****

 **Jaarverslag**

 **2018**

**Huisartsenpraktijk Harris**
Hoflaan 43F, 3134 AC Vlaardingen
010 4343562
[www.huisartsharris.nl](http://www.huisartsharris.nl) **d.d.: juli 2019**

 **Inhoudsopgave**

**Voorwoord Huisarts Harris:……………………………………………………………………………………….………..……… 3**
**Inleiding:…………………………………………………………………………………………………………………….………..…….. 3**

**Missie en Visie:** **……………………………………………………………………………………………………….…….……………. 3**

**Profiel van de praktijk:……………………………………………………………………………………………..………………… 3

Infrastructuur en organisatie:** Locatie van de praktijk**……………………………………………………………………………….…….……………… 4**  Gebouw**………………………………………………………………………………………………….…….………………… 4**
 Automatisering**.................................................................................................................. 4** Website en Mijngezondheidsnet**……………………………………………………………………..………………. 4

Praktijkorganisatie**
 Medewerkers….**…………………………………………………………………………………………….……………….. 4** Spreekuurorganisatie**…………………………………………………………………………………….……………….. 5**

**Terugblik 2018**
 Belangrijke gebeurtenissen en behaalde resultaten :**…………………………………………………..….. 5**
 Patiëntenpopulatie**…………………………………………………………………………………….………………**…… 5/**6**
**Samenwerking** Hagro GC Emmahof**…………………………………………………………………………………….………………….. 6** Waarneming**…………………………………………………………………………………………….…………………..… 6** Huisartsenpost**………………………………………………………………………………………….………………..….. 6** Zorggroep Zorgorganisatie Eerstelijn (ZEL)………………………………………………….………………..……. **6**
 Diëtistenpraktijk Samen Sterk…………………………………………………………………….………………..……. **7**
 Reinier Haga Medisch Diagnostisch Centrum (RHMDC) te Delft………………….……………..……… **7**
**Preventieve activiteiten…….…………………………………………………………………………….……………..………… 7**
 **Kwaliteitsbeleid**
 Kwaliteitsvisie**…………………………………………………………………………………….………………………….. 7**
 Visitatie/accreditering**………………………………………………………………………………………………….... 7**
 Protocollen en werkafspraken**…………………………………………………………………………….…….……. 7**
 Verbeteringen uitgevoerd in 2018**………………………………………………………………………...………… 7/8**
 Lijst met verbetermogelijkheden voor 2019**………………………………………………………..………….. 8**
 Scholing en opleidingen…**…………………………………………………………………………………………..…… 8**
 Huisartsopleiding**……………………………………………………………………………………………..…………….. 8**
 Overlegsituaties**……………………………………………………………………………………………..………………. 8**
 Klachtenregeling**…………………………………………………………………………………………….………….…… 9**
 Veilig incidenten melden (VIM)**………………………………………………………………………….……………. 9**
 IJken van het instrumentarium/controleren van de houdbaarheid**……………………….…….……. 9**

**Jaarplan 2018 en vooruitblik 2019……………………………………………………………………………….…………….. 9**

**Dankwoord……………………………………………………………………………………………………………….…...………….. 9**

 **Voorwoord Huisarts Harris**
Met trots presenteer ik het tweede jaarverslag van onze praktijk.
Het verslag is primair bedoeld voor intern gebruik, ter verbetering van de kwaliteit van huisartsenzorg**.**Het verslag zal u een indruk geven van onze missie en visie op de huisartsenzorg, onze organisatie en medewerkers, de inhoud en omvang van de door ons geleverde zorg, ons kwaliteitsbeleid en onze plannen voor de toekomst.
Dit jaarverslag zal gepubliceerd worden op onze website.
**Inleiding**De gezondheidszorg is elk jaar weer aan veranderingen onderhevig.
Ook in onze praktijk waren er veel veranderingen het afgelopen jaar waarvan de verhuizing, stage-opleider huisartsen en het behalen van de kwaliteitskeurmerk van de NHG-certificatie de belangrijkste waren. Verder in het jaarplan hierover meer.

**Missie
Hoogwaardige zorg met een persoonlijk accent.**
Huisartsenpraktijk Harris is een actieve praktijk met een breed en hoogwaardig zorgaanbod voor iedereen. Wij leveren reguliere huisartsgeneeskundige zorg en voldoen aan actuele standaarden en richtlijnen, en aan geldende wetgeving. Deze zorg bieden wij aan als team van huisarts, praktijkverpleegkundige, praktijkondersteuner, doktersassistenten, praktijkmanager, assistent stagiaires, co-assistenten en arts in opleiding tot specialist (aios) in samenspraak met u als patiënt.
Wij zetten ons continue in voor kwaliteitsverbetering en zijn aangesloten bij de zorggroep Zorgorganisatie Eerstelijn (ZEL). Deze zorgorganisatie faciliteert ons om kwalitatief hoogwaardige zorg te realiseren en helpt ons om de landelijke en regionale ontwikkelingen naar onze praktijk te vertalen.
Daarnaast leveren wij als opleidingspraktijk graag een bijdrage aan goede toekomstige zorg.
 **Visie**Wij streven ernaar om zinvolle, transparante en patiëntgerichte zorg te verlenen, waarbij kwaliteit, vernieuwing en continuïteit hoog in het vaandel staan. Een gedeelde regie en verantwoordelijkheid voor arts en patiënt past hier ons inziens bij.
Een open organisatie met korte lijnen voor patiënten en medewerkers is voor ons van groot belang. Door als opleidingspraktijk te functioneren kunnen we kennis en ervaring overdragen, bovendien houdt het ons scherp, kritisch en blijven we op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen.

**Profiel van de praktijk**Huisartsenpraktijk Harris is een solo praktijk en in mei 2018 verhuisd naar het centrum van Vlaardingen.
Huisarts Robert Harris is als praktijkhouder fulltime werkzaam. Daarnaast hebben wij tot 1 september 2018 een vaste huisartswaarnemer in de praktijk gehad. Zij is op eigen verzoek gestopt met de waarneming.
Verder is er een praktijkverpleegkundige voor de chronische zorg, een praktijkondersteuner GGZ voor de geestelijke gezondheidszorg, 3 doktersassistentes en 1 praktijkmanager werkzaam in de praktijk.
In samenwerking met het instituut huisartsgeneeskunde van het Erasmus MC ontvangen we geneeskunde studenten (coassistenten) voor coschappen van 5 weken en zijn we per 1-9-2018 gestart met opleiden van een arts in opleiding tot huisarts (AIOS).

**Infrastructuur en organisatie**

**Locatie van de praktijk**
De praktijk is gevestigd aan de Hoflaan 43 F, 3134 AC te Vlaardingen.
 **Gebouw**De praktijk is in mei 2018 verhuisd van de Binnensingel 43 naar het nieuwe gezondheidscentrum Emmahof aan de Hoflaan 43 in Vlaardingen. In het pand was vroeger de sociale dienst gevestigd alsmede het college van B&W. Oorspronkelijk was het gebouw een nonnenklooster en dateert uit begin van de vorige eeuw. Helaas kunnen wij verder geen archiefgegevens vinden over de geschiedenis van het klooster.
In november 2015 werd het pand van de gemeente Vlaardingen aangekocht door de investeerders van het gezondheidscentrum. Na een grondige renovatie, waarbij alleen de vloeren, plafonds en steunpilaren zijn blijven staan, is het gebouw een modern en multifunctioneel gezondheidscentrum geworden waarin de patiënt zoveel mogelijk binnen de 1e lijn geholpen kan worden.

**Automatisering**Onze praktijk is geautomatiseerd, wij werken met Medicom huisartsen informatiesysteem (HIS).
Ten behoeve van de zorg kan er elektronisch heen en weer worden gecommuniceerd met de apotheken, de regionale ziekenhuizen en de meeste ziekenhuizen elders, het laboratorium van Vlietland SFG en Reinier de Graaf in Delft, collegae huisartsen en de huisartsenpost.
In het HIS wordt geregistreerd middels de SOEP-code: Subjectief, Objectief, Evaluatie en Plan. Daarnaast worden er ICPC-coderingen (International Classification of Primary Care), gegeven tijdens elk consult en werken we volgens de ADEPD-richtlijn (adequate dossiervorming met het elektronisch patiënten dossier).

**Website en Mijn gezondheidsnet**
Onze website [www.huisartsharris.nl](http://www.huisartsharris.nl) houden wij actueel.
Via MijnGezondheid.net kan de patiënt zelf online zijn dossier raadplegen, online afspraken maken,
e-consulten aanvragen, herhaalrecepten aanvragen en laboratorium uitslagen nakijken.
Wij hopen en verwachten dat door een verbeterd aanbod van digitale mogelijkheden de wachttijden korter gaan worden en zelfmanagement door de patiënt wordt gestimuleerd.

 **Praktijkorganisatie**

|  |
| --- |
| **Medewerkers 2018** |
| **Huisartsen** | Robert Harris (Praktijkhouder en huisartsopleider) |
|  | Bibi Passchier (Waarnemer en huisarts-docent) tot 1-9-2018 |
| **Doktersassistentes** | Marleen Vogelaar (administratie en invalkracht) |
|  | Jannet Vroegindeweij-Kruidenier |
|  | Marinke Voogt-Kruidenier |
| **Praktijkverpleegkundige** | Tineke Harris-Mostert (Praktijkondersteuner somatiek) |
| **Praktijkondersteuner Geestelijk Gezondheidszorg (GGZ)** | Lenie Prins (Psychiatrische verpleegkundige en coach) |
| **Praktijkmanager** | Sylvia de Snoo |

|  |
| --- |
| **De spreekuurorganisatie** |
| **Huisarts Robert Harris (tot 1-9-2018)** |
| Regulier spreekuur | Ma, wo, do en vr van 8:00 uur - 17:00 uur |
| **Huisarts Robert Harris (na 1-9-2018)** |
| Regulier spreekuur | Ma, di, wo, do en vr van 8:00 uur - 17:00 uur |
| **Huisarts Bibi Passchier (tot 1-9-2018)** |
| Regulier spreekuur | Dinsdag van 8:00 uur - 17:00 uur |
| **Huisarts in opleiding Willeke Prosman (na 1-9-2018)** |
| Regulier spreekuur | Ma, wo, do en vr van 8:00 uur - 17:00 uur |
| **Praktijkondersteuner-Somatiek Tineke Harris-Mostert** |
| Spreekuur chronische zorg | Ma, wo en vr van 10:00 uur -16:00 uur |
| **Praktijkondersteuner Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) Lenie Prins** |
| Spreekuur GGZ | Do en vr (om de week)van 09:00 uur - 17:00 uur |
| **Doktersassistentes Marinke Voogt-Kruidenier en Jannet Vroegindeweij-Kruidenier** |
| Assistente spreekuur | Ma, di, wo, do en vr van 16:00 uur - 17:00 uurDi van 8:00 uur – 13:00 uurDo van 11:00 uur - 17:00 uur |

**Terugblik 2018**
 **Belangrijke gebeurtenissen en behaalde resultaten:**

* We hebben samen als team een nieuw logo ontwikkeld
Het staat voor: ‘samenwerking en verbinding in een veilige omgeving’
 
* Verhuizing mei 2018 naar GC Emmahof
* Robert Harris medio juni erkend als huisartsopleider door de Registratiecommissie Geneeskundig Specialisten (RGS) van de KNMG
* Direct na de verhuizing van start gegaan met Lean werken
* Juni 2018 keurmerk NHG-accreditatie behaald
* In augustus de publicatie op onze website van ons 1e jaarverslag
* Per 1-9-2018 1e AIOS mevrouw Willeke Prosman bij ons van start gegaan met haar opleiding tot huisarts specialist
* Per 1-9-2018 afscheid genomen van onze waarnemer Bibi Passchier (om persoonlijke redenen)
* Twee stagiaires voor de opleiding tot doktersassistente via het Zadkine college begeleid
* In samenwerking met erasmus MC hebben wij meerdere co-assistenten voor korte coschappen van
5 weken begeleid
* Samenwerking aangegaan met Diëtistenpraktijk Samen Sterk
* Jannet en Marinke zijn gestart met de opleiding spreekuurondersteuning huisarts (SOH)
* Werken met protocollen, werkafspraken, en andere kwaliteitsinstrumenten.

**Patiëntenpopulatie:**Het daadwerkelijke aantal actief ingeschreven patiënten vermeld in het rapport van2017 blijkt achteraf niet helemaal te kloppen. Dit is gecorrigeerd naar 2616 patiënten.

Het aantal patiënten in 2018 (ongeveer evenveel mannen als vrouwen) is gegroeid naar 2642 per ultimo 2018. Er is nog een maximale groei mogelijk naar 2650 patiënten.

Leeftijdsspreiding in percentages: In grafiekvorm:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1-1-2018 | 1-1-2019 |
| • Leeftijd 0 - 4 | 4,9 | 4,7 |
| • Leeftijd 5 - 14 | 10,4 | 10,4 |
| • Leeftijd 15 - 24 | 13 | 12,8 |
| • Leeftijd 25 - 44 | 24,5 | 25 |
| • Leeftijd 45 - 64 | 29,2 | 29 |
| • Leeftijd 65 - 74 | 10 | 10.2 |
| • Leeftijd 75+ | 8 | 7,9 |

In 2018 zijn in onze praktijk 35 nieuwe patiënten ingeschreven door geboortes en 20 patiënten uitgeschreven door overlijden.
 **Samenwerking**

**Huisartsengroep Emmahof Vlaardingen (Hagro Emmahof)**Met de verhuizing naar de Emmahof is de samenwerking van de Hagro nog meer een feit geworden. De komende jaren gaan wij ons inzetten om deze samenwerking meer vorm te geven.
In 2018 heeft dit oa meer vorm gekregen door gezamenlijke gebruikmaking van de autoclaaf met de praktijken de Witte en Kruispunt. En vaste spoedwaarneming voor elkaars patiënten door praktijken de Witte, Kruispunt en Harris op de dinsdag-, woensdag-, en donderdagmiddag.

**Waarneming**Met ingang van 1-1-2017 werken wij samen voor vakantiewaarneming met huisartsenpraktijk van den Broek. Deze praktijk is per 1-10-2018 door huisarts Aziz overgenomen. Sedert deze datum werken wij met huisarts Aziz samen.
**Huisarts M.I. Aziz**Telefoon: **010 4347802**
Adres: Hoflaan 43 te Vlaardingen (BGG)
Website: https://www.huisartsenpraktijkaziz.nl

**Huisartsenpost**Voor waarneming na 17 uur 's avonds, in het weekend en op feestdagen werken wij samen met de huisartsenpost:
Nieuwe Waterweg Noord
Adres: Vlietlandplein 2, 3118 JH  Schiedam
Telefoonnummer: 010 249 3939
Website: [www.huisartsenpost-nwn.nl](https://www.huisartsenpost-nwn.nl)

**Zorggroep Zorgorganisatie Eerstelijn (ZEL)**Wij zijn aangesloten bij de zorggroep Zorgorganisatie Eerstelijn (ZEL).
De ZEL is een non-profit advies- en ondersteuningsbureau voor de eerste lijn in de regio Nieuwe Waterweg Noord (NWN) en Delfland, Westland en Oostland (DWO). Zij ondersteunen eerstelijns zorgverleners bij het bieden van geïntegreerde persoonsgerichte zorg. Zo helpen zij ons met afspraken te maken over de samenwerking rond patiënten met elkaar en met ziekenhuizen, gemeenten en verpleeghuizen. In dit kader en op verzoek worden er nascholingen georganiseerd en ICT ondersteuning gegeven.

 **Diëtistenpraktijk Samen Sterk**
Sedert medio 2018 werken wij samen met diëtistenpraktijk Samen Sterk.
Afhankelijk van de drukte zal de praktijk een ruimte in onze praktijk huren, beginnend met
1 dagdeel per week. Periodiek zal er MDO plaatsvinden met Huisarts, POH-S en POH-GGZ.
Website: [www.samen-sterk.com](file:///C%3A%5CUsers%5CSylvia%5CGoogle%20Drive%5CAssistentes%20Drive%5CProjecten%20en%20NPA%20protocollen%5CProject%20NPA%20PROTOCOLLEN%20etc%5CProtocollen%20in%20bewerking%5Cwww.samen-sterk.com)

**Reinier Haga Medisch Diagnostisch Centrum (RHMDC) te Delft**Met ingang van onze verhuizing werken wij samen met het laboratorium van het RHMDC. Dit is een landelijk opererend huisartsenlaboratorium, opgericht in 1991.
Zij hebben een prikpoli geopend in de Emmahof op de B.G.G.
Website: [prikpunt GC Emmahof](https://www.rhmdc.nl/bloedafnamelocaties/gezondheidscentrum-emmahof/)

 **Preventieve activiteiten**

* Griepprik: Elk jaar in oktober nodigen wij patiënten met een medische indicatie en mensen van 60 jaar en ouder uit voor de griepprik. Mensen die niet naar de praktijk kunnen komen, worden thuis geprikt. Wij proberen hier een leuke dag van te maken voor zowel onze medewerkers als onze patiënten.
* Uitstrijkjes: In samenwerking met Bevolkingsonderzoek Zuidwest werken wij mee aan het oproepsysteem voor uitstrijkjes voor vrouwen die daarvoor in aanmerking komen. De praktijkondersteuner somatiek wordt voortdurend hiervoor bijgeschoold.
* Stoppen met roken: uitgevoerd volgens het protocol door de POH-S
* Kwetsbare ouderen: door Praktijkondersteuners GGZ en POH-S actief opgespoord en in kaart gebracht. Periodiek vindt er transmuraal overleg plaats met de wijkteams, POH-S, POH-GGZ, huisarts.

 **Kwaliteitsbeleid**
 **Kwaliteitsvisie**Doel van de huisartsen, assistentes, praktijkondersteuners en praktijkmanager is om zowel curatief als preventief zorg te leveren aan alle patiënten, op een professionele, geïntegreerde aanpak, zoveel mogelijk binnen de eerste lijn. Dit houdt concreet in dat er zoveel mogelijk gewerkt wordt volgens NHG standaarden, FTO– afspraken en zorgprotocollen vanuit de verschillende samenwerkingsverbanden, dat er voldoende wordt nageschoold om kennis up to date te houden en dat er regelmatig met verschillende eerstelijns disciplines wordt overlegd.
In Gezondheidscentrum Emmahof streven wij ernaar om door middel van een verdergaande samenwerking tussen de verschillende werkzame disciplines in het centrum nog meer gebruik te maken van elkaars kennis en vaardigheden.

**Visitatie/accreditering**Sinds begin 2017 zijn we begonnen met het traject van NHG-praktijkaccreditering. Wij zijn heel blij dat wij het certificaat voor accreditatie op 19 juni 2018 hebben behaald.

**Verbeteringen uitgevoerd in 2018**

* Verhuizing naar de Emmahof;
* Lean-systeem opgezet en volgens dit principe gaan werken na de verhuizing. Nog niet alle kamers waren lean eind 2018;
* Protocollen en werkafspraken gemaakt en uitgevoerd;
* Autoclaaf in gebruik genomen die voldoet aan de huidige NHG en NPA eisen, dit doen wij in samenwerking met de praktijken de Witte en Kruispunt in GC Emmahof;
* Persoonsgerichte zorg geïmplementeerd in onze werkwijzen en systemen. Dit hebben we bereikt i.s.m. de ZEL. Voor 2018 hadden wij de inrichting van de sociale kaart op de agenda staan.
* Landelijk Schakelpunt (LSP) Opt-in/opt-uit meldingen verhoogd. Doelstelling eind 2018 was 80%, we hebben echter 82% behaald!
* Onze assistentes Jannet en Marinke zijn gestart met de opleiding spreekuurondersteuning huisarts (SOH).

**Lijst met projecten en verbetermogelijkheden voor 2019**

* Meer samenwerken met onze collega’s en andere huurders in GC Emmahof;
* Kortere wachttijden tijdens het spreekuur. Dit willen we mede bereiken door het anders inrichten van de spreekuren en -tijden door opleiden van de huisarts in opleiding die zelf ook spreekuur houdt;
* In het Project Persoonsgerichte zorg hebben wij voor 2019 het terugdringen van laaggeletterdheid op onze agenda staan;
* Landelijk Schakelpunt (LSP) Opt-in/opt-uit meldingen wederom verder verhogen.
Doelstelling 2019: 85% van patiënten hebben hun keus doorgegeven;
* Lean-systeem invoeren in gehele praktijk;
* Reanimatiecursus voor het hele team;
* Na het behalen van de opleiding SOH zijn Jannet en Marinke bevoegd om semi-spoedeisende patiënten de aandacht te geven die ze nodig hebben. Van allergische reacties tot brandwonden. De SOH kan zelfstandig klein letsel en veel voorkomende klachten afhandelen of doorverwijzen indien nodig. Dit biedt de huisarts rust in zijn dagelijkse spreekuur en heeft daardoor meer tijd voor complexere problematiek.

**Scholing en opleidingen**Huisartsenpraktijk team scholen na middels van de Zorgorganisatie Eerstelijn (ZEL) nascholing curriculum, de Farmacotherapeutische overleg (FTO) en andere activiteiten.

Doordat alle huisartsen die bij ons werken het 5 jaarlijkse curriculum volgen worden alle deelgebieden van de huisartsen up to date gehouden.

Voor de doktersassistentes en Praktijkondersteuners worden ook voldoende nascholingen gegeven om de kennis te vernieuwen. **Huisartsopleiding**Wij willen graag een opleidingspraktijk zijn voor huisartsen in opleiding via het instituut huisartsgeneeskunde van het Erasmus MC.
Zoals in onze visie verwoord: ‘Door als opleidingspraktijk te functioneren kunnen we kennis en ervaring overdragen, bovendien houdt het ons scherp, kritisch en blijven we op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen’.
 **Overlegsituaties**Binnen de praktijk hebben wij de onderstaande overlegsituaties:

* Teamvergadering met hele team op dinsdag om de week van 12:00 – 13:00 uur.
Één keer per maand is de huisartswaarnemer aanwezig. POH-GGZ alleen aanwezig tijdens POD en leest over belangrijke zaken via Whatsapp en email. Praktijkmanager is de voorzitter en werkt notulen uit.
* Huisarts (HA) en POH-S patiëntenoverleg: Elke woensdag 14:00 – 14:30.
* HA en POH-GGZ patiëntenoverleg: Elke donderdag 13:00 – 13:30 uur.
* HA en assistente Patiëntenoverleg: Dagelijks: 11:00 – 12:00 uur.
* Teamcoaching o.l.v. professional vanuit Resilians (programma van AOV van de huisarts): 2 keer p.j.
* Persoonlijke coaching huisarts vanuit Resilians (programma van AOV van de huisarts): 5 keer per jaar.
* POD (Praktijk Onderhoud Dag) voor hele team: Minimaal 2 x per jaar.
* Whatsapp-groep voor belangrijke snelle tussentijdse informatie.
* Siilo applicatie voor alle vertrouwelijke communicatie.
* Multidisciplinaire overleg (MDO) met POH-GGZ / POH-S/huisarts / Wijkteams / ouderenzorg/casemanagers: 4 keer per jaar. Transmuraal overleg.

**Klachtenregeling**Met de komst van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), verandert de wijze waarop een klacht in de huisartsenzorg wordt afgehandeld.
In 2017 zijn we mede daarom gestart met een klachtenregistratie-systeem.
De huisarts probeert hiermee de klacht in een laagdrempelig gesprek met de patiënt op te lossen. Lukt dat niet, dan is bemiddeling door een onafhankelijke klachtenfunctionaris mogelijk. Biedt ook dat geen oplossing, dan volgt bemiddeling en desnoods een bindend oordeel van een geschillencommissie.
Wij zijn aangesloten bij de landelijke geschilleninstantie Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE).Onder andere via onze website is het mogelijk om een klacht in te dienen door een patiënt of betrokkene.
 **Veilig incidenten melden (VIM)**
In 2017 zijn we gestart met het intern rapporteren van incidenten. Dit omdat wij transparant willen zijn naar elkaar, de patiënt en leren van fouten zodat ze in de toekomst voorkomen kunnen worden.

In 2018 hebben we 3 grote en 25 kleine incidenten gerapporteerd en besproken met de betreffende medewerker(s), in onze teamvergaderingen en indien nodig met de patiënt.  **IJken van het instrumentarium/controleren van de houdbaarheid**Sinds de verhuizing worden jaarlijks alle medische instrumenten door de technische dienst van Mediq Medeco nagekeken en geijkt. In 2018 vond dat plaats op 9 juli.
Er werden geen afwijkingen gevonden.

**Jaarplan 2018 en vooruitblik 2019**

Zoals uit bovenstaande blijkt, hebben wij hard gewerkt om onszelf en onze organisatie te verbeteren het afgelopen jaar met als doel om u als patiënt de best mogelijke zorg te verlenen. Daarnaast vinden wij het belangrijk om als team voor elkaar klaar te staan en plezier te hebben in ons werk hetgeen wij ook hopen uit te stralen naar onze patiënten als zijnde een gastvrije praktijk.

Het afgelopen jaar stond grotendeels in het teken van de verhuizing, Lean werken, opleidingspraktijk (voor assistentes, coassistenten en huisartsen in opleiding) en het behalen van de NHG accreditatie.
Het jaar 2019 staat met name in het teken van verdere inrichting van de praktijk en verdergaande samenwerking met de andere disciplines in en buiten het gezondheidscentrum.

**Dankwoord**Wij willen al onze patiënten hartelijk bedanken voor het in ons gestelde vertrouwen het afgelopen jaar.
Daarnaast alle medewerkers van team Harris heel erg bedankt voor alle inbreng en inzet tijdens de verhuizing naar ons mooie nieuwe praktijk in Gezondheidscentrum Emmahof aan de Hoflaan 43 te Vlaardingen.