****

**Jaarverslag**

**2019**

**Huisartsenpraktijk Harris**  
Hoflaan 43F, 3134 AC Vlaardingen  
010 4343562  
[www.huisartsharris.nl](http://www.huisartsharris.nl) **d.d.: 23-6-2020**

**Inhoudsopgave**

**Voorwoord Huisarts Harris:……………………………………………………………………………………….………..……… 3**   
**Inleiding:…………………………………………………………………………………………………………………….………..…….. 3**  
  
**Missie en Visie:** **……………………………………………………………………………………………………….…….……………. 3**

**Profiel van de praktijk:……………………………………………………………………………………………..………………… 3  
  
Infrastructuur en organisatie:** Locatie van de praktijk**……………………………………………………………………………….…….……………… 4**  Gebouw**………………………………………………………………………………………………….…….………………… 4**  
 Automatisering**.................................................................................................................. 4** Website en Mijngezondheidsnet**……………………………………………………………………..………………. 4  
  
Praktijkorganisatie**  
 Medewerkers….**…………………………………………………………………………………………….……………….. 4** Spreekuurorganisatie**…………………………………………………………………………………….……………….. 5**  
  
**Terugblik 2019**  
 Belangrijke gebeurtenissen en behaalde resultaten :**…………………………………………………..….. 5**  
 Patiëntenpopulatie**…………………………………………………………………………………….………………**…… 5/**6**   
**Samenwerking** Hagro GC Emmahof**…………………………………………………………………………………….………………….. 6** Waarneming**…………………………………………………………………………………………….…………………..… 6** Huisartsenpost**………………………………………………………………………………………….………………..….. 6** Zorggroep Zorgorganisatie Eerstelijn (ZEL)………………………………………………….………………..……. **6**  
 Diëtistenpraktijk Samen Sterk…………………………………………………………………….………………..……. **7**  
 Reinier Haga Medisch Diagnostisch Centrum (RHMDC) te Delft………………….……………..……… **7**   
**Preventieve activiteiten…….…………………………………………………………………………….……………..………… 7**  
 **Kwaliteitsbeleid**  
 Kwaliteitsvisie**…………………………………………………………………………………….………………………….. 7**  
 Visitatie/accreditering**………………………………………………………………………………………………….... 7**  
 Protocollen en werkafspraken**…………………………………………………………………………….…….……. 7**  
 Verbeteringen uitgevoerd in 2019**………………………………………………………………………...………… 7**  
 Lijst met verbetermogelijkheden voor 2020**………………………………………………………..………….. 8**  
 Scholing en opleidingen…**…………………………………………………………………………………………..…… 8**  
 Huisartsopleiding**……………………………………………………………………………………………..…………….. 8**  
 Overlegsituaties**……………………………………………………………………………………………..………………. 8**  
 Klachtenregeling**…………………………………………………………………………………………….………….…… 9**  
 Veilig incidenten melden (VIM)**………………………………………………………………………….……………. 9**  
 IJken van het instrumentarium/controleren van de houdbaarheid**……………………….…….……. 9**  
  
**Jaarplan 2019 en vooruitblik 2020……………………………………………………………………………….…………….. 9**

**Dankwoord……………………………………………………………………………………………………………….…...………….. 9**

**Voorwoord Huisarts Harris**  
Met trots presenteer ik het tweede jaarverslag van onze praktijk.  
Het verslag is primair bedoeld voor intern gebruik, ter verbetering van de kwaliteit van huisartsenzorg**.**Het verslag zal u een indruk geven van onze missie en visie op de huisartsenzorg, onze organisatie en medewerkers, de inhoud en omvang van de door ons geleverde zorg, ons kwaliteitsbeleid en onze plannen voor de toekomst.   
Dit jaarverslag zal gepubliceerd worden op onze website.  
**Inleiding**De gezondheidszorg is elk jaar weer aan veranderingen onderhevig.   
Ook in onze praktijk waren er weer veel veranderingen het afgelopen jaar waarvan de gezonde wachtkamer, digiTAALpunt en stage-opleiderschap de belangrijkste waren. Verder in het jaarplan hierover meer.  
  
**Missie  
Hoogwaardige zorg met een persoonlijk accent.**  
Huisartsenpraktijk Harris is een actieve praktijk met een breed en hoogwaardig zorgaanbod voor iedereen. Wij leveren reguliere huisartsgeneeskundige zorg en voldoen aan actuele standaarden en richtlijnen, en aan geldende wetgeving. Deze zorg bieden wij aan als team van huisarts, praktijkverpleegkundige, praktijkondersteuner, doktersassistenten, praktijkmanager, assistent stagiaires, co-assistenten en arts in opleiding tot specialist (aios) in samenspraak met u als patiënt.  
Wij zetten ons continue in voor kwaliteitsverbetering en zijn aangesloten bij de zorggroep Zorgorganisatie Eerstelijn (ZEL). Deze zorgorganisatie faciliteert ons om kwalitatief hoogwaardige zorg te realiseren en helpt ons om de landelijke en regionale ontwikkelingen naar onze praktijk te vertalen.  
Daarnaast leveren wij als opleidingspraktijk graag een bijdrage aan goede toekomstige zorg.  
 **Visie**Wij streven ernaar om zinvolle, transparante en patiëntgerichte zorg te verlenen, waarbij kwaliteit, vernieuwing en continuïteit hoog in het vaandel staan. Een gedeelde regie en verantwoordelijkheid voor arts en patiënt past hier ons inziens bij.  
Een open organisatie met korte lijnen voor patiënten en medewerkers is voor ons van groot belang. Door als opleidingspraktijk te functioneren kunnen we kennis en ervaring overdragen, bovendien houdt het ons scherp, kritisch en blijven we op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.  
  
**Profiel van de praktijk**Huisartsenpraktijk Harris is een solo praktijk en in mei 2018 verhuisd naar het centrum van Vlaardingen.   
Huisarts Robert Harris is als praktijkhouder fulltime werkzaam.   
Verder is er een praktijkverpleegkundige voor de chronische zorg, een praktijkondersteuner GGZ voor de geestelijke gezondheidszorg, 3 doktersassistentes en 1 praktijkmanager werkzaam in de praktijk.   
In samenwerking met het instituut huisartsgeneeskunde van het Erasmus MC ontvangen we geneeskunde studenten (coassistenten) voor coschappen van 5 weken en zijn we per 1-9-2018 gestart met opleiden van een arts in opleiding tot huisarts (AIOS).   
In samenwerking met het Zadkine college bieden wij stageplaatsen aan voor doktersassistenten in opleiding.

**Infrastructuur en organisatie**

**Locatie van de praktijk**  
De praktijk is gevestigd aan de Hoflaan 43 F, 3134 AC te Vlaardingen.   
 **Gebouw**De praktijk is in mei 2018 verhuisd van de Binnensingel 43 naar het nieuwe gezondheidscentrum Emmahof aan de Hoflaan 43 in Vlaardingen. In het pand was vroeger de sociale dienst gevestigd alsmede het college van B&W. Oorspronkelijk was het gebouw een nonnenklooster en dateert uit begin van de vorige eeuw. Helaas kunnen wij verder geen archiefgegevens vinden over de geschiedenis van het klooster.   
In november 2015 werd het pand van de gemeente Vlaardingen aangekocht door de investeerders van het gezondheidscentrum. Na een grondige renovatie, waarbij alleen de vloeren, plafonds en steunpilaren zijn blijven staan, is het gebouw een modern en multifunctioneel gezondheidscentrum geworden waarin de patiënt zoveel mogelijk binnen de 1e lijn geholpen kan worden.   
   
**Automatisering**Onze praktijk is geautomatiseerd, wij werken met Medicom huisartsen informatiesysteem (HIS).   
Ten behoeve van de zorg kan er elektronisch heen en weer worden gecommuniceerd met de apotheken, de regionale ziekenhuizen en de meeste ziekenhuizen elders, het laboratorium van Vlietland SFG en Reinier de Graaf in Delft, collegae huisartsen en de huisartsenpost.   
In het HIS wordt geregistreerd middels de SOEP-code: Subjectief, Objectief, Evaluatie en Plan. Daarnaast worden er ICPC-coderingen (International Classification of Primary Care), gegeven tijdens elk consult en werken we volgens de ADEPD-richtlijn (adequate dossiervorming met het elektronisch patiënten dossier).

**Website en Mijn gezondheidsnet**  
Onze website [www.huisartsharris.nl](http://www.huisartsharris.nl) houden wij actueel.   
Via MijnGezondheid.net kan de patiënt zelf online zijn dossier raadplegen, online afspraken maken,   
e-consulten aanvragen, herhaalrecepten aanvragen en laboratorium uitslagen nakijken.  
Wij hopen en verwachten dat door een verbeterd aanbod van digitale mogelijkheden de wachttijden korter gaan worden en zelfmanagement door de patiënt wordt gestimuleerd.

**Praktijkorganisatie**

|  |  |
| --- | --- |
| **Medewerkers 2019** | |
| **Huisartsen** | Robert Harris (Praktijkhouder en huisartsopleider) |
| **Huisarts in opleiding** | Willeke Prosman (tot 1-9-2019) |
| **Huisarts in opleiding** | Tony Feng (na 1-9-2019) |
| **Doktersassistentes** | Marleen Vogelaar (administratie en invalkracht) |
|  | Jannet Vroegindeweij-Kruidenier |
|  | Marinke Voogt-Kruidenier |
| **Praktijkverpleegkundige** | Tineke Harris-Mostert (Praktijkondersteuner Somatiek) |
| **Praktijkondersteuner Geestelijk Gezondheidszorg (GGZ)** | Lenie Prins (Psychiatrische verpleegkundige en coach) |
| **Praktijkmanager** | Sylvia de Snoo |

|  |  |
| --- | --- |
| **De spreekuurorganisatie** | |
| **Huisarts Robert Harris** |  |
| Regulier spreekuur | Ma, di, wo, do en vr van 8:00 uur - 17:00 uur |
| **Huisarts in opleiding Willeke Prosman (tot 1-9-2018) en Tony Feng (na 1-9-2019)** | |
| Regulier spreekuur | Ma, wo, do en vr van 8:00 uur - 17:00 uur |
| **Praktijkondersteuner-Somatiek Tineke Harris-Mostert** | |
| Spreekuur chronische zorg | Ma, wo en vr van 10:00 uur -16:00 uur |
| **Praktijkondersteuner Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) Lenie Prins** | |
| Spreekuur GGZ | Do en vr (om de week)van 09:00 uur - 17:00 uur |
| **Doktersassistentes Marinke Voogt-Kruidenier en Jannet Vroegindeweij-Kruidenier** | |
| Assistente spreekuur | Ma, di, wo, do en vr van 16:00 uur - 17:00 uur  Di van 8:00 uur – 13:00 uur  Do van 11:00 uur - 17:00 uur |

**Terugblik 2019**  
 **Belangrijke gebeurtenissen en behaalde resultaten:**

* In januari is het hele team geslaagd voor de reanimatiecursus ‘Basic Life Support (BLS)’. Dit certificaat is 2 jaar geldig.
* Gestart met een wandelgroep voor alle patiënten van GC Emmahof maar met name voor mensen met Diabetes en overgewicht in samenwerking met de andere huisartspraktijken.
* Project ‘Gezonde Wachtkamer’ in samenwerking met ‘Gezond oud worden in Vlaardingen’, VIB (Vlaardingen in beweging) en de gemeente Vlaardingen. We proberen met dit project de patiënt te stimuleren om tijdens het wachten de fitness apparatuur te gebruiken.   
  In de praktijk blijkt dit lastig omdat de patiënten dit niet gewend zijn.   
  Zo is er o.a. een flexring, een balance-bord en evenwichtsballen om op te zitten aanwezig.
* Afscheid genomen per 31-8-2019 van onze eerste AIOS mevrouw Willeke Prosman.
* Gestart per 1-9-2019 met onze tweede AIOS de heer Tony Feng.
* Twee stagiaires voor de opleiding tot doktersassistente via het Zadkine college begeleid.
* In samenwerking met Erasmus MC meerdere coassistenten voor korte coschappen van   
  5 weken begeleid. Coassistent Wisal Khorrami besloot om ook zijn keuze (oudste) coschap bij onze praktijk te volgen.
* Onthulling van de prachtige muurschildering op de pilaren van Stefanie van Meenen.
* Officiële opening, door de wethouder Jacky Silos, van het digiTAALpunt in samenwerking met de Bibliotheek Vlaardingen.
* Onze website vernieuwd en aangepast aan de huidige eisen van de moderne technologie.
* Continue werken met protocollen, werkafspraken, en andere kwaliteitsinstrumenten.

**Patiëntenpopulatie:**Het aantal patiënten in 2019 (ongeveer evenveel mannen als vrouwen) is iets afgenomen van 2642 naar 2635 per ultimo 2019. Wij gebruiken hiervoor de cijfers uit de ION-database van Vecozo.

Er is nog een maximale groei mogelijk naar 2650 patiënten.

Leeftijdsspreiding in percentages: In grafiekvorm:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1-1-2019 | 1-1-2020 |
| • Leeftijd 0 - 4 | 4,7 | 5 |
| • Leeftijd 5 - 14 | 10,4 | 10,8 |
| • Leeftijd 15 - 24 | 12.8 | 11.8 |
| • Leeftijd 25 - 44 | 25 | 26 |
| • Leeftijd 45 - 64 | 29 | 28 |
| • Leeftijd 65 - 74 | 10,2 | 10.6 |
| • Leeftijd 75+ | 7.9 | 7,8 |

In 2019 zijn in onze praktijk 27 nieuwe patiënten ingeschreven door geboortes en 22 patiënten uitgeschreven door overlijden.   
 **Samenwerking**   
  
**Huisartsengroep Emmahof Vlaardingen (Hagro Emmahof)**Met de verhuizing naar de Emmahof is de samenwerking van de Hagro nog meer een feit geworden. De komende jaren gaan wij ons inzetten om deze samenwerking meer vorm te geven.   
In 2018 heeft dit oa meer vorm gekregen door gezamenlijke gebruikmaking van de autoclaaf met de praktijken de Witte en Kruispunt. En vaste spoedwaarneming voor elkaars patiënten door praktijken de Witte, Kruispunt en Harris op de dinsdag-, woensdag-, en donderdagmiddag.   
Voor de AED kunnen wij gebruik maken van de apparatuur van de beide vleugels.   
  
**Waarneming**Met ingang van 1-10-2018 werken wij samen voor vakantiewaarneming met huisartsenpraktijk Aziz.   
**Huisarts: M.I. Aziz**Telefoon: **010 4347802**  
Adres: Hoflaan 43 te Vlaardingen (BGG)  
Website: https://www.huisartsenpraktijkaziz.nl

**Huisartsenpost**Voor waarneming na 17 uur 's avonds, in het weekend en op feestdagen werken wij samen met de huisartsenpost:  
Nieuwe Waterweg Noord  
Adres: Vlietlandplein 2, 3118 JH  Schiedam  
Telefoonnummer: 010 249 3939  
Website: [www.huisartsenpost-nwn.nl](https://www.huisartsenpost-nwn.nl)  
  
**Zorggroep Zorgorganisatie Eerstelijn (ZEL)**Wij zijn aangesloten bij de zorggroep Zorgorganisatie Eerstelijn (ZEL).   
De ZEL is een non-profit advies- en ondersteuningsbureau voor de eerste lijn in de regio Nieuwe Waterweg Noord (NWN) en Delfland, Westland en Oostland (DWO). Zij ondersteunen eerstelijns zorgverleners bij het bieden van geïntegreerde persoonsgerichte zorg. Zo helpen zij ons met afspraken te maken over de samenwerking rond patiënten met elkaar en met ziekenhuizen, gemeenten en verpleeghuizen. In dit kader en op verzoek worden er nascholingen georganiseerd en ICT ondersteuning gegeven.

**Diëtistenpraktijk Samen Sterk**  
Sedert medio 2018 werken wij samen met diëtistenpraktijk Samen Sterk.   
Afhankelijk van de drukte zal de praktijk een ruimte in onze praktijk huren, beginnend met 1 dagdeel per week. Periodiek zal er MDO plaatsvinden met Huisarts, POH-S en POH-GGZ.  
Website: [www.samen-sterk.com](file:///C:\Users\Sylvia\Google%20Drive\Assistentes%20Drive\Projecten%20en%20NPA%20protocollen\Project%20NPA%20PROTOCOLLEN%20etc\Protocollen%20in%20bewerking\www.samen-sterk.com)  
  
**Reinier Haga Medisch Diagnostisch Centrum (RHMDC) te Delft**Met ingang van onze verhuizing werken wij samen met het laboratorium van het RHMDC. Dit is een landelijk opererend huisartsenlaboratorium, opgericht in 1991.  
Zij hebben een prikpoli geopend in de Emmahof op de B.G.G.   
Website: [prikpunt GC Emmahof](https://www.rhmdc.nl/bloedafnamelocaties/gezondheidscentrum-emmahof/)  
  
 **Preventieve activiteiten**

* Griepprik: Elk jaar in oktober nodigen wij patiënten met een medische indicatie en mensen van 60 jaar en ouder uit voor de griepprik. Mensen die niet naar de praktijk kunnen komen, worden thuis geprikt. Wij proberen hier een leuke dag van te maken voor zowel onze medewerkers als onze patiënten.
* Uitstrijkjes: In samenwerking met Bevolkingsonderzoek Zuidwest werken wij mee aan het oproepsysteem voor uitstrijkjes voor vrouwen die daarvoor in aanmerking komen. De praktijkondersteuner Somatiek wordt voortdurend hiervoor bijgeschoold.
* Stoppen met roken: uitgevoerd volgens het protocol door de POH-S
* Kwetsbare ouderen: door Praktijkondersteuners GGZ en POH-S actief opgespoord en in kaart gebracht. Periodiek vindt er transmuraal overleg plaats met de wijkteams, POH-S, POH-GGZ, huisarts.

**Kwaliteitsbeleid**  
  
**Kwaliteitsvisie**Doel van de huisartsen, assistentes, praktijkondersteuners en praktijkmanager is om zowel curatief als preventief zorg te leveren aan alle patiënten, op een professionele, geïntegreerde aanpak, zoveel mogelijk binnen de eerste lijn. Dit houdt concreet in dat er zoveel mogelijk gewerkt wordt volgens NHG standaarden, FTO-afspraken en zorgprotocollen vanuit de verschillende samenwerkingsverbanden, dat er voldoende wordt nageschoold om kennis up to date te houden en dat er regelmatig met verschillende eerstelijns disciplines wordt overlegd.   
In Gezondheidscentrum Emmahof streven wij ernaar om door middel van een verdergaande samenwerking tussen de verschillende werkzame disciplines in het centrum nog meer gebruik te maken van elkaars kennis en vaardigheden.  
  
**Visitatie/accreditering**Sinds begin 2017 zijn we begonnen met het traject van NHG-praktijkaccreditering. Wij zijn heel blij dat wij het certificaat voor accreditatie op 19 juni 2018 hebben behaald. Het afgelopen jaar hebben wij volgens de richtlijnen en protocollen gewerkt en waar nodig de protocollen en/of werkwijzen aangepast. In 2020 volgt er een her-audit om te bepalen of wij nog voldoen aan de juiste werkwijzen.

**Verbeteringen uitgevoerd in 2019**

* Lean-systeem verder ingevoerd in de hele praktijk. Alle spreekkamers zijn inmiddels ook lean behalve spreekkamer 4. Alle verloopdata op de verpakkingen worden inmiddels geel gearceerd;
* Protocollen en werkafspraken geactualiseerd en uitgevoerd;
* Persoonsgerichte zorg geïmplementeerd in onze werkwijzen en systemen. Dit hebben we bereikt i.s.m. de ZEL. In 2019 zijn wij gestart met het digiTAALpunt.
* Landelijk Schakelpunt (LSP) Opt-in/opt-uit meldingen verhoogd. Doelstelling eind 2019 was 85%, we hebben echter 90% behaald!

**Lijst met projecten en verbetermogelijkheden voor 2020**

* Meer samenwerken met onze collega’s en andere huurders in GC Emmahof;
* Kortere wachttijden tijdens het spreekuur. Dit willen we mede bereiken door het anders inrichten van de spreekuren en -tijden door opleiden van de huisarts in opleiding die zelf ook spreekuur houdt;
* In het Project Persoonsgerichte zorg hebben wij voor 2020 het verder terugdringen van laaggeletterdheid op onze agenda staan. Dit Project zijn we in 2019 al gestart.;
* Landelijk Schakelpunt (LSP) Opt-in/opt-uit meldingen wederom verder verhogen.   
  Doelstelling 2020: 95% van patiënten hebben hun keus doorgegeven;
* De gezonde wachtkamer meer stimuleren aan onze patiënten door meer persoonlijk te benoemen en bespreken.
* Na het behalen van de opleiding SOH zijn Jannet en Marinke bevoegd om semi-spoedeisende patiënten de aandacht te geven die ze nodig hebben. Van allergische reacties tot brandwonden. De SOH kan zelfstandig klein letsel en veel voorkomende klachten afhandelen of doorverwijzen indien nodig. Dit biedt de huisarts rust in zijn dagelijkse spreekuur en heeft daardoor meer tijd voor complexere problematiek.

**Scholing en opleidingen**Huisartsenpraktijk team scholen na middels van de Zorgorganisatie Eerstelijn (ZEL) nascholing curriculum, de Farmacotherapeutische overleg (FTO) en andere activiteiten.

Doordat alle huisartsen die bij ons werken het 5 jaarlijkse curriculum volgen worden alle deelgebieden van de huisartsen up to date gehouden.

Voor de doktersassistentes en Praktijkondersteuners worden ook voldoende nascholingen gegeven om de kennis te vernieuwen. **Huisartsopleiding**Wij zijn trots dat we inmiddels al met succes onze 2e AIOS mogen opleiden in samenwerking met het instituut huisartsgeneeskunde van het Erasmus MC. Het blijkt dat de samenwerking met een AIOS een hele andere positieve dynamiek binnen ons team geeft.   
Zoals in onze visie verwoord: *‘Door als opleidingspraktijk te functioneren kunnen we kennis en ervaring overdragen, bovendien houdt het ons scherp, kritisch en blijven we op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen’.*Dit blijkt in de praktijk inderdaad ook zo te werken en de huisarts doet iets wat hij heel leuk vindt: kennis overdragen en zelf ook scherp blijven.   
 **Overlegsituaties**Binnen de praktijk hebben wij de onderstaande overlegsituaties:

* Teamvergadering met hele team op dinsdag om de week van 12:00 – 13:00 uur.   
  POH-GGZ alleen aanwezig tijdens POD en leest over belangrijke zaken via Whatsapp en email. Praktijkmanager is de voorzitter en werkt notulen uit.
* Huisarts (HA) en POH-S patiëntenoverleg: Elke woensdag 14:00 – 14:30.
* HA en POH-GGZ patiëntenoverleg: Elke donderdag 13:00 – 13:30 uur.
* HA en assistente Patiëntenoverleg: Dagelijks: 11:00 – 12:00 uur.
* Persoonlijke coaching huisarts ??.
* POD (Praktijk Onderhoud Dag) voor hele team: Minimaal 2 x per jaar.
* Whatsapp-groep voor belangrijke snelle tussentijdse informatie.
* Siilo applicatie voor alle vertrouwelijke communicatie.
* Multidisciplinaire overleg (MDO) met POH-GGZ / POH-S/huisarts / Wijkteams / ouderenzorg/casemanagers: 4 keer per jaar. Transmuraal overleg.

**Klachtenregeling**Met de komst van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), verandert de wijze waarop een klacht in de huisartsenzorg wordt afgehandeld.   
In 2017 zijn we mede daarom gestart met een klachtenregistratie-systeem.  
De huisarts probeert hiermee de klacht in een laagdrempelig gesprek met de patiënt op te lossen. Lukt dat niet, dan is bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris mogelijk. Biedt ook dat geen oplossing, dan volgt bemiddeling en desnoods een bindend oordeel van een geschillencommissie.   
Wij zijn aangesloten bij de landelijke geschilleninstantie Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).Onder andere via onze website is het mogelijk om een klacht in te dienen door een patiënt of betrokkene.   
In 2019 hebben we 3 klachten ontvangen en opgelost met de patiënt.   
Wij zien een klacht als een mogelijkheid om ons proces te verbeteren.  
 **Veilig incidenten melden (VIM)**  
In 2017 zijn we gestart met het intern rapporteren van incidenten. Dit omdat wij transparant willen zijn naar elkaar, de patiënt en leren van fouten zodat ze in de toekomst voorkomen kunnen worden.

In 2019 hebben we 1 grote en 27 kleine incidenten gerapporteerd en besproken met de betreffende medewerker(s), in onze teamvergaderingen en indien nodig met de patiënt.  **IJken van het instrumentarium/controleren van de houdbaarheid**Sinds de verhuizing worden jaarlijks alle medische instrumenten door de technische dienst van Mediq Medeco nagekeken en geijkt. In 2019 vond dat plaats op 9 juli.   
Er werden geen afwijkingen gevonden.

**Jaarplan 2019 en vooruitblik 2020**

Zoals uit bovenstaande blijkt, hebben wij hard gewerkt om onszelf en onze organisatie te verbeteren het afgelopen jaar met als doel om u als patiënt de best mogelijke zorg te verlenen. Daarnaast vinden wij het belangrijk om als team voor elkaar klaar te staan en plezier te hebben in ons werk hetgeen wij ook hopen uit te stralen naar onze patiënten als zijnde een gastvrije en gezonde praktijk.

Het afgelopen jaar stond grotendeels in het teken van een gezonde wachtkamer, het digiTAALpunt met de Gemeente Vlaardingen en opleidingspraktijk (voor assistentes, coassistenten en huisartsen in opleiding).  
Het jaar 2019 staat met name in het teken van verdere inrichting van de praktijk en verdergaande samenwerking met de andere disciplines in en buiten het gezondheidscentrum.  
  
**Dankwoord**Wij willen al onze patiënten hartelijk bedanken voor het in ons gestelde vertrouwen het afgelopen jaar.  
Daarnaast alle medewerkers van team Harris heel erg bedankt voor alle inbreng en inzet tijdens de diverse projecten. Wij zijn trots op ons team en onze praktijk!