



### **Inleiding Beleidsplan 2016-2018 huisartsenpraktijk Arentsen en Groeneveld**

Voor u ligt het beleidsplan van huisartsenpraktijk Arentsen en Groeneveld van 1 januari 2016 tot en met 31 december 2018.

In dit plan kijken wij naar de huidige situatie en ontwikkelingen in en rondom de praktijk. We geven aan welke doelstellingen de praktijk heeft en geven onze visie op zorg weer. In aanvulling op het beleidsplan wordt eveneens een jaarverslag gemaakt, dat uiterlijk zes maanden na het einde van het betreffende verslagjaar beschikbaar komt. Het jaarverslag vormt een evaluatie van het gevoerde (kwaliteits-)beleid en de bereikte resultaten van dat jaar. Het beleidsplan en de jaarverslagen vormen belangrijke onderdelen van de NHG-praktijkaccreditering. Hoofdstuk 4 legt u daarover iets meer uit.

We wensen u veel leesplezier en nodigen u uit vragen te stellen aan onze medewerkers van de praktijk.

Het team van Arentsen en Groeneveld, december 2015

## **Inhoudsopgave**

- 1. Kerngegevens**
- 2. Onze visie en missie**
- 3. Zorgaanbod vanuit zorgproces**
- 4. NPA**
- 5. Werken aan kwaliteit van zorg**
- 6. Verklaring professioneel handelen**
- 7. Interne en externe overlegstructuur**
- 8. Verwachte veranderingen voor 2016-2018**
- 9. Verbeterdoelen**

## 1. Kerngegevens

Lemmer is een voormalig vissersdorp gelegen in Friesland aan het IJsselmeer. Het dorp telt ongeveer 10.000 inwoners. De gemeente Lemsterland (met omliggende dorpen Eesterga, Follega, Oosterzee, Echten, Echterbrug en Bantega) telt ongeveer 13.000 inwoners. Lemmer is een van Friesland's bekendste watersportplaatsen. In de zomermaanden is Lemmer een drukke badplaats en trekt behalve toeristen ook veel mensen uit omliggende plaatsen zoals Emmeloord, Urk en Joure aan die de vele gezellige terrassen opzoeken. Lemmer kent veel jachthavens en aan de zeilsport gerelateerde bedrijven. Daarnaast trekt het Woudagemaal, het grootst nog werkende stoomgemaal ter wereld, jaarlijks vele bezoekers.

Huisartsenpraktijk Arentsen & Groeneveld is gestart in december 2000 in een tijdelijke huisvesting aan het Fregat 100 in de wijk Lemstervaart en sinds juli 2012 gevestigd in het centrum van het dorp aan de Vissersburen 17C in het Zorgplein Lemmer.

De praktijk is gelegen in een verzorgingsgebied met het profiel van verstedelijkt platteland. Er is sprake van een niet-apotheekhoudende praktijk, waarin de artsen niet verloskundig actief zijn. De praktijkpopulatie kan als volgt worden omschreven: een relatief jonge praktijk met veel gezinnen uit Lemmer en de Noord-Oostpolder (Rutten, Creil, Bant). Een deel van de populatie is van oorsprong Fries en geboren en getogen in Lemmer, een ander substantieel deel bestaat uit forensen uit de Randstad en uit agrarische bevolking in de Noordoostpolder die hun oorsprong veelal heeft in Noord-Brabant en Zeeland.

De praktijk heeft een aantal medewerkers in dienst en het dienstenaanbod voor de patiënt groeit ieder jaar. De praktijk wil op een flexibele en betrouwbare manier op de ontwikkelingen in de zorg inspelen.

### 1.1 Praktijkgegevens

Naam praktijk en adresgegevens	Huisartsenpraktijk Arentsen en Groeneveld Vissersburen 17c, 8531 EB Lemmer. Telefoon: 0514-561570
Website	<a href="http://www.arentsengroeneveld.praktijkinfo.nl">www.arentsengroeneveld.praktijkinfo.nl</a>
Openingstijden	Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 8.00 uur tot 17.00 uur. Op woensdag is de praktijk geopend tot 12.00 uur en neemt een collega huisarts voor spoedgevallen waar. De praktijk hanteert geen antwoordapparaat. Spreekuren worden naar behoefte van de patiëntenzorg op een efficiënte manier ingedeeld. Visites bij de patiënt thuis zijn op aanvraag mogelijk. Tussen 17.00 en 7.00 uur en in het weekend kunnen patiënten van de praktijk voor spoedgevallen bellen naar Dokterswacht Friesland.

Praktijkhouders	Dhr Arentsen en mevr Groeneveld
Rechtsvorm	Maatschap KvK nummer 01153994
Parkeergelegenheid	Naast het gebouw
Locatie huisarts	De praktijk bevindt zich op de eerste verdieping van Zorgplein Lemmer. Toegang met de trap of met de lift. De praktijk beschikt over meerdere (behandel)kamers.
Ketenzorgprogramma's	Diabetes, COPD, CVRM, Astma
Samenwerkingspartners	Thuiszorg, apotheek, verzorgingshuis, collegae huisartsen, ziekenhuizen, laboratorium en vele andere zorgverleners in Friesland.
Aandachtsgebieden en specialisaties	Kleine chirurgie, gespecialiseerde onderzoeken, aanvullende taken door praktijkondersteuners en de verpleegkundig specialist.
Kunst	In de gang wordt werk van een kunstenaar of exposant tentoon gesteld. De collectie verandert een aantal keren per jaar.

## 1.2 Disciplines en personeel

Dhr Arentsen	Huisarts, 3 dagen per week
Mevr Groeneveld	Huisarts, 2 dagen per week
Mevr Sloothaak	Waarnemend huisarts, 1 dag per week
Gea Hogeterp	Verpleegkundig specialist en praktijkmanager
Jeannette Beljon	Doktersassistente
Lysbeth Huitema	Doktersassistente
Siska Schraa	Praktijkondersteuner GGZ
Selma Doorn	Praktijkondersteuner Somatiek
Lotus Evenhuis	Praktijkmanager Huisartsengroep Lemsterland

Wisselend	Huisarts in opleiding
-----------	-----------------------

## 2. Onze missie, visie en kernwaarden

### Missie

De missie van Arentsen en Groeneveld is afgeleid van het plan van aanpak van de huisartsgroep (Hagro) waar Arentsen en Groeneveld een actieve samenwerking mee heeft. De Hagro bestaat uit de volgende leden: huisartsenpraktijken Arentsen en Groeneveld, Barbara van Graafeiland, Echtenerbrug en LemmerRijn.

#### Missie:

Het aanbieden van kwalitatief goede, laagdrempelige, generalistische en toekomstgerichte eerstelijnszorg op het gebied van huisartsgeneeskunde in ruime zin voor alle inwoners van Lemsterland en de noordelijke Noordoostpolder.

#### Visie:

Huisartsenpraktijk Arentsen en Groeneveld biedt generalistische zorg (huisartsenzorg) in de breedste zin van het woord aan bewoners en passanten in ons praktijkgebied. Patiënten mogen van ons verwachten dat wij hen bij alle gezondheidsproblemen met raad en daad zullen bijstaan. Bij patiënten die bij ons staan ingeschreven wordt de geboden zorg en behandeling ook gerelateerd aan hun levensloop, hun leefsituatie en hun familieomstandigheden. Daarmee willen wij zorg bieden die persoonlijk is. Daarnaast hechten wij eraan dat de zorg voor alle patiënten gemakkelijk toegankelijk en laagdrempelig is.

#### Kernwaarden:

Wij willen kwalitatief hoogwaardig zorg bieden, dichtbij de patiënt. **Betrouwbaarheid en kwaliteit** zijn daarbij belangrijke kernwaarden. Wij hechten waarde aan teamwork, het verbeteren van zorg, zorgvuldigheid en professioneel handelen.

## 3. Zorgaanbod vanuit zorgproces

De praktijk biedt haar zorg aan in de volgende vormen:

- Consult tijdens een bezoek van de patiënt aan de praktijk en per telefoon
- De assistente heeft overleg met de huisarts of een andere zorgverlener en overlegt dit telefonisch of bij de balie met de patiënt
- Visite bij de patiënt thuis

De communicatie over patiënten vindt plaats in een beveiligde omgeving in een patientencommunicatiesysteem dat Medicom heeft.

De praktijk vindt de communicatie met de patiënt een essentieel onderdeel van goede zorgverlening. De communicatie met de patiënt ziet er vanuit de praktijk op de volgende manieren uit:

- Website en wachtkamer/balie doormiddel van informatievoorziening.
- Narrow casting system, oftewel onze televisie in de wachtkamer
- Persoonlijk tijdens spreekuur-momenten met een van de medewerkers
- Persoonlijk aan de balie. Wilt u meer privacy? Dan kunt u vragen om een aparte ruimte.
- Persoonlijk via de telefoon met een van de medewerkers
- Via e-mail
- Via een nieuwsbrief
- Bij uitzondering: via een persbericht
- Via een brief

De praktijk probeert waar mogelijk met de patiënt te communiceren over de kosten in de gezondheidszorg. Enerzijds om uit te leggen waar de patiënt recht op heeft en welke zorg de praktijk zelf kan en zal uitvoeren. Anderzijds om de patiënt te wijzen op kosten die voor rekening van de patiënt zelf komen.

#### **4. NPA**

De praktijk is sinds 2008 een geaccrediteerde praktijk volgens de Kwaliteitsnormen voor de huisartsenpraktijk. Deze normen zijn ontwikkeld door de NHG (het Nederlandse Huisartsengenootschap).

De NPA (NHG Praktijk Accreditering) als vereniging helpt praktijken de kwaliteitsnormen te behalen en te behouden. Op de website vindt u voldoende informatie voor zowel huisarts, medewerkers als patiënt.

Ieder jaar wordt de praktijk opnieuw geaccrediteerd aan de hand van geldende kwaliteitsnormen. Door middel van patienten-enquetes hopen wij onze dienstverlening nog beter af te kunnen stemmen op de wensen van onze klant. Daarnaast hopen wij dat patiënten zich door onze openheid en manieren van praktijkvoering uitgenodigd voelen feedback te geven wanneer zij dit nodig achten.

#### **5. Werken aan kwaliteit van zorg**

Wij streven naar een hoge kwaliteit van zorgverlening. Dit uit zich niet alleen in nascholingen en trainingen van medewerkers, maar ook in het kwalitatief borgen van processen in de praktijk via protocollen en procedures.

De praktijk vindt een belangrijk onderdeel van goede zorgverlening de veiligheid voor patiënten en medewerkers. Het gebouw en de inrichting van de balie en werkkamers moet een veilige en efficiënte uitstraling hebben.

Waarom kan de patiënt nog meer merken dat de praktijk werkt aan het verbeteren van de kwaliteit van zorg?

- Het bijhouden van de nieuwste ontwikkelingen in de zorg.
- Het hebben van een klachtenregeling voor patiënten.
- Het bespreken van verbeterpunten tijdens werkoverlegvormen. We hanteren daarvoor een zogenaamde VIM-procedure.
- De patiënt voortdurend informeren van de laatste ontwikkelingen via de website.
- De praktijk schrijft ieder jaar een verbeterplan en werkt gedurende het jaar aan de gestelde doelen volgens de cirkel van Deming (plan do check act).
- Het hebben en maken van werkafspraken.

De praktijk verdeelt de taken onder het personeel, zodat ieder weet waar zijn of haar verantwoordelijkheid ligt. Het werkoverleg is het middel om (de geleverde) kwaliteit van zorg te evalueren en eventueel bij te stellen.

## 6. Verklaring professioneel handelen

De praktijk, alle huisartsen en overige medewerkers voeren hun werkzaamheden uit in overeenstemming met de vastgestelde NHG standaarden en richtlijnen. De praktijk houdt zich aan de volgende wetgeving: Wet Privacy, BOPZ, Zorg en Dwang, Kwaliteitszorg, Klachtenrecht, Clientenzorg, Arbo, Poortwachter en Mededingingswet.

## 7. Interne en externe overlegstructuur

Iedere dag voor of na het spreekuur vindt er overleg plaats tussen huisarts en overige disciplines om de vragen over de patiënten te bespreken. Het patientencommunicatiesysteem is daarnaast ook een handig en efficiënt overlegmiddel.

Overige overlegvormen:

Werkoverleg	1x per 6 weken
FTO of DTO	1 x per 6 weken
Specialist ziekenhuis, thuiszorg, fysiotherapeut etc	Indien nodig
Overleg met en tussen medewerkers van de praktijk	Indien nodig

## 8. Verwachte veranderingen voor 2016-2018

Onder invloed van maatschappelijke en demografische ontwikkelingen verwachten wij dat de vraag naar huisartsenzorg de komende jaren verder zal toenemen. Om als huisartsenpraktijk aan deze vraag te kunnen blijven voldoen wordt het delegeren van taken aan doktersassistenten, praktijkondersteuners en verpleegkundig specialisten en het samenwerken met andere zorgpartners steeds belangrijker. Bij het aspect van samenwerking zijn een goed verzorgd elektronisch patiëntendossier en een laagdrempelig contact tussen interne en externe zorgpartners belangrijke elementen.

Medewerkers van de praktijk voelen in toenemende mate druk op de 1<sup>ste</sup> lijns-zorg en daardoor druk op eigen werkzaamheden. Zij ervaren dat zij meer specialist in hun vakgebied worden en tegelijkertijd breed moeten zijn opgeleid. De noodzaak tot samenwerken is een feit om de (complexe) zorg voor een patiënt te kunnen waarborgen.

In dit beleidsplan laten wij vier medewerkers van de praktijk aan het woord over ontwikkelingen in de zorg en een schets van de toekomst ten aanzien van hun functie:

***Siska, praktijkondersteuner GGZ:***

‘Ik verwacht dat het drukker wordt op het gebied van EPA= ernstig psychiatrische aandoeningen. Er komen meer verwijzingen vanuit de GGZ. Er zal nauwer samengewerkt worden met de gemeente, de wijkteams en andere zorgprofessionals. Ik verwacht ook een toename van psychische problemen bij ouderen die aangemeld gaan worden via de huisarts bij de praktijkondersteuner GGZ. Ik merk dat er vanuit de politiek en beslissingen die daar genomen worden, meer druk komt op de huisartsenzorg.’

***Gea, Verpleegkundig Specialist:***

‘Ik verwacht een focus op (kwetsbare) ouderenzorg en wens daarin samen te werken, liefst in een gezamenlijk zorg-plan, met andere zorgpartners. Om bij te blijven in mijn vakgebied richt ik mij op het spreekuur kleine kwalen. Verpleegkundig Specialisten zijn nu nog een redelijk onbekende beroepsgroep, dus waar ik kan besteed ik aandacht aan profileren en bijhouden van ontwikkelingen in mijn vakgebied.’

***Jeannette en Lysbeth, assistentes:***

‘Wij zijn al jaren gewend aan werken onder druk en dankzij onze gestructureerde manier van werken, redden we ons ermee. Wel zien wij dat er taken bij komen en maar soms iets af. We vinden patientvriendelijkheid en klantgerichtheid belangrijk, en merken daarin de mondige patiënt die van alles aan ons vraagt. Wij zien niet op tegen de ontwikkelingen. Het wordt wel stap voor stap ingevoerd. Het houden en uitbreiden van eigen spreekuren geeft voldoening en mogelijkheden bij te blijven in ons vakgebied.’

## **9. Verbeterdoelen**

Ieder jaar bepaalt de praktijk na accreditatie welke verbeterpunten de praktijk heeft. Ook kunnen er gedurende het jaar verbeterpunten zijn. Het werkoverleg en andere overlegmomenten zijn het middel om tot heldere afspraken te komen over deze doelen. Ook wordt tijdens het overleg gekeken of de doelen zijn behaald of moeten worden bijgesteld. Over de verbeterpunten wordt via het jaarverslag met u gecommuniceerd.

Verbeterpunten voor de komende jaren zijn:

- Duidelijkheid over AWBZ-zorg versus WIZ zorg.
- Opruimen inrichting en documentatie NPA-web
- Patiënten informeren over ontwikkelingen via en over de website
- Nieuwsbrieven versturen via patientenportaal of e-mail
- Opzetten van digitaal personeelsdossier
- Starten ketenzorg Astma en CVRM



- De goede werksfeer behouden en coachen waar mogelijk
- Beleidsplan en jaarverslag redigeren
- Werkafpraak 'delegeren van voorbehouden medische handelingen'
- Op basis van geïnventariseerde risico's de beveiliging van het beheer van gegevens te documenteren