­­­­

2026-2028

Publicatiedatum: 09-07-2025

Huisartsenpraktijk Bruins

Regentesselaan 20

1217EG Hilversum

Tel: 035-6231980

Email: assistentes@huisartsenpraktijkbruins.nl

Website: huisartsenpraktijkbruins.nl

Beleidsplan Huisartsenpraktijk Bruins

**­**

**­**

****

**­­­­­­**

**Inhoudsopgave**

Inleiding en historie Pagina 2

Missie, Visie en Beleidspunten Pagina 3-4

Praktijkorganisatie Pagina 5

Zorgaanbod Pagina 10

Kwaliteitsbeleid Pagina 12

Communicatie met patiënten, medewerkers en zorgverleners Pagina 14

Patiënten rechten Pagina 16

Beleidsdoelstellingen voor de periode 2020-2025 Pagina 17

**Inleiding**

Voor u ligt het eerste beleidsplan van huisartsenpraktijk Bruins. Dit beleidsplan bevat onze missie, visie, beleidspunten, de organisatie, ons zorgaanbod, het kwaliteitsbeleid, de communicatie met patiënten/medewerkers/andere zorgverleners, het cliëntenperspectief en de beleidsdoelstelling voor de komende 5 jaar.

In aanvulling op ons beleidsplan maken we jaarlijks een jaarverslag, waarmee we verslag doen van het afgelopen jaar. Het jaarverslag vormt een evaluatie van het gevoerde (kwaliteits-)beleid en de bereikte resultaten in dat jaar. Het beleidsplan en de jaarverslagen vormen belangrijke onderdelen voor onze NHG-praktijkaccreditering. Ons beleidsplan wordt elke drie jaar geëvalueerd en waar nodig bijgesteld

**Historie**

In 2016 heeft huisarts Bruins de praktijk van oud-collega Blom overgenomen. De jaren daarna heeft ze de praktijk laten groeien en gezorgd dat de praktijk de NHG accreditatie behaalde. Van 2018-2020 zijn er voorbereidingen geweest om met de praktijk te verhuizen naar de HOED aan de Vaart. De locatie waar huisartsenpraktijk Bruins zat op de Havenstraat werd te klein en het kunnen samenwerken met collega’s sprak erg aan. Helaas is de samenwerking niet gelopen zoals gehoopt en zijn de praktijken op 1 Oktober 2024 weer uit elkaar gegaan. Dit betekende ook dat er een nieuwe praktijkruimte gevonden moest worden, per 10 maart 2025 is de praktijk verhuisd naar de Regentesselaan 20 in Hilversum. We zijn hier na een verbouwing gestart met een moderne, frisse, nieuwe praktijk. Op 9 juli 2025 kregen wij de uitslag dat de praktijk, na 3 maanden keihard werken en een spannende audit, weer NHG geaccrediteerd is.

**Missie, visie en beleidspunten**

*Missie*

Huisartsenpraktijk Bruins biedt laagdrempelige, toegankelijke en reguliere huisartsenzorg in de breedste zin van het woord aan bewoners en passanten in Hilversum en directe omgeving.

Wij staan voor een open, vriendelijke en steunende benadering van al onze patiënten en hun families. Iedereen is welkom bij ons, ongeacht cultuur, afkomst, gender, religie of achtergrond.

Onze patiënten kunnen van ons verwachten dat wij hen met kennis, betrokkenheid en respect begeleiden bij alle gezondheidsvragen. Voor ingeschreven patiënten stemmen wij onze zorg zoveel mogelijk af op de levensloop, leefsituatie en familieomstandigheden.

Wij werken volgens de richtlijnen van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) en baseren onze zorg waar nodig op de meest recente wetenschappelijke inzichten. Wij bieden uitsluitend reguliere geneeskunde en hanteren een kritische, professionele houding ten opzichte van medisch handelen.

In onze praktijk willen we rust en vertrouwen uitstralen, zowel door een moderne en warme inrichting als door de tijd en aandacht die we onze patiënten geven.

Wij vinden goede bereikbaarheid en toegankelijkheid essentieel. De urgentie van de zorgvraag bepaalt de snelheid van onze hulp; onze assistentes spelen hierbij een centrale rol, dankzij hun professionele triage volgens de NHG-Triagewijzer.

*Visie*

Wij willen een lerende, open en inclusieve huisartsenpraktijk zijn, waarin verantwoorde zorg op het hoogst haalbare niveau beschikbaar is voor iedereen die zich bij ons welkom voelt.

We hechten aan permanente scholing van alle medewerkers, en bewegen actief mee met nieuwe inzichten binnen de huisartsenzorg. We zijn kritisch op ons eigen handelen en gebruiken evaluaties, feedback en kennisdeling om voortdurend te verbeteren.

Onze ambitie is om in een prettige, veilige en laagdrempelige omgeving zorg te blijven bieden die zowel professioneel als persoonlijk is. Wij willen dat iedere patiënt – ongeacht afkomst, achtergrond of levensfase – zich bij ons gezien en gehoord voelt.

*Beleidspunten*

1. Toegankelijkheid & inschrijving
	* Wij richten ons op patiënten die wonen in Hilversum of nabijgelegen randdorpen.
	* Inschrijving kan via de website of inschrijfformulier. Patiënten die al huisarts in Hilversum hebben zullen wij eerst bellen alvorens we ze inschrijven. Vertrouwen is de basis van een goede arts-patiëntrelatie.
2. Zorgaanbod & bereikbaarheid
	* Elke werkdag geopend van 8-17, goed telefonisch bereikbaar. Spoed wordt altijd dezelfde dag gezien.
	* Niet-spoedeisende zorg proberen we binnen 2 werkdagen te plannen.
	* 24/7 toegang tot herhaalrecepten, e-consulten en inzage via onze website.
3. Artsen & voorkeuren
	* Onze patiënten hebben twee vaste vrouwelijke (waarnemende) huisartsen
	* Bij spoed bepaalt beschikbaarheid wie de zorg verleent. Patiënten moeten zich bij beide artsen op hun gemak voelen.
4. Eigen regie & communicatie
	* Patiënten dragen zelf verantwoordelijkheid voor hun gezondheid.
	* Zij vragen uitslagen zelf op, telefonisch of via het beveiligde portaal.
	* Wij nemen bij ernstige afwijkingen actief contact op.
5. Huisbezoeken & nazorg
	* Huisbezoeken alleen bij medische noodzaak of op verzoek na ziekenhuisontslag/geboorte.
	* Ouderen in verzorgingshuizen worden enkele keren per jaar bezocht; zelfstandig wonende ouderen op verzoek.
6. Richtlijnen & medicijnbeleid
	* Wij werken volgens evidence-based NHG-richtlijnen, geen alternatieve geneeskunde.
	* Medicijngebruik wordt jaarlijks geëvalueerd; wij zijn terughoudend met benzodiazepinen.
	* Afspraken zijn gemaakt met apotheken over veilige medicatieverstrekking.
7. Kwaliteit & opleiding
	* Wij zijn een erkende opleidingspraktijk voor doktersassistenten.
	* Wij ontvangen geen sponsoring van farmaceutische bedrijven.
	* Kwaliteitsbewaking en verbeterprocessen zijn structureel en transparant.
8. Ethische standpunten
	* Geen gewetensbezwaar tegen euthanasie of abortus, mits aan wetgeving en vertrouwensrelatie is voldaan.
	* Verwijzingen gebeuren altijd in overleg.
9. Chronische zorg
	* Chronische aandoeningen zoals diabetes type 2, COPD en CVRM worden behandeld volgens regionale protocollen binnen de ketenzorg.

**Praktijkorganisatie**

*Praktijkvorm*

Huisartsenpraktijk Bruins is een solopraktijk en is niet apotheek houdend. Bij het bepalen van solo-, duo- of groepspraktijk gaat het om het aantal huisartsen, dat zich tot een bepaalde praktijk rekent. In huisartsenpraktijk Bruins is dit in praktijkhoudend huisarts Nicolet Bruins en een vaste waarnemer Maartje Vogelaar.

*Zorggebied*



Huisartsenpraktijk Bruinsbiedt huisartsgeneeskundige zorg aan de bewoners van de gemeente Hilversum. Hilversum is een groot dorp met 94.351 inwoners (2025, bron: centraal bureau voor de statistiek). De praktijk ligt in postcodegebied 1217. In principe wonen de meeste ingeschreven patiënten in dit postcodegebied, maar ook vanuit de andere postcodegebieden en de randdorpen staan patiënten ingeschreven in de praktijk.

Voor onze organisatie geldt dat ons zorggebied is vastgesteld op basis van de maximale aanrijdtijd van 15 minuten. Inschrijving van mensen woonachtig buiten de 15 minuten aanrijdtijd gebeurt alleen in overleg. Het streven is om mensen buiten deze 15 minuten aanrijdtijd een verklaring te laten tekenen dat ze op de hoogte zijn dat de huisarts in principe geen huisbezoeken bij hen doet.

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

* Care residence zonnestraal Loosdrechtse Bos 80, 1213 ZB Hilversum
* Domus Magnus Villa Walgaerde Sweelincklaan 16, 1217 CL Hilversum
* Hilverzorg Nieuw Kerkelanden Franciscusweg 10-D 1216SK Hilversum
* Livin 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

*Patiëntenpopulatie*

**

De praktijkpopulatie kan worden omschreven als een jonge praktijk. De verdeling man-vrouw is 50%-50%. Op 09 Juli 2025 had huisartsenpraktijk Bruins 2243 ingeschreven patiënten.

Er zijn zware jaren geweest i.v.m. met een gecompliceerde zwangerschap, het uit elkaar gaan van de eerdere HOED en de verhuizing. Hierdoor is de patiëntenpopulatie iets gedaald.

De sociaaleconomische status in Hilversum ligt iets boven het landelijke gemiddelde (Bron: [www.volksgezondheidenzorg.info](http://www.volksgezondheidenzorg.info))

*Praktijkmedewerkers*

Nicolet Bruins Huisarts

Maartje Vogelaar Huisarts waarnemer

Brenda Tiggeler Praktijkondersteuner geestelijke gezondheidszorg (POH-GGZ)

Mariette Joppe Praktijkondersteuner geestelijke gezondheidszorg (POH-GGZ jeugd)

Sharon Ceder Praktijkondersteuner somatiek (POH-S)

Ayse Demircelik Praktijkassistente

Homa Sharifi Praktijkassistente

Nurhan Alutaibi Praktijkassistente

Joëlle Hennephof Praktijkassistente

Fiona Berg-Bart Praktijkmanager

De huisartsen staan ingeschreven in het BIG-register.

De praktijkhouder is samen met de praktijkmanager verantwoordelijk voor het personeelsbeleid en het voeren van de functioneringsgesprekken. Alle medewerkers krijgen vanaf 2025 1-2 keer per jaar een gesprek, hierin wordt de voorgang en het functioneren besproken. Van deze gesprekken wordt schriftelijk verslag gedaan.

In de onderstaande tabel is weergegeven hoeveel fte de verschillende werknemers wekelijks worden ingezet.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Disciplines** | **Aantal**  | **FTE** |
| Huisarts | 1 | 0,6 |
| Huisarts waarnemer | 1 | 0,4 |
| Praktijkondersteuner somatiek  | 1 | 0,4 |
| Praktijkondersteuner GGZ (jeugd) | 2 | 0,5 |
| Praktijkassistente | 4 | 3,5 |
| Praktijkmanager  | 1 | 0,1 |

In de onderstaande tabel valt te zien wanneer wie aanwezig is:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Medewerker | Maochtend | Mamiddag | Diochtend | Dimiddag | Woochtend | Womiddag | Doochtend | Domiddag | Vrochtend | Vrmiddag |
| N. Bruins | X | X | X | X |  |  | X | X |  |  |
| M. Vogelaar |  |  |  |  | X | X |  |  | X | X |
| B. Tiggeler | X | X | X | X |  |  |  |  |  |  |
| M. Joppe | X | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
| S. Ceder |  |  | X | X | X | X |  |  |  |  |
| A. Demircelik | X | X | X | X | X | X |  |  |  |  |
| H. Sharifi |  |  |  |  |  |  | X | X | X | X |
| N. Alutaibi | X |  | X |  |  |  | X |  | X |  |
| J. Hennephof | x | X | X | X |  |  | X | X |  |  |
| F. Berg-Bart |  |  |  |  |  |  |  | X |  |  |

*Praktijkruimte*



Huisartsenpraktijk Bruins is gevestigd aan de Regentesselaan in Hilversum. Het is gevestigd in de zijvleugel van Medisch Centrum Spanderswoud. Het pand is sinds 2023 in gebruik als gezondheidscentrum. In 2024-2025 is de praktijk gemoderniseerd door middel van een grote verbouwing.

In de praktijk zijn er 3 spreekkamers, een behandelkamer, wachtkamer, balie/backoffice. Daarnaast is er een voorraadkamer/pantry en zijn er 2 toiletten.

Beheer en reiniging van de ruimtes en materialen is vastgelegd in protocollen. Zo volgen wij de richtlijn van de werkgroep infectiepreventie (WIP) in de huisartsenzorg, hebben we het voorraadbeheer geprotocolleerd voor wat betreft opslag- en bewaaromstandigheden, is de koude keten gewaarborgd en zijn er afspraken over het veilig afvoeren van scherp materiaal en medisch afval.

Elk jaar wordt al onze apparatuur technisch gecontroleerd en geijkt door een professioneel bedrijf.

*Openingstijden*

De praktijk is op werkdagen van 8.00-17.00 telefonisch en fysiek bereikbaar. De praktijk is te bereiken telefonisch op 035-6231980 en online via het uwzorgonline patiëntenportaal. Patiënten die zijn aangemeld voor dit portaal kunnen 24 uur per dag en 7 dagen per week gebruik maken van het patiëntenportaal. Dit portaal is te gebruiken op de computer, maar ook middels een app op de telefoon en andere mobiele apparaten. Middels het patiëntenportaal kunnen patiënten online afspraken maken, e-mails sturen, recepten bestellen en een deel van hun dossier inzien.

In de avond-, nacht- en weekenduren kunnen onze patiënten terecht bij de Spoedpost Hilversum, gevestigd bij het Tergooi ziekenhuis in Hilversum. Het telefoonnummer van de spoedpost is 088-1309600. Dit is spoedzorg, dus huisartsenzorg die niet tot de volgende werkdag kan wachten.

*Beheer dossiers en documenten*

Elektronisch dossier

De huisartsenpraktijk maakt gebruik van het huisartseninformatiesysteem (HIS) Medicom. Wij volgen de richtlijn Adequate Dossiervorming met het Elektronisch Patiënten Dossier (ADEPD).

Privacy en veiligheid

Iedere medewerker heeft een eigen toegangscode voor het HIS en een UZI pas om mee in te loggen. Gegevens van overleden patiënten en uit de praktijk vertrokken patiënten waarvan de gegevens om één of andere reden niet konden worden overgedragen aan de nieuwe huisarts, worden gedurende vijftien jaar bewaard.

Privacygevoelige papieren documenten worden na het digitaliseren vernietigd. Ook andere papieren waar patiëntengegevens op staan, maar die niet in het dossier hoeven worden opgenomen, worden vernietigd.

Protocolbeheer

Alle protocollen zijn te vinden via teams. Algemeen -> protocollen. Op elk protocol is weergegeven wat de laatste actualisatiedatum is. Bij elk protocol is vermeld wie de eindverantwoordelijke medewerker is. Periodieke revisie wordt ingepland. De assistenten coördineren dit.

**Zorgaanbod**

*Basisaanbod*

Het basisaanbod van Huisartsenpraktijk Bruins bestaat uit de eerste opvang van alle gezondheidsklachten. Voor veel voorkomende klachten bestaat het aanbod uit diagnose en behandeling. Bij klachten waarbij gespecialiseerde hulp noodzakelijk is verwijzen wij door. Dit basisaanbod sluit volledig aan bij ”aanbod huisartsgeneeskundige zorg” (LHV 2015).

Huisartsenpraktijk Bruins levert algemene reguliere huisartsenzorg, zo veel mogelijk volgens de geldende wetenschappelijke standaarden en landelijke richtlijnen. Wij bieden patiënten de volgende contactmogelijkheden: consult, telefonisch consult en visite. De mogelijkheid van een consult per e-mail is beschikbaar als patiënten beschikken over een eigen patiëntenportaal.

*Aanvullend zorgaanbod*

Binnen Huisartsenpraktijk Bruins willen wij de patiënten zo veel mogelijk zorg en diagnostiek dicht bij huis aanbieden. Patiënten kunnen bij ons terecht voor:

* Ambulante compressietherapie
* Catheter-plaatsing
* Corpus alienum verwijderen uit het oog
* (Cyriax) injecties in of om gewrichten
* Doppleronderzoek
* ECG
* Geheugentest
* 24-uurs bloeddrukmeting
* Kleine chirurgische ingrepen
* Pessarium verschonen
* Plaatsing en verwijderen van implanon
* Plaatsing en verwijderen van spiraal
* Point of care testen van glucose, CRP en urine
* Spirometrie
* Spoedeisende hulp
* Spreekuur van POH-GGZ
* Spreekuur van POH-Somatiek :
* 1. DM2 (Diabetes Mellitus type 2); volledige begeleiding inclusief instellen op insuline

2. COPD (Chronic Obstructive Pulmonary Disease); inclusief (vervolg) diagnostiek middels spirometrie

3. Begeleiding bij stoppen met roken

4. Ouderenzorg

* Stikstofbehandeling van verrucae en actinische keratosen
* Terminale zorg doen wij zoveel mogelijk zelf
* Vervanging van ziekenhuiszorg, zoals ondersteuning bij behandeling van kanker, het geven van hormooninjecties, MRSA-diagnostiek, epo injecties
* Wondbehandeling
* Wondhechting
* Zwachtelen

*De vorm van het zorgaanbod*

Wij bieden zorg in de volgende vormen aan:

* Spreekuurconsult in de huisartsenpraktijk. Duur van het consult bedraagt vijftien minuten, waarin in principe één vraag wordt behandeld.
* Telefonisch consult. Dit kan bestaan uit telefonische adviezen die door de assistentes zijn gegeven, dan wel een terugbelconsult door een van de huisartsen. Alle adviezen die door de assistentes zijn gegeven worden dezelfde dag geautoriseerd door een van de huisartsen.
* Visite bij de patiënt thuis, wanneer de patiënt niet in staat is om naar de praktijk te komen.
* Niet-spoedeisende, eenvoudige vragen, die geen lichamelijk onderzoek vereisen, kunnen met een e-consult via het patiëntenportaal worden gesteld.

Bij uitzondering bezoeken wij patiënten in het ziekenhuis, een andere instelling of buiten de regio. Dit kan op initiatief van de huisartsen of in overleg met patiënt en/of familie. Om toch onze zorg te bieden, ook als mensen opgenomen zijn, bellen we patiënt in het ziekenhuis of de familie thuis en maken als daar behoefte aan is een visite wanneer men weer thuis gekomen is na een opname.

Alle huisartsen en medewerkers voeren hun werkzaamheden uit in overeenstemming met de vastgestelde NHG-standaarden en richtlijnen, en binnen de kaders van de geldende wettelijke regelgeving. Bij eventuele gegronde redenen kan daarvan afgeweken worden, deze zullen dan zoveel mogelijk geregistreerd worden in het dossier van de betreffende patiënt.

**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.

*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, de CASPIR nascholingen en de Langerhans nascholingen. In de functioneringsgesprekken wordt expliciet aandacht besteed aan het persoonlijk ontwikkelingsplan van onze medewerkers. Het jaarverslag biedt een overzicht van alle nascholingen per praktijkmedewerker in het betreffende jaar. De huisartsen leggen verantwoording over hun nascholing af bij de vijfjaarlijkse herregistratie via de HVRC (Huisarts, Verpleeghuisarts en arts voor verstandelijk gehandicapten Registratie Commissie).

*NHG-praktijkaccreditering (NPA)*

In 2018 heeft de praktijk voor het eerst de accreditatie behaald van de NHG. 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 3-jaarlijkse controle (audit) op het bereiken van de afgesproken einddoelen. Daarnaast wordt de praktijk 3-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 meegenomen in het gehele proces via enquêtes.

We zijn een lerende organisatie waarin het team steeds meer naar elkaar toegroeit. Samen hebben we de ambitie om een hoog kwaliteitsniveau te leveren. De praktijkaccreditatie is voor ons een bruikbare leidraad. Deelname aan het accrediteringsproces heeft ertoe geleid dat er veel aandacht is voor het maken en actualiseren van protocollen en procedures, zowel op organisatorisch als medisch-inhoudelijk gebied. Al onze werkafspraken en protocollen zijn digitaal voor alle medewerkers toegankelijk. Per juli 2025 is het NHG keurmerk weer verlengd.

*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 risicoscan van de NPA gedaan. De uitkomsten hiervan gebruiken wij om de kwaliteit van veiligheid en arbeid te verbeteren.

*VIM meldingen*

Onze praktijk werkt met een protocol voor veilig incident melden (VIM) en positief incident melden (PIM). Dit houdt in dat wanneer zich (bijna) ongevallen of incidenten voordoen, hier melding van gemaakt wordt via een formulier in ons HIS. 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.

**Communicatie met patiënten, medewerkers en zorgverleners**

*Communicatie met patiënten*

Bij de informatievoorziening aan patiënten wordt gebruik gemaakt van verschillende communicatiemiddelen, die afhankelijk van de aard van de informatie ingezet kunnen worden.

* Mondelinge informatieverstrekking: uiteraard is de meest gebruikte en belangrijkste manier van communicatie met de patiënten de mondelinge informatieverstrekking door de praktijkmedewerkers. Dit gebeurt tijdens consulten, aan de balie of via de telefoon. De verstrekte informatie is o.a. gebaseerd op procedures, protocollen, NGH- naslagwerken, overleg met de huisarts en opgedane praktijkervaring.
* Praktijkwebsite: op onze website [huisartsenpraktijkbruins.nl](http://www.huisartsenpraktijkbruins.praktijkinfo.nl) staat alle belangrijke praktijkinformatie. Hier wordt ook nieuws over de praktijk weergegeven. Verder vindt de patiënt hier ook het zogenaamde ‘patiëntenportaal’. Binnen dit portaal heeft de patiënt –na registratie door de patiënt en verificatie door de huisarts- de mogelijkheid om online herhaalrecepten rechtstreeks aan te vragen, afspraken te plannen, een vraag te stellen via een e- consult en een deel van zijn eigen dossier in te zien. Op de website staan verder formulieren zoals een inschrijfformulier voor nieuwe patiënten en een klachtenformulier.
* Folder: in onze praktijkfolder staat alle belangrijke praktijkinformatie. Nieuwe patiënten kunnen deze folder meekrijgen.
* Afsprakenkaartje: indien gewenst krijgt de patiënt een kaartje mee met daarop de datum en tijd van de gemaakte afspraak en de naam van de zorgverlener.
* Informatie op de automatische telefoonbeantwoorder: wanneer men telefonisch contact opneemt hoort men een antwoordapparaat dat de beller door een keuzemenu leidt. Het antwoordapparaat wordt tijdens de praktijksluiting ook gebruikt voor meldingen over openingstijden en verwijzing naar de huisartsenpost.
* Verwijzing naar betrouwbare bronnen op internet: wij kiezen ervoor om patiënten voor aanvullende patiëntinformatie zo veel mogelijk naar digitale kanalen zoals [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl) en [www.gpinfo.nl](http://www.gpinfo.nl) te verwijzen. Als de patiënt liever een papieren folder leest, geven wij een printversie mee.
* Brieven op naam: in bijzondere situaties, zoals bij de griepvaccinaties, sturen wij de patiënten een brief.

*Communicatie met praktijkmedewerkers*

De communicatie met de praktijkmedewerkers vindt vaak mondeling plaats. De afspraken die worden gemaakt bij het overleg over patiënten worden genoteerd in het dossier van de patiënt. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van e-mail en schriftelijke communicatie (notities). Officiële communicatie, bijvoorbeeld arbeidscontracten, wordt per brief gedaan.

*Overlegstructuur intern*

We proberen minstens 6x per jaar met elkaar een werkoverleg te houden. Van tevoren wordt geïnventariseerd of er specifieke onderwerpen zijn die besproken moeten worden. Tijdens het overlegd wordt er genotuleerd. Dit wordt uitgewerkt en iedereen krijgt een kopie van de uitgewerkte notulen. In de notulen staat altijd een actielijst van punten die we nog moeten oppakken en de nieuwe werkafspraken.

Lopende zaken worden ook vaak ad hoc tijdens het werk besproken. Als er tijdens een ad hoc overleg belangrijke afspraken worden gemaakt wordt dit via een briefje, mail of de WhatsApp gecommuniceerde naar de andere collega’s.

*Overlegstructuur extern*

Farmacotherapeutisch overleg: een paar keer per jaar wordt er met de verschillende apotheken in Hilversum overlegd. Tijdens het overleg worden afspraken gemaakt over bijvoorbeeld receptherhalingen en het doorgeven van contra-indicaties.

Regelmatig worden er polyfarmacie gesprekken gehouden. Polyfarmacie gesprekken hebben als doel om door middel van periodieke medicatiebeoordeling de kwaliteit en veiligheid van geneesmiddelengebruik te verbeteren bij patiënten die meerdere geneesmiddelen gebruiken. Hierbij hoort het optimaliseren van de medicamenteuze behandeling, het verminderen van risico’s op geneesmiddel gerelateerde problemen en het bevorderen van therapietrouw.

Huisartsengroep (HAGRO): De HAGRO Hilversum Zuid overlegd een aantal keer per jaar. Hierin worden lokale organisatorische zaken besproken, maar ook regionale zaken.

Ketenzorg RHOGO: In de praktijk hadden we afgelopen jaren de ketenzorg via RHOGO. De praktijk is aangesloten voor de DM, COPD en CVRM ketenzorg.

Verzorgings-/verpleeghuizen

Gemiddeld wordt er 2x per jaar een MDO georganiseerd met de zorg, en eventueel de familie, om de zorg nog patiëntgerichter te maken en vragen en problemen op te sporen. Aan de hand van het MDO worden er afspraken gemaakt over de zorg in het komende half jaar.

Overleg andere zorgverleners

Met alle andere eerstelijnszorgverleners in Hilversum is er sprake van ad-hoc overleg. Er zijn geen gestructureerde overleggen.

**Patiënten rechten**

De patiënt rechten in het kader van de behandelingsovereenkomst staan beschreven in de Wet op Geneeskundige Behandeling Overeenkomst (WBGO). Patiënten hebben recht op een goede afhandeling van hun klacht.

*Rechten en plichten volgens de WGBO*

De belangrijkste punten uit de WGBO zijn het recht op informatie, toestemming, geheimhouding en een aantal rechten in verband met dossiervorming. In de WGBO staat ook dat de patiënt recht heeft op informatie door een arts of een medisch specialist. Goede informatie is een kwestie van afstemming tussen de behandelaar en de patiënt. Daarbij hoort dat een hulpverlener de patiënt in heldere taal inlicht. De huisarts heeft de plicht om goede zorg aan de patiënt te leveren. Deze zorg kan hij ook (gedelegeerd) door de praktijkassistente of praktijkondersteuner laten uitvoeren.

*Klachtenprocedure*

In onze praktijk doen wij ons uiterste best om medische zorg zo goed mogelijk te verlenen. Toch kan het gebeuren dat onze patiënten over bepaalde zaken minder tevreden zijn. Op onze website en in de praktijkfolder staat helder beschreven wat patiënten kunnen doen als er iets misgegaan is, of wanneer zij een klacht hebben. Elke klacht zien wij als een mogelijkheid om van te leren en een kans om onze zorg te verbeteren. Patiënten kunnen om een klachtenformulier vragen bij de praktijkassistente, het klachtenformulier invullen via onze website, of een gesprek aanvragen bij de huisarts. De patiënt ontvangt een bevestiging als het klachtenformulier is ontvangen. Op het klachtenformulier kunnen patiënten zelf aangeven of, en zo ja, hoe zij hun terugkoppeling willen krijgen op de afhandeling van de klacht. De klachtenprocedure staat beschreven in het protocol ‘Klachtenregistratie Huisartsenpraktijk Bruins’, dat terug te vinden is in teams (Algemeen -> protocollen)

Is er een klacht waarmee de patiënt niet bij ons terecht kan of wil, dan kan de klacht rechtstreeks ingediend worden bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). In de praktijk zijn folders van de SKGE aanwezig. De Stichting is van maandag tot en met donderdag bereikbaar op 088- 0229100 en via de mail op info@skge.nl. De behandeling van de klacht door deze regionale klachtencommissie is kosteloos, tenzij de klager zelf deskundige hulp inroept.

**Beleidsdoelstellingen voor de periode 2026-2028**

Hieronder staan onze belangrijkste beleidsdoelstellingen voor de komende drie jaar. Ze zijn onderverdeeld in drie categorieën: beleid op het gebied van de patiënten, de bedrijfsvoering en medewerkers.

*Beleidsdoelstellingen op het gebied van de patiënt*

* Verbeterpunten vanuit NHG accreditatie oppaken en verder toepassen in de praktijk.
* Het opzetten van een goed functionerend oproepsysteem voor het spreekuur Cardiovasculair Risicomanagement.
* Het verbeteren en gestructureerde opzetten van de ouderenzorg
* Continuering van onze ketenzorg voor diabeten, COPD-patiënten en CVRM-patiënten.
* Ons percentage van patiënten aangesloten op het Landelijk SchakelPunt (LSP) verhogen naar > 90%.

*Beleidsdoelstellingen op het gebied van de bedrijfsvoering*

* Streven naar zoveel mogelijk papierloos werken door gebruik van digitale communicatievormen, het digitaliseren van inkomende post, aanvragen aanvullend onderzoek en verwijzing digitaal.
* Streven naar duidelijke kastinrichting en efficiënt voorraadbeheer
* Het bijhouden van een makkelijk te raadplegen protocollenoverzicht.
* Alle assistentes triageren volgens de NHG-triagewijzer gebaseerd op de Nederlandse Triage Standaard, met als doel dat patiënten komen op het juiste moment bij de juiste zorgverlener. Patiënten hebben een afspraak op een termijn die medisch verantwoord is en voor de patiënt zelf acceptabel is. Er is een reële tijd ingeboekt. Patiënten worden zo mogelijk door de assistente van een correct, telefonisch advies voorzien. Hiertoe heeft elke assistent de triageopleiding gevolgd.

*Beleidsdoelstellingen op het gebied van de medewerkers*

* Medewerkers alle ruimte blijven bieden voor nascholingen, ter bevordering van optimale ontwikkeling van vaardigheden, kennis en werkplezier.
* Het continueren van de jaarlijkse functioneringsgesprekken, aan de hand van een standaard formulier dat wij hiervoor hebben ontwikkeld.
* Het bijhouden van een overzicht van voorbehouden handelingen, taken en aandachtsgebieden van de medewerkers
* Het versterken van de sociale cohesie van ons nog relatief nieuwe team door sociale activiteiten samen te ondernemen (uitje, etentje, etc.).