

Notulen Patiënten adviesraad d.d. 12-06-2023

Aanwezig: Arjan Gerritsen (voorzitter), Fons Vermeulen (Huisarts), Margreet van Dongen (POH), Dineke Jochem (lid) en Lex Maussart (Lid raad van toezicht)

Afwezig: Kurda Faradj (lid), Kees Overeem (lid) en Eefje vd Kieft (lid)

Jan Zweers (Notulist),

1. Opening en welkom.

De voorzitter heet iedereen hartelijk welkom. Door afwezigheid van Kurda Faradj neemt Arjan het voorzitterschap waar.

Een speciaal welkom wordt geheten aan Lex Maussart, ons nieuwe lid van de Raad van Toezicht.

2. Fons stelt Lex Maussart voor

Met ingang van 1 januari 2024 is een raad van toezicht noodzakelijk voor de huisartsenpraktijk en om deze leden te kunnen werven is een advertentie geplaatst.

Fons geeft aan dat Lex hierop enthousiast heeft gereageerd. Met Lex is inmiddels kennisgemaakt en voldeed direct goed met de ervaring die Lex heeft opgedaan in de functie van toezichthouder.

Lex stelt zich voor:

Lex werkt al vijftig jaar in de zorg, begonnen als orthopedagoog in de gehandicapten zorg bij een GGZ- afdeling, vervolgens 20 jaar ervaring opgedaan in een directeursfunctie (hoofdzakelijk) bij huisartsenposten en daarna is hij belast geweest met het opzetten van diverse zorggroepen. Voor een paar jaar gelden is Lex daarmee gestopt en is nu werkzaam in diverse raden van toezicht. Lex denkt eraan dat de meerwaarde van het toezicht vooral kan zitten richting de huisartsen, maar ook naar de patiënten adviesraad toe.

Een overleg van zeker één keer per jaar met de patiënten adviesraad is zeker zijn wens.

Als patiënten adviesraad zijn we met deze zienswijze verheugd, omdat het voor de adviesraad nog steeds een beetje zoekende is om een toegevoegde waarde te krijgen voor onze huisartsenpraktijk en hoe we aan deze wens het beste invulling kunnen geven.

Margreet stelt de vraag hoe Lex denkt aan de informatie te kunnen komen, om zijn functie op een juiste manier in te kunnen vullen.

Lex: Dit wordt de ontdekkingstocht voor de komende perioden en gelukkig staan we hier niet alleen voor gezien de rollen die nu moeten worden ingevuld door de praktijken, conform de wens van de wetgever.

Aanzitten bij de vergadering van de maatschap is hierbij ook een gedachte, volgens Fons.

Fons geeft nog nadere toelichting dat de wens is een Raad van Toezicht met drie leden voor onze praktijk. Naast Lex een toezicht lid met als achtergrond ICT, omdat er op dit vlak veel ontwikkelingen zijn en een lid met een HR-achtergrond voor de uitdagingen die wellicht kunnen ontstaan in het personele vlak.

3. Notulen vorige vergadering

De notulen van de vorige vergadering in januari 2023 leidt niet tot verdere opmerkingen of aanvullingen en de notulen worden goedgekeurd.

4. Bijwerken website/ wachtkamer scherm/ Mail

Info patiëntenadviesraad

Het bijwerken van de website lukt nog niet helemaal.

De foto van Kees Overeem staat er wel op maar van de rest van de leden niet.

Margreet geeft toelichting dat we hiermee bezig waren maar door omstandigheden de betrokken persoon is uitgevallen en nu is blijven liggen. Ook de wijziging naar een ander systeem heeft er niet toe bijgedragen om dit actiepunt op te gaan pakken.

Het actie punt 1 uit de vorige vergadering blijft nog overeind

Mailadressen bestand

Dit bestand is momenteel ook niet benaderbaar. Margreet was in de veronderstelling dat het werkte, maar heeft geconstateerd dat niet iedereen de noodzakelijke mails heeft gekregen. Het omzetten van systemen heeft ook hier zijn consequentie voor gekregen. Dit is opnieuw voorgelegd aan de organisatie die nu het beheer van de ICT (Arcus IT) heeft.

Jan vraagt wat er eigenlijk met de foto's is gebeurd die hier in de praktijk zijn gemaakt.

Deze zijn opgeslagen in een map, totdat Arcus IT dit oppakt.

Actiepunt 6: Verzorgen mailadressen en bestand benadering door Arcus IT

Het format van het wachtkamerscherf, zoals in een eerdere vergadering (okt '22) in agendapunt 2 aan de orde is gekomen, is helaas niet meer te vinden. Het betreft de bladzijde over informatie aan de patiënten over de patiënten adviesraad. Dit format was in blauw opgemaakt en de letters in het zwart als contrast. Dit geeft een niet scherp beeld.

Zonder format kunnen de kleurschakeringen namelijk niet aangepast en overgezet worden. Wel is er een copy, maar deze is niet te bewerken. Dus er moet een nieuwe gemaakt worden.

Jan pakt dit op en heeft contact met Margreet hoe dit verder aangeleverd moet worden om op het wachtkamerscherf te kunnen worden gezet.

Actiepunt 7: Jan maakt een nieuwe opzet in powerpoint over de patiënten adviesraad voor het wachtkamerscherf. Vervolg aan agendapunt 3 en is hiermee afgedaan.

Fons geeft naar aanleiding van een vraag uit de vorige vergadering aan, dat de wachttijden van de huisartsen wel op het scherm worden weergegeven, maar niet deze van de "losse" waarnemers. De "losse" waarnemers vallen onder de desbetreffende huisartsen.

5. Functie Patiënten adviesraad

In de vorige vergadering is het vraagstuk over het krijgen van een juiste informatie over de klachten van patiënten, niet zijnde medisch, aan de orde gesteld om te komen tot meer inzicht voor de patiënten adviesraad. Het VIM (**V**eilige **I**ncidenten **M**elding) is toen ter sprake gekomen.

Naar aanleiding hiervan heeft Cedric een overzichtje gestuurd, geschoond met relevante informatie voor de adviescommissie.

Fons reageert hierop dat er altijd gekeken wordt of er iets naar voren komt in de klachten dat structureel gezien kan worden. Ook wordt zorgvuldig gekeken of er achter de klacht soms meer zit, bijvoorbeeld een medische fout. Deze worden dan opgepakt. Maar het belangrijkste is natuurlijk om

de absolute aantallen van klachten in relatie te zien tot de totale hoeveelheden/aantallen. 4 klachten over recepten in relatie tot 4.000 recept afhandelingen is dan niet meer relevant.

Wel geeft Fons aan dat we ook met de VIM registratie naar een volledigheid moeten zien te werken. Een klacht wordt wel eens niet in de VIM geregistreerd, omdat deze rechtstreeks wordt opgelost. Dat moeten we voorkomen door alle klachten en ook afhandelingen in de VIM te gaan noteren. Ook hier moeten wij als praktijk aandacht aan besteden.

Jan vraagt hoe de evaluatie is verlopen over de reactie van het schrijven aan onze "groep "ouderen" >75 jaar", om beter inzicht te kunnen krijgen over hun kwetsbaarheid.

Fons reageert hierop dat we al een achtjaar geleden begonnen zijn om de populatie, waarbij we vermoeden dat ze kwetsbaar zijn, in beeld te gaan brengen. Dit om deze groep mensen in te kunnen schalen met de vraag "waar hebben we het over". De response is hiervan altijd erg hoog gebleken in het verleden en komt ook dat we de mensen, die niet hebben gereageerd, altijd apart gaan benaderen. We hebben een goed beeld, welke mensen "onzichtbaar" zijn en welke we regelmatig zien. Van die groep "onzichtbaren" gaan we bezien wie daarvan kwetsbaar zijn. Dat hebben we dit voorjaar weer opgepakt en de response is daarvan wederom hoog.

Vooraf op de vraag: Zoudt u graag een behandelwensen gesprek willen hebben met de huisarts over o.a. het verloop van het leven. Hier hebben veel mensen gebruik van gemaakt.

Ook de actie van de huisartsen "Eemland" die een project zijn opgestart om het ACP (Advance care planning) gesprek te gaan stimuleren, heeft ertoe bijgedragen dat we deze uitvraag weer hebben opgepakt. Er is overigens ook een bedrag aan gekoppeld. Niet voldoende, maar stimuleert altijd om het te gaan doen.

Jan vraagt of de capaciteit wel voldoende is om deze diepgaande gesprekken te kunnen houden, gezien de huidige capaciteitsproblemen die er zijn bij de praktijk.

Fons: Tot op heden lukt dat nog wel met veel passen en meten en door de gesprekken te verspreiden over wat langere perioden. Deze gesprekken worden nu gefinancierd uit een dubbelconsult en misschien dat volgend jaar daar een aparte vergoeding voor komt, maar dat is nog even afwachten.

Lex vult nog aan dat uit informatie van ziekenhuizen blijkt, dat ouderen gemiddeld 7 specialisten raadplegen en vaak weten deze specialisten niet van elkaar de behandeling aan de patient. Daarin is vaak de huisarts de aangewezen persoon om dit overzicht wel te hebben. Om deze reden is het ook erg belangrijk dat deze wens en evaluatie gesprekken plaatsvinden bij de huisarts.

Door de extra druk die er bij de huisartsen momenteel ligt, is er 1 juni een nieuwsbrief naar de patiënten kring gestuurd. In deze brief wordt geïnformeerd over o.a. de bereikbaarheid, de personele bezetting, waarnemend huisartsen en andere urgente zaken die (gaan) spelen. De patiënten groei die we voor ogen hadden naar 12.000 patiënten begint nu echt wel een probleem te worden.

6. Vraag aan de PAR om de website te checken op toegankelijkheid

Jan stelt voor om de nieuwsbrief op de eerste bladzijde van de site zichtbaar te maken. Deze wordt nu gevonden onder de tab "Documenten". Je moet er echt naar zoeken. Vaak staan er in nieuwsbrieven essentiële zaken en is informatief voor de lezer.

Fons vindt dit een aandachtspunt en gaat dit meenemen in verder overleg.

Margreet vraagt nog of er opmerkingen zijn over het taalgebruik in de nieuwsbrief. Arjan geeft aan dat de nieuwsbrief duidelijk is en items makkelijk aangeklikt kunnen worden voor nadere info. De rest van de leden sluit zich hiermee aan.

7. Informatie over onderliggende telecom problemen

Er waren problemen met de telefonie door een storing tussen KPN en T-mobile.

Fons geeft toelichting hierop dat het een heel lastig probleem is geweest. Sinds vorige week schijnt het zo te zijn dat patiënten niet meer uit de wachtrij gestoten te worden. Dat is nu gelukkig opgelost. Wel komt het sporadisch voor dat patiënten die bellen en met de assistenten en in gesprek zijn, plotseling worden afgebroken. Dit wordt echter nog niet als groot probleem ervaren. Alles wordt goed geturfd, welke problemen zich hebben voorgedaan en vervolgens ook kritisch gevolgd. Arjan geeft als opmerking dat de telecom problemen, wanneer deze zich voordoen, direct te gaan melden op de website.

Een e-consult inplannen is ook een mogelijkheid, waar steeds meer patiënten gebruik van maken. Mocht telefoonverkeer om de één of andere manier niet mogelijk zijn, is dit een oplossing. Spoed/noodnummer is daar en tegen altijd bereikbaar. Ook ouderen zien steeds meer deze mogelijkheid van digitaal werken in.

8. Berichten uit de nieuwsbrief

Geen

9. Wat verder ter tafel komt

Fons zegt nog wat over de informatievoorziening tussen praktijk en adviesraad. Nu is het zo dat bij iedere vergadering aan de orde komt, waar zijn we me bezig, wat speelt er, etc. Gaandeweg zijn we met veel dingen bezig. Een aandachtspunt voor ons is dan ook om deze opmerkingen/notities uit te gaan werken uit onze notulen voor de adviesraad.

Momenteel is onderhanden:

- a. We zijn bezig met het afbouwen van antidepressiva, bij patiënten die langer dan 2 jaar dit medicijn gebruiken.
- b. Met collega's zijn we in gesprek met het onderwerp: *Hoe gaan we om met de verdeling van de statushouders*. Sommige praktijken nemen geen patiënten meer aan. Komt het nu bij de praktijken te liggen die nog patiënten kunnen aannemen?
- c. Binnenkort wordt er met het binnen schilderwerk begonnen van de praktijk en heel bijzonder: *Dit wordt 's nachts gedaan*.
- d. Er wordt meer tijd voor de patiënt ingeruimd, zodat er een betere diagnose komt. Het resultaat moet dan zijn: een mindere verwijzing. Het is ook een afspraak die in het "Integraal Zorgackoord" is afgesproken
- e. De afspraken met de opticiëns loopt nog (Zie notulen 04-07-2022)
- f. De overgang en conversie naar nieuwe ICT-systemen loopt naar tevredenheid

Overige leden geen opmerkingen.

Margreet met een attentie in de vorm van een enveloppe voor de leden van de vergadering als dank voor het werk dat gedaan wordt. De adviesraad stelt dat zeer op prijs en het wordt zeer gewaardeerd.

Arjan geeft aan dat hij volgend jaar (maart 2024) voor het laatst aanzit en niet meer voor een verlenging zal gaan. Fons neemt dit als aandachtspunt mee.

10 Vaststellen volgende vergadering

De voorzitter sluit de vergadering om 19.30 uur en dankt de aanwezigen.

De volgende vergadering wordt afgesproken in de
2^e week oktober, maandag 9 oktober 2023 18.00 uur.

Actiepunt	Notulen	Agendapunt	Commissie lid	Activiteit	Afhandeling	Afgehandeld
1	04-jul-22; 12-jun-23	6 4	Margreet	De lijst van bestuursleden wordt bijgewerkt op de website al dan niet met pasfoto		10-jan.-23
2	4-jul.-22	8	Ilse	Een beknopte samenvatting over de resultaten van de laatste enquête zal voor de volgende vergadering worden toegestuurd.	Cedric	10-jan.-23
3	04-jul-22; 11-okt-22; 10-jan-23	10 2 3	Mariëlle / Arjan	Achtergrondkleur moet voldoende contrasterend zijn met de gegeven informatie over de adviescommissie op het beelscherm in de wachtkamer	Zie actiepunt 7	12-jun.-23
4	11-okt.-22	1	Jan	Afgesproken wordt dat de notulen vanaf 2023 worden doorgestuurd voor publicatie door de notulist	Jan	11-okt.-22
5	10-jan.-23	5	Cedric	Overzicht van incidenten/klachten/opmerkingen over de praktijk, niet zijnde patient gericht	Cedric	12-jun.-23
6	12-jun.-23	4	Margreet	Verzorgen mailadressen en bestand benadering door Arcus IT		
7	12-jun.-23	4	Jan	Een nieuwe opzet maken in powerpoint over de patiënten adviesraad voor het wachtkamerscher		

30 juni 2023