



*huisartspraktijk*

Lindhout

# Huisartsenpraktijk Lindhout

## Jaarverslag 2017

Datum: 27-02-2018

A.H. Lindhout  
Driemondplein 2A  
6843 AS Arnhem  
Tel: 026-3812561

Website: [www.huisarts-lindhout.praktijkinfo.nl](http://www.huisarts-lindhout.praktijkinfo.nl)

## Inhoud

1. Visie en missie .....	2
2. De organisatie .....	2
2.1 De huisartsen .....	2
2.2 Andere eerstelijns hulpverleners waar we nauw mee samenwerken .....	2
2.3 Bereikbaarheid .....	3
2.4 Medewerkers .....	3
3. De populatie en het werkgebied .....	4
3.1 Patiënten aantallen .....	4
3.2 Leeftijd- en geslachtsverdeling .....	4
3.3 In- en uitstroom .....	5
3.4 Werkgebied .....	6
3.5 Zorgverzekeraars .....	6
4. Activiteiten en projecten .....	6
4.1 Contactfrequentie .....	6
4.2 Griepvaccinaties .....	7
4.3 Projecten .....	8
5. Kwaliteit van de zorg .....	8
5.1 NHG accreditatie .....	8
5.2 Privacy .....	11
5.3 Nascholing .....	12
5.4 Veilig Incidenten Melden .....	12
5.5 Klachtenbehandeling .....	12
5.6 Jaarlijkse training reanimatie .....	13
5.7 Achterstandsfonds .....	13
Bijlage 1 Enquêtes .....	13

## 1. Visie en missie

---

Huisartspraktijk Lindhout staat voor het geven van geïntegreerde, wijkgerichte zorg in de eerste lijn. Persoonlijke aandacht voor de patiënt, de arts-patiënt relatie, continuïteit in de zorg en patiënttevredenheid staan bij ons hoog in het vaandel.

Wij zijn continue bezig met kwaliteitsverbetering van onze patiëntenzorg. Dit komt tot uiting in de NHG (Nederlands Huisartsen Genootschap) praktijkaccreditering. In 2017 hebben we 2 audits gehad, in februari en in november. Beide audits zijn goed verlopen en kunnen we nog steeds met trots zeggen dat we ons NHG-keurmerk van een geaccrediteerde praktijk behouden. Door dit NHG-keurmerk laten we zien dat wij systematisch, continue en transparant werken aan kwaliteitsverbetering van de zorg. Bovendien leveren wij 'Evidence Based Medicine' gebaseerd op het kwaliteitsbeleid zoals beschreven in de NHG standaarden.

## 2. De organisatie

---

### 2.1 De huisartsen

Huisarts Lindhout is praktijkhouder. Huisarts Humblet is nu al ruim een jaar de vaste waarnemend huisarts van de praktijk. Eind 2017 is dr. Humblet enkele weken met zwangerschapsverlof gegaan, maar in die periode is haar werk overgenomen door bekende waarnemers die al eerder voor de praktijk gewerkt hebben. Deze periode is daardoor soepel verlopen, maar we zijn blij dat zij in week 11 van 2018 weer bij ons aanwezig is.

De huisartsen maken samen met de huisartsen van huisartsenpraktijk Elden, huisartsenpraktijk Hollandweg, huisartsenpraktijk Bredasingel, gezondheidscentrum de Laar, Huisartspraktijk Mir en huisartspraktijk Koolhaas deel uit van de huisartsengroep (HAGRO) 'Arnhem-zuid-zuidwest'.

### 2.2 Andere eerstelijns hulpverleners waar we nauw mee samenwerken:

Diëtist Ronald van de Reest houdt 2x per week spreekuur in de praktijk.

Daarnaast is er nauwe samenwerking met de wijkverpleging van de STMG (tegenwoordig STMR). Dit vindt ongeveer 6x per jaar plaats.

Ook vindt er regelmatig overleg plaats met vertegenwoordigers van de wijkteams jeugd en volwassenen.

Verder werken we nauw samen met Serviceapotheek Elderveld. De huisartsen nemen frequent deel aan structureel overleg.

Op loopafstand bevinden zich fysiotherapiepraktijk Elderveld en de Behandelbank. Iets verder is praktijk van Gils. Naar deze fysiotherapeuten worden de meeste patiënten verwezen.

## 2.3 Bereikbaarheid

De huisartsenpraktijk is geopend van 08.00 – 17.00 uur. Met uitzondering van de woensdag, dan is de praktijk geopend van 08.00 – 13.00 uur. Tussen 10.00 en 10.30 uur en tussen 12.00 en 13.00 uur is de praktijk alleen voor spoedgevallen bereikbaar. Op woensdagmiddag wordt de telefoon doorgeschakeld naar dr. Abdulraheem. Dit wordt gedaan om deze middag rust te hebben in de praktijk voor overige zaken. Tijdens het verlof van dr. Humblet is de woensdagmiddag tijdelijk vervangen door de donderdagmiddag. Dit zal na het verlof weer teruggedraaid worden.

Buiten kantoortijden is de dienstdoende arts van de CHRA (Centrale Huisartsenpost Regio Arnhem) bereikbaar.

## 2.4 Medewerkers

Tabel 1: medewerkers

Medewerker	Functie	Aanwezig
A.H. Lindhout	Huisarts	di, woe, vrij ochtend
I. Humblet	Huisarts	Ma, do en vrijdagmiddag
Majon Willemsen	Doktersassistente	Ma, di, do, vr
Sabine Dijkman	Doktersassistente	Ma, woe van 8-14, vr. van 11-17
Annemiek van Soldt,	Praktijkondersteuner Diabetes Mellitus	Maandagmiddag en woe van 9-12 om de week.
Willy Menting	Praktijkondersteuner COPD, Astma, CVRM	Di, do
Pieter Straatsma	Praktijkondersteuner GGZ	Vrij
Natasja Nijhuis	Praktijkmanager	Di 8.30 – 12.30
Sonja Martens (vanaf augustus)	Interieurverzorgster	Woe middag

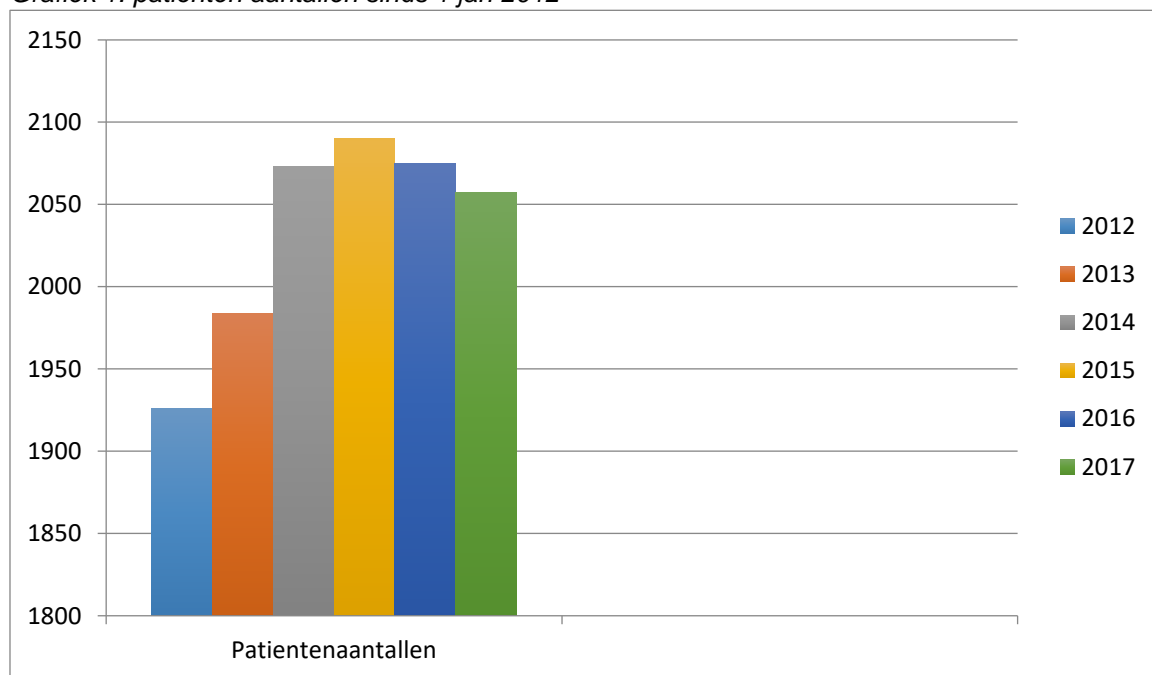
### 3. De populatie en het werkgebied

---

#### 3.1 Patiënten aantallen

De praktijk bevindt zich in de rand van de stad Arnhem. Op 31 december 2017 waren er 2057 patiënten ingeschreven. Er is dit jaar opnieuw bewust gekozen om de praktijk niet verder te laten groeien. Om goede patiëntenzorg te kunnen bieden en ook de eigen werkdruk te bewaken willen we beneden de 2100 patiënten blijven. Hierdoor is de praktijk beperkt geopend voor nieuwe patiënten en maken we zo nodig gebruik van een wachtlijst. Ook verzoeken we patiënten die te ver van de praktijk afwonen, om een andere huisarts te zoeken.

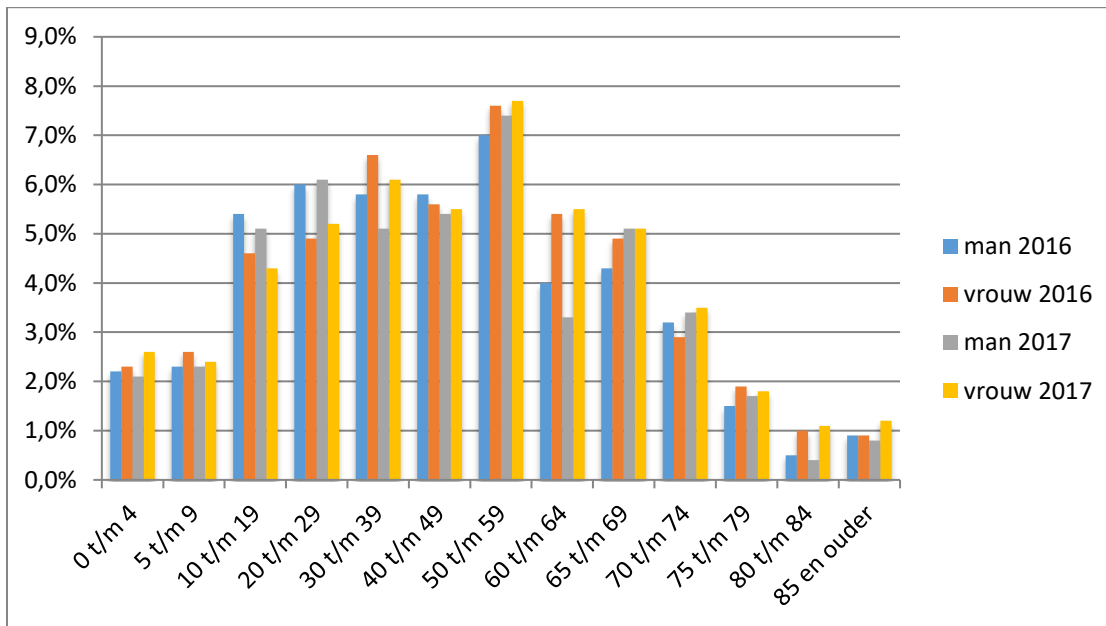
Grafiek 1: patiënten aantallen sinds 1 jan 2012



#### 3.2 Leeftijd- en geslachtsverdeling

Grafiek 2 toont de leeftijd- en geslachtsverdeling van de ingeschreven patiënten over 2016 en 2017. De grootste doelgroep zijn de mensen tussen 50 en 60 jaar. In de leeftijdsgroep van 60 t/m 64 en 80 t/m 84 jaar zijn er aanzienlijk meer vrouwen. Er zijn relatief nog steeds veel kleine kinderen in de praktijk.

Grafiek 2: Leeftijds- en geslachtsverdeling patiënten in 2016 en 2017

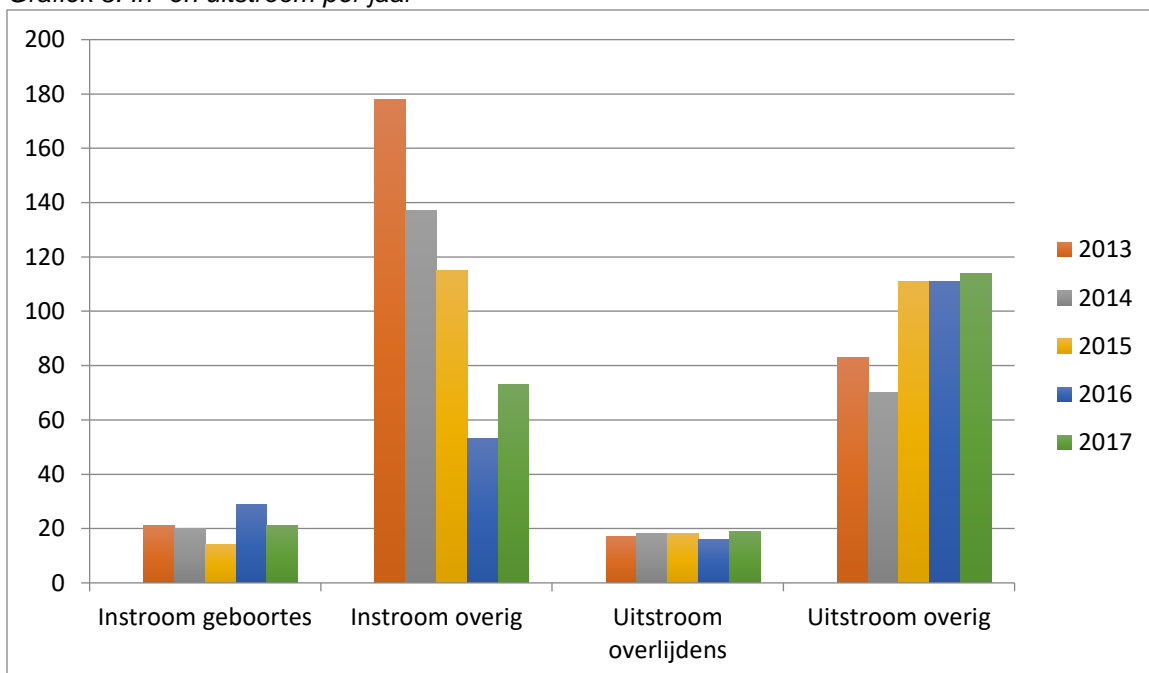


### 3.3 In- en uitstroom

Grafiek 3 toont de in- en uitstroomcijfers vanaf 2013.

Onder de instroom en uitstroom overig, vallen de verhuizingen en de overstappen naar andere huisartsen. De instroom is iets toegenomen t.o.v. vorig jaar, maar nog altijd lager dan de uitstroom, waardoor we de patiënten aantallen hanteerbaar houden.

Grafiek 3: In- en uitstroom per jaar



### 3.4 Werkgebied

We leveren zorg aan patiënten woonachtig in de wijken Elderveld, de Laar oost en de Laar west, Elden en Schuytgraaf. In de praktijk zijn er uitzonderingsgevallen, maar we zijn vanaf eind dit jaar wel actiever in het afstoten van patiënten die te ver weg wonen. Wij verzoeken hen een nieuwe huisarts te zoeken en zullen daar in 2018 nog actiever mee aan de slag gaan.

### 3.5 Zorgverzekeraars

Tabel 2 toont de verdeling van de patiënten over de grootste zorgverzekeraars in 2017.

*Tabel 2: Overzicht patiënten ingeschreven bij de grootste zorgverzekeraars in 2017*

Zorgverzekeraar	Aantal patiënten verzekerd
Menzis	865
CZ	292
Zilveren Kruis	198
VGZ	149
Unive	93
Anderzorg	73
IZA	62

## 4. Activiteiten en projecten

---

### 4.1 Contactfrequentie

In tabel 3 ziet u een overzicht van het totaal aantal contacten tussen patiënten en de huisartspraktijk in 2017.

Tabel 3: Contactfrequentie inclusief bijzondere verrichtingen

Contactsoort	Huisarts Lindhout	Huisarts Humblet	Majon Willemsen	Sabine Dijkman	Willy Menting	Annemiek van Soldt	Pieter Straatsma
Consult	1686	1251	569	693	45		49
Consult dubbel	863	258	37	205	354		268
Tel. consult	482	110	2852	900			17
Visite	113	101	6	18	1		
Visite dubbel	74	35	5	10	2		2
Diab. jaarcontrole	65					22	
Diab.kwartaalcontrole	2			6		238	
Intensieve zorg dag	60	34	6				
Intensieve zorg ANW	1						
Chirurgie	47	32	2				
Euthanasie							
(Cyriax) injectie	33	31					
IUD	7	10					
MMSE	5	7					
Oogboring	1	1					
Pessarium							
Spirometrieën	1				86		
Stikstof	47		10	82			
24 uurs bloeddruk			4	62			
EAI			1	18			
Comp. zwachtelen				8			
Urinecontrole	11		297	107			
Uricult			85	26			
Teledermatologie	3						
Zwangerschapstest			8	2			
Glucose	2		12	2		1	
Polyfarmacie	20						
Tapen	1						
Hechtingen verw.	5	1	5	6			
MRSA			2	7			
Teledermatologie	6						

## 4.2 Griepvaccinaties

Onderstaande tabel 4 toont het aantal opgeroepen patiënten voor de griepvaccinatie van 2014 tot en met 2017 en het aantal toegediende griepvaccinaties in deze periode. De opkomst neemt langzaam wat af.

Tabel 4: Griepvaccinaties 2014, 2015 en 2016 Seizoen griepvaccinatie

Seizoen griepvaccinatie	2014	2015	2016	2017
opgeroepen	846	848	899	916
toegediend	487 = 57.6%	481 = 56.7%	475 = 52,8%	467 = 51%



## 4.3 Projecten

In 2017 zijn de volgende projecten gestart dan wel voortgezet:

- COPD zit nu in de ketenzorg
- Astma wordt geleidelijk aan ook toegevoegd aan de ketenzorg
- Er is gestart met de voorbereidingsmodule ouderenzorg
- Audit
- Geleidelijk aan wordt het oude archief gescand, wanneer de assistentes daar tijd voor vinden
- Klachtenprotocol is aangepast naar de nieuwe wetgeving

Projecten voor 2018:

- Voortzetten inscannen archief
- Blijven werken aan de accreditatie eisen
- Voorbereidingsmodule ouderenzorg afronden en starten met de Integrale zorg voor ouderen
- Eventuele aanpassingen maken t.a.v. de nieuwe privacywetgeving
- Nieuwe protocollen opstellen en oude verbeteren

## 5. Kwaliteit van de zorg

---

Wij geven onze patiëntenzorg vorm via de richtlijnen van Evidence Based Medicine (EBM). Dit betekent dat onze huisartsenzorg gebaseerd is op het kwaliteitsbeleid van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) zoals beschreven in de NHG-standaarden.

### 5.1 NHG accreditatie

In 2014 is de huisartsenpraktijk NHG geaccrediteerd. Met dit keurmerk laten we zien dat onze huisartspraktijk systematisch, continu en transparant werkt aan kwaliteitsverbetering van de zorg. In 2017 zijn er 2 audits geweest. We zullen beide audits in dit jaarverslag bespreken.

Audit van 07-02-2017:

Dhr. Somford was de auditor en werd deze audit zelf ook beoordeeld op zijn werkwijze. Hij schreef het volgende over de praktijk:

*De praktijk bevindt zich in de wijk Elderveld, een wat ouder deel van Arnhem Zuid. De populatie was wat ouder dan het gemiddelde, maar de laatste tijd lijkt er enige verjonging op te treden door de inschrijving van jonge gezinnen. Het betreft een kleine solopraktijk met één vaste waarnemer.*

*De praktijk is gevestigd in een flatgebouw op de eerste verdieping, maar is goed toegankelijk voor alle patiënten.*

*In de praktijk is een gemotiveerd team werkzaam en door de kleinschaligheid zijn de overleglijnen kort en is er een laagdrempelig onderling contact.*

*Het team bestaat uit een huisarts, een vaste waarnemer, twee assistentes, een POH-somatiek en een praktijkmanager.*

*Het kwaliteitssysteem is uitstekend op orde en ook de naleving van de aanpassingen is goed geborgd door gemaakte afspraken en interne audits. De verbeterpunten zijn op een lijst duidelijk aangegeven en ook is er een prioriteitsverdeling gemaakt. Daarbij dient opgemerkt te worden dat acuut noodzakelijke veranderingen de prioriteiten lijst te boven gaan.*

*Tijdens de audit heb ik geconstateerd dat de prescriptie voldoende geborgd is, maar dat de verstrekking van de herhaalmedicatie en de Baxterrol nog wat kritische aandacht zouden kunnen hebben.*

*De praktijk kan met recht trots zijn op de behaalde resultaten tot nog toe.*

*Ik dank de praktijk voor de open sfeer waarin de audit heeft kunnen plaatsvinden.*

*Daarnaast dank ik de praktijk voor de gastvrijheid en de bereidheid om een bijwoning door F. van der Meulen te kunnen laten plaatsvinden.*

Er zijn tijdens deze audit geen afwijkingen geconstateerd. Er zijn 5 punten benoemd die nog verder verbeterd kunnen worden:

1. Beleidsplan en jaarverslag: Er is een uitgebreid beleidsplan en een actueel jaarverslag. In het beleidsplan wordt het zorggebied niet duidelijk omschreven.
2. Klachtenafhandeling: Er is een fraai protocol klachtenregeling. Op de website kunnen patiënten een klachtenformulier invullen. Er wordt echter niet verwezen naar de SKHZ als alternatieve mogelijkheid om een klacht in te dienen.
3. Triage: De praktijk voert de triage uit met behulp van de triageklapper. Beide assistentes zijn bevoegd en bekwaam om te triëren. In de praktijk is niet de laatste versie van de triageklapper aanwezig. De assistentes die mogen triëren worden niet met naam genoemd.
4. Behandelingen: De gedelegeerde taken worden protocollair omschreven en beide assistentes zijn bevoegd en bekwaam om deze taken uit te voeren. Zij worden echter niet met naam genoemd. De assistentes weten precies hoe te handelen bij een anafylactische reactie en er is op de praktijk een anafylaxie set aanwezig. In het protocol ontbreekt het eventueel inschakelen van de ambulance.
5. Zorguitkomsten: De zorguitkomsten COPD voldoen niet of net niet aan de 3-jaarsnorm. De praktijk is voor COPD niet aangesloten bij ketenzorg. De patiënten met COPD worden conform de vigerende normen gemonitord. Veel gegevens zijn echter alleen als platte tekst in het EPD opgeslagen en kunnen om deze reden alleen handmatig worden ingevoerd in het meetsysteem.

Doorgevoerde verbeterpunten:

- Het zorggebied is toegevoegd aan het beleidsplan.
- Er staat nu een tekst met uitleg over de nieuwe klachtenregeling op de website en een klachtenformulier.
- De nieuwste versie van de triageklapper is aangeschaft.

- In ons protocol 20.0 gedelegeerde handelingen staan de assistentes met naam genoemd en daarbij de taken die zij mogen en kunnen uitvoeren.
- Het anafylaxie protocol is aangepast. Er zou uiteraard een ambulance gebeld worden als het niet goed gaat, maar dit staat nu ook beschreven.
- De COPD is nu aangesloten bij de ketenzorg. Wanneer we hier een jaar mee werken, kunnen de cijfers makkelijk aangeleverd worden.

Op 09-11-2017 kregen wij de vierde audit van dhr. Graafland om te beoordelen of we nog volgens de accreditatie richtlijnen werken. In het beoordelingsverslag schreef de accrediteur:

*“Praktijk Lindhout is in de wijk Elderveld in Arnhem Zuid gevestigd op de eerste verdieping van een portaalflat. Na een wat betreft de inzetbaarheid van de huisartsen onrustige tijd ervaart men nu een stabiele periode gedurende meerdere jaren. Binnenkort zal de vaste waarnemer haar activiteiten onderbreken i.v.m. zwangerschapsverlof. Het relatief compacte team lijkt nauw samen te werken, waarbij onderling vertrouwen een belangrijke waarde is. De medewerkers tonen zich betrokken bij de hulpverlening en het streven naar continue verbetering van de kwaliteit van de geboden zorgverlening. Ze zijn trots op het geïmplementeerde kwaliteitssysteem en de wijze waarop er systematisch wordt verbeterd. De beschreven beleidscyclus sluit herkenbaar aan bij de gehanteerde werkwijzen en de documenten waarin dat wordt beschreven en uitgewerkt.”*

Ook tijdens deze audit zijn er geen afwijkingen geconstateerd. Er zijn 7 punten benoemd die nog verder verbeterd kunnen worden:

1. Personeel: De praktijk hanteert een werkinstructie voor waarnemers. Door deze uit te breiden met een afspraak voor het inwerken van alle tijdelijke en nieuwe werknemers, heeft de praktijk meer grip op de continuïteit van de geboden kwaliteit van zorg.

De praktijk hanteert voor het uitvoeren van gedelegeerde taken protocollen, en heeft per werknemer de taken beschreven. Door per werknemer de scholing en toetsing voor gedelegeerde taken bij te houden, laat zij zien dat de handelingen door bekwaam personeel wordt uitgevoerd. De praktijk zal hiervoor een werkwijze ontwikkelen.

2. Kwaliteitssysteem: Meerdere mondelinge afspraken bestaan en worden tijdens de audit eenduidig benoemd, maar de praktijk heeft daarvan geen overzicht. Door een lijst van mondelinge afspraken aan te leggen wordt het bestaan ervan explicieter gemaakt. De praktijk zal dit gaan toepassen, maar had onvoldoende beeld bij de bedoeling ervan.

3. Veilig Incident Melden: De praktijk heeft een VIM-procedure. Aan de hand daarvan worden verbeteringen doorgevoerd. Om de drempel voor VIM-men verder te verlagen valt te overwegen een specifieke VIM-week te organiseren.

4. Privacy en gegevensbeheer: De praktijk vermeldt duidelijk en helder het inzage-recht in dossiergegevens op de website. De mogelijkheid om onjuiste gegevens te laten corrigeren ontbreekt, maar de uitwerking ervan staat al wel op de

planning.

5. Medische middelen: De praktijk heeft een werkend systeem voor het beheer van medische middelen. Door het aanscherpen van het beleid voor enkele meervoudig gebruikte middelen, is nog beter geborgd dat de praktijk beschikt over voldoende en niet verlopen middelen. De praktijk zal een werkafpraak hiervoor maken.

6. Instrumentarium en apparatuur: Er is een map aanwezig met controlerapporten van in de praktijk aanwezige apparatuur. Door een lijst aan te leggen verkrijgt de praktijk meer overzicht of de juiste werking van alle apparatuur tijdig is gecheckt.

7. Patiëntenervaringen: Huisarts Humblet is langer dan een half jaar aan de praktijk verbonden. De patiënten-enquêtes voor deze huisarts zijn uitgezet, maar de gegevens zijn tijdens de audit nog niet beschikbaar.

Verbeterpunten voor 2018:

- Er komt een apart document met de werkafspraken en routines van de praktijk die gebruikt kan worden voor het huidige personeel en ook voor tijdelijke en nieuwe medewerkers.
- De praktijk heeft momenteel al zeer ervaren doktersassistentes, maar we zullen een overzicht maken van handelingen die de assistentes bij elkaar kunnen toetsen. Dit zullen we in de 3-jaars cyclus terug laten komen. Indien nodig wordt bij nieuw personeel de cyclus verhoogd.
- We zullen een overzicht gaan maken om de mondelinge afspraken toch ook schriftelijk vast te leggen.
- We hebben al eens eerder een VIM week gehouden, in 2018 zullen we dit herhalen.
- Het privacy protocol zal aangepast worden. Eventueel wordt daarin ook de nieuwe wetgeving van 2018 meegenomen.
- Aanscherpen van beleid medische middelen: hierover gaan we nog nadenken of hier verbeteringen in te behalen zijn.
- Lijst met instrumentarium en apparatuur: We gaan bekijken of onze huidige lijst verbeterd dient te worden. Onderhoud en ijking op alle apparatuur vindt al jaarlijks plaats.
- Patiënten enquêtes huisarts Humblet: In maart 2018 is dr. Humblet weer terug van zwangerschapsverlof. We zullen de enquêtes voor haar weer uit gaan delen onder de patiënten en de resultaten hiervan meenemen in de toekomstige verbeterplannen.

## 5.2 Privacy

Ten behoeve van de waarneming tijdens afwezigheid gedurende de vakanties, ziekte en nascholing van de eigen huisarts hebben collega-huisartsen uit de hagro toegang tot de gegevens van de patiënt.

Voor het vernietigen van privacygevoelige documenten is in de praktijk een beveiligde papiercontainer aanwezig die geleegd wordt door SITA.

### 5.3 Nascholing

In tabel 5 staan de nascholingen per assistente en praktijkondersteuner opgegeven.

Tabel 5 Nascholingen assistentes 2017

<b>Majon</b>	
18 maart 2017	Terug naar de schoolbanken
19 september 2017	Reanimatie
04 november 2017	Grip op de zaak NVDA
<b>Sabine</b>	
18 maart 2017	Terug naar de schoolbanken
19 september 2017	Reanimatie
04 november 2017	Grip op de zaak NVDA
<b>Willy</b>	
07-12-2017	Actualiteiten Longsymposium
31-10-2017	Vinger aan de pols bij atriumfibrilleren
19-09-2017	Reanimatie AED - Ambuklas
27-07-2017	E-learning Astma bij kinderen
22-05-2017	Nascholing Interne Geneeskunde & de Eerste lijn
16-05-2017	Onze POH-dag
03-04-2017	2 STOP! Farmacotherapie update
06-07-2017	CASPIR module 6

Huisartsen dienen volgens de HVRC richtlijnen 200 uren nascholing te volgen in 5 jaar. In December 2014 heeft dokter Lindhout voldaan aan haar 5-jaarlijkse herregistratie. Dr Humblet deed dit in 2015. Deze nascholingen staan geregistreerd in het GAIA. De nascholingen van Annemiek van Soldt en Pieter Straatsma worden door hun werkgever bijgehouden.

### 5.4 Veilig Incidenten Melden (VIM)

Vanaf 2015 is de methode om een schriftje te gebruiken voor de VIM meldingen opgepakt. Dit werkt goed. Meldingen zijn zo makkelijker te maken en voelen minder beladen. De meldingen zijn over het algemeen gebaseerd op vergeten gebeurtenissen, b.v. een verwijzing vergeten te maken.

### 5.5 Klachtenbehandeling

De praktijk participeert in de klachtenregeling van de SKGE (Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg). Hiervoor waren wij aangesloten bij de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland (SKHZN). Maar sinds de nieuwe wetgeving zijn de regels veranderd en om aan deze wetgeving te voldoen, heeft de SKHZN zich omgevormd tot de SKGE.

*De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) beoogt een betere en snelle aanpak van klachten. Patiënten kunnen gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen de cliënt en de zorgverlener het beste werkt. De klachtenfunctionaris kan zo'n gesprek eerder op gang brengen. Lost een gesprek het probleem niet op? Dan kan de patiënt een rechtszaak aanspannen. Maar de wet biedt ook een laagdrempelig alternatief: de onafhankelijke geschilleninstantie. Die doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen.*

Wij hebben hierop onze informatie op de website aangepast, hebben een folder in de wachtkamer liggen en ons protocol is aangepast. Patiënten kunnen een klachtenformulier van de praktijk invullen of wanneer ze er met de praktijk niet uitkomen, zich wenden tot de SKGE. Klachten (mondeling en schriftelijk) worden volgens ons protocol via een stappenplan doorlopen en besproken met de betreffende medewerker of de hele praktijk.

Er zijn in 2017 geen officiële klachten binnen gekomen.

## 5.6 Jaarlijkse training reanimatie

Jaarlijks volgt onze gehele praktijk een training in Basic Life Support (BLS), waaronder een reanimatietraining. Deze training omvat ook het oefenen met de Automatische Externe Defibrillator (AED), die in onze praktijk aanwezig is. Dit jaar hebben we dit samen gedaan met Huisartsenpraktijk Elden en Abdullaheam. Dit is goed bevallen en voor 2018 staat de training al gepland.

## 5.7 Achterstandsfonds Arnhem

Dit jaar wordt er van het achterstandsfonds gebruik gemaakt door een vervolgentraining Triage voor de assistentes.