

# Beleidsplan

.....

## 2022-2025



**Naam praktijk:** Huisartsenpraktijk Het Wijkgebouw  
**Praktijkhouders:** A.M.G.P. Cuppen-Rikken & A.J.Kieft-de Dreu,  
J.H.C. van den Broek, N. Heinen & C. van Maris,  
R.J.T. Roelofsen  
**Kwaliteitscoördinator:** R.J.T. Roelofsen, N. Heinen & Marika Houben  
**Praktijk adres:** Kerkstraat 6  
5711 GV Someren  
**Telefoon:** 0493-497090  
**E-mail:** [assistente@hetwijkgebouw.nl](mailto:assistente@hetwijkgebouw.nl)  
**Website:** [Huisartsenpraktijk Het Wijkgebouw \(dohnet.nl\)](http://Huisartsenpraktijk Het Wijkgebouw (dohnet.nl))

Update document uitgevoerd april-2022 door R.Roelofsen.

### **Inhoudsopgave**

1. Missie & visie
2. Zorgaanbod
3. Juiste zorg op de juiste plek & positieve gezondheid
4. Kwaliteit
5. Patiënten rechten
6. Doelen

## **1. Onze missie (waar staan wij voor als team 'Het wijkgebouw')**

Wij ( het team Het Wijkgebouw) willen zorg geven aan patiënten die in Someren wonen. De zorg die nodig is, is generalistisch en regulier van aard, persoonsgericht en op basis van voldoende vertrouwensbasis tussen patiënt en arts. De patiënten en het team van het wijkgebouw zijn tevreden over de zorg die gegeven wordt.

### **Onze Visie (waar we voor gaan en hoe we werken)**

We zijn een team en werken op een manier die bij onze karakters past: zo autonoom mogelijk. We zijn sterk als team en hebben oog voor de verschillende kwaliteiten die we ook optimaal willen benutten ten faveure van de zorg die we geven aan onze patiënten. Dit koesteren we omdat juist diversiteit ons sterk maakt als team. We zijn een lerend team en gericht op een toekomstbestendige reguliere zorg voor al onze patiënten die woonachtig zijn in Someren.

De patiënten die zorg van ons ontvangen wonen in Someren. We verwachten van patiënten die buiten de gemeente Someren wonen dat zij zich elders inschrijven bij een huisarts. Ook vinden we dat de patiënten een eigen verantwoordelijkheid dragen voor hun gezondheid. We ondersteunen dit door zo goed mogelijk bereikbaar te zijn, niet alleen telefonisch maar daar waar het kan ook digitaal. We maken gebruik van ons online patiëntenplatform MijnGezondheid.net (MGN) en stimuleren onze patiënten deze te gebruiken.

Het biedt de patiënten de mogelijkheid om:

- Een afspraak in te plannen met de huisarts of de assistentes of de POH.
- Herhaalrecepten aan te vragen.
- Uitslagen en (gedeelte) van hun patiëntendossier in te zien of zelfmetingen te noteren.
- Veilig online, via e-consulting of beeldbellen met medewerkers en huisartsen.

We ondersteunen ook het concept van positieve gezondheid, daar de patiënt meer is dan zijn ziekte. We zien kritisch toe op onze eigen zorgverlening aan onze patiënten, maar ook door anderen. We stellen ons met regelmaat de vraag: "doen we de goede dingen?" en "doen we de dingen die we doen goed?" .

In het verbeteren van onze kwaliteit laten wij ons mede leiden door de feedback van patiënten. Ook laten we onze organisatie en inhoudelijke werkzaamheden elke 3 jaar auditen door een externe partij (NPA).

We zijn ons bewust van onze positie binnen de zorg. We participeren in een centrum waar ook apotheek, fysiotherapie, wijkverpleegkundige, consultatiebureau en de verloskundige hun zorg aanbieden. We kunnen niet alles oplossen en soms is een toegeleiding naar andere hulp of zorg noodzakelijk buiten het medisch domein. Wij proberen hierin als team een goede (verbindende) gidsfunctie voor onze patiënten te zijn.

Omdat de zorg in de toekomst gegarandeerd moet worden, zijn we een opleidingspraktijk voor huisarts, doktersassistentes, praktijkondersteuners en verpleegkundig specialisten.

## 2. Zorgaanbod

**Het basisaanbod** van onze praktijk bestaat uit de eerste opvang van alle voorkomende gezondheidsklachten voor de inwoners in Someren en passanten. Patiënten die buiten Someren woonachtig zijn zullen gevraagd worden om zich in te schrijven bij een andere huisarts in hun woongebied. Ondanks het feit dat Someren geen groeigemeente is moeten we zorgen dat het aanbod voor de nadere toekomst gehandhaafd blijft. Hierbij wordt de zorg zoveel mogelijk vormgegeven conform de huidige vakinhoudelijke richtlijnen zoals onder andere beschreven in de NHG-standaarden. Met betrekking tot uitvoering van de chronische protocollaire zorg conformeert Huisartsenpraktijk het Wijkgebouw zich aan de geldende zorgstandaarden en voert deze uit in samenwerking met de zorggroep DOH (de Ondernemende Huisarts). Tijdens de avond-, nacht- en weekenddiensten kunnen onze patiënten terecht bij de Huisartsenposten Oost Brabant.

**Aanvullend zorgaanbod** raakt de grens van de huisartsgeneeskunde en vergt extra deskundigheidsbevordering en expertise bestaat uit:

- dermatoscopie
- cyriax injecties
- echografie (1x per 2 weken in samenwerkingen met Pluhz en Anna ziekenhuis)
- Spleetlamponderzoek

De praktijk neemt deel aan DBC's (diagnose behandel combinatie) in samenwerking met Zorggroep DOH. De verschillende praktijkverpleegkundigen coördineren samen met de huisarts de gezondheidszorg voor onze patiënten binnen de DBC's. Indien er sprake is van complexe medische zorg, zal er verwezen worden naar specialistische zorg in de tweedelijns.

**Onze ambitie** hierbij is: in de eerstelijns als het kan en specialistische zorg als het moet. Hierin volgen we het principe 'de juiste zorg op de juiste plek'.

De DBC's die de praktijk aanbiedt:

- Diabetes
- COPD
- Astma
- Astma bij kinderen
- CVRM (Verhoogd Vasculair Risico (VVR) en Cardio Vasculaire ziekte (CVZ))
- Kwetsbare Ouderen

Buiten de DBC biedt de praktijk ook expertise aan in de vorm van GGZ-hulpverlening:

- GGZ hulpverlening: voor kortdurende ondersteuning en behandeling. Sinds januari 2022 valt dit niet meer onder de DBC-systematiek.
- GGZ-Jeugd: sedert 2022 wordt dit gefaciliteerd door de HAGRO Someren in samenwerking met de Gemeente Someren.

## 3. Juiste zorg op de juiste plek en Positieve gezondheid:

Digitaal zorgaanbod/E-Health:

**Onze ambitie:** we zetten in op zelfmanagement door onder andere EHealth toepassingen (bv Minddistrict). Controle van leefstijl kan op afstand plaats vinden. Een groot deel van de benodigde metingen kan met de juiste instructies thuis

gedaan worden. Hierdoor blijft de patiënt wel in contact met de praktijk (huisarts-POH), maar hoeft hij/zij niet fysiek naar de praktijk te komen. De patiënt wordt meer betrokken/medeverantwoordelijk gemaakt bij de behandeling (positieve gezondheid). Daarnaast wordt deelname van MijnGezondheids.net (MGN) bevorderd, zodat vragen online gesteld kunnen worden en men inzage heeft in het eigen dossier. We willen hiermee het zelfmanagement vergroten, zodat de patiënt zich meer betrokken voelt bij zijn eigen gezondheid en actief meedenkt in de te nemen besluiten (shared decision making). Hierdoor wordt de huisartsenzorg op langere termijn ontlast. In samenwerking met de DOH zullen verschillende leden van het team "Het Wijkgebouw" de 3-daagse cursus positieve gezondheid volgen om op deze wijze dit principe adequaat te kunnen implementeren in de praktijk/organisatie.

Ook maakt de praktijk zich nog steeds sterk voor voldoende diagnostische mogelijkheden binnen de huisartsenpraktijk zoals:

- Bloedprikken (uitgevoerd door laboratorium st. Anna Ziekenhuis)
- ECG
- Longfunctietest
- Spleetlamp
- Tympanometrie
- CRP meting
- Uricult
- Halfuurs bloeddruk metingen
- Doppler
- Echografie (in samenwerking met st Anna ziekenhuis en Pluhz)

B. Sociaal domein: Ontwikkelingen landelijk maar ook in Someren vragen steeds om nieuwe antwoorden. Onze expertise en die van onze medewerkers moet dus voortdurend meegroeien om ook op de lange termijn het toenemend vraagaanbod te kunnen beantwoorden.

**Onze ambitie**: is het intensiveren van de samenwerking met het sociaal domein, zodat begeleiding en sociaal maatschappelijk problematiek vanuit gemeente/welzijn wordt opgepakt. Hierdoor komt er tijd vrij om aandacht te besteden aan huisartsgeneeskundige zorgvragen. Op deze manier spelen we in op de groeiende zorgvraag als gevolg van vergrijzing en verschuiving van zorg van tweede naar eerste lijn. die reeds is ingezet is dat we steeds meer samen werken met het "sociaaldomein". Dit is een ontwikkeling die ondersteund wordt door de DOH (de Ondernemende Huisarts). We willen een goede gidsfunctie hierin zijn voor onze patiënten. Ook deze ontwikkeling volgt het principe van juiste zorg op de juiste plek. Een goed voorbeeld is bv 'Welzijn op recept' : een initiatief van ONIS Welzijn en de huisartsenpraktijk Het wijkgebouw en DOH. Waarbij de mogelijkheid bestaat rechtstreeks te verwijzen naar een dorpsondersteuner die onze patiënten verder kunnen ondersteunen en helpen bij welzijn/hulpvragen.

Verder hebben we een samenwerking gevormd met de gemeente en alle huisartsen in Someren om een POH-jeugd te detacheren bij de huisartspraktijken zodat de patiënten laagdrempelig gebruik kunnen maken binnen de huisartsenpraktijk m.b.t. jeugdhulpverlening en dus de juiste zorg op de juiste plek gegeven kan worden. Verwijzing naar 2e lijnszorg wordt op deze wijze

voorkomen. Daar waar deze zorg geïndiceerd is wordt naar de juiste zorgaanbieder verwezen.

#### **4. Kwaliteit**

De praktijk, ons team, voeren hun werkzaamheden uit in de overeenstemming met de vastgestelde NHG-standaarden en richtlijnen binnen de kaders van de geldende wettelijke regelgeving. Van de aldus gedefinieerde werkwijze kan alleen worden afgeweken wanneer daarvoor gegronde redenen bestaan.

Alle huisartsen (ook waarnemers) en verpleegkundigen zijn ingeschreven in het publiek toegankelijke BIG-register, waarmee zichtbaar is dat zij gediplomeerd zijn. Huisartsen moeten gedurende de beroepsuitoefening iedere 5 jaar opnieuw geregistreerd worden volgens de eisen van de Huisarts en Verpleeghuisarts Registratie (HVRC)

Door onze medewerking te verlenen aan huisarts gerelateerde opleidingen leveren we een bijdrage aan goede huisartsenzorg in de toekomst. We bieden namelijk opleidingsplaatsen aan voor AIOS, doktersassistentes, Verpleegkundig Specialisten en physician assistants.

- VIM. De praktijk hanteert een VIM-protocol. Hierbinnen kunnen alle werknemers Veilig Incidenten Melden. Door de 3 VIM coördinatoren, Kim Verbeek, Wendy Pijnenburg en Arlinde Kieft worden de incidenten geanalyseerd en verbeterpunten in de praktijkvoering geformuleerd om incidenten in de toekomst te voorkomen. Deze worden periodiek besproken met alle werknemers in het praktijkoverleg.

- De praktijk is NPA gecertificeerd. Driejaarlijks is er een controle audit waaruit verbeter- en aandachtspunten volgen. Tevens wordt er iedere 3 jaar een praktijk + patiënt/huisarts enquête uitgezet en de risicoscan uitgevoerd. Uit de analyses hiervan worden verbeterpunten geformuleerd.

- RIE. Risico-Inventarisatie en Evaluatie is voor de werknemers gedaan en wordt jaarlijks opnieuw getoetst om risico's in hun beroepsuitoefening te minimaliseren. Coördinatoren hiervoor zijn Janneke Cuppen en Marika Houben.

- Kwaliteitssysteem: de diagnostische en therapeutische handelingen voor de verpleegkundigen en doktersassistentes zijn protocollair vastgelegd en worden conform deze protocollen uitgevoerd. Periodiek worden alle veelvoorkomende handelingen die door hen worden uitgevoerd beoordeeld, om te kijken of het volgens afspraak gebeurt. Iedereen kan dit nalezen in ons Kwaliteitshandboek. Deze wordt jaarlijks gereviseerd op inhoud en uitvoeringsniveau en maakt deel uit van ons kwaliteitsbeleid. Deze is digitaal terug te vinden.

#### **5. Patiënten rechten en verwachtingen huisartsen**

- WGBO (Wet op Geneeskundige Behandeling Overeenkomst). De belangrijkste punten uit de WGBO zijn het recht op informatie, toestemming, geheimhouding en een aantal rechten in verband met dossiervorming. In de WGBO staat ook dat de patiënt recht heeft op informatie door een arts of medische specialist. Goede informatie is een kwestie van afstemming tussen behandelaar en patiënt. Daarbij hoort, dat een hulpverlener de patiënt in heldere taal inlicht. De huisarts heeft de

plicht om goede zorg aan de patiënt te leveren. Deze zorg kan hij ook door bijvoorbeeld een praktijkondersteuner uit laten voeren.

- Rechten en plichten volgens AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Indien er een datalek geconstateerd is, wordt dit direct gemeld bij Privacy zorg. De Functionaris Persoonsgegevens beoordeelt hoe verder te handelen en of er een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens nodig is.

- Rechten en plichten volgens WABVPZ. Per 1 juli 2020 is het wettelijk verplicht om de patiënt elektronische inzage in eigen gegevens te bieden volgens de Wet Aanvullende Bepalingen Verwerking Persoonsgegevens in de Zorg. Wij bieden elektronische inzage in het dossier door het portaal MijnGezondheids.net.

- Klachten procedure. Wanneer een patiënt een klacht heeft, kan hij deze melden (o.a. door het invullen van een klachtenformulier via de website van de praktijk). Onze praktijk heeft een klachten functionaris die de klacht in ontvangst neemt en vervolgens actie onderneemt volgens onze klachtenprocedure. Als de afhandeling onvoldoende is voor de Patiënt, kan deze een klacht indienen bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris van de Stichting Klachtenregeling Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE), waar alle huisartsen verplicht bij zijn aangesloten. Als er desondanks onoverbrugbare problemen blijven bestaan, kan de klachten worden voor gelegd aan de tuchtrechter.

- Verwachtingen huisartsen van patiënten. Voor het verlenen van juiste zorg, is het van belang dat er wederzijds respect is tussen de zorgverlener en de patiënt. We benaderen de patiënt zoals we zelf benaderd willen worden en verwachten dit ook van de patiënt. De basis voor goed hulpverlenerschap is wederzijds vertrouwen. Daarnaast verwachten we open en volledige informatie te krijgen die uiteraard vertrouwelijk wordt behandeld.

In de lokale situatie vanuit de alledaagse praktijkvraag vervullen de huisartsen in Het Wijkgebouw tevens een brugfunctie in het bij elkaar brengen van patiënten, participanten in preventie, curatie en palliatieve zorg. Het Wijkgebouw en relevante anderen werken samen aan goed oplossingen voor die alledaagse praktijk. Zo samenwerken verbetert de kwaliteit van ons werk, verbindt professionals meer met de alledaagse praktijk en helpt ons om 'gedeelde kennis' te ontwikkelen. Dit alles betekent een intensief gezamenlijk ontwikkelingsproces dat geen vrijblijvende zaak meer mag zijn. Wij zijn lerend en transparant naar elkaar toe.

Deze ontwikkeling nastreven vraagt om morele en maatschappelijk verantwoordelijkheid van alle betrokkenen in Het Wijkgebouw. Het verlangt van iedereen persoonlijke betrokkenheid, bevlogenheid en de inzet van alle bekwaamheden om met elkaar in die alledaagse praktijk ook wezenlijke stappen te zetten. Zo zijn wij als huisartsen een voorbeeld voor Het Wijkgebouw en spelen wij een kartrekkers rol op het terrein van door ontwikkelen, in het waarmaken van onze ambities.

## 6. Doelen

De komende 3 jaar zullen de professionals van Het Wijkgebouw zich consequent deze 2 belangrijkste vragen moeten blijven stellen:

- Doen we de juiste dingen?
- Doen we de juiste dingen goed?

**Concrete doelen die we voor de komende periode stellen zijn:**

- Alle medewerkers weten wat "Positieve Gezondheid" is en kunnen dit in het dagelijkse werk implementeren.

- Tenminste 35% van onze patiënten is per 1-1-2023 aangemeld op het patiëntportaal MijnGezond.net.