



Een overzichtelijk kwaliteitssysteem voor alles rondom de praktijkorganisatie

DOOR: ANNA SCHMAAL

Disclosure sheet belangen spreker

2

20 maart 2024

(Potentiële) belangenverstrengeling **Geen**

Voor bijeenkomst mogelijke relevante relaties met bedrijven Geen

Sponsoring of onderzoeksgeld Geen

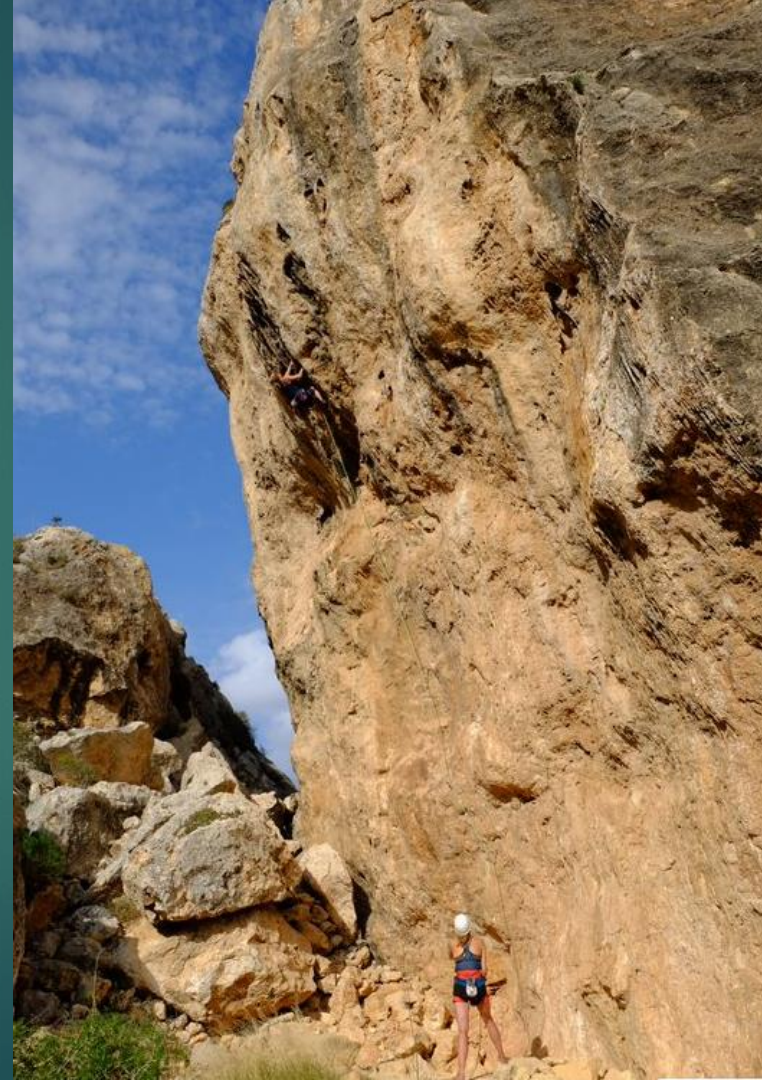
Honorarium of andere (financiële) vergoeding Geen

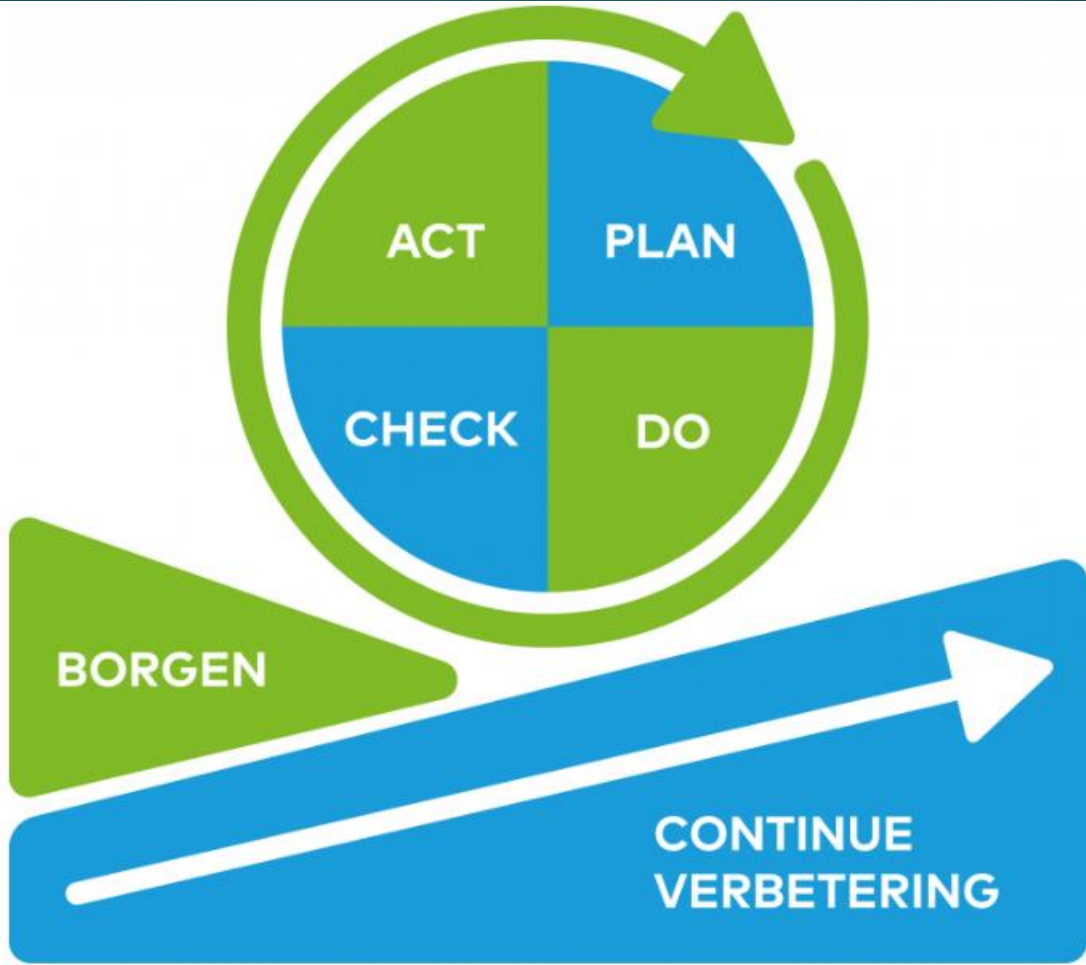
Aandeelhouder Geen

Andere relatie, namelijk ...

Wie ben ik?

- ▶ Werkzaam bij Huisartsen Zuid Kennemerland
- ▶ Ruim 6 jaar ervaring als praktijkmanager
- ▶ Daarvoor 14 jaar als projectmanager bij een grote landelijke huisartsenorganisatie
 - ▶ Opzetten van ketenzorg
 - ▶ Opzetten van een kwaliteitssysteem





Term kwaliteitssysteem volgens NHG

- ▶ De verzamelnaam voor alle afspraken die binnen en buiten de praktijk zijn gemaakt om op georganiseerde en zorgvuldige wijze te kunnen werken en verantwoorde zorg te kunnen verlenen.



Waarom alles bij elkaar?

7

20 maart 2024

- ▶ Document/informatie vaak zoeken
- ▶ Duidelijke structuur qua protocollen
- ▶ Voor de accreditatie een overzichtelijk systeem
- ▶ Eenvoudige overdracht bij andere praktijkmanager

Wat ontwikkeld in Excel

- ▶ Kwaliteitssysteem
- ▶ Managementsysteem

Klik op het huisje bovenaan iedere pagina en dan kom je in dit tabblad uit.



Versie: 3

Uitleg Kwaliteitssysteem

Het kwaliteitssysteem is bedoeld als hulpmiddel om op een overzichtelijke manier verschillende onderwerpen rondom kwaliteit weer te geven. Per tabblad kan de praktijk zelf kiezen of ze het tabblad van toegevoegde waarde vinden of op een andere manier vormgeven. Het uitgangspunt is dat alle praktijkmedewerkers in het document kunnen en uitleg krijgen over de werkwijze. Meestal zal de praktijkmanager en coördinator kwaliteit in dit document werken.

In dit document hoort geen privacy gevoelige informatie van zowel patiënten als medewerkers.

In elk tabblad komt een ander onderwerp aan bod. Hieronder volgt een beschrijving van de tabbladen:

- Stamkaart: is een overzicht van de gegevens van een praktijk.
- Protocollen: is het overzicht van alle protocollen/werkinstructies/formulieren in de praktijk. In het overzicht is eenvoudig te zien welke documenten wanneer gereviseerd moeten worden. Een optie is om met een hyperlink naar het document te verwijzen. De lijst met documenten is niet volledig en zal de praktijk zelf moeten aanvullen.
- Werkafspraken: alle werkafspraken komen hierin te staan, zodat ze terug te lezen zijn.
- Jaaragenda: Dit is de agenda van de praktijk.
- Bevoegdbekwaam: In dit tabblad zijn alle zorgverleners te vinden en waar ze bevoegd/bekwaam in zijn en wanneer dit getoets is.
- Scholing: In dit tabblad kan de scholing bijgehouden worden van de medewerkers.
- VIM klachten: De geleerde lessen uit de VIM besprekingen en de klachtafhandelingen worden hierin opgeschreven. Hierin worden geen patiëntgegevens genoteerd.
- Verbeterplannen: Dit overzicht kan je gebruiken om je verbeterplannen in bij te houden en via de pdca cyclus te volgen.

UITLEG

STAMKAART

PROTOCOLLEN

WERKAFSPRAKEN

JAARAGENDA

BEVOEGDBEKWAAM

VIM KLACHTEN

VERBETERPLANNEN

WETGEVING

CHECKLIST NPA3

STAMKAART

Administratief

Naam praktijk

Praktijkhouder(s)

Adres

pc + woonplaats

Website

Telefoonnummer

emailadres

AGB praktijk

AGB prive

Bankrekeningnummer

Kamer van Koophandel

BIG

Loonheffingsnummer

ZORG

Lifelineadres

Zorgmailadres

mailadres

Beschrijving of titel	Datum Versie	Datum revisie	Auteur	Link
werkwijze gemiste contacten				
Personeel				
In- en uitdiensttreding	1-12-2022	01-12-24		
Inwerk procedure doktersassistentes	1-11-2023	15-05-25		
Inwerk procedure POHS	12-6-2021	20-11-23		
Mutatieformulier nieuwe medewerkers	11-7-2019	01-02-22		
Overeenkomst van opdracht doktersassistent	11-8-2023	01-12-25		
Personeelshandboek	11-8-2023	12-08-25		
Personeelsrooster 2023 leeg	12-8-2023	13-08-25		
Verzuim - algemeen	13-8-2023	14-08-25		
Vragenlijst functioneringsgesprek	14-8-2023	15-08-25		
Werkinstructie waarnemend doktersassistente	15-8-2023	16-08-25		
Werkinstructie waarnemend huisarts	16-8-2023	17-08-25		
Praktijkorganisatie				
Jaarverslag en beleidsplan 2022				
Klachtenafhandeling met patienten formulier				
VIM Procedure met meldingsformulier				
Privacystatement				
Voorraadbeheer				
IJken Protocol				
Koude Keten protocol en bijlage aftekenlijst temperatuur				

Bevoegd en Bekwaam

Doktersassistenten	Doktersassiste nte 1	Doktersassiste nte 2	Doktersassiste nte 3	Doktersassiste nte 4	Doktersassiste nte 5	Doktersassiste nte 6	Doktersassiste nte 7	Stagiaire	Stagiaire 1	Stagiaire 2
Cervix uitstrijk										
Glucose capillair										
Injecteren IM en SC										
Handmatig RR meten										
ABPM aansluiten en aflezen										
ECG maken										
Oren uitspuiten										
Hechting verwijderen										
Agraven/ nietjes verwijderen										
Wondverzorging										

UITLEG

STAMKAART

PROTOCOLLEN

WERKAFSPRAKEN

JAARAGENDA

BEVOEGDBEKWAAM

VIM KLACHTEN

VERBETERPLANNEN

Verbeterplan	Jaar	Categorie	Wie	Actie	Doelen	Streefdatum	Status	Update:	Update:	Update:
CVRM	2024	Chronische zorg	Ine	Plan maken oproepen. Daarna uitvoeren door de POH.	80% van alle doelgroep 2 patiënten zijn in beeld en onder controle bij de POH	1-1-2025	1. Open	20/2: Plan gemaakt voor oproepen en screenen patiënten		
Kwaliteitssysteem	2024	Kwaliteit	Anna	Invullen kwaliteitssysteem. Communiceren met teamleden	Kwaliteits- en managementsysteem zijn in de praktijk geïmplementeerd.	1-1-2025	1. Open			
Spoedset	2025	Medisch	Sabine	Communicere	Nadenken over andere indeling van de spoedset. Nu gooien we veel medicatie weg. Kan dit anders?		2. Toekomst			
Voorraad	2023	Lean	Anna	Plan maken voorraadkast opnieuw indelen + lijst doorlopen welke spullen blijven/weg. Communiceren met team. Benodigheden bestellen (kaartjes, bakjes, etc). Opruimdag inplannen.	Er wordt 1 keer per 4 tm 6 weken besteld volgens de lean methodiek.	1-1-2024	3. Afgerond	3/3: plan voor indeling is gemaakt en de lijst is doorgenomen wat mag blijven en weg kan.	6/7: Dag ingepland om de voorraad aan te pakken. Alle inkopen zijn gedaan.	9/9: Voor opruim Kanban k liggen erb teamover methodie uitgelegd
Sociale kaart	2023	Praktijkorganisatie	Anna	Indeling bedenken van de sociale kaart. Met team bedenken wie erop moeten komen. Iemand verantwoordelijk maken voor bijhouden kaart.	Opzet van de sociale kaart is gemaakt. Er is iemand verantwoordelijk gemaakt. Medewerkers weten de sociale kaart te vinden	1-1-2024	3. Afgerond	3/3: eerste opzet is gemaakt en met een aantal medewerkers besproken.	6/7: Sociale kaart is ingevuld en Laura is verantwoordelijk voor het bijhouden van de kaart.	9/9: Socia in teamov besproke

Klik op het huisje bovenaan iedere pagina en dan kom je in dit tabblad uit.



Versie: 2

Uitleg Management informatie

Het document management informatie is bedoeld als hulpmiddel om op een overzichtelijke manier verschillende onderwerpen weer te geven. Dit document bestaat naast het kwaliteitssysteem. In tegenstelling tot het kwaliteitssysteem is dit document niet voor iedereen toegankelijk. Er wordt privacy gevoelige informatie in opgeslagen. Het document kan op een aparte schijf opgeslagen worden waar alleen personen in kunnen die toegang mogen hebben tot deze informatie of het document kan beveiligd worden met een wachtwoord.

Per tabblad kan de praktijk zelf kiezen of ze het tabblad van toegevoegde waarde vinden of op een andere manier vormgeven.

In elk tabblad komt een ander onderwerp aan bod. Hieronder volgt een beschrijving van de tabbladen:

- FTE: Dit tabblad geeft een overzicht van de capaciteit van de praktijk in verhouding tot de LHV normen.
- Kamerbezetting: Dit overzicht geeft weer wie in welke kamer zit en op welke dag.
- Verzuim medewerkers: Een overzicht over de ziekmeldingen van de medewerkers.
- Jaargesprekken: Overzicht wanneer de jaargesprekken gepland worden.
- Hepatitis B: Overzicht welke medewerkers een hepatitis B vaccinatie hebben.
- Vergewisplicht: Overzicht van de vergewisplicht bij indiensttreding.
- Onderhuurders: Overzicht van de onderhuurders.
- Keten zorg contracten: Overzicht van de aantallen en tarieven van de ketenzorg contracten
- ZZP verplichting (reseingeringsverplichting): Overzicht welke gebruikt kan worden om aan de reseingeringsverplichting te voldoen.
- Register en logging: Overzicht van datalekken, ongevallen, calamiteiten en logging.

Voor vragen, kan je contact opnemen met Anna Schmaal, praktijkmanager HZK (aschmaal@hczk.nl of 06 10874405)



Uitleg

FTE

KAMERBEZETTING

VERZUIM

JAARGESPREKKEN

SCHOLING

HEPATITIS B

VERGEWISPLICHT

ONDERHUURDERS

AANTALLEN

WTZa

ASSISTENTEN		
normpraktijk	2095	1,23
aantal pt	6500	3,82
Per	uur pw	fulltime
		38
Assistente 1	36	0,95
Assistente 2	22,5	0,59
Assistente 3	18	0,47
Assistente 4	18	0,47
Assistente 5	18	0,47
Assistente 6	22,5	0,59
		0,00
totaal	135	3,55
Verschil FTE nodig en aanwezig		0,26

POH-S		
normpraktijk	2095	0,41
aantal pt	6500	1,27
Per	uur pw	fulltime
		38
POH 1	16	0,42
POH 2	16	0,42
POH 3	16	0,42
POH 2	16	0,42
totaal	64	1,68
		-0,41

Huisartsen		
normpraktijk	2095	1
aantal pt	3300	1,58
Per	uur pw	fulltime
		40
Huisarts 1	27	0,68
Huisarts 2	36	0,90
Huisarts 3	9	0,23
Huisarts 4	0	0,00
Huisarts 5	0	0,00
totaal	72	1,80
		-0,22

Vul de geelgearceerde vakjes in.

>

Uitleg

FTE

KAMERBEZETTING

VERZUIM

JAARGESPREKKEN

SCHOLING

HEPATITIS B

VERGEWISPLICHT

ONDERHUURDERS

AANTALLEN

Verzuim 2023

	Werkpercentag	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December	Totaal
Doktersassistente 1	68%			8										8
Doktersassistente 2	63%													0
Doktersassistente 3	84%	2												2
Doktersassistente 4	63%	16	8											24
Doktersassistente 5	63%													0
POH-S 1	63%	8												8
POH-S 2	84%		8	24										32
POH-S 3	53%													0
Praktijkmanager	47%													0

Werkbare dagen 2023	230		totaal verzuim assistentes	34
Werkbare dagen totaal assistentes	787		totaal verzuim POH's	40
Werkbare dagen totaal POH's	460		totaal verzuim PM	0
Werkbare dagen totaal PM	109			

formule ziekteverzuimbereking:

(Aantal verzuimde dagen/aantal beschikbare dagen)*100%

Assistentes	4,32%
POH's	8,70%
PM	0,00%

Uitleg

FTE

KAMERBEZETTING

VERZUIM

JAARGESPREKKEN

SCHOLING

HEPATITIS B

VERGEWISPLICHT

ONDERHUURDERS

AANTALLEN

WTZa

Naam medewerker	Onderwerp scholing	Datum	Aantal uur
Naam doktersassistente	AED training	1-3-2022	3
	Triage cursus	1-8-2022	4
		Totaal	7

Naam doktersassistente	AED training	1-3-2022	3
	Communicatie training	10-5-2022	8
		Totaal	11

Naam doktersassistente	AED training	1-3-2022	3
	Triage cursus	1-8-2022	4
		Totaal	7

Vaccinaties

	PN					GV				
	2022	2023	2024	2025	2026	2022	2023	2024	2025	2026
Over van vorig jaar	?	50				nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
Aantal besteld SNGP	280	200				1600	1500			
Uitgenodigd per brief ook thuisprikkers en noni		400					2500			
Noni gekomen							6			
Aantal gekomen		250					1500			
Voor 1 mei 1964 - 59 minners							150			
Na 1 mei 1964 - 60 plussers							1350			
Opkomstpercentage	66%	63%				62%	60%			
Spillage*		0					0			

* PN vaccinaties langer houdbaar, ook vaak volgende vaccinatieronde. Wel controleren.

** 8 dagen voor levering bestelling wijzigen via SNGP

Declareren

We krijgen een vergoeding voor elk gezette vaccinatie. De vaccinaties krijgen we kosteloos van de SNGP.

Alleen declareren wat we daadwerkelijk doen, dus patiënt vaccinaties en de noni. Niet eigen personeel of vaccinaties die we missen of stuk zijn gegaan.

Meer Tijd Voor de Patient

> ... ZZP KAMERBEZETTING VERZUIM JAARGESPREKKEN SCHOLING HEPATITIS B VERGEWISPLICHT WTZa AANTAL VERZEKERINGEN VACCINATIES #

Register datalekken, ongevallen, calamiteiten, gevaarlijke stoffen

De volgende ongevallen moeten verplicht geregistreerd worden:

1. dodelijke ongevallen
2. ongevallen met blijvend letsel
3. ongevallen die leiden tot ziekenhuisopname
4. ongevallen die leiden tot een verzuim van méér dan drie werkdagen

Volgens de Arbowetgeving registreren we ongelukken met gevaarlijke stoffen

Datum constatering	Beschrijving inbreuk-ongeval-calamiteit	Mogelijke gevolgen	Getroffen maatregelen	M
Logging HIS				
datum constatering	controle logging gedaan	abonnee nr	bijzonderheden	

Tips voor Excel

20

20 maart 2024

- ▶ Filter gebruiken of rijen/kolommen blokkeren
- ▶ Voorwaardelijke opmaak
- ▶ Gegevensvalidatie voor dropdown lijsten
- ▶ <https://www.gratis cursus.be/cursus/microsoft-excel/>