen, zodat begin 2019 hiermee gestart kan worden.
- Samen met een specialist orthopeed uit het ziekenhuis is gestart met een 1.5 lijn spreekuur orthopedie binnen ons centrum met onze eigen kaderarts 'beweegapparaat' C. Penninx.
- In 2017 zijn wij als centrum in samenwerking met de gemeente gestart met het project 'Gezondheidsvaardigheden' waarin we de zelfredzaamheid rondom ziekte en gezondheid van inwoners willen vergroten. In 2018 hebben we in dit kader 4 bijeenkomsten georganiseerd voor inwoners van Meppel, met als thema's: Gezondheid in de buurt, Stress, Ramadan en Gezondheid en Eenzaamheid. In 2019 worden er nieuwe thema-bijeenkomsten georganiseerd,
- Samen met Welzijn Mensenwerk zijn we gestart met het project Welzijn op Recept. Dit project versterkt de gezondheid en welzijn van patiënten met psychosociale problemen.
- Om de samenwerking binnen het centrum te versterken tussen alle organisaties is er in 2018 een klankbordgroep opgesteld. Onze praktijkmanager is onderdeel van deze groep, met andere afgevaardigden vanuit fysiotherapie, Verloskunde, Apotheek, Logopedie, Orthopedagogiek en andersom thuisbegeleiding. Deze groep heeft zich als doel om gezamenlijke projecten te bevorderen die de gezondheid van inwoners in Meppel bevorderen.

5. Kwaliteitsbeleid

We hechten vanzelfsprekend veel waarde aan ons kwaliteitsbeleid. Wij waarborgen de kwaliteit in onze praktijk door verschillende maatregelen.

NHG accreditering

Elk jaar laten we onze praktijk accrediten. In april 2018 zijn wij weer positief beoordeeld. Uit het rapport kwamen geen afwijkende punten naar voren, alleen een aantal aandachtspunten waar we mee aan de slag zijn gegaan.

Nascholingen

Wij vinden het belangrijk dat alle medewerkers zich regelmatig laten bijscholen en zich blijven ontwikkelen. In het jaarlijkse functioneringsgesprek wordt met de assistenten individueel besproken waar hun interesse naar uitgaat. Scholingen die dit jaar gevolgd zijn: Ouderenzorg, wondzorg, sandwichcursus, kennisdagen en reizigersvaccinatie.

De artsen van onze praktijk volgen nascholing in het kader van de verplichte herregistratie en daarnaast naar persoonlijke interesse. Bijzondere scholingen die dit jaar gevolgd zijn; kaderopleiding bewegingsapparaat, echo-opleiding en scholing ADHD/Autisme.

Onze praktijkondersteuners volgen nascholingen om hun kennis binnen hun aandachtsgebieden goed bij te houden. Zo volgden de praktijkondersteuners Somatiek dit jaar diverse nascholingen/cursussen op het gebied van DM, COPD, voeding, bewegen, oogziekte en stoppen met roken. En hebben de Praktijkondersteuners GGZ cursussen gevolgd 'op zoek naar zin' en de basisopleiding voor mindfulltrainer.

Intern Beleid

De grootte van het team vraagt veel afstemming onderling, protocollair werken en gezamenlijke werkafspraken. Elke maand is er werkoverleg waarin gezamenlijke afspraken en protocollen worden besproken en nieuwe afspraken en besluiten worden genomen. Ook geven we interne nascholingen buiten werktijden om zoveel mogelijk uniformiteit in onze werkwijze te garanderen.

Klachten

Naast onze eigen klachtenprocedure zijn wij aangesloten bij de SKGE, Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg. In 2018 hebben wij geen officiële klachten via de SKGE ontvangen. Wel zijn er binnen onze eigen klachtenprocedure 7 klachten binnengekomen, elke klacht betreft een uniek onderwerp. Alle klachten hebben wij intern uitgezocht, aanpassingen in ons werkproces gedaan en besproken met de betreffende patiënt. Alle klachten zijn in samenspraak met de ingediende goed afgerond.

VIM

We vinden het belangrijk om kritisch naar onze kwaliteit te kijken. Dit doen we o.a. door VIM (Veilig Incident Melden) meldingen in onze maandelijkse interne overleggen te bespreken. Gemiddeld hebben we twee meldingen in de week, het onderwerp is heel variërend; technische apparatuur, voorraadbeheer, medisch dossier, agenda beheer en communicatie.

De ernst van de meldingen zijn gering tot matig, dit jaar hebben we geen catastrofale meldingen gehad.

Privacy

Wij hechten grote waarde aan de privacy van onze patiënten. Met het ingaan van de nieuwe AVG wetgeving in mei 2018 hebben wij dit jaar extra aandacht besteedt aan ons privacybeleid. Extra veiligheidsmaatregelen zijn getroffen waar mogelijk. Dit heeft als gevolg dat we soms aan de telefoon om extra gegevens vragen ter verificatie, voordat we informatie delen. Daarnaast wordt alles vastgelegd en zijn wij continu bewust van de risico's op datalekken. Wij zijn aangesloten bij de Huisartsen Zorggroep Drenthe en laten ons regelmatig informeren over ontwikkelingen rondom privacy binnen de huisartsenpraktijk.

Patiënten ervaringen

We toetsen onze kwaliteit graag bij onze patiënten. Begin 2017 hebben wij een patiënten enquête afgenomen. Hierin kwam naar voren dat onze patiënten tevreden zijn en ons positief beoordelen. Zo scoorden wij als praktijk boven gemiddeld op de kwaliteit van het gebouw, privacy in de praktijk, beschikbaarheid en het contact met de huisarts.

Punten die volgens de patiënten wel voldoende zijn, maar verbeterd kunnen worden zijn: telefonische bereikbaarheid van de praktijk en van de huisarts (telefonisch consult) en terecht kunnen bij de eigen huisarts.

De telefonische bereikbaarheid hebben we opgepakt. Met betrekking tot het laatste punt: wij werken als 1 team. We nemen voor elkaar waar, waardoor patiënten altijd bij de praktijk terecht kunnen. Hierdoor komt het inderdaad eerder voor dat een patiënt bij een andere huisarts wordt ingepland. Uiteraard is het streven om een patiënt zoveel mogelijk bij zijn eigen arts in te plannen, omdat we streven naar zoveel mogelijk continuïteit van zorg.

Omdat we input van onze patiënten van grote waarde vinden, willen we in 2019 onderzoeken hoe we vaker en nog makkelijker de tevredenheid van onze patiënten kunnen meten.

6. Doelen 2019

Wij vinden het belangrijk om ons blijven te verbeteren, voor 2019 hebben we daarom een aantal speerpunten waar wij op ons willen richten:

- Kwaliteit handelen medewerkers: in 2019 willen we in het kader van opleiding telefoongesprekken opnemen ter verbetering van de kwaliteit van onze triage. Hierover zullen we uiteraard onze patiënten informeren.
- Om de toenemende drukte op het spreekuur te verlichten willen we in 2019 een extra Verpleegkundige Specialist opleiden.
- In samenwerking met hogeschool Groningen de mogelijkheden onderzoeken van monitoren patiënttevredenheid

Ook binnen de samenwerking met andere zorgpartners willen we ons blijven ontwikkelen:

- 1.5 lijnsprekuur voor andere specialisme
- Programma op maat rondom ADHD met andere partners binnen de praktijk
- Verder ontwikkelen van gezamenlijke projecten ter bevordering van gezondheid in Meppel