

jaarverslag
2015



gezondheidscentra huizen



Bouwen aan samenwerken, verbouwen aan Huizermaat

Als bestuurder van wijkgezondheidscentra Huizen stonden in 2015 twee onderwerpen veel in mijn agenda: samenwerken met de regio en verbouwen van de Huizermaat. Op het gebied van samenwerken zie ik het verslagjaar als een doorbraakjaar. En wat betreft de verbouwing: nadat de Bovenmaat drie jaar geleden is verbouwd is nu ook de Huizermaat klaar voor de toekomst.

We vinden het belangrijk wat patiënten en bezoekers van onze zorg en service vinden. Uit klanttevredenheidsonderzoek bleek dat onze patiënten de openheid van onze wachtkamers waardeerden, maar het gebrek aan privacy een minpunt vonden. Hoe konden we dit oplossen? Hoe konden we én privacy én transparantie samenbrengen? In dit jaarverslag leest u hier meer over.

Maar zoals zo vaak met een verbouwing: van het een komt het ander. Toen we nieuwe energiezuinige verlichting hadden aangebracht, bleek pas goed dat ook de muren van de artsenkamers en behandelkamers aan een nieuw verfje toe waren. Ook de vloer was aan vervanging toe. Bovendien wilden onze fysiotherapeuten al jaren graag een grotere oefenzaal, maar daarvoor moesten toiletten worden verplaatst. Uiteindelijk is de verbouwing in de Huizermaat uitgebreider geworden dan we eerst in ons hoofd hadden, maar met de Bovenmaat en Huizermaat hebben we nu wel twee centra die prettig zijn voor patiënten en medewerkers en waarmee we de komende jaren voort kunnen.

Elke dag stellen we de vraag: hoe kunnen we als gezondheidscentra het best dienstbaar zijn aan de mensen in de wijk. Dat lukt het best door samen te werken. In 2015 hebben we meegeschreven aan een visiedocument van huisartsenorganisatie Gho-Go en hebben we de samenwerking met de gemeente, Versa Welzijn en andere welzijnsorganisaties geïntensiveerd. Zo is het project Zelf aan Zet vorig jaar echt van start gegaan. Op het spreekuur van onze huisartsen komen bijvoorbeeld veel patiënten die eenzaam zijn. Met een extra consult los je dit probleem niet op. Nu bieden we een afspraak aan bij een van de coaches van Versa Welzijn. Deze mensen stromen nu vaak in bij bestaande programma's in de wijk, zoals kookprogramma's en kaartclubs. Door zo samen te werken, kunnen we meer betekenen voor de mensen in de wijk.'

*Jan Willem Gort,
directeur Stichting
Wijkgezondheidscentra Huizen*

Privacy én openheid in nieuwe centrale wachtkamer

Én privacy vergroten én transparantie handhaven, het lijkt met elkaar in tegenspraak. Toch zijn met de verbouwing van de centrale wachtruimte in gezondheidscentrum Huizermaat in 2015 zowel privacy als transparantie bij elkaar gebracht.

Aanleiding was een klanttevredenheidsonderzoek. Mensen waardeerden de openheid in de wachtkamers van gezondheidscentrum Huizermaat, maar konden woordelijk verstaan wat aan de balie werd gezegd. Privacy was ver te zoeken. Maar een volledig afgesloten wachtkamer was ook niet gewenst. Als iemand in de wachtkamer bijvoorbeeld onwel wordt, moeten medewerkers in het centrum dit kunnen zien. Transparantie is ook nodig voor de veiligheid van patiënten. Hoofdassistent Geertine Fledderus begeleidde de verbouwing: 'We hebben nu één centrale wachtkamer voor alle huisartsenpraktijken, afgeschermd door een glazen wand. Gesprekken aan de balie zijn niet meer te volgen, maar we zien wel wat er in de wachtkamer gebeurt.'



Lichter en frisser

De wachtkamer is licht en fris. Naast de wachtkamer zijn ook zes huisartsenkamers en twee behandelkamers opgeknapt. Fledderus: 'Vroeger luisterden mensen in de wachtkamer onwillekeurig naar gesprekken aan de balie, nu hebben ze andere 'afleiding', zoals een grote leestafel en het informatiescherm. Eén centrale wachtkamer is duidelijker voor iedereen. Patiënten en bezoekers durven aan de balie nu vrijer hun verhaal te vertellen. En alle disciplines in gezondheidscentrum Huizermaat werken nu nog prettiger samen. Na de verbouwing drie jaar geleden van de Bovenmaat is nu ook de Huizermaat klaar voor de toekomst.'

> Jaarverslag 2015

Voor u ligt het Jaarverslag 2015 van de Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen.

Wij zien het als onze opdracht om het aanbod en de kwaliteit van onze zorg en onze service continu te verbeteren. Een huisarts, apothekersassistent, fysiotherapeut, diëtist en centrumassistent vertellen hoe ze dit het afgelopen jaar binnen hun vakgroep hebben gedaan. U leest deze interviews in het uitvouwbare omslag.

Ook de voorzitter van de raad van toezicht komt in dit jaarverslag aan het woord.

In het binnenwerk staat meer informatie over de gezondheidscentra Huizermaat en Bovenmaat. Bijvoorbeeld: wie werken er precies, welke zorg hebben we in 2015 verleend en aan hoeveel patiënten? Maar ook: hoe ziet ons kwaliteitsbeleid eruit en hoe gaat het financieel? Deze informatie is niet alleen interessant voor Inspectie, zorgverzekeraars en zorgpartners, maar voor elke geïnteresseerde relatie, patiënt of bezoeker. Via de tabbladen WGC Huizen, Huisartsen Huizermaat, Huisartsen Bovenmaat, Apotheek, Fysiotherapie en Diëtiëk vindt u snel de informatie die zoekt.

Als Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen staan we voor goede zorg die er toe doet, maar ook voor openheid en transparantie. Dit jaarverslag is hier een voorbeeld van.

We wensen u veel leesplezier.

Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen

Body Support biedt weekmenu en boodschappenlijst

Annefleur Otto werkt sinds begin 2015 als diëtist voor de Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen. Hier begeleidt ze mensen met het programma Body Support. Zij voert onder andere het aantal kilocalorieën in dat wenselijk is en het programma geeft op basis daarvan iedere week een eetschema dat bestaat uit zeven dagmenu's en een boodschappenlijst.



Body Support is geschikt voor mensen die behoefte hebben aan structuur of liever niet lang nadenken over hun dagmenu. Bijvoorbeeld studenten die veel junkfood eten of carrièremensen die veel deelnemen aan bedrijfslunches en zakendiners. 'Dan is het programma een soort 'reset' om weer normaal met voeding om te gaan', vertelt Otto. 'Ook mensen die veel lijnen, kunnen het gevoel voor een goede basisvoeding kwijt raken. Bovendien kan het vele lijnen de stofwisseling verstoren. Body Support kan dan helpen om hormonaal weer in balans te komen en weer een 'gezonde' relatie met voeding op te bouwen.'

Waardevol programma

Body Support is een waardevol programma voor mensen die wat fitter willen worden, die op een rustige en gezonde manier wat kilo's kwijt willen raken of die hun gewicht willen stabiliseren. Otto: 'Ook gezinsleden kunnen meedoen. Het zijn gewone producten uit de supermarkt, geen vervangingen zoals shakes en maaltijdrepen.'

Speciale app

De diëtist geeft in Body Support aan hoeveel calorieën, vetten en koolhydraten de cliënt mag gebruiken, het programma maakt op basis daarvan de weekmenu's. Deze kunnen worden gemaïld, geprint en bekeken in een speciale app. Als de cliënt broccoli verkiest boven de spinazie van het weekmenu, past het programma de hoeveelheden automatisch aan. Ook kan de cliënt online voedingswaarden van producten raadplegen, het caloriegebruik bijhouden en ervaringen delen op een forum.

Longcheck voor mensen met inhalatietherapie

'In 2015 zijn we gestart met de longcheck', vertelt apothekersassistent Ingrid Blaschke. 'Dan nodigen we mensen met chronisch astma of COPD uit om hun inhalatieapparaat door ons te laten controleren. Ook nemen we de inhalatietechniek nog eens goed met ze door en geven we waar nodig extra uitleg. Vaak kunnen we zo fouten op tijd corrigeren.'

Longpatiënten die vanwege hun longproblemen veel in het ziekenhuis komen weten vaak wel hoe het werkt, maar mensen die niet veel bij de dokter komen kunnen soms jarenlang een verkeerde techniek toepassen bij het gebruik van hun inhaleerapparaat. Dan buigen ze bijvoorbeeld tijdens het inhaleren het hoofd te veel voorover of sluiten ze het mondstuk niet goed af met hun lippen. Het is dan maar de vraag of ze hun longmedicijn in de goede dosering binnenkrijgen. Ze kunnen dan meer klachten ervaren dan nodig is.



Ook is het apparaat zelf soms niet handig in het gebruik en is de patiënt geholpen met een voorzetskamer. Of het inhalatieapparaat is niet goed schoon en zit vol bacteriën. 'Een capsule-inhalator moet ieder half jaar vervangen worden en een voorzetskamer ieder jaar', zegt Blaschke. 'Veel mensen weten dat niet. In een gesprek van ongeveer een half uur leggen we het doel uit van de longcheck, controleren we het inhalatieapparaat en geven we instructie hoe ze

het apparaat moeten gebruiken. Het zijn vaak kleine dingetjes die misgaan, maar die kunnen wel een groot effect hebben op de gezondheid van deze patiënten. De reacties zijn positief, mensen vinden de extra controle en instructie fijn, het voorziet in een behoefte. En als we twijfelen over de dosering van de medicatie, hebben we in ons gezondheidscentrum altijd de huisarts in de buurt om te overleggen.'

Kwaliteit en service

'We doen deze longcheck om de kwaliteit van de zorg en de service voor onze longpatiënten te vergroten', legt apothekersassistent Irma Maassen uit. 'Ook de zorgverzekeraars willen dat we deze longcheck regelmatig doen. We nodigen jaarlijks minimaal 80 mensen uit voor deze check.'

Patronen herkennen, grenzen accepteren

Fysiotherapeut Saskia Prakke volgt de masteropleiding psychomotorische therapie (PMT) en startte vorig jaar een onderzoek onder patiënten van wgc Huizen. 'Het is soms een eyeopener voor patiënten: ineens vinden ze een ingang om hun leven zo in te richten dat ze met hun klachten kunnen leven en er minder tegen vechten.'

Mensen hebben soms klachten die niet goed te verklaren zijn of heftiger zijn dan je op basis van de diagnose zou mogen verwachten. Bijvoorbeeld hoofdpijn, slaapproblemen, prikkelbare darm of een enkelverzwikking die pijnlijk blijft. Als klachten langer aanhouden dan drie maanden, komt de PMT-methode in beeld. Prakke haalt meteen een misverstand uit de lucht: 'Let wel, het zit niet "tussen je oren", dat suggereert dat je je aanstelt. Dat is niet zo. Het gaat over hoe iemand omgaat met wat hij voelt in zijn lichaam. Beweging, emoties of lichamelijke klachten. Mensen gaan vaak heel lang door zonder acht te slaan op lichamelijke signalen, bijvoorbeeld omdat ze op het sportveld geen spelbreker willen zijn, kinderen naar school moeten of hun baas wil dat ze presteren. Misschien geven ze hun lichaam geen tijd te herstellen, tot ze een grens passeren en het écht niet meer gaat. Soms voelen ze zich dan zo ziek, dat ze op de bank gaan liggen en daar niet meer vanaf komen. Tot ze helemaal niets meer kunnen.'

Maatwerk

De PMT-aanpak geeft inzicht in dit soort patronen en de invloed hiervan op de klachten en gedrag in relatie tot het lichamelijk functioneren. Het is altijd maatwerk. Prakke: 'Waar ligt de grens, wat is haalbaar en wat niet? Misschien is sprinten pijnlijk, maar is een half uurtje rustig joggen wel mogelijk. Het gaat om voelen en erkennen van de signalen van je lijf, patronen herkennen en grenzen accepteren. Sport en spel geven ervaringen die mensen kunnen gebruiken om gedrag te herkennen en misschien te veranderen. En als verdergaande psychologische hulp nodig is, schakel ik binnen ons gezondheidscentrum een psycholoog of praktijkondersteuner GGZ in. Dat is het voordeel van meerdere disciplines onder één dak.'

Paulieke Verhoeks heeft haar draai gevonden

In januari 2015 nam huisarts Paulieke Verhoeks op gezondheidscentrum Bovenmaat de praktijk over van Marjolijn Hugenholtz. Tijdens haar opleiding had ze hier al een jaar gewerkt. 'Dat was een goed jaar, met een goede werksfeer en fijne collega's. Dan is de keus snel gemaakt.'



'Bij het overnemen van een huisartsenpraktijk duurt het even om te groeien in je rol', vertelt Verhoeks. 'De patiënten hier hebben dertig jaar een ander gezicht voor zich gehad en krijgen nu ineens te maken met een jongere dokter. Dat is even wennen, voor de patiënten en voor mij. Ik heb vorig jaar vooral benut om de mensen van de praktijk te leren kennen. Het duurt natuurlijk wat

langer voor je iedereen hebt gezien en vertrouwen hebt opgebouwd.'

Brede interesse

Tijdens haar opleiding geneeskunde en haar huisartsopleiding merkte Verhoeks dat ze een brede interesse heeft. Ze vond bijvoorbeeld kindergeneeskunde net zo interessant als cardio-logie. Daarom koos ze voor de huisartsopleiding. 'Dan kom je alle facetten van de geneeskunde tegen. Ik kom op bezoek na de geboorte van een kind en zie dit jonge mensje opgroeien. Maar als huisarts bied ik ook palliatieve zorg. Ook dat vind ik een boeiend onderdeel van mijn vak. Het is mooi om mensen in hun laatste levensfase zo goed mogelijk te begeleiden.'

Aanspreekpunt

De focus lag haar eerste jaar op het kennismaken met de mensen en de praktijk. Daarnaast is ze in gezondheidscentrum Bovenmaat aanspreekpunt voor de diabeteszorg en heeft ze extra aandacht voor reizigersgeneeskunde. Ze staat geregistreerd bij het Landelijk Coördinatiecentrum Reizigersadvies (LCR) en volgt elk jaar nascholing. De actuele kennis die ze hier opdoet over bijvoorbeeld een nieuwe tropische ziekte als het Zika-virus, geeft ze door aan haar collega's. Verhoeks: 'Mijn brede interesse in de geneeskunde komt hier volledig tot zijn recht. Bovendien werk ik hier samen met collega-huisartsen en zorgverleners met wie ik als huisarts veel te maken heb. Dat werkt heel prettig. Ik heb mijn draai gevonden hier in Huizen.'



> Over Wijkgezondheidscentra Huizen

Onder dit tabblad vindt u informatie over:

- Wie we zijn
- Waar we voor staan
- Personeel
- Organisatie
- Communicatie
- Financiën
- Stichtingsbreed kwaliteitsbeleid
- Kwaliteit geleverde zorg chronische patiënten

Dit hoofdstuk geeft algemene informatie over Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen. Specifieke informatie over de verschillende disciplines leest u in de hoofdstukken daarna.

1. Over Wijkgezondheidscentra Huizen

Wie zijn wij?

De Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen is een multidisciplinaire eerstelijns zorgvoorziening die werkt vanuit twee gezondheidscentra: gezondheidscentrum Huizermaat en gezondheidscentrum Bovenmaat. De centra liggen in woonwijken die in de jaren '70 en '80 aan de noordkant van de stad Huizen zijn gebouwd.

Bestuur

In 2015 was de heer J.W. Gort directeur/bestuurder van de stichting. De raad van toezicht bestond uit de heer F. Vlak (voorzitter), mevrouw A. Poll, mevrouw S. van der Woude, mevrouw D. Michels-Nas, de heer A. de Rouw en de heer D. de Joode.

Medewerkers

In totaal waren bij de stichting 64 medewerkers in dienst (42,36 fte). Zij bekleedden de volgende functies:

Huisartsenzorg	Apotheek	Fysiotherapie	Diëtetiek	Administratie
Huisartsen (11)	Apothekers (2)	Fysiotherapeuten (4)	Diëtisten (3)	Directeur (1)
Hoofd centrumassistente (2)	Apothekersassistenten (9)	Kinderfysiotherapeut (1)		Hoofd administratie (1)
Centrumassistente (14)	Apotheekhulpen (2)	Manueel therapeut (1)		Medewerkers administratie (2)
Praktijkondersteuner somatiek (3)	Apotheekbezorgers (4)	Receptionist (1)		
Praktijkondersteuner ggz (3)				

In de gezondheidscentra werkten daarnaast de volgende disciplines: jeugdgezondheidszorg, maatschappelijk werk, podotherapie, psychologen basis GGZ, verzekeringsartsen en ergotherapeuten.

Wat doen wij?

Met de stichting wijkgezondheidscentra Huizen leveren we patiëntgerichte medische zorg voor de wijken Huizermaat, Bovenmaat en het Vierde Kwadrant in Huizen en daarbuiten. Belangrijke kenmerken van deze zorg zijn:

- De cliënt staat centraal; er wordt vraaggestuurd gewerkt.
- Er is een brede focus op kwaliteit (cliëntkwaliteit, professionele kwaliteit en managementkwaliteit).
- Op de cliënt afgestemde multidisciplinaire zorg waar nodig.
- Goed bereikbare, laagdrempelige voorzieningen met minimale wachttijden.

Alle medewerkers voeren hun werkzaamheden uit in overeenstemming met de standaarden en richtlijnen die door hun beroepsorganisaties zijn vastgesteld en volgens de geldende wettelijke regelgeving. Zorgverleners overleggen regelmatig over de behandeling van patiënten en over de beste aanpak van bepaalde problemen. Doordat onze hulpverleners onder hetzelfde dak werken, kunnen zij elkaar snel benaderen voor collegiaal advies of afstemming. Niet alleen in het gezondheidscentrum werken de medewerkers intensief samen, ook tussen de twee centra zijn de lijntjes kort. De zorgverleners geven elkaar feedback en regelmatig vindt intervisie plaats. Zo ondersteunen ze elkaar en versterken ze elkaars professionele kwaliteit. Voor patiënten met chronische aandoeningen en psychische problematiek hebben we

in onze gezondheidscentra multidisciplinaire zorgprogramma's ontwikkeld; werkgroepen sturen deze zorgprogramma's aan. In 2015 boden we zorgprogramma's voor angststoornissen, astma/copd, diabetes mellitus 2, cardiovasculair risicomangement, depressie, obesitas en allochtone vrouwen met spier- en gewrichtsklachten. Daarnaast hebben we voor het programma ouderenzorg de voorbereiding en inventarisatie afgerond.

Ruimtes en apparatuur voldoen aan de landelijke normen en veiligheidseisen. De noodzakelijke veiligheidsstructuren zijn gerealiseerd:

- Er is bedrijfshulpverlening in beide gezondheidscentra.
- We hebben conform de huidige wetgeving een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) opgesteld.
- We hebben een risico-inventarisatie van de ICT uitgevoerd.
- We hebben het veilig melden van incidenten (VIM) structureel georganiseerd.

De stichting voldoet aan de wettelijke regelgeving op het gebied van privacy en de behandeling van klachten. In 2015 diende een patiënt die in scheiding lag, een hieraan gerelateerde klacht in over het handelen van een huisarts. De afhandeling van deze klacht loopt nog. De stichting heeft ook een vertrouwenspersoon voor interne klachten. Bij deze vertrouwenspersoon zijn in 2015 geen klachten binnengekomen.

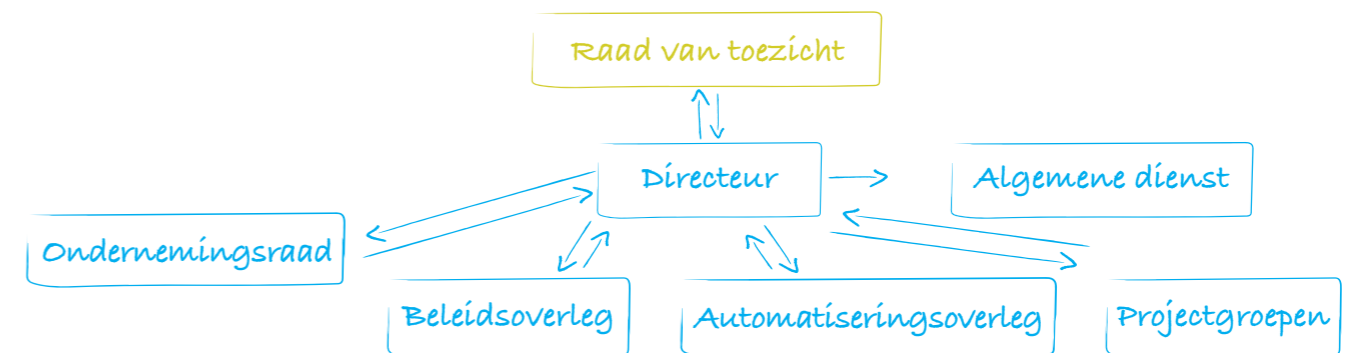
2. Over Wijkgezondheidscentra Huizen

De stichting streeft naar een goede bereikbaarheid. Daarom hanteren we ruime openingstijden. De huisartsenpraktijken zijn van 8 tot 17 uur volledig toegankelijk. Diëtisten, fysiotherapeuten en huisartsen hebben avondsprekuren; de apotheek is op zaterdagochtend extra open.

De stichting wil ook maatschappelijk verantwoord ondernemen en heeft daarom aandacht voor duurzaamheid, gelijke behandeling en zorg voor kwetsbare groepen.

Organisatie

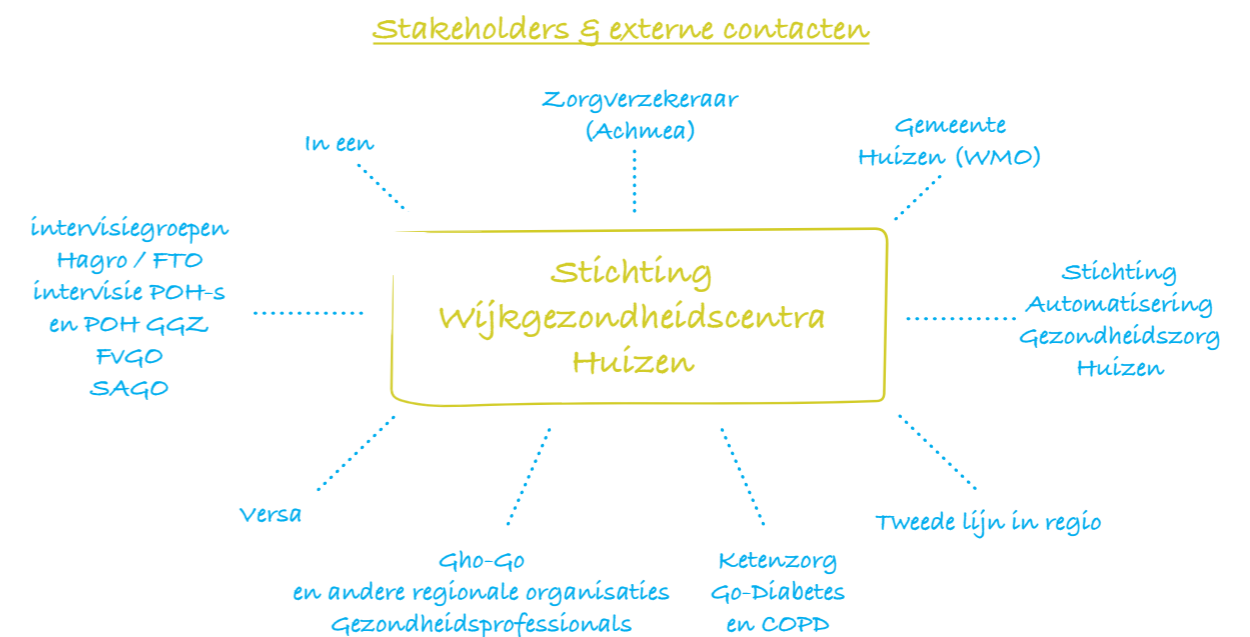
De directeur (raad van bestuur) bestuurt de stichting, de raad van toezicht controleert de directeur. Er zijn verschillende raadgevende organen en ondersteunende werk- en projectgroepen actief. Het belangrijkste adviesorgaan van de directeur is het beleidsoverleg. Hierin zitten vertegenwoordigers van de verschillende disciplines.



De ondernemingsraad (OR) bestaat uit vertegenwoordigers van de medewerkers van beide gezondheidscentra. De OR heeft in 2015 acht keer vergaderd, waarvan vier keer met de directeur. De leden van de OR waren in 2015: mevrouw C. de Jong (voorzitter), de heer S. van Dijk en mevrouw A. Modderkolk.

Alle zorgverleners en het ondersteunend personeel werken in loondienst van de stichting en vallen onder de CAO gezondheidscentra. De directeur en het hoofd administratie zijn verantwoordelijk voor het personeelsbeleid.

De zorgverlening vraagt steeds meer overleg en afspraken met externe partijen, zoals gemeente, regionale beroepsorganisaties, preferente zorgverzekeraar (Zilveren Kruis) en ketenzorggroepen. In het schema staat een overzicht van de belangrijkste externe contacten in 2015.



3. Over Wijkgezondheidscentra Huizen

Communicatie

In 2014 hebben we de website van de stichting volledig vernieuwd en in 2015 hebben we daar dankbaar gebruik van gemaakt: beide gezondheidscentra hebben nu een eigen website en domeinnaam (www.gbovenmaat.nl en www.gchuizermaat.nl), met informatie over de aanwezige disciplines, nieuwsberichten en een patiënten portal. Deze portals bieden patiënten de mogelijkheid om online afspraken te maken met huisartsen en fysiotherapeuten. Ook kunnen patiënten van de huisartsen online herhaalmedicatie bestellen en een e-consult aanvragen. Cliënten van de apotheek kunnen gebruikmaken van de herhaalservice. Verder bieden websites informatie over de organisatie en over enkele zorginhoudelijke thema's, zoals zorgprogramma's voor chronische aandoeningen.

Personeel

Tabel 1 geeft het ziekteverzuim, de meldingsfrequentie en het aantal ziekte-dagen in 2015 weer en vergelijkt deze met voorafgaande jaren. Met de medewerkers met frequent verzuim zijn gesprekken gestart.

	2012	2013	2014	2015
Ziekteverzuim	3,62%	3,17%	2,6%	3,5%
Meldingsfrequentie	0,78	0,89	0,76	0,83
Ziekte-dagen	824	708	544	832

Tabel 1. Ziekteverzuim

Kwaliteitsbeleid

Er is een vaste cyclus voor het vaststellen van het kwaliteitsjaarplan en het evalueren van de voortgang. Viermaal per jaar bespreekt het beleidsoverleg de financiële resultaten. Eenmaal per jaar worden in het beleids-overleg het jaarplan voor de stichting als geheel en de plannen van de verschillende disciplines besproken en vastgesteld. Het beleidsoverleg evalueert tweemaal per jaar de voortgang van de plannen.

Prestatie-indicatoren

In het kader van de bekostiging van GEZ-gelden door preferente zorgverzekeraar Zilveren Kruis vonden metingen van de zorgprestaties plaats. Hiervoor werden prestatie-indicatoren gebruikt op het gebied van chronische zorg, psychosociale zorg, doelmatig voorschrijven, doelgroepgerichte zorg en service- en patiëntgerichtheid. In 2015 behaalden we met de gezondheidscentra Bovenmaat en Huizermaat beide 98 van de 100 punten op de uitkomstscore.

Bijzonderheden 2015

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

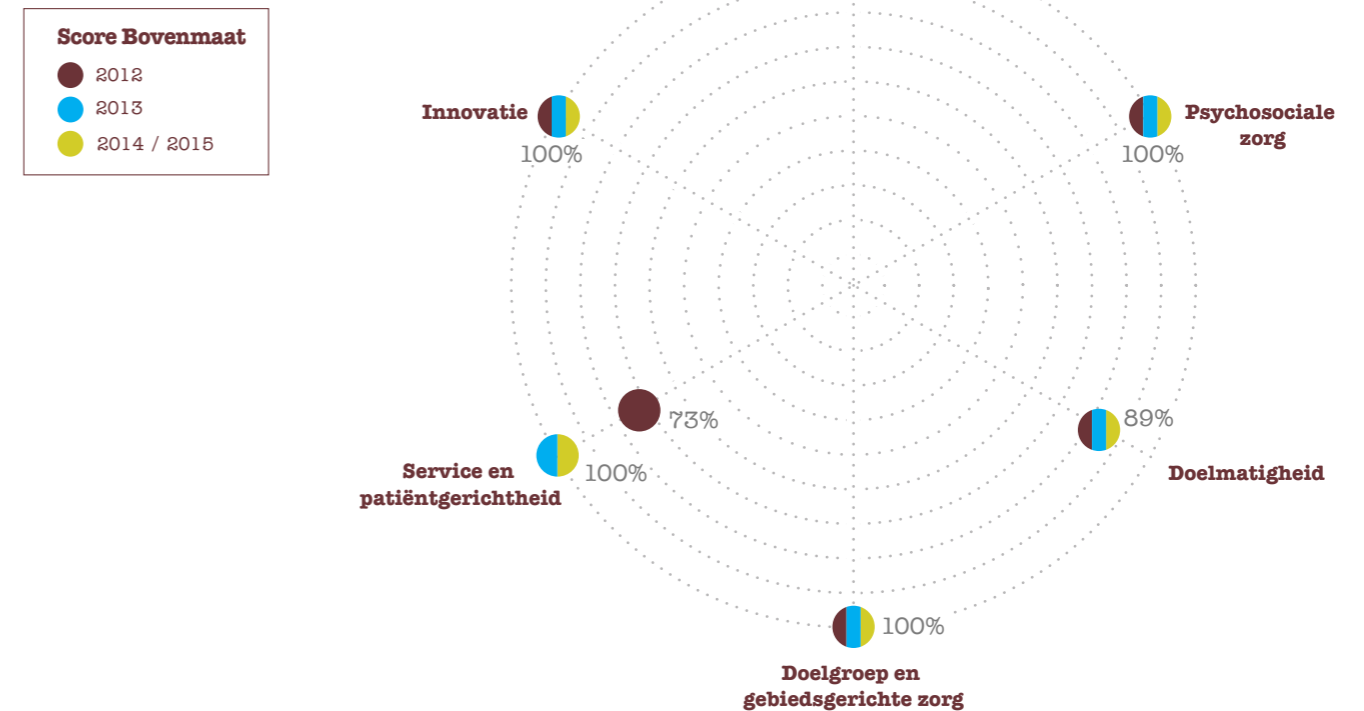
De Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen is er voor en door de wijk. Als voorbeeld heeft de stichting in 2010 in verband met het 25-jarig bestaan van de locatie Boven-

Financiën

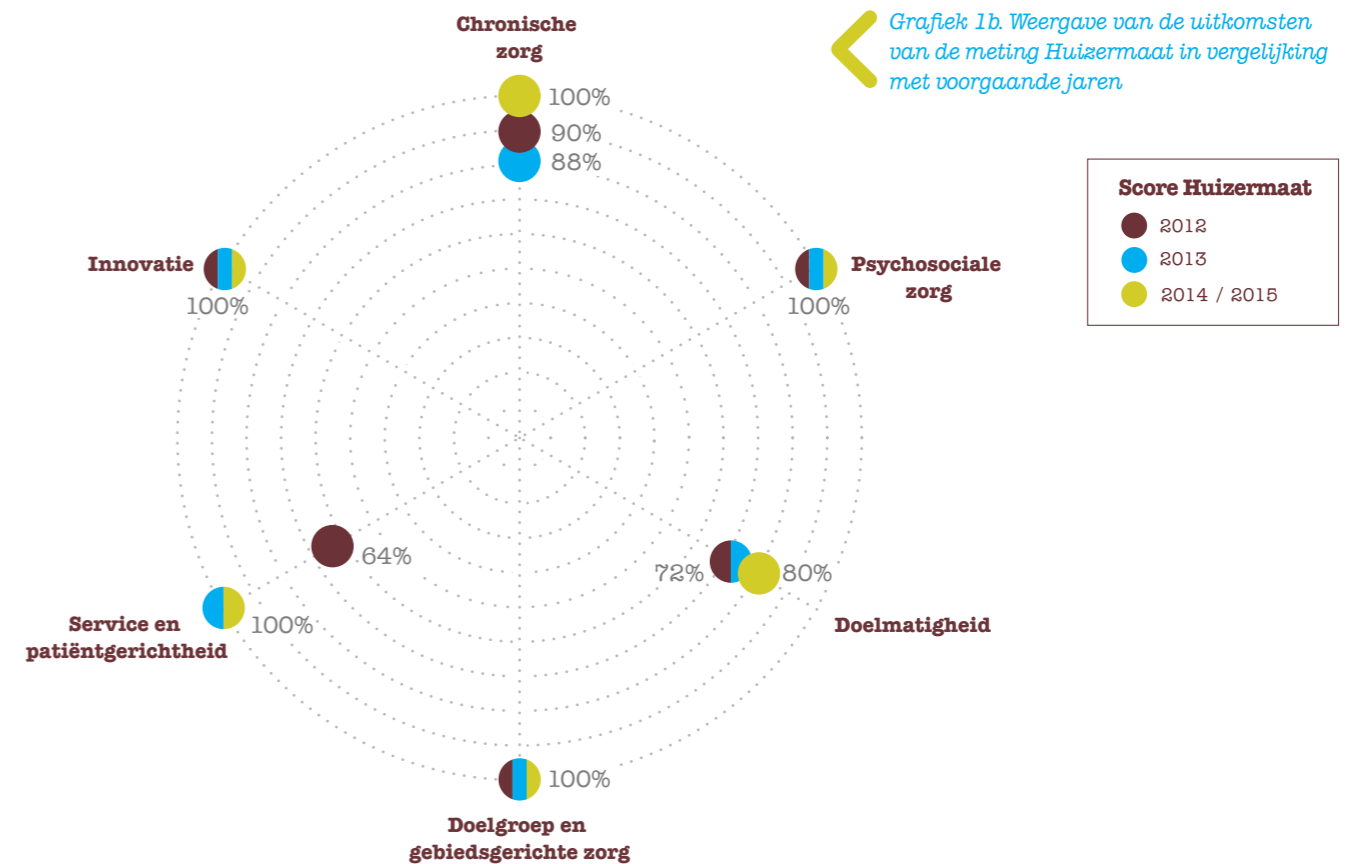
Het boekjaar 2015 liet een gezonde balans zien. Het exploitatieresultaat van 1,2% werd aan het eigen vermogen toegevoegd. Het financieel jaarverslag 2015 werd gecontroleerd door de heer G. van Roekel, accountant van BDO. Over de cijfers werd een controleverklaring afgegeven. In lijn met de voorafgaande drie jaren werd een voorziening dubieuze debiteuren aangehouden van 0,00026% van de bruto omzet. De overhead bedroeg in 2015 4,2% van de omzet. Evenals voorgaande jaren bestonden de inkomsten uit de gedeclareerde tarieven en uit de gelden voor de module geïntegreerde eerstelijns zorg (GEZ-module), die bij preferente zorgverzekeraar Zilveren Kruis werden gecontracteerd en door de andere verzekeraars, met uitzondering van Multizorg, werden gevolgd.

4. Over Wijkgezondheidscentra Huizen

Grafiek 1a. Weergave van de uitkomsten van de meting Bovenmaat in vergelijking met voorgaande jaren.



Grafiek 1b. Weergave van de uitkomsten van de meting Huizermaat in vergelijking met voorgaande jaren.



maat aan de wijk een 'Buitenfitness speelterrein' cadeau gedaan. Dit in samenwerking met de gemeente, met als doel om de wijk in beweging te krijgen. In 2011 is de samenwerking met de gemeente verder uitgebreid. Zo hebben we een leefstijlprogramma ontwikkeld dat mensen stimuleert om weer meer deel te nemen aan de maatschappij. In 2012 kende de gemeente voor dit programma een subsidie toe. In 2013 is de locatie Bovenmaat intern volledig vernieuwd. Ook de buitenzijde van het gebouw is aangepakt. Een ingrijpende operatie met een prachtig resultaat. Gezondheidscentrum Bovenmaat is weer een hypermodern gezondheidscentrum waar topkwaliteit wordt geleverd.

In 2014 zijn we gestart met het project 'Zelf aan Zet', een initiatief van de Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen met Versa en in tweede instantie de gemeente. Doel is om het 'Voorveld' te versterken, bewoners in onze wijken in hun kracht te zetten en daarmee de druk op de huisartsen te laten afnemen. In 2015 is dit project verder uitgebreid.

In 2015 heeft het consultancybureau Tentenergie een analyse uitgevoerd van ons gas- en elektriciteitsverbruik en adviezen gegeven. Momenteel worden alle lampen die worden vervangen, vervangen door LED-lampen. En elke glasbreuk vervangen we door HR++-glas. Met de Alliantie zijn we gesprekken gestart voor het plaatsen van zonnecollectoren.



> Huisartsen Huizermaat

Onder dit tabblad vindt u informatie over de huisartsenafdeling van gezondheidscentrum Huizermaat. Deze informatie geeft, samen met de informatie uit het tabblad Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen, een totaalbeeld van de kwaliteit van de geleverde diensten van de afdeling huisartsen Huizermaat.

- Wie zijn wij
- Typering patiënten
- Overzicht verleende zorg
- Kwaliteitsbeleid op afdelingsniveau
- Evaluatie verbeterplannen

Wie zijn wij?

De huisartsenafdeling maakt deel uit van Gezondheidscentrum Huizermaat. Het gezondheidscentrum ligt in een klein winkelcentrum midden in de woonwijk Huizermaat in de stad Huizen.

Medewerkers huisartsenafdeling Huizermaat in 2015			
Huisartsen	Centrumassistenten	Praktijkondersteuner somatiek	Praktijkondersteuner GGZ
Hr. R. Batenburg Mw. A. Ensing Mw. A. Hertogh Mw. A. Petrie Hr. P.W. Verhoef Mw. I. Wolting	Mw. R. Bout Mw. G. Fledderus (hoofdasistente) Mw. S. Hom Mw. S. Honing Mw. N. van Leeuwen Mw. A. Modderkolk Mw. I. van Oosterom Mw. N. Wolswijk	Mw. L. Bisschop Mw. J. Opmeer	Mw. E. Groot Mw. E. ten Velde

P.W.Verhoef is geregistreerd als huisarts met bijzondere bekwaamheden in de reizigersadviesing.

A. Petrie is geregistreerd als EKC (erkend kwaliteitsconsulent) en is bezig met haar registratie in de reizigersadviesing.

Onze patiënten

In 2015 waren 8550 patiënten ingeschreven bij de huisartsen, 50,2% hiervan was vrouw. Tabel 1 toont de leeftijdsverdeling van de patiënten. Vergeleken met landelijke referentiewaarden zijn de leeftijdscategorieën 45 tot 64 en 65 tot 74 groter en de leeftijdsgroepen 15 tot 24 en 75 en ouder kleiner dan gemiddeld.

In 2015 werden in gezinnen uit de praktijkpopulatie 100 baby's geboren en overleden 41 patiënten.

Bijzondere groepen

De huisartsen verlenen zorg aan een woonvorm voor mensen met een cognitieve beperking.

leeftijdsgroep	%
0 - 4 jaar	5,2
5 - 14 jaar	11,2
15 - 24 jaar	10,4
25 - 44 jaar	24,1
45 - 64 jaar	30,7
65 - 74 jaar	13,8
75+ jaar	4,6

Tabel 1. Leeftijdsverdeling

Verleende zorg

Contactregistratie

In tabel 2 staat een overzicht van het aantal huisartscontacten in 2015 vergeleken met het landelijke gemiddelde (Nivel zorgregistraties). Het aantal consulten en visites is iets lager dan gemiddeld. Vergeleken met 2014 is een verdubbeling te zien van het aantal lange visites en van het aantal e-mailconsulten. De overige verrichtingen zijn ongeveer gelijk gebleven.

	Huizermaat		Nivel-referentie
	Aantal	Aantal per 1.000 patiënten	Aantal per 1.000 patiënten
Consult huisarts	17.572	2.086	2.106
Consult huisarts langer dan 20 minuten	4.244	504	533
Visite huisarts	543	65	116
Visite huisarts langer dan 20 minuten	1.080	128	109
Telefonisch consult huisarts	9.577	1.137	1.113
E-mailconsult huisarts	262	31	22

Tabel 2. Contactregistratie huisartsen

Tabel 3 geeft een overzicht van de contacten van patiënten met de praktijkondersteuners geestelijke gezondheidszorg (POH-GGZ).

	Huizermaat		Nivel-referentie
	Aantal	Aantal per 1.000 patiënten	Aantal per 1.000 patiënten
POH-GGZ			
Consult POH-GGZ	937	110	110
Visite POH-GGZ	16	2	4
E-mailconsult POH-GGZ	39	5	0,6

Tabel 3. Contactregistratie praktijkondersteuners

De verrichtingen van de praktijkondersteuners-somatiek (POH-S) zijn niet door Nivel geregistreerd, omdat die grotendeels uit ketenzorgactiviteiten bestaan. Naast consulten, visites en telefonische consulten voerden de POH-S in 2015 ook een aantal bijzondere verrichtingen uit, namelijk het aanleggen van compressieve verbanden aan de benen (75x), het afnemen van spirometriën (100x), het begeleiden van patiënten bij stoppen met roken (40x) en het meten van de enkelarmindex (35x).

Gezondheidsproblemen

In tabel 4 staat de top 10 van de meest voorkomende gezondheidsproblemen in 2015. De cijfers geven weer hoeveel patiënten de afgelopen 3 jaar de huisarts bezochten met dat probleem.

Gezondheidsprobleem (ICPC-code)	Huizermaat	Nivel-referentie
Hypertensie (K86)	147	138
Constitutioneel eczeem (S87)	90	81
Astma (R96)	78	88
Hoesten (R05)	77	56
Contacteczeem (S88)	59	58
Urineweginfectie (U71)	58	60
Overmatig cerumen (H81)	57	47
Dermatomyose (S74)	50	42
Andere ziekten bewegingsapparaat (L99)	49	53
Allergische rhinitis (R97)	49	50

Tabel 4. Top 10 gezondheidsproblemen (per 1.000 patiënten)

In tabel 5 staat een overzicht van de meest voorkomende chronische aandoeningen in 2015.

Diagnose	Aantal per 1.000 patienten
Diabetes mellitus type 2	330
Astma	667
COPD	119
Hart- en vaatziekten	334

Tabel 5. Chronische aandoeningen uit eigen registratie en Nivel-registratie

3. Huisartsen Huizermaat

Preventieve zorg

In 2015 kregen 1621 patiënten een griepvaccinatie; 76% van de gevaccineerden was 60 jaar of ouder en het opkomstpercentage was 51%. Bij 219 vrouwen maakten we een baarmoederhalsuitstrijkje in het kader van het Bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker. Door de vrouwen zelf op te roepen, realiseerden we een opkomstpercentage van 57%.

In tabel 6 staat een overzicht van de therapeutische bijzondere verrichtingen die het vaakst door de huisartsen zijn uitgevoerd.

Verrichting	Aantal Huizermaat	Aantal per 1.000 patiënten	Nivel-referentie per 1.000 patiënten
Therapeutische injectie (Cyriax)	111	13	20
Chirurgie	212	25	33
IUD inbrengen- implanteren c.q. verwijderen implanonstaaftje	77	9	6

Tabel 6. Meest verrichte therapeutische bijzondere verrichtingen huisartsen

Kwaliteitsbeleid

NHG-Praktijkaccreditering

De huisartsenpraktijk verkreeg in 2015 wederom het keurmerk van NHG-Praktijkaccreditering (NPA). Hiermee voldeed de praktijk aan kwaliteitseisen op diverse terreinen, zoals de triage, de bereikbaarheid, de delegatie van voorbehouden handelingen, het uitschrijven van recepten en hygiëne. We hielden een patiëntenraadpleging en we hebben jaarlijkse verbeterplannen geformuleerd en geëvalueerd.

Evaluatie verbeterplannen 2015

1. Project hoffelijkheid

In vervolg op de plannen uit 2013 en 2014 hebben we ook in 2015 aandacht gehad voor een hoffelijke patiëntbejegening.

2. Handhaven van het aantal ingeschreven patiënten

We hebben ons ingespannen om de huisartsenafdeling en het gezondheidscentrum als geheel op de kaart te zetten, onder andere door flyers te maken voor nieuwe woningen. Ook hebben we voor patiënten de mogelijkheid gerealiseerd om laagdrempelig in te schrijven in onze huisartsenpraktijken.

3. Teambuilding huisartsenafdeling

Aandacht voor het groepsproces blijft voor ons van groot belang. We hebben geïnvesteerd in een goede begeleiding door hoofdassistent en leidinggevende huisartsen. Zowel de huisartsen als de assistenten hebben binnen hun teambuilding extra aandacht besteed aan de rolverdeling binnen het team. Samen met een professional en met behulp van de Belbin teamrollentest, hebben we gekeken naar ieders rol binnen het team en hoe we deze zo efficiënt en adequaat mogelijk kunnen inzetten.

Aanvullend zorgaanbod

Bijzondere verrichtingen in de huisartsenpraktijk bestonden in 2015 uit:

- reizigersadviesing
- kleine chirurgische verrichtingen
- plaatsen spiraaltjes (IUD's) en implantatiestaafjes
- cyriaxinjecties
- aanvullende diagnostiek in de praktijk: ECG, holter, teledermatologie



4. Voortzetten programma ouderenzorg

In 2015 hebben huisartsen en praktijkondersteuners-somatiek (POH's) het programma ouderenzorg voortgezet. Met behulp van de screeningsvragenlijst hebben we bij alle patiënten van 75 jaar en ouder vastgesteld of zij tot de categorie 'kwetsbare ouderen' behoorden. De POH's zorgden voor het vervolgbeleid bij de 'kwetsbare ouderen'. Per persoon werden verschillende acties ondernomen, zoals het in kaart brengen van de medicatie, polyfarmaciebeleid, valpreventie door analyse en training van de fysiotherapeut en dieetmaatregelen na analyse ongewild afvallen. Meerdere disciplines van het gezondheidscentrum waren bij dit beleid betrokken.

5. Wachtkamer optimaliseren

Eind 2015 is gestart met de verbouwing van de wachtkamer. Doel van de verbouwing was het creëren van een gesepareerde wachtkamer om rust aan de balie en privacy voor mensen aan de balie te bevorderen. Na de verbouwing kunnen wachtenden gesprekken aan de balie niet meer volgen.

4. Huisartsen Huizermaat

Veilig incidenten melden

Op de huisartsenafdeling is een vaste procedure voor het melden en bespreken van incidenten. De VIM-commissie is in 2015 tweemaal bijeen geweest. Vanuit de meldingen is een aantal aanbevelingen opgesteld en op het huisarts-assistentenoverleg aan de orde gekomen. Voorbeelden van verbeterpunten en aanbevelingen die hieruit naar voren zijn gekomen:

- Een beter systeem voor voorraadbeheer.
- Extra check bij melding dat een patiënt is ingeschreven in een andere praktijk, of deze patiënt bij ons moet worden uitgeschreven.
- Extra alertheid bij vermoeden van intolerantie voor een geneesmiddel, zodat alleen een terechte melding in het patiëntendossier terecht komt.
- Bij toediening van medicatie door een assistente moeten alle check-items doorlopen worden.

Bijzondere gebeurtenissen.

Tegelijkertijd met de verbouwing van de wachtruimte kregen de spreek- en onderzoekskamers van de huisartsenafdeling een opknapbeurt. Ook de keuken en de sanitaire voorzieningen zijn vernieuwd.



Scholing, intervisie en opleiding

De huisartsen, centrumassistenten en praktijkondersteuners voldeden aan de nascholings-eisen van hun beroepsgroep. De centrumassistenten volgden gezamenlijk een cursus over 'Lean werken'. Zij kregen net als in voorgaande jaren nascholing van de huisartsen over onderwerpen uit de NHG Triagewijzer. Verder bezochten zij de regionale Duodagen in Tergooi. De KABIZ-registratie (Kwaliteitsregistratie en Accreditatie Beroepsbeoefenaren in de Zorg) werd bijgehouden. Ook de huisartsen namen deel aan de Duodagen in Tergooi. Verder participeerden zij in het eigen HAGRO-intervisie- en nascholingsprogramma. A. Hertogh en I. Wolting volgden een spirometrie cursus. A. Petrie en P.W. Verhoef namen deel aan nascholing over reizigersadviesing en A. Ensing en R. Batenburg bezochten de regionale ECG-bijeenkomsten. Net als in voorgaande jaren bespraken de huisartsen binnen de jaarlijkse necrologiebespreking van de Hagro hun overleden patiënten. E. ten Velde, praktijkondersteuner GGZ, volgde de basis cursus Psychopathologie bij volwassenen.

De huisartsenafdeling is een opleidingspraktijk. In 2015 werden vier co-assistenten van het UMCU begeleid. Eén doktersassistente-in-opleiding heeft stage gelopen.





> Huisartsen Bovenmaat

Onder dit tabblad vindt u informatie over de huisartsenafdeling van de van gezondheidscentrum Bovenmaat. Deze informatie geeft, samen met de informatie uit het tabblad Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen, een totaalbeeld van de kwaliteit van de geleverde diensten van de afdeling huisartsen Bovenmaat.

- Wie zijn wij
- Typering patiënten
- Overzicht verleende zorg
- Kwaliteitsbeleid op afdelingsniveau
- Evaluatie verbeterplannen

Wie zijn wij?

De huisartsenafdeling Bovenmaat maakt deel uit van Gezondheidscentrum Bovenmaat. Het gezondheidscentrum is gehuisvest op de benedenverdieping van een wooncomplex in het midden van de woonwijk Bovenmaat in de stad Huizen.

Medewerkers huisartsenafdeling Bovenmaat in 2015			
Huisartsen	Centrumassistenten	Praktijkondersteuner somatiek	Praktijkondersteuner GGZ
Mark Hof Claudia de Jong Bert Pothast Paulieke Verhoeks Marjolijn Hugenholtz (vaste waarnemer)	Marijke Algera Marjolein de Boer (hoofdassistent) Jane Petten Eline Veerman Marsha Muns (invalassistent)	Annelies Visser-Haasbroek	Miranda de Haan

M. Hof, C. de Jong en B. Pothast waren in het verslagjaar geregistreerd als huisartsenopleider. P. Verhoeks was geregistreerd als huisarts met bijzondere bekwaamheden in de reizigersadviesing.

Onze patiënten

In 2015 waren 5539 patiënten ingeschreven bij de huisartsen, 49,6 % hiervan was vrouw. Tabel 1 toont de leeftijdsverdeling van de patiënten. Vergelijken met landelijke referentiewaarden zijn de leeftijdscategorieën van 15 tot 24 jaar en van 45 tot 65 jaar groter en de leeftijdsgroepen 'ouder dan 65 jaar' kleiner dan gemiddeld.

In 2015 werden in gezinnen uit de praktijkpopulatie 63 baby's geboren en overleden 19 patiënten.

Bijzondere groepen

De huisartsen verlenen in de wijk Bovenmaat zorg aan een woonvorm voor mensen met lichamelijke beperkingen, al dan niet gecombineerd met een lichte cognitieve beperking.

leeftijdsgroep	%
0 - 4 jaar	5,0
5 - 14 jaar	12,3
15 - 24 jaar	14,7
25 - 44 jaar	24,0
45 - 64 jaar	35,7
65 - 74 jaar	5,6
75+ jaar	2,8

Tabel 1. Leeftijdsverdeling

Verleende zorg

Contactregistratie

In tabel 2 staat een overzicht van het aantal huisartscontacten in 2015 vergeleken met het landelijke gemiddelde (Nivel zorgregistraties). Wat opvalt is een hoger aantal consulten dan gemiddeld en een lager aantal visites. Het aantal e-consulten is evenals de voorafgaande jaren aanmerkelijk hoger dan het landelijk gemiddelde. Vergelijken met 2014 is het aantal consulten, telefonische consulten en e-consulten per 1000 patiënten licht toegenomen en het aantal visites licht gedaald.

	Bovenmaat		Nivel-referentie
	Aantal	Aantal per 1.000 patiënten	Aantal per 1.000 patiënten
Consult huisarts	12.524	2.291	2.106
Consult huisarts langer dan 20 minuten	2.999	549	533
Visite huisarts	385	70	116
Visite huisarts langer dan 20 minuten	165	30	109
Telefonisch consult huisarts	6.585	1.205	1.113
E-mailconsult huisarts	541	99	22

Tabel 2. Contactregistratie huisartsen

Tabel 3 geeft een overzicht van de contacten met de praktijkondersteuners somatiek (POH-S) en de praktijkondersteuners geestelijke gezondheidszorg (POH-GGZ) in 2015.

	Bovenmaat		Nivel-referentie
	Aantal	Aantal per 1.000 patiënten	Aantal per 1.000 patiënten
POH-S			
Consult POH-S	786	140	Niet bekend
Visite POH-S	24	4	Niet bekend
Telefonisch consult POH-S	709	126	Niet bekend
Stoppen-met-rokenbegeleiding	27		Niet bekend
POH-GGZ			
Consult POH-GGZ	745	132	110
Visite POH-GGZ	5	1	4
Telefonisch consult POH-GGZ	102	18	13

Tabel 3. Contactregistratie praktijkondersteuners

Gezondheidsproblemen

In tabel 4 staat de top 10 van de meest voorkomende gezondheidsproblemen in 2015. De cijfers geven weer hoeveel patiënten de afgelopen 3 jaar de huisarts bezochten met dat probleem.

Gezondheidsprobleem (ICPC-code)	Bovenmaat	Nivel-referentie
Constitutioneel eczeem (S87)	162	81
Astma (R96)	105	88
Hypertensie (K86)	104	138
Acute infectie bovenste luchtwegen (R74)	71	70
Urinarywegsinfectie (U71)	63	60
Allergische rhinitis (R97)	58	50
Hoesten (R05)	51	56
Dermatomyose (S74)	49	42
Lage rugpijn zonder uitstraling (L03)	47	35
Verworven afwijking extremiteiten (L98)	47	32

Tabel 4. Top 10 gezondheidsproblemen (per 1.000 patiënten)

In tabel 5 staat een overzicht van de meest voorkomende chronische aandoeningen in 2015.

Diagnose	Aantal per 1.000 patienten
Diabetes mellitus	46
Astma	105
COPD	15
Hart- en vaatziekten	58

Tabel 5. Chronische aandoeningen uit Nivel-registratie

3. Huisartsen Bovenmaat

Preventieve zorg

In 2015 kregen 704 patiënten een griepvaccinatie: het opkomstpercentage was 50%. In het kader van het Bevolkingsonderzoek baarmoederhalskanker hebben we bij 184 vrouwen een baarmoederhalsuitstrijkje gemaakt. Door de vrouwen zelf op te roepen, hebben we een opkomstpercentage van 65% gerealiseerd.

Aanvullend zorgaanbod

Bijzondere verrichtingen in de huisartsenpraktijk bestonden in 2015 uit:

- reizigersadviesing
- kleine chirurgische verrichtingen
- plaatsen spiraaltjes (IUD's) en implantatiestaafjes; aanmeten pessaria
- cyriaxinjecties
- aanvullende diagnostiek in de praktijk: ECG, holter, teledermatologie

In tabel 6 staat een overzicht van de therapeutische bijzondere verrichtingen die de huisartsen in 2015 het vaakst hebben uitgevoerd.

Verrichting	Aantal Bovenmaat	Aantal per 1.000 patiënten	Nivel-referentie per 1.000 patiënten
Therapeutische injectie (Cyriax)	143	26	20
Chirurgie	136	25	33
IUD inbrengen- implanteren c.q. verwijderen implanonstaafje	24	4	6

Tabel 6. Meest verrichte therapeutische bijzondere verrichtingen huisartsen

Tabel 7 geeft een overzicht van de diagnostische en therapeutische verrichtingen van de centrumassistenten.

Verrichting	Aantal
Onderzoek urine met teststrip	948
Bepaling bloedglucose	694
Bepaling CRP	566
Behandeling wratten met vloeibaar stikstof	250
Registratie ECG	163
Bepaling hemoglobine gehalte bloed	133
Urinesediment	132
Compressietherapie been	48
Zwangerschapstest	32

Tabel 7. Meest verrichte diagnostische en therapeutische verrichtingen centrumassistenten

Vergeleken met 2014 is er een opvallende daling in het aantal urinesedimenten van 851 naar 132. Dit hangt samen met een wijziging van het diagnostisch beleid na het uitkomen van de herziene NHG-Standaard Urineweginfecties. Het aantal CRP-bepalingen is met bijna 200 gestegen vergeleken met het jaar daarvoor.



4. Huisartsen Bovenmaat

Kwaliteitsbeleid



NHG-Praktijkaccreditering

De huisartsenpraktijk verkreeg in 2015 opnieuw het keurmerk NHG-Praktijkaccreditering (NPA). Hiermee voldeed de praktijk aan kwaliteitseisen op diverse terreinen, zoals de triage, de bereikbaarheid, de delegatie van voorbehouden handelingen, het uitschrijven van recepten en hygiëne. We hebben een patiëntenraadpleging gehouden en jaarlijkse verbeterplannen geformuleerd en geëvalueerd.



Evaluatie verbeterplannen 2015

- Het 'lean-project' uit 2014 is geëvalueerd en uitgebreid. De centrumassistenten hebben de inrichting van de behandelkamer en de onderzoeksgedeelten van de huisartsenkamers verder verbeterd. Het voorraadbeheer van alle medische materialen en kantoorartikelen is nu 'lean' georganiseerd, waardoor dit efficiënter is geworden.
- In het project reizigersadviesing hebben de daarin gespecialiseerde huisartsen en assistenten aandacht besteed aan het verbeteren van de logistiek en de voorlichting.
- Als vervolg op het behandelkamerproject uit 2014 is de wondbox geïntroduceerd in de praktijk. Er zijn afspraken gemaakt over het gebruik van verbandmateriaal. Huisartsen en centrumassistenten hebben hier scholing voor gevolgd. In de wondbox is een kleine voorraad aanwezig van alle benodigde wondbedekkers, samen met het bijbehorende protocol en de gebruiksaanwijzing.

Scholing en opleiding

De huisartsen, centrumassistenten en praktijkondersteuners voldeden aan de nascholingsseisen van hun beroepsgroep. De huisartsenafdeling is een opleidingspraktijk. In 2015 werkte een aios van het Juliuscentrum in de praktijk. Daarnaast liep een tweedejaars student geneeskunde van het VUMC stage en is een stageplaats geboden aan een doktersassistente-in-opleiding.

Veilig incidenten melden

Op de huisartsenafdeling is een vaste procedure voor het melden en bespreken van incidenten. In 2015 zijn naar aanleiding hiervan de volgende aanbeveling gedaan of acties ondernomen:

- Bij reizigersadviesing steeds voldoende tijd nemen om het juiste advies te geven aan iedere individuele persoon.
- Blijf, als patiënten telefonisch niet te bereiken zijn, alert op een mogelijk probleem met de telefooncentrale. Slechte bereikbaarheid van mobiele nummers op sommige dagen bleek samen te hangen met het volraken van GSM-boxen. We hebben het telefoonabonnement aangepast om dit te voorkomen.
- Er vond een prikaccident plaats in december 2015. In het huisartsenafdelingsoverleg hebben we de handelswijze bij een prikaccident doorgenomen.
- Als er nieuw telefonisch contact is over een patiënt voor wie al een visite was ingepland, noteert de assistent dit contact in het dossier en geeft dit door aan de huisarts.

Doorlopende en nieuwe projecten

Medewerkers van de huisartsenpraktijk in gezondheidscentrum de Bovenmaat hebben zich in 2015 beziggehouden met de volgende doorlopende en nieuwe projecten:

- Evenals in de voorafgaande jaren bespraken de huisartsen binnen de jaarlijkse necrologiebespreking van de Hagro hun overleden patiënten.
- In 2015 heeft de praktijkondersteuner somatiek met behulp van een vragenlijst alle kwetsbare ouderen in de vier huisartsenpraktijken in kaart gebracht en samen met de huisartsen afgesproken welk vervolgbeleid nodig was.
- De praktijkoverdracht van de praktijk van Marjolijn Hugenholtz aan Paulieke Verhoeks, de veranderende werktijden van Mark Hof en de nieuwe functie van Marjolijn Hugenholtz als vaste waarnemer hadden invloed op de werkwijze in de praktijk. Het beheersen van patiëntenstromen en werkprocessen rond agendering en het afspraken maken kregen extra aandacht in de overleggen van de huisartsenafdeling.

Bijzondere gebeurtenissen

Paulieke Verhoeks nam per 1 januari 2015 de praktijk van Marjolijn Hugenholtz over. Mark Hof aanvaardde per 1 januari 2015 de functie van huisartsgroepsbegeleider bij de huisartsenopleiding van het AMC. Tegelijkertijd bracht hij zijn dienstverband als huisarts in de Bovenmaat terug naar 60%.



> Apotheek

Onder dit tabblad vindt u informatie over de apotheek. Deze informatie geeft, samen met de informatie uit het tabblad Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen, een totaalbeeld van de kwaliteit van de geleverde diensten van de apotheek.

- Wie zijn wij
- Typering patiënten
- Kwaliteitsbeleid

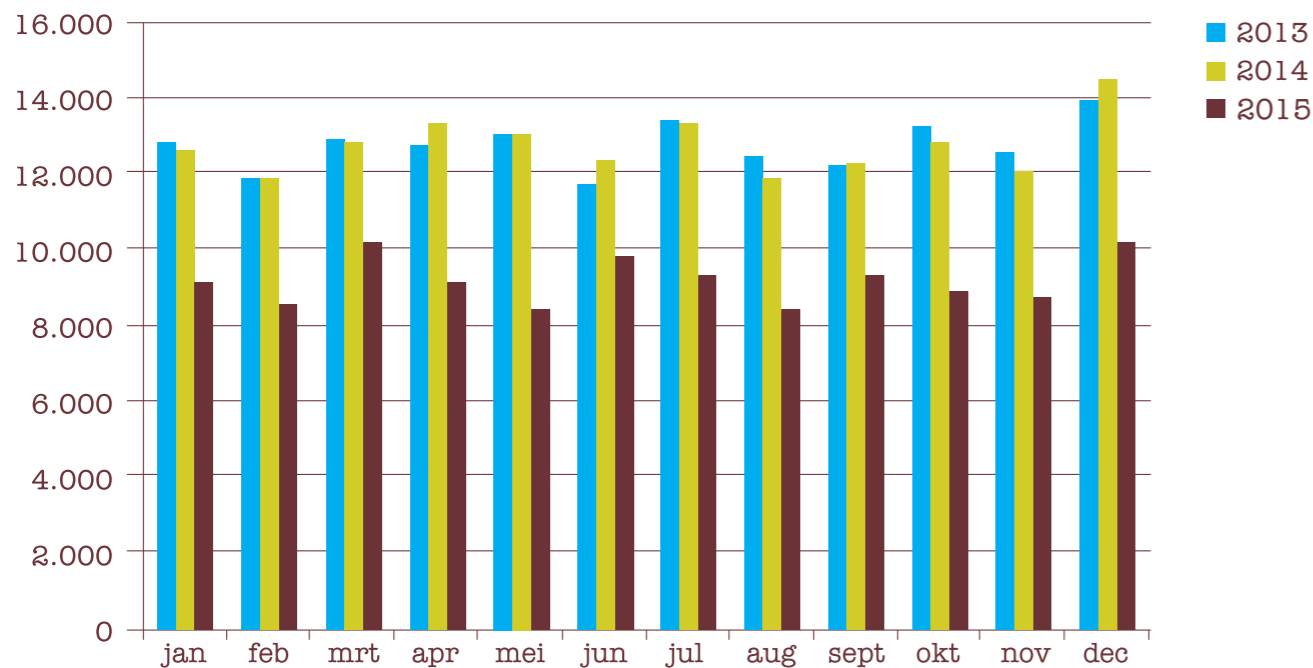
Wie zijn wij?

De apotheek is gevestigd in het gebouw van het Gezondheidscentrum Huizermaat. Het gebouw ligt in een klein winkelcentrum midden in de woonwijk Huizermaat in de stad Huizen.

Medewerkers apotheek in 2015		
Apothekers	Apothekersassistenten	Apotheekmedewerkers en bezorgers
Mevr. S. Eising-Ahmadi	Mevr. I. Blaschke	Hr. J. Brands
Mevr. M. Biermans	Mevr. E. van den Bergh	Mevr. A. Duiveman
	Mevr. T. Boor	Hr. H. Gielen
	Mevr. A. Hermeler	Hr. P. Hendriks
	Mevr. I. Maassen	Hr. J. Huisman
	Mevr. F. de Valk	Mevr. N. Louman
	Mevr. J. van Wiggen	Mevr. V. Post
	Mevr. M. Haouari	Mevr. P. Sukel
	Mevr. F. Bagci	
	Mevr. T. Bostanci	
	Mevr. H. Tagnaouti	

Onze patiënten

De apotheek is in velerlei opzichten een doorsnee apotheek, met ruim 111.000 regels (excl. zorginstellingen) in 2015.



Grafiek 1. Aantal verwerkte receptregels per maand in 2013, 2014 en 2015

Bijzondere groepen

Sinds 2011 levert de apotheek ook medicijnen aan Vivium, een zorginstelling in het Gooi. Het aantal verwerkte regels voor Vivium in 2015 is 47800.

Zorgverlening en projecten

Metercontroledag

Eén keer per jaar organiseert de apotheek in het voorjaar een metercontroledag. We controleren dan gratis de bloedglucosemeter van patiënten. Als de meter niet meer naar behoren werkt, krijgt de patiënt een nieuwe meter. In 2015 hebben we 14 meters gecontroleerd. Ondanks de lage opkomst bleken de metercontroledagen zinvol omdat een kwart van het aantal meters is vervangen.



Mysteryguest-onderzoek AMP

In 2015 hebben bij apotheek Huizermaat zes onderzoeken met een mystery guest plaatsgevonden. De regelmatig terugkerende onderzoeken worden uitgevoerd door het bureau AMP Onderzoek & advies in de zorg. Na elk onderzoek ontvangt de apotheek een rapport dat we daarna tijdens het werkoverleg uitgebreid met het personeel bespreken. Naar aanleiding van de eventuele knelpunten scherpen we de werkafspraken aan.

De gemiddelde score van de apotheek in 2015 lag hoger dan het landelijke gemiddelde. Op de ranglijst hadden wij plek 244 met 910 deelnemende apotheken.

Medicatiereviews (MMC) via WeCare

Een medicatiereview heeft tot doel de geneesmiddelenbehandeling (opnieuw) af te stemmen op de verwachtingen en doelstellingen van de patiënt, arts, apotheker en andere betrokken zorgverleners. Om dit te bereiken gaat de apotheker een gesprek aan met zowel de patiënt als de huisarts om de medicatie te evalueren. De selectie van de te beoordelen patiënten wordt uitgevoerd met behulp van het programma WeCare van Kring-apotheek. Dit programma geeft per zorgverzekeraar een selectie weer van patiënten die aan de eisen voor een medicatiereview voldoen. De afhandeling van alle mogelijke interventies wordt vervolgens ingevoerd in WeCare. Met dit programma vergroten we de efficiëntie door ondersteuning van de apotheker bij systematische analyse, registratie en follow-up.

In 2015 hebben de apothekers in totaal 32 medicatiereviews uitgevoerd bij patiënten ouder dan 65, die 5 of meer geneesmiddelen gebruiken voor chronische aandoeningen.

Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's)

Met verschillende zorgverzekeraars heeft Alphega Apotheek afspraken gemaakt over interventies op basis van Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's). Alle MFB's (100%) zijn voor 31 december 2015 afgehandeld door de apothekers. Hiermee voldoet de apotheek ruimschoots aan de eisen van de zorgverzekeraars.

Longchecks

In 2015 hebben wij in totaal 12 patiënten ontvangen voor een longcheck. Het doel van deze longcheck is het optimaliseren van het geneesmiddelgebruik en de inhalatietechniek van Astma/COPD-patiënten.

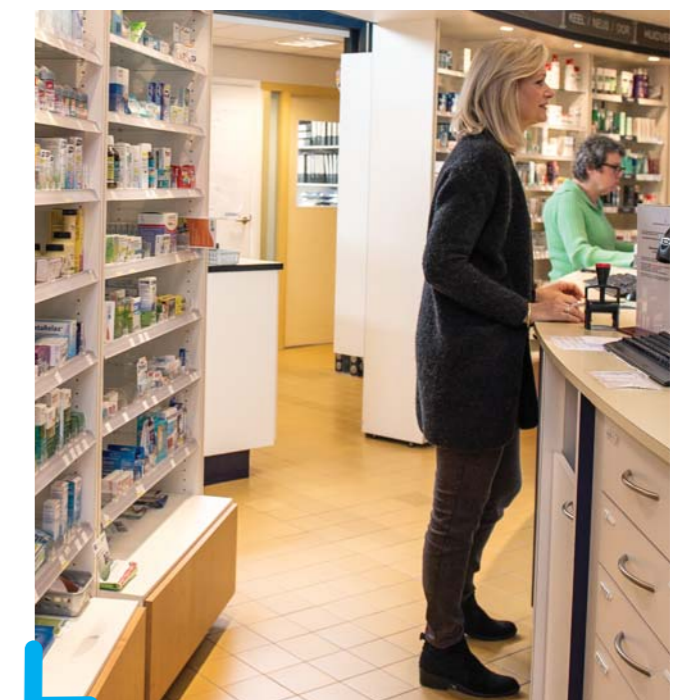
Pharmaself uitgifteautomaat

Eind 2013 is de Pharmaself uitgifteautomaat geïnstalleerd. Het doel is door uitgifte via de automaat service te bieden aan patiënten door hen in de gelegenheid stellen hun medicijnen buiten de openingsuren op te halen en de wachttijden binnen openingsuren terug te dringen. Gemiddeld werden in 2015 20 tot 30 recepten per dag door de automaat uitgeleverd. In 2014 waren dit 15 tot 20 recepten per dag.

Eind 2013 is de Pharmaself uitgifteautomaat geïnstalleerd. Het doel is tijd te besparen aan de balie door uitgifte via de automaat en service te bieden aan patiënten door hen in de gelegenheid stellen hun medicijnen buiten de openingsuren op te halen. Gemiddeld werden in 2015 20 tot 30 recepten per dag door de automaat uitgeleverd. In 2014 waren dit 15 tot 20 recepten per dag.

Bijzondere gebeurtenissen

Er is in 2015 een nieuwe apothekersassistent aangenomen: mevr. T. Bostanci.



Kwaliteitsbeleid

Kwaliteitssysteem en certificering

Apotheek Huizermaat is franchisenemer van Alphega Apotheken. Het kwaliteitssysteem van de apotheek is gebaseerd op het systeem van Alphega. De apotheek verkreeg in 2004 voor het eerst de HKZ-certificering; sindsdien is het kwaliteitssysteem uitgebouwd en verbeterd. Assistenten, apothekers en overige medewerkers zijn ermee vertrouwd en werken ernaar. Het systeem functioneert goed.

Resultaten van audits

In 2015 vonden in totaal drie interne audits plaats en in oktober de externe audit. De audits zijn goed verlopen. Er is één tekortkoming geconstateerd en deze is direct gecorrigeerd. Doordat de mutaties in het apotheekstelsel niet periodiek werden gecontroleerd, was intern en extern misbruik van opiaten niet voldoende afgedekt. Voortaan controleert de apotheker elke kwartaal de lijsten met mutaties uit het systeem en tekent deze af.

Er zijn twee verbeterpunten benoemd die in 2016 zullen worden gerealiseerd.

1. ICT-regelement opnemen in de huisregels
2. Onderhoud apparatuur in een onderhoudsplan opnemen en aftekenen.



Klachten, fouten en interne afwijkingen

Registratie van klachten en fouten vindt plaats in het Q-base registratiesysteem. Elk kwartaal analyseren we de geregistreerde afwijkingen. Hierbij kijken we zowel naar aantallen als naar trends en mogelijk vergelijkbare onderliggende oorzaken van de verschillende afwijkingen. Op basis van zowel de registraties als de analyses beoordelen we of corrigerende acties of maatregelen nodig zijn.

Aantal fouten	121
Aantal klachten	15
Aantal interne afwijkingen	6
Aantal complimenten	10

Tabel 1. Resultaten klachten, fouten, interne afwijkingen

Bij de analyse hiervan viel het volgende op:

- De meeste fouten en afwijkingen treden op bij het aanschrijven (sterkte, zout, vorm, dosering, gebruik).
- Klachten van patiënten hebben vaak te maken met de wachttijd die patiënten als lang ervaren of zijn het gevolg van maatregelen van overheid en zorgverzekeraars ter beteugeling van de kosten van farmaceutische zorg. Sommige patiënten krijgen bij elke herhaling weer een ander doosje. Patiënten maken daar terecht bezwaar tegen. De apotheek moedigt hen aan zich met hun klacht te wenden tot hun zorgverzekeraar.

Geconstateerde klachten en fouten hebben we elke keer zorgvuldig afgehandeld. Naar aanleiding van de analyses hebben we geen nadere corrigerende maatregelen hoeven te nemen. Het verkorten van de wachttijden en verbeteren van de privacy hebben in 2016 onze aandacht.

Patiënttevredenheidsonderzoek

In 2015 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd in samenwerking met Tevreden.nl. Er werden 242 enquêtes ingevuld. De gemiddelde score was 7,3. De uitkomsten van dit onderzoek leidden tot de volgende conclusie: de apotheek wordt als deskundig beoordeeld en de bejegening wordt als positief ervaren. De respondenten geven wel aan dat de privacy in de apotheek en het tweede uitgiftegesprek beter kan. In het komend jaar zullen we naast de begeleiding bij de eerste uitgifte meer aandacht besteden aan de begeleiding bij de tweede uitgifte. Om de privacy van patiënten te waarborgen zullen we vaker gebruik gaan maken van de aanwezige spreekkamer.



- Ca. viermaal per jaar groot FTO Vivium;
- Ca. viermaal per jaar klein FTO Vivium (Stichtse Hof + Johanneshove);
- Ca. driemaal per jaar transmurale nascholing, georganiseerd door Tergooi;
- Ca. viermaal per jaar overleg met collega's uit het hele Gooi (SAGO);
- Overleg in de SAGH (Stichting Automatisering Gezondheidszorg Huizen) over de automatisering van de huisartsenpraktijken en apotheken in Huizen.

Werkafspraken die voortvloeien uit dit overleg worden, voor zover nodig, aan het apotheekteam gemeld in de wekelijkse nieuwsbrief van de apotheek of op het werkoverleg. Er zijn geen noemenswaardige knelpunten.

Kwaliteitsindicatoren

Om de kwaliteit van de zorg en de bedrijfsvoering te meten, werken we met diverse prestatie-indicatoren. De Basisset Kwaliteitsindicatoren Apotheken is ontwikkeld door de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en de beroeps- en brancheorganisatie van apothekers (KNMP). Dit is een middel om de kwaliteit van de zorg te meten. De basisset bestaat uit diverse prestatie-indicatoren die jaarlijks worden aangepast aan nieuwe inzichten en ontwikkelingen. Een belangrijk doel van deze kwaliteitsindicatoren is het vinden van concrete aanknopingspunten voor verdere kwaliteitsverbetering in de apotheek. Dit jaar hebben de resultaten van de test niet geleid tot aanwijsbare verbetervoorstellen van de kwaliteitszorg in de apotheek.

Risicoanalyse

Door middel van een risicoanalyse kunnen we zien waar de kans op risico's in de farmaceutische zorg en dienstverleningsprocessen het grootst is en waar we dus toezicht op moeten houden om verantwoorde zorg te leveren. Dit jaar hebben we ons gericht op een juiste receptafhandeling, het ontbreken van gebruiksinformatie, het vervaldatumsysteem van de groothandel- en zelfzorgmiddelen (UA-middelen). De geformuleerde doelstellingen hebben we behaald. In tabel 3 staat de rapportage van de bijbehorende prestatie-indicatoren.

Scholing

De medewerkers volgen cursussen via CME-online of de regionale cursussen van onder andere Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA). Tijdens het functioneringsgesprek met de medewerkers maken we afspraken over te volgen cursussen in dat jaar.

Samenwerking

De belangrijkste ketenpartners van de apotheek zijn de huisartsen, collega-apothekers, de thuiszorg, de verpleeg- en verzorgingshuizen en de ziekenhuizen. Met de verschillende ketenpartners heeft de apotheek structureel dan wel ad-hoc-overleg. Het volgende overleg vindt periodiek plaats:

- Ca. viermaal per jaar praktisch overleg tussen artsen en apothekers van de Bovenmaat en Byvanck;
- Ca. viermaal per jaar farmacotherapeutisch overleg (FTO) met de huisartsen en apothekers Huizermaat, Bovenmaat, Byvanck;

Doelstelling	Resultaat
90% van de door de apotheek verstrekte geneesmiddelenverpakkingen bevat een bijsluiter	98%
90% van de binnengekomen verpakkingen moet een latere (of gelijke) vervaldatum hebben dan datgene wat wij in de apotheek hebben	98%
90% van de recepten moeten volgens de afgesproken procedure zijn geparafeerd	96%
75% van UA-verstrekingen moeten in het apotheekinformatiesysteem (AIS) worden ingebracht	80%

Tabel 2. Prestatie-indicatoren risicoanalyse



> Fysiotherapie

Onder dit tabblad vindt u informatie over de afdeling fysiotherapie. De fysiotherapeuten werken vanuit twee locaties als één afdeling. De informatie onder dit tabblad geeft, samen met de informatie uit het tabblad Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen, een totaalbeeld van de kwaliteit van de geleverde diensten van de afdeling fysiotherapie van de stichting.

- Wie zijn wij
- Overzicht verleende zorg
- Doelmatigheid
- Kwaliteitsbeleid
- Scholing

Wie zijn wij

Medewerkers fysiotherapie in 2014	
David Snel (1.0 fte)	Algemeen fysiotherapeut, manueel therapeut in opleiding Specifieke deskundigheid: dry needling, artrose, medische fitness
Olger Leenders (0.3 fte)	Specialisatie: manuele therapie Specifieke deskundigheid: dry needling
Anneke Mourits (0.9 fte, waarvan 0.1 fte als coördinator)	Specialisatie: sportfysiotherapie; bewegingswetenschapper Specifieke deskundigheid: dry needling, COPD, claudicatio intermittens
Sander van Dijk (1.0 fte, waarvan 0.05 fte als kwaliteitsmanager)	Algemeen fysiotherapeut (master fysiotherapie) Specifieke deskundigheid: DM II, overgewicht, schouderklachten
Maryvonne van den Berg (0.83 fte)	Specialisatie: kindersportfysiotherapie Specifieke deskundigheid: zwangerschapsgerelateerde bekkenklachten
Saskia Prakke (0.67 fte)	Specifieke deskundigheid: psychosomatische klachten
Sandra Baas (0.6 fte)	Secretaresse (afdeling diëtetiek en fysiotherapie)

Praktijkschrijving

De afdeling fysiotherapie is gevestigd op beide locaties. De fysiotherapeuten werken in loondienst, uitgezonderd de manueel therapeut die als ZZP'er in onze gezondheidscentra werkt. In principe werken drie fysiotherapeuten op de Huizermaat en twee op de Bovenmaat; één therapeut werkt op beide locaties. Incidenteel, bijvoorbeeld tijdens de avondopening, werken fysiotherapeuten op de andere locatie. De secretaresse werkt op de Huizermaat.

Twee dagdelen in de week maken fysiotherapeuten gebruik van een behandelruimte in woonzorgcentrum de Rustmaat. Hier behandelen ze bewoners van dit centrum. Per week is voor de fysiotherapeuten in totaal 6 uur vrijgemaakt voor coördinatietaken en kwaliteitsmanagement.

De fysiotherapeuten van beide locaties opereren als één afdeling. Zo maakt de afdeling gebruik van één gemeenschappelijke zorgmailadres waarop alle verwijzingen van de huisartsen uit beide centra binnenkomen. De secretaresse van de afdeling plant de patiënten in bij de fysiotherapeut die voor de aandoening van de patiënt over de benodigde deskundigheid beschikt.

De praktijk is aangesloten bij Het Gezonde Net. Dit netwerk streeft naar een hoge mate van kwaliteit in de zorg door transparantie, protocollering, doelmatigheid en het verder ontwikkelen van de richtlijnen van het KNGF.



Praktijkinrichting

De afdeling fysiotherapie beschikt in gezondheidscentrum Huizermaat over vier behandelkamers van 15 m² en een oefenzaal van 60 m² met onder andere drie fietsergometers, twee pulley's, een roei-ergometer, cross-walker, een loopband, een legpress, wandrek, oefenmaten, trampoline, oefentolten, dumbbell toren en ballen.

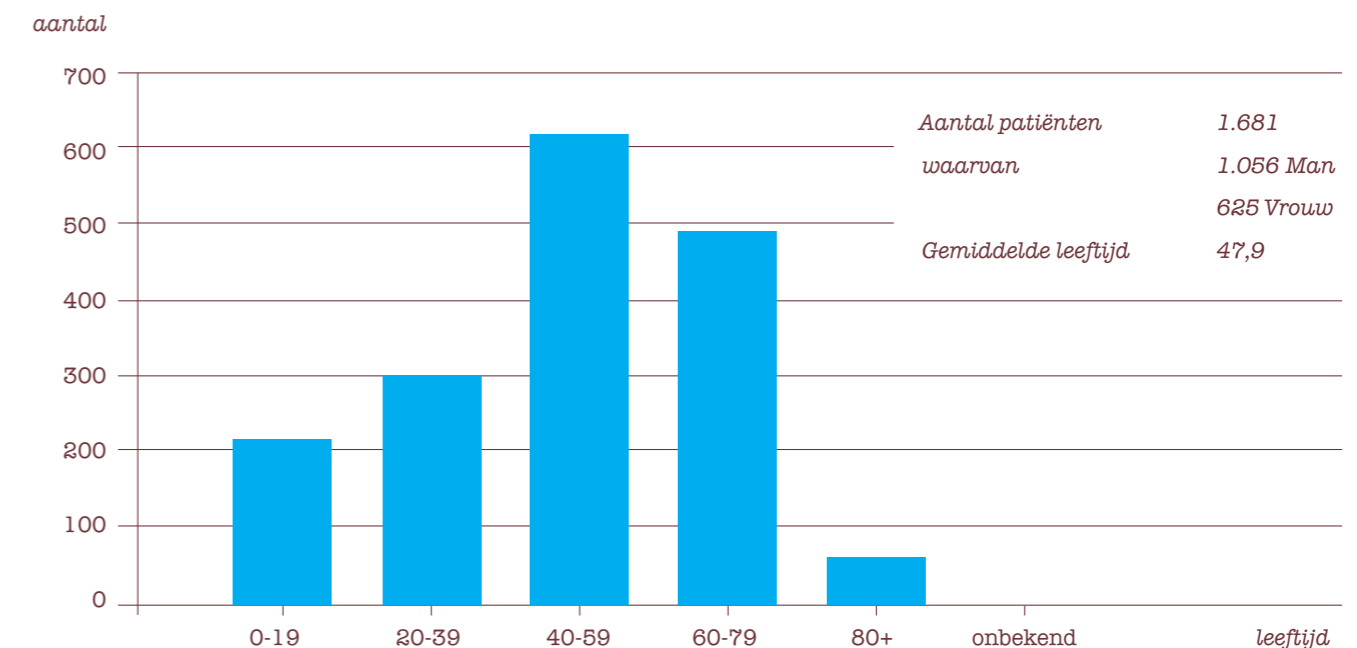
In gezondheidscentrum Bovenmaat maken de fysiotherapeuten gebruik van twee behandelkamers ter grootte van ongeveer 12 m², een aparte ruimte van 32 m² voor kindersportfysiotherapie en een aparte oefenruimte van 34 m² met oefenapparatuur, zoals een fietsergometer, roei-ergometer, lopende band, crosswalker, pulley en (kinder)oefenmateriaal.

Openingstijden en bereikbaarheid

Gezondheidscentrum Bovenmaat is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. **Gezondheidscentrum Huizermaat** is op maandag en donderdag open van 8.00 tot 21.00 uur en dinsdag, woensdag en vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur.

Rond de centra is binnen 50 meter voldoende parkeergelegenheid beschikbaar. Beide centra zijn gelegen op de begane grond en zijn goed toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Bushaltes zijn binnen 300 meter (Bovenmaat) en 500 meter (Huizermaat) aanwezig.

Patiëntenpopulatie:
Kenmerken van de patiëntenpopulatie zijn weergegeven in grafiek 1. Tien procent (165) van de patiënten hadden een chronische indicatie.



Grafiek 1. Patiëntenaantallen, geslachtsverdeling en leeftijdsverdeling. [Bron: parabench]

Verleende zorg

Zorgaanbod

Patiënten kunnen terecht voor:

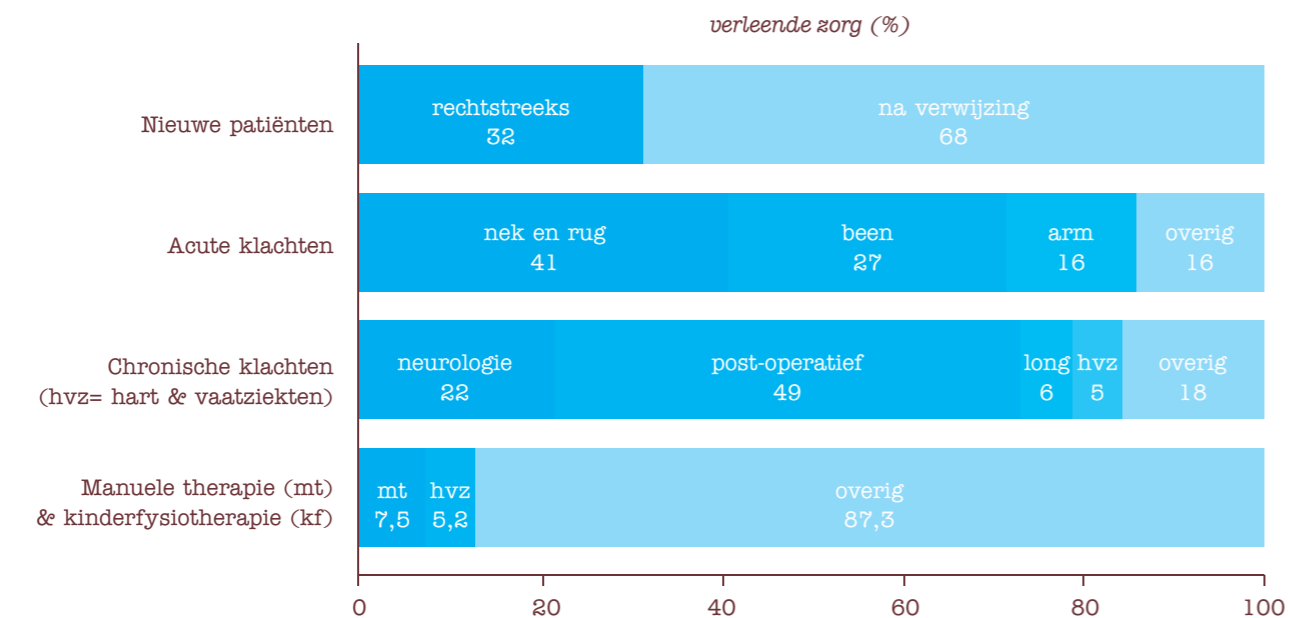
- pijn of bewegingsbeperkingen in gewrichten of spieren
- nek-, schouder- en rugklachten
- revalidatie (na een operatie)
- sportblessures
- spanningsklachten
- ademhalingsproblemen
- longaandoeningen
- problemen met houding en beweging
- etalagebenen
- baby's met voorkeu(hou)ding /scheve hoofdjes
- kinderen met bewegingsproblemen en schrijfproblemen
- aan zwangerschap gerelateerde bekkenklachten

Naast individuele behandeling bieden de fysiotherapeuten ook groepsbegeleiding bij patiënten met:

- diabetes mellitus
- COPD
- overgewicht/obesitas

Verleende zorg in cijfers:

Het gemiddelde aantal behandelingen per patiënt was 8,7 (11,0 benchmark), de gemiddelde duur van de behandeling 8,8 weken (benchmark 12,0) en het percentage recidieven 4,8 % (benchmark 7,5). Deze behandelkenmerken lagen in 2015 ruim onder de benchmark. Dit wijst erop dat de afdeling fysiotherapie haar eigen behandelprincipes heeft gerealiseerd, namelijk: doelmatig en efficiënt werken, niet vaker behandelen dan nodig en vergroten van de zelfredzaamheid.



Grafiek 2. Verleende zorg in cijfers.

Kwaliteitsbeleid

Alle fysiotherapeuten zijn BIG-geregistreerd, ingeschreven in de kwaliteitsregisters en aangesloten bij de beroepsorganisatie (KNGF). Het kwaliteitsbeleid heeft als doel verantwoorde zorg te leveren en de bedrijfsvoering van de praktijk zo goed mogelijk te besturen. De fysiotherapeuten maken hiervoor gebruik van het kwaliteitsmanagementsysteem van Het Gezonde Net. De praktijk is HKZ-gecertificeerd en sinds 2012 een 'PlusPraktijk'.



PlusPraktijk

Dit keurmerk van zorgverzekeraars Achmea, Menzis, CZ en de Friesland is elke keer twee jaar geldig. De Plus-audit wil inzicht geven in de kwaliteit van processen, producten en diensten rondom de fysiotherapie. De zorgverzekeraar gebruikt dit om differentiatie aan te brengen in de afspraken met de fysiotherapeut. Het kan ook gebruikt worden om zich te onderscheiden op het gebied van kwaliteitszorg. Zorgverzekeraars vergoeden een hoger tarief aan PlusPraktijken.

De Plus-audit toetst de volgende criteria:

- het Motivational Paper (schriftelijke vragenlijst of de praktijk voldoet aan de aanvullende voorwaarden van de zorgverzekeraar; iedere zorgverzekeraar heeft hiervoor eigen criteria)
- Centraal Kwaliteitsregister
- praktijkorganisatie, inrichting en accommodatie
- hygiëne, privacy en veiligheid
- klachtenregeling
- wet- en regelgeving
- kwaliteitsjaarverslag en beleidsplan
- KNGF-richtlijnen
- methodisch handelen.

Patiënttevredenheidsonderzoek

Voor het meten van de patiënttevredenheid maken de gezondheidscentra Huizen gebruik van de CQ-index. In 2015 deden 180 patiënten hieraan mee, zij waardeerden onze praktijk met een 8,8.



Scholing

Om geregistreerd te staan in kwaliteitsregisters en aangesloten te blijven bij netwerken volgen de fysiotherapeuten scholing in de diverse specialisaties. Daarnaast wordt ieder jaar, bij het maken van de jaarplannen, bekeken of daarvoor extra scholing nodig is. In 2015 hebben fysiotherapeuten zich geschoold in manuele therapie, schouderproblematiek, COPD (niet-lineaire belastingsvormen), psychosomatiek (acceptance and commitment therapy), kinderfysiotherapie (orthopedische klachten en sportblessures) en ouderen (valpreventie en valtraining).

Opleidingspraktijk

Gedurende het jaar begeleiden fysiotherapeuten stagiaires van de Hogeschool Utrecht.

Regionale overleggen

De fysiotherapeuten nemen deel aan een IOF kinderfysiotherapie, FVGO (fysiotherapeuten in het Gooi), regionaal netwerk COPD en een schouderexpertisegroep van de Hogeschool Utrecht. De kinderfysiotherapeut werkt samen met een ergotherapeut van Ergokids uit Huizen.

Verbeterplannen

In 2015 heeft de afdeling een plan van aanpak gemaakt om de communicatie van de afdeling naar en de diensten voor patiënten te verbeteren. Aandachtspunten in het verbeterplan zijn: beter gebruik van sociale media, verbeteren van de contacten met specialisten en verbeteren van de vindbaarheid en lay-out van de website.

Bijzondere gebeurtenissen

Mevrouw Anneke Mourits was per 1 april 2015 25 jaar in dienst.



> Diëtetiek

Onder dit tabblad vindt u informatie over de afdeling diëtetiek van de stichting. De diëtistes werken op de locatie Huizernaat, Bovenmaat, de Bijvanck en de Groepspraktijk in het oude dorp. De informatie onder dit tabblad geeft, samen met de informatie uit het tabblad Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen, een totaalbeeld van de kwaliteit van de geleverde diensten van de afdeling diëtetiek.

- Wie zijn wij
- Specifieke deskundigheid
- Kwaliteitsbeleid
- Evaluatie verbeterplannen

Wie zijn wij?

De afdeling diëtetiek is gevestigd in gezondheidscentrum Huizermaat. De afdeling heeft zich tot doel gesteld dé diëtetiek-praktijk te zijn in de gemeente Huizen en de Blaricumse Bijvanck. De medewerkers streven naar optimale paramedische zorg en een verantwoordelijke, bekwame en hulpvaardige houding. Kernwoorden hierbij zijn: vriendelijk, persoonlijk en betrokken. Buiten gezondheidscentrum Huizermaat houden de diëtisten spreekuur in gezondheidscentrum Bovenmaat, gezondheidscentrum Bijvanck, groepspraktijk Huizen en sportinstituut Rebel.

Diëtisten	Secretaresse
Mw. S. Bijleveld	Mw. S. Baas
Mw. R. de Kruijf	
Mw. A. A. Otto	

Specifieke bekwaamheden

Aandachtsgebieden zijn: overgewicht, ondergewicht en ongewenst gewichtsverlies/ondervoeding, maag- en darmklachten, diabetes mellitus, COPD, hypercholesterolemie en hypertensie.

Patiënten en verleende zorg

Contactregistratie

Verrichting	Declarabele uren in 2015 (%)	Declarabele uren in 2014 (%)
Nieuw consult	507 (36)	460 (35)
Vervolgconsult	431 (30)	451 (34)
Nieuw consult ketenzorg	114 (8)	118 (9)
Vervolgconsult ketenzorg	180 (13)	186 (14)
Telefonisch consult	68 (5)	46 (3)
Huisbezoek	54 (4)	28 (2)
Overig	67 (5)	34 (3)

Tabel 1. Declarabele uren per verrichting.

Wachttijd

De wachttijd voor een eerste afspraak bedraagt maximaal twee weken. Patiënten met urgente aandoeningen, zoals ondervoeding en zwangerschapsdiabetes, krijgen een afspraak binnen drie werkdagen aangeboden.

Gezondheidsproblemen

Tabel 2 geeft weer met welke diagnoses de artsen hun patiënten naar de diëtisten hebben verwezen.

	Diagnose	
1	Diabetes mellitus	(2)
2	Overgewicht	(1)
3	Prikkelbaar darmsyndroom	(4)
4	Ondergewicht	(3)
5	Ongewenst gewichtsverlies	(3)
6	Hypercholesterolemie	(6)
7	Chronische obstipatie	(9)
8	Ondervoeding	(3)
9	Hypertensie	(-)
10	COPD	(8)

Tabel 2. Top-10 meest voorkomende verwijfsindicaties in 2015 van groot naar klein.

Tabel 3. laat zien welke diagnoses de diëtisten in 2015 bij hun patiënten stelden.

Overgewicht en diabetes mellitus vormen samen meer dan de helft van de gestelde diagnoses.

Diagnose	Aantal 2015	Aantal 2014
Overgewicht	242 (299)	299
Diabetes mellitus	215 (208)	208
Ondervoeding	77 (96)	96
Prikkelbaar darmsyndroom	76 (59)	59
Ondergewicht	50 *	*
Hypercholesterolemie	39 **	**
Ongewenst gewichtsverlies	32 *	*
Hypertensie	29 (40)	40
Oncologie	22 (12)	12
COPD	19 (27)	27
Gestoorte glucosewaarden	9 (22)	22
Passagestoornis	9 **	**
Overige diagnoses	97 (48)	48

Tabel 3. Diagnoses in 2015

- * Ondergewicht / ongewenst gewichtsverlies / ondervoeding was in 2014 als één diagnose.
 ** In 2014 nog niet uitgesplitst, onder overige diagnoses gebracht.

Ketenzorg

De diëtisten zijn ketenzorgpartners van de zorggroepen GO Diabetes en GO COPD. In deze zorggroepen leveren zij de protocollaire diëtetiek aan patiënten met diabetes mellitus type 2 en COPD. Verder geven zij individueel dieetadvies aan deelnemers van het goudprogramma, een leefstijlprogramma van de Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen voor mensen met obesitas.



Kwaliteitsbeleid

Herregistratie kwaliteitsregister

De diëtisten zijn ingeschreven in het kwaliteitsregister paramedici. In 2015 vond herregistratie van twee diëtisten plaats.

Scholing en opleiding

De diëtisten hebben zich bijgeschoold in de toepassing van het koolhydraatarm dieet bij fors en chronisch overgewicht, diabetes met overgewicht en patiënten met het metabool syndroom. Uit onderzoek en ervaring blijkt dat deze groepen meer kans van slagen hebben (betere bloedwaarden en meer en beter afvallen) op een dieet waar het accent ligt op een koolhydratenbeperking in plaats van op een kcal-beperking. Om de mate van 'koolhydraatgevoeligheid' (lees 'insulineresistentie') te kunnen bepalen, hebben de diëtisten hier een checklist voor ontwikkeld. Verder volgden zij nascholingen over de invloed van eiwitten op behoud en ontwikkelen van spiermassa en de relatie met meer bewegen. Ook volgden zij bijscholingen over het gebruik van probiotica als ondersteuning bij diverse ziektebeelden.

Deelname aan regionale overleggen

De diëtisten nemen deel aan het regionale COPD-overleg en de regionale eerste- en tweedelijns-diabetesoverleggen. Jaarlijks overleggen ze met alle praktijkondersteuners in het werkgebied. Tweemaal per jaar hebben alle diëtisten overleg die deelnemen aan de diabeteszorggroep en het bestuur van GO Diabetes. Bovendien heeft één van de diëtisten zitting in een werkgroep voor de ketenaanpak van overgewicht bij kinderen in Huizen.

Evaluatie verbeterplannen 2015

Het jaarplan bevatte doelstellingen op het gebied van inwerken van een nieuwe collega, inhoudelijke verdieping en omzetverbetering. Deze doelstellingen zijn gerealiseerd.

Bijzondere gebeurtenissen

- In 2015 begonnen de diëtisten met een spreekuur van een avond per week binnen sportinstituut Rebel.
- De diëtisten zijn in 2015 gestart met het aanbieden van Body Support, een programma dat cliënten wekelijks van nieuwe dagmenu's voorziet. Op maat gemaakt, gebaseerd op de berekening van de energiebehoefte.
- In samenwerking met de kinderfysiotherapie zijn de diëtisten gestart met een programma voor kinderen met overgewicht.
- In 2015 is de formatie uitgebreid en mevrouw A.A. Otto aangesteld als derde diëtist. Hierdoor kon een maximale wachttijd van twee weken gegarandeerd blijven.
- Per 2015 werd het voorschrijven van drinkvoeding ('astronautenvoeding') door de zorgverzekeraars nog slechts voorbehouden aan diëtisten, CB-artsen en specialisten. Dit bracht voor de diëtisten, vooral in de overdracht, veel extra werk met zich mee.



Florent Vlak

Wat doet de raad van toezicht?

Wat doet de raad van toezicht van de Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen? Hoe is de raad samengesteld? En wat was in 2015 voor de raad van toezicht het meest in het oog springende onderwerp?

De directeur/bestuurder van de stichting is belast met de beleidsvorming en de uitvoering daarvan. De raad van toezicht ziet erop toe dat deze zijn werk goed en zorgvuldig doet. Voorzitter Florent Vlak: 'We kijken mee en steken onze vinger op als we denken dat iets niet goed loopt. Als criterium hiervoor hanteren we de continuïteit van de stichting. Als de directeur wil overleggen of sparren, is de raad van toezicht altijd beschikbaar als klankbord en geven we vanuit onze expertise advies.' Ook het financiële jaarverslag van de accountant wordt ter goedkeuring aan de raad van toezicht voorgelegd. Bovendien is de raad van toezicht de officiële werkgever van de directeur/bestuurder.

Expertises

De zes leden van de raad van toezicht komen zo veel mogelijk uit Huizen of omgeving en hebben verschillende expertises. Eén lid komt uit de pr en communicatie, anderen hebben een achtergrond als accountant, huisarts of als jurist. Vlak was in de jaren '70 tien jaar lang als huisarts verbonden aan het gezondheidscentrum De Bijvanck en voerde daar de coördinatietaken uit. Vervolgens werkte hij daarna 23 jaar als bestuurder bij Vivium in de ouderenzorg en thuiszorg.

Buitenwereld

'We gaan trouwens niet alleen af op wat de directeur zegt', benadrukt de voorzitter. 'We spreken elk jaar vertegenwoordigers van de ondernemingsraad. Ook komen we naast drie of vier reguliere vergaderingen eenmaal per jaar bij elkaar om – eventueel met externen – met de bestuurder te praten over toekomst naar aanleiding van ontwikkelingen in de buitenwereld en het door de bestuurder daarop uitgezette beleid.'

Uitdaging

'De uitdaging waar wij voor staan is een wijziging in de financieringsvorm die waarschijnlijk eind 2017 plaats gaat vinden', vervolgt Vlak. 'Door op tijd over dit soort veranderingen na te denken laten we ons als organisatie niet verrassen. Ook 2015 is weer met een mooie plus afgesloten. We zijn als raad van toezicht overtuigd van de toegevoegde waarde van gezondheidscentra, bijvoorbeeld omdat ze verschillende disciplines onder één dak hebben. De opdracht blijft dit financieel op een gezonde manier vorm te geven. Ook in 2016. Dit blijft een uitdaging, maar wij hebben als raad van toezicht alle vertrouwen in de professionals van onze stichting en onze directeur/bestuurder.'



gezondheidscentra huizen

Al 40 jaar zorg die er toe doet!

Gezondheidscentrum Bovenmaat

Wadden 34 | 1274 GK Huizen

www.gcbovenmaat.nl

Gezondheidscentrum Huizermaat

Holleblok 42/44 | 1273 EG Huizen

www.gchuizermaat.nl