



# Jaarverslag

# 2022

**Huisartsenpraktijk Harris**

Hoflaan 43F, 3134 AC Vlaardingen

010 4343562

[www.huisartsharris.nl](http://www.huisartsharris.nl)

**d.d.: 3-4-2023**

## Inhoudsopgave

<b>Voorwoord Huisarts Harris:</b> .....	<b>3</b>
<b>Inleiding:</b> .....	<b>3</b>
<b>Missie en Visie:</b> .....	<b>3</b>
<b>Profiel van de praktijk:</b> .....	<b>3</b>
<b>Infrastructuur en organisatie:</b>	
Locatie van de praktijk.....	<b>4</b>
Gebouw.....	<b>4</b>
Automatisering.....	<b>4</b>
Website en Mijngezondheidsnet.....	<b>4</b>
<b>Praktijkorganisatie</b>	
Medewerkers.....	<b>4</b>
Spreekuurorganisatie.....	<b>5</b>
<b>Terugblik 2022</b>	
Belangrijke gebeurtenissen en behaalde resultaten :.....	<b>5/6</b>
Patiëntenpopulatie.....	<b>6</b>
<b>Samenwerking</b>	
Hagro GC Emmahof.....	<b>7</b>
Waarneming.....	<b>7</b>
Huisartsenpost.....	<b>7</b>
Zorggroep Zorgorganisatie Eerstelijns (ZEL).....	<b>7</b>
Diëtistenpraktijk Samen Sterk.....	<b>7</b>
Reinier Haga Medisch Diagnostisch Centrum (RHMDC) te Delft.....	<b>7</b>
<b>Preventieve activiteiten</b> .....	<b>7/8</b>
<b>Kwaliteitsbeleid</b>	
Kwaliteitsvisie.....	<b>8</b>
Visitatie/accreditering.....	<b>8</b>
Lijst met verbetermogelijkheden voor 2023.....	<b>9</b>
Scholing en opleidingen.....	<b>9</b>
Huisartsopleiding.....	<b>9</b>
Overlegsituaties.....	<b>9</b>
Klachtenregeling.....	<b>10</b>
Veilig incidenten melden (VIM).....	<b>10</b>
Iken van het instrumentarium/controleren van de houdbaarheid.....	<b>10</b>
<b>Jaarplan 2022 en vooruitblik 2023</b> .....	<b>10</b>
<b>Dankwoord</b> .....	<b>10</b>

## Voorwoord Huisarts Harris

Hierbij presenteren wij het jaarverslag van 2022.

Het verslag is vooral bedoeld voor intern gebruik, om de kwaliteit van de huisartsenzorg te verbeteren.

Het verslag geeft een indruk 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

Het afgelopen jaar stond nog wel enigszins in het teken van de corona pandemie maar gelukkig in veel mindere mate dan 2020 en 2021. In november is ons team versterkt met een nieuwe collega huisarts. We hebben een ECG apparaat aangeschaft in de praktijk en we zijn verder gegaan met opleiden, verbeteringen en nieuwe ontwikkelingen binnen onze praktijk. 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 GGZ, doktersassistenten, praktijkmanager, assistent stagiaires, coassistenten 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 Eerstelijns (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. Wij blijven streven naar een gedeelde regie en verantwoordelijkheid voor arts en patiënt. Wij willen ons meer gaan inzetten op zelfredzaamheid en promoten een gezonde levensstijl.

Een open organisatie met korte lijnen voor patiënten en medewerkers is voor ons van groot belang. Doordat we een opleidingspraktijk zijn, 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 sinds 2018 gevestigd in het Gezondheidscentrum Emmahof in het centrum van Vlaardingen.

Huisarts Robert Harris is als praktijkhouder fulltime werkzaam. Met ingang van 1 november wordt hij 1 dag in de week door een huisarts en een basisarts ondersteund.

Verder is er een praktijkverpleegkundige voor de chronische zorg, 2 praktijkondersteuners GGZ voor de geestelijke gezondheidszorg, 3 doktersassistenten 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 6 weken en begeleiden we elk jaar een nieuwe 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 gevestigd in het gezondheidscentrum Emmahof aan de Hoflaan 43 in Vlaardingen. In het pand zat vroeger de sociale dienst 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 is 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 1<sup>e</sup> 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. Dit blijven wij stimuleren mede met behulp van diverse projecten.

## Praktijkorganisatie

Medewerkers 2022	
Huisartsen	Robert Harris (Praktijkhouder en huisartsopleider) Tony Feng
Huisarts in opleiding	Sefa Soydemir
Basisarts	Esmeralda Harris-Mostert
Doktersassistentes	Marleen Vogelaar (administratie en invalkracht) Jannet Vroegindeweyj-Kruidenier Marinke Voogt-Kruidenier
Doktersassistente in opleiding	Sophie Moekestorm
Praktijkverpleegkundige	Tineke Harris-Mostert (Praktijkondersteuner Somatiek)
Praktijkondersteuner Geestelijk Gezondheidszorg (GGZ)	Lenie Prins (Psychiatrische verpleegkundige en coach) Gedetacheerd via Minters
Praktijkondersteuner Geestelijk Gezondheidszorg (GGZ)	Janine Zuidema (POH-GGZ en via de Open Universiteit te Rotterdam volgt ze de Universitaire Bachelor Psychologie). Gedetacheerd via Minters
Praktijkmanager	Sylvia de Snoo

<b>Spreekuurorganisatie 2022</b>	
<b>Huisarts Robert Harris</b>	
Regulier spreekuur	Ma, di, wo, do en vr: 8:00 uur - 17:00 uur
<b>Huisarts Tony Feng</b>	
Regulier spreekuur	Wo: 8:00 uur – 17:00 uur
<b>Huisarts in opleiding Sefa Soydemir (tot medio feb 2023)</b>	
Regulier spreekuur	Ma, di en vr: 8:00 uur - 17:00 uur (do terugkomdag)
<b>Praktijkondersteuner-Somatiek Tineke Harris-Mostert</b>	
Spreekuur chronische zorg	Ma, wo en vr: 10:00 uur -17:00 uur
<b>Praktijkondersteuner Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) Lenie Prins</b>	
Spreekuur GGZ	Di: 09:00 uur - 17:00 uur
<b>Praktijkondersteuner Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) Janine Zuidema</b>	
Spreekuur GGZ	Di en wo: 09:00 uur - 17:00 uur
<b>Doktersassistentes Marinke Voogt-Kruidenier en Jannet Vroegindewey-Kruidenier</b>	
Assistente spreekuur	Ma, di, wo, do en vr van 16:00 uur - 17:00 uur Ma van 8:00 uur – 13:00 uur en Do van 11:00 uur - 17:00 uur

## Terugblik 2022

### Belangrijke gebeurtenissen en behaalde resultaten:

- Per september 2022 zijn wij als gezondheidscentrum aangesloten op het Primeur netwerk regio Rijnmond van Erasmus MC afdeling huisartsgeneeskunde. Hiermee zijn wij aangemerkt als een academisch centrum. De Primeur centra onderscheiden zich door integratie van alle academische taken: de centra leiden aios op tot huisarts, begeleiden coassistenten tijdens het co-schap huisartsgeneeskunde en participeren in huisartsgeneeskundig onderzoek. Daarnaast onderscheiden de academische centra zich door het leveren van academische patiëntenzorg, en het initiëren van zorginnovatie.
- Janine (POH-GGZ) zwanger van haar 2<sup>e</sup> kindje. In samenwerking met Minters is vervanging tijdens haar zwangerschapsverlof geregeld. Dit zal worden ingevuld door een tijdelijke uitbreiding van 1 dag door Lenie Prins. Daarnaast zal 1 dag ingevuld worden door een nieuwe medewerker Henne Zaalberg.
- Om de samenwerking met de gemeente te versterken en een bijdrage te kunnen leveren aan innovaties in ons zorggebied, zijn wij als praktijk ook lid geworden van het Vlaardings Preventieakkoord. Op 1 september 2022 ondertekenden meer dan 30 organisaties samen met wethouder Arnoud Proos het Vlaardings Preventieakkoord 'Vitaal & Veerkrachtig'. In de maanden daarna werden de ideeën en acties uit dit akkoord door samenwerkende organisaties omgezet naar concrete projectplannen.
- Project geparkeerd i.v.m. de corona pandemie: 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.
- Project geparkeerd i.v.m. de corona pandemie: Project digiTaalpunt in samenwerking met de bibliotheek.

- Elke dag werken we aan ‘de gezonde medewerker’ door het aanbieden van een bordje gezond: vers fruit, rauwkost en noten.
- In 2021 heeft huisarts Robert Harris zijn team meegenomen in zijn denkwijze over Missie en Visie van de praktijk. Dit zou in 2022 een vervolg krijgen. Echter door drukte is dit even geparkeerd.
- Project in samenwerking met DSW gestart om beter resultaat te krijgen bij de behandeling van onze chronische patiënten. Te beginnen met de DM2 zorg. Dit proberen we te realiseren door een nauwe samenwerking tussen de POH-GGZ en de POH-S waarbij zij gezamenlijk de patiënten (gaan) begeleiden.  
DSW is zeer geïnteresseerd in dit vernieuwende project vanwege een gehoopt resultaat op een betere gezondheid en dus kostenreductie.
- E.C.G. apparatuur (Welch allyn ecg apparaat pro resting) voor het eerst aangeschaft via Mediq Medeco.
- We hebben twee stagiaires voor de opleiding tot doktersassistente via het Zadkine college begeleid: Siham Oitalab (tot 5-7-2022) en Sophie Moekestorm (m.i.v. 11-4-2022).  
De progressie die de jongedames laten zien in hun kennis maar vooral ook hun persoonlijke groei laat ons ervaren hoe fijn het is om daar een bijdrage aan te kunnen leveren als team.
- Ook dit jaar is het gelukt om 6 coassistenten te begeleiden. We hebben zelfs 3 coassistenten in samenwerking met huisartsenpraktijk Aziz begeleid.  
In samenwerking met Erasmus MC hebben we de volgende coassistenten begeleid voor coschappen van 6 weken:  
Vera Akkermans 24-01-2022 t/m 04-03-2022.  
Thomas Thijs van 04-04-2022 t/m 13-05-2022.  
Jonathan van den Bosch van 16-05-2022 t/m 24-06-2022. (i.s.m. Huisartsenpraktijk Aziz)  
Loes Bertrams van 25-07-2022 t/m 02-09-2022. (i.s.m. Huisartsenpraktijk Aziz)  
Freya Hijzman van 12-9-2022 t/m 21-10-2022.  
Mlris Pan van 31-10-2022 t/m 09-12-2022. (i.s.m. Huisartsenpraktijk Aziz)
- Website aangepast aan de hand van de steeds nieuwe pandemie ontwikkelingen.
- Continue werken met protocollen, werkafspraken, en andere kwaliteitsinstrumenten.

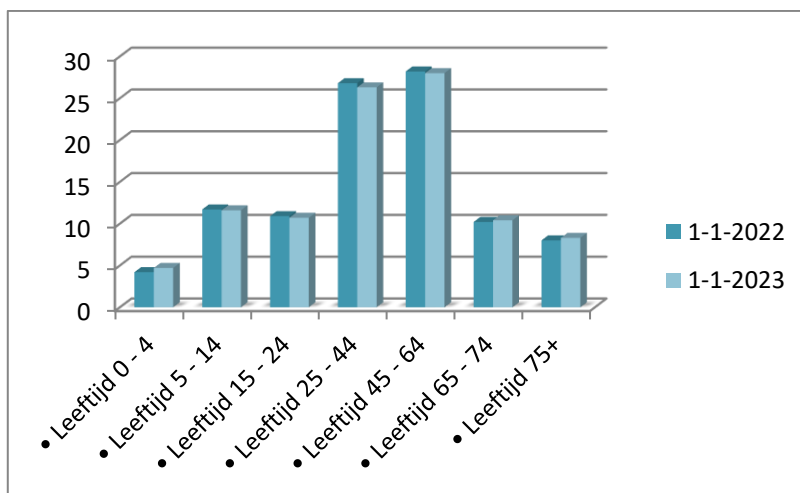
### Patiëntenpopulatie:

Het aantal patiënten in 2022 (ongeveer evenveel mannen als vrouwen) is nagenoeg gelijk gebleven van 2647 naar 2646. Wij gebruiken hiervoor de cijfers uit de ION-database van Vecozo.  
Er is een maximale groei mogelijk naar 2650 patiënten.

Leeftijdsspreiding in percentages:

	1-1-2022	1-1-2023
• Leeftijd 0 - 4	3,2	4,7
• Leeftijd 5 - 14	11,7	11,6
• Leeftijd 15 - 24	10,9	10,7
• Leeftijd 25 - 44	26,8	26,3
• Leeftijd 45 - 64	28,2	28
• Leeftijd 65 - 74	10,2	10,3
• Leeftijd 75+	8	8,3

In grafiekvorm:



In 2022 zijn in onze praktijk 30 nieuwe patiënten ingeschreven door geboortes en 31 patiënten uitgeschreven door overlijden.

## Samenwerking

### Huisartsengroep Emmahof Vlaardingen (Hagro Emmahof)

Sinds de verhuizing naar de Emmahof wordt er meer samengewerkt met de andere.

Met de praktijken de Witte en Kruispunt maken we gezamenlijke gebruik van de autoclaaf.

Daarnaast is er een vaste spoedwaarneming voor elkaars patiënten door praktijken de Witte, Kruispunt en Harris op de dinsdag-, woensdag-, en donderdagmiddag. Behalve tijdens de vakanties van de praktijken.

Voor de AED kunnen wij gebruik maken van de apparatuur van de beide vleugels.

### Waarneming

Er is een vaste vakantiewaarneming met huisartsenpraktijk Aziz.

Huisarts: M.I. Aziz

Telefoon: 010 4347802 - Adres: Hoflaan 43D 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

Telefoonnummer: 010 249 3939 - Adres: Vlietlandplein 2, 3118 JH Schiedam

Website: [www.hapschievliet.nl](http://www.hapschievliet.nl)

### Zorggroep Zorgorganisatie Eerstelij (ZEL)

Wij zijn aangesloten bij de zorggroep Zorgorganisatie Eerstelij (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 Multidisciplinair Overleg (MDO) plaatsvinden met Huisarts, POH-S en POH-GGZ.

Website: [www.samen-sterk.com](http://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 begane grond.

Website: [prikpunt GC Emmahof](http://prikpunt GC Emmahof)

## Preventieve activiteiten

- Griep prik: Elk jaar in oktober nodigen wij patiënten met een medische indicatie en mensen van 60 jaar en ouder uit voor de griep prik. 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. Wij hebben in oktober 2022 aan 553 patiënten (waarvan 91 patiënten < 60 jaar) een griep prik gegeven.

- Pneumokokkenprik: jaarlijks worden volgens onderstaande criteria onze patiënten uitgenodigd voor een pneumokokkenprik.  
De Gezondheidsraad heeft in februari 2018 het advies uitgebracht om aan ouderen vanaf 60 jaar iedere vijf jaar een vaccinatie aan te bieden met het vaccin PPV23, dat beschermt tegen 23 relatief veel circulerende typen pneumokokken.  
In het najaar van 2022 ontvingen mensen van 66 tot en met 69 jaar (geboren vanaf 1-1-1953 tot en met 31-12-1956) een uitnodiging van ons voor een gratis pneumokokkenprik. De pneumokokkenprik werkt vijf jaar. Wij hebben in 2022 aan 83 patiënten een pneumokokkenprik gegeven.
- 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. In verband met de corona pandemie is aan dit project weinig aandacht besteed in het afgelopen jaar.

## Opleidingspraktijk

Onze praktijk is een opleidingspraktijk. Wij leiden aios (arts in opleiding tot specialist) en co-assistenten op van de basisopleiding- en huisartsopleiding van het erasmus MC Rotterdam. Huisarts Harris is een erkend huisartsopleider.

### Huisartsopleiding

Wij zijn trots dat we inmiddels al met succes onze 4<sup>e</sup> AIOS mogen opleiden in samenwerking met het instituut huisartsgeneeskunde van het Erasmus MC. De samenwerking met een AIOS blijft een leuke en andere positieve dynamiek binnen ons team geven.

In het afgelopen jaar hebben wij voor het eerst een 3<sup>e</sup> jaars Aios opgeleid.

Zoals ook 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.

Voor meer informatie: Huisartsopleiding Erasmus MC:

<https://www.huisartsopleiding.nl/huisarts-woorden/opleidingslocaties/rotterdam-erasmus-mc>

## 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 vaardigheden.

### Visitatie/accreditering

Sinds begin 2017 zijn we begonnen met het traject van NHG-praktijkaccreditering. Op 19-6-2018 hebben wij ons 1<sup>e</sup> certificaat voor NHG-accreditatie behaald. In juli van 2020 hebben we onze 1<sup>e</sup> her-audit gehad en behoudens een paar kleine aanpassingen, zijn we als praktijk hiervoor ook geslaagd en mogen ons keurmerk behouden. De volgende audit staat voor mei 2023 gepland.



## Lijst met projecten en verbetermogelijkheden voor 2023. (De lijst die eerder bedacht was, loopt gedeeltelijk door in 2023 door de corona pandemie):

- (Nog) meer samenwerken met onze collega's en andere huurders in GC Emmahof, zoals bijvoorbeeld met de apotheek en de Hartkliniek.
- Kortere wachttijden tijdens het spreekuur. Dit willen we mede bereiken door het anders inrichten van de spreekuren, door continue ontwikkeling van communicatieve vaardigheden, door steeds effectievere triage en door het inlichten van patiënten over het voorbereiden van hun hulpvraag.
- Het Project Geïntegreerde Persoonsgerichte zorg (GPGZ) in samenwerking met de ZEL staat het komende jaar in het teken van digitalisering. Wij hebben gekozen voor de keuzemodule: *'Het gesprek over Positieve Gezondheid ondersteunen met het digitaal invullen van het spinnenweb positieve gezondheid'*. Veel van de overige keuzemodules vonden wij ook interessant. Deze zullen wij in ons beleidsplan meenemen.
- Landelijk Schakelpunt (LSP) Opt-in/opt-uit meldingen wederom verder verhogen. Doelstelling 2022 was: 95% van patiënten hebben hun keus doorgegeven. Dit is niet gehaald door technische veranderingen in het systeem tijdens de pandemie. Per 1-4-2023 stopt de verplichte landelijke Optin registratie aanmelding en kunnen we hiermee weer aan de slag.
- De gezonde wachtkamer in 2023 meer stimuleren aan onze patiënten door meer persoonlijk te benoemen en bespreken.
- Door een miscommunicatie tussen het opleidingsinstituut en Jannet en Marinke hebben zij helaas hun opleiding tot SOH nog niet kunnen afronden. Dat zal in mei 2023 plaats gaan vinden. Daarna zijn zij 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.
- Uitbreiding van aantal FTE doktersassistente door het extra aannemen van onze stagiaire Sophie. Hoe dat vorm gaat krijgen, gaan we het komende jaar met ons team mee aan de slag. Hierbij willen wij innovatief zijn en out of the box gaan denken.
- Leren hoe wij goed kunnen omgaan met ons nieuwe ECG apparaat d.m.v. cursussen en trainingen.
- Het nemen van een (gezamenlijke) pauze.

## Scholing en opleidingen

Alle medewerkers van ons team scholen zich bij middels het aanbod van de Zorgorganisatie Eerstelijns (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, Praktijkondersteuners en praktijkmanager worden ook voldoende nascholingen gegeven om de kennis te vernieuwen.

## Overlegsituaties

Binnen de praktijk hebben wij de onderstaande overlegsituaties:

- Teamvergadering met het aanwezige team op elke maandag tussen 12:30 – 13:00 uur. POH-GGZ alleen aanwezig tijdens POD en leest over belangrijke zaken via Whatsapp en email. Praktijkmanager is de voorzitter en is meestal aanwezig via een videocall.
- Huisarts (HA) en POH-S patiëntenoverleg: Elke woensdag 13:00 – 13:30.
- HA, POH-GGZ en POH-S (project DSW): Elke woensdag 13:30 -14:00 uur
- HA en POH-GGZ patiëntenoverleg: Elke dinsdag 13:00 – 13:30 uur.
- HA en assistente Patiëntenoverleg: Dagelijks: 11:30 – 12:30 uur.
- HA en praktijkmanager: Elke dinsdag tussen 9:00 – 11:00 uur.
- HA en AIOS Sefa: Leergesprek elke di. tussen 8:00 – 9:00 uur. En su elke vr. 8:00 – 10:00 uur.
- POD (Praktijk Onderhoud Dag) voor hele team: Minimaal 2 á 3 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. (Dit staat op laag pitje door de corona pandemie en zal waarschijnlijk ook anders ingericht gaan worden.)

### **Klachtenregeling**

De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht ons om een klachtenregeling te hebben. We hebben een klachtenregistratie-systeem.

De huisarts en/of de praktijkmanager probeert altijd eerst 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 2022 hebben we 1 klacht ontvangen en opgelost met de patiënt.

Wij zien een klacht als een mogelijkheid om ons proces te verbeteren.

### **Veilig incidenten melden (VIM)**

Sinds 2017 rapporteren we incidenten intern in ons Huisarts Informatie Systeem (HIS). Dit omdat wij transparant willen zijn naar elkaar, de patiënt en leren van fouten zodat ze in de toekomst voorkomen kunnen worden.

In 2022 hebben we 30 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 2022 vond dat plaats op 28 juli.

Er werden geen afwijkingen gevonden.

## **Jaarplan 2022 en vooruitblik 2023**

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 verreweg nog deels in het teken van de corona pandemie en het doorgaan als opleidingspraktijk (voor assistentes, coassistenten en huisartsen in opleiding).

Het jaar 2023 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 wederom heel erg bedankt voor alle inbreng en inzet tijdens de corona pandemie en de overige trajecten.

Wij zijn trots op ons team en onze praktijk!