

# Jaarverslag 2017



Huisartsenpraktijk de Driehoek

## INHOUD

### INHOUDSOPGAVE

|   |    |
|---|----|
| HISTORIE EN PROFIEL VAN DE PRAKTIJK.....                      | 6  |
| HET AFGELOPEN JAAR .....                                      | 6  |
| TOT STANDKOMING VAN HET JAARVERSLAG/JAARPLAN.....             | 7  |
| DOELSTELLINGEN VAN DIT JAARVERSLAG.....                       | 7  |
| PRAKTIJKRUIMTE .....  | 7  |
| SAMENWERKINGSVORM HUISARTSEN .....                            | 8  |
| OPLEIDING .....   | 8  |
| PRAKTIJKORGANISATIE, BEREIKBAARHEID EN BESCHIKBAARHEID.....   | 8  |
| AUTOMATISERING.....   | 9  |
| OVERLEGSTRUCTUUR.....   | 10 |
| KLACHTENREGELING .....  | 11 |
| VIM .....   | 11 |
| TEAM .....  | 11 |
| PATIËNTEN .....   | 11 |
| PRIVACY.....  | 15 |
| PRAKTIJKACCREDITERING .....                                   | 15 |
| EVALUATIE JAARPLAN VORIG JAAR /NIEUWE PLANNEN VOOR 2017 ..... | 16 |

## HISTORIE EN PROFIEL VAN DE PRAKTIJK

In augustus 2004 en april 2005 hebben Karin Arnold, Ingrid Aversch en Patrick Wiggers de praktijken van twee huisartsen overgenomen die met pensioen gingen.

Deze twee, relatief grote praktijken van huisartsen die fulltime aan huis werkten, werden samengevoegd tot één grote praktijk. Vanaf dat moment door drie parttime werkende huisartsen gevoerd.

De assistentes van de bestaande praktijken waren gelukkig bereid mee te gaan naar de nieuwe praktijk. Hierdoor bleef een groot deel van de gezichten voor de patiënten vertrouwd. Bovendien konden de huisartsen regelmatig voor informatie terecht bij deze assistentes die de patiënten natuurlijk ook al jaren kenden.

Op 1 oktober 2013 heeft de maatschap de Driehoek de solopraktijk van Rob Dijkstra overgenomen. De Driehoek werd uitgebreid met 2 huisartsen, 1 praktijkondersteuner en 1 assistente. Per 1 januari 2014 is Rebecca Meijer als maat toetreden aan de maatschap.

In 2015 is Rob Dijkstra met pensioen gegaan en is Lieke Eidhof als vaste waarnemer in onze praktijk komen werken voor 2 dagen per week.

De praktijk is gelegen in de wijk Groot Driene in Hengelo, een verzorgingsgebied met het profiel van een middelgrote stad.

De praktijkpopulatie bestaat voor het grootste deel uit autochtone Nederlanders met een lichte oververtegenwoordiging van ouderen.

## HET AFGELOPEN JAAR

Bijzondere gebeurtenissen in het afgelopen jaar waren:

Marieke Voerman is gestopt als POH\_GGZ en opgevolgd door Harald Wiggers.

Rebecca Meijer, huisarts, is bevallen van een zoontje Ivo en onze assistente Jasmijn Wolthuis is bevallen van zoontje Sep.

Linda Kurt heeft als waarnemer gewerkt voor Rebecca tijdens haar zwangerschapsverlof, Richelle Ensink heeft de taken van Jasmijn overgenomen.

Tot 1 december 2017 hadden we als derdejaars AIOS Joost Lansink in de praktijk.

Joyce Both is begonnen als stagiaire POH en is in dienst gekomen als praktijkondersteuner.

We zijn gestart met verwijzen via Zorgdomein.

Er zijn in het najaar 2 co-assistenten van de rijksuniversiteit Groningen geweest.

Richelle en Kim hebben de assistentes weer ondersteund in de zomervakantie.

1 arts en 2 assistentes zijn langdurig ziek geweest.

## TOT STANDKOMING VAN HET JAARVERSLAG/JAARPLAN

2017 is het negende jaar dat er een jaarverslag en jaarplan van onze praktijk wordt geschreven.

Verskillende medewerkers hebben aan het tot stand komen ervan meegewerkt. Zij worden voor hun inzet heel hartelijk bedankt.

In de volgende lijst is per medewerker aangegeven voor welk onderdeel deze verantwoordelijk is geweest.

|                   |                              |
|-------------------|------------------------------|
| Tekst jaarverslag | Karin Arnold                 |
| Tekst jaarplan    | Karin Arnold, Els ter Horst, |
| Dataverzameling   | Medicom, Els ter Horst       |

## DOELSTELLINGEN VAN DIT JAARVERSLAG.

Het jaarverslag is primair bedoeld voor intern gebruik binnen onze praktijk, als een vinger aan de pols van de organisatie, als instrument om onderwerpen te selecteren voor het jaarplan van 2018 en ter verantwoording van het uitgevoerde jaarplan 2017.

Het jaarverslag en jaarplan vormen als zodanig een eenheid en zijn de expressie van ons kwaliteitsbeleid.

Door middel van het jaarverslag/jaarplan geven wij anderen inzicht in onze werkwijze. Geïnteresseerden kunnen dit verslag bestellen via de praktijkassistente telefoonnummer 074-2502536 of via de mail: [dedriehoek@ezorg.nl](mailto:dedriehoek@ezorg.nl). Ook zullen we ons jaarverslag publiceren op onze website.

## PRAKTIJKRUIMTE

De praktijk ligt in de wijk Groot Driene in Hengelo. Het gebouw is in eigendom van BV De Kap, hierin huren wij een ruimte van 504 vierkante meter op de eerste verdieping. In het pand bevinden zich nog twee huisartsenpraktijken, een apotheek en een tandartsenpraktijk.

In juli 2013 werd gestart met het verbouwen van de praktijk. Onder andere door de geplande overname van huisartspraktijk Dijkstra was er behoefte aan meer ruimte. Door de verbouwing zijn er 9 ruimtes bijgekomen, waarvan 1 laboratorium, 2 behandelkamers, en 7 spreekkamers. De balie werd gecentreerd bij de ingang. Er is een extra wachtkamer gekomen. Daarnaast is er een personeelsruimte, een personeelsingang en een personeelstoilet toegevoegd. De toiletten voor de patiënten zijn verbouwd, en er is ruimte gemaakt voor een apart invalidentoilet. Deze verbouwing was in de zomer van 2014 klaar.



In de praktijk is extra ruimte gecreëerd voor de verhuur. In 2017 werden er ruimtes verhuurd aan: Medlon, fysiotherapiepraktijk Boersma CS, KP praktijk en podotherapie Wender.

De toegankelijkheid van de praktijkruimte en de daarin gelegen werkruimtes voor mindervaliden is gegarandeerd door een lift.

## SAMENWERKINGSVORM HUISARTSEN

De praktijkruimte biedt onderdak aan een groepspraktijk. Juridisch is de samenwerking omschreven in een maatschapcontract. Bovendien staan we ingeschreven bij de kamer van koophandel.

De huisartsen maken deel uit van HAGRO Hengelo Oost.

## OPLEIDING

De praktijk fungeert als opleidingspraktijk voor de opleiding van artsen, huisartsen, praktijkondersteuners en praktijkassistentes. In de tabel worden de belangrijkste kenmerken per opleiding aangegeven.

### TABEL; OPLEIDINGSKENMERKEN

| Opleiding            | Aantal stageplaatsen | Instelling        | Verantwoordelijk Arts |
|----------------------|----------------------|-------------------|-----------------------|
| Basisarts            | 1                    | Groningen, VU     | Meijer                |
| Huisarts             | 1                    | VU                | Averesch, Arnold      |
| Praktijkondersteuner | 1                    | Saxion Hogeschool | Arnold                |
| Praktijkassistente   | 1                    | ROC Twente        | Arnold                |

## PRAKTIJKORGANISATIE, BEREIKBAARHEID EN BESCHIKBAARHEID

De spreekuurorganisatie van de verschillende praktijken is in de onderstaande tabellen weergegeven. Onze praktijk is 5 dagen per week geopend van 8.00 uur tot 17.00 uur. Hieronder ziet u een tabel met de spreekuurtijden.

Op 31-12-17 doen de huisartsen op de volgende momenten spreekuur:

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Mw. K. Arnold:            | maandag, woensdag en vrijdagmorgen                  |
| Mw. G. Averesch:          | maandag, dinsdag, donderdagmorgen en vrijdagmorgen  |
| Mw L. Eindhoven:          | dinsdag, donderdag en vrijdag                       |
| Mw. R.M. Meijer-Langhout: | maandag, woensdagmorgen, donderdag en vrijdagmorgen |
| Dhr. P.J. Wiggers:        | maandagmorgen, dinsdagmorgen, woensdag en vrijdag   |

## TABEL; ORGANISATIE VAN HET SPREEKuur

| Type spreekuur                             | Dagdeel    | Uren                  | Werkdag |    |    |    |      |
|--|------------|-----------------------|---------|----|----|----|------|
|  |            |                       | M<br>a  | Di | Wo | Do | Vrij |
| Afspraakspreekuur                          | 's morgens | 8.10 u. tot 11.30 u.  | X       | X  | X  | X  | X    |
|  | 's middags | 13.00 u. tot 16 u.    | X       | X  | X  | X  | X    |
| Terugbelspreekuur                          | 's middags | 12 u. tot 14 u.       | X       | X  | X  | X  | X    |
| Spreekuur Humanitas<br>(Mw. G. Averagesch) | 's morgens | 10.30 u. tot 11.30 u. |         | X  |    | X  |      |

## TABEL; TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID

| Aansluiting          | Nummer      | Zonder tussenkomst open voor patiënten van/tot |
|----------------------|-------------|--|
| Praktijklijn         | 074-2502536 | 8.00 tot 11.30 uur en van 13.00 tot 15.00 uur  |
| Spoedlijn            | 074-2502536 | 8 uur tot 17 uur                               |
| Receptenlijn         | 074-2502536 | 24 uur per dag                                 |
| Intercollegiale lijn | 074-2502536 | 24 uur per dag                                 |
| Fax                  | 074-2502764 | 24 uur per dag                                 |

Gedurende de uren die boven staan aangegeven bij 'praktijklijn', wordt de telefoon beantwoord door de praktijkassistente. Buiten kantooruren worden de patiënten via een automatische telefonische boodschap doorverwezen naar de centrale huisartsenpost waardoor 24 uur per dag beschikbaarheid van huisartsgeneeskundige zorg is gegarandeerd. De praktijkartsen participeren in de dienstregeling van de huisartsenpost Hengelo. ( [www.huisartsenposthengelo.nl](http://www.huisartsenposthengelo.nl))

Door middel van een waarnemingsovereenkomst met een groot deel van de huisartsen in Hengelo is de waarneming tijdens ziekte geregeld. De waarneming tijdens vakanties doen wij sinds 2016 onderling waardoor wij in 2017 het gehele jaar geopend waren.

Ten behoeve van het gebruikscomfort zijn er 4 headsets beschikbaar voor de praktijkassistentes.

## AUTOMATISERING

Onze praktijk is sinds 2004 geautomatiseerd en van april 2005 tot oktober 2010 hebben wij gewerkt met Promedico ASP als huisartseninformatiesysteem (HIS). Hiervan hebben wij de medische module en de financieel administratieve module gebruikt. Sinds november 2010 gebruiken wij als huisartseninformatiesysteem Medicom. Wij zijn overgegaan op Medicom omdat onze gehele waarnemingsgroep alsmede de apotheken in Hengelo Medicom gebruikten.

In de praktijk zijn 16 werkplekken met allen een p.c. Daarnaast 3 printers, waarvan 1 netwerkprinter. Voor de postverwerking zijn er 2 scanners, 1 in de backoffice en 1 in de assistentenkamer. Op alle werkplekken is een internetaansluiting.

Ten behoeve van de zorg kan er elektronisch worden gecommuniceerd met apotheken, verschillende ziekenhuizen, het laboratorium, collega-huisartsen en de centrale huisartsenpost. De gegevens worden automatisch ingelezen en verwerkt in het HIS.

De gegevens uit het HIS worden beveiligd tegen vermindering en verloren gaan door Medicom. Binnen onze praktijk wordt gebruikt gemaakt van inlogcodes en van UZI passen.

In 2017 hebben we gebruik gemaakt van de mogelijkheid van Medicom voor het maken van e-afspraken. Patienten kunnen via onze website een afspraak maken in onze agenda van Medicom, tot nu toe bevalt dit goed. Gemiddeld zijn er op deze manier ongeveer 2 afspraken per week gemaakt. Eind 2017 zijn we hiermee gestopt omdat het niet betrouwbaar was. Patienten dachten dat ze een afspraak hadden gemaakt, maar dit stond niet altijd in de agenda's.

De data van het HIS worden tegen verlies beschermd door middel van een dagelijkse back-up. Deze wordt automatisch gemaakt buiten de bedrijfsuren door Pharmapartners buiten ons praktijkpand.

## OVERLEGSTRUCTUUR

De praktijkartsen nemen deel aan structureel overleg met onderstaande instanties en personen in de aangegeven frequentie:

### TABEL; OVERLEGSTRUCTUUR

| Overlegpartner                                      | Frequentie         |
|---|--------------------|
| Maatschap overleg, overleg met alle maatschap leden | 1 keer per week    |
| Overleg tussen opleiders en AIOS                    | 4 keer per week    |
| Werkoverleg huisartsen en assistentes               | dagelijks          |
| Werkoverleg huisartsen en praktijkondersteuners     | 1 keer per week    |
| Teamoverleg   | 1 keer per 2 maand |
| Werkoverleg assistentes en praktijkondersteuners    | 1 keer per 3 maand |
| Fysiotherapeuten                                    | 3 keer per jaar    |
| Wijkverpleging                                      | 4 keer per jaar    |
| Hagro   | 2 keer per maand   |
| FTO apotheek  | 1 keer per 2 maand |
| Huisartsenpost                                      | 1 keer per 2 maand |
| Hengelose huisartsenvereniging                      | 1 keer per 2 maand |
| Thoon   | 1 keer per jaar    |

## KLACHTENREGELING

De praktijk participeerde in 2017 in de klachtenregeling van de skge. Daarnaast kent onze praktijk een specifieke eigen procedure.

Bij de assistente aan de balie en op onze website: [www.dedriehoek.info](http://www.dedriehoek.info) is documentatie voor de patiënten beschikbaar over de klachtenregeling.

In 2017 zijn er op de praktijk geen klachten binnengekomen. Er zijn over onze praktijk geen klachten ingediend bij de klachtencommissie van de skge.

## VIM

Er zijn in 2017 door alle personeelsleden VIM meldingen gedaan. Ruim 100 in totaal. Een groot deel van de VIM meldingen gingen over afspraken of receptuur. Alle VIM meldingen zijn besproken in het VIM overleg en indien gewenst in het werkoverleg. Indien nodig zijn hierop afspraken aangepast, protocollen gemaakt of mondelinge werkafspraken gemaakt.

## TEAM

In 2017 bestond het team uit de volgende medewerkers:

### **Huisartsen:**

Karin Arnold, Ingrid Aversch, Lieke Eidhof Rebecca Meijer en Patrick Wiggers

### **Assistentes:**

Mirjam Bruns, Karina Kahle, Liesbeth Koomen, Nijre Leferink, Belinda Nijhuis, Agnes Yntema, Jasmijn Wolthuis, Kim Zents (zomervakantie 2017), Richelle Ensink (voorjaar en zomer 2017)

### **Praktijkondersteuners somatiek:**

Els ter Horst, Mardy Kleinsman en Joyce Both (sinds november 2017)

### **Praktijkondersteuners GGZ: (op detachingsbasis)**

Hilleke van der Veer en Harald Wiggers

### **Praktijkondersteuner jeugd: (via de gemeente Hengelo)**

Roswita Dijkema

## PATIËNTEN

Eind 2016 stonden er 6071 patiënten ingeschreven in de Driehoek. Eind 2015 waren dit er 5940

Dit is een groei van 131 patiënten.

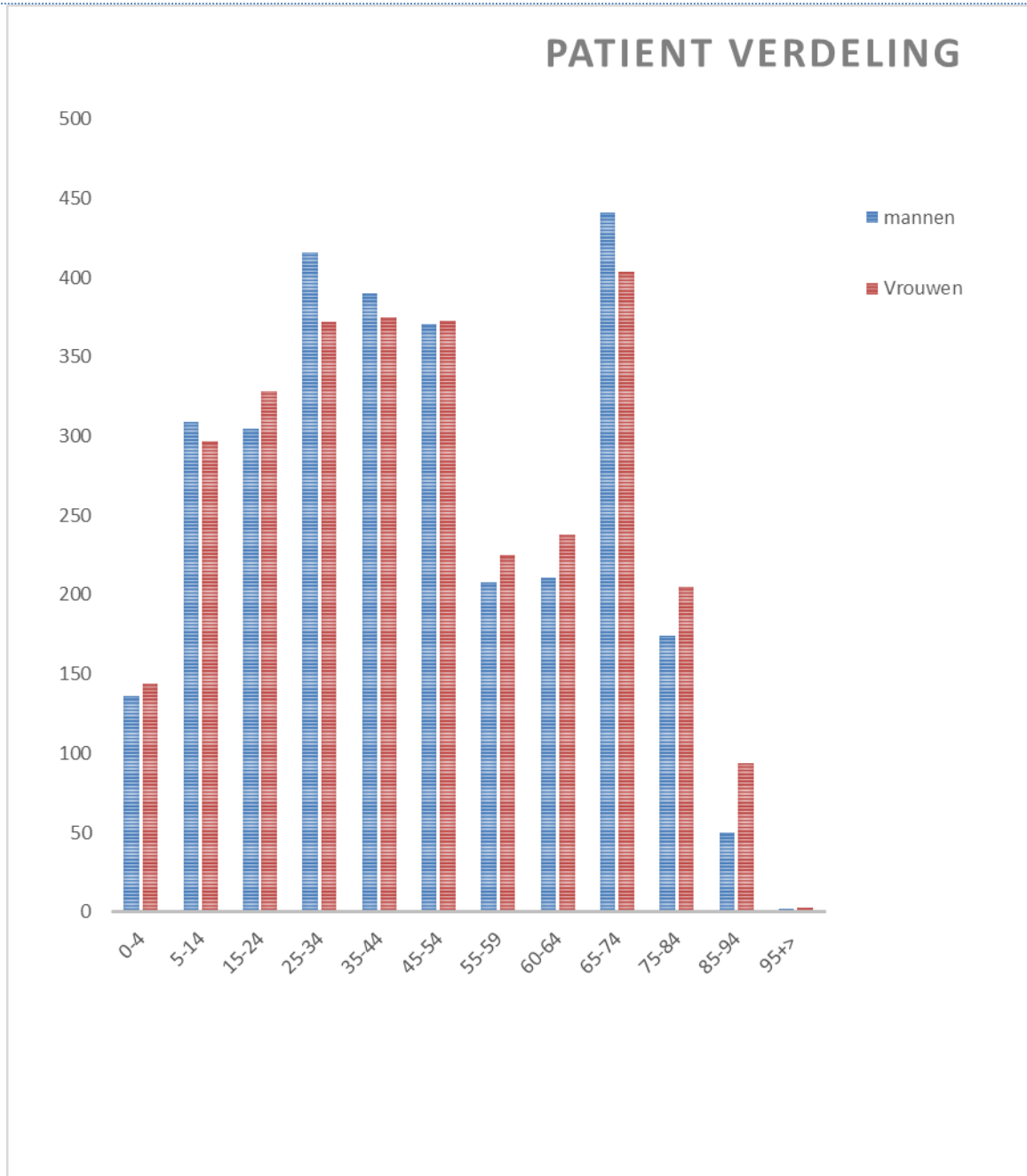
De verdelingen naar leeftijd, geslacht en zorgverzekeraar wordt weergegeven in onderstaande grafieken.

Van het totale aantal patiënten in de praktijk bedraagt het percentage kinderen onder de 5 jaar 4,61% en het percentage patiënten ouder dan 65 jaar 22,62%.

Het mobiliteitspercentage was 11,5%.



GRAFIEK: GESLACHT- EN LEEFTIJDVERDELING GEHELE PRAKTIJK:



TABEL: IN EN UITSTROOM VAN PATIENTEN IN 2017

|                        | Inschrijvingen | Uitschrijvingen | Saldo Actief vorig jaar | Saldo Actief verslagjaar |
|------------------------|----------------|-----------------|-------------------------|--------------------------|
| <b>MUTATIES TOTAAL</b> | 415            | 284             | 5940                    | 6071                     |

|                         | Inschrijvingen | Uitschrijvingen | Totaal     | Saldo verslagjaar |
|-------------------------|----------------|-----------------|------------|-------------------|
| <b>Mutaties</b>         | 352            | 222             | 574        | 130               |
| <b>Geboorte/Sterfte</b> | 63             | 62              | 125        | 1                 |
| <b>Totaal</b>           |                |                 | <b>699</b> | <b>131</b>        |

**Mobiliteitspercentage** 11,51%

GRAFIEK: VERDELING ZORGVERZEKERAARS

Onderstaande tabel toont waar patiënten zijn verzekerd. De tabel laat de top 10 van verzekeraars zien. Opvallend is dat meer dan de helft van alle patiënten bij Menzis verzekerd zijn. Dit is logisch gezien deze regio, waar Menzis de grootste ziektekostenverzekeraar is.

| VERZEKERING top 10                      | Aantal | ZV code Medicom |
|---|--------|-----------------|
| 3332 Menzis                             | 2829   | ME              |
| 3311 Zilveren Kruis Achmea              | 610    | ZK              |
| 9664 CZ Groep (CZ, Delta Lloyd en OHRA) | 497    | CG              |
| 101 UnivÃ©-Zekur (VGZ)                  | 254    | UN              |
| 3333 AnderZorg                          | 238    | AS              |
| 7095 VGZ Zorgverzekeraar N.V.           | 221    | VG              |
| 9015 IZZ (VGZ)                          | 221    | VY              |
| 3334 IZA-Gemeenten (VNG) - VGZ          | 198    | IG              |
| 8971 IAK Verz. (Zilveren Kruis)         | 136    | IB              |
| 3351 FBTO (per 2018)                    | 118    | BT              |

TABEL: VERRICHTINGEN

---

**Hieronder de top 20 van onze verrichtingen:**

| Omschrijving verrichting                 | Aantal |
|--|--------|
| Herhalingsrecept                         | 12129  |
| Telefonisch consult                      | 11050  |
| Consult                                  | 10494  |
| Dubbel consult                           | 4215   |
| 12008: Urineteststrip                    | 1136   |
| CVRM jaarcontrole POH                    | 709    |
| Visite                                   | 560    |
| Dubbele visite                           | 471    |
| Diabetes Kwartaal controle               | 360    |
| E-mail consult                           | 292    |
| 13034: Intensieve zorg, dag              | 269    |
| 12905: Vloeibaar stikstof of histofreeze | 246    |
| Diabetes kwartaalcontrole POH            | 224    |
| 13008: 24 uurs bloeddrukmeting           | 207    |
| 13012: Chirurgie                         | 193    |
| Diabetes jaarcontrole                    | 179    |
| 13004: Spirometrie                       | 163    |

|                                |     |
|--------------------------------|-----|
| Niet Verschenen Zonder Bericht | 140 |
| 13005: ECG-diagnostiek         | 140 |

|  |       |
|--|-------|
| <b>Totaal aantal verrichtingen</b>               | 44525 |
| <b>Totaal per dag (obv 220 werkdagen)</b>        | 202   |
| <b>Aantal contacten per patient excl. NONI's</b> | 7     |
| <b>Aantal contacten per patient incl. NONI's</b> | 7     |
|  |       |

## PRIVACY

Iedere medewerker heeft een eigen toegangscode voor het HIS. Hiermee krijgt men een bij de functie passende toegang tot delen van het HIS en een bijpassende autorisatie gegevens te muteren.

Ten behoeve van de waarneming tijdens afwezigheid gedurende de vakantie, ziekte en nascholing van de eigen huisarts hebben collega-huisartsen toegang tot de gegevens van de patiënt. Ook ten behoeve van de waarneming tijdens avond-, nacht- en weekenddiensten hebben collega-huisartsen toegang tot de gegevens van de patiënt. Sinds 2013 moeten patiënten hiervoor toestemming geven door middel van opt-in. Eind 2017 heeft ongeveer 69% van onze patiënten deze toestemming gegeven.

Het fysieke patiënten archief is opgeslagen in een afsluitbare archiefruimte.

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 digitaal opgeslagen.

Voor het vernietigen van privacygevoelige documenten is in de praktijk een papiercontainer aanwezig, zodra deze vol is wordt deze opgehaald door van Gansewinkel. Deze zorgt direct voor vernietiging van de documenten. De container is voorzien van een klep en slot zodat er geen misbruik gemaakt kan worden van documenten met privacygevoelig informatie.

## PRAKTIJKACCREDITERING

Kwaliteit van zorg staat voor ons hoog in het vaandel. Al vanaf de start van onze praktijk in 2004 werken wij aan de verbetering van de kwaliteit van onze zorg. Daarom zijn wij vanaf 2007 deelnemer van NPA praktijkaccreditering en werken wij dus al jaren systematisch aan praktijkverbeteringen.

Onze praktijk heeft in juni 2017 de toekenning van de accreditering opnieuw ontvangen.

In het verslag van de auditor staat de volgende samenvatting:

Huisartsenpraktijk De Driehoek is een goed georganiseerde huisartsenpraktijk in Hengelo.

De praktijk heeft haar kwaliteitsmanagement goed geïntegreerd. Mogelijkheden voor verbetering, waar onder incidenten en klachten, worden goed benut. Er is duidelijk sprake van samenhang tussen het beleid van de praktijk en het maken van keuzes voor verbetering.

De coördinator kwaliteit heeft een sterke proactieve rol. Zij wordt daarbij ondersteund door een van de praktijkondersteuners. Sinds kort is een praktijkmanager toegevoegd ter ondersteuning van het personeelsbeleid.

Er is veel aandacht voor kwaliteit, de lat ligt daarbij hoog. In het dagelijks werk zien we dit o.a. terug bij de triage, chronische zorg en de aandacht voor de bereikbaarheid. Tijdens de audit is speciaal ingegaan op de thema-audit de diagnostische cirkel.

## EVALUATIE JAARPLAN VORIG JAAR /NIEUWE PLANNEN VOOR 2018

Door te voldoen aan de eisen voor de NHG-praktijkaccreditering, krijgen wij de erkenning dat er een gerechtvaardigd vertrouwen bestaat dat onze praktijk verantwoorde zorg levert. Aan de hand van de eisen wordt duidelijk welke risico's wij als praktijk moeten beheersen en welke maatregelen wij daarvoor zullen moeten regelen.

De komende jaren zullen in het teken blijven staan van kwaliteitsverbetering; efficiënter en effectiever werken. Die efficiëntie en effectiviteit willen we vooral verbeteren op de bestaande zaken. Dus minder gericht op nieuwe zaken. De kwaliteit van de zorg zal hierin continu geborgd moeten worden. Het kwaliteitssysteem zullen we hierbij blijvend verbeteren. In het nieuwe beleidsplan dat eind 2017 klaar is zullen deze zaken verder worden beschreven.

In onderstaande overzicht wordt weergegeven welke acties wij het afgelopen jaar hebben verbeterd en welke acties wij voor aankomend jaar beogen te verbeteren. Dit is een lopend document. Bij ieder werkoverleg staan deze verbetermogelijkheden op de agenda om zo de verbetermogelijkheden te blijven uitvoeren en aanvullen.

| Datum ingebracht | Onderwerp                | Doel  | geplande startdatum | deadline  | verantwoordelijke | status         | afgerond   | evaluatiedatum |
|------------------|--------------------------|---|---------------------|-----------|-------------------|----------------|------------|----------------|
| 1-1-2016         | Triagesysteem            | Alle assistentes kunnen op de juiste manier trieren   | mrt-16              | 1-10-2016 | KA/IA             | afgerond       | 1-10-2016  | 1-10-2016      |
| 1-5-2017         | aanvragen                | Uitschrijven hoe bijvoorbeeld aanvragen voor helicobacter, soa's, echo's, lab etc gedaan worden, combineren met nr 10                           | nov-16              | 1-6-2017  | Karin/Jasmijn     | afgerond       | 1-6-2017   | 11-10-2017     |
| 1-3-2016         | ADHD-medicatie           | Patiënten die ADHD medicatie gebruiken door ons gecontroleerd achterhalen en controles afspreken.   | mrt-16              | 1-3-2017  | Karin             | afgerond       | 5-10-2017  |                |
| 1-5-2017         | behandeling              | Werkafspraken maken over de uitbesteding van diagnostische tests en functieonderzoeken? (vanaf 2e audit) (bijvoorbeeld: cito niet naar SHO)     | nov-16              | 1-6-2017  | Karin/Jasmijn     | afgerond       | 1-10-2017  | 11-10-2017     |
| 1-5-2016         | nascholing               | Registreren van de opgedane werkervaring en de gevolgde (na-) scholing van praktijkmedewerkers? (vanaf 2e audit)                                | jun-16              | 1-1-2017  | Els               | afgerond       | 1-1-2017   | 1-2-2017       |
| 1-5-2017         | personeel                | Werkafspraken maken om te zorgen dat tijdelijke en nieuwe medewerkers dezelfde werkwijzen hanteren als vaste medewerkers? (vanaf 2e audit)      | mei-17              | 1-6-2017  | Karin             | afgerond       | 1-2-2017   | 1-2-2017       |
| 1-5-2017         | behandeling              | werkafspraken maken over de beoordeling en het informeren van de patiënt bij afwijkende uitkomsten van diagnostisch onderzoek? (vanaf 2e audit) | mei-17              | 1-6-2017  | Karin             | afgerond       | 1-6-2017   |                |
| 1-5-2016         | gedelegeerde handelingen | nadenken wat we eventueel willen bij medicatie toegediend door assistente   |                     |           |                   |                |            |                |
| 1-5-2016         | herhaalmedicatie         | Protocol herhaalmedicatie herzien.  | sep-16              | 1-1-2018  | Karin/Mirjam      | afgerond       | 1-2-2017   | 1-4-2016       |
| 1-3-2016         | Lanoxin gebruiken        | Alle lanoxingebruikers in beeld hebben en periodiek controleren   |                     |           | Jasmijn/Karina    |                |            |                |
| 1-5-2016         | privacy                  | Privacy bevorderen, hoe?  | mei-16              |           | Agnes/Jasmijn     | afgerond       | 1-5-2017   | 1-9-2016       |
| 1-10-2016        | interne controle         | Interne controlelijst actualiseren  | jun-16              | 1-12-2016 | Karin             | afgerond       | 10-5-2017  | 1-5-2017       |
| 1-5-2016         | COPD                     | controle inhalatietechniek COPD'ers   | mei-16              | 1-5-2017  | Els/Mardy         | afgerond       | 1-4-2017   | 1-4-2017       |
|                  | privacy                  | Datalek: Hoe kunnen we de fax "uitroeien"?  | Okt-16              | 1-12-2016 | Patrick/Nijre     | afgerond       |            | 1-11-2016      |
| 1-5-2017         | Actielijst               | Medicom actielijst opschonen en invoeren  | mei-16              | 1-6-2017  | Els               | afgerond       |            | 1-10-2017      |
| 1-11-2016        | Preventie                | protocol griepvaccinatie  | jun-17              | 1-8-2017  | Nijre             |                |            |                |
| 24-7-2017        | Beleidsplan              | Visie op chronische zorg toevoegen aan beleidsplan  | jul-17              | 1-6-2018  | Karin             | afgerond       | 22-6-2018  |                |
| 24-7-2017        | privacy                  | Aanscherpen en communiceren instructies over wanneer/niet communiceren van lab. Uitslagen e.d aan ouders, partners of anders.                   | jul-17              |           |                   |                | 11-10-2017 | 11-10-2017     |
| 1-8-2017         | bezetting assistent      | voldoende assistentie op elke werkdag zodat evt ziekte makkelijker kan worden opgevangen  | okt-17              | 1-10-2017 | Karin             | afgerond       | 1-9-2017   | 1-10-2017      |
| 1-6-2018         | sms-service              | service naar patiënt verhogen, aantal no-show verminderen   | jun-18              | 1-11-2018 | Karin             | in behandeling |            |                |
| 1-8-2018         | verdeling consult        | evenredige verdeling werkdruk artsen doormiddel van beter overzicht van de benodigde consultplekken per arts.                                   | aug-18              | 1-1-2019  | Antoine           | in behandeling |            |                |