

Jaarverslag 2024

Praktijk Verlaan, Heeg.



Tollewei 107
8621 CX Heeg

Voor u ligt het jaarverslag van 2024. Een bijzonder jaar waarin op 1 april de praktijk werd overgedragen door Jan paul Verdenius en Gisela Schadenberg aan Martijn en Marieke Verlaan.

Ook een bijzonder jaar omdat er assistentes afscheid namen en 2 nieuwe assistentes het team weer hebben gecompleteerd.

Een jaar waarin los van personele wisselingen heel veel verbeteringen zijn ingezet op het gebied van kwaliteit, werkprocessen en digitalisering.

Wij zijn trots op alle bereikte stappen!

Team Praktijk Verlaan

De praktijk

Geografie:

De praktijk is gevestigd in het Gezondheidscentrum Heeg en ligt in het zuidwesten van Friesland, in het merengebied. De grenzen van het praktijkgebied worden grotendeels gevormd door natuurlijke barrières, de wateren in de buurt. Naar het Noorden toe wordt de grens bepaald door de reisafstand, hierbij bewaken we de criteria voor spoedvisites.

Personeel:

Martijn Verlaan	apotheekhoudend huisarts
Marieke Verlaan	apotheekhoudend huisarts
Anita Hempenius	doktersassistente en apothekersassistente
Annemiek Flootman	Apothekersassistente en kwaliteitsregistratie
Greja Wind	doktersassistente en apothekersassistente
Marianne de Boer	doktersassistente en declaraties
Marrit Berg	doktersassistente en apothekersassistente, voorraadbeheer apotheek
Djoeke Krommendijk	POH-somatiek, aandachtsg gebied ketenzorg DM2, CVRM en de ouderenzorg. Daarnaast werkt zij als inval doktersassistente bij ziekte of vakantie.
Afke Wierda	POH-ggz (GGZ Friesland)
Saskia Rewinkel	POH-ggz (GGZ Friesland)
Marieke Pruiksma	POH-ggz (Kinnik)
Anke Strikwerda	Praktijkmanager (HSSF)
Esther Broerse	Schoonmaakster

De praktijk heeft 2075 patiënten.

Missie en Visie

Visie

Wij zijn een huisartsenpraktijk waarin nauw wordt samengewerkt tussen de huisartsen, praktijkondersteuners, apothekersassistenten en doktersassistenten. De artsen en de assistenten hebben het streven om de patiënten zo goed mogelijk te begeleiden bij een goede kwaliteit van leven met behoud van regie over ziekte en gezondheid. Wij willen de inwoners van Heeg en omgeving van toekomstbestendige farmaceutische en gezondheidszorg voorzien vanuit een centraal en dichtbij gelegen praktijk met goed opgeleide dokters- en apothekersassistenten en een goed geoutilleerde en toegankelijke apotheekvoorziening. Samenwerking met ketenpartners staat hoog in het vaandel.

Missie

Huisartsenpraktijk Verlaan is als een schakel in de totale zorgketen gericht op het verlenen van eerstelijns medische en farmaceutische zorg in samenwerking met andere zorgverleners. De huisartsen zetten zich in om goed bereikbare en kwalitatief goede zorg te bieden volgens de richtlijnen van hun wetenschappelijke vereniging (NHG). De apotheek ziet het als een belangrijke zorgtaak om naast correcte verstrekking de cliënt te begeleiden in een zo goed mogelijk gebruik van medicatie en zelfzorgartikelen, met inbegrip van het bewaken van ongewenste neveneffecten.

Organisatie en inhoud van de zorg:

De apotheek en huisartsenpraktijk is dagelijks, behalve in het weekend, geopend van 8.00 – 17.00 uur. De huisartsenpraktijk biedt daarnaast op maandagavond en donderdagavond een avondspreekuur aan.

De praktijk wil een prettige werkomgeving voor alle medewerkers bieden, waar de medewerkers op een prettige, hygiënische en veilige manier kunnen samenwerken en zichzelf verder kunnen ontwikkelen.

Het zorgaanbod van de praktijk:

- Huisartsgeneeskunde in haar volle omvang. Er wordt inhoudelijk gewerkt volgens de NHG Standaarden en wat de ketenzorg betreft; volgens de landelijke protocollen, zoals vastgelegd in het Ketenzorg informatiesysteem (Vital Health).
- Gecertificeerde farmaceutische zorg.
- Rijbewijskeuringen (alleen voor bij ons niet ingeschreven patiënten)
- Categorale spreekuren Diabetes en CVRM.
- Gestructureerde ouderenzorg.
- Spreekuur GGZ problematiek.
- Grieppreventie.
- Cervix screening.

Samenwerkingsverbanden:

In het verzorgingsgebied van de praktijk, Heeg / Oudega / Gaastmeer / Hommerts / Jutrijp en bijbehorende kleinere buurtgemeenschappen, worden de huisartsgeneeskunde en farmaceutische zorg verleend door twee praktijken. Met de collega praktijk Gietema / v Kapel een goede samenwerking en onderlinge waarneemregeling. De praktijken zijn beiden gevestigd in het gezondheidscentrum Heeg. Naast de apotheekhoudende huisartspraktijken zijn een fysiotherapiepraktijk en een tandartsenpraktijk onderdeel van het Gezondheidscentrum. Het gezondheidscentrum bevindt zich direct aan het verzorgingscentrum Talmastate (Patyna). In het centrum worden ook spreekuren gehouden door een diëtiste, de logopediste, de pedicure, de welzijnscoach van het sociaal domein van de gemeente en de GLI coach (Gecombineerde Leefstijl Interventie). Wekelijks houdt het Consultatiebureau spreekuur en daarnaast is het Huisartsenlaboratorium twee maal per week aanwezig voor bloedafname.

Met collega huisartsenpraktijken uit de regio bestaan 2 samenwerkingsverbanden: de Hagro (huisartsengroep) en de HSSF; een samenwerkingsverband met de praktijken uit Workum, Balk, Warns, Woudsend en Bakhuizen. Praktijkmanager Anke Strikwerda coördineert bij al deze praktijken diverse zaken. Beide samenwerkingsverbanden worden gebruikt voor werken aan kwaliteit van zorg en afstemming met onder andere de ketenpartners, Dokterswacht en ziekenhuis.

Er is een goed overleg met collegae en apothekers, dit wordt gerealiseerd middels een FTO (Farmaco Therapeutisch Overleg). Binnen de HSSF is er 4 x per jaar een DTO (Diagnostisch Toets Overleg) /FTO.

Kwaliteit en veiligheid:

- Er wordt met PDCA cyclus (plan do check act) continue gewerkt aan kwaliteitsverbeteringen in de praktijk.
- De praktijk is geaccrediteerd en gecertificeerd
- Het gehele team volgt nascholingen
- Binnen de HSSF is er 4 x per jaar een DTO/FTO scholing, samen met een apotheker.

- Incidenten en bijna incidenten worden genoteerd middels een VIM formulier en besproken in het werkoverleg.
- Elke 6 weken is er een werkoverleg waarbij huisartsen, alle praktijkassistenten en POH-s aanwezig zijn.
- Overleg met POH GGZ vindt structureel jaarlijks plaats, en tussendoor ad hoc.

De verbeterplannen van 2024:

Dit jaarverslag richt zich op de maanden vanaf de overname door de nieuwe praktijkhouders (1 april 2024 t/m 31 december 2024). De verbeterplannen staan in willekeurige volgorde.

Website

Er is een nieuwe website ontwikkeld www.dokterverlaan.nl

Patiëntenportaal

Er is een patiëntenportaal in gebruik genomen. Met het portaal van Uwzorgonline kunnen patiënten zelf hun dossier inzien, zelfmetingen insturen, herhaalmedicatie bestellen, emailconsulten aanvragen en afspraken plannen op het spreekuur.

HIS

Er is een nieuw HIS (huisartsen informatie systeem) en AIS (apothek informatie systeem) geselecteerd en geïmplementeerd. De migratie naar Sanday heeft op 17 november plaatsgevonden. Voorafgaand zijn de werkplekken geoptimaliseerd door Danthas (ICT), en is het gehele team geschoold op het gebruik van het nieuwe systeem.

Efficiency apotheek

Er is een efficiency verbeterplan voor de apotheek opgesteld en de eerste stappen hierin zijn in 2024 gevoerd. Er is gestart met central filling. Levermomenten zijn verminderd. Voorraadbeheer is gewijzigd, inclusief elektronisch voorraadbeheer met automatische bestelling. De medicijnkast is opnieuw ingedeeld. Meldingen van de apotheek worden gecontroleerd en digitaal afgehandeld, eventuele vervolgacties worden direct ingezet (bijvoorbeeld een nierfunctie melding wordt direct bekeken en indien nodig aangevraagd om te prikken). In 2025 zullen we verder gaan met de overige actiepunten uit het efficiency verbeterplan.

Track and trace systeem

Patiënten waarbij het emailadres geregistreerd staat, krijgen geautomatiseerd bericht vanuit de apotheek wanneer de medicatie klaar staat om af te halen.

Backoffice/frontoffice herindeling

Om de privacy beter te borgen aan de balie, en om efficiënter te kunnen werken, is een scheiding gemaakt tussen frontoffice taken (o.a. balie, apotheek, spreekuondersteuning, assistente spreekuur) en de backoffice (o.a. binnenkomende telefonie, mails, verwerken portaalrecepten, specialisten brieven, instrumentarium schoonmaken en steriliseren)). Er zijn vaste afhaaltijden bij de apotheek geïntroduceerd voor de herhaalmedicatie.

Documentbeheer

Alle documenten zijn opnieuw ingedeeld, oude documenten opgeruimd. Alle protocollen van voor de overname zijn geactualiseerd.

Teamsfeer

Er is gewerkt aan teamsfeer door meerdere teambuilding activiteiten. Er is een training geweest over feedback geven en ontvangen. Het assistente rooster is opnieuw ingedeeld en het werkoverleg in andere opzet vormgegeven.

Ketenzorg

De ketenzorg voor CVRM en DM2 is uitgebreid, veel patiënten zijn hiervoor afgelopen jaar opgeroepen en structureel in ketenzorgprogramma geplaatst.

Triage

Bij het plannen van afspraken op het spreekuur wordt triage toegepast. Dit om beter te kunnen differentiëren wie er vanuit de praktijk een hulpvraag kan beantwoorden, en of dit via het spreekuur moet gaan danwel direct of telefonisch afgehandeld kan worden. Ander doel is de veiligheid en kwaliteit van zorg te borgen door urgentie inschatting te kunnen maken. Het gehele assistententeam heeft in 2024 meerdere scholingen triage gevolgd om hierin beter geoutilleerd te zijn. Tevens is de nieuwste versie van NHG triagewijzer aangeschaft, zowel in papieren als online versie.

Nieuwe verbeterplannen 2025:

In 2025 zal de focus liggen op het verder optimaliseren van de werkprocessen en de patiëntveiligheid. We zullen ons in ieder geval richten op de controle van kinderdoseringen, opiumwet en cytostatica bij de apotheek. We vergroten onze alertheid op juist invoeren van farmaceutische prestaties. We zullen ons verder ontwikkelen met de triage door middel van vervoltraining coaching on the job. In 2025 willen we proactief herhalen van chronische medicatie introduceren door middel van herhaalservice voor onze patiënten. Uiteraard behouden we de aandacht voor verdere teamontwikkeling. We zullen verder gaan inzetten op digitalisering door een pilot met AI (juvoly) om onze administratietijd terug te dringen.

En er komt vast nog meer moois op ons pad in 2025!