



Kwaliteitsjaarsverslag Medisch Centrum Molenstraat 2024

Medisch Centrum Molenstraat
Molenstraat 1a
1911BR Uitgeest
www.medischcentrummolenstraat.nl
N. Claassen en C. Korf

Terugblik op het jaar: uitdagingen, verbeterplannen en acties

Het afgelopen jaar was een uitdagend en bewogen jaar voor de medewerkers en praktijkhouders van Medisch Centrum Molenstraat (MCM).

Binnen het team was sprake van uitval, vertrek en start van nieuwe collega's.

Er was sprake van een continue veranderende groepsdynamiek in combinatie met onderbezetting in het assistententeam en POH-GGZ team. Terugkijkend kan er worden geconcludeerd dat er met elkaar hard is gewerkt om de patiënt zorg te blijven bieden van een kwalitatief hoog niveau.

En dat is gelukt, wij zijn dankbaar én trots op alle medewerkers van MCM.

Binnen de praktijk wordt gewerkt met het gedachtengoed van positieve gezondheid. Dit speelt dan ook een belangrijke rol in de patiëntenzorg, maar is net zo belangrijk voor de medewerkers zelf.

Door goed voor onszelf te zorgen houden we energie om voor patiënten te zorgen, te blijven groeien en onszelf te ontwikkelen. Er wordt daarmee gestreefd naar een sterk team met autonomie, ruimte voor reflectie een fijne werksfeer.

Het gedachtengoed van de positieve gezondheid vormde een sleutelrol in de omgang met de uitdagingen die op ons pad kwamen in 2024. De belangrijkste pijler van 2024 was daarom ook: positieve **werk**gezondheid. In 2024 zijn er meerdere interventies toegepast om met elkaar positieve werkgezondheid te bevorderen.

- Er werden bijeenkomsten georganiseerd te brainstormen met elkaar op het gebied van positieve werkgezondheid en er werd ruimte geboden voor reflectie op de huidige en wenselijke situatie. Er zijn meerdere teamuitjes georganiseerd die zorgden voor verbinding, samenspel en kennismaking.
Het jaar werd afgesloten met een groot teamoverleg en een kerstdiner.
- Om tijdelijke werkdruk te verlagen werd er gebruik gemaakt van Zzp'ers in de zorg. Daarnaast werd er een pilot regiearts opgestart die positief werd geëvalueerd en nu geïntegreerd is in de dagelijkse werkwijze. De regiearts ondersteund de doktersassistenten tijdens de piekmomenten in de ochtenden.
- Er is in 2024 veel aandacht geweest voor de medewerkers als individu en de groepsdynamiek. Het team van doktersassistenten heeft externe coaching gekregen op het gebied van samenwerken. Daarnaast waren er veel mogelijkheden voor de medewerkers tot persoonlijke ontwikkeling op het gebied van scholing.
- De werkdruk en administratieve druk blijft een uitdaging met de tekorten in, en veranderende zorg. In 2025 zal de focus van Medisch Centrum Molenstraat blijven op het behoud van en vergroten van werkplezier van medewerkers. De feedback die wij terugkregen van medewerkers is dat zij zich in 2024 gehoord en gezien voelden. Het team noemt zich een hecht team wat hard werkt en oog heeft voor elkaar.
Patiënten geven aan dat zij zich welkom en serieus genomen voelen in de praktijk. Er wordt hoogkwalitatieve zorg geleverd waar wij trots op mogen zijn met elkaar.

Metingen en rapportages in het kader van het kwaliteitsbeleid

In 2024 zijn er diverse resultaten die inzicht geven in het kwaliteitsbeleid van Medisch Centrum Molenstraat. Deze resultaten worden geëvalueerd:

1. Patiëntenzorg: implementatie en door ontwikkeling van het terugbelsysteem waarmee de doktersassistenten werken in de praktijk. Het stelt patiënten in staat om een terugbelafpraak te maken in plaats van in de wachtrij te staan, wat leidt tot meer tevreden patiënten en minder gestreste medewerkers. In de praktijk van Oomen en Claassen is het patiënten aantal, ondanks de praktijkovername door nieuwe huisartsen, nagenoeg stabiel gebleven.
2. Praktijkondersteuners: de praktijkondersteuners somatiek hebben in 2024 de zorg voor bariatrische patiënten opgepakt en zijn overgestapt op een nieuw registratiesysteem, Boards. Binnen het team praktijkondersteuners GGZ is een nieuwe collega begonnen die gestart is met het aanbieden van EMDR-therapie. Een mooie ontwikkeling om dit te kunnen bieden in de praktijk. Ook het chronische pijn project kreeg de aandacht vanuit hen en krijgt een vervolg in 2025.
3. Patiënttevredenheidsonderzoek: door middel van een uitgestuurde enquête naar patiënten en de optie op een QR-code te scannen in de wachtkamer is de praktijk beoordeeld en geëvalueerd door patiënten. Totaal hebben 130 patiënten meegewerkt aan dit onderzoek. Het onderzoek was voornamelijk gericht op de ICT-middelen en nieuwe telefonie en bereikbaarheid. De conclusie van dit onderzoek is dat de praktijk positief wordt geëvalueerd. Patiënten hebben tijd nodig gehad om te wennen aan de nieuwe manier van telefonie (terugbel assistent) en zien er voordelen van in. Daarnaast is de conclusie dat er meer gebruik mag worden gemaakt van de digitale middelen voor patiënten, dit is een focuspunt voor 2025.
4. Personeelsbeleid: er is een nieuw personeelshandboek geschreven en het huidige kader is in beeld gebracht en wordt uitgewerkt in een organisatie document.
5. De werkgroep kwaliteit heeft in 2024 hard gewerkt om de praktijk gereed te maken voor de praktijkaccreditering. November 2024 is de praktijk opnieuw geaccrediteerd door de NPA.
6. VIM/PIM en klachtenafhandeling: ieder kwartaal worden binnengekomen VIM's en PIM's besproken in het team en acties uitgezet. Binnen gekomen klachten worden opgepakt door de praktijkmanager en gedelegeerd. In 2025 zal er een werkgroep worden opgericht en wordt deze aanpak van evaluatie doorontwikkeld in een nieuw concept.
7. Professionalisering: in 2024 is aandacht geweest voor personeelszorg en scholing. Focus voor 2025 is de professionalisering van de organisatie en het team.

Vooruitblik op 2025

In het beleidsplan zijn de kwaliteits- en beleidsdoelstellingen voor 2024 tot 2027 uitgebreid beschreven op korte termijn, middellange termijn en lange termijn.

Focus voor 2025 op korte termijn (< 1 jaar):

1. Behoud van personeel met aandacht voor werkdruk en het stimuleren van werkplezier.
2. Patiënten meer gebruik laten maken van de digitale voorzieningen die door de praktijk worden aangeboden.

Focus voor 2025 op de middellange termijn (1 – 5 jaar):

3. Focus op lokaal zorgverband en intensiever contact met gemeente en sociaal team.
4. Doorontwikkeling van het thema positieve gezondheid in de praktijk.
5. Focus op juiste zorg op de juiste plek. Taakdifferentiatie binnen de praktijk.

6. Borgen vaardigheden spoedzorg en inplannen multidisciplinaire spoedoefensessies.

Slot

2023 werd afgesloten met een dissociatie en 2024 begon met een associatie. Twee praktijken hebben zich in Medisch Centrum Molenstraat goed staande weten te houden in een roerig jaar. Een jaar waarin personeelstekort, een hoge werkdruk en veranderende zorg veel besproken thema's zijn. En tegelijk een jaar waarin veel waardevolle ontwikkelingen hebben plaatsgevonden in de praktijk.

Het management van Medisch Centrum Molenstraat bedankt alle medewerkers voor de prettige samenwerking het afgelopen jaar. Een jaar waarin wijze lessen zijn geleerd die wij hopen mee te nemen naar dit nieuwe jaar. We zijn trots op de manier waarop we dit jaar gezamenlijk de uitdagingen op ons pad zijn aangegaan. Wij kijken uit naar de voortzetting van deze samenwerking met elkaar.