

# Beleidsplan 2023 Praktijk Zorgdok

Inleiding

Geschiedenis

Visie

Missie

Uitgangspunten

*Laagdrempeligheid*

*Assistente als aanspreekpunt*

*Patiëntvriendelijkheid*

*Kwaliteit*

*Preventie*

*Samenwerking*

*Privacy*

Praktijkorganisatie

*Praktijkvorm*

*Praktijkmedewerkers*

*Zorggebied*

Zorgaanbod

Doelstellingen en geplande verbeteracties

## Inleiding

In dit beleidsplan wordt ingegaan op de organisatie van onze nieuwe huisartsenpraktijk. Ook wordt er inzicht gegeven waar we heen willen met deze praktijk. Door een samenvoegen van drie huisartsenpraktijken in een nieuw pand zijn er nieuwe ideeën ontstaan voor verbetering van de kwaliteit en veiligheid in de praktijk. Dit alles met als doel al onze patiënten op een laagdrempelige en betrokken wijze zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Het jaar 2023 staat voor onze praktijk onder meer in het teken van het opbouwen van een nieuw, stabiel team van huisartsen en assistentes. Door samenvoeging van drie praktijken is een nieuwe huisartsenpraktijk gevormd per 1 januari 2023; praktijk Zorgdok.

In 2023 zullen we extra aandacht blijven besteden aan de opbouw van het nieuwe, samengestelde team in deze praktijk.

We zullen met het project: “meer tijd voor de patiënt” meedoen om de toename van de belasting voor de huisarts in goede banen te leiden. Assistentes krijgen hierdoor allemaal een triagetraining aangeboden door de Zorggroep.

De praktijkaccreditatie die we in 2022 hebben behaald zal worden gecontinueerd. We zullen verbeteringen blijven maken voor de kwaliteit van de zorg. Een nieuwe accreditatie zal plaats vinden eind 2023

## Geschiedenis

Huisartsenpraktijk K. den Besten werd in 1991 gestart door huisarts K. den Besten. Destijds was de praktijk gevestigd in zijn woonhuis aan de Elzenzoom te Papendrecht. In 1992 werd een nieuwbouw van woon-werkpand aan de Notenhof gerealiseerd.

Huisartsenpraktijk Bickel werd gestart door dhr. J.B. Bickel en werd 25 jaar geleden overgenomen door zijn dochter B.C.J. Bickel. De praktijk was tot 2023 gevestigd op de Rembrandtlaan nr 81

De vrijgekomen praktijk van huisarts Th. Spoor werd in 2001 overgenomen door huisarts M.C.M. van Oosten. Diens vestiging aan de J.R. Thorbeckesingel werd beëindigd en samen met huisarts K. den Besten werd door huisarts M.C.M. van Oosten intrek genomen op een nieuwe locatie aan de Lindenzoom 11 te Papendrecht.

In 2011 werd een dependance op 200m afstand van de hoofdlocatie Lindenzoom voor de werkzaamheden van de praktijk ondersteuners voor somatiek en geestelijke gezondheidszorg betrokken op de begane grond van het pand van apotheek Wilgendonk aan de Espenhof 2.

In januari 2023 zijn de praktijken van huisarts K. den Besten, M.C.M. van Oosten en B.C.J Bickel samengevoegd tot één nieuwe huisartsenpraktijk, praktijk Zorgdok, op een nieuwe locatie: De Zorgmolen, Poldermolen 2 in Papendrecht. Op deze locatie bevinden zich ook de praktijkondersteuners voor somatiek, ouderenzorg en geestelijke gezondheidszorg.

De Zorgmolen heeft in het pand naast de huisartsen ook andere 1e lijnsvoorzieningen zoals: fysiotherapie, huidtherapie, logopedie, psychologen en diëtisten.

## Visie

Praktijk Zorgdok streeft ernaar de best mogelijke verantwoorde zorg voor haar patiënten te bieden, daarbij is continuïteit van zorg belangrijk.

De zorg moet laagdrempelig en toegankelijk zijn voor patiënten.  
De patiënt staat met zijn hulpvraag centraal, de hulpvraag wordt in de gehele context van de patiënt gezien.

De patiënt wordt actief betrokken bij de behandeling en de arts mobiliseert de eigen kracht van patiënt zo veel mogelijk om hem/haar beter te laten worden.

Om wisselende medische vragen te beantwoorden biedt de huisartsenpraktijk een breed pakket aan diagnostische, therapeutische en preventief-medische zorg.

De praktijk maakt zich sterk voor een brede eerste lijn met nauwe samenwerking tussen andere eerstelijns disciplines en tweedelijns zorg in de regio.

De praktijk is betrokken bij het opleiden van nieuwe doktersassistentes en toekomstig artsen. Hiervoor zijn er contacten met het Da Vinci-college Dordrecht, het Albeda-college Rotterdam en de Erasmus Universiteit Rotterdam.  
Praktijk Zorgdok is een door SBB erkend Leerbedrijf.

De praktijk stelt zich, zowel intern als extern zo toetsbaar mogelijk op.

## Missie

Praktijk Zorgdok verleent een zo compleet mogelijke integrale eerstelijns zorg, in samenwerking met andere eerstelijns disciplines aan bewoners van Papendrecht en van Sliedrecht ten westen van de spoordijk.

De kernpunten zijn:

- rust en vertrouwen.
- werkplezier en betrokken medewerkers.
- goede bereikbaarheid.
- kwaliteit en professionaliteit.
- structureel meewerken aan onderwijs en innovatie.
- actieve samenwerking met andere hulpverleners.
- het oordeel van de patiënt is belangrijk.
- aandacht om ziektes te voorkomen.
- aandacht voor chronisch zieken.

Onze missie is het verlenen van deskundige huisartsenzorg in de buurt van de patiënt waarbij de patiënt centraal staat.

Onze praktijk biedt uitgebreide mogelijkheden voor onderzoek en behandeling.

Als iemand een beroep doet op onze zorg, is het streven dat hij of zij zich gehoord voelt door onze medewerkers. Door goed naar het verhaal te luisteren en dit te koppelen aan onze deskundigheid om ziektebeelden te herkennen en te behandelen, proberen wij de patiënt zo goed mogelijk te behandelen of door te verwijzen.

Wij proberen op de hoogte te blijven van persoonlijke omstandigheden omdat deze van invloed kunnen zijn op de gezondheid.

Uitgangspunt van het medisch handelen is de mens als geheel, waar lichaam en geest als niet te scheiden geheel worden gezien.

Wij baseren onze zorg op wetenschappelijke richtlijnen en protocollen, zoals opgesteld door het NHG (Nederlands Huisarts Genootschap).

## Uitgangspunten

In aanvulling op onze missie en visie hebben wij de volgende uitgangspunten voor onze zorgverlening geformuleerd.

### *Laagdrempeligheid*

Ondanks de toegenomen drukte in de praktijk, willen wij dat patiënten met al hun gezondheidsvragen snel bij ons terecht kunnen. Dit betekent echter niet dat patiënten altijd direct een afspraak bij de huisarts krijgen; De praktijkassistente (het eerste aanspreekpunt) is bevoegd en bekwaam om te adviseren en veel vragen kunnen door haar beantwoord worden.

Zij kan samen met de patiënt een inschatting maken of en zo ja, op welke termijn, de patiënt door de huisarts gezien moet worden. De assistente vraagt altijd naar de reden/klacht om voldoende tijd in te plannen. Als de patiënt deze reden niet wil vermelden kan de patiënt een afspraak maken, maar dan wordt de patiënt erop gewezen dat de urgentie op deze manier niet goed bepaald kan worden.

Voor spoedeisende zaken of eerste hulp bij ongelukken kunnen patiënten altijd direct of nog dezelfde dag bij ons terecht. Het advies is om altijd eerst telefonisch contact te hebben met de praktijk om bij spoedeisende zaken de snelste en beste manier voor goede behandeling te plannen.

### *Assistente als aanspreekpunt*

De patiënt mag verwachten dat de huisartsenpraktijk ervoor zorgt dat:

- de patiënt een duidelijk aanspreekpunt heeft.
- het aanspreekpunt zich verantwoordelijk voelt voor de zorg aan hem of haar.
- het aanspreekpunt weet wat hij of zij nodig heeft.
- het aanspreekpunt hem of haar de best mogelijke zorg en aandacht geeft.

- het aanspreekpunt voldoende tijd aan hem of haar besteedt .
- het aanspreekpunt hem of haar met respect benadert.

### *Patiëntvriendelijkheid*

Wij willen een patiëntvriendelijke praktijk zijn.

We luisteren naar de behoefte van onze patiënt, hebben aandacht voor zijn of haar psychosociale beleving en culturele achtergrond en stemmen de zorg individueel af.

Het team straalt toegankelijkheid en betrokkenheid uit en heeft aandacht voor de waardigheid en privacy van de patiënt. Bij het beantwoorden van de hulpvraag van de patiënt worden de wensen en verwachtingen van de patiënt zorgvuldig uitgevraagd. Vervolgens worden patiënten altijd bij de besluitvorming rond behandelingen betrokken.

Wij streven naar een langdurige en bestendige vertrouwensrelatie met al onze patiënten.

### *Kwaliteit*

Door de toenemende vergrijzing en verplaatsing van zorg vanuit het ziekenhuis naar de huisarts zijn de werkzaamheden van de huisarts flink uitgebreid. Het goed delegeren van taken naar praktijkassistenten en praktijkondersteuners wordt daarom steeds belangrijker.

De praktijk beschikt over een POH somatiek, een POH-ouderenzorg en POH voor de geestelijke gezondheidszorg en een POH voor de geestelijke gezondheidszorg voor de jeugd. Wij zullen daarbij de kwetsbare ouderen nog beter in kaart brengen en de zorg voor ouderen in het algemeen uitbreiden. We houden daarbij MDO met de thuiszorg en specialist ouderengeneeskunde. We gaan daarbij ook met een casemanager van het GOAC en een wijkverpleegkundige op regelmatige basis een overleg houden.

Om de kwaliteit van het werk te waarborgen, werken wij met werkafspraken en protocollen. Hierbij vormen de medische richtlijnen van het NHG (Nederlands Huisartsen Genootschap) een belangrijke leidraad. Naast de richtlijnen wordt er op regelmatige basis een nascholing gevolgd. Hierbij onder andere nascholing vanuit de zorggroep in het kader van de DBC's.

De werkafspraken en protocollen worden regelmatig geëvalueerd en waar nodig aangepast.

Frequent werkoverleg zorgt voor afstemming en overdracht tussen alle praktijkmedewerkers.

### *Preventie*

Wij willen blijvend aandacht houden voor het voorkomen van ziekte. Dit uit zich bijvoorbeeld in het oproepen van groepen risicopatiënten en aandacht voor een goede registratie in het patiëntendossier.

We zullen de mogelijkheden van preventie in onze praktijk onderzoeken en in onze verbeterplannen terug laten komen.

### *Samenwerking*

Voor de continuïteit van de zorg werken we samen met de huisartsen en hulpverleners in de regio.

Onze praktijk is aangesloten bij de Huisartsgroep (Hagro) Papendrecht en de Huisartsencoöperatie Drechtdokters waar de Huisartsenpost Drechtsteden een onderdeel van uit maakt.

In Avond- Nacht - en Weekenduren (ANW) neemt de huisartsenpost Drechtsteden de spoedeisende huisartsenzorg voor haar rekening.

Bij afwezigheid van de huisartsen tijdens kantooruren wordt zorg geborgd door de leden van de Huisartsgroep Papendrecht

Vanuit onze praktijk wordt voor de tweedelijnszorg vooral verwezen naar het regionale Albert Schweitzer Ziekenhuis.

We richten ons op een goede samenwerking met de specialisten in het ziekenhuis en met andere zorgverleners, vooral de psychologen en diëtiste in ons pand en fysiotherapeuten in onze wijk.

Onze praktijk is aangesloten bij de FTO-groep Papendrecht; een samenwerking tussen de Papendrechtse huisartsen en apothekers. De FTO-groep Papendrecht heeft als doel de kwaliteit van het voorschrijven van medicatie te vergroten door 'zinnig en zuinig' voor te schrijven.

#### *Privacy en opslag patiëntgegevens*

De patiënt mag verwachten dat de huisartsenpraktijk:

- de privacy (van de medische gegevens) van elke patiënt voorop stelt.
- wettelijke verplichtingen rond beheer van gegevens na leeft.
- zorgvuldig en integer met persoonlijke patiëntgegevens om gaat.
- zorgt dat het medisch dossier alleen voor bevoegde personen beschikbaar en toegankelijk is.
- zorgt voor de overdracht van relevante gegevens bij doorverwijzing
- zorgt dat zijn of haar patiëntgegevens beschikbaar zijn als deze benodigd zijn.

Wij hechten veel waarde aan ons medisch beroepsgeheim.

Elke patiënt moet zich vrijelijk voor hulp en bijstand tot onze praktijk kunnen wenden. Een patiënt moet weten dat de informatie die hij aan de huisarts verschaft niet zonder zijn toestemming voor andere doeleinden wordt gebruikt of aan derden wordt verstrekt.

Wij zullen in 2023 meedoen aan het project "Meer tijd voor de patient", wat vanuit de zorggroep wordt begeleid.

Wij laten ons hierin leiden door de vigerende wetgeving en KNMG- standpunten.

Wij respecteren de Meldcode Huiselijk Geweld.

Wij vinden het belangrijk dat de patiëntgegevens goed beschermd zijn, zowel mondeling als op papier/digitaal. Onze digitale patiëntenregistratie is beveiligd.

Er mogen geen patiëntgegevens zichtbaar zijn voor onbevoegden.

## Praktijkorganisatie

### *Praktijkvorm*

Praktijk Zorgdok is een praktijk die gevormd wordt door drie afzonderlijke huisartsenpraktijken. De praktijk van huisarts van Oosten, huisarts Bickel en huisarts den Besten vormen samen praktijk Zorgdok. De patiënten staan op naam van één van de drie huisartsen ingeschreven. Iedere arts behandelt in principe alleen de eigen patiëntenpopulatie.

In de praktijk werken 6 huisartsen (totaal FTE);

- Huisarts van Oosten heeft huisarts Alwani in dienst voor 2 dagen
- Huisarts Bickel heeft huisarts Rensen in dienst voor 2,5 dag
- Huisarts den Besten heeft huisarts de Danschutter in dienst voor 2 dagen

De huisartsen kunnen op een eventuele vrije middag waarnemen voor elkaars spoedgevallen

### *Verzorgingsgebied*

Het verzorgingsgebied van de 3 huisartspraktijken binnen de maatschap is conform het verzorgingsgebied van de Hagro Papendrecht.

Dit omvat Papendrecht en het gedeelte van Sliedrecht ten westen van de spoordijk.

De regio kan beschreven worden als verstedelijkt platteland met het Albert Schweitzer Ziekenhuis als regionaal ziekenhuis.

## Zorgaanbod

Het basisaanbod van onze praktijk bestaat uit de eerste opvang van alle gezondheidsklachten.

De huisartsenzorg in onze praktijk wordt zoveel mogelijk vormgegeven conform de huidige vakinhoudelijke richtlijnen zoals onder andere beschreven in de NHG-standaarden. Voor veel voorkomende klachten bestaat het aanbod uit diagnose en behandeling. Bij minder voorkomende klachten, die gespecialiseerde behandeling nodig hebben, verwijst onze praktijk zo nodig door.

De praktijk is dagelijks van 08:00-17:00 uur geopend.

Tijdens feestdagen en in avond- nacht en weekend wordt spoed huisartsenzorg geboden via de huisartsenpost Drechtsteden aan de Karel Lotsyweg 10 te Dordrecht, tel 078- 6542600.

De zorg door de huisartsenpost Drechtsteden beperkt zich tot spoedeisende zorg die niet tot de volgende werkdag kan wachten.

Tijdens de vakantie nemen de een aantal huisartsen van HAGRO Papendrecht waar. De feitelijk informatie hierover is te vinden op een aankondiging aan balie van de praktijk en op het antwoordapparaat.

Het aanvullende zorgaanbod van de praktijk is gericht op de verschuiving van tweedelijns zorg naar eerstelijns zorg.

Wij verrichten kleine chirurgische ingrepen zoals het verwijderen moedervlekken en sommige Cyriax / gewrichts injecties.

Wij verrichten gynaecologische ingrepen zoals een maken van een uitstrijkje of het maken van kweken en het plaatsen of verwijderen van spiraaltjes.

Ook is er met regelmaat een chirurg werkzaam op de praktijk voor kleine chirurgische ingrepen.

Verder is het mogelijk om op indicatie het programma: "Stoppen Met Roken" te volgen bij de POH- somatiek.

Onze praktijk besteedt aandacht aan cardiovasculair risicomangement. Patiënten kunnen hiervoor een afspraak maken bij de POH voor een risico inventarisatie. Ze kunnen daaruit voortvloeiende adviezen krijgen omtrent behandeling en leefstijl.

De praktijk neemt deel aan ketenzorg programma's die opgezet zijn door de zorggroep "ZGWA".

Een ketenzorg programma is een aanbod van zorg voor mensen met chronische ziekten als COPD/ astma, Diabetes Mellitus en vaatproblemen.

De praktijkondersteuner coördineert samen met de huisarts de gezondheidzorg voor onze patiënten binnen de ketenzorg.

Indien er sprake is van complexe medische zorg, zal er verwezen worden naar specialistische zorg in de tweede lijn.

## Doelstellingen en verbeteracties

Een doelstelling die we hebben in onze praktijk is om zoveel mogelijk te denken aan energiebesparing en zo duurzaam mogelijk te werken.

De praktijk wil zoveel mogelijk aandacht houden voor de VIM (veilig incident melden) formulieren om daarmee zoveel mogelijk verbeteringen in onze werkwijze te kunnen maken. We zullen bij elk werkoverleg de VIM meldingen (die digitaal worden aangemaakt) bespreken die extra aandacht nodig hebben of die een verandering in het beleid heeft opgeleverd.

De triage moet structureel worden gedaan via de NHG-triagewijzer. Er zal weer een recente digitale versie worden aangeschaft en ook de triageklapper van KOEL zal per werkplek worden aangeschaft. Alle contacten dienen te worden gekoppeld een ICPC.

Om te zorgen dat de protocollen actief in het geheugen blijven zullen we regelmatig een protocol in beeld nemen en individueel doorlezen en zo nodig aanpassen.

Vanaf 2018 is er praktijkmanager in onze praktijk aan het werk om de huisartsen wat te ontlasten in de administratieve taken en de organisatie in de praktijk meer te stroomlijnen.

Uit al onze afspraken vanuit de diverse overleggen zullen we een verbeterlijst opstellen die we elk werkoverleg bespreken en die we bij elke nieuwe afspraak zullen aanpassen.



We zullen in 2023 met ons nieuwe team vooruitstrevend aan de slag gaan en als taak zien om met de nieuwe input onze praktijk zoveel mogelijk verder te verbeteren.

We proberen een opzet te maken aan LEAN werken en er zullen twee assistentes een cursus hiervoor gaan volgen.