



huisartspraktijk

Lindhout

Huisartsenpraktijk Lindhout

Jaarverslag 2018

Datum: maart 2019

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

Website: 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	7
4.1 Contactfrequentie	7
4.2 Griepvaccinaties	8
4.3 Projecten	8
5. Kwaliteit van de zorg	9
5.1 NHG accreditatie	9
5.2 Privacy	9
5.3 Nascholing	13
5.4 Veilig Incidenten Melden	13
5.5 Klachtenbehandeling	14
5.6 Jaarlijkse training reanimatie	14
5.7 Achterstandsfonds	14
Bijlage 1 Enquêtes	14

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 zijn er twee audits geweest, in februari en in november. De audit van 2018 heeft plaatsgevonden in januari 2019. Uit al deze audits zijn geen afwijkingen naar voren gekomen. De opmerkingen die gemaakt zijn om de praktijk nog verder te verbeteren nemen we steeds mee in onze verbeterplannen. We kunnen hierbij 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 de vaste waarnemend huisarts naast dokter Lindhout. Verder kunt u tijdens vakanties wel eens een andere waarnemend huisarts tegenkomen. Meestal zijn dit waarnemers die vaker in de praktijk zijn geweest.

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

2.2 Andere eerstelijns hulpverleners waar we nauw mee samenwerken:

Diëtiste Laura Bulten houdt 1x per week spreekuur in de praktijk.

Daarnaast is er nauwe samenwerking met de wijkverpleging van de STMR. Dit vindt ongeveer 6x per jaar plaats. Ook vindt er regelmatig overleg plaats met vertegenwoordigers van de wijkteams jeugd en volwassenen. En 6x per jaar is er overleg met de casemanagers dementie.

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, 12.00 en 15.00 uur en 16.30 – 17.00 uur is de praktijk alleen voor spoedgevallen en overleg 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.

Buiten kantoor tijden is de dienstdoende arts van de Huisartsenposten regio Arnhem van Onze Huisartsen bereikbaar.

2.4 Medewerkers

Aanwezigheid van alle medewerkers eind 2018.

Tabel 1: medewerkers

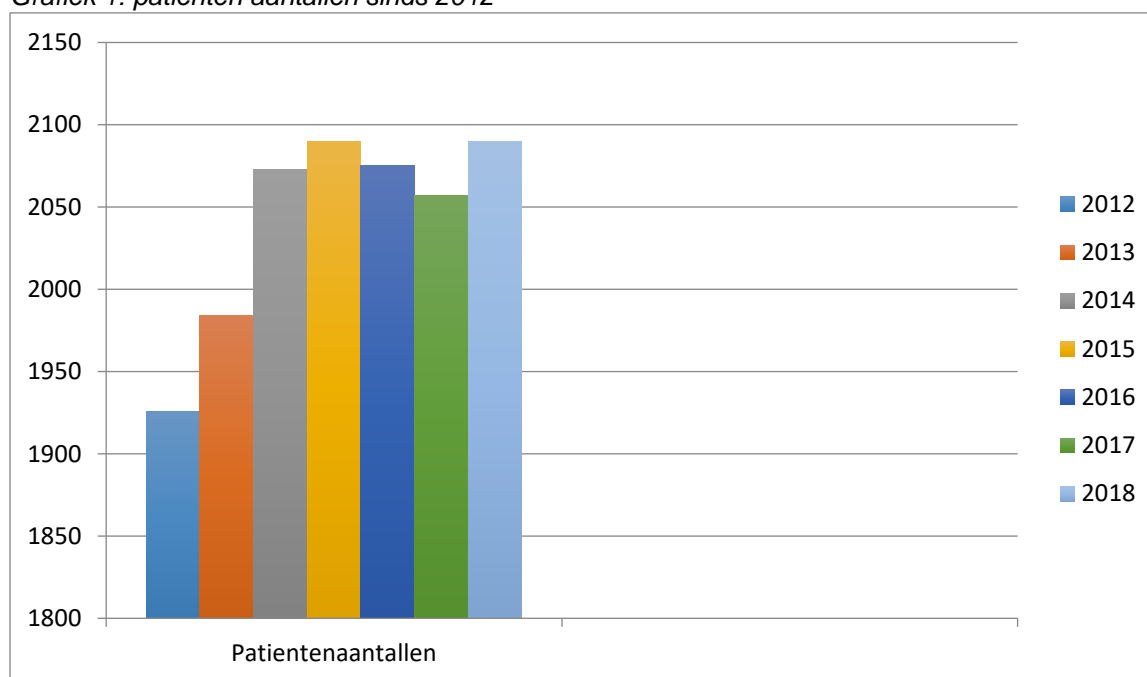
Medewerker	Functie	Aanwezig
A.H. Lindhout	Huisarts	Di ochtend, do en vr.
I. Humblet	Huisarts	Ma, di-middag en woe
Majon Willemsen	Doktersassistente	Ma, di, do, vr
Sabine Dijkman	Doktersassistente	Ma, woe en vr. van 11-17
Annemiek van Soldt,	Praktijkondersteuner Diabetes Mellitus	Maandagmiddag en woe van 9-12 in even weken.
Willy Menting	Praktijkondersteuner COPD, Astma, CVRM	Di, do van 8.30 -12.30
Marike Tuin	Praktijkondersteuner GGZ	Vrijdag
Natasja Nijhuis- Oosterveld	Praktijkmanager	Di 8.30 – 17.00
Sonja Martens	Interieurverzorgster	Do namiddag

3. De populatie en het werkgebied

3.1 Patiënten aantallen

De praktijk bevindt zich aan de rand van de stad Arnhem. Op 31 december 2017 waren er 2057 patiënten ingeschreven. Eind 2018 waren dit er al 2090. Vorig jaar was al besloten de praktijk niet verder te laten groeien dan 2100 patiënten. Dit besluit is genomen om goede patiëntenzorg te kunnen blijven bieden en ook de eigen werkdruk te bewaken. De praktijk is hierdoor een tijd gesloten geweest voor nieuwe patiënten. Inmiddels wordt er weer gebruik gemaakt van een wachtlijst en kunnen nieuwe patiënten zich alleen in laten schrijven, wanneer er weer plek is gekomen door patiënten die uit de praktijk vertrokken zijn. Patiënten die te ver van de praktijk af wonen, wordt geadviseerd een andere huisarts te zoeken wanneer zij contact opnemen met de praktijk. Zij worden nu nog niet actief benaderd.

Grafiek 1: patiënten aantallen sinds 2012

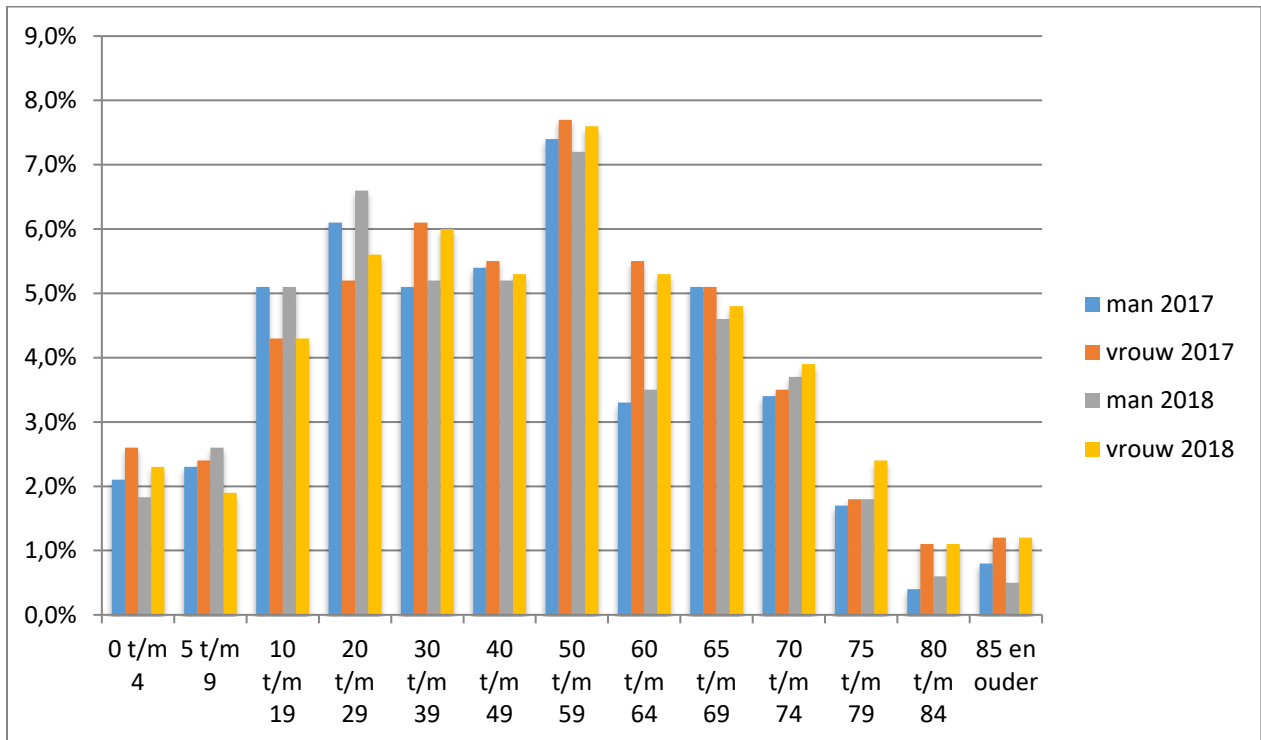


3.2 Leeftijd- en geslachtsverdeling

Grafiek 2 toont de leeftijd- en geslachtsverdeling van de ingeschreven patiënten over 2017 en 2018. De grootste doelgroep zijn de mensen tussen 50 en 59 jaar. Opvallend is dat er in de leeftijdsgroep tussen 10 en 30 jaar aanzienlijk meer mannen zijn en in de leeftijdsgroep van 30 tot 39 en m.n. van 60 tot 64 veel meer vrouwen.

In de leeftijdsgroep vanaf 80 jaar waren er al meer vrouwen dan mannen, maar dit jaar is het verschil al te zien vanaf 75 jaar.

Grafiek 2: Leeftijds- en geslachtsverdeling patiënten in 2017 en 2018



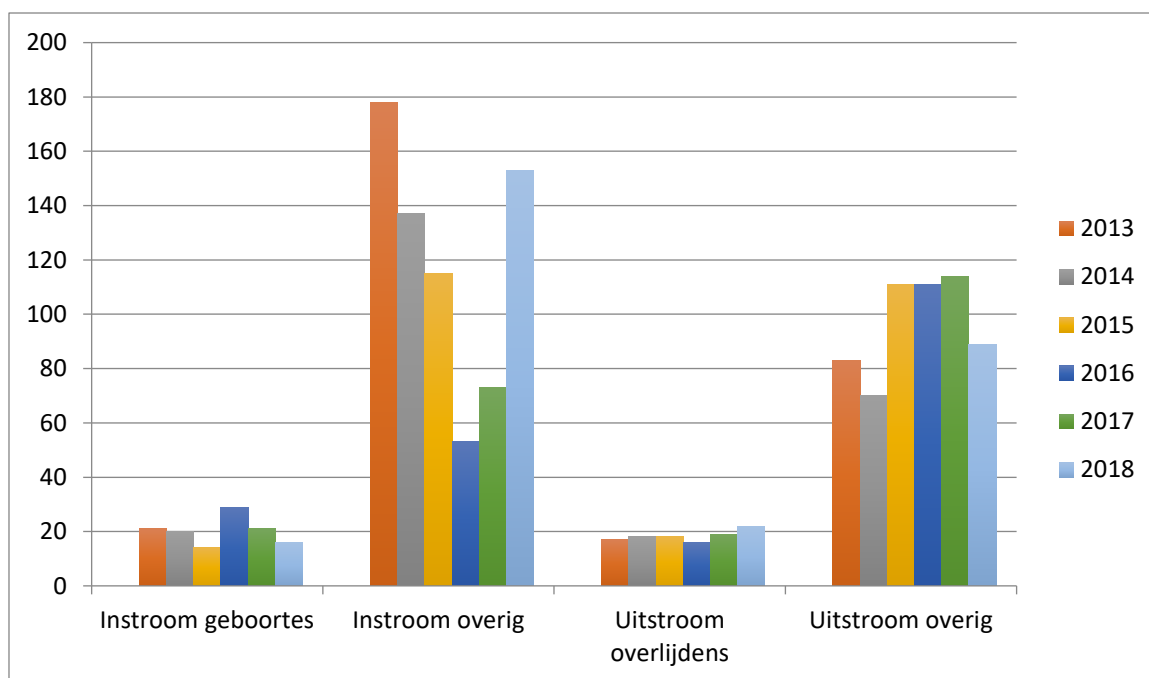
3.3 In- en uitstroom

Grafiek 3 toont de in- en uitstroomcijfers vanaf 2013.

Onder de instroom en uitstroom overig, vallen de verhuizingen naar een andere regio of juist naar ons werkgebied toe. En de overstappen van en naar andere huisartsen.

De instroom was dit jaar erg groot en groter dan de uitstroom van patiënten. Wat dan ook verklaard waarom de praktijk (gedeeltelijk) gesloten moet zijn voor nieuwe patiënten.

Grafiek 3: In- en uitstroom vanaf 2013



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 en vertrekken patiënten (ver) buiten ons werkgebied. In 2018 hebben we een lijst uitgedraaid van alle patiënten buiten ons werkgebied. We zien dat het vaak ook studenten zijn die nog regelmatig thuis komen en hun huisarts nog aanhouden. Patiënten waarvoor het beter zou zijn om een huisarts dichterbij te zoeken, worden mondeling in de praktijk of aan de telefoon geadviseerd.

3.5 Zorgverzekeraars

Tabel 2 toont de verdeling van de patiënten over de grootste zorgverzekeraars in 2017 en 2018.

Tabel 2: Overzicht patiënten ingeschreven bij de grootste zorgverzekeraars in 2018

Zorgverzekeraar	Aantal patiënten 2017	Aantal patiënten 2018
Menzis	865	870
CZ	292	273
Zilveren Kruis	198	191
VGZ	149	171
Univé	93	111

Anderzorg	73	86
IZA	62	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 2018.

Tabel 3: Contactfrequentie inclusief bijzondere verrichtingen

Contactsoort	Huisarts Lindhout	Huisarts Humblet	Majon Willemsen	Sabine Dijkman	Willy Menting	Annemiek van Soldt	Pieter/Marika Tuin
Consult	1615	1299	593	624	38		28
Consult dubbel	865	180	50	215	323	1	234
Tel. consult	507	140	2804	891			43
E-mail consult	9		24	7			4
Visite	111	124	16	22			1
Visite dubbel	64	15	8	12	3		15
Diab. jaarcontrole	42	26				26	
Diab.kwartaalcontrole	2			7		260	
Intensieve zorg dag	116	9	2				
Intensieve zorg ANW	9						
Chirurgie	34	19	1	3			
Euthanasie							
(Cyriax) injectie	19	18	1				
IUD	4	18					
MMSE	5	4					
Oogboring	1						
Pessarrium							
Spirometrieën					59		
Stikstof	51		37	69			
24 uren bloeddruk			16	41			
EAI				36			
Comp. zwachtelen			13	26			
Urinecontrole	16		252	95			
Uricult			90	25			
Teledermatologie	5						
Zwangerschapstest							
Glucose			8	9		2	
Polyfarmacie	9						
Tapen				1			
MRSA			1	5			
Tapen				1			

4.2 Griepvaccinaties

Onderstaande tabel 4 toont het aantal opgeroepen patiënten voor de griepvaccinatie van 2014 tot en met 2018 en het aantal toegediende griepvaccinaties in deze periode. De opkomst is dit jaar weer een klein beetje toegenomen.

Tabel 4: Griepvaccinaties van 2014 t/m 2018

Seizoen Griepvaccinatie	2014	2015	2016	2017	2018
Opgeroepen	846	848	899	916	946
toegediend	487	481	475	467	517
Opkomst in %	57,6	56,7	52,8	51	54,7

4.3 Projecten

Evaluatie verbeterplannen/projecten 2018:

- De doelstellingen voor de accreditatie zijn behaald
- Er is weer een stuk(je) van het archief in gescand
- De voorbereidingsmodule voor ouderenzorg is afgerond en er is een start gemaakt met de Integrale zorg voor ouderen
- De aanpassingen die nodig waren voor de nieuwe AVG wet zijn gemaakt
- Alle protocollen zijn herzien/verbeterd waar het nodig was
- Astma is toegevoegd aan de ketenzorg
- OZOverbindzorg is opgestart

Projecten voor 2019:

- Voortzetten inscannen archief
- Blijven werken aan de accreditatie eisen
- De ouderenzorg verder structureren
- De huidige protocollen up-to-date houden
- Een start maken met Lean werken
- Met betrekken tot de Arbowet een RI&E uitvoeren
- De ontwikkelingen rondom EHealth volgen en de benodigde aanpassingen doorvoeren
- Het maken van een nieuwe website verbonden in samenwerking met Onze Huisartsen
- Starten met MijnGezondheid.net
- Aandacht voor laaggeletterden

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 en de audit van 2018 was wat later afgesproken en heeft plaatsgevonden in januari 2019. De uitkomst van deze audit wordt in dit verslag wel meegenomen.

Audit van 22-01-2019:

Dhr. de Smit was de auditor en schreef over de praktijk:

Algemene situatie:

Huisartsenpraktijk Lindhout levert met een team van nu negen medewerkers huisartsgeneeskundige zorg aan zo'n 2100 patiënten. Een groot deel van de patiënten woont in achterstandswijken en dat brengt extra werk met zich mee. De teambezetting is voldoende om dit goed aan te kunnen. De aparte functie van praktijkmanager heeft, ook in deze relatief kleine organisatie, een zichtbaar toegevoegde waarde. De hulpverleners worden ontlast van organisatorische taken en het (kwaliteits)management wordt vakkundig uitgevoerd. Het team kent een stabiele samenstelling.

Algemene bevindingen:

Het kwaliteitssysteem is goed gedocumenteerd met overzichtelijke en veel ook op maat gemaakte werkafspraken en protocollen. De praktijk pakt kleinere en grotere verbeterprojecten, zoals voor de kwetsbare ouderen, gestructureerd op en houdt de nieuwe werkwijzen goed vast. De terugkerende onderdelen van de kwaliteitsbewaking en – verbetering komen daadwerkelijk en op tijd aan bod. Voor komend jaar staat het LEAN gaan werken als mogelijk verbeterinitiatief op de agenda. Het idee is dan te beginnen met het voorraadbeheer. De praktijk is voor alle InEen straten al actief met de programmatische preventie in de ketenzorg. Er is, of komt in de nabije toekomst, meer aandacht voor patiënten met Ernstige Psychiatrische Aandoeningen (EPA), chronische nierschade en reuma. De praktijk heeft met de degelijke praktijkorganisatie, het stabiele team en het goede kwaliteitssysteem zichtbaar een goede basis om zorgvernieuwing en -uitbreiding op te pakken en met succes uit te rollen. De hoofdauditor bedankt de praktijk voor de hartelijke ontvangst en de open en prettige sfeer tijdens de auditgesprekken.

Er zijn tijdens deze audit geen afwijkingen geconstateerd. Er zijn 2 punten benoemd die nog verder verbeterd kunnen worden. En deze auditor heeft zijn best gedaan om zich nog dieper in de praktijk te verdiepen om ook nog tot een aantal waarnemingen te komen waar hij ons een tip geeft om eventueel mee te nemen in de verbeteringen. We zullen ze hieronder ook noemen.

Afwijkingen: geen.

Opmerkingen:

1. Beleidsplan en jaarverslag: De praktijk heeft een beleidsplan, waarin zijn opgenomen de missie en visie, beleidsdoelstellingen, het zorgaanbod en het zorggebied. In het actuele jaarverslag worden de verbeterdoelen van het achterliggende jaar benoemd.
 - a. In het beleidsplan ontbreken nog beleidsdoelstellingen voor de wat langere termijn en de verklaring over het professioneel handelen.
 - b. In het jaarverslag worden de resultaten op de voor dat jaar gekozen doelstellingen niet (concreet) geëvalueerd.
 - c. Het beleidsplan gold voor 2016-2018 en is niet meer actueel.

Verbeterplannen:

- a. De verklaring over professioneel handelen wordt toegevoegd aan het beleidsplan. De lange termijn doelstellingen worden niet verder uitgebreid. Hetgeen waar nu zicht op is, staat al beschreven.
 - b. In het nieuwe jaarverslag zullen we de doelstellingen van het voorgaande jaar evalueren.
 - c. Het beleidsplan van 2019-2021 was al in concept klaar en staat inmiddels op de website.
2. Veilig incident melden: De praktijk heeft een functionerend systeem voor het VIM-men waarin incidenten gemeld, geregistreerd en geanalyseerd worden. Waar nodig neemt de praktijk maatregelen. Het aantal geregistreerde VIMmen is laag (acht in een jaar op 2100 patiënten) en alle meldingen zijn afkomstig uit twee VIM-weeken.
Naar mededeling worden veel incidenten ook mondeling gemeld en afgehandeld. De praktijk heeft de registratie al laagdrempeliger gemaakt door de invoering van een VIM-schriftje (in plaats van uitgebreide formulieren). Afgelopen jaar zijn twee VIM-weeken gehouden om het actief melden en registreren te bevorderen. Dit heeft nog niet geleid tot actief melden gedurende de rest van het jaar.

Verbeterplan:

Bij de analyse van de vimmen zien we dat het om kleine dingen gaat, over het algemeen zijn het vergeten gebeurtenissen. Gezien de kleine praktijk en de korte lijnen met elkaar, worden gebeurtenissen direct besproken en zo nodig actie ondernomen. We blijven alert om in ieder geval belangrijke incidenten te melden en we zullen ook de kleine dingen eerder gaan noteren.

De extra waarnemingen die deze auditor heeft opgemerkt:

1. Personeel: De POH-ggz werkt op basis van een Overeenkomst van Opdracht voor de praktijk. Er is geen externe organisatie of register dat haar bekwaamheid borgt. Het is goed een grondig periodiek (jaarlijks) evaluatiegesprek te hebben. Daarin kunnen ook eventuele aanvullende verwachtingen of eisen benoemd worden. Zo kan de praktijk borgen dat de POH-ggz bekwaam is en blijft en op verantwoorde wijze de overeengekomen zorgtaken uitvoert.

Toelichting praktijk: De POH-ggz werkt als zelfstandige en is niet in dienst van de praktijk. Zij is gediplomeerd voor de functie en zelf verantwoordelijk voor het behouden van kwaliteit. Dit doet zij door zich aan te sluiten bij het kwaliteitsregister van de poh-ggz vereniging. Het register zorgt voor nascholingen, intervisie en supervisie. En daarnaast doet zij zelf aan leertherapie.

Er is nauw overleg tussen de huisarts en poh-ggz tijdens de werkzaamheden en jaarlijks wordt dit in zijn algemeenheid geëvalueerd.

2. Kwaliteitssysteem: Met de praktijk is besproken dat vanuit het NPA-keurmerk gevraagd wordt “de onderwerpen van de belangrijkste mondelinge werkafspraken” vast te leggen. De functie ervan is, dat iedereen in de praktijk (oud, nieuw, tijdelijk) dan kan weten dat een afspraak bestaat en hierover zonodig navraag kan doen.

Toelichting praktijk: Er is al een bestaand protocol die de dagelijkse werkzaamheden beschrijft. Daarnaast worden alle mondelinge afspraken tijdens een werkoverleg in een overzicht bijgehouden, naast de notulen van het werkoverleg.

3. Samenwerking: Een aantal thuiszorg organisaties werkt inmiddels met digitale dossiers, waar de huisartsen ook toegang toe hebben. Het loopt praktisch (nog) niet soepel om die buiten de praktijk (bij de patiënt thuis bijvoorbeeld) in te zien. Het is goed alert te blijven op nieuwe technische ontwikkelingen (4G+, 5G) die dit wel goed mogelijk gaan maken.

Toelichting praktijk: De praktijk wordt op de hoogte gehouden van nieuwe ontwikkelingen en gaat mee in vernieuwingen die worden aangeboden.

4. Klachtenregeling: De afhandeling van een klacht volgens het interne protocol en het gebruik van het klachtenformulier op de website kunnen nog beter uitgelegd/toegelicht worden.

Toelichting praktijk: Bij nalezen lijkt alles er toch duidelijk in te staan. Er is één zinnetje aan toegevoegd die nog benadrukt dat het formulier voor de praktijk onderaan het bericht in te vullen is.

5. Bereikbaarheid: Op de website kan de praktijk bij de informatie over bereikbaarheid bij spoed nog ‘Toets 1’ toevoegen. De tekst op de website en het bandje voor bereikbaarheid bij spoed op woensdagmiddag kan ook nog aangevuld/verbeterd worden.

Toelichting praktijk: Bij de bereikbaarheid bij spoed staat achter het telefoonnummer al optie 1. Dit lijkt ons voldoende. We hebben aan het tabblad spoed nog opnieuw het nummer voor de woensdagmiddag toegevoegd en het nummer van de avond-weekend dienst met voor beiden een link naar het eigenlijke tabblad met uitgebreidere informatie.

Het bandje voor de woensdagmiddag zullen we opnieuw beluisteren en daar waar het mogelijk is nog verbeteren.

6. Privacy & gegevensbeheer: De praktijk heeft nog papieren dossiers die in een afsluitbare voorraadkast bewaard worden. Om te zorgen dat onbevoegden geen toegang tot de persoonsgegevens kunnen hebben, zou deze sleutel in een sleutelkast met cijfercode bewaard kunnen worden.

Toelichting praktijk: Een kast die op slot zit lijkt ons voor een oud papieren archief voldoende. Daarnaast gaat het archief langzaam aan verdwijnen, doordat alles in gescand wordt.

7. Patiëntenvoorlichting: De praktijk kent een hoog percentage laag geletterden/ migranten, waarvan de medewerkers zich wel bewust zijn. Hulpmiddelen als tolktelefoon en beeldmateriaal worden al ingezet. Er wordt gewerkt aan een eenvoudiger versie van CCQ/ACQ. Het lijkt voor deze praktijk van waarde nog eens systematisch na te gaan, hoe groot het probleem is en op welke wijze de kwaliteit van voorlichting en advies aan deze groepen nog verbeterd kan worden.

Toelichting praktijk: dit zullen we meenemen in toekomstige verbeterplannen.

8. Zorguitkomsten: De gemeente Arnhem biedt een leefstijlcoach aan, die sinds vorig jaar ook zonder kosten ingezet kan worden. Het is een goede aanvulling, maar er wordt nog weinig gebruik van gemaakt (één of twee personen). De GLI in de basisverzekering kan ook voor patiënten van deze praktijk waardevol zijn, maar de invulling van het concrete aanbod is er nog niet. Hopelijk komt dit in de loop van het jaar wel beschikbaar en kan er ervaring mee opgedaan worden.

Toelichting praktijk: Het is een nieuwe dienst waarvan we nog maar recent op de hoogte zijn gebracht. Er zijn inmiddels een paar praktijken die GLI aanbieden die ook door de zorgverzekeraar vergoed worden. Door Onze Huisartsen worden we hier van op de hoogte gebracht en de praktijkondersteuners zullen patiënten zo nodig verwijzen.

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.

Op de website staat onze privacyverklaring en uitleg over de nieuwste regels rondom de AVG. Patiënten kunnen hier ook een formulier downloaden om gegevens in hun dossier op te vragen of te wijzigen.

5.3 Nascholing

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

Tabel 5 Nascholingen assistentes 2018

Majon	
25-01-2018	Wondzorg
28-05-2018	Urineweg infecties
18-09-2018	Reanimatie/AED
04-10-2018	Symposium Rijnstate
13-11-2018	Chronische nierschade
Sabine	
25-01-2018	Wondzorg
17-03-2018	Terug naar de schoolbanken
28-05-2018	Urineweg infecties
05-06-2018	BHV + reanimatie
22-06-2018	Themadag ouderenzorg
18-09-2018	Reanimatie/AED
04-10-2018	Symposium Rijnstate
13-11-2018	Chronische nierschade
22-09-2018	Terug naar de schoolbanken
Willy	
10-02-2019	CASPIR Online 2018
04-12-2018	Benchmark CVRM
10-10-2018	2 STOP! Farmacotherapie update
28-09-2018	Opzetten patiënt tevredenheidsonderzoek, verbetercyclus
27-09-2018	8e Nationaal Pulmonaal Congres
06-06-2018	CVRM-scholing voorjaar 2017

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. Dokter Humblet deed dit in 2015. Deze nascholingen staan geregistreerd in het GAIA. De nascholingen van Annemiek van Soldt en Marieke Tuin worden door hun werkgever/beroepsvereniging bijgehouden.

5.4 Veilig Incidenten Melden (VIM)

Vanaf 2015 is de methode om een schriftje te gebruiken voor de VIM meldingen opgepakt. Dit werkt beter dan uitgebreide formulieren invullen. Daarvoor zijn de lijnen te kort in deze praktijk. 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. Bij de accreditatie van dit jaar is verzocht om vaker gebruik te gaan maken van het VIM schrift.

5.5 Klachtenbehandeling

Sinds de invoering van de Wkkgz participeert onze praktijk bij de klachtenregeling van de SKGE (Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg).

Op onze website staat uitleg over de klachtenregeling en een verwijzing naar de website van de SKGE. Er is tevens een klachtenformulier te downloaden die patiënten kunnen gebruiken om een klachten eerste met de huisarts te bespreken. In de wachtkamer liggen folders die de patiënten mee kunnen nemen.

Wanneer wij een klacht ontvangen, volgen wij ons protocol om deze klacht binnen de gestelde termijn te kunnen bespreken en zo mogelijk op te lossen.

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.

In september 2019 gaan we dit opnieuw samen doen met Huisartsenpraktijk Elden en Abdulraheem.

5.7 Achterstandsfonds Arnhem

Er is in 2018 geen gebruik gemaakt van het achterstandsfonds. We gaan voor 2019 kijken wat de mogelijkheden zijn.