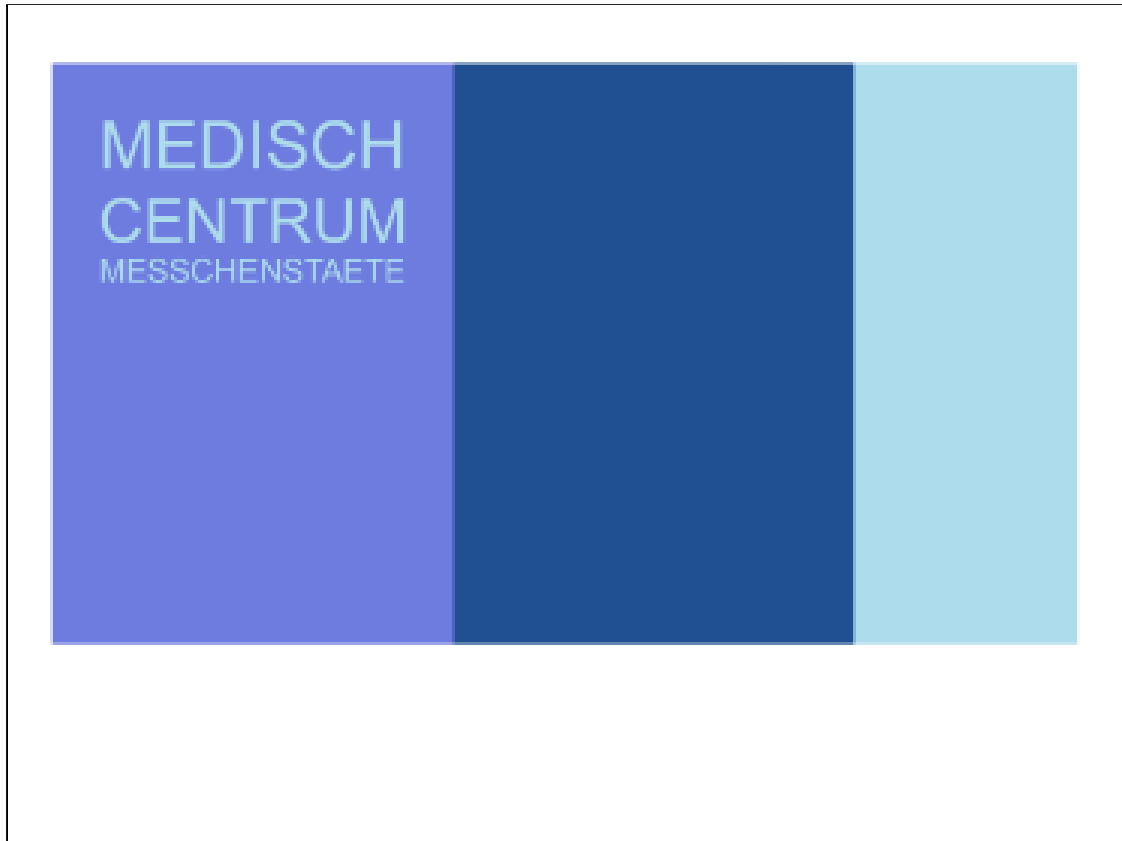


Beleidsplan Medisch Centrum Messchenstaete, 2021-2023



Medisch Centrum Messchenstaete

Hoekbree 109

9403 GR Assen

Inhoud

Voorwoord	3
Missie	4
Visie	4
Praktijkorganisatie	5
<i>Praktijkvorm</i>	5
<i>Praktijkmedewerkers</i>	5
<i>Bereikbaarheid</i>	5
<i>Beschikbaarheid</i>	6
<i>Spreekuren</i>	6
Zorgaanbod	7
<i>Basisaanbod</i>	7
Aanvullend zorgaanbod	8
<i>Bijzonder en transmuraal zorgaanbod</i>	8
<i>Zorgaanbod beschreven vanuit het zorgproces</i>	8
<i>De vorm van het zorgaanbod</i>	8
Verklaring	9
Kwaliteitsbeleid	10
<i>Nascholing praktijkmedewerkers</i>	10
<i>NHG-praktijkaccreditering (NPA)</i>	11
Veiligheid	12
VIM-meldingen	12
Bijlagen	13
Bijlage 1: Audit - Thema audit rapport LEAN.	13

Voorwoord

Hier ligt voor u het beleidsplan van Medisch Centrum Messchenstaete 2021-2023.

In dit plan is, naast een algemeen gedeelte, een beschrijving van ons beleid met de bijbehorende beleidsdoelstellingen voor de komende drie jaar opgenomen. Dit beleidsplan schetst een beeld hoe wij het beleid van de praktijk de komende drie jaar vorm willen geven.

Het beleidsplan wordt als geheel minimaal eens per drie jaar geëvalueerd en, waar nodig, bijgesteld. Doelstellingen zullen in het algemeen jaarlijks worden geëvalueerd en kunnen, waar nodig, jaarlijks worden bijgesteld of vernieuwd. In aanvulling hierop wordt jaarlijks een verslag geschreven waarin de behaalde resultaten worden geëvalueerd (hierna te noemen: *jaarverslag*).

Missie

In onze missie geven wij aan wie wij zijn, wat we doen, wat we willen bereiken en welke normen, waarden en overtuigingen wij hanteren.

Medisch Centrum Messchenstaete biedt toegankelijke, professionele en kosteneffectieve huisartsgeneeskundige zorg aan de bewoners van de wijk Marsdijk en de omliggende wijken om een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven en gezondheid van haar patiënten. Binnen het zorgaanbod in de regio vervult de praktijk een spilfunctie door alle gezondheidsvragen van haar patiënten in de eerste lijn op te vangen. De praktijk maakt een verantwoorde keuze om de vraag zelf te behandelen of te verwijzen binnen haar samenwerkingsverbanden met andere zorgaanbieders.

Samenvattend: laagdrempelig, deskundig en vertrouwd.

Visie

In onze visie willen wij een beeld geven over onze toekomst en welke ambities wij hebben voor onze huisartsenpraktijk.

Medisch Centrum Messchenstaete wil een professionele organisatie zijn waarin optimale zorg continu beschikbaar is. Centraal staat aandacht en toegankelijkheid voor de patiënt, waarbij een open en eerlijke communicatie met de patiënt voorop staat, zodat deze zich gehoord voelt. Daarnaast werken we voortdurend aan verbetering van kwaliteit van zorg, gericht op innovatie. Er is sprake van laagdrempelig persoonlijke en deskundige huisartsgeneeskundige zorg met ruimte voor de context van de patiënt.

We willen een uitdagende werkplek bieden voor medewerkers waarbinnen we optimale samenwerking nastreven, gericht op openheid, veiligheid en onderling respect binnen het team. Tevens willen we ruimte bieden aan persoonlijke ontwikkeling en scholing van medewerkers. De praktijk stelt zich, zowel intern als extern, zo toetsbaar mogelijk op.

Samenvattend: professioneel, eerlijk en innovatief.

Praktijkorganisatie

In dit hoofdstuk worden algemene zaken van de praktijkorganisatie beschreven; praktijkvorm, medewerkers, bereikbaarheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid.

Praktijkvorm

Medisch Centrum Messchenstaete is een duopraktijk, de praktijkhouders zijn M.E.Koopmans & D.K.Scholtens. De praktijk is gevestigd in de Messchenstaete, de praktijk heeft zijn eigen ingang. Voor de avond-nacht- en weekenddiensten is de praktijk aangesloten bij Centrale Huisartsdienst Drenthe (CHD).

Praktijkmedewerkers

Huisartsen M.E.Koopmans en D.K.Scholtens zijn beide opleiders, wat maakt dat er regelmatig een huisarts in opleiding (AIOS) onder supervisie werkzaam is in onze praktijk.

Hieronder genoemd praktijkmedewerkers van Medisch Centrum Messchenstaete:

- M.E.Koopmans, huisarts en praktijkhouder
- D.K.Scholtens, huisarts en praktijkhouder
- P.Bootsman, waarnemend huisarts
- E.E.Braam, huisarts in opleiding
 - Aanwezig van Sept' 2021 tot Sept' 2022
- Alja Venema - Tel, doktersassistente B
- Albertien Bruins, doktersassistente B
- Myrtha van Est - van Greven, doktersassistente B
- Jose Fokkens, doktersassistente B
- Antoinette van der Schaar, POH-GGZ
- Naomi Stoelwinder, POH-S /praktijkmanager
- Patricia Oosterhof, POH-J

Bereikbaarheid

Onze huisartsenpraktijk is goed te bereiken met de fiets, auto en openbaar vervoer. De parkeergelegenheid is zeer ruim. De huisartsen hebben beide een eigen parkeergelegenheid bij de praktijk. Er zijn 4 parkeerplaatsen voor mindervaliden. De praktijk is goed toegankelijk voor mindervaliden; de ingang is aangepast aan rolstoelgebruikers en voor de brancard van een ambulance. In de praktijk is ook een mindervalidentoilet aanwezig met alarmknop.

Beschikbaarheid

Om de beschikbaarheid te vergroten hebben wij ons aangesloten bij Mijngesondheid.net. Dit is een platform waarbij patiënten toegang hebben tot hun eigen medisch dossier, vragen kunnen stellen, medicatie kunnen bestellen of hun gegevens wijzigen. Hier willen wij mee bereiken dat patiënten meer regie hebben over hun eigen dossier. Uitslagen worden nu rechtstreeks gepubliceerd op het portaal met een bericht van de huisarts. De belasting op het telefoonverkeer hebben we hiermee flink teruggedrongen.

Praktische zaken:

- De praktijk is open van maandag tot en met vrijdag tussen 8:00 en 17:00.
- Van 12:00 tot 13:00 staat er een pauze-bandje op en zijn wij alleen bereikbaar voor spoed.
- Patiënten kunnen ten alle tijden ons vragen stellen via Mijngesondheid.net of Medgemak, ook in het weekend. Wij streven er naar om binnen < 48 uur te antwoorden.
- De balie is tijdens werkdagen open van 8:00-17:00.

Spreekuren

Consulten op het spreekuur zijn uitsluitend mogelijk op afspraak. Op alle dagen is er een ochtend- en middag spreekuur. Voor een consult reserveren wij 15 minuten, voor een dubbel consult reserveren wij 30 minuten. Dubbele consulten kunnen worden aangevraagd bij meerdere klachten, chirurgische ingrepen of psychische klachten. Patiënten kunnen ook via Mijngesondheid.net een afspraak inplannen bij de huisarts of de doktersassistente.

Elke dag heeft de huisarts ook een telefonisch spreekuur, patiënten kunnen dit aanvragen bij de doktersassistente. De huisarts belt in de middag de patiënt dan terug.

Visites worden elke dag gereden door de huisartsen op aanvraag van de patiënt. Visites worden over het algemeen gereden aan het einde van de ochtend of begin van de middag.

Bij spoedgevallen wordt het reguliere spreekuur onderbroken en gaat de huisarts gelijk naar de patiënt.

Opleiden doktersassistentes

Regelmatig leiden wij doktersassistenten op van het Alfa College en Noorderpoort. We begeleiden 1e tot en met 3e jaars, stages duren gemiddeld 10-20 weken. Alle assistentes in onze praktijk zijn bevoegd en bekwaam om stagiaires op te leiden.

Zorgaanbod

Het zorgaanbod bestaat uit een basisaanbod en daarnaast aanvullend zorgaanbod, bijzonder zorgaanbod en transmuraal zorgaanbod.

Het zorggebied van Medisch Centrum Messchenstaete is de wijk Marsdijk. Een klein aantal patiënten woont verspreid over de overige wijken van Assen (Peelo, Pittelo, Noorderpark en Assen-Centrum). Incidenteel wonen nog enkele patiënten in verder gelegen gebieden b.v. Zeijen en Loon.

Onze doelgroep zijn de bewoners van de wijk Marsdijk. In het zorggebied bevinden zich vier appartementencomplexen voor met name zelfstandig wonende ouderen en vier lagere scholen. De praktijk heeft een lichte ondervertegenwoordiging van patiënten ouder dan 75 jaar.

Basisaanbod

Medisch Centrum Messchenstaete biedt de huisartsgeneeskundige zorg die elke huisartsvoorziening in Nederland biedt aan de bij haar ingeschreven patiënten.

Basisaanbod bestaat uit:

- Zorg beschreven in NHG-Standaarden;
- Preventieve zorg voor patiënten met COPD, DM, verhoogd vasculair risico en kwetsbare ouderen.

De zorg in het basisaanbod:

- Voldoet aan de essentiële kenmerken van huisartsgeneeskundige zorg.
- Betreft de eerste opvang van alle klachten en symptomen die samenhangen met gezondheid of ziekte.
- Betreft nadere diagnostiek en behandeling van veel voorkomende klachten en medische aandoeningen.
- Betreft verwijzing aandoeningen/klachten waarvoor specialistische zorg nodig is.
- Is zoveel mogelijk gebaseerd op de inhoud van huisartsgeneeskundige richtlijnen en standaarden.
- Is gericht op een holistische, integrale benadering van de patiënt. De patiënt wordt gezien in zijn totaliteit, met meenemen van zijn gehele context en de zorg wordt zo goed mogelijk afgestemd op deze individuele patiënt. De mens wordt gezien als onderdeel van het geheel. Hier worden psychologische en sociale aspecten in meegenomen.

Aanvullend zorgaanbod

Aanvullend zorgaanbod van Medisch Centrum Messchenstaete:

- Maandelijks overleg met het ouderenteam (MDO) over de patiënten, die bij hen in zorg zijn en in de leeftijdscategorie 75 jaar en ouder vallen.
- Laagdrempelig overleg met overige paramedici, zoals fysiotherapeut, wijkteam en diëtist.
- Wekelijks overleg tussen POH-GGZ, POH-Jeugd en praktijkondersteuner Somatiek.
- Regelmatig polyfarmacie overleg met apotheker.

Bijzonder en transmuraal zorgaanbod

Medisch Centrum Messchenstaete biedt de mogelijkheid van venapunctie, dermatoscopie, echo-doppler, Holter-diagnostiek, ecg-diagnostiek en ambulante bloeddrukmeting.

Zorgaanbod beschreven vanuit het zorgproces

Het zorgproces in Medisch Centrum Messchenstaete bestaat uit de volgende fasen:

- Inventarisatie van klachten, problemen en hulpvragen
- Vraagverheldering
- Diagnostiek, werkhypothese en behandelplan
- Eventuele verwijzing/ terugverwijzing
- Advies
- Behandeling
- Begeleiding
- Preventie

De vorm van het zorgaanbod

Medisch Centrum Messchenstaete biedt haar zorg in volgende vormen aan:

- Consult tijdens een bezoek van de patiënt aan de praktijk, per telefoon en per email
- Consult tijdens visite bij de patiënt
- E-consult
- Mijngezondheid.net/Medgemak
- Teledermatologie
- Telenefrologie
- Overleg met de tweedelijns zorg d.m.v. VIP-life

Verklaring

Medisch Centrum Messchenstaete, alle huisartsen en overige medewerkers voeren hun werkzaamheden zoveel mogelijk uit in overeenstemming met de vastgestelde NHG-standaarden en richtlijnen, en binnen de kaders van de geldende wettelijke regelgeving.

In het beleid worden de belangrijkste uitgangspunten voor het handelen met betrekking tot kwaliteit van de zorg en veiligheid beschreven. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een beleidsverklaring waarin ook de, al eerder gepresenteerde, missie, visie en verklaring professioneel handelen zijn opgenomen. Een dergelijke beleidsverklaring zal over het algemeen langere tijd ongewijzigd blijven.

Bij de realisatie van haar missie en visie hanteert Medisch Centrum Messchenstaete de volgende aanvullende beleidsuitgangspunten:

- Patiënten worden zoveel mogelijk bij de besluitvorming rond behandelingen betrokken.
- Onze zorg is gericht op patiëntveilig handelen, doeltreffendheid, doelmatigheid en het voorkomen van medicalisering.
- Medisch Centrum Messchenstaete en al haar medewerkers onderschrijven de noodzaak om de afspraken, zoals in het kwaliteitssysteem van de praktijk vastgelegd, na te leven en te verbeteren.
- Waar mogelijk wordt er zo kosteneffectief mogelijk gewerkt.

Kwaliteitsbeleid

In onze visie staat dat wij steeds zorg van een hoog kwaliteitsniveau willen leveren. Wij volgen hiervoor de richtlijnen van het NHG (Nederlands Huisartsen Genootschap). Om kwalitatief hoogwaardige zorg te kunnen leveren is het allereerst van belang dat alle medewerkers de juiste opleidingen en nascholingen volgen, maar ook dat de processen in onze praktijk in protocollen en werkafspraken zijn vastgelegd. Om de kwaliteit hiervan te kunnen waarborgen nemen wij deel aan de NPA-praktijkaccreditatie. De praktijk is sinds Februari 2019 geaccrediteerd.

Nascholing praktijkmedewerkers

Het niveau van onze zorg valt en staat met goed personeel. Zowel in kwalitatieve als in kwantitatieve zin. Alle medewerkers hebben een gerichte opleiding genoten en dragen zorg voor hun ontwikkeling van kennis en vaardigheden. Bij- en nascholingen vinden niet uitsluitend plaats op basis van persoonlijke voorkeur maar ook op basis van relevantie voor de organisatie, zoals de jaarlijkse reanimatie- en AED-cursus en de CASPIR-nascholing.

De doktersassistenten staan ingeschreven bij het NVDA. De POH-GGZ staat ingeschreven bij het L-POH-GGZ. De praktijkondersteuner staat ingeschreven bij het NVvPO. De huisartsen staan geregistreerd in het register HVRC.

In de functioneringsgesprekken wordt expliciet aandacht besteed aan het persoonlijk ontwikkelingsplan van onze medewerkers. De beide huisartsen leggen verantwoording over hun nascholing af bij de vijfjaarlijkse herregistratie via de HVRC (Huisarts, Verpleeghuisarts en arts voor verstandelijk gehandicapten Registratie Commissie). De beide praktijkverpleegkundigen/ondersteuners leggen tevens verantwoording af over hun scholing volgens de eisen van hun BIG-registratie.

NHG-praktijkaccreditering (NPA)

In 2018 zijn wij gestart met het proces van NHG-praktijkaccreditering. NHG staat voor het Nederlands Huisartsen Genootschap, de beroepsvereniging die zich bezighoudt met kwaliteitsverbetering van de huisartsgeneeskunde in Nederland. Het accrediteringsproces houdt in dat wij werken aan kwaliteitsverbetering. Dit is een continu proces, met doorlopende verbeterplannen en een controle (audit) op het bereiken van de afgesproken einddoelen. Daarnaast wordt de praktijk jaarlijks getoetst op een groot aantal landelijk vastgestelde kwaliteitseisen op het gebied van patiëntveiligheid, bereikbaarheid, hygiëne, goede klachtenafhandeling en dergelijke. De mening van de patiënt wordt tevens meegenomen in het gehele proces via enquêtes.

We hebben in februari 2019 het keurmerk 'NHG-geaccrediteerde praktijk' ontvangen. In 2020-2021 hebben we Programma Thema audit LEAN afgerond. LEAN biedt hulpmiddelen om werkplekken en processen efficiënter en doelmatiger te organiseren. Voor de uitkomsten van deze thema audit verwijzen wij naar het auditrapport (*zie bijlage 1*).

Al onze werkafspraken en protocollen zijn digitaal voor alle medewerkers toegankelijk. De volgende audit vindt plaats in 2022 (driejaarlijks).

Veiligheid

Onderdeel van de NHG-praktijkaccreditering is het maken van een risico-inventarisatie- en evaluatie met betrekking tot de werkomgeving en -omstandigheden. Hiervoor hebben wij de RI&E van de NPA gebruikt. De uitkomsten hiervan gebruiken wij om de kwaliteit te verbeteren.

VIM-meldingen

Onze praktijk werkt met een protocol voor veilig incident melden (VIM). Dit houdt in dat wanneer zich(bijna) ongevallen of incidenten voordoen, hier melding van gemaakt wordt via een fictieve digitale 'VIM-patiënt' in ons HIS (Huisartsen Informatie Systeem). Tijdens teambesprekingen worden de meldingen besproken en geanalyseerd. Waar nodig worden verbetermaatregelen genomen en worden betrokkenen en indien van toepassing instanties geïnformeerd. Alle praktijkmedewerkers worden aangemoedigd deze meldingen te doen.

Externe overlegstructuur

Medisch Centrum Messchenstaete heeft overleg binnen haar HAGRO, waarmee zij ook haar FTO doet. Hier wordt iedere bijeenkomst een verslag van gemaakt.

Daarnaast is er overleg met het ouderenteam, waarin Maatschappelijk Werk, specialist ouderenzorg, wijkverpleegkundige, praktijkverpleegkundige/coördinator en huisartsen zitting hebben. Van deze bijeenkomsten wordt een verslag gemaakt. Afspraken en bevindingen worden vastgelegd binnen het patiëntendossier middels een oudere protocol.

Daarnaast is er laagdrempelig overleg met een vaste diëtist.

Bijlagen

Bijlage 1: [Audit](#) - Thema audit rapport LEAN.