



Huisartsenpraktijk E. Bajramova

Beleidsplan 2024/2026

Publicatiedatum

28/12/2023

A. Gadimova, December 2023

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Missie en visie	4
2.1 Missie:	4
2.2 Visie:	4
3. Beleidspunten in kernpunten	5
3.1 Toegankelijkheid:	5
3.2 Arts-Patiëntrelatie:	5
3.3 Afspraken en Zorgverlening:	5
3.4 Communicatie:	5
3.5 Huisbezoeken:	5
3.6 Richtlijnen en Protocollen:	6
3.7 Medicatiebeheer:	6
3.8 Samenwerking en Overleg:	6
3.9 Chronische Zorg:	6
4. Organisatiestructuur en Management	7
4.1 Praktijkvorm:	7
4.2 Zorggebied:	7
4.3 Patiëntenpopulatie:	7
4.4 Praktijkmedewerkers:	7
4.5 Praktijkruimte:	7
4.6 Openingstijden:	8
4.7 Beheer Dossiers en Documenten:	8
5. Zorgaanbod	9
5.1 Basisaanbod:	9
5.2 Aanvullend Zorgaanbod:	9
5.3 Vernieuwde Vorm van het Zorgaanbod:	10
5.4 Zorgaanbod in Relatie tot Zorgbehoefte Praktijkpopulatie:	11
6. Kwaliteitsbeleid	13
6.1 Nascholing praktijkmedewerkers:	13
6.2 NHG-praktijkaccreditering (NPA):	13
6.3 Veiligheid:	13
6.4 VIM meldingen:	14
7. Communicatie	15
7.1 Communicatie met patiënten:	15
7.2 Communicatie met praktijkmedewerkers:	16
7.3 Interne Overlegstructuur:	16
7.4 Externe Overlegstructuur:	16
8. Patiëntenrechten	18
8.1 Rechten en plichten volgens de WGBO:	18
8.2 Klachtenprocedure:	18
9. Beleidsdoelstellingen 2024/2027	19
9.1 Patiëntgerichte Zorg:	19
9.2 Efficiënte Bedrijfsvoering:	19
9.3 Medewerkersontwikkeling:	19

1. Inleiding

Voor u ligt het beleidsplan van Huisartsenpraktijk Bajramova. Dit document biedt inzicht in de oorsprong van onze praktijk, onze kernwaarden, visie en beleidsrichtlijnen, alsmede een overzicht van ons zorgaanbod en ons zorggebied. Als aanvulling op dit beleidsplan streven wij ernaar jaarlijks een gedetailleerd jaarverslag te presenteren. Hiermee willen we transparantie en betrokkenheid bevorderen, waarbij u als patiënt of geïnteresseerde een helder beeld krijgt van onze voortdurende toewijding aan hoogwaardige zorg.

Doel van het beleidsplan

Dit beleidsplan richt zich op het verbeteren van de gezondheidszorg voor de populatie van de praktijk door toegankelijkheid te vergroten, preventie te bevorderen en de kwaliteit van zorg te verhogen.

2. Missie en visie

2.1 Missie:

"Wij streven naar een huisartsenpraktijk waar optimale, persoonlijke zorg centraal staat. Ons enthousiaste team zet zich in voor hoogwaardige, laagdrempelige zorg. Door actieve deelname aan praktijkaccreditatie en snelle implementatie van innovaties in diagnostiek, behandeling, technologie en organisatie, willen we een vooruitstrevende zorgomgeving creëren die constant evolueert om aan de behoeften van onze patiënten te voldoen."

2.2 Visie:

"Huisartsenpraktijk Bajramova staat voor laagdrempelige, reguliere huisartsenzorg die verder gaat dan alleen medische behandeling. Gelegen in Amsterdam Nieuw West, zijn wij er voor bewoners en passanten, waarbij we ons committeren aan het bijstaan van patiënten bij alle gezondheidsproblemen. Onze zorg is niet alleen medisch, maar ook persoonlijk, waarbij we de levensloop, leefsituatie en familieomstandigheden van ingeschreven patiënten in overweging nemen.

Wij verbinden ons aan verantwoorde zorg volgens de richtlijnen van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG). In onze praktijk bieden we een vriendelijke en empathische benadering, ondersteund door een moderne en rustgevende omgeving. We hanteren de nieuwste wetenschappelijke inzichten en leveren geen alternatieve therapieën.

Toegankelijkheid en goede bereikbaarheid zijn voor ons essentieel. De urgentie van de hulpvraag bepaalt de wachttijd, waarbij onze assistentes een cruciale rol spelen. Met triage cursussen volgens de NHG-triagewijzer zijn zij goed uitgerust om samen met de patiënt de meest passende zorg op het juiste moment te bieden."

3. Beleidspunten in kernpunten

3.1 Toegankelijkheid:

- Praktijk geopend op werkdagen van 08:00 tot 17:00, met telefonische bereikbaarheid.
- Spoedafspraken dezelfde dag gepland.

3.2 Arts-Patiëntrelatie:

- Streven naar een goede arts-patiëntrelatie met wederzijds vertrouwen.

3.3 Afspraken en Zorgverlening:

- Mogelijkheid tot het plannen van afspraken bij voorkeursarts.
- Bij urgente zorg afspraak met de aanwezige arts op dat moment.
- Herhaalmedicatie bestellen via website, telefonische herhaallijn, of apotheek herhaalservice.
- Online afspraak maken voor meer gemak.
- E-consulten sturen voor snelle vragen.
- Online inzage in medisch dossier en uitslagen voor transparantie en betrokkenheid.
- Inzet op verantwoordelijkheid van patiënten voor hun gezondheid.

3.4 Communicatie:

- Patiënten uitgenodigd zelf contact op te nemen voor onderzoeksuitslagen.
- Snelle reactie bij ernstige afwijkingen in resultaten.
- Mogelijkheid om vragen en opmerkingen te e-mailen.

3.5 Huisbezoeken:

- Beperkt tot gevallen waarin patiënt niet naar de praktijk kan komen.

- Voorkeur voor consult op de praktijk, ook na ziekenhuisontslag indien gewenst door de patiënt.

3.6 Richtlijnen en Protocollen:

- Toepassing van landelijk geaccepteerde richtlijnen en protocollen in lijn met wetenschappelijk onderzoek.

3.7 Medicatiebeheer:

- Controle van medicatie tussen huisartsen en apothekers bij voorschrijven, herhalen, afleveren, en gebruik.
- Melding van bijzonderheden aan de apotheek, zoals zwangerschap, intoleranties, of verminderde nierfunctie.

3.8 Samenwerking en Overleg:

- Deelname aan periodiek overleg tussen huisartsen en apothekers over medicatierichtlijnen.
- Reguliere polyfarmacie besprekingen bij oudere patiënten met meer dan vijf medicijnen.

3.9 Chronische Zorg:

- Levering van chronische zorg volgens regionale ketenzorgprotocollen voor diabetes mellitus type 2, CVRM, Ouderenzorg en COPD.

4. Organisatiestructuur en Management

4.1 Praktijkvorm:

Praktijkhouder mw Ellara Bajramova werkt fulltime samen met 1 parttime vaste waarnemer, Halima Tisoudali.

4.2 Zorggebied:

Huisartsenpraktijk Bajramova biedt huisartsgeneeskundige zorg aan bewoners van Nieuw West, voornamelijk Slotervaart, Osdorp, Aker, en Nieuwe Sloten.

4.3 Patiëntenpopulatie:

De praktijk telt 2812 patiënten (peildatum: december 2023). Momenteel is de praktijk gesloten voor nieuwe inschrijvingen.

4.4 Praktijkmedewerkers:

- Halima Tisoudali, waarnemend huisarts
- Karolka Flemming, POH S voor CVRM, Ouderenzorg DM, COPD, SMR
- Manuela Simic, POG GGZ
- Jahlisa Schuijjer, doktersassistente
- Kardelen Dulkadir, doktersassistente
- Sevcan Erdogan, doktersassistente
- Ayka Gadimova, praktijkmanager

Jaarlijks worden functioneringsgesprekken met alle medewerkers gevoerd en schriftelijk vastgelegd.

4.5 Praktijkruimte:

Huisartsenpraktijk Bajramova is gevestigd in het Medisch Centrum Amsterdam West, waar diverse eerstelijns zorgaanbieders onder één dak zijn. Onze praktijk, gelegen op de

begane grond, beschikt over een aanmeldbalie, wachtkamer, spreekkamers, een spoed/ingreepkamer, een laboratoriumruimte en backoffice. Alle ruimtes zijn uitgerust volgens protocollen voor reiniging en beheer. De praktijk deelt het centrum met o.a. een apotheek, verloskundigenpraktijk, fysiotherapiepraktijk, en meer. Jaarlijks ondergaat al onze apparatuur een technische controle door professionals.

4.6 Openingstijden:

We hanteren de Achmeaprestatie 'Service en Bereikbaarheid'. De praktijk is minimaal 45 weken per jaar elke werkdag van 08:00 tot 17:00 uur ononderbroken telefonisch en fysiek bereikbaar. Bel ons op 020-6152999. Buiten deze uren kunnen patiënten voor spoed terecht bij de huisartsenpost OLVG West, telefoonnummer 0880030600.

4.7 Beheer Dossiers en Documenten:

- We gebruiken het huisartseninformatiesysteem (HIS) Medicom.
- Dossierbeheer volgens de richtlijn Adequate Dossiervorming met het Elektronisch Patiënten Dossier (ADEPD).
- Iedere medewerker heeft een persoonlijke toegangscode en UZI pas voor het HIS.
- Ten alle tijden wordt er rekening gehouden met privacywet: De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
- Fysieke dossier archief wordt gedigitaliseerd, verbeterd voor privacybescherming.
- Gegevens van overleden en vertrokken patiënten zonder overdracht aan een nieuwe huisarts worden vijftien jaar bewaard.
- Privacygevoelige papieren documenten worden na digitalisering vernietigd.
- Protocollen worden geupdate en volgen NPA-richtlijnen op een zichtbare plek bewaard
- Protocollen zijn beschikbaar op de externe harde schijf (computer -> PPCOM: protocollen).

5. Zorgaanbod

5.1 Basisaanbod:

- Eerste opvang van alle gezondheidsklachten.
- Diagnose en behandeling van veelvoorkomende klachten.
- Doorverwijzing bij gespecialiseerde hulp.
- Algemene reguliere huisartsenzorg volgens wetenschappelijke standaarden.
- Contactmogelijkheden: consult, telefonisch consult, visite, en e-consult via de website of MedGemak.

5.2 Aanvullend Zorgaanbod:

- Ambulante compressietherapie
- Catheter-plaatsing
- Corpus alienum verwijderen uit het oog
- Cerumen verwijderen/ Oortoilet
- Cyriaxinjecties
- Uitstrijkje voor BVO
- Doppleronderzoek
- ECG
- Geheugentest
- 24-uurs bloeddrukmeting
- Kleine chirurgische ingrepen
- Plaatsing van pessarium, implanon, en spiraal
- Point of care testen van Hb, glucose, en urine
- Spirometrie
- Spoedeisende hulp
- Spreekuur van POH-ggz
- Spreekuur van POH-Somatiek: DM2, COPD, begeleiding bij stoppen met roken
- Spreekuur van POH-ouderenzorg
- Spreekuur CVRM (Cardiovasculair Risicomanagement)

- Stikstofbehandeling van verrucae en actinische keratosen
- Teledermatologie
- Terminale zorg, ook 's avonds en in het weekend indien mogelijk
- Vervanging van ziekenhuiszorg: MRSA diagnostiek, toedienen van hormooninjecties
- Wondbehandeling en wondhechting

5.3 Vernieuwde Vorm van het Zorgaanbod:

Wij hebben ons zorgaanbod vernieuwd en bieden nu meer tijd en aandacht aan onze patiënten. Onze consulten in de huisartsenpraktijk duren nu standaard 15 minuten, waardoor er meer ruimte is voor een grondige behandeling van gezondheidsvragen.

Spreekuurconsult in de huisartsenpraktijk:

- Duur van het consult bedraagt nu 15 minuten voor een uitgebreidere behandeling.
- In principe wordt één vraag behandeld, maar op verzoek van de patiënt of na overleg met de assistente kan ook een dubbel consult van 30 minuten worden ingepland.

Telefonisch consult:

- Adviezen van assistentes worden dezelfde dag geautoriseerd door een van de huisartsen.
- Mogelijkheid tot een terugbelconsult door een van de huisartsen.

Visite:

- Bezoek aan de patiënt thuis als deze niet in staat is naar de praktijk te komen.
- In uitzonderlijke situaties kan de patiënt ook op een andere locatie, zoals het ziekenhuis of revalidatiecentrum, worden bezocht.

E-consult via de website of beveiligde e-mail:

- Voor niet-spoedeisende, eenvoudige vragen.
- Biedt patiënten de mogelijkheid om online vragen te stellen en foto's te sturen.

5.4 Zorgaanbod in Relatie tot Zorgbehoefte Praktijkpopulatie:

Ons zorgaanbod is nauw afgestemd op de specifieke zorgbehoeften van onze praktijkpopulatie. Wij streven ernaar om toegankelijke, hoogwaardige en persoonsgerichte zorg te leveren die aansluit bij de diverse gezondheidsuitdagingen van onze patiënten. Hierbij houden wij rekening met de volgende aspecten:

Taalondersteuning

- Consulten met de huisarts in het Turks, Arabisch, Russisch, Engels en Nederlands
- Bijna alle dagen aanwezigheid van een Turkssprekende assistente

Basisaanbod

- Eerste opvang van alle gezondheidsklachten.
- Diagnose en behandeling van veelvoorkomende klachten.
- Doorverwijzing bij gespecialiseerde hulp.

Aanvullend Zorgaanbod:

- Ambulante compressietherapie.
- Catheter-plaatsing.
- Verscheidene diagnostische en therapeutische procedures, zoals ECG, spirometrie, en Dopplersonderzoek.
- Specialistische spreekuren, waaronder POH-GGZ, POH-Somatiek, CVRM, en ouderenzorg.
- Spoedeisende hulp, inclusief terminale zorg.
- Samenwerking met andere eerstelijnszorgverleners en ziekenhuizen voor patiëntgebonden medisch-inhoudelijk overleg.

De Vorm van het Zorgaanbod:

- Diverse consultmogelijkheden, waaronder spreekuurconsult, telefonisch consult, visite, en e-consult via de website.
- Consulten duren standaard 15 minuten om voldoende tijd te bieden voor vaak voorkomende taalbarrières en psychosociale problemen.
- Toegankelijkheid wordt vergroot door de inzet van moderne eHealth-technieken, zoals nummerherkenning en telemedicine.

Door continu de zorgbehoefte van onze praktijkpopulatie te evalueren, blijven we flexibel in het aanpassen en verbeteren van ons zorgaanbod om aan de veranderende gezondheidsbehoeften van onze patiënten te voldoen. Hierbij staat de patiënt centraal, en streven we ernaar om een vertrouwde en betrokken zorgpartner te zijn in het welzijn van onze gemeenschap.

6. Kwaliteitsbeleid

In lijn met onze visie streven wij naar voortdurende levering van hoogwaardige zorg conform de richtlijnen van het NHG (Nederlands Huisartsen Genootschap). Ons kwaliteitsbeleid is gebaseerd op onder andere nascholing, accreditatie, en veiligheidsprotocollen.

6.1 Nascholing praktijkmedewerkers:

- Ons zorgniveau is afhankelijk van goed personeel, zowel kwalitatief als kwantitatief.
- Medewerkers hebben gerichte opleidingen genoten en blijven zich ontwikkelen door bij- en nascholingen.
- Nascholingen worden gekozen op basis van relevantie voor de organisatie, zoals reanimatie- en AED-cursussen, CASPIR nascholingen en triage cursus.
- Persoonlijk ontwikkelingsplan wordt besproken in functioneringsgesprekken.

6.2 NHG-praktijkaccreditering (NPA):

- In 2016 zijn we gestart met het NHG-praktijkaccreditering proces voor continue kwaliteitsverbetering.
- Jaarlijkse toetsing op landelijk vastgestelde kwaliteitseisen, met aandacht voor patiëntveiligheid, bereikbaarheid, hygiëne, klachtenafhandeling, en patiënttevredenheid.
- Digitale toegang tot alle werkafspraken en protocollen voor alle medewerkers.
- Streven naar de verlenging van het keurmerk 'NHG-geaccrediteerde praktijk' door jaarlijkse audits.

6.3 Veiligheid:

- Het accreditatieproces richt zich op het maken en bijwerken van protocollen en procedures voor organisatorische en medisch-inhoudelijke aspecten.
- Implementatie van verbeterplannen als integraal onderdeel van het proces.

6.4 VIM meldingen:

- Toepassing van een protocol voor veilig incident melden (VIM).
- Meldingen worden besproken en geanalyseerd tijdens teambesprekingen.
- Verbetermaatregelen worden genomen, en betrokkenen en relevante instanties worden geïnformeerd.
- Actieve aanmoediging voor alle praktijkmedewerkers om meldingen te doen.

7. Communicatie

7.1 Communicatie met patiënten:

Mondelinge communicatie:

Onze praktijkmedewerkers verstrekken belangrijke informatie mondeling tijdens consulten, aan de balie, of telefonisch. Dit gebeurt op basis van procedures, protocollen, NHG-naslagwerken, overleg met de huisarts, en praktijkervaring.

Mijngezondheid.net/MedGemak:

Als innovatie biedt MedGemak (App) patiënten de mogelijkheid om toegang te krijgen tot hun eigen dossier en online contact op te nemen met de huisarts voor korte vragen, wat de communicatie en interactie met de praktijk verder verbetert.

Praktijkwebsite:

Alle essentiële praktijkinformatie, medisch nieuws, en het 'patiëntenportaal' voor online herhaalrecepten, afspraken en e-consults zijn beschikbaar op www.huisartsbajramova.praktijkinfo.nl.

Folder:

Nieuwe patiënten ontvangen een praktijkfolder met belangrijke informatie.

Afsprakenkaartje:

Indien gewenst krijgt de patiënt een kaartje mee met de datum, tijd, en de naam van de zorgverlener voor de gemaakte afspraak.

Informatie op de telefoonbeantwoorder:

Het antwoordapparaat leidt bellers door een keuzemenu en geeft tijdens praktijksluiting informatie over openingstijden en verwijst naar de huisartsenpost.

Verwijzing naar betrouwbare internetbronnen:

Voor aanvullende informatie verwijzen we patiënten naar digitale kanalen zoals thuisarts.nl en geven indien gewenst papieren folders mee.

Brieven op naam:

In bijzondere situaties, zoals bij griepvaccinaties, sturen wij patiënten specifieke brieven.

7.2 Communicatie met praktijkmedewerkers:

Overleg over patiënten tussen huisartsen, assistentes, en praktijkondersteuners gebeurt informeel en laagdrempelig, waardoor overlegmomenten op elk moment van de dag plaatsvinden. Dit vindt plaats via de agenda van het HIS maar grotendeels mondeling. Formele communicatie, zoals over arbeidscontracten, verloopt per e-mail.

7.3 Interne Overlegstructuur:

Teamvergadering

Elke acht weken organiseren we een teamvergadering waar medewerkers agendapunten kunnen meenemen. De notulen worden per e-mail verspreid en zijn tevens beschikbaar in een map voor alle medewerkers.

Dagelijks Overleg

Dagelijkse zaken worden laagdrempelig tussendoor besproken. Indien meerdere vragen, dan op afgesproken momenten.

7.4 Externe Overlegstructuur:

Farmacotherapeutisch Overleg:

Circa zes keer per jaar houden wij overleg met de HAGRO Slotervaart huisartsen en apothekers om lokale afspraken te maken en medische kennis te delen.

Huisartsengroep (HAGRO):

Zes keer per jaar komen de Slotervaart huisartsen als HAGRO bijeen om lokale en regionale zaken te bespreken.

Huisartsen en ROHA:

De meeste huisartsen in onze regio zijn verbonden met ROHA, waar ketenzorg voor chronische patiënten wordt geregeld. Jaarlijks vindt een algemene ledenvergadering plaats.

Overleg met Andere Zorgverleners:

Regelmatig vindt er een overleg plaats met de casemanager ouderen van Cordaan thuiszorg. Medisch overleg met andere eerstelijns zorgverleners en ziekenhuizen gebeurt wanneer nodig.

MCAW Vergadering:

Eén keer per jaar wordt er een algemene vergadering voor alle zorgverleners van MCAW georganiseerd over het gebruik en beheer van het gebouw.

8. Patiëntenrechten

8.1 Rechten en plichten volgens de WGBO:

De Wet op Geneeskundige Behandeling Overeenkomst (WGBO) regelt de patiëntenrechten, zoals het recht op informatie, toestemming, geheimhouding, en dossiervorming. De patiënt heeft het recht op duidelijke informatie van de behandelaar, die zorg kan delegeren aan praktijkassistenten of praktijkondersteuners.

8.2 Klachtenprocedure:

In onze praktijk streven we naar optimale zorg, maar soms ontstaan ontevredenheid of klachten. Op onze website en in de praktijkfolder staat hoe patiënten een klacht kunnen indienen. We zien elke klacht als een leermoment en een kans om onze zorg te verbeteren. Patiënten kunnen een klachtenformulier vragen, invullen via de website, of een gesprek aanvragen bij de huisarts. De klachtenprocedure staat in het 'Klachtenprocedure Huisartsenpraktijk Bajramova' protocol, beschikbaar op de harde schijf. Praktijkmanager Ayka Gadimova is de klachtencoördinator.

9. Beleidsdoelstellingen 2024/2027

9.1 Patiëntgerichte Zorg:

- Nog meer inzetten op eHealth technieken, zoals e-consulten, telemedicine (zorg op afstand), en online afspraakmogelijkheden om de toegankelijkheid te verbeteren, vooral voor kwetsbare groepen.
- Behoud van het NHG-Praktijkaccreditatie kwaliteitskeurmerk.
- Betrokkenheid bij duurzaamheidsinitiatieven en educatie over gezonde levensstijlkeuzes om de algehele gezondheid van de gemeenschap te bevorderen.
- Efficiënt gebruik van middelen, met focus op subsidies en samenwerkingen om financiële barrières voor patiënten te minimaliseren.
- Continuering van ketenzorg voor diabetici, ouderen, CVRM en COPD-patiënten.

9.2 Efficiënte Bedrijfsvoering:

- Streven naar papierloos werken met digitale communicatie en digitalisering van inkomende post.
- Duidelijke kastinrichting en efficiënt voorraadbeheer.
- Monitoring van werkdruk en uitbreiding van fte volgens patiëntenaantal.
- Verdere ontwikkeling en professionalisering van ketenzorg.
- Patiënttevredenheidsonderzoek in 2024.
- Implementatie van veiligheidsprotocollen en open communicatie met patiënten om incidenten te minimaliseren en vertrouwen op te bouwen.
- Samenwerking met collega-huisartsen in het pand, vooral bij personeelsvervanging tijdens ziekte en vakanties.

9.3 Medewerkersontwikkeling:

- Bieden van ruimte voor nascholingen om vaardigheden, kennis en werkplezier te bevorderen.
- Continuering van jaarlijkse functioneringsgesprekken.
- Versterking van de sociale cohesie met jaarlijkse teamuitjes en aandacht voor verjaardagen en jubilea.
- Reductie van werkbelasting voor de praktijkhouder door het structureel verkopen van diensten.