

2022



Publicatiedatum: maart 2023

Huisartsenpraktijk aan De Vaart
Vaartweg 163 B

Huisartsenpraktijken Bruins, Brooks en Sluis

Dr. Bruins: 035-6231980

Dr. Brooks: 035-6247717

Dr. Sluis: 035-6219397

Fax: 035-6281966

Email: aandevaart163b@gmail.com

Website: <https://aandevaart.uwartsonline.nl>

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van huisartsenpraktijk aan De Vaart van 2022. Dit jaarverslag is een onderdeel van het beleidsplan 2020-2025 van huisartsenpraktijk aan De Vaart. Het beleidsplan omvat het gewenste beleid voor deze jaren welke wij in 2023 willen evalueren.

Dit jaarverslag heeft als doel om iedereen binnen en buiten de HOED (huisartsen onder een dak) inzicht te geven in de ontwikkelingen van 2022. Dit verslag zal dan ook openbaar gemaakt worden op onze website, te weten <https://aandevaart.uwartsonline.nl/>

Omdat 2022 onderdeel is van een meerjarenplan, is het voor ons van belang om met de beschreven ontwikkelingen in dit document een beeld te krijgen of wij op koers liggen op onze weg naar de doelstellingen die zijn gemaakt om in 2025 af te kunnen ronden. Dit document zal gebruikt worden om het beleidsplan te evalueren en mogelijk bij te stellen.

Inhoudsopgave

VOORWOORD	1
INHOUDSOPGAVE	2
MANAGEMENTINFORMATIE	4
SAMENVATTEND OVERZICHT VAN 2022	4
ORGANISATIE	5
MISSIE	5
VISIE	5
PRAKTIJKVORM	6
BEREIKBAARHEID EN BESCHIKBAARHEID 2022	6
SAMENWERKING	6
MEDEWERKERS	7
FORMATIE	7
JAARGESPREKKEN	9
MEDEWERKERSTEVREDENHEID	9
ZIEKTEVERZUIM	10
ONDERWIJS	11
GEREALISEERDE BIJSCHOLING	11
KWALITEITSYSTEMEN	11
PROTOCOLLEN	11
NHG ACCREDITATIE	12
RISICO-INVENTARISATIE	12
RI&E	13
BEHAALDE DOELEN IN 2022	13
VIM (VEILIG INCIDENT MELDINGEN)	16
KLACHTENREGELING	18
PATIËNTENZORG	19
ZORGAANBOD	19
ZORGGEBIED	19
STATISTIEKEN	20
PATIËNTENPOPULATIE	21
AANTAL CONSULTEN	21
PATIËNTENCATEGORIËN	21
PATIËNTTEVREDENHEID	23
DOELEN	23

INLEIDING

Evaluerend op 2022 kijken wij terug op een jaar waarin er veel gewerkt is aan verbeteringen zowel in de kwaliteit van zorg als in de stabiliteit van het team. We zijn meer uitgegaan van onze idealen en hebben dit als basis gebruikt om vooruit te kijken. In het kader van durf te dromen. Vertrouwen en respect voor elkaar is hier een onderdeel van en hiermee hopen wij te kunnen blijven werken aan ontwikkeling. De accreditatie van de praktijk vindt in 2023 weer plaats en dit past in onze weg naar een duidelijk toekomstperspectief gericht op kwaliteit van zorg.

Voor u ligt het jaarverslag van 2022 van huisartsenpraktijk aan de Vaart waarin u een uitgebreid beeld krijgt van onze organisatie, kwaliteitssystemen en patiëntenzorg. Doelen zijn behaald en in ontwikkeling en we kunnen trots zijn op hetgeen we met elkaar hebben bereikt. U vindt meer uitkomsten in ontwikkelingen terug in dit document dan in het vorige exemplaar van 2022. Dit is gerealiseerd op advies van de accrediteur van de NPA waarvan wij de NHG accreditatie in 2023 verwachtten. Hiermee hebben we ontwikkelingen nog meer inzichtelijk kunnen maken.

Een samenvatting van het jaar kunt u vinden bij de managementinformatie.

Wij wensen u veel plezier bij het lezen van dit document.

Namens alle medewerkers van huisartsenpraktijk aan de Vaart.

Managementinformatie

Eindconclusie na dit verslag is dat wij als huisartsenpraktijk een moeilijk jaar hebben gehad waarin wij te maken hebben gehad met veel personele wisselingen. De vraag of de kwaliteit van zorg die wij willen leveren nog wel gehandhaafd werd, was actueler dan vooraf gedacht. De continuïteit van de vaste huisartsen is wel gewaarborgd en is één van de speerpunten om goede zorg te leveren aan onze patiënten. Maar er lag een grote werkdruk op hen om de assistenten goed te ondersteunen en sommige taken, indien nodig, over te nemen. Voor Dr. Bruins lag er een uitdaging bij het missen van goede praktijkondersteuning van een praktijkondersteuner POH S. Hierin heeft zij niet de hoogwaardige zorg kunnen bieden die zij graag had willen geven. Hier lijkt in 2023 weer vooruitgang in te zitten.

Samenvattend overzicht van 2022



Organisatie

Missie

We leveren laagdrempelige, persoonsgerichte, actuele, medisch-generalistische zorg met een gekwalificeerd praktijkteam aan onze patiënten.

We vervullen een spilfunctie binnen de eerste lijn en werken samen met andere zorgaanbieders in de eerste en tweede lijn.

Ons aanbod bestaat uit basiszorg, chronische zorg, wijkgerichte zorg, palliatieve zorg, ouderenzorg, preventieve zorg en spoedzorg.

Onder laagdrempelige zorg verstaan wij:

- De praktijk is iedere werkdag geopend gedurende het hele jaar.
- Bij afwezigheid van een van de huisartsen kunnen patiënten terecht bij een van de andere huisartsen.
- Er zijn meerdere manieren om afspraken te maken: bij de assistente aan de balie of telefonisch en men kan via de website zelf een afspraak inplannen.
- Via het patiëntenportaal kan de huisarts op een veilige manier vragen beantwoorden of communiceren met de patiënt. Ook kunnen recepten besteld worden en online het eigen dossier (deels) ingezien.
- Er is dagelijks een apart spoedspreekuur in alle praktijken.
- We bezoeken dagelijks patiënten thuis die vanwege ziekte of hoge leeftijd niet naar de praktijk kunnen komen.

Onder persoonsgerichte zorg verstaan wij:

- Patiënten zien een vast huisartsen-duo.
- We betrekken persoonlijke factoren en wensen waar mogelijk in de geboden zorg.
- Met behulp van voorlichting en educatie stimuleren we de zelfredzaamheid van onze patiënten.

Onder medisch-generalistische zorg verstaan wij:

- Ons medisch handelen is gestoeld op de richtlijnen van onze beroepsgroep (NHG) .
- Alle vragen op lichamelijk en psychisch gebied kunnen aan ons gesteld worden.

Onder gezamenlijke zorg verstaan wij:

- We beslissen samen met onze patiënten wat de best bij hen passende zorg is.
- De huisartsen zijn samen met het team verantwoordelijk voor de dagelijkse medische zorg.
- Er is samenwerking en overleg met andere hulpverleners in de eerste lijn over medicatiegebruik, ouderenzorg, palliatieve zorg en chronische zorg.

Visie

Huisartsenpraktijk aan de Vaart wil een lerende organisatie zijn waarin verantwoorde zorg, op het hoogst haalbare niveau, beschikbaar is gedurende de openingstijden van de praktijk.

Om een goed kwaliteitsniveau te behalen en behouden, vindt voortdurend educatie plaats, volgens de laatste medische standaarden. Deze verworven kennis wordt in de vorm van protocollen toepasbaar gemaakt voor de dagpraktijk. Om zicht te houden op bestaande protocollen en werkwijzen, worden deze jaarlijks herzien. De praktijk stelt zich, zowel intern als extern, zo toetsbaar mogelijk op.

Praktijkvorm

Huisartsenpraktijk aan De Vaart is een HOED constructie. Deze bestond voorheen uit de huisartsenpraktijken van Dr. Sluis en Dr. Brooks en vanaf 2020 heeft de praktijk van Dr. Bruins zich hierbij aangesloten. Voor alle drie de praktijken werken vaste waarnemers.

Hiernaast worden huisartsen in opleiding en co-assistenten opgeleid.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid 2022

Naast deskundigheid is een goede verstandhouding tussen huisarts en patiënt, welke gebaseerd is op wederzijds vertrouwen, een essentiële factor in de zorgverlening. De artsen hebben een vast patiëntenbestand en streven op die wijze na, dat er zo weinig mogelijk wisseling van hulpverleners plaatsvindt. Tijdens vakantie-waarneming heeft de waarnemend huisarts toegang tot het HIS van de afwezige collega om ook op die manier zoveel mogelijk continuïteit te bieden. Door de mogelijkheid van e-consulten, web afspraken, dossier inzage en online herhaalrecepten bestellen wordt contact met de praktijk laagdrempeliger en toegankelijker.

Dagen	Openingstijden	Spreekuren huisarts	Spreekuren praktijkondersteuner
Maandag	8.00-17.00	8.00-11.00 en 14.00-16.30	8:00-17:00 POH-S / POH GGZ / GGZ jeugd
Dinsdag	8.00-17.00	8.00-11.00 en 14.00-16.30	8:00-17:00 POH-S / POH GGZ
Woensdag	8.00-17.00	8.00-11.00 en 14.00-16.30	8.30-17.00 POH-S / GGZ jeugd
Donderdag	8.00-17.00	8.00-11.00 en 14.00-16.30	8.30-17.00 POH-S / POH GGZ
Vrijdag	8.00-17.00	8.00-11.00 en 14.00-16.30	8.00-17.00 POH-S

Huisartsenpraktijk aan de Vaart streeft ernaar om tijdens de openingstijden laagdrempelig bereikbaar te zijn. Dit houdt in dat er tijdens de openingstijden in ieder geval altijd een assistente aanwezig is op de praktijk en we telefonisch bereikbaar zijn. Wij vragen onze patiënten om herhaalrecepten in te spreken op de receptenlijn indien mogelijk. Daarnaast bieden wij de mogelijkheid om online contact op te nemen met de huisartsenpraktijk.

Op werkdagen van 17 tot 8 uur, in het weekend en op feestdagen kunnen patiënten terecht bij de huisartsenpost Gooi en Vechtstreek op de rijkstraatweg 3 in Blaricum.

Het telefoonnummer is: 088-1309600.

Samenwerking

De praktijken hebben waarnemers in dienst welke de drie praktijken ondersteunen. Onderstaand hun aanwezigheid.

Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag
		Dr. Rutten (Bruins)		Dr. Rutten (Bruins)
Dr. vd Broek (Sluis)		Dr. vd Broek (Sluis)	Dr. vd Broek (Brooks)	

Samenwerking is aanwezig binnen alle disciplines die onderdeel uitmaken van huisartsenpraktijk aan De Vaart. Praktijkondersteuners zijn in dienst van de individuele praktijken met uitzondering van de POH GGZ jeugd welke door de gemeente gefaciliteerd wordt. Het team van doktersassistenten is in dienst van huisartsenpraktijk aan de Vaart en dus bij alle drie de praktijken. Wel heeft iedere praktijk een eigen patiëntenpopulatie.

Tergooi MC (verwijzingen, overleg, informatie uitwisseling, organiseren van scholing)

SEHZ (een multidisciplinair samenwerkingsverband tussen huisartsen, apothekers, diëtisten, fysiotherapeuten, maatschappelijk werkers, psychologen en wijkverpleegkundigen uit de wijk)

GGD Gooi & Vechtstreek (o.a. voor preventief bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker en infectiepreventie)

Bethlehemkerk (jaarlijkse griepvaccinaties)

Medicom

In 2022 hebben wij het contract getekend bij Medicom, een nieuw huisartsinformatiesysteem. Per 1 oktober 2024 zullen wij de overstap van Microhis naar Medicom gaan maken. Hierop hebben we besloten meteen te kijken naar onze ICT en Telefoniesystemen aangezien we hierin bepaalde nieuwe wensen hebben t.o.v. onze huidige systemen. Het onderzoek hiernaar is volop bezig in de overgang naar 2023.

RHOGO (Regionale ondersteuning voor de huisartsen)

Medewerkers

Formatie

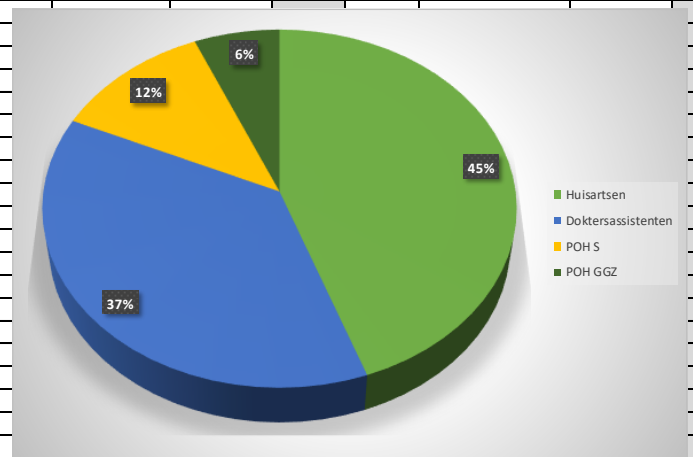
In onderstaand overzicht vindt u het aantal FTE per discipline. In 2022 zijn er wederom veel wisselingen geweest van personeel. Dit kwam door een tekort aan formatie in het assistententeam en bij de praktijkondersteuners, waardoor wij genoodzaakt waren veel ZZP doktersassistenten en detacheerders in te plannen voor werk.

Per 1 november 2022 hebben wij een gediplomeerd doktersassistent voor twee dagen kunnen aannemen. Daarnaast hebben wij vanaf september een doktersassistent stagiaire opgeleid, welke is aangebleven als nieuwe collega. Hiermee is het team van doktersassistenten weer op formatie.

Wij moesten in 2022 een praktijkondersteuner somatiek missen voor de praktijk van Dr. Bruins. Dit heeft veel werkdruk opgeleverd voor een collega praktijkondersteuner somatiek, Dr. Bruins en haar waarnemer. We hopen dat we begin 2023 een nieuwe praktijkondersteuner kunnen verwelkomen.

Formatie 2022

Personeel 2022 met formatie											
Huisartsen	FTE	Doktersassistenten	FTE	POH S	Praktijk	FTE	POH GGZ	Praktijk	FTE		
Helen Brooks	1	<i>Van 1 jan t/m 31 jan</i>		<i>Van 1 jan t/m 28 feb</i>			<i>Van 1 jan t/m 31 jan</i>				
Nicolet Bruins	1	Angela de Boer	0,95	Margriet Soek	Brooks/Sluis	0,95	Vacant	Brooks/Sluis			
Sylvia Sluis	1	Carla Olij	0,71	Carrie Waller	Bruins	0,47	Rosalie Wesselink	Bruins	0,24		
Brigit Rutten	0,47	Sandra Marcin	0,34				Mariëtte Joppe	Gemeente			
Jessica van de Broek	0,71	Sophia Wenneker	0,95								
		Nick van der Velde	0,15								
		Martine (leerling DA tot 31 maart)									
Subtotaal			3,1			1,42			0,24		
		<i>Van 1 feb t/m 28 feb</i>		<i>Van 1 maart t/m 12 september</i>			<i>Van 1 feb t/m 31 dec</i>				
		Angela de Boer	0,95	Margriet Soek	Brooks/Sluis	0,95	Melanie Hofstra	Brooks/Sluis	0,47		
		Carla Olij	0,71	Vacant	Bruins		Rosalie Wesselink	Bruins	0,24		
		Sandra Marcin	0,34				Mariëtte Joppe	Gemeente			
		Sophia Wenneker	0,95								
		Nick van der Velde	0,15								
		Claudia Duyndam	0,16								
		Ans van Driel	0,71								
		Martine (leerling DA tot 31 maart)									
Subtotaal			3,97			0,95			0,71		
		<i>Van 1 maart t/m 31 maart</i>		<i>Van 13 september t/m 31 dec</i>							
		Angela de Boer	0,95	Margriet Soek	Brooks/Sluis	1					
		Carla Olij	0,71	Vacant	Bruins						
		Sandra Marcin	0,34								
		Sophia Wenneker	0,95								
		Nick van der Velde	0,15								
		Ans van Driel	0,71								
		Martine (leerling DA tot 31 maart)									
Subtotaal			3,81			1					
		<i>Van 1 april t/m 1 juli</i>									
		Angela de Boer	0,95								
		Carla Olij	0,71								
		Sandra Marcin	0,34								
		Nick van der Velde	0,15								
		Ans van Driel	0,71								
		Martine van Meer	0,47								
Subtotaal			3,33								
		<i>1 juli t/m 31 okt</i>									
		Angela de Boer	0,95								
		Carla Olij	0,71								
		Sandra Marcin	0,34								
		Ans van Driel	0,71								
		Lizet War	0,47								
		Nick van der Velde	0,11								
		Ilham (stagiaire v.a. sept)									
Subtotaal			3,29								
		<i>1 juli t/m 31 okt</i>									
		Angela de Boer	0,95								
		Carla Olij	0,71								
		Sandra Marcin	0,34								
		Ans van Driel	0,71								
		Lizet War	0,47								
		Suheda Aydingöç	0,47								
		Nick van der Velde	0,11								
		Ilham (stagiaire v.a. sept)									
Subtotaal			3,76								
Totaal gemiddeld	4,18		3,5			1,12			0,60		
Huisartsen	FTE	Doktersassistenten	FTE	POH S	Praktijk	FTE	POH GGZ	Praktijk	FTE		



Jaargesprekken

Ongeveer de helft van de medewerkers is in 2022 uitgenodigd voor een jaargesprek waarin we o.a. aandacht hebben gehad voor ontwikkeling, werk en privébalans, functioneren en ambities. Het jaargesprek is volgens de nieuwe methode uitgevoerd. Hierbij hebben we gebruik gemaakt van het DISC model, welke wij vergelijken met de uitslag van het jaar ervoor. Besproken is op welke punten men het aankomende jaar gaat ontwikkelen en welke punten goed gaan. Hierbij zijn werk- en privébalans, plezier in werk en verwachtingen naar elkaar voorbeelden van punten die besproken zijn. Feedback voor de praktijkhouders is voornamelijk positief geweest. Van ieder gesprek is een verslag gemaakt.

Streven is om in 2023 wel weer alle jaargesprekken te gaan voeren. Er is geen specifieke reden voor het niet volledig ingepland hebben van de jaargesprekken. Wel zijn er medewerkers langdurig ziek geweest en is de werkdruk erg hoog ervaren in de planning. Dit betekent overigens niet dat er geen gesprekken zijn gevoerd met medewerkers over onderdelen van het jaargesprek. NB. Hebben wij voor februari 2023 een heisessie gepland met een coach voor het team van doktersassistenten om met een nieuw samengesteld team weer een goede start te kunnen maken en te bouwen naar een goed op elkaar ingespeeld team in de toekomst.

Medewerkerstevredenheid

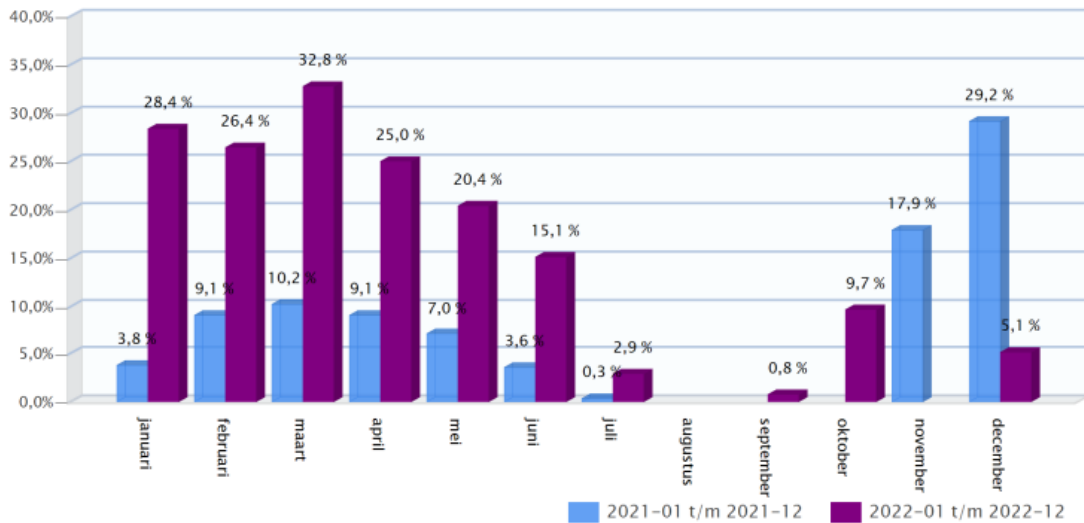
Een specifiek MTO is niet schriftelijk afgenomen bij de medewerkers van huisartsenpraktijk aan de Vaart. Door het kleinere team achten wij dit niet nodig. Wel halen wij dagelijks terug van de werkvloer waar men tegenaan loopt en voeren wij regelmatig gesprekken over de werkdruk. Nog een actueel punt welke als zwaar wordt ervaren. Dit komt door het tekort in formatie, door veranderde dynamiek in het team en door andere veranderingen waarin enkele medewerkers moeite hebben om mee te komen. Het aantal moeizame gesprekken aan de telefoon was ook in 2022 aan de hoge kant, wat ook tot spanningen en energieverlies heeft geleid. Hier zijn maatregelen voor genomen in de vorm van begeleiding en het aanpassen van de informatie naar patiënten op het antwoordapparaat.

Op 8 september 2022 is er een teamuitje georganiseerd waarbij het hele team buiten de praktijk een activiteit heeft gedaan en uit eten is geweest. Ook zijn er twee teamavonden geweest, een in de eerste helft van het jaar en een in december.

Waardering van de huisartsen is er geweest in de vorm van ondersteuning in de werkzaamheden toen er tekorten waren aan assistenten, kleine attenties en door nauw contact te blijven houden met hen op de werkvloer en hier hun waardering uit te spreken naar het personeel. Het team heeft een groter bedrag gekregen met de kerstdagen als waardering en tegemoetkoming naar de gestegen energiekosten.

Ziekteverzuim

Verzuimpercentage per maand



Het gemiddelde ziekteverzuimpercentage in 2022 is 6,58 % en daarmee wat gezakt t.o.v. 2021. De twee langdurig zieke doktersassistenten in 2021 hebben we in 2022 nog veel moeten missen. Dit betrof een formatie van 1.42 FTE op een formatie van 5,49 waarmee we toch een behoorlijk aandeel in het team moesten missen met name in de eerste helft van het jaar. Per 15 februari hebben we formatie compleet gekregen. Hiermee hebben we het tekort door ziekte niet kunnen opvangen, maar dit heeft wel meer continuïteit in personeel gegeven.

Jaarvergelijkingsrapport: 2021-01 t/m 2021-12 en 2022-01 t/m 2022-12

Gebaseerd op de database momentopname van: 29-1-2023

Selectieparameters	
Momentopname database	29-01-2023
Moment van opvragen	donderdag 2 februari 2023 16:27
Gebruiker	nedasco.vr97555692.quinten
Periode	2021-01 t/m 2021-12 en 2022-01 t/m 2022-12
Organisatie-eenheid	Gez werkgevers Sluis, Brooks-Bon en Bruins
Vangnet	inclusief vangnet
Verzuimclassificaties	Alle
Onderdelen	Alle
Berekeningsmethode	Kalenderdagen

Totalen		
	2022-01 t/m 2022-12	2021-01 t/m 2021-12
Gemiddeld aantal medewerkers	6,58	7,59
Gemiddelde FTE	4,11	4,60
Aantal kalenderdagen	1.501,64	1.680,06
Aantal verzuimdagen	223,37	130,59
Verzuimpercentage	14,88 %	7,77 %
Aantal verzuimmeldingen	10,00	7,00
Aantal herstelmeldingen	11,00	5,00
Meldingsfrequentie	1,52	0,92
Gemiddelde verzuimduur	45,73	41,00

Onderwijs

Huisartsenpraktijk aan de Vaart ziet het als een plicht om mee te werken aan een toekomst waarin de huisartsgeneeskundige zorg op hoog niveau beschikbaar blijft. Daarom wordt deelgenomen aan de opleiding van geneeskundestudenten, coassistenten, huisartsen-in-opleiding (aios), en doktersassistent-stagiaires.

Helen Brooks leidt huisartsen-in-opleiding op. Dit jaar hebben er 2 HAIO's gewerkt in de huisartsenpraktijk. Namelijk Jolien en Ruben.

Nicolet Bruins begeleid coassistenten en geneeskundestudenten. In 2022 hebben er 3 geneeskundestudenten hun coschap huisartsgeneeskunde bij ons in de praktijk kunnen doen.

Carla Olij is de stagebegeleider voor onze stagiaire doktersassistenten geweest in 2022. Sylvia Sluis was eindverantwoordelijke. Martine is als stagiaire doktersassistente van januari tot 31 maart 2022 werkzaam geweest bij ons en vanaf september 2022 is Ilham als stagiaire doktersassistente gestart. Beiden hebben hun opleiding succesvol afgerond.

Wij willen strategisch doktersassistenten blijven opleiden i.v.m. de tekorten op de arbeidsmarkten onze verplichting ten aanzien van de opleiding en het werkveld.

Gerealiseerde bijscholing

De registratie van de scholing van alle medewerkers is bijgehouden op een beveiligde schijf. Deze scholingen worden besproken tijdens het jaargesprek.

Trainingen voor het hele team:

In oktober 2022 is een AED-training geweest voor al onze medewerkers. Dit wordt jaarlijks ingepland. Daarnaast hebben de huisartsen en doktersassistenten een training gehad voor ons nieuwe roostersysteem waarop we zijn overgegaan per mei 2022.

Kwaliteitsystemen

We houden zicht op onze kwaliteit van zorg door te streven naar een open sfeer, waarin we elkaar kunnen aanspreken op verbeterpunten. Hiervoor worden incidentmeldingen (VIM-meldingen) bij ieder werkoverleg besproken. Ook deelname aan de praktijkaccreditering is een manier voor ons om zicht te houden op onze processen.

Protocollen

De protocollen staan gerangschikt en zijn voor iedere medewerker beschikbaar. Bespreking van protocollen vindt plaats binnen de werkoverleggen, maar ook tussendoor intercollegiaal binnen en buiten de praktijk. Elk jaar wordt elk protocol herzien en afgetekend, zo ook in 2022.

Nieuwe protocollen opgesteld in 2022

Titel protocol	Datum opgesteld
No Showbeleid POH GGZ	21-07-2022
Risico's kwetsbare medewerker	21-10-2022
Inwerkprotocol nieuwe doktersassistent	03-11-2022

Wij gebruiken ook medische protocollen van de NHG welke landelijk zijn opgesteld. De doktersassistenten werken allemaal online met de NHG triagewijzer van de NHG met de recentste uitgavedatum.

NHG accreditatie

Huisartsenpraktijk aan de Vaart is NHG geaccrediteerd door de NPA en voldoet aan de kwaliteitsnormen die de beroepsgroep heeft ontwikkeld. Hierin werken wij met verschillende domeinen, namelijk:

- Zorg
- Team
- Praktijk
- Samen leren en verbeteren

Kernbegrippen hierin zijn patiëntveiligheid, klantgerichtheid, goed opgeleid en deskundig personeel, blijvend verbeteren, goede bereikbaarheid en behandelingsresultaten.

In april 2023 staat er weer een audit gepland voor toetsing voor herregistratie.

Resultaten LSP registratie

Praktijk dr. Bruins	Praktijk dr. Sluis	Praktijk dr. Brooks
85,2% akkoord	15,5 % akkoord	20,4% akkoord

Onduidelijk is nog hoeveel registraties gedaan zijn voor de LSP. Mogelijk kunnen die volgend jaar toegevoegd worden aan het jaarverslag.

Risico-inventarisatie

De laatste risico-inventarisatie vond plaats van juli 2017 t/m maart 2018 voor de accreditatie van 2020. Hierin vielen een aantal punten op, namelijk:

- Er over het algemeen een score is met een gemiddeld hoger risico dan gemiddeld.
- Een hoog risico dat patiënten verwachten dat de huisarts terugbelt voor de uitslagen van zijn/haar aanvullende onderzoeken.
- Een hoog risico dat de praktijk niet beschikt over een beleid bij agressie gericht op praktijkmedewerkers door patiënten.

Terugkijkend op dit onderzoek lijkt de gemiddelde risicoscore op alle punten gedaald. Hiervoor wordt in 2023 voor de NPA-accreditatie een nieuw onderzoek gedaan.

RI&E

Bij het opstellen van de RI&E op 15 september waren er 6 laag risicopunten om te verbeteren. Dit betrof het informeren van werknemers over een juiste werkhouding, het wegwerken van kabels, plaatsing van printers en de BHV moet opnieuw worden opgezet en volgens de richtlijnen geregeld worden. Het klimaat in de praktijk is dit jaar weer besproken met de medewerkers en met de

Met uitzondering van de BHV zijn de verbeterpunten aangepakt en verbeterd.

Behaalde doelen in 2022

Onderstaand wordt per doel omschreven in welk stadium wij hiermee zijn en welke vervolgacties nog ingepland zullen gaan worden.

In totaal zijn er negen doelen behaald in 2022, twee doelen in ontwikkeling en vier doelen zijn doorgeschoven naar 2023.

Doel 1 (In ontwikkeling)

Omschrijving

Voor het eind van 2022 willen wij systemisch werken met een RI&E Risicoanalyse voor de processen in de praktijk eens per 3 jaar

De RI&E is opgesteld en online bij te houden door de preventiemedewerker van de praktijk. Huisartsen kunnen de RI&E inzien. Hierin zijn nog een aantal verbeterpunten waar wij aandacht aan willen besteden, namelijk:

- Medewerkers zijn niet allemaal individueel geïnstrueerd op werkhouding en gebruik van de werkplekken. Dit wordt meegenomen in de jaargesprekken in 2023.
- Het binnenklimaat is met name in de zomer niet optimaal te reguleren. Er zijn ventilatoren aanwezig en zonneschermen. Onderzoek is nodig om vast te stellen of er extra maatregelen nodig zijn om het binnenklimaat te kunnen aanpassen of dat de huidige middelen afdoende zijn.
- Er wordt niet tweemaal een ontruimingsoefening gehouden en er bestaat op dit moment nog geen adequaat ontruimingsplan. Wel is de praktijk overzichtelijk en zijn de nodige nooduitgang bordjes en brandbestrijdingsmiddelen aanwezig.
- Veiligheid in het werken van ieder individuele medewerker wordt niet structureel besproken. Er zijn protocollen aanwezig om aan te geven hoe men veilig kan werken en men spreekt elkaar onderling aan op het veilig werken. In de jaargesprekken wordt ook dit punt meegenomen om alert te blijven hierop.

Doel 2 (Doorgeschoven)

Omschrijving

In 2022 zetten wij een PTO op om actief verbeterpunten op te halen bij onze patiënten

Dit verbeterpunt schuift door naar 2023. Wel hebben wij voor de accreditatie een groep patiënten gevraagd feedback te geven op de zorg en het contact met hun huisarts.

Doel 3 (Behaald)

Omschrijving

Met het nieuwe roostersysteem dyflexis zorgen wij voor een duidelijk overzicht van rooster, vakantiekaarten en ziekteverzuim inzichtelijk voor iedere medewerker op elke plek

Per 1 mei 2022 hebben wij een nieuw roostersysteem geïmplementeerd. Hierin worden alle uren van werk en verlof goed bijgehouden en zijn verlofaanvragen en invullen van diensten gedigitaliseerd en makkelijk in te zien door de assistenten en door de werkgevers op een pc en in een app. Een evaluatie zal plaatsvinden in mei 2023.

Doel 5 (Behaald)

Omschrijving

Scholingen van iedere medewerker wordt overzichtelijk bijgehouden en besproken met medewerkers om ontwikkeling te blijven stimuleren

Iedere medewerker heeft een digitale map gekregen om zijn/haar scholingen in te zetten met certificaten. Op deze manier is de gevolgde scholing inzichtelijk voor de werkgever. Deze scholing wordt besproken in het jaargesprek met de plannen voor het volgende jaar betreffende de scholing.

Doel 6 (Behaald)

Omschrijving

In 2022 en 2023 stellen huisartsen duidelijke kaders voor het personeel om een duidelijke structuur en basis te bieden

19 mei is tijdens het werkoverleg besproken hoe we met elkaar verder gaan en met elkaar willen werken. Hierbij is het document welke is opgesteld door de praktijkhoudend huisartsen en de praktijkmanager gedeeld met het hele team. Hierin is opgenomen welke kaders voor hen belangrijk zijn en waaraan zij graag met het team willen werken. De punten agendabeheer en feedback geven en ontvangen zijn uitgebreid besproken.

28 juni 2022 is het belscript besproken in het werkoverleg als leidraad voor het scheppen van juiste verwachtingen naar patiënten en eenduidige werkwijze hierin.

15 november 2022 is er in het werkoverleg besproken hoe wij gewijzigde werkafspraken noteren. Hier is een document voor aangemaakt.

8 december 2022 is er in het overleg gereflecteerd op het feedback geven en ontvangen en over de afspraken betreffende het agendabeheer. Hierop voortkomend is besloten een heisessie te organiseren met een coach voor de doktersassistenten, omdat afspraken door hen niet nagekomen worden en de werksfeer nog niet goed is te noemen. Onderliggende zaken hopen wij zo naar boven te kunnen halen en op te kunnen lossen. Deze sessie zal in Q1 van 2023 gepland worden.

Dit doel zal terugkerend worden geëvalueerd met het team.

Doel 7 (Behaald)

Omschrijving

Wij gaan gekwalificeerd personeel aannemen dat een belangrijke bijdrage levert aan een stabiel team en blijven hierin investeren

Het team is per november 2022 voor de assistenten compleet. We zoeken nog een POHS voor 2 dagen in de week en hopen dat we in 2023 weer compleet zijn. Om in de toekomst in te spelen op de tekorten ook in deze functie, willen we graag een POHS op gaan leiden.

Doel 8 (Behaald)

Omschrijving

Volledige registratie LSP toestemming

I.o.m. de praktijkhouders nemen wij genoeg met een bijna complete registratie van de LSP. Dit doel is bijgesteld. Het personeel is goed geïnstrueerd om de LSP-registratie accuraat bij te houden. Patiënten waarbij dit nog niet is gebeurd, vangen we incidenteel op voor een alsnog correcte registratie. Uitzoeken bij wie dit nog ingevuld moet worden kost onevenredig veel tijd t.o.v. de kosten.

Doel 9 (In ontwikkeling)

Omschrijving

Klimaatbeheersing optimaliseren met name in de winter

In de winter is het klimaat nu goed. In de zomer kan het af en toe wat te warm worden, denken wij. Daarom is het goed om onderzoek onder de medewerkers te doen of dit met maatregelen verholpen dient te worden.

Doel 10 (Doorgeschoven)

Omschrijving

Covidschermen vervangen door blijvende oplossing

Het was de bedoeling om de COVID schermen weg te halen. Bezwaar hiertegen is het in het geding komen van de privacy aan de balie. De schermen houden namelijk ook wat geluid tegen. Door het plaatsen van boxen in de wachtkamer voor muziek, zullen wij de schermen verwijderen. Dit zal onze blijvende oplossing zijn.

Doel 11 (Doorgeschoven)

Omschrijving

Betere privacy in de wachtkamer met achtergrondmuziek

Dit verbeterpunt is niet opgepakt in 2022, omdat hier geen prioriteit bij lag. Wel willen we dit doel nog steeds realiseren en dus zorgen wij dat dit in 2023 wel opgepakt gaat worden.

Doel 12 (Behaald)

Omschrijving

Interne controle checklist op ons kwaliteitssysteem

Met de komst van de accrediteur van de NPA hebben wij besloten de checklist van de NPA aan te houden voor het evalueren van ons kwaliteitssysteem. Deze is volledig en gebaseerd op de laatst ontwikkelde richtlijnen en wetgeving. Evaluatie vindt jaarlijks plaats.

Doel 13 (Behaald)

Omschrijving

Maken van een sociale kaart

De sociale kaart staat op de gedeelde schijf digitaal. Deze wordt bijgehouden door de assistenten. Hiernaast zijn veelgebruikte telefoonnummers te vinden in ons digitale telefoonsysteem.

Doel 14 (Behaald)

Omschrijving

Protocol stikstofbehandeling

Het protocol "wrat stikstof" is herzien en besproken en daarmee nu als leidraad te gebruiken voor deze behandeling.

Doel 15 (Behaald)

Omschrijving

Wij houden vanaf 2023 een overzicht bij van welke competenties medewerkers beheersen en taken die zij toebedeeld krijgen

Voor de werknemers is de taakomschrijving zoals beschreven in de CAO Huisartsenzorg leidraad voor het toetsen van de competenties tijdens het jaargesprek en eventueel in tussentijdse gesprekken. De drie rollen van de doktersassistenten zijn beschreven in een taakverdeling om af te bakenen wie welke verantwoordelijkheden heeft in deze rollen. Deze staan bij de protocollen en werkafspraken.

Ieder jaargesprek wordt besproken of medewerkers goed meekomen in de uitvoering van hun taakomschrijving en om te kijken naar scholingen om hun competenties te onderhouden of te ontwikkelen.

VIM (Veilig Incident Meldingen)

In 2021 is Jessica van de Broek, huisarts, aangesteld als VIM coördinator. Zij beoordeelt de VIM meldingen in het HIS en doet onderzoek naar oorzaken van incidenten die voorkomen in de praktijk. Daarnaast staat het behandelen van VIM meldingen elk werkoverleg op de agenda. Hierin worden de

meldingen zonodig geclusterd behandeld om structureel verbeteringen aan te brengen in onze werkwijzen en procedures.

Wij vinden het van belang dat meldingen laagdrempelig ingediend kunnen worden en stimuleren dan ook medewerkers afwijkende handelingen en incidenten te melden. Hier helpt het registreren in ons EPD goed bij.

VIM resultaten 2022: (Veilig incident meldingen)

In totaal zijn er in 2022 33 VIM's gedaan. Onderstaand belangrijke meldingen waarna verbetermaatregelen zijn toegepast.

Omschrijving VIM	Onderzoek	Stappen te nemen	Verbetermaatregel
Oren uitspuiten en het missen van sudden deafness	Onder de assistenten is behoefte aan scholing over dit onderwerp	*Scholing inplannen *Protocol oren uitspuiten herzien	Tijdens werkoverleg heeft de HAIO een klinische les gegeven over dit onderwerp en het protocol is herzien.
Bewaking van afspraken in de agenda moet beter gedaan worden.	*Spoedafspraken worden eind van de dag en andere onhandige momenten gepland. *Triage terugbelafspraken gaat niet goed *Patiënten krijgen afspraken in agenda van andere huisarts *NAW gegevens worden niet altijd goed geverifieerd	Bespreken in het werkoverleg en afspraken maken voor verbetering.	*Afspraken nakomen over spoedgevallen in agenda's en bij twijfel overleg met de huisarts. *Assistenten moet uitgebreider triageren bij terugbelafspraken met de NHG triagewijzer. *Standaard checken van NAW gegevens en goede huisarts.
Registratie van medicatie bevat onvolledigheden	Medicatie voorgeschreven door de specialist wordt niet goed aangevuld in het dossier van patiënten en welke medicatie gestopt is of chronisch gegeven wordt, mist hier en daar ook.	Bespreken in het werkoverleg en afspraken maken voor verbetering.	*Medicatie op C zetten indien dit chronisch gegeven mag worden. *Stoprecepten maken voor een up to date lijst. *Overleg apotheek indien onduidelijk is wat de specialist heeft voorgeschreven en terugkoppeling specialisten verwerken in dossiers.
Patiënten zijn naar huis gestuurd na	Er is onduidelijkheid over of de patiënt	Bespreken in het werkoverleg welke	Patiënt moet wachten bij een D-

aanvraag van een D-dimeer onderzoek	moet wachten bij een D-dimeer aanvraag	afpraak hierover geldt.	dimeer aanvraag, want hij/zij moet evt direct door naar radiologie. Dit moet vooraf aan patiënt worden vermeld
Soms is een uitslag nog niet bekend, maar is de vervolgstap al ingezet en zichtbaar voor de patiënt	Zie VIM melding	Bespreken in het werkoverleg.	De juiste volgorde aanhouden. Eerst de patiënt spreken en dan vervolgstappen.
Een stuart kweekstok is verward met een SOA test	De stuart kweekstokken zijn vervangen door rode welke erg lijken op de SOA test.	Bespreken in het werkoverleg	Alle medewerkers zijn hierop gewezen.
Urinetest gedaan zonder eerst te checken wat er in het journaal in het dossier staat	Onduidelijkheid over welke actie nodig is bij urinecontrole.	Zorgen voor duidelijkheid over de reden van de urinetest en over welke acties nodig zijn.	* Besproken tijdens het werkoverleg om eerst het journaal te lezen alvorens urine onderzoek te doen. * Vragenbriefje voor patiënten is aangevuld voor een volledig beeld.
Onduidelijkheid over beleid als er bij een ziek kind geen reden is voor beoordeling, maar ouders ongerust zijn.	Ouders zijn niet gerustgesteld na gesprek met de assistente	Ongerustheid bij ouders wegnemen	* Een consult aanbieden * Overleg met arts om terug te bellen

Klachtenregeling

De huisarts en medewerkers waren in 2022 aangesloten bij de klachtenregeling van Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).

<p>SKGE Postbus 8018 5601 KA EINDHOVEN T: 088- 0229100</p> <p>Maandag t/m donderdag tussen 09.00 en 17.00 uur. info@skge.nl</p>

Het klachtenformulier is per 1 oktober 2022 te vinden op de website (<https://aandevaart.uwartzonline.nl>) en kan tot die tijd worden opgehaald op de praktijk. Als er een klacht binnenkomt wordt deze behandeld door de huisarts en zo nodig besproken met de betreffende medewerker. De uitkomst wordt teruggekoppeld naar degene die de klacht heeft ingediend en zo nodig wordt er een verbeterplan opgesteld. De klachten worden daarnaast besproken in het werkoverleg met bijbehorende verbeterplannen.

Ontvangen en behandelde klachten

Er zijn in 2022 geen ontvangen officiële klachten. Wel zijn er zaken aangegeven door patiënten die m.b.v. VIM meldingen zijn behandeld en indien mogelijk opgelost.

Patiëntenzorg

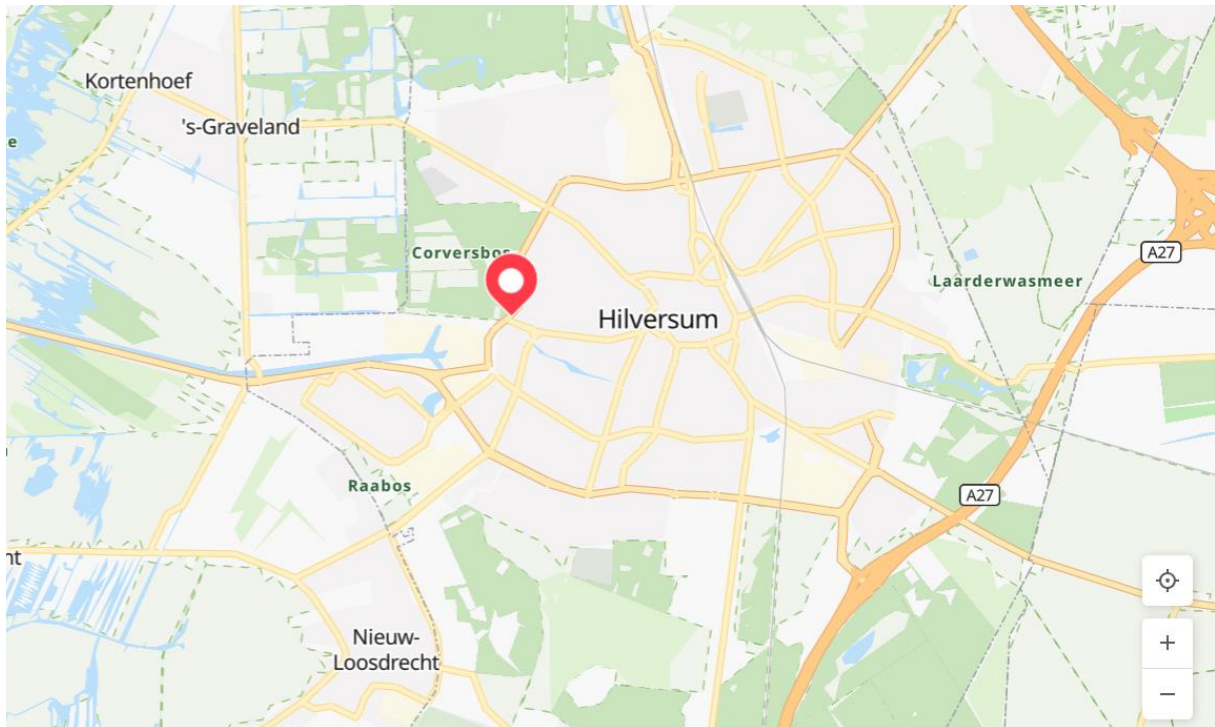
Zorgaanbod

Huisartsenpraktijk aan de Vaart levert generalistische medische zorg in de buurt van onze patiënten. Naast de basiszorg, bieden wij begeleiding voor chronisch zieke patiënten, doen wij chirurgische ingrepen. Patiënten hebben daarnaast de mogelijkheid om in onze huisartsenpraktijk bloed te laten prikken.

Onze patiënten hebben de mogelijkheid om tussen 8 en 17 uur contact op te nemen met de huisartsenpraktijken. Buiten deze tijden kunnen zij terecht bij de huisartsenpost. Wij bieden daarnaast online mogelijkheden om contact te zoeken met onze praktijken. Beeldbellen is inmiddels ook een gebruikt middel om een consult te hebben met de huisarts.

Zorggebied

Het zorggebied van huisartsenpraktijk aan de Vaart ligt in het centrum van Hilversum en de westkant van Hilversum. De patiëntenpopulatie van huisartsenpraktijk Bruins begaf zich van oorsprong in het centrum, omdat voorheen de praktijkruimte meer in het centrum gelegen was. Met het overnemen van patiënten in 2021 van dr. Linthorst, collega huisarts in Hilversum in de wijk Kerkelanden, is het zorggebied iets uitgebreid richting het westen van Hilversum. In 2022 zal, i.v.m. de groeiende praktijken, meer gelet gaan worden bij inschrijving van patiënten op de postcodegebieden rondom de praktijken. Met de groei zal de druk op de praktijken groeien en is het noodzakelijk dat de afstand, af te leggen bij een spoedvisite, binnen de haalbare grenzen blijft om zorg te bieden.



In het zorggebied liggen enkele verzorging/-verpleeghuizen waar patiënten uit de praktijk wonen.

- Amaris Zuiderheide Diependaalselaan 337, 1215 KG Hilversum
- Care residence zonnestraal Loosdrechtse Bos 80, 1213 ZB Hilversum
- Domus Magnus Villa Marijke-Elisabeth Oranjelaan 1, 1217 LT Hilversum
- Domus Magnus Villa Walgaerde Sweelincklaan 16, 1217 CL Hilversum
- Hilverzorg Carolus Bosdrift 96, 1215 AN Hilversum
- Hilverzorg Nieuw Kerkelanden Franciscusweg 10-D 1216SK Hilversum
- Woondienstencentrum de Boomberg Vaartweg 42, 1217 SV Hilversum

De praktijk levert ook zorg aan in de praktijk ingeschreven patiënten in drie gezinsvervangende zorginstellingen

- Philadelphia 3e Oosterstraat 33, 1211 LM Hilversum
- Philadelphia Naarderstraat 17, 1211 AH Hilversum
- Sherpa Havenstraat 141/A, 1211KK Hilversum

Statistieken

Onderstaande statistieken maken de ontwikkelingen in de zorg aan onze patiënten inzichtelijk. Verschuivingen in zorg vraagt mogelijk actie van ons in onze taakverdeling en taakinhoud. Hierbij hebben we uiteraard ook te maken met externe ontwikkelingen op welke wij tijdig moeten anticiperen. Doel van deze informatie is om een toekomstbestendig beleid te voeren.

Patiëntenpopulatie

Praktijk dr. Bruins	Praktijk dr. Sluis	Praktijk dr. Brooks
Veel expats en wat meer laag opgeleide patiënten. De gemiddelde leeftijd ligt lager dan bij de andere twee praktijken.	Gemêleerde praktijk	Veel patiënten uit de trompenbergwijk en hoogopgeleiden patiënten.

Aantal consulten

Dit betreft alle patiëntcontacten in 2022 die tijdelijke patiënten, passanten en vaste patiënten zijn.

	Praktijk dr. Bruins	Praktijk dr. Sluis	Praktijk dr. Brooks
Vaste patiënten	20.657	15.239	17.554
passanten	24	70	89
Herhaalrecepten	2.127	2.947	3.362
Visite HA	84	241	115

Patiëntencategoriën

<i>Opbouw</i>	<i>Dr. Bruins 2022</i>	<i>Dr. Bruins 2021</i>	<i>Dr. Sluis 2022</i>	<i>Dr. Sluis 2021</i>	<i>Dr. Brooks 2022</i>	<i>Dr. Brooks 2022</i>
<i>Astma volwassenen</i>						
<i>Bekend met astma >16 jaar</i>	93	81	163	165	175	174
<i>Onder behandeling bij huisarts</i>	82	73	152	144	166	161
<i>COPD</i>						
<i>Bekend met COPD</i>	35	36	38	39	44	45
<i>Onder behandeling bij huisarts</i>	20	25	20	19	22	26
<i>Diabetes Mellitus</i>						
<i>Bekend met DM type 1</i>	13	11	12	13	10	9
<i>Bekend met DM type 2</i>	103	97	82	86	82	79

<i>Opbouw</i>	<i>Dr. Bruins 2022</i>	<i>Dr. Bruins 2021</i>	<i>Dr. Sluis 2022</i>	<i>Dr. Sluis 2021</i>	<i>Dr. Brooks 2022</i>	<i>Dr. Brooks 2022</i>
Hart en vaatziekten						
<i>Bekend met hart en vaatziekten</i>	77	73	87	77	104	95
<i>Onder behandeling bij huisarts</i>	65	59	63	55	70	54
Stoppen met roken						
<i>Patiënten bekend met roken</i>	58	37	22	25	28	22
Verhoogd vasculair risico						
<i>Bekend met verhoogd vasculair risico</i>	257	246	258	248	295	295
<i>Onder behandeling bij huisarts</i>	227	225	210	198	233	230

Griepcampagne 2022

<i>Griepvaccinatie</i>	<i>Huisartsenpraktijk Bruins</i>	<i>Huisartsenpraktijk Sluis</i>	<i>Huisartsenpraktijk Brooks</i>
<i>Gevaccineerd</i>	289	399	486
<i>Pneumokokkenvaccinatie</i>	<i>Huisartsenpraktijk Bruins</i>	<i>Huisartsenpraktijk Sluis</i>	<i>Huisartsenpraktijk Brooks</i>
<i>Gevaccineerd</i>	40	45	56

Screening baarmoederhalskanker

<i>Opbouw</i>	<i>Huisartsenpraktijk Bruins</i>	<i>Huisartsenpraktijk Sluis</i>	<i>Huisartsenpraktijk Brooks</i>
<i>Maligniteit cervix uteri (ICPC X75)</i>			

Patiënttevredenheid

Op zorgkaart Nederland zijn te weinig waarderingen geschreven voor alle drie de huisartsen om hieruit cijfers te halen over de tevredenheid van onze patiënten.

Doelen

Omschrijving	Stappen te nemen	Realisatiedatum
In 2023 zetten wij een PTO op om actief verbeterpunten op te halen bij onze patiënten	<ul style="list-style-type: none"> * Enquête opstellen en op de website zetten * Personeel inlichten en instrueren * Online en in wachtkamers in laten vullen * Evalueren PTO en verbetermaatregelen nemen 	1 mei 2023 Werkoverleg mei/juni 2023 12 juli 2023 31 juli 2023
Met het nieuwe roostersysteem dyflexis zorgen wij voor een duidelijk overzicht van rooster, vakantiekaarten en ziekteverzuim inzichtelijk voor iedere medewerker op elke plek	<ul style="list-style-type: none"> * Inplannen evaluatie in mei 2023 	1 juni 2023
Scholingen van iedere medewerker wordt overzichtelijk bijgehouden en besproken met medewerkers om ontwikkeling te blijven stimuleren	<ul style="list-style-type: none"> * Bepalen welk systeem we gebruiken en dit implementeren * Evaluatie inplannen voor maart 2024 	1 maart 2024
In 2022 en 2023 stellen huisartsen duidelijke kaders voor het personeel om een duidelijke structuur en basis te bieden	<ul style="list-style-type: none"> * Bespreken van deze punten in de werkoverleggen in stappen. * Evalueren van de gestelde kaders en hierdoor ook de basis voor werkplezier 	1 juli 2024
In 2023 zetten wij een coach in om het team van assistenten te laten ontwikkelen in samenwerking tot een optimaal team met werkplezier	<ul style="list-style-type: none"> * Datum plannen voor heisessie * Evaluatie * Opnieuw inplannen van assistentenoverleg 	1 juli 2023
Een nieuwe opzet van het jaarverslag met nog meer concrete cijfers	<ul style="list-style-type: none"> * Jaarverslagopzet maken * Gegevens verzamelen en document voor 2022 opmaken * Delen van het jaarverslag met de medewerkers * Openbaar maken van het jaarverslag op de website 	1 juli 2023
Voor de Wtza de jaarverantwoording openbaar maken en voldoen aan alle nieuwe regels ingesteld voor 2023	<ul style="list-style-type: none"> * Inventariseren welke acties nodig zijn * Gegevens verzamelen in een document * Delen van dit document 	31 december 2023

Omschrijving	Stappen te nemen	Realisatiedatum
2FA rond met UZI passen	<ul style="list-style-type: none"> * Bestellen van UZI passen * Bespreken en invoeren nieuwe werkwijze 	1 juli 2023
Koude ketenregistratie uitbreiden met dagelijkse metingen en registratie door de assistenten	<ul style="list-style-type: none"> * Protocol koude keten aanpassen * Uitleg hoe te registreren * Evaluatie tot nieuwe NPA accreditering regelmatig inplannen 	1 juli 2023
Overgang naar Medicom soepel laten verlopen.	<ul style="list-style-type: none"> * Exitconversiebestanden in orde maken * Planning acties voor en rond de overgang 	1 oktober 2023
Inventariseren van onze wensen op ICT- en telefoniegebied met het oog op de overgang naar Medicom	<ul style="list-style-type: none"> * Overzicht verschillende partijen * PVE opstellen (programma van eisen) * Overleg en besluit hierover 	1 juli 2023
Uitbreiden van de risico-analyse	<ul style="list-style-type: none"> * Overleg plannen huisartsen en praktijkmanager * Toevoegen risico's met kans, gevolgen en maatregelen erbij 	Q4 2023
Plannen van feedbackgesprekken 2 jaarlijks	<ul style="list-style-type: none"> * 365 graden feedback invoeren * Informeren en betrekken van alle medewerkers * Inplannen feedbackgesprekken 	1 november 2023
Aanwezigheid van BHV protocol en geschoolde medewerkers hiervoor	<ul style="list-style-type: none"> * Aanstellen van medewerkers die BHV'er zijn * Scholen van deze medewerkers * Protocol met stroomschema opstellen 	1 november 2023