

Jaarverslag 2024 - huisartsenpraktijk Keverdijk



Terugblik op het jaar: verbeterplannen en acties

Voor u ligt het jaarverslag 2024 van huisartsenpraktijk Keverdijk.

Het afgelopen jaar hebben we ons gericht op diverse verbeterplannen en acties om de kwaliteit van onze bedrijfsvoering te verhogen. In de zomer van 2024 hebben we de NHG accreditatie behaald, wat ons weer wat extra aandacht en focus heeft gegeven op onze praktijkvoering en kwaliteit. Door de hoge werkdruk is het soms een uitdaging om alles up-to-date te houden, zoals bijvoorbeeld het tijdig aanpassen van protocollen.

Om de werkdruk van de assistente aan te pakken, is er een nieuwe agenda structuur ingezet en is de telefonische bereikbaarheid onderzocht. Er is kritisch gekeken naar de agenda indeling.

Daarbij werd gekeken of we slim gebruik konden maken van een terugbelfunctie om de druk op de telefoon beter te beheren. Dit is in samenwerking met Advitronics in kaart gebracht. Uiteindelijk hebben we gezamenlijk besloten om op dit moment geen gebruik te maken van de terugbelfunctie. In plaats daarvan hebben we ervoor gekozen om een bandje in te stellen voor spoedgevallen tijdens de lunchpauze en aan het einde van de middag. Dit creëert meer rust, zodat de assistentes hun administratieve taken efficiënt kunnen afhandelen.

Om onder andere meer tijd voor onze patiënten te creëren en aan te sturen op meer zelfregie, zijn we gestart met digitale zelfmetingen. We vragen patiënten om voorafgaand aan hun afspraak of ter controle thuis hun bloeddruk te meten en deze digitaal naar de huisarts of praktijkondersteuner te sturen. Dit vermindert de noodzaak voor extra handelingen in de spreekkamer, waardoor er meer ruimte is voor een ander gesprek of juist voor andere patiënten. Hierdoor hoeven namelijk niet alle patiënten naar de praktijk te komen en kan een telefonisch consult soms volstaan.

Het Landelijk schakelpunt (LSP) biedt voor zorgverleners en patiënten verschillende voordelen namelijk een snellere triage omdat zorgverleners direct toegang hebben tot relevante medische informatie, hogere patiëntveiligheid, toestemming en privacy omdat patiënten zelf bepalen wie wel/geen toegang hebben tot hun gegevens. In onze regio is er aandacht besteed aan het in kaart brengen van ons percentage op praktijkniveau. Dit helpt ons om stappen te ondernemen in het verhogen van het aantal patiënten dat we benaderen voor wel/geen toestemming voor het Landelijk Schakelpunt (LSP). Hoe meer patiënten we hierover informeren, hoe beter dit is voor de kwaliteit van zorg. In het najaar van 2024 hebben we een batchmailing verstuurd naar patiënten waarin we hen de mogelijkheid hebben geboden om hun voorkeur aan ons door te geven. Dit heeft weer nieuwe toestemmingen opgeleverd. Ook in 2025 gaan we hiermee aan de slag.

Kwaliteitsmetingen en resultaten: Ons jaar in beeld

Accreditatie

Sinds 2013 is de Keverdijk een NHG geaccrediteerde praktijk. Dit betreft een kwaliteitskeurmerk en toont aan dat wij als praktijk voldoen aan de kwaliteitseisen op het gebied van patiëntveiligheid, bereikbaarheid, hygiëne, goede klachtenafhandeling en werken aan continue kwaliteitsverbetering. In juli 2024 heeft er een audit plaatsgevonden in de praktijk, met een positief resultaat. We hebben gezamenlijk kritisch gekeken naar de praktijkvoering en bepaald welke aspecten de komende jaren extra aandacht verdienen.

Patiëntenenquête

Halverwege 2024 hebben wij patiënten gevraagd naar hun ervaringen met de zorg van diverse zorgverleners en de praktijk. Over het algemeen zijn patiënten zeer tevreden over zowel de praktijk als de zorgverleners. Uiteraard zijn er ook enkele verbeteringsuggesties, zoals het aangeven van de wachttijd in de wachtkamer, het plaatsen van een radio in de wachtkamer, en het duidelijker communiceren van de klachtenprocedure. De suggestie over het aangeven van de wachttijd in de wachtkamer hebben wij direct onderzocht en vervolgens gezamenlijk besloten om deze informatie niet op het wachtkamerscherf te tonen, omdat dit continu actueel gehouden moet worden. Dit is gezien de werkdruk, tijdsintensief en dus ook foutgevoelig. De assistentes zullen de eventuele wachttijd echter wel aangeven wanneer de patiënt zich aanmeldt.

Het wachtkamerscherf en praktijk website worden gebruikt om patiënten te informeren over op dat moment belangrijke onderwerpen, zoals de vakantie van de huisartsen of de griep- en pneumokokken vaccinaties. Met de komst van de praktijkmanager zorgt zij ervoor dat de informatie op het wachtkamerscherf en de praktijkwebsite regelmatig wordt bijgewerkt.

Personeelsbeleid

Als lerende organisatie vinden wij het belangrijk om ons te blijven ontwikkelen. Dit geldt uiteraard voor ons personeel maar we zijn ook een opleidingspraktijk voor geneeskunde studenten en praktijkassistenten.

Tijdens de functioneringsgesprekken die de praktijkhouder en praktijkmanager met het personeel hebben gevoerd, kwam naar voren dat er behoefte is om de mogelijkheden voor uitbreiding van het takenpakket van de assistente met bloedprikken te onderzoeken. Dit willen we in 2025 realiseren.

Het gehele team volgt regelmatig scholingen en/of cursussen om de kennis op peil te houden. De huisartsen sluiten regelmatig aan bij een FTO, DTO en verschillende intervisie bijeenkomsten. De praktijkondersteuner somatiek heeft diverse nascholingen gevolgd waaronder COPD, Caspir module, contactdagen chronische zorg.

Klachten en (bijna) incidenten

Indien er sprake is van een klacht stellen wij het als praktijk op prijs als de klacht met ons gedeeld en besproken wordt. Op onze praktijkwebsite is een klachtenformulier te vinden en via het wachtkamerscherf worden patiënt geïnformeerd over de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Bovendien zijn wij ook aangesloten bij de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE), waar ook een klacht ingediend kan worden.

Daarnaast hebben we in ons EPD-systeem een VIM-dossier aangemaakt, zodat het personeel eenvoudig een VIM-melding kan doen. Het bespreken van VIM-meldingen is een vast onderdeel van ons werkoverleg.

Populatie en rapportage indicatoren

Via de zorggroep RHOGO werken wij samen middels een georganiseerde zorgketen. Het betreft ketenzorg voor chronische aandoeningen zoals COPD, diabetes mellitus, CVRM en kwetsbare ouderen. De zorg voor astma patiënten valt niet onder het RHOGO programma

	aantal ingeschreven patiënten	verschil
31-12-2015	2942	
31-12-2016	3023	+ 81
31-12-2017	3135	+ 112
31-12-2018	3296	+ 161
31-12-2019	3365	+ 69
31-12-2020	3319	- 46
31-12-2021	3411	+ 92
31-12-2022	3360	- 51
31-12-2023	3400	+ 40
31-12-2024	3400	-

DM patiënten

[Bekijk trendlijn](#)

136

Patiënten in de praktijk

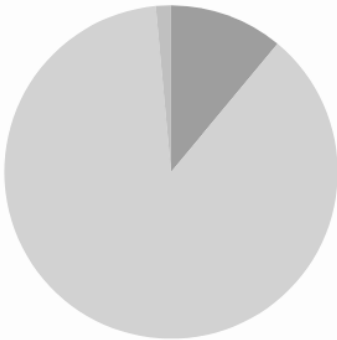
4

Percentage praktijk

4,7

Percentage zorggroep

Verdeling DM



Praktijk

DM type 1: 11%
DM type 2: 87.5%
DM type onbekend: 1.5%
Meerdere DM typen: 0%

Zoek indicator

Praktijk

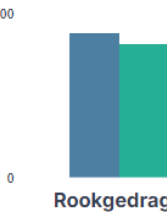
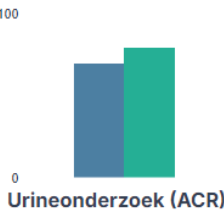
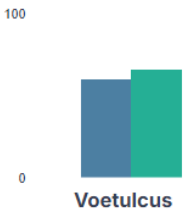
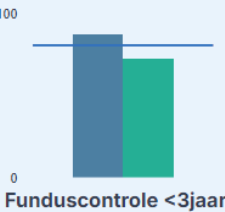
Zorggroep

Norm

Streefwaarde

[Behandeling](#)

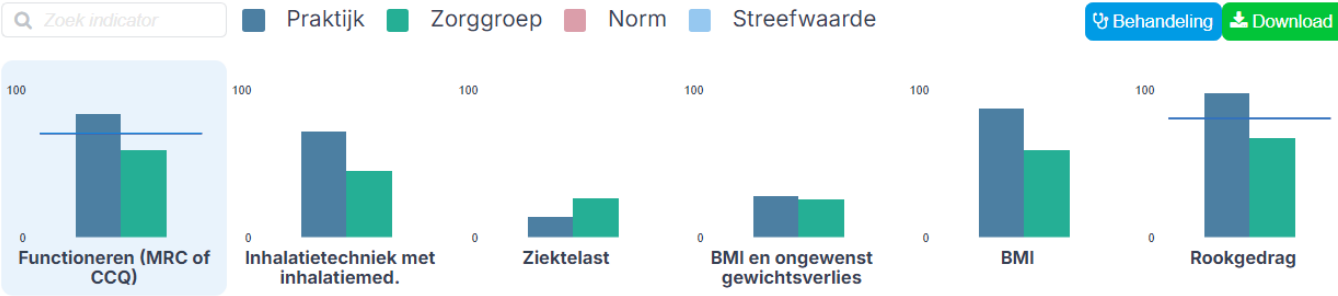
[Download](#)



COPD patiënten

Bekijk trendlijn

	Aantal praktijk	Percentage praktijk	Percentage zorggroep
Patienten met COPD	52	1,5%	1,6%



HVZ patiënten

Bekijk trendlijn

175	5,2%	5,9%
Patiënten in de praktijk	Percentage praktijk	Percentage zorggroep

VVR patiënten

Bekijk trendlijn

346	10,2	10,6
Patiënten in de praktijk	Percentage praktijk	Percentage zorggroep

Leeftijd Ouderenzorg (standaard ≥75 jaar)

Bekijk trendlijn

240	7,1
Patiënten in de praktijk	Percentage praktijk

Plannen voor het komende jaar

In het komende jaar zullen we diverse initiatieven ondernemen om onszelf te verbeteren. We gaan de mogelijkheden van AI verkennen, ons kwaliteitssysteem optimaliseren, een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitvoeren, scholingen/trainingen organiseren en de professionele ontwikkeling van ons personeel stimuleren.

Doelstellingen

01	02	03
Doelstellingen korte termijn <1 jaar	Doelstellingen middellange termijn 1-5 jaar	Doelstellingen lange termijn >5 jaar
Bloedprikken in de praktijk	Uitbreiding huisartsen-monitor	Uitbreiding praktijkruimte
Juvoly introduceren als pilot in praktijk	Inzet POH-GGZ jeugd	
Introductie KMS systeem huisartsenmonitor		
Inzet POH-GGZ jeugd	Uitbreiding Juvoly	
POH module ouderenzorg voor personeel		
Opleiden doktersassistenten		
Gezamenlijk opstellen beleidsplan 2025-2028		

Tot slot

Ondanks de vele ontwikkelingen en uitdagingen in de (huisartsen)zorg, zijn we ons ervan bewust dat we een geweldig team van collega's hebben. Voor de komende jaren is het duidelijk dat onze praktijk behoefte heeft aan meer structuur op het gebied van kwaliteit, en daar gaan we dan ook volop in investeren. We zullen ook investeren in ons personeel en scholingen om hun ontwikkeling te bevorderen. Samen zullen we blijven streven naar verbetering en groei, zodat we onze patiënten de best mogelijke zorg kunnen blijven bieden.