

Beleidsplan 2017 - 2019

Huisartsenpraktijk G. Kerster

De patiënt centraal

**Huisartsenpraktijk G. Kerster
Bijlmerdreef 695
1102 RR Amsterdam**

Publicatiedatum: 29 juni 2017

Inhoud

1	VOORWOORD	3
2	MISSIE EN VISIE	4
3	ZORGAANBOD	5
4	VERKLARING WIJZE VAN WERKEN.....	6
5	BELEID EN DOELSTELLINGEN OP HET GEBIED VAN KWALITEIT EN VEILIGHEID.....	7
6	EXTERNE OVERLEGSTRUCTUUR.....	8
7	TOT SLOT	10

1 Voorwoord

Dit beleidsplan beschrijft de missie, visie, het zorgaanbod, een verklaring van professionele handelen en de overlegstructuren van Huisartsenpraktijk G. Kerster.
Dit plan is opgesteld voor drie jaar, de doelstellingen zijn gericht op een periode van één jaar.

2 Missie en Visie

Missie

De kernwaarden van onze missie zijn:

1. persoonlijke zorg en aandacht
2. zorg in een groter netwerk: zorg voor de patiënt in samenwerking met relevante partners:
3. doelmatige zorg: wat nodig is om optimaal resultaat te bereiken voor en met de patiënt
4. kwalitatieve zorg: werken volgens de gangbare en de wettelijk bepaalde normen voor de huisartsenzorg.

Persoonlijke zorg en aandacht

Wij beschouwen onze patiënten als unieke wezens met hun persoonlijke wensen, behoeften en onderliggende drijfveren. We kennen onze patiënten bij naam en alle medewerkers van huisartsenpraktijk G. Kerster benaderen de patiënten op een toegankelijke manier en op een respectvolle manier. Het doel daarvan is om een band op te bouwen met de patiënten waardoor zij zich veilig en vertrouwd voelen om hun klachten te bespreken.

Zorg in een groter netwerk

Medische zorg is niet altijd uitsluitend te wijten aan lichamelijk falen. Psychologische, maatschappelijke en culturele factoren spelen een rol bij het ontstaan en voortbestaan van lichamelijke klachten. Huisartsenpraktijk ondersteunt de patiënt in het vinden van een multidisciplinaire oplossing. De POH-GGZ en de POH-S spelen daar ook een belangrijke rol in.

De praktijk is onderdeel van Medzzo groep in Amsterdam Zuid Oost. Door krachtenbundeling wordt de zorg aan de patiënt geoptimaliseerd.

Doelmatige zorg

Het team van huisartsenpraktijk G. Kerster geeft die zorg waarbij de patiënt op een zo efficiënt mogelijke manier de behandelingen krijgt die noodzakelijk zijn.

Kwalitatieve zorg

Wij bieden de zorg aan met twee huisartsen, een mannelijke en vrouwelijke huisarts. Wij geven reguliere zorg zoals bepaald door de NHG standaarden.

Visie

Wij streven het behoud na van een kleine organisatie waarbij wij slagvaardig kunnen omgaan met de, veranderende, behoeften en wensen van de patiënt en de wijzigingen in de huisartsenzorg. Onze patiënten verwachten dat zij begrip en ondersteuning vinden op de verschillende levensgebieden die verwant zijn aan een zorgvraag. Huisartsenpraktijk G. Kerster streeft naar een sterk netwerk rondom de patiënt met een multiproblematische achtergrond die zich in lichamelijk en psychische nood kan uiten.

3 Zorgaanbod

Het zorgaanbod is in kaart gebracht met behulp van het document van het LHV; "*Aanbod Huisartsgeneeskundige zorg 2015.*"

Voor wie?

Wij leveren persoonlijke zorg binnen de reguliere geneeskunde en volgens de actuele standaarden en richtlijnen voor patiënten in de omgeving van Amsterdam Zuid Oost, Bijlmer en omgeving. De patiënt ondertekent een akkoordverklaring dat de huisarts G. Kerster geen visite of spoedeisende hulp kan verlenen, aangezien de patiënt op meer dan 15 minuten afstand van de praktijk woont. Dit wordt in het dossier van de patiënt vermeld. Voor spoedeisende hulp belt de patiënt met het landelijk noodnummer: 112.

Wat is het basis zorgaanbod?

De patiënten kunnen terecht voor reguliere geneeskunde. De huisarts inventariseert de klachten, zoekt daar waar nodig naar de zorgvraag achter de lichamelijke of psychische klacht, schakelt het zorg netwerk in daar waar mogelijk en of noodzakelijk. Bij gecompliceerde zaken verwijst de huisarts door naar de gespecialiseerde zorg. Wij werken volgens het zorgproces zoals die beschreven is door het LHV.

De doelgroep van de praktijk is over het algemeen laag opgeleid, heeft een lage sociaal economische achtergrond en kenmerkt zich door multiproblematiek. Eenzaamheid, angstgevoelens en depressie zijn veel voorkomende klachten in de praktijk. De Praktijk Ondersteuner GGZ ondersteunt deze doelgroep in het reduceren van de klachten.

Eveneens kenmerkend voor de doelgroep binnen de praktijk zijn de chronische ziekten zoals diabetes en hart en vaatziekten. Deze populatie is dermate omvangrijk dat de praktijk twee praktijkondersteuners Somatiek inzet.

Daarnaast huist er een bloedafname punt in het gebouw. Tevens kunnen patiënten terecht bij een diëtiste en een podotherapeut. Voor het in kaart brengen van allergieën is er regelmatig een allergieën spreekuur.

Wat is het aanvullend zorgaanbod?

Verder kan de patiënt terecht voor ECG afname met zelfstandige interpretatie. Doppler, Enkel arm index, Teledermatologie, 24 uren bloeddrukmeting, wrattenbehandeling met stikstof, Cyriax injecties, hechtingen verwijderen, chirurgische verwijderen van huidaandoeningen, het plaatsen IUD, injecteren bij Carpaal tunnel. Daarnaast vertrekken wij de influenzavaccinatie jaarlijks aan de risicogroepen in onze patiënten populatie.

Bijzonder aanbod

De huisarts staat geregistreerd in het CHBB register en heeft de beschikking over een echoapparaat. Voor de ICPC code D: echo als aanvulling op fysisch diagnostisch onderzoek kan de patiënt eveneens bij huisartsenpraktijk Kerster terecht.

De vorm van het zorgaanbod

Huisartsenpraktijk G. Kerster biedt de zorg aan de patiënten middels consulten, telefonische consulten en visites.

Het zorgaanbod in combinatie met deskundig personeel zorgt voor een kwalitatieve en veilige behandeling van de patiënt.

4 Verklaring wijze van werken

Huisarts G. Kerster en de medewerkers voeren hun werkzaamheden uit in overeenstemming met de vastgestelde NHG-standaarden en richtlijnen, en binnen de kaders van de geldende wettelijke regelgeving. Van de aldus gedefinieerde werkwijzen kan alleen worden afgeweken wanneer daarvoor gegronde redenen bestaan. Alle eventuele afwijkingen zullen onder vermelding van redenen worden geregistreerd in het dossier van de betreffende patiënt.

bron: voorbeeld beleidsplan, een uitgave van NHG.

Interne wijze van werken:

Om het draagvlak en de kwaliteitsdoelstellingen te borgen is er een interne overlegstructuur opgezet.

Externe wijze van werken:

De patiënt heeft de mogelijkheid om middels het klachtenprotocol dat de praktijk hanteert zijn wensen duidelijk te maken. De praktijk is aangesloten bij de geschilleninstantie en voldoet aan de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

De privacy van de patiënt staat hoog in het vaandel van de praktijk. Het privacy reglement geeft handvatten hoe de privacy te waarborgen.

5 Beleid en doelstellingen op het gebied van kwaliteit en veiligheid

Beleid aankomende drie jaar

Bij de realisatie van onze missie en visie hanteert Huisartsenpraktijk G. Kerster de volgende aanvullende beleidsuitgangspunten voor de aankomende drie jaar:

- Onze zorg is gericht op patiëntveilig handelen, doeltreffendheid, doelmatigheid in het voorkomen van medicalisering. Daarnaast wordt er continu gewerkt aan een adequaat netwerk rondom de patiënten die dat nodig hebben.
- Huisartsenpraktijk G. Kerster en al haar medewerkers onderschrijven de noodzaak om de afspraken, zoals in het kwaliteitssysteem van de praktijk vastgelegd, na te leven en te verbeteren.

Doelstellingen 2017

De volgende doelstellingen gelden voor het jaar 2017:

1. In 2017 zal de aandacht zich richten op het borgen van het kwaliteitssysteem naar de NHG kwaliteitsnormen, binnen de praktijk. Daartoe is een gedetailleerde jaarplanning gemaakt. De praktijkmanager is de trekker van deze actie. Daaronder vallen ook de actiepunten die nog niet behaald zijn in 2016 en zoals die hierboven beschreven staan.
2. Met betrekking tot het beleid dat wij zorgen voor de patiëntveiligheid is een dragelijke werkdruk bij de doktersassistente van belang. Zo zal binnen een jaar gezorgd worden voor extra assistentie op piekmomenten.
3. Met betrekking tot het beleid gericht op het voorkomen van medicalisering voor de doelgroep Diabetes en CVRM, wordt een inventarisatie uitgevoerd van de zorgmijders en wordt er een actief beleid op uitgevoerd. Dit is in handen van de POH'S. Dit vindt plaats in 2017.
4. Het beleid, gericht op doelmatige zorg, vindt een concrete uitwerking in de inventarisatie welke mogelijkheden er zijn om de dienstverlening uit te breiden naar groepstrainingen die passend zijn bij de problematiek van patiënten. De POH-GGZ en de praktijkmanager nemen dit op in hun takenpakket.
5. In het kader van doeltreffend handelen krijgt de mogelijkheid tot het online maken van een afspraak via Doctena in 2017 de extra aandacht. De praktijk zal de patiënten actiever op de hoogte brengen van deze mogelijkheid bijvoorbeeld via onze afsprakenbriefjes. Ook wordt in het directe contact met de patiënt gewezen op de mogelijkheid van het maken van een afspraak online. Dit vindt plaats in het eerste halfjaar van 2017. De huisarts, praktijkmanager en doktersassistenten zijn hiervoor verantwoordelijk.
6. Onderzocht zal worden in 2017 hoe een assistenten spreekuur doelmatig en afgestemd op de patiënt kan worden ingebouwd in het weekrooster van praktijk. De praktijk manager en de doktersassistente onderzoeken de mogelijkheden.
7. In het kader van ons uitgangspunt dat een patiënt gebaat is bij een stevig en adequaat zorgnetwerk wordt de mogelijkheid onderzocht om maatschappelijk werk te betrekken binnen de praktijk. Dit vindt plaats in het tweede halfjaar van 2017. De praktijkmanager en de POH-GGZ in overleg met de huisarts nemen deze taak op zich.

6 Externe overlegstructuur

Huisartsenpraktijk G. Kerster heeft verschillende samenwerkingsverbanden opgezet en heeft die ondergebracht onder de naam De GezondheidsPoort.nl
In de GezondheidsPoort.nl kan de patiënt terecht voor advies en behandeling van fysieke en psychische gezondheidsklachten.

De praktijk onderhoudt haar samenwerking met verschillende organisaties zoals:
Ziekenhuizen: Amstelland ziekenhuis, VUMC, AMC.
Algemeen Maatschappelijk werk
Thuiszorg/ Amstelring
Fysiotherapeut

De overlegstructuur met bovengenoemde organisaties vindt plaats op basis van noodzaak in het belang van de patiënt.

De volgende overleggen zijn structureel met:

- het samenwerkingsverband met het Reinier Medisch Centrum die de laboratorium taken op zich neemt. Zij zijn eveneens gehuisvest in het gebouw van de praktijk.
- de Medzzo groep om de ketenzorg zo optimaal mogelijk te verlenen.
- Farmacotherapieoverleg FTO met kwaliteitsniveau vier op basis van de indeling van het Nederlands Instituut voor verantwoordt medicijngebruik. Dit betekent dat dit FTO overleg structureel is met concrete afspraken die getoetst worden.

Toelichting op de verschillende overleggen:

Overleg met Reinier Medische Centrum

Het doel van dit overleg is om de kwaliteit van de samenwerking en de kwaliteit van de zorg richting de patiënten te waarborgen.

Onderwerpen die aan bod komen zijn bijvoorbeeld: wijzigingen in tijden, voor de patiënt duidelijke bewegwijzering binnen de praktijk, inrichting van de ruimte en aanbod van personeel.

De deelnemers aan het overleg zijn de praktijk manager en daar waar nodig de huisarts en de doktersassistente.

De frequentie is wisselend en afhankelijk van de vragen en wensen die er bij beide partijen spelen. De lijnen zijn kort en derhalve kan er op elk gewenst moment een overleg bepaald worden zodat de kwaliteit van de zorg zo spoedig mogelijk word geactualiseerd. De duur van het overleg is gemiddeld een half uur. Over het algemeen komt de accountmanager van het Reinier Medisch Centrum naar de praktijk voor het overleg. De praktijkmanager maakt een verslag en dat wordt digitaal of op papier opgeslagen onder beheer van de praktijkmanager.

Overleg met Medzzo; Medisch Zorggroep Zuid-Oost

Het doel van dit overleg is om kwalitatief betere, efficiëntere en een breed aanbod aan huisartsenzorg te bieden in een samenwerkingsverband.

De onderwerpen zijn divers en richten zich onder andere op bijvoorbeeld ketenzorg afspraken, het maken van nieuwe ketenzorg arrangementen met de zorgverzekeraars, actuele onderwerpen binnen de huisartsenzorg die van belang zijn voor de patiënten populatie in Amsterdam Zuid – Oost, gezamenlijke nascholing en onderlinge support.

Dit overleg is structureel en de leden ontmoeten elkaar vier tot zes keer per jaar. Het overleg duurt gemiddeld 1 a 1,5 uur per keer en vindt plaats op locatie van een van de deelnemende huisartsen. Er is een standaardtaakverdeling die geldt binnen een overleg. Huisarts G. Kerster neemt deel als algemeen lid en voert wisselende taken uit.

De verslaglegging wordt door de manager van Medzzo verzorgd en verstuurt naar alle aangesloten huisartsen.

FTO overleg

Het doel van het Farmacotherapie overleg is dat de aangesloten huisartsen en apothekers binnen het werkgebied van de Bijlmer, elkaar informeren over geneesmiddelen en voorschrijfgedrag. De huisarts moet daarbij kritisch naar het eigen voorschrijfgedrag kunnen kijken. Er worden afspraken gemaakt en adviezen gegeven over voorkeursbeleid. Er zijn vier huisartsen en drie apothekers aan verbonden. De deelnemers komen 6 keer per jaar bij elkaar voor een overleg van ongeveer 2 uur op een vaste locatie van een van de huisartsen, die tevens de verslaglegging doet en digitaal verstuurt naar de deelnemers.

7 Tot Slot

Huisartsenpraktijk G. Kerster zet langzaam en gestaag de weg voort in het bieden van betrokken en passende zorg. Dat in samenwerking met een steeds veranderende krachten spel van zorgverzekeraars en overheid die het doel nastreven van goede en efficiënte zorg.

In dat tumult is de dagelijkse praktijk dat de patiënten ziek zijn en hulp willen op een persoonlijke en betrokken wijze. Het team van huisartsenpraktijk zet zich dagelijks in om deze werkwijze overtuigend en met aandacht vorm te geven voor de patiënt.