

# Missie en Visie

November 2020



Drs. L.J.M. van den Berg

Drs. H.J.M. van Kollenburg

Drs. J.E.H. van Kollenburg-de Smit

Drs. J.G. Versteeg - Verrijth

## Missie

Wij willen met overgave, kwalitatief goede, laagdrempelige, verantwoorde en persoonsgerichte zorg bieden aan patiënten dicht bij huis, van de wieg tot aan het graf, met ook aandacht voor preventie. Dat is waar we voor staan en waar we continue mee bezig zijn, maar waar we ook in blijven verbeteren.

## Visie

### **Medische zorg**

Als kernwaarden zijn voor ons de combinatie van deskundigheid en persoonlijke aandacht, niet alleen als huisarts, maar als praktijk met alle medewerkers: huisartsen, doktersassistenten en praktijkondersteuners. Bovendien zullen we hiervoor de samenwerking onderhouden met de nulde lijn (mantelzorgers), de 1<sup>e</sup> lijn (paramedici/thuiszorg) en de 2<sup>e</sup> lijns zorg.

Als huisarts zijn we verbonden aan specifieke woongroepen: een groep met patiënten met autisme, als ook een groep voor patiënten met dementie en nog meerdere woongroepen voor patiënten met een verstandelijke beperking.

In de praktijk werken twee vrouwelijke en twee mannelijke huisartsen. We proberen de continuïteit van zorg te waarborgen, waarbij de patiënt zoveel mogelijk door een en dezelfde huisarts begeleid wordt. Verder bestaat ons team uit : assistentes, huisartsen in opleiding, POH-Somatiek, POH-GGZ, een regie-assistente en een praktijkmanager.

Wij staan voor reguliere, wetenschappelijk onderbouwde zorg en volgen daarbij de landelijke richtlijnen van het Nederlandse Huisartsen Genootschap en werken binnen de kaders van de geldende wettelijke regelgeving. We doen ook aan zorggerelateerde preventie.

We stimuleren dat patiënten eigen verantwoordelijkheid en regie nemen voor hun gezondheid. Zeker bij afwijkende uitslagen nemen we contact op met patiënten. Maar kunnen zij ook zelf informeren naar de uitslagen.

We hebben geen principiële bezwaren tegen euthanasie of abortus; mits wij, als artsen achter deze beslissing kunnen staan.

## **Inschrijving**

Om goede medische zorg te kunnen leveren aan al onze patiënten, moeten we ze bij spoed snel kunnen bereiken. Is de reistijd te lang, dan komt zowel de veiligheid van de patiënt buiten ons gebied, als die van de patiënten binnen het praktijkgebied in het geding.

Onze regio, waar binnen acceptabele tijd wij hulp kunnen verlenen bevat de woonplaatsen Schaijk, Reek, Herpen. Indien men daar woont, kan men zich inschrijven in onze praktijk.

Als de iemand zich inschrijft in onze praktijk, en het dossier is overgeschreven, dan wordt dat gescreend op oa. actuele zaken, voorgeschiedenis en medicatie. Indien gewenst is het altijd mogelijk om een kennismaking met een huisarts te hebben om uw dossier samen door te nemen. Zeker bij een uitgebreid dossier is dat wenselijk.

## **Bereikbaarheid**

Men moet laagdrempelig onze praktijk kunnen bereiken.

Telefonisch krijgt de beller direct een bandje met de keuze mogelijkheden.

Door afspraken goed te plannen proberen we de wachttijd zo kort mogelijk houden.

De praktijk is geopend van 8.00 uur tot 17.00 uur.

Tussen 16.00 en 17.00 is de praktijk bereikbaar voor zaken die niet tot de volgende dag kunnen wachten.

## **Wachtkamer**

De wachtkamer is ruim en zo aangenaam mogelijk gemaakt; met een muziekje, een filmpje, Wifi, tijdschriften, een krant en informatie over wachttijd voor de afspraken.

## **Planning van spreekuren**

We streven ernaar het spreekuur geordend en zonder veel uitlooptijd te laten verlopen.

De consulttijd is 10 minuten, met de mogelijkheid voor een dubbele afspraak als de patiënt er om vraagt en/of als de huisarts/assistente inschat dat dit nodig zal zijn.

Het kan zijn dat de patiënt bij spoedsituaties gezien wordt door een andere huisarts.

Er zijn zowel spreekuren in de ochtend als in de middag.

Ook kan het zijn dat de assistente in overleg met de huisarts gedurende de dag belt.

Patiënten worden bij aanvraag door de huisarts teruggebeld. Dit zal meestal tussen 12.30 en 15.00 uur of na 17.00 uur zijn.

## **Visites**

We bezoeken patiënten ook zo nodig thuis wanneer dit medisch noodzakelijk is. Na een geboorte komen we langs als de ouders aangeven daar behoefte aan te hebben. Hetzelfde geldt voor een visite na ontslag uit het ziekenhuis.

Visites worden zoveel mogelijk tussen de middag gedaan. Het is wenselijk dat een aanvraag hiervoor voor 12 uur gedaan is.

## **Portaal**

Vanaf 1 januari 2021 maken we gebruik van een digitale patiënten omgeving. Daarmee zullen we nog beter bereikbaar zijn voor onze patiënten. Dit biedt de mogelijkheid om uw dossier in te zien, gezondheidsvragen te stellen op het moment dat het de patiënt uitkomt (e-consulten). Bovendien is er de mogelijkheid om online afspraken in te plannen. Ook is er de mogelijkheid om de medicatie gemakkelijk te herhalen via het portaal.

## **Zorgverlening tijdens avonden, nachten, weekenden en feestdagen**

We zijn onderdeel van de huisartsenpost en de huisartsen draaien ook diensten op de huisartsenpost.

Terminale medische zorg willen we zo veel als mogelijk zelf leveren.

## **Huisartsenzorg in de praktijk**

Veel taken kunnen door de huisartsen worden uitgevoerd, maar ook door goed geïnstrueerde/opgeleide medewerkers van ons team. Als huisartsen menen we dan ook dat het niet altijd nodig is, dat alle zorgvragen door de huisarts zelf afgehandeld hoeven te worden. Wel moeten deze gecontroleerd worden.

De assistente stelt de patiënt enkele relevante vragen om zo een inschatting te kunnen maken hoe snel en door wie iemand gezien dient te worden. De assistente is ook getraind om telefonisch adviezen te geven. Zij worden met regelmaat bijgeschoold.

De doktersassistenten hebben een eigen spreekuur voor verschillende taken:

o.a. het maken van uitstrijkjes, afnemen longfunctie onderzoek, meten van enkel-armindex, controles van pessarium, nemen van biopten, bloeddruk en glucose controles, wond behandeling en controles, aanleggen van enkel-tape, maken van een ECG, wrat-behandeling, oren uitspuiten, zwachtelen.

De praktijkondersteuners-somatiek houden zich bezig met geprotocolleerde medische zorg op het gebied van chronische ziekten. Ook begeleiding bij het stoppen met roken hoort tot hun expertise. Daarnaast onderhouden zij contacten met oudere patiënten.

Er werken ook praktijkondersteuners-GGZ in onze praktijk. Zij worden op verzoek van de huisarts, gevraagd voor begeleiding bij mensen met een psychische hulpvraag.

## **Chronische zorg**

De praktijk is aangesloten bij de Zorggroep Synchron. Dit is een zorggroep, waaraan 120 huisartsen deelnemen. Er wordt protocollaire zorg geboden aan patiënten met chronische ziekten, zoals suikerziekte, longziekten en hart- en vaatziekten.

Voor ouderenzorg is uitgebreide aandacht: door middel van screening, vragenlijsten en consulten en eventueel thuisvisites. Structureel is er overleg, middels een multidisciplinair overleg met andere betrokken hulpverleners.

## **Specifieke woongroepen: Autisme, dementie.**

We hebben een specifieke kennis omtrent autisme –PPD-NOS. We hebben nauwe samenwerking met autistencentrum "De Boerderij" en "het Kinderhuis" in Reek. Ook doen we visites in "De Herbergier", een centrum voor dementerenden in Zeeland.

## **Preventieve zorg**

We doen vooral zorg gerelateerde preventie en niet aan preventie van publieke gezondheidszorg. Middels samenwerking met oa. de gemeente, scholen en de zorg coöperatie en "Samen Landerd Samen Beter" proberen we bij te dragen aan preventie in ons dorp. Enkele kernpunten hierin zijn voorkomen van overbelaste mantelzorgers en opvoeders, aandacht hebben voor eenzame mensen en aandacht drugsgebruik te voorkomen. Als huisarts nemen we met name hierin de verbindende rol op ons. In navolging daarvan praktijk overstijgend onze kennis te delen met onze zorggroep Synchron en de aangesloten praktijken daarbij.

## **Praktijk Accreditering**

We zijn per oktober 2016 opnieuw gestart met de NHG-praktijkaccreditering.

Er zijn werkinstructies en protocollen beschikbaar over vele aspecten binnen de praktijk. Verder worden jaarlijks een aantal verbeterprojecten uit gevoerd, om zo de kwaliteit van zorg continue te blijven verbeteren. Tevens worden minstens elke drie jaar enquêtes onder patiënten gehouden.

### **Opleidingspraktijk en onderzoekspraktijk**

We leiden huisartsen op en zijn een onderzoekspraktijk. Hiertoe onderhouden we nauw contact met de Universiteit Nijmegen.

Er worden regelmatig onderzoeken uitgevoerd in de praktijk in samenwerking met het academische huisartsen netwerk (AHN), als ook vanuit het NIVEL. (wat landelijk onderzoek doet). Zo willen we bijdragen aan de kwaliteit van de huisartsenzorg in het algemeen.

Ook doktersassistenten, coassistenten en praktijkondersteuners worden door ons opgeleid.

### **LEAN werken verder uitwerken**

Middels het lean principe trachten we efficiënt te werken en tevens verspilling te voorkomen.

### **Informatievoorziening**

Middels een goed onderhouden website houden we patiënten op de hoogte van laatste ontwikkelingen. Ook zal relevante informatie up-to-date gedeeld worden in de wachtkamer middels het beeldscherm.

### **Privacy**

Met de nieuwbouw 2016-2017 hebben we zoveel mogelijk aanpassingen gemaakt om de privacy te waarborgen.

### **VIM commissie**

Binnen de praktijk hebben we een *Veilig Incidenten Melden-commissie* die intern medische zaken ter bespreking en verbetering naar voren brengt.

### **Klachten**

Daarnaast hebben we intern een *Klachtencommissie*.

Indien patiënten ontevreden zijn over de door ons geleverde zorg, kunnen zij dit met ons bespreken of anoniem een bericht te deponeren in de brievenbus.

In de wachtkamer liggen folders en klachtenformulieren hiervoor.

Ook op de website is alle informatie te lezen, zijn de folders beschikbaar en kan het klachtenformulier gedownload worden.

De praktijk is aangesloten bij *Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg*.

### **Idee of een tip voor de praktijk?**

We zouden het graag horen. Men kan een idee of tip opschrijven en aan ons geven. Er kan ook een afspraak gemaakt worden om het idee of de tip persoonlijk toe te lichten. We zullen de tipgever laten weten wat we ermee gedaan hebben.