

# Beleidsplan 2022/2024 Huisartsenpraktijk Expat Medical Centre

## Missie:

De missie van onze praktijk is het leveren van laagdrempelige, reguliere huisartsenzorg aan bewoners en passanten in Amsterdam Centrum. Het bieden van de zorg volgens de richtlijnen van de Nederlandse Huisartsen Genootschap (NHG) en gerelateerd aan de levensloop, leefsituatie en familieomstandigheden van de patient. Het vriendelijk en empathisch benaderen van de patient in een toegankelijke en goed bereikbare praktijk gevestigd in het prachtige historische centrum van Amsterdam. Wij besteden speciale aandacht aan het bieden van zorg aan expats en toeristen in hun eigen taal, waarbij wij ze ook een goede introductie geven in het Nederlandse zorg systeem. Onze medewerkers zijn deels geselecteerd op hun grote talenkennis, opdat ze de speciale patiënten populatie optimaal kunnen bedienen. In de bijna 15 jaar van ons bestaan hebben wij een netwerk opgebouwd van hulpverleners die gespecialiseerd zijn in het zo goed mogelijk behandelen van onze patiënten populatie.

## Visie

Met een goed georganiseerd en enthousiast team bieden wij optimale, persoonlijke, laagdrempelige en betrokken huisartsenzorg. Wij streven naar snelle implementatie van de meest recente ontwikkelingen op gebied van diagnostiek en behandeling, techniek, automatisering, telefonie en praktijkorganisatie. Voor het behouden van de kwaliteitsniveau nemen wij vanaf 2021 deel aan een doorlopend traject voor praktijkaccreditatie, onder toezicht van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG).

Praktijkorganisatie Om onze ambitie voor het leveren van effectieve, efficiënte en veilige zorg te kunnen blijven realiseren, zijn wij voortdurend bezig met het optimaliseren van onze zorgprocessen. Wij maken protocollen die zijn gebaseerd op criteria gesteld door het NHG en de geldende wetgeving. Daarnaast is elk teamlid actief bezig met onderwijs en nascholing om op de hoogte te blijven van de laatste richtlijnen en onderzoeken. Wij zien onze deelname aan NHG-praktijkaccreditatie als een belangrijke drijfveer om kwaliteit te bevorderen.

## Kwalitatief goede zorg voor iedereen

Huisartsenzorg voor iedereen Wij bieden zorg aan 4200 patiënten (peildatum: januari 2022). Op deze peildatum zijn er 620 patiënten van 18 jaar of jonger en 438 patiënten van 65 jaar of ouder. 350 patiënten wonen in een achterstandswijk. Daarnaast zien wij geregeld passanten; in het centrum vaak toeristen, en tevens zien wij uitgeprocedeerde asielzoekers.

Bekwame medewerkers Iedere praktijkmedewerker beschikt over de juiste opleiding en laat zich regelmatig bijscholen. Huisartsenzorg binnen handbereik Voor eenvoudige hulpvragen maar ook voor complexe chronische zorg is de hele organisatie erop gericht dat toegang tot de praktijk laagdrempelig is en dat we snel hulp kunnen bieden. Verantwoord medicijngebruik Verantwoord en veilig medicijngebruik staan bij ons hoog in het vaandel. Om dit te bereiken

bestaat er tussen de huisarts en de Chronische zorg Mensen met diabetes mellitus type 2, CVRM en/of COPD worden regelmatig opgeroepen voor de benodigde chronische controles Psychologische zorg Patiënten met behoefte aan psychologische zorg kunnen bij ons snel terecht. Onze 2 POH-GGZ psychologen staan 5 dagen per week klaar om deze zorg te leveren zo veel als mogelijk in een hun bekende taal.

Privacy & veiligheid Er wordt zorgvuldig omgegaan met de privacy van onze patiënten. Iedere werknemer houdt zich strikt aan het medisch beroepsgeheim. Medische dossiers worden digitaal opgeslagen en enkel medische werknemers hebben hier toegang toe. Brieven die gescand zijn worden vakkundig vernietigd, en afgevoerd door een gespecialiseerde service. Gegevens van overleden patiënten worden gedurende minimaal 15 jaar bewaard.

## Ons zorgaanbod

Onze artsen hebben in de basis kennis van alle medische specialismen, en patienten worden zo goed als mogelijk behandeld, en indien aangewezen doorverwezen naar de juiste vervolg behandelaar. Ons aanbod sluit volledig aan bij de huisartsgeneeskundige zorg''(LHV 2009). Aanvullende bieden wij het hele scala van kleine chirurgie, cyriax injecties, oog boring, oorlavage, bvo,uitstrijkjes, spiraal plaatsing en verwijderen, , implanon plaatsen en verwijderen, wond behandeling, Cryo therapie van wratten met stikstof, ECG, met beoordeling door cardioloog, holter meting, 24 uren bloeddruk meting, Cardio Vasculair Risico Management begeleiding, diabetes, obesitas, hyperlipidemie, astma en copd begeleiding, stoppen met roken begeleiding, catheterisering, zwachtelen, reizigers advies en vaccineren, dieet advisering, basis GGZ, maar ook emdr, en verschillende psychotherapie behandelingen. Wij hebben ons eigen laboratorium voor afname van allerhande materiaal, dat 3x per dag wordt opgehaald. Ons personeel beschikt over een eerste hulp certificaat, en biedt waar nodig spoedeisende zorg. Naast fysieke consulten bieden wij telefonische consulten, web(e) consulten, en video consulten. Tevens hebben wij de mogelijkheid voor digitale consultatie van specialisten.

## Service en bereikbaarheid

Openingstijden Onze praktijk is elke werkdag van 08:00 uur tot 18:00 uur geopend en telefonisch bereikbaar. Spoedafspraken Spoedafspraken worden bij ons op dezelfde dag gepland. Inzage dossier De patient heeft 24 uur per dag inzage in zijn eigen dossier via het patiënten portaal. Via onze website kunnen patienten zich hiervoor aanmelden, en na een noodzakelijke identiteits check worden ze toegelaten. Vervolgens kunnen ze naast het inzien van een groot gedeelte van hun dossier, online afspraken maken met hun huisarts, en online e consulten met hun huisarts aanvragen, en online herhaal receptn aanvragen. Tevens kunnen ze online uitslagen van onderzoeken inzien.

Onze patienten kunnen dagelijks in de avond en in het weekend ook spoed afspraken maken bij de praktijk Central Doctors(Tel 0202357823), alwaar de artsen ook inzage in het dossier van de patienten kunnen verkrijgen. Dit kan in spoed gevallen relevant zijn.

Patienten kunnen buiten kantooruren ook terecht bij de huisartsenpost(0880030600) De huisartsenpost rapporteert de consulten naar de huisartsenpraktijk. In voorkomende gevallen vragen wij speciale medische zorg voor hulp behoevende patienten.