

Jaarverslag 2016

Huisartsenpraktijk G. Kerster

De patiënt centraal

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

Publicatiedatum: 29 juni 2017

Inhoud

1	VOORWOORD	3
2	PROFIEL VAN DE PRAKTIJK	4
3	LOCATIE VAN DE PRAKTIJK	5
4	HET TEAM	6
5	DE PATIËNTEN	7
6	SAMENWERKINGSVERBANDEN	8
7	MISSIE EN VISIE	9
8	EVALUATIE VAN HET GEVOERDE BELEID	10
9	ALGEMENE EVALUATIE	11
10	DOELSTELLINGEN VOOR KOMEND JAAR	12
11	TOT SLOT	13

1 Voorwoord

Met dit jaarverslag geven wij inzage in het gevoerde beleid en de bereikte resultaten van het jaar 2016. Dit is ons tweede jaarverslag. In dit jaarverslag willen wij onze inzet en handelen nog eens herijken en lijnen uitstippelen naar de toekomst.

We streven ernaar om elk jaarverslag uiterlijk zes maanden na afloop van het betreffende verslagjaar beschikbaar te hebben.

Alle praktijkmedewerkers hebben de gelegenheid gehad om een bijdrage te leveren aan dit jaarverslag.

Graag wil ik alle praktijkmedewerkers hierbij van harte bedanken voor het meedenken over de inhoud.

In 2016 hebben de praktijkmedewerkers hard en met hart gewerkt voor onze patiënten.

Het team met zijn verschillende specialismen en met de verschillende dagen waarop zij werken is een team geworden met als doel om het maximaal mogelijke te bieden aan passende zorg.

Deze eensgezindheid is belangrijk in onze drukke praktijk met veeleisende patiënten.

2 Profiel van de praktijk

Huisartsen praktijk G. Kerster is gevestigd in het hartje van Amsterdam Bijlmermeer. Dichtbij het levendige centrum de Amsterdamse Poort.

Huisartsenpraktijk G. Kerster bestaat al ruim 7 jaar. In 2010 is de praktijk overgenomen door drs. G. Kerster, huisarts.

Huisartsenpraktijk G. Kerster is op de eerste plaats een groep van hulpverleners, ondersteuners, die zich iedere dag met hart en hoofd inzet voor patiënten.

Voor patiënten die acuut, tijdelijk of voor hele lange tijd, zorg en ondersteuning nodig hebben. Het gaat om zorg en ondersteuning van patiënten met kleine en grote fysieke kwalen, ongeruste mensen, eenzame mensen, mensen uit verschillende culturen en mensen uit kwetsbare groepen. Maar ook voor opstandige mensen, veeleisende mensen, niet altijd redelijke mensen.

De huisarts heeft verschillende samenwerkingsverbanden opgezet en heeft die ondergebracht onder de naam De GezondheidsPoort.nl

De GezondheidsPoort.nl is een samenbundeling van krachten in de eerstelijns gezondheidszorg. In De GezondheidsPoort.nl kan de patiënt terecht voor advies en behandeling van lichamelijke en psychische gezondheidsklachten.

De GezondheidsPoort.nl is onderdeel van een netwerk van diverse zorgverleners zoals psychologen, fysiotherapeuten, en gespecialiseerde klinieken.

Huisartsenpraktijk G. Kerster is een organisatie die als doel heeft om zo goed mogelijke zorg te verlenen in de omvang zoals die nu bestaat.

3 Locatie van de praktijk

Locatie

De praktijk is gevestigd aan de Bijlmerdreef 695, 1102 RR Amsterdam Zuid Oost.
De praktijk is gesitueerd in het hartje van Bijlmercentrum.
De praktijk zit in een huizenblok waar meerdere bedrijven gevestigd zijn zoals een tandartsenpraktijk en een apotheek.

Bereikbaarheid

Een goed bereikbare locatie qua openbaar vervoer: de bus stopt voor de deur.
Er is voldoende parkeergelegenheid waarvan tegen betaling gebruik gemaakt kan worden.
Het gebouw bestaat uit drie verdiepingen waarvan twee verdiepingen via een buitendeur bereikbaar zijn.

Beschikbaarheid

De praktijk is gedurende de gehele werkweek geopend. Hij wordt bijgestaan door zijn assistenten, POH-GGZ, praktijkondersteuner diabetes, hart en vaatziekten diëtiste, allergie deskundige en het laboratorium. Met enige regelmaat wordt het team versterkt met een stagiaire doktersassistente.
De praktijk is elke werkdag geopend van 08.00 uur tot 12.00 uur en van 14.00 uur tot 17.00.
Uiteraard is de praktijk beschikbaar voor spoedgevallen tussen 08.00 uur en 12.00 uur.

De huisartsenpraktijk is van maandag tot en met vrijdag van 08.30 uur tot 12.00 uur en vanaf 14.00 uur tot 16.00 uur telefonisch bereikbaar op: 020 699 02 68

Spoedgevallen: Elke werkdag van 08.00 uur tot 17.00 uur op: 020 6090888
Avond/weekend: 088 0030600

Spreekuur op afspraak: Elke werkdag van 08.00 uur tot 12.00 uur en van 14.00uur tot 17.00 uur.
Inloopspreekuur: Woensdag: aanmelden tussen 08.00 uur en 09.00 uur.
Afspraak maken: Elke werkdag van 08.30 uur tot 12.00 uur.
Aanvragen huisbezoeken: Elke werkdag van 08.30 uur tot 11.00 uur.
Uitslagen: Elke werkdag van 14.00 uur tot 16.00 uur.
Herhaal recepten: Elke werkdag van 08.30 uur tot 12.00 uur.

4 Het team

Het team bestaat uit de volgende personen:

Huisarts:	de heer G. Kerster
Waarnemend Huisarts:	vrouwelijke arts
Doktersassistente:	mevrouw S. Waheed
POH-GGZ:	mevrouw M. van der Landen
POH-S:	mevrouw G. Dadzie
	de heer H. Boonman
Locatie manager:	mevrouw M. Kerster

De heer G. Kerster is de hoofdbehandelaar en er is een vrouwelijke waarnemend arts aanwezig voor de patiënten die een vrouwelijke arts prefereren.

De assistente als spil binnen de organisatie zorgt voor een ordelijk verloop van de praktijk en voor verschillende medische handelingen zoals de 24 uren bloeddruk meting en ECG.

De POH-GGZ zorgt voor onze patiënten die behoefte hebben aan psychologische ondersteuning waaronder angst, slaap en depressie klachten.

De POH-S medewerkers zijn gericht op de specifieke doelgroepen Diabetes en CVRM.

Het team heeft zich gedurende de afgelopen jaren van het bestaan van de huisartsenpraktijk ontwikkeld tot een stabiel team dat op de hoogte is van elkaars deskundigheid en dat kan inzetten voor het welzijn en welbevinden van de patiënt.

Het team is alert op de gezondheidsvaardigheden van patiënten en specifiek van patiënten met chronische aandoeningen. Door deze aandacht wordt er ook gewerkt aan preventie van verschillende aandoeningen.

Het team houdt zich regelmatig op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen in hun vakgebied middels scholing en opleiding. Het team heeft speciale aandacht voor het versterken en verbeteren van de gezondheidsvaardigheden van de patiënt.

Daarnaast wordt het team ondersteunt door een aantal externe hulpverleners die zijn gesitueerd in het pand van de praktijk. Dit geheel wordt De GezondheidsPoort.nl genoemd.

Binnen De GezondheidsPoort.nl is een laboratorium gevestigd met ruime openingstijden. Dit is in 2016 ingegaan. De patiënt die alleen in de middag tijd kan vrijmaken kan nu ook terecht bij de GezondheidsPoort.nl. Dit is tot stand gekomen op verzoek van de patiënten.

Daarnaast is er een diëtiste, mevrouw C. Kenswil verbonden aan de praktijk. Zij is gespecialiseerd in voedingspatronen van niet westerse patiënten. Zij heeft nauw contact met de POH-S van de praktijk in het belang van passende en efficiënte zorg aan de patiënten.

Verder is mevrouw S. Dranghosh pedicure met een diabetes en reuma aantekening ook onderdeel van het team. Ook zij werkt nauw samen met de POH-S.

Tot 2016 bood de praktijk de mogelijkheid aan om fundusfoto's te maken. Dit is stopgezet vanwege ongunstige ruimte obstakels in het gebouw. Dit is tot stand gekomen op verzoek van de patiënten.

De praktijk is trots op het multidisciplinair team met hart voor de patiënten.

5 De patiënten

Kenmerken patiënten

Huisartsenpraktijk G. Kerster heeft een praktijk omvang van ruim 2700 patiënten.

Een grote meerderheid van de bewoners van het gebied Bijlmercentrum, 83%, heeft een migratie achtergrond, meest niet westers (73%). Overwegend Surinamers, gevolgd door Ghanezen en Antillianen.

Er zijn veel eenoudergezinnen die vaak in een armoede leven. De psychosociale problematiek is groot. Eenzaamheid komt veel voor en de groep is beperkt zelfredzaam.

(bron: gebiedsanalyse _20 Bijlmercentrum 2016, uitgave van de gemeente Amsterdam Zuid Oost.)

Werken bij Huisartsenpraktijk G. Kerster betekent kennis hebben van verschillende culturen en subculturen. Het betekent ook dat ons team medische kennis moet hebben over de typische ziektebeelden bij de doelgroep.

Begrip van de verschillende culturen en een stevige, vriendelijke en met humor doorspekte houding zorgt voor een ordelijk en prettig verloop van een praktijkdag.

Opvallend aan deze patiëntenpopulatie bij Huisartsenpraktijk Kerster is hun veeleisende aard. Patiënten willen vaak binnen één consult drie á vier klachten bespreken. Dit vraagt van de doktersassistenten goed doorvragen naar de klachten. Dit is vaak gemakkelijker gezegd dan gedaan omdat de patiënt vaak weigert om de klachten door te geven. De patiënt heeft vaak de voorkeur om alleen te spreken met de huisarts. Van de huisarts vraagt het eveneens om consequent en vriendelijk op te treden.

Daarnaast kan het dezelfde veeleisende patiënt zijn die dan komen met eten brengt voor de praktijk. Gewoon uit dankbaarheid of omdat er toch zoveel nog over was.

Ook hiermee gaat het team gepast en vriendelijk mee om. Het wordt niet geweigerd omdat anders het gezichtsverlies te groot is. Echter wordt wel dringend, met humor aangeraden om het niet meer te doen.

Patiënt aantal en patiënt verdeling 2016

Omschrijving	Aantal
Aantal vrouwen	1360
Aantal mannen	1390
Jonger dan 60 jaar	2467
Ouder dan 60 jaar	213

6 Samenwerkingsverbanden

Huisartsenpraktijk G. Kerster werkt samen met apothekers in de omgeving. Patiënten kunnen snel en eenvoudig de juiste medicatie ophalen.

Huisartsenpraktijk G. Kerster is aangesloten bij de Medzzo groep sinds 2011 om de ketenzorg zo optimaal mogelijk te verlenen.

Deze samenwerking heeft verschillende voordelen en het meest in het oog springend is de invoering van het nieuwe Huisartsen Informatie systeem: Zorgdossier. Hiermee werken alle huisartsen verbonden aan Medzzo.

Daarnaast is er een samenwerkingsverband met het Reinier Medisch Centrum die de laboratorium taken op zich neemt. Zij zijn eveneens gehuisvest in het gebouw van de praktijk. Er is regelmatig overleg om de kwaliteit van de zorg te waarborgen.

Tevens is er regelmatig FTO overleg. Deze verloopt naar tevredenheid.

De praktijk onderhoudt haar samenwerking met verschillende organisaties zoals:

Ziekenhuizen: Amstelland ziekenhuis, VUMC, AMC.
Algemeen Maatschappelijk werk
Thuiszorg/ Amstelring

7 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 voortdurend naar kwaliteitsverbetering. Dit doen we door het volgen van de landelijke protocollen voor geneeskunde en medicijnvoorschrijving.

Onze bedrijfsvoering is gericht op, flexibel en met oog voor de wensen van de patiënt, de zorg af te stemmen op de wisselende inzichten in de Huisartsenzorg.

Wij streven naar het creëren van een dekkend netwerk voor de zorgbehoefte van de patiënt in al zijn facetten.

Wij streven naar een gedocumenteerd kwaliteitssysteem zoals de Nederlandse Huisartsen Genootschap voorschrijft.

8 Evaluatie van het gevoerde beleid

Eind 2015 en in 2016 zijn een aantal interventies opgestart om de patiëntenzorg te verbeteren.

Kwalitatieve zorg:

Zo is gestart met de NHG accreditering om de kwaliteit van de patiëntenzorg te waarborgen. In 2016 heeft het team hieraan gewerkt met het resultaat dat de kwaliteitseisen voor een ieder op te zoeken is.

De pre - audit heeft waardevolle informatie opgeleverd en daarmee is het team aan de slag gegaan.

Voor de patiënten betekent het bijvoorbeeld dat zij een praktijkfolder ontvangen waarbij de organisatie van de praktijk wordt toegelicht. Daarnaast zijn de patiënten actief betrokken in het meedenken over de kwaliteitsverbetering. De patiënten hebben een tevredenheidsvragenlijst ingevuld die betrekking had op het reilen en zeilen van de praktijk en op het functioneren van de huisarts.

Huisarts G. Kerster heeft het visitatie programma van de NHG doorlopen en is zijn kwaliteit van behandeling van de patiënten positief beoordeeld. Zijn betrokkenheid was het opvallendste kenmerk en dat wordt ook door de patiënten ervaren.

De praktijk stelt zich op als een lerende organisatie en tracht om een maximale aansluiting te vinden bij de doelgroep. Daar waar de patiënt de zorg eventueel onvoldoende aansluitend vindt aan zijn behoefte kan hij gebruik maken van de mogelijkheid om een klacht in te dienen. De praktijk is verbonden aan de klachtengeschillen en heeft een klachtenprocedure. De patiënt kan middels de klachten procedure zijn klacht kenbaar maken. Als dat nog geen oplossing biedt dan kan de patiënt zich melden bij de Wkkgz. De patiënt kan via een van onze medewerkers informatie opvragen over het indienen van een klacht.

Zorg in een groter netwerk: Nieuwe hulpverleners:

Eind 2015 is gekozen voor een uitbreiding van het team met een POH-S voor het in kaart brengen en behandelen van de CVRM patiënten.

In 2016 is er een nieuw specialisme toegevoegd om de zorg aan de patiënt te verbeteren. Er is een pedicure aangetrokken met als specialisatie diabetes.

Doelmatige zorg:

Patiënten geven aan dat de bereikbaarheid van de praktijk soms onvoldoende is. Om de druk op de telefooncentrale te verminderen, is er een online hulpmiddel ingezet om de patiënten de gelegenheid te bieden om online een afspraak te maken via Doctena.

De patiënten kunnen via de website van de praktijk of een app online een afspraak maken. Gebleken is dat er nog onvoldoende gebruik gemaakt wordt van deze mogelijkheid.

De verwachte voordelen van de het online maken van een afspraak zijn dat de werkdruk van de doktersassistente afneemt en dat patiënten kortere telefonische wachttijden ervaren.

De ingezette interventies zijn gebaseerd op uitgangspunten van onze missie en visie waarin wij kwalitatieve, doelmatige en passende zorg willen leveren.

9 Algemene Evaluatie

Klachten

In het jaar 2016 heeft de praktijk geen klachten ontvangen die niet met een gesprek met de huisarts konden worden opgelost.

Als er sprake was van ontevredenheid bij de patiënten dan richtte die zich incidenteel op de telefonische bereikbaarheid.

Genomen verbetermaatregelen

Naar aanleiding van de pre-audit zijn een aantal verbeteracties opgenomen.

Onderstaand overzicht geeft aan om welke onderwerpen het gaat en daaraan gekoppeld de evaluatie.

Wat	Wie	Wanneer	Evaluatie
Koelkast logboek bijhouden	Assistente	Zie protocol	Nieuwe koelkast gekocht. Het logboek bijhouden vroeg in het begin nog wat aandacht.
Apparaten (laten) ijken	Assistente	1 november 2016	Heeft plaatsgevonden.
Hand hygiëne: doekjes dispenser	Locatiemanager	1 november 2016	Er is gekozen voor het dagelijks verversen van katoenen handdoeken. Dit verloopt naar wens.
Sociale kaart centraliseren	Locatiemanager en Assistente	1 november 2016	Heeft nog niet plaatsgevonden. Wordt opgenomen als actie voor 2017.
Risicoscan	Locatiemanager	1 december 2016	Heeft plaatsgevonden. In de notulen van de RIE zijn de verbeteringen opgenomen.
Werkdruk bij HA en DA	Team	1 december 2016	Er is een vacature opengesteld voor een extra Doktersassistente.
Aanpassen werkruimtes	HA en Locatiemanager	31 december 2016	Heeft nog onvoldoende plaatsgevonden. Wordt opgenomen in het actieplan voor 2017.

10 Doelstellingen voor komend jaar

De doelstellingen voor 2017 zijn enerzijds gebaseerd op de actiepunten die nog niet behaald zijn in 2016 en zoals die hierboven beschreven staan.

Anderzijds vormt het driejarig beleid vormt het driejarig beleid het uitgangspunt voor het formuleren van de doelstellingen.

Het driejarig beleid houdt in:

- Onze zorg is gericht is op patiëntveilig handelen, doeltreffendheid, doelmatigheid en 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

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 locatiemanager 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 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 nodige 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.

11 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 krachtenspel 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.