Mw. M.E.C. Neijens, *huisarts*

*Dorpsstraat 9 , 1121 BT Landsmeer*

*Postbus 22 , 1120 AA Landsmeer*

*tel: 020 – 482 10 50*

*fax: 020 – 482 29 08*

februari 2015

Jaarverslag praktijk 2014

**Praktijk algemeen**

Het was een wat rommelig jaar. De praktijkaccreditatie slokte veel energie op, gelukkig was dit vlak voor de zomer afgerond met het verkrijgen van het NPA-certificaat. Echter, daarna kreeg ik (M. Neijens) een ongeval waardoor ik een aantal maanden gedeeltelijk arbeidsongeschikt was.

Er waren geen personele wisselingen. De sfeer was goed en hartelijk onderling.

**Personeel**

Met de medewerksters zijn functioneringsgesprekken gehouden. Van de vaste assistentes is de werktijd met een uur per week uitgebreid, zodat zij in de middag kunnen blijven tot het artsenspreekuur is afgerond. Dit geeft meer rust en mogelijkheid tot overdracht en scheelt in storingen tijdens het spreekuur door de telefoon.

**Patiëntenmutaties**

Op 1-1-2014 waren er 1776 patiënten ingeschreven, op 1-1-2015 1851.

|  |  |
| --- | --- |
| **in** | 2014 |
| geboorte | 15 |
| verhuizing naar Landsmeer | 92 |
| overstap binnen Landsmeer | 7 |
|  | 114 |
|  |  |
| **uit** |  |
| overlijden | 5 |
| verhuizing uit Landsmeer | 16 |
| overstap binnen Landsmeer | 11 |
| naar huisarts in eigen woonplaats | 7 |
|  | 39 |

Bij de 7 patiënten die overstapten binnen de gemeente Landsmeer naar een andere huisarts speelden verschillende zaken. Eén patiënt wilde een huisarts die meer alternatief is georiënteerd, één patiënt wilde een mannelijke huisarts, één patiënt vond dat ik zijn astma en allergie niet voldoende onder controle kreeg, hij nam zijn partner mee, de anderen waren in het algemeen ontevreden.

De patiënten die juist hierheen overstapten deden dat op aanbeveling van kennissen, omdat ze ontevreden waren over het beleid van hun eigen huisarts.

**Spiegelinformatie NIVEL**

Het Nivel heeft spiegelinformatie geleverd over de praktijkpopulatie en de verleende zorg. Over de hele linie blijkt het bezoek aan de praktijk bovengemiddeld te zijn. Over alle categoriën van medicatiegroepen schrijf ik meer voor dan gemiddeld, vooral de antibiotica. Dit ondanks het feit dat ik meen me aan de richtlijnen te houden en me zeer terughoudend meen op te stellen met betrekking tot deze middelen. Dit item heeft voor 2015 mijn volle aandacht.

Met betrekking tot de kwaliteitsindicatoren valt op dat mijn praktijk voor DM beter scoort dan gemiddeld. Dit kan verklaard worden uit het feit dat de diabeteszorg hier al langere tijd gestructureerd wordt aangeboden en dat de praktijkpopulatie over het algemeen therapietrouw is. De COPD-astma ketenzorg is pas onlangs gestart en de cijfers derhalve nog niet geschikt voor interpretatie. Een CVRM-keten hebben we nog niet, de CVRM-cijfers zijn desondanks redelijk gunstig.

**NPA**

De praktijk heeft voor het eerst meegedaan aan de praktijkaccreditatie van de NPA en in mei 2014 is het certificaat verkregen. Wij hebben het accrediteringstraject niet ervaren als de kwaliteitsimpuls voor de praktijk en de samenwerking binnen het team zoals de NPA rooskleurig schetst bij de aanmelding. Het traject heeft veel tijd en moeite gekost. Het schrijven van procedures en protocollen was voor de assistentes een nieuw fenomeen. Ik was hier wel mee bekend vanuit mijn voormalige activiteiten bij de huisartsenpost, en de POH-S kende het vanuit haar HBO-opleiding. Het op papier krijgen van de eigen werkwijze werd ervaren als een bureaucratische belasting waar weinig plezier en weinig substantiële verbeterpunten uit voortkwamen. De tijd die besteed werd aan deze ‘papieren tijger’ kon niet gevonden worden binnen werktijd en ging ten koste van de vrije tijd en de financiële ruimte van de praktijk. De kwaliteitswinst die het heeft opgeleverd wordt ervaren als minimaal en marginaal. Concrete verbeteringen die naar aanleiding van het traject zijn aangebracht:

* Er is een koelkastdatalogger aangeschaft. Toen direct na het leveren van de griepvaccinaties de koelkast een keer niet goed gesloten had kon worden uitgelezen aan welke temperaturen de (niet-levende) vaccins hadden bloot gestaan. Dit is overlegd met het RIVM. Voor het toedienen van de vaccins had het geen consequenties.
* Met betrekking tot de hygiëne: Er wordt door de assistentes meer met handschoenen gewerkt, met name bij het urineonderzoek. Er zijn disposable handdoekjes en zeepdispensers. De naaldencontainers zijn verbeterd.
* De assistentes hebben een triagecursus gevolgd en werken gestructureerder met de triagewijzer. Er wordt zelfstandig iets gerichter doorgevraagd, verder is er voor de arts geen merkbaar verschil in de triage, waarschijnlijk omdat de assistentes de meeste patiënten goed kennen en door hun ervaring een goed niet-pluis gevoel hebben ontwikkeld.

Hoewel een ander dit mogelijk als grote verbeteringen beoordeelt voor de kwaliteit van de zorg die door onze praktijk geleverd wordt hadden wij liever een traject gezien dat maatwerk levert voor de praktijk zodat we veel minder hadden hoeven investeren in overbodige ballast.

**Klachten, calamiteiten en incident-meldingen**

De praktijk is aangesloten bij de klachtenregeling van de Huisartsenkring Amsterdam. Er waren in 2014 geen klachten ingediend over de praktijk. Er zijn geen calamiteiten geweest.

Er is twee maal een MIP-week gehouden, dit leverde een enkele melding op. Tussendoor zijn er geen MIP-meldingen geweest. Bij de audit werd al vastgesteld dat veel zaken die niet goed gaan door de korte lijnen in de praktijk soepel besproken worden en waar nodig structureel aangepakt.

De MIP-meldingen betroffen

* Receptfouten: een medicament uitgeschreven zonder MGA erbij, arts heeft geautoriseerd, maar de fout was ook haar niet opgevallen. Een prikpil was uitgeschreven met een te hoge dosering, dit is door de apotheek gecorrigeerd.
* Twee maal een toedieningsfout: de dosis van een desensibilisatiekuur had met 0,1 moeten worden verminderd in verband met het aanbreken van een nieuwe verpakking, dit is door de assistente vergeten. In het vervolg controleert de arts de toe te dienen dosis.
* Een patiënt is niet actief benaderd dat zij haar uitstrijkje na een jaar moest laten controleren in verband met een afwijkende uitslag. Hoewel de patiënte zelf ook duidelijk geïnstrueerd wordt om ons te bellen voor de uitslag is het beleid in de praktijk om bij een afwijkende uitslag zelf ook actie te ondernemen. Dit is hier niet gebeurd.
* Een afspraak voor een 24-uurs bloeddrukmeting was niet goed gepland, de meting kon niet doorgaan. Dit bezorgde de patiënt overlast.

**POH-S**

De praktijk is gestart met de COPD-ketenzorg. POH-S en huisarts hebben de Caspircursus met goed gevolg afgelegd. Het beleid voor de COPD- en astmapatiënten is verder gestructureerd. Dit draait op het moment naar tevredenheid.

De DM-ketenzorg is ongewijzigd voortgezet.

De CVRM-ketenzorg is nog niet gecontracteerd door de zorggroep.

De NHGdoc-alert maakt attent op achterstand van controles bij chronische aandoeningen. Samen met de door ons eigen HIS gegenereerde oproepen voor de periodieke controles worden patiënten gestructureerd gecontroleerd, met goede respons en mooie cijfers in de benchmark van de

zorggroep.

Het project ouderen 75+ is gewijzigd in de Module Kwetsbare Ouderen van Achmea. De werkwijze is gelijk gebleven.

SMR begeleiding en osteoporose begeleiding worden door de POH-S ongewijzigd voortgezet.

**LSP**

In 2014 is de praktijk aangesloten bij het LSP. Het realiseren van deze aansluiting was enerverend door het oerwoud van doorgeschoten beveiliging en bureaucratie. Patiënten zijn in de uitnodiging voor de griepprik op de hoogte gesteld van de mogelijkheid om bij het LSP aan te melden, en een enkele patiënt verzoekt hier spontaan om. De arts moedigt een enkele patiënt aan zich aan te sluiten indien zij vindt dat deze een dermate complexe medische situatie heeft dat zij denkt dat aanmelden voor deze patiënt grote voordelen heeft in het leveren van spoedzorg. Op dit moment is 18,5 % van de praktijkpopulatie aangemeld bij het LSP.

**Huisvesting**

Op het gebied van huisvesting of samenwerking met andere praktijken zijn op dit moment geen concrete ontwikkelingen.

Mai Neijens