

jaarverslag  
2016



gezondheidscentra huizen



## Afronden en verdergaan

Het jaar 2016 begon op een manier die we niet hadden voorzien. Aan het begin van het jaar meldde onze eerste apotheker dat ze een andere uitdaging had gevonden. In juni verliet onze tweede apotheker de apotheek. Twee gewaardeerde vakmensen die ineens het team verlaten. Bovendien duurde de verbouwing in de Huizermaat wat langer dan verwacht.

We stonden voor de uitdaging opnieuw een mooi apotheekteam samen te stellen. Een moeilijke opgave, zo leek het, maar het pakte verrassend goed uit. We vonden goede vervangers. De nieuwe apothekers zijn met veel kennis, enthousiasme en passie aan de slag gegaan om de medicijnvoorziening voor onze patiënten zo goed mogelijk te regelen. Ook binnen het apotheek-assistententeam vonden in 2016 mutaties plaats. Ook hier is het gelukt om voor uitstekende vervangers te zorgen. Samen met het vernieuwde team zijn we in 2016 plannen gaan maken voor de verbouwing van de apotheek in 2018.

### **Verbouwing Huizermaat**

De laatste afrondende werkzaamheden van de verbouwing van de Huizermaat vonden begin 2016 plaats. Onze keuken is vernieuwd en de werkruimtes in de behandelkamers van de huisartsen hebben een opknapbeurt gehad.

### **Samenwerking**

Op het gebied van samenwerking hebben we voortgebouwd op de goede samenwerking met Versa Welzijn, zijn we steeds meer samen gaan doen met de regionale huisartsenvereniging GHG GO en hadden we periodiek overleg met de gemeente. Samenwerken is een belangrijke pijler van onze zorg, samenwerken houdt nooit op. Dus: we gaan rustig verder.

*Jan Willem Gort,*

*directeur  
Stichting  
Wijkgezondheidscentra  
Huizen*

## > Inhoud

---

Inleiding 1

---

Over Wijk-  
gezondheidscentra  
Huizen 5

---

Huisartsen  
Huizermaat 11

---

Huisartsen  
Bovenmaat 17

---

Apotheek 23

---

Fysiotherapie 29

---

Diëtetiek 35

---

# > Jaarverslag 2016

Voor u ligt het jaarverslag 2016 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. Huisartsen, apothekers, fysiotherapeut en diëtist vertellen hoe ze dit het afgelopen jaar binnen hun vakgroep hebben gedaan. U leest deze interviews op de pagina's hierna.

Verder vindt u meer informatie over de gezondheidscentra Huizermaat en Bovenmaat. Bijvoorbeeld: wie werken er precies, welke zorg hebben we in 2016 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. In de hoofdstukken 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 ertoe doet, maar ook voor openheid en transparantie. Dit jaarverslag is hier een voorbeeld van.

We wensen u veel leesplezier.

Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen

### Diëtist gaat de wijk in

**De gezondheidscentra Huizermaat en Bovenmaat staan in de wijk, maar gaan ook actief de wijk in. Twee projecten van de diëtetiek zijn hier een mooi voorbeeld van. Zo gaat diëtist Suzan Bijleveld in twee buurthuizen regelmatig in gesprek met moeders van jonge kinderen in het Mama-café en houdt ze inloopspreekuur voor zwangere vrouwen die te snel en te veel aankomen. Bijleveld: ‘Onbetrouwbare informatie op internet roept misverstanden op.’**

In buurthuizen in Huizen en Blaricum geeft Bijleveld regelmatig een lezing aan moeders over de voeding van de kinderen tot vier jaar oud. Tijdens dit Mama-café merkt ze hoe informatie op internet moeders op het verkeerde spoor kan zetten. ‘Ze lezen bijvoorbeeld dat ook een kind weinig koolhydraten mag eten of dat halvarine ongezond is. Het is vaak lastig te onderscheiden welke informatie betrouwbaar is.’ Elk kind heeft in het begin een voorkeur voor zoet en een afkeer van bitter. Dat is evolutionair zo bepaald. Bijleveld: ‘Mijn kind lust geen groenten, zeggen de ouders dan, maar dat is heel natuurlijk. Daar zitten bitterstoffen in, een kind moet groenten leren eten. Een nieuwe smaak moet vijftien keer geproefd worden om het lekker te vinden. Ik vertel de moeders dat ze elke keer een paar hapjes groente moeten blijven aanbieden, tot het kind eraan gewend is. En niet te veel tussen-doortjes geven, dan heeft het kind op moment van eten geen honger meer.’

### Overgewicht tijdens zwangerschap

Misverstanden rond voeding komt de diëtist ook tegen op de verloskundige praktijken waar ze inloopspreekuur houdt. Ook bij zwangere vrouwen kan ongezonde voeding tot problemen leiden. Zo kan te veel en te snel aankomen de bevalling bemoeilijken, de kans op diabetes vergroten en de bloeddruk opjagen. Soms leidt dit zelfs tot een gedwongen opname in het ziekenhuis. Bijleveld: ‘Veel vrouwen denken dat het teveel aan gewicht er na de bevalling wel weer afgaat, maar dat is meestal niet waar. Goede voorlichting is dus belangrijk. En ik ben geen boevrouw die een streng dieet

voorschrijft. Samen met de toekomstige of jonge moeder zoeken we naar een oplossing op maat, zodat gezonder eten een gewoonte wordt.’

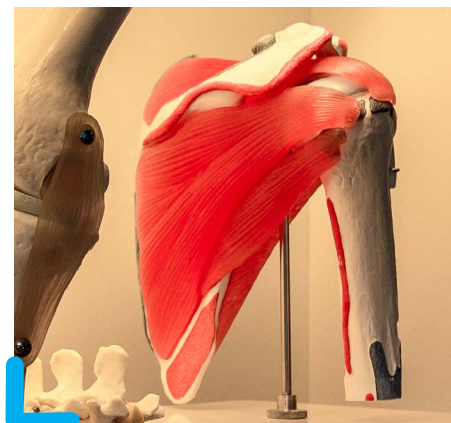
### Fysiotherapeut Van Dijk gespecialiseerd in schouderklachten

**Patiënten met schouderklachten die zich melden bij de fysiotherapie van gezondheidscentrum Huizermaat of Bovenmaat, hebben grote kans behandeld te worden door Sander van Dijk. Hij bezit extra kennis over schouderklachten en maakt deel uit van een netwerk van orthopeden en therapeuten die gespecialiseerd zijn in deze klachten. Zo behaalt hij vaak resultaat waar andere behandelingen falen.**

In de wijkgezondheidscentra Huizen kunnen patiënten terecht voor de manueel therapeut, kindersfysiotherapeut, sportfysiotherapeut en psychomotorische therapeut. Deze therapeuten hebben een erkende gespecialiseerde opleiding gevolgd. Voor een ‘schoudertherapeut’ bestaat een dergelijke opleiding niet. Toch heeft Van Dijk de nodige extra kennis en ervaring opgedaan voor het analyseren en behandelen van schouderproblemen. Hij volgde een uitgebreide cursus op de Hogeschool van Utrecht en trad toe tot de Shoulder Community. Dit is een netwerk van professionals uit de beroepspraktijk, onderwijs en wetenschap. In een klankbordgroep leggen gespecialiseerde orthopeden en fysiotherapeuten moeilijk te behandelen schouderproblemen aan elkaar voor.

### Bij de bron

‘Collega’s, huisartsen en sommige orthopeden, bijvoorbeeld van de Bergman Kliniek, sturen hun patiënten naar mij door’, vertelt Van Dijk. ‘Daardoor doe ik veel ervaring op met complexe schouderklachten. Soms zijn patiënten zonder succes al bij meerdere orthopeden en fysiotherapeuten geweest, maar lukt het toch om binnen enkele weken resultaat te behalen. Ik kijk vooral naar het mechanisme dat de klacht in stand houdt en hoe we dat kunnen beïnvloeden. Maakt een patiënt bijvoorbeeld steeds een verkeerde beweging waardoor een pees geïrriteerd of een slijmbeurs ontstoken blijft? Zo



probeer ik de klacht bij de bron aan te pakken.’

### Aanpak succesvol

Dat deze aanpak succes heeft, blijkt uit het behandelgemiddelde van Van Dijk: voordat hij zich ging specialiseren was een patiënt gemiddeld na ruim tien behandelingen uitbehandeld, nu is dat al na gemiddeld acht behandelingen. En dat terwijl hij relatief veel patiënten behandelt met langdurige en ingewikkelde schouderklachten. Van Dijk: ‘Het geeft patiënten een goed gevoel dat ze bij een fysiotherapeut zijn die zich heeft verdiept in hun probleem en het geeft mij een kick dat ik hen vaak kan helpen waar het anderen niet lukt.’

### ‘Werken aan kwaliteit geeft ons team energie’

**De huisartsenpraktijken Huizermaat en Bovenmaat hebben ieder het NPA-keurmerk. NPA is hét instituut voor accreditatie van huisartsenpraktijken in Nederland. Huisartsenpraktijk Huizermaat verdiende in 2016 het keurmerk voor het vijfde achtereenvolgende jaar. Huisarts Anne Petrie: ‘Door dit keurmerk weten onze patiënten dat we werken volgens de kwaliteitseisen die het NPA hieraan stelt.’**

Elk jaar komen auditoren van de NPA op bezoek en elk jaar kunnen de kwaliteitseisen gewijzigd zijn. Achteroverleunen is er niet bij. De kwaliteitseisen bestrijken een breed gebied, variërend van hoe medicijnen worden bewaard tot het aantal seconden dat het duurt voor de telefoon wordt opgenomen. Huisarts Anne Petrie, hoofdassistent Geertine Fledderus en doktersassistent Sandra Hom houden zich binnen de huisartsenpraktijk Huizermaat bezig met de jaarlijkse accreditatie. Fledderus: ‘Wij bereiden de



### 3. Over Wijkgezondheidscentra Huizen

audit voor en verdelen de taken. Kwaliteit is een zaak voor het hele team.'

#### Leren van fouten

De NPA kijkt of de protocollen nog actueel zijn, hoe ze worden beheerd en of iedereen zich eraan houdt. Maar ook hoe incidenten worden geregistreerd en of binnen de huisartsenpraktijk een cultuur heerst om van fouten te leren. De auditoren van de NPA kijken ook hoe het is gesteld met de na- en bijscholing van medewerkers, hoe de bestellingen lopen en of de medicijnen op de juiste manier worden bewaard. En voldoet de bereikbaarheid aan de eisen van de NPA? Krijgt een bellende patiënt binnen 15 seconden verbinding en staat bij spoed binnen 15 minuten een arts bij de patiënt op de stoep?

#### Beter samenwerken

Petrie: 'In de aanloop naar de audit moeten we veel gegevens verzamelen, bijvoorbeeld over onze resultaten met de behandeling van mensen met suikerziekte, hart- en vaatziekte, COPD en astma. Door het NPA-keurmerk staat de kwaliteit van onze zorg continu op ons netvlies. Daar hebben onze patiënten profijt van. Bovendien stimuleert de NPA-accreditatie ons om beter samen te werken, we zijn er samen verantwoordelijk voor dat we elk jaar weer de accreditatie binnenhalen. Hierdoor wordt ons team hechter, het geeft ons energie en plezier in ons werk. Ook dat straalt af op onze patiënten.'

### 'Iets betekenen voor mensen, daarom wil ik huisarts worden'

**'Ik richt me niet alleen op de klacht en de diagnose, maar op de hele situatie rond de patiënt. Bijvoorbeeld: hoe is het thuis, welke begeleiding is nodig', zegt Rita Kamar. Zij is huisarts in opleiding in het gezondheidscentrum Bovenmaat. 'Er zijn voor mensen, iets betekenen voor mensen, daarom wil ik huisarts worden.'**

In de koffiekamer van het gezondheidscentrum Bovenmaat vertellen huisartsen Bert Pothast en Mark Hof waarom ze blij zijn met Rita Kamar. Pothast: 'Zij is enthousiast en wil ons mooie vak graag leren, maar ze is ook in staat kritisch te kijken naar haar eigen handelen. Kandidaten die binnen-

komen met een air van "ik weet eigenlijk alles al", zijn niet zo geschikt voor de huisartsenopleiding.'

#### Frisse dynamiek

Huisartsen in opleiding hebben de basisstudie geneeskunde achter de rug en zijn bevoegd arts. Tijdens hun specialisatie tot huisarts doen ze praktijkervaring op in een huisartsenpraktijk. Een huisarts in opleiding zorgt voor een frisse dynamiek in de huisartsenpraktijk, vindt Hof. 'Een huisarts in opleiding dwingt je als huisarts scherp te blijven en op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen. Dan vraagt Rita: waarom doe je dit zo? Zo voorkomt ze dat je op de automatische piloot gaat werken. Daarnaast is het gewoon gezellig om een goede collega extra in het team te hebben.'

#### Fris oog

Patiënten kiezen zelf of ze door de huisarts in opleiding behandeld willen worden. De huisarts in opleiding heeft vaak net even wat meer tijd. Als de eigen huisarts een volle agenda heeft kan de patiënt vaak wel terecht bij de huisarts in opleiding. Kamar: 'Als ik een patiënt voor het eerst zie, kijk ik met een fris oog naar de klacht en begin ik bij het begin. Veel patiënten vinden het prettig dat er aandacht is voor hun hele verhaal. En als een probleem ingewikkeld is, kunnen de huisarts en ik er samen naar kijken.'

#### Een spoedpatiënt

Dan komt de doktersassistent de koffiekamer binnen: een spoedpatiënt. Twee paar ogen kijken naar de huisarts in opleiding. Rita Kamar heeft de boodschap begrepen. Zij gaat deze spoedpatiënt behandelen.



## Apotheek focust nog meer op kwaliteit en service

**In 2016 is het team van openbare apothekers in het gezondheidscentrum Huizermaat versterkt met twee nieuwe apothekers: Judith Strous en Dorine Hendriks. Ook zijn enkele nieuwe assistenten in de apotheek komen werken. 'Het geeft ons team nieuwe energie om nog meer de focus op kwaliteit en service te leggen.'**

'Patiënten kunnen altijd binnenlopen als ze vragen hebben, een medicatie-overzicht wensen of advies willen over hun medicijnen', zegt Strous. 'Ook op zaterdagmorgen, ook dan zijn we open', vult Hendriks aan. Het tekent de sfeer binnen de apotheek aan de Holleblok: patiënten zijn welkom.

#### Ervaring

Beide apothekers zitten al jaren in het vak. Judith Strous werkte voor haar komst naar Huizen negentien jaar in openbare apotheken omdat 'ze dicht bij de patiënt wil staan'. Dorine Hendriks werkte tien jaar in de farmaceutische industrie, maar miste het directe patiëntencontact. Sinds 2006 werkt ze in openbare apotheken.

#### Wachttijden korter

De focus binnen het team ligt op kwaliteit en service. Zo kunnen patiënten die vanwege een chronische ziekte langdurig dezelfde medicijnen gebruiken, gebruikmaken van de herhaalservice. Elke drie maanden krijgen ze een sms-bericht dat hun medicijnen klaarstaan. Mensen die niet zelf naar de apotheek kunnen komen, kunnen hun medicijnen thuisbezorgd krijgen. Via de Pharmaself kunnen patiënten hun medicijnen 24 uur per dag, dus ook 's avonds en in het weekend, 'uit de muur trekken'. Hendriks: 'Dit is niet alleen goed voor de patiënten die van deze service gebruikmaken, het vermindert ook de wachttijden voor onze balie. Het mes snijdt dus aan twee kanten.' Service zit ook in kleine dingen', vertelt Strous. 'Soms zijn we in de apotheek bezig met medicijnen klaarzetten. Patiënten die staan te wachten, moet dan niet denken dat we geen oog voor hen hebben. We vertellen dan wel dat we even ons werk afmaken en hen dan helpen. Patiënten moeten zich gezien voelen.'







# > Over Wijk- gezondheids- centra Huizen

## **In dit hoofdstuk 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.

## 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 2016 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 D. Michels-Nas, de heer A. de Rouw en de heer D. de Joode. Mevrouw S. van der Woude heeft na 12 jaar in

juni afscheid genomen als lid van de raad van toezicht. Als vervanger voor haar is dhr. Rieske aangenomen als nieuw lid van de raad van toezicht.

### Medewerkers

In totaal waren bij de stichting 64 medewerkers in dienst (44,1 fte). De functies die zij bekleeden, zijn te zien in de tabel hieronder.

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

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

## 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 en 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 2016 boden we zorgprogramma's voor angststoornissen, astma/copd, diabetes mellitus 2, cardiovasculair risicomangement, depressie, obesitas en allochtone vrouwen met spier- en gewrichtsklachten en ouderen.

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 2016 hebben we een klacht ontvangen van de kinderen van een overleden patiënt. Het is ons helaas niet gelukt deze klacht samen met de kinderen naar tevredenheid van de kinderen af te handelen. Na een ontmoeting bij onze onafhankelijke klachtencommissie is de klacht uiteindelijk door de inspectie niet ontvankelijk verklaard.



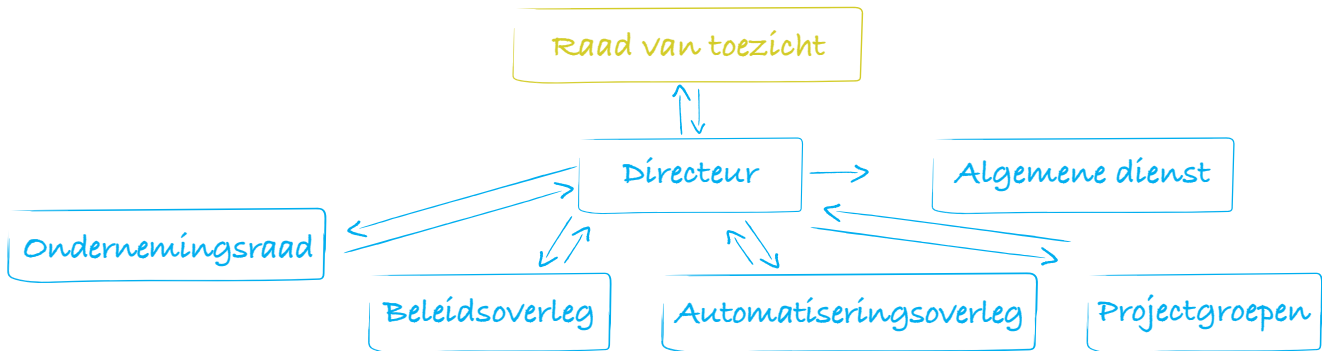
## 7. Over Wijkgezondheidscentra Huizen

De stichting heeft ook een vertrouwenspersoon voor interne klachten. Bij deze vertrouwenspersoon zijn in 2016 geen klachten binnengekomen.

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

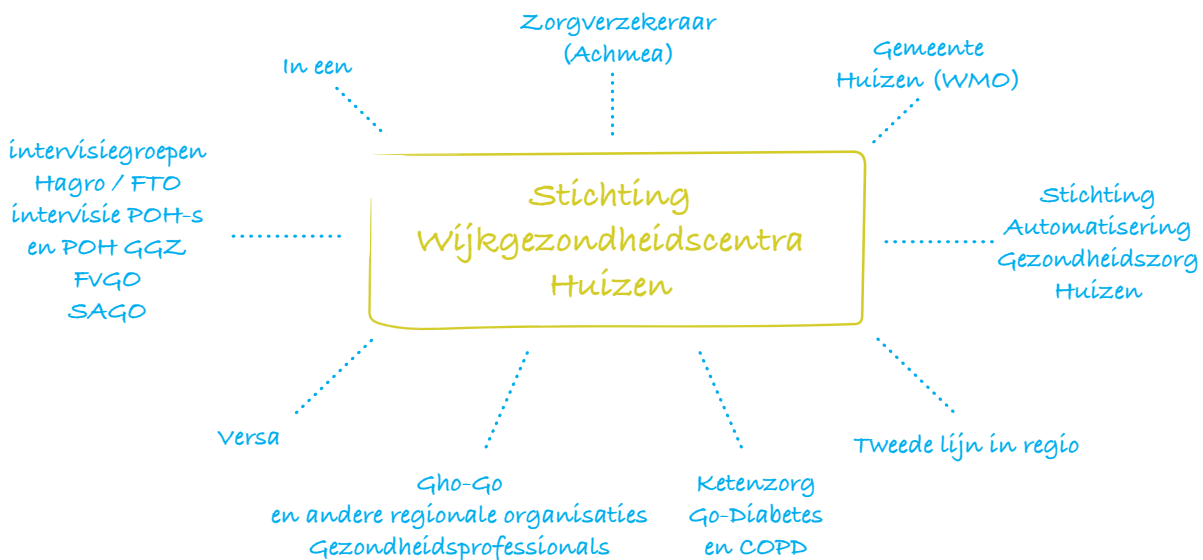
De directeur (raad van bestuur) bestuurt de stichting, de raad van toezicht controleert de directeur. Er zijn verschillende raadgevende organen en ondersteunende werk- en projectgroepen actief. Het belangrijkste adviesorgaan van de directeur is het beleidsoverleg. Hierin zitten vertegenwoordigers van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

De ondernemingsraad (OR) bestaat uit vertegenwoordigers van de medewerkers van beide gezondheidscentra. De OR heeft in 2016 acht keer vergaderd, waarvan vier keer met de directeur. De leden van de OR waren in 2016: de heer S. van Dijk (voorzitter), mevrouw A. Ensing 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 2016.

### Stakeholders & externe contacten



### Communicatie

In 2014 hebben we de website van de stichting volledig vernieuwd en ook in 2016 hebben we daar dankbaar gebruik van gemaakt: beide gezondheidscentra hebben nu een eigen website en domeinnaam (www.gcbovenmaat.nl en www.gchuizermaat.nl), met informatie over de aanwezige disciplines, nieuwsberichten en een patiëntenportaal. Deze portaal bieden patiënten de mogelijkheid om online afspraken te maken met huisartsen en fysiotherapeuten. Ook kunnen patiënten bij de huisartsen online herhaalmedicatie bestellen en een e-consult aanvragen. Cliënten van de apotheek kunnen gebruikmaken van de herhaalservice. Verder bieden de 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 ziektedagen in 2016 weer en vergelijkt deze met voorafgaande jaren. Met de medewerkers met frequent verzuim zijn gesprekken gestart.

### Financiën

Het boekjaar 2016 liet een gezonde balans zien. Het exploitatieresultaat van 4% na belastingen werd aan het eigen vermogen toegevoegd. Het financieel jaarverslag 2016 werd gecontroleerd door de heer M. Bitter, accountant van BDO. Over de cijfers werd een controleverklaring afgegeven. In lijn met de voorafgaande drie jaren werd een minimale voorziening dubieuze debiteuren aangehouden. De overhead bedroeg in 2016 4,5% 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.

	2013	2014	2015	2016
<b>Ziekteverzuim</b>	3,17%	2,6%	3,5%	5,9%
<b>Meldingsfrequentie</b>	0,89	0,76	0,83	1,16
<b>Ziektedagen</b>	708	544	832	1398

 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 beleidsoverleg 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 2016 behaalden we met de gezondheidscentra Bovenmaat en Huizermaat beide 98 van de 100 punten op de uitkomstscore.

### Bijzonderheden 2016

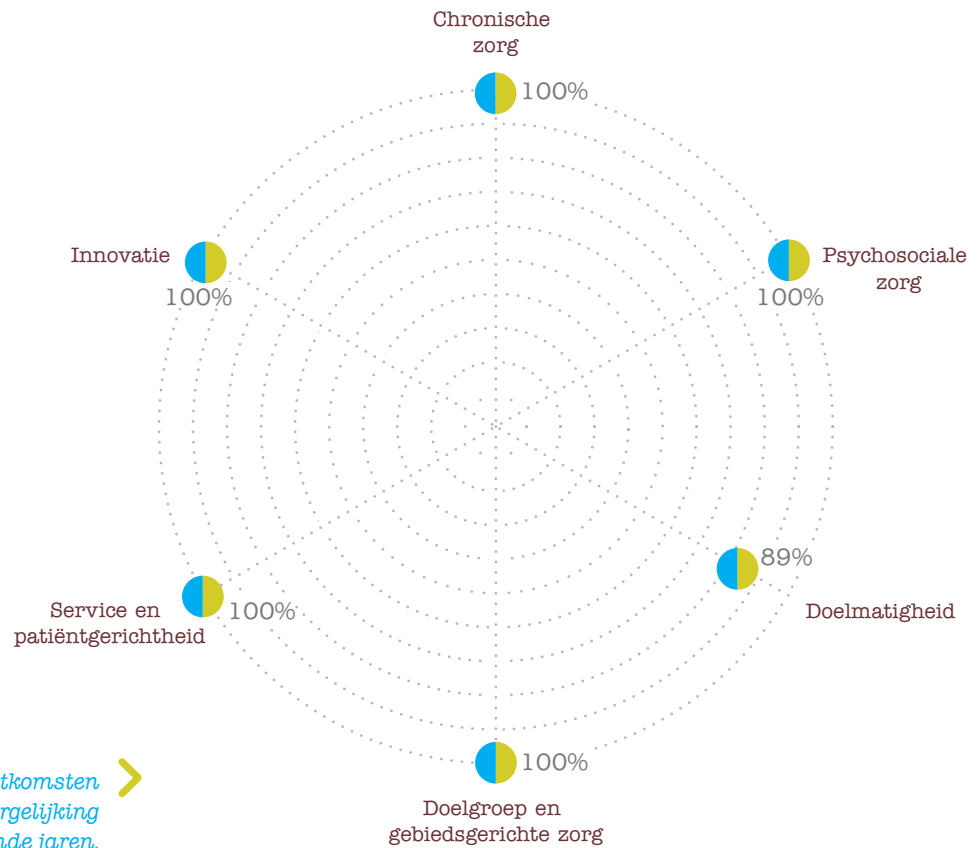
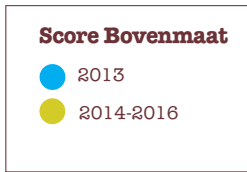
#### Maatschappelijk verantwoord ondernemen

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 Bovenmaat 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.

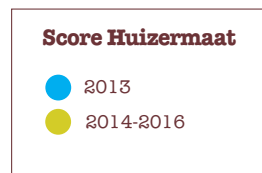
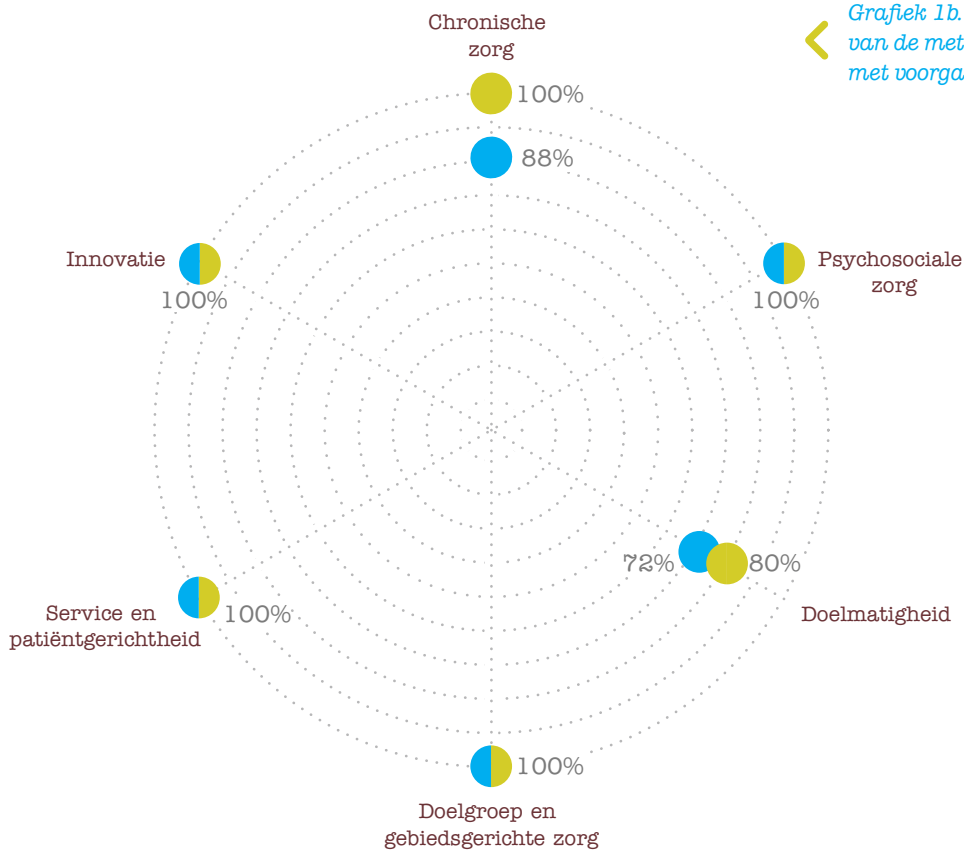
In 2015 heeft het consultancybureau Tentenergie een analyse uitgevoerd van ons gas- en elektriciteitsverbruik en adviezen gegeven. Momenteel worden alle lampen die worden vervangen, vervangen door LED-lampen. Elke glasbreuk vervangen we door HR++-glas. Met de Alliantie zijn we gesprekken gestart voor het plaatsen van zonnecollectoren. Daarnaast heeft in 2015 en 2016 een grondige interne verbouwing van het gezondheidscentrum Huizermaat plaatsgevonden.

## 9. 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







# > Huisartsen Huizermaat

**In dit hoofdstuk vindt u informatie over de huisartsenafdeling van gezondheidscentrum Huizermaat. Deze informatie geeft, samen met de informatie uit het hoofdstuk 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.**

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. Sandra Hom is meer uren gaan werken. D. van Vessem is gekomen als extra POH GGZ en doet spreekuur op vrijdag.

Medewerkers huisartsenafdeling Huizermaat in 2016			
Huisartsen	Centrumassistenten	Praktijk-ondersteuner somatiek	Praktijk-ondersteuner GGZ
Hr. R. Batenburg Mw. A. Ensing Mw. A. Hertogh Mw. A. Petrie Hr. P.W. Verhoef Mw. I. Wolting	Mw. G. Fledderus (hoofdassistentente) 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 Mw. D. Van Vessem

## Onze patiënten

In 2016 waren 8530 patiënten ingeschreven bij de huisartsen, 50,5% hiervan was vrouw. Tabel 1 toont de leeftijdsverdeling van de patiënten. Vergelijken 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.

Trend: in 2016 stijgt de leeftijdscategorie 65-74 en 75+ ten opzichte van 2015. Het percentage patiënten ouder dan 65 jaar is met een totaal van 20,4% hoger dan de Nivel-referentiewaarde van 18,8%.

In 2016 werden in gezinnen uit de praktijkpopulatie 111 baby's geboren en overleden 45 patiënten.

### Bijzondere groepen

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

leeftijdsgroep	%
0 - 4 jaar	4,9
5 - 14 jaar	11,1
15 - 24 jaar	10,3
25 - 44 jaar	23,5
45 - 64 jaar	39,8
65 - 74 jaar	15,3
75+ jaar	5,1

Table 1. Leeftijdsverdeling

## Verleende zorg

### Contactregistratie

In tabel 2 staat een overzicht van het aantal huisartscontacten in 2016 vergeleken met het landelijke gemiddelde (Nivel zorgregistraties). Het aantal consulten en visites is iets lager dan gemiddeld. Vergelijken met 2015 is een verdubbeling te zien van het aantal lange visites en van het aantal e-mailconsulten. De overige verrichtingen zijn ongeveer gelijk gebleven.

Trend contactregistratie: Ten opzichte van 2015 stijgt het aantal consulten, dubbele consulten, telefonische consulten en e-mailconsulten. Het aantal visites en dubbele visites daalt.

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

Table 2. Contactregistratie

	Huizermaat		Nivel
	Aantal	Aantal per 1.000 patiënten	Aantal per 1.000 patiënten
Consult huisarts	17.860	2.126	2.283
Consult huisarts langer dan 20 min.	4.815	573	603
Visite huisarts	495	59	115
Visite huisarts langer dan 20 min.	535	63	89
Telefonisch consult huisarts	10.449	1.244	1.216
E-mailconsult huisarts	292	35	28

Trend POH GGZ: het aantal verrichtingen neemt toe, het aantal consulten is gestegen met 40 procent ten opzichte van 2015.

De verrichtingen van de praktijkondersteuners-somatiek (POH-S) zijn niet door Nivel geregistreerd, omdat die grotendeels uit ketenzorgactiviteiten bestaan. Naast



### 13. Huisartsen Huizermaat

consulten, visites en telefonische consulten voerden de POH-S in 2016 ook een aantal bijzondere verrichten uit, namelijk het aanleggen van compressieve verbanden aan de benen (57x), het afnemen van spirometriën (108x), het begeleiden van patiënten bij stoppen met roken (54x), het meten van de enkelarmindex (52x) en geheugenonderzoek (14).

#### Gezondheidsproblemen

In tabel 4 staat de top 10 van de meest voorkomende gezondheidsproblemen in 2016. De cijfers geven weer hoeveel patiënten de afgelopen 3 jaar de huisarts bezochten met dat probleem.

✓ *Tabel 4. Top 10 gezondheidsproblemen (per 1.000 patiënten)*

Gezondheidsprobleem (ICPC-code)	Huizermaat	Nivel
Hypertensie (K86)	154	144
Constitutioneel eczeem (S87)	104	90
Astma (R96)	84	93
Hoesten (R05)	82	62
Contacteczeem (S88)	61	57
Urineweginfectie (U71)	57	61
Andere ziekten bewegingsapparaat (L99)	55	55
Acute infectie bovenste luchtwegen (R74)	54	72
Diabetes mellitus (T90)	52	66
Allergische rhinitis (R97)	50	48

	Huizermaat		Nivel
	Aantal	Aantal per 1.000 patiënten	Aantal per 1.000 patiënten
<b>POH-GGZ</b>			
Consult POH GGZ	1300	155	131
Visite POH GGZ	47	6	6
Telefonisch consult	206	25	16
E-mailconsult POH GGZ	41	5	2

^ *Tabel 3. Contactregistratie praktijkondersteuners*

Diagnose	Aantal per 1.000 patiënten
Diabetes mellitus type 2	390
Astma	513
COPD	144
Hart- en vaatziekten	464

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



## 14. Huisartsen Huizermaat

### Preventieve zorg

In 2016 kregen 1597 patiënten een griepvaccinatie: 337 patiënten waren jonger dan 60 jaar, 1260 patiënten waren 60 jaar of ouder.

### Aanvullend zorgaanbod

Bijzondere verrichtingen in de huisartsenpraktijk bestonden in 2016 uit:

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

✓ Tabel 6. Meest verrichte therapeutische bijzondere verrichtingen huisartsen

Verrichting	Aantal Huizermaat	Aantal per 1.000 patiënten	Nivel per 1.000 patiënten
Chirurgie	206	25	35
Therapeutische injectie (Cyriax)	119	14	23
IUD inbrengen- implanteren c.q. verwijderen implanonstaafje	57	7	8



## Kwaliteitsbeleid

### NHG-Praktijkaccreditering

De huisartsenpraktijk verkreeg in 2016 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 2016

#### 1 Stressreductie

Een algemene trend in de eerste lijn is 'drukker, sneller, meer, veel en toch aandacht voor kwaliteit'. Hoe gaat we om met deze 'zorgspagaat'? De huisartsenafdeling Huizermaat is met dit thema bezig in de vorm van ten eerste door 'lucht voor de dokter' te creëren. Een vaste waarnemer neemt structureel een deel van het spreekuur over. Hierdoor kunnen we als huisartsen onze assistenten beter ondersteunen

door middel van supervisie op de maandagochtend - een vorm van coaching on the job. Ten tweede krijgt het thema aandacht op ons jaarlijkse 'hei-weekend'. Door de vaste waarnemer is de druk van onze spreekuren verminderd. De dokter krijgt inderdaad 'meer lucht'. Daarnaast hebben we op ons dagelijks spreekuur vijf patiënten per uur gepland. Hierdoor kunnen we onze patiënten meer tijd en aandacht geven. Het geeft ons als dokters de gelegenheid te vragen 'hoe het nu echt met onze patiënt gaat'.

### 2 Ouderenzorg

De ouderenzorg heeft een vast vorm gekregen in onze praktijk. Aandachtspunt voor dit jaar is de werkafspraken met de diverse disciplines aan te scherpen, te verfijnen en in te bedden in de reguliere ouderenzorg, bijvoorbeeld de samenwerking met de specialist ouderenzorg (SO). We hebben contact met een aantal thuiszorginstellingen die deze specialisten ouderenzorg leveren. Vivium heeft inmiddels consulten gedaan bij onze patiënten en gerapporteerd in ons KIS-systeem. Een eerste evaluatie volgt in 2017. Met de andere disciplines is een verkenning uitgevoerd wat de samenwerking zou kunnen omvatten. Deze worden in 2017 geëffectueerd.

### 3 Lean

Binnen onze afdeling hebben we de Lean-principes geïntroduceerd. Dit heeft geleid tot meer aandacht voor gecompliceerde werkprocessen die veel tijd en verspillingen kosten. Ook hebben we de afhandeling van reizigersaanvragen aangepast. Daarnaast hebben we gekeken hoe we kosten konden besparen op ons beheer van voorraden. De verbouwing van de praktijk heeft ruimte opgeleverd in voorraadkasten en keukens, ons voorraadbeheer passen we aan. Ook hebben we overleg gevoerd met de directie, onze collega's van huisartsenpraktijk de Bovenmaat en de apotheek over gezamenlijke inkoop. We willen dat Lean 'bij iedereen in het systeem komt', daarom hebben drie medewerkers een Lean-nascholing gevolgd. Zij delen hun opgedane kennis dan weer delen met de rest van de afdeling.

### 4. 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 is de privacy gewaarborgd, de wachtkamer is veranderd in een ontmoetingsruimte.

### Scholing, intervisie en opleiding

De huisartsen, centrumassistenten en praktijkondersteuners voldeden aan de nascholingeisen van hun beroepsgroep. 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 en heeft deze in 2016 afgerond.

De huisartsenafdeling is een opleidingspraktijk. In 2016 werden vier co-assistenten van het UMCU begeleid. Eén doktersassistente-in-opleiding heeft stage gelopen.

### Veilig incidenten melden

Op de huisartsenafdeling is een vaste procedure voor het melden en bespreken van incidenten. De VIM-commissie is in 2016 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:

- Routing voor Marokkaanse uitvaart.
- Extra check nadat visites gereden zijn, zodat ieder weet wat het ingezette beleid van de huisarts is.
- Post niet op in een afgesloten kamer bewaren, maar in de kast die hiervoor bedoeld is, zodat ieder die hiertoe bevoegd is het ook kan inzien.
- Bij toediening van vitamine B12 in de episode vermelden wat de dosering en de toedieningsfrequentie moeten zijn.







# > Huisartsen Bovenmaat

**In dit hoofdstuk vindt u informatie over de huisartsenafdeling van de van gezondheidscentrum Bovenmaat. Deze informatie geeft, samen met de informatie uit het hoofdstuk 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.**

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 reizigersadvisering.

Medewerkers huisartsenafdeling Bovenmaat in 2016			
Huisartsen	Centrumassistenten	Praktijk-ondersteuner somatiek	Praktijk-ondersteuner GGZ
Mark Hof Claudia de Jong Bert Pothast Paulieke Verhoeks Marjolijn Hugenholtz (vaste waarnemer)	Marijke Algera Marjolein de Boer (hoofdassistent) Jane Petten Eline Veerman	Annelies Visser Haasbroek Elianne de Kat	Miranda de Haan Ivanka Boiten

## Onze patiënten

In 2016 waren 5585 patiënten ingeschreven bij de huisartsen, 49,5% 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.

Trend: 2016 toont ten opzichte van 2015 een lichte stijging in de jongste leeftijdscategorie en bij de patiënten van 65 jaar en ouder.

In 2016 werden in gezinnen uit de praktijkpopulatie 64

kinderen van 0 tot 1 jaar ingeschreven en overleden 23 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 cognitieve beperking.

leeftijdsgroep	%
0 - 4 jaar	5,2
5 - 14 jaar	11,9
15 - 24 jaar	14,1
25 - 44 jaar	24,1
45 - 64 jaar	35,4
65 - 74 jaar	6,4
75+ jaar	3,0

^ Tabel 1. Leeftijdsverdeling





	Bovenmaat		Nivel
	Aantal	Aantal per 1.000 patiënten	Aantal per 1.000 patiënten
Consult huisarts	12.286	2.244	2.283
Consult huisarts langer dan 20 min.	3.489	637	606
Visite huisarts	294	54	113
Visite huisarts langer dan 20 min.	222	41	88
Telefonisch consult huisarts	7.186	1.312	1.225
E-mailconsult huisarts	445	81	28

↗ Tabel 2. Contactregistratie huisartsen

✓ Tabel 3. Contactregistratie praktijkondersteuners

	Bovenmaat		Nivel
	Aantal	Aantal per 1.000 patiënten	Aantal per 1.000 patiënten
<b>POH-S</b>			
Consult POH-S	786	140	Niet bekend
Visite POH-S	4	<1	Niet bekend
Telefonisch consult POH-S	126	23	Niet bekend
Stoppen-met-rokenbegeleiding	24	4	Niet bekend
<b>POH-GGZ</b>			
Consult POH-GGZ	839	153	128
Visite POH-GGZ	6	1	5
Telefonisch consult POH-GGZ	185	34	16
E-mail consult POH-GGZ	10	2	2

✓ Tabel 4. Top 10 gezondheidsproblemen (per 1.000 patiënten)

Gezondheidsprobleem (ICPC-code)	Bovenmaat	Nivel
Constitutioneel eczeem (S87)	174	90
Astma (R96)	106	93
Hypertensie (K86)	105	144
Acute infectie bovenste luchtwegen (R74)	78	72
Urineweginfectie (U71)	59	61
Allergische rhinitis (R97)	57	48
Hoesten (R05)	53	62
Verworven afwijking extremiteiten (L98)	52	36
Diabetes mellitus (T90)	47	66
Andere ziekten bewegingsapparaat (L99)	45	55

## Verleende zorg

### Contactregistratie

In tabel 2 staat een overzicht van het aantal huisartscontacten in 2016 vergeleken met het landelijke gemiddelde (Nivel zorgregistraties). Wat opvalt is een lager aantal visites. Het aantal e-consulten is evenals de voorafgaande jaren aanmerkelijk hoger dan het landelijk gemiddelde. Vergeleken met 2014 is het aantal consulten, telefonische consulten en e-consulten per 1000 patiënten licht toegenomen en het aantal visites licht gedaald.

Trend: vergeleken met 2015 stijgt het aantal telefonische consulten, lange consulten en lange visites.

Tabel 3 geeft een overzicht van de contacten met de praktijkondersteuners somatiek (POH-S) en de praktijkondersteuners geestelijke gezondheidszorg (POH-GGZ) in 2016.

Trend POH-GGZ: consulten stijgen ten opzichte van 2015 met 12% en telefonische consulten met 80%.

### Gezondheidsproblemen

In tabel 4 staat de top 10 van de meest voorkomende gezondheidsproblemen in 2016. De cijfers geven weer hoeveel patiënten de afgelopen 3 jaar de huisarts bezochten met dat probleem.

Trend: top 7 ongewijzigd ten opzichte van 2015.

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

Diagnose	Aantal
Diabetes mellitus	43
Astma	84
COPD	14
Hart- en vaatziekten	43

↗ Tabel 5. Chronische aandoeningen uit Nivel-registratie (per 1.000 patiënten)

**Preventieve zorg**

In 2016 kregen 704 patiënten een griepvaccinatie: het opkomstpercentage was 50%. Door de vrouwen zelf op te roepen, hebben we een opkomstpercentage van 65% gerealiseerd.

**Aanvullend zorgaanbod**

Bijzondere verrichtingen in de huisartsenpraktijk bestonden in 2016 uit:

- reizigersadvisering
- 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 2016 het vaakst hebben uitgevoerd.

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

Verrichting	Aantal Bovenmaat	Aantal per 1.000 patiënten	Nivel per 1.000 patiënten
Therapeutische injectie (Cyriax)	133	24	23
Chirurgie	125	23	35
IUD inbrengen- implanteren c.q. verwijderen implanonstaafje	41	8	8

^ Tabel 6. Meest verrichte therapeutische bijzondere verrichtingen huisartsen

✓ Tabel 7. Meest verrichte diagnostische en therapeutische verrichtingen centrumassistenten

Verrichting	Aantal
Onderzoek urine met teststrip	951
Bepaling bloedglucose	575
Bepaling CRP	612
Behandeling wratten met vloeibaar stikstof	287
Registratie ECG	187
Bepaling hemoglobine gehalte bloed	148
Urinesediment	113
Compressietherapie been	3
Zwangerschapstest	32



## Kwaliteitsbeleid

### NHG-Praktijkaccreditering

De huisartsenpraktijk verkreeg in 2016 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 volgens plan vervolgd. Zo hebben we in 2016 de sterilisatieprocedures verbeterd en ook de setjes voor ingrepen in de behandelkamer. Ook is de routing van spoed- en EHBO patiënten aangepast.
- We zijn in 2016 gestart met een coachingstraject voor huisartsen en assistentes. Onder begeleiding van een praktijkcoach kijken we hoe we de communicatie, samenwerking en efficiency in de praktijkorganisatie kunnen verbeteren.



### Scholing en opleiding

De huisartsen, centrumassistenten en praktijkondersteuners voldeden aan de nascholingsseisen van hun beroepsgroep.

De huisartsenafdeling is een opleidingspraktijk. In 2016 werkte in de praktijk een AIOS van de huisartsenopleiding Utrecht.

### Veilig incidenten melden

Op de huisartsenafdeling hebben we een vaste procedure voor het melden en bespreken van incidenten. Zo is in elk overleg van de huisartsen afdeling een vast agendapunt: bijna VIM of VIM. In 2016 zijn naar aanleiding hiervan de volgende aanbevelingen gedaan of acties ondernomen:

- Beter controleren of urinebriefjes goed ingevuld zijn.
- Vuile attributen en instrumenten bij haast in de gootsteenbak leggen, en niet het verpakkingsmateriaal eromheen laten.
- Na afname op huisartsen- of behandelkamer de kweekset in de koelkast leggen op de box voor de bode en niet tussen de koelkast en de centrifuge in het labje.
- De BHK altijd achterlaten zonder scherpe voorwerpen: de naalden en mesjes dus meteen in de naaldencontainer doen en instrumentarium in de gootsteen.
- Informatie over een patiënt is door de huisarts naar een e-mailadres van de gemeente Wassenaar gemaild in plaats van naar apotheek Wassenaar. Leerpunt: gebruik zoveel mogelijk de memo-mogelijkheid voor communicatie met de apotheken.
- Er zijn verkeerde vaccinaties in een reisvaccinatieboekje genoteerd. Leerpunt: meer tijd nemen voor invullen vaccinatieboekjes. Ook is naar aanleiding hiervan het formulier aangepast (Vaccinatieboekje ingevuld? Ja/nee).





Apotheek



APOTHEEK



# > Apotheek

**In dit hoofdstuk vindt u informatie over de apotheek. Deze informatie geeft, samen met de informatie uit het hoofdstuk 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 2016

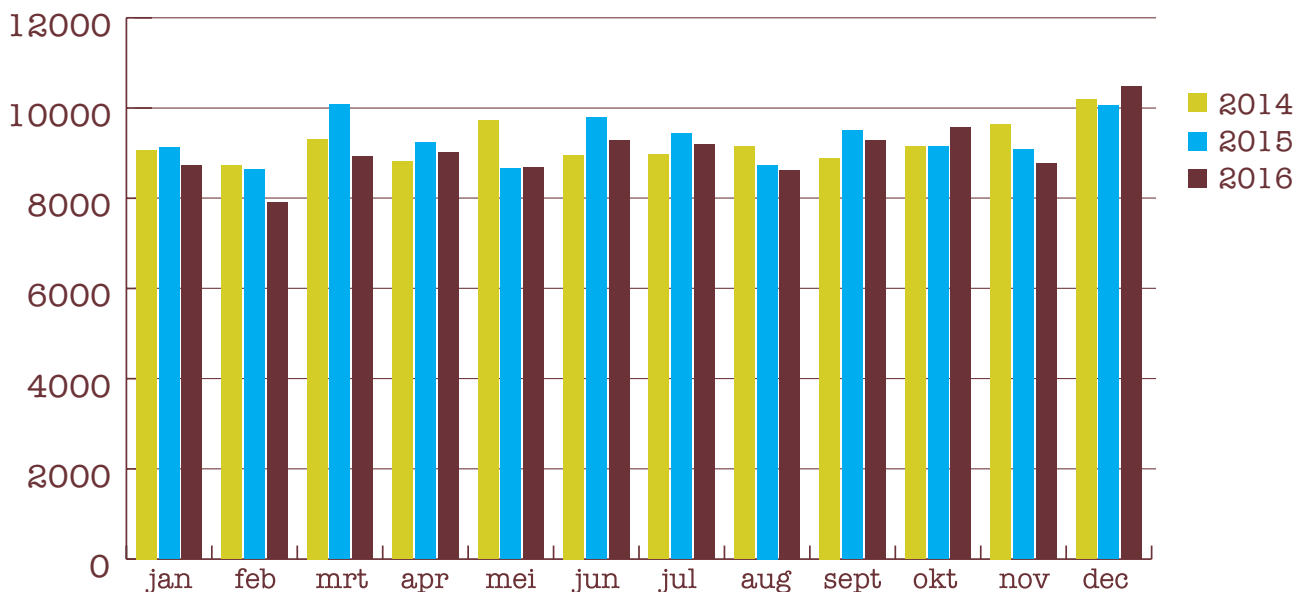
Apothekers	Apothekersassistenten	Apotheekmedewerkers en bezorgers
Mevr. S. Eising-Ahmadi (tot 01-05-2016)	Mevr. I. Blaschke	Mevr. A. Duiveman
Mevr. M. Biermans (tot 01-07-2017)	Mevr. T. Boor	Hr. H. Gielen
Mevr. J.G. Strous-Steenbaar (vanaf 01-05-2016)	Mevr. A. Hermeler	Hr. P. Hendriks
Mevr. T.H. Hendriks- Luiten (vanaf 01-09-2016)	Mevr. I. Maassen	Hr. J. Huisman
	Mevr. J. van Wiggen	Hr. H. Wilgers
	Mevr. M. Haouari	Mevr. N. Louman
	Mevr. S. Visser	Mevr. P. Sukel
	Mevr. S. Wols	Mevr. M. Boducka
	Mevr. M. Hardenberg	
	Mevr. M. Maaskant	
	Mevr. C. Teeuwissen	

## Onze patiënten

De apotheek is in velerlei opzichten een doorsnee apotheek, met ruim 110.000 regels (excl. zorginstellingen) in 2016.

### Bijzondere groepen

Sinds 2011 levert de apotheek ook medicijnen aan Vivium, een zorginstelling in het Gooi. Het aantal verwerkte regels voor Vivium in 2016 is 42430.



Tabel 1: aantal verwerkte receptregels per maand in 2014, 2015 en 2016

## Zorgverlening en projecten

### 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. De apotheker gaat in gesprek met zowel patiënt als huisarts om de medicatie te evalueren. De selectie van de patiënten die we beoordelen, voeren we uit met behulp van het programma WeCare van Alphega. Dit programma

selecteert per zorgverzekeraar patiënten die aan de eisen voor een medicatiereview voldoen. De afhandeling van alle mogelijke interventies voeren we vervolgens in in WeCare. Met dit programma vergroten we de efficiëntie door ondersteuning van de apotheker bij systematische analyse, registratie en follow-up. In 2016 hebben de apothekers in totaal 26 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 Alpha Apotheek afspraken gemaakt over interventies op basis van Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's). Alle MFB's (100%) zijn voor 31 december 2016 afgehandeld door de apothekers. Hiermee voldoet de apotheek ruimschoots aan de eisen van de zorgverzekeraars.

### *Longchecks*

In 2016 hebben wij 16 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 hebben we de Pharmaself uitgifteautomaat geïnstalleerd. Door de uitgifte per automaat besparen we tijd aan de balie en bieden we patiënten mee service. Zij kunnen buiten de openinguren hun medicijnen ophalen. Gemiddeld werden in 2016 9 recepten per dag door de automaat uitgeleverd. In 2015 waren dit 3 recepten per dag.

---

## *Bijzondere gebeurtenissen*

Er zijn in 2016 twee nieuwe apothekers aangenomen: mevr. J.G. Strous-Steenbaar en mevr. T.H. Hendriks-Luiten. Ook is een aantal nieuwe apothekersassistenten in onze apotheek aan het werk gegaan.



## 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 hebben we het kwaliteitssysteem uitgebouwd en verbeterd. Assistenten, apothekers en overige medewerkers zijn ermee vertrouwd en werken ernaar. Het systeem functioneert goed.

### Resultaten van audits

In 2016 vonden in totaal drie interne audits plaats, in september de externe audit. De audits zijn goed verlopen. Er is één tekortkoming geconstateerd, deze is direct gecorrigeerd. Doordat er geen vaste structuur bestond voor het binnenhalen van informatie van het Landelijk Schakelpunt (LSP), was er onvoldoende waarborg dat alle wijzigingen in het patiëntendossier werden waargenomen. Voortaan haalt de apotheker elke ochtend de informatie van het LSP op.

### 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	65
Aantal klachten	2
Aantal interne afwijkingen	7
Aantal complimenten	10

▲ Tabel 2. 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 om de kosten van farmaceutische zorg te beteugelen. 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. Ook het gebrek aan privacy leidt soms tot klachten.

Geconstateerde klachten en fouten hebben we elke keer zorgvuldig afgehandeld. Naar aanleiding van de analyses hoefden we geen nadere corrigerende maatregelen te nemen. Het verkorten van de wachttijden en verbeteren van de privacy heeft in 2017 onze aandacht.

### Patiënttevredenheidsonderzoek

In 2016 is een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd in samenwerking met Tevreden.nl.

Er werden 259 enquêtes ingevuld, de gemiddelde score was 7. De uitkomsten van dit onderzoek leidden tot de volgende conclusie: de respondenten geven aan dat de privacy in de apotheek te wensen over laat en dat de wachttijden lang zijn. In het komend jaar richten we onze aandacht op het herinrichten van de processen om de wachttijden te verkorten. Om de privacy van patiënten te waarborgen gaan we vaker gebruikmaken van de aanwezige spreekkamer. Ook nemen we de privacy mee als belangrijk aandachtspunt in de geplande verbouwing van de apotheek.

### 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;
- 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, melden we voor zover nodig aan het apotheekteam 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 kunnen leveren. Dit jaar hebben we ons gericht op het juist paraferen van de recepten, het meten van het aantal (zeer ernstige) fouten, het vervaldatumstelsel van de groothandel, de medicatiebewaking bij UA-geneesmiddelen, het percentage afgeleverde verpakkingen waarvan de barcode gescand is en het op tijd afhandelen van de Q-base activiteiten. De geformuleerde doelstellingen hebben we alle behaald. In tabel 3 staat de rapportage van de bijbehorende prestatie-indicatoren.

Doelstelling	Resultaat
>90% van de recepten moeten volgens de afgesproken procedure zijn geparafeerd	90%
Gemiddeld < 15 fouten per maand, gemeten over 1 jaar	6,3
Gemiddeld max. 1 heel ernstige fout per maand, gemeten over 1 jaar	0
>90% van de binnengekomen verpakkingen moet een latere (of gelijke) vervaldatum hebben dan datgene wat wij in de apotheek hebben	98%
>75% van UA-verstrekkingen moeten in het apotheekinformatiesysteem (AIS) worden ingebracht	89%
>95% van de afgeleverde verpakkingen moet de barcode gescand zijn	98%
>75% van de Q-base activiteiten moet voor de bepaalde einddatum afgehandeld zijn	75%

 Tabel 3. Prestatie-indicatoren risicoanalyse





# > Fysiotherapie

**In dit hoofdstuk vindt u informatie over de afdeling fysiotherapie. De fysiotherapeuten werken vanuit twee locaties als één afdeling. De informatie in dit hoofdstuk geeft, samen met de informatie uit het hoofdstuk 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	
<b>David Snel (0.88 fte)</b>	Algemeen fysiotherapeut, manueel therapeut in opleiding Specifieke deskundigheid: dry needling, artrose, medische fitness
<b>Anneke Mourits (0.9 fte)</b>	Specialisatie: sportfysiotherapie; bewegingswetenschapper Specifieke deskundigheid: dry needling, COPD, claudicatio intermittens
<b>Sander van Dijk (0.89 fte, waarvan 0.14 fte als coördinator en kwaliteitsmanager)</b>	Algemeen fysiotherapeut (master fysiotherapie) Specifieke deskundigheid: DM II, overgewicht, schouderklachten
<b>Maryvonne van den Berg (0.83 fte)</b>	Specialisatie: kinderfysiotherapie Specifieke deskundigheid: zwangerschapsgerelateerde bekkenklachten
<b>Saskia Prakke (0.67 fte)</b>	Specifieke deskundigheid: psychosomatische klachten
<b>Olger Leenders (0.44 fte)</b>	Specialisatie: manuele therapie Specifieke deskundigheid: dry needling
<b>Sandra Baas (0.6 fte)</b>	Secretaresse (afdeling diëtetiek en fysiotherapie)

### Praktijkomschrijving

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 coördinatie-taken en kwaliteitsmanagement.

De fysiotherapeuten van beide locaties opereren als één afdeling. Zo maakt de afdeling gebruik van één gemeenschappelijk 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 aandoe-ning 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. Als kwaliteitsregister zijn we aangesloten bij Keurmerk Fysiotherapie.

### Praktijkinrichting

De afdeling fysiotherapie beschikt in gezondheidscentrum Huizermaat over vier behandelkamers van 15 m<sup>2</sup> en een oefenzaal van 100 m<sup>2</sup> met onder andere vier fietsergometers, twee pulley's, een roei-ergometer, crosswalker, twee loopbanden, een legpress, multifunctioneel krachtstation, wandrek, oefenmatten, trampoline, oefentollen, dumbell toren en ballen.

In gezondheidscentrum Bovenmaat maken de fysiotherapeuten gebruik van twee behandelkamers ter grootte van ongeveer 12 m<sup>2</sup>, een aparte ruimte van 32 m<sup>2</sup> voor kinderfysiotherapie en een aparte oefenruimte van 34 m<sup>2</sup> met oefenapparatuur, zoals een fietsergometer, roei-ergometer, loopband, crosswalker, pulley en (kinder)oefenmateriaal.

### Openingstijden en bereikbaarheid

**Gezondheidscentrum Bovenmaat** is geopend van maandag t/m vrijdag van 8.00-17.00 uur

**Gezondheidscentrum Huizermaat** is op maandag en donderdag open van 8.00-21.00 uur en dinsdag, woensdag en vrijdag van 8.00-18.00 uur.

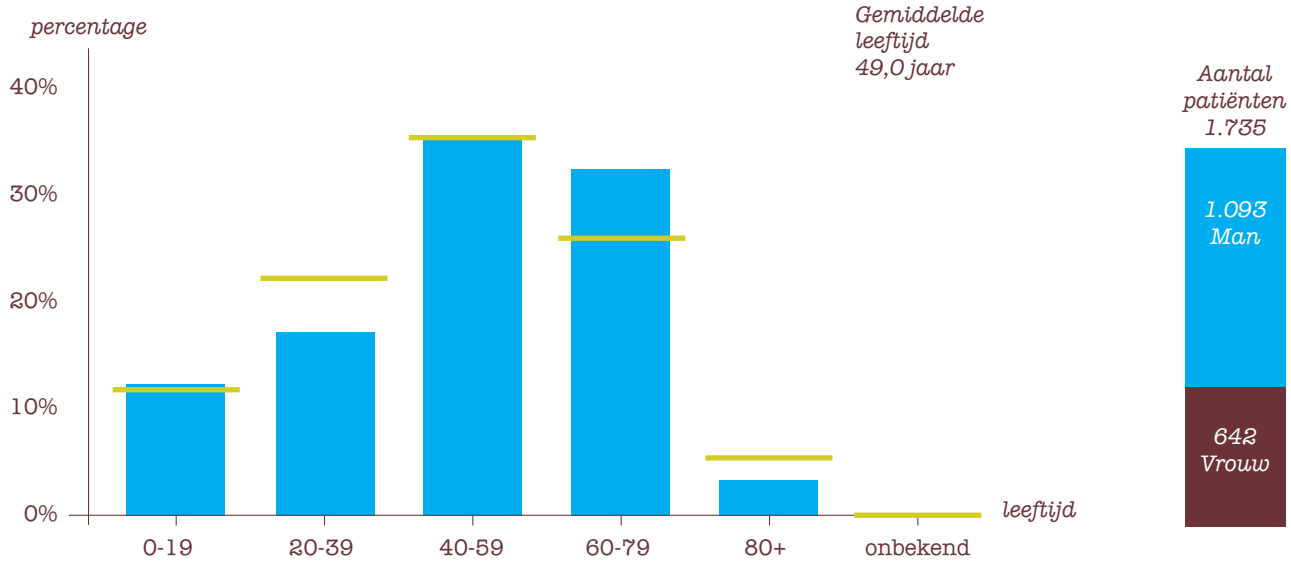
Rond de centra is binnen 50 meter voldoende parkeergelegenheid aanwezig. Beide centra zijn gelegen op de begane grond en zijn goed toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Bushaltes zijn binnen 300 meter (Bovenmaat) en 500 meter (Huizermaat) aanwezig.

### Patiëntenpopulatie

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



### 31. Fysiotherapie



Grafiek 1a. Percentage patiënten per leeftijdsgroep vergeleken met de benchmark. [Bron: parabench]

Grafiek 1b. Aantal patiënten



## 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 voorkeurhouding/scheve hoofdjes
- kinderen met bewegingsproblemen en schrijfproblemen
- aan zwangerschap gerelateerde bekkenklachten

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

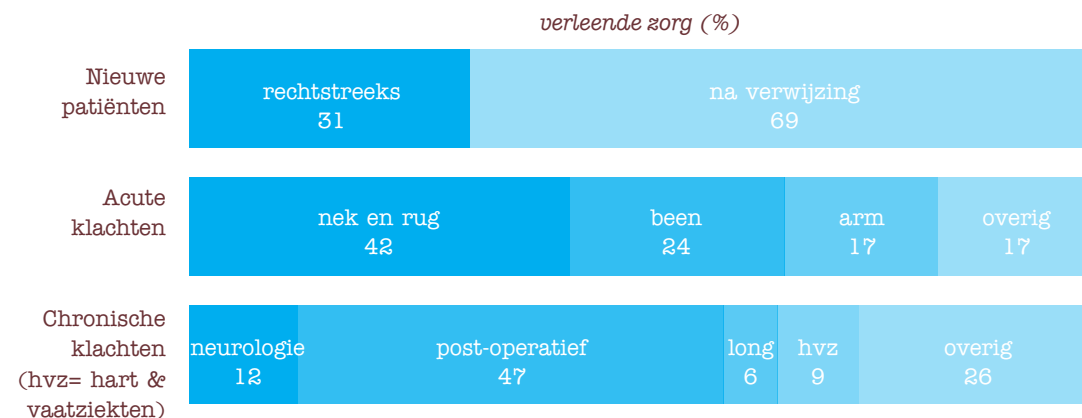
- diabetes mellitus
- COPD
- Overgewicht/obesitas

### Verleende zorg in cijfers:

Het gemiddelde aantal behandelingen per patiënt was 7,8 (11,1 benchmark), de gemiddelde duur van de behandeling 8 weken (benchmark 13,3) en het percentage recidieven 4% (benchmark 6%).

Deze behandelkenmerken lagen in 2016 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.

Bij ons wordt 70% van alle patiënten voor fysiotherapie gezien via een verwijzing. Landelijk is dat 49%. Hierin komt naar voren dat de fysiotherapeuten korte lijnen hebben met de huisartsen en goed met hen samenwerken.



◀ 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:

1. het Motivational Paper (schriftelijke vragenlijst of de praktijk voldoet aan de aanvullende voorwaarden van de zorgverzekeraar; iedere zorgverzekeraar heeft hiervoor eigen criteria);
2. Centraal Kwaliteitsregister;
3. praktijkorganisatie, inrichting en accommodatie;
4. hygiëne, privacy en veiligheid;
5. klachtenregeling;
6. wet- en regelgeving;

7. kwaliteitsjaarverslag en beleidsplan;
8. KNGF-richtlijnen;
9. methodisch handelen.

### Patiëntentevredenheidsonderzoek

Voor het meten van de patiënttevredenheid maken de gezondheidscentra Huizen gebruik van de CQ index. In 2016 deden 154 patiënten hieraan mee en is onze praktijk gewaardeerd met een 8,7.

### 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 2016 hebben fysiotherapeuten zich geschoold in manuele therapie, schouderproblematiek, psychomotore therapie, oncologische revalidatie en ouderen.

### Opleidingspraktijk

Gedurende het jaar begeleiden fysiotherapeuten stagiaires van de Hogeschool Utrecht.

### Regionale overleggen

De fysiotherapeuten nemen deel aan een IOF kinderfysiotherapie, FYGO ( 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 2016 heeft de afdeling een plan van aanpak gemaakt om de communicatie van de afdeling naar buiten en de diensten voor patiënten te verbeteren. Aandachtspunten in het verbeterplan zijn: beter gebruik van sociale media, verbeteren van de contacten met specialisten en het verbeteren en uitbreiden van onze diensten rond medisch fitness. Daarnaast is een cursus Lean afgerond. Dit concept helpt om processen binnen de praktijk onder andere sneller, efficiënter, klantgerichter te laten verlopen.

---

## Bijzondere gebeurtenissen

Anneke Mourits heeft haar functie als coördinator van de afdeling fysiotherapie overgedragen aan Sander van Dijk.

Begin 2016 is de verbouwing van het centrum gerealiseerd. De afdeling fysiotherapie heeft nu een frisse en moderne uitstraling. Ook is hierdoor meer

ruimte gerealiseerd in de oefenzaal, met meer ruimte om materiaal op te bergen en een kleedruimte met kluisjes voor onze patiënten en cliënten.





# FYSIOTHERAPIE DIËTETIEK



## > Diëtetiek

**In dit hoofdstuk vindt u informatie over de afdeling diëtetiek van de stichting.**

**De diëtistes werken op de locatie Huizermaat, Bovenmaat, de Bijvanck en de Groepspraktijk in het oude dorp. De informatie in dit hoofdstuk geeft, samen met de informatie uit het hoofdstuk 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 de diëtetiekpraktijk 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 en Groepspraktijk Huizen.**

## Specifieke bekwaamheden

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

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

## Patiënten en verleende zorg

### Contactregistratie

In tabel 1 zijn de declarabele uren die direct aan cliënten zijn besteed uitgesplitst (indirecte declarabele tijd is hierin niet opgenomen).

### 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.

Verrichting	Declarabele uren in 2016 (%)	Declarabele uren in 2015 (%)
Nieuw consult	488 (32)	507 (36)
Vervolgconsult	523 (35)	431 (30)
Nieuw consult ketenzorg	71 (5)	118 (9)
Vervolgconsult ketenzorg	141 (9)	186 (14)
Telefonisch consult	107 (7)	46 (3)
Huisbezoek	72 (5)	28 (2)
Overig	144 (5)	67 (5)

▲ Tabel 1. Direct declarabele uren per verrichting.

### Gezondheidsproblemen

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

Tabel 3 laat zien welke diagnoses de diëtisten in 2016 stelden bij hun patiënten. Overgewicht en diabetes mellitus vormen samen meer dan de helft van de gestelde diagnoses.

	Diagnose	
1	Diabetes mellitus	(1)
2	Overgewicht	(2)
3	Ondergewicht	(4)
4	Ondervoeding	(8)
5	Prikkelbare darmsyndroom	(3)
6	Hypercholesterolemie	(6)
7	Ongewenst gewichtsverlies	(5)
8	Chronische obstipatie	(7)
9	Oncologie	(7)
10	Maagklachten	(9)

▲ Tabel 2. Top-10 meest voorkomende verwijzindicaties in 2016 van groot naar klein (met vermelding van positie 2015)

Diagnose	Aantal 2016	Aantal 2015
Overgewicht	297	242
Diabetes mellitus	202	215
Ondervoeding	71	77
Prikkelbare darmsyndroom	57	76
Ondergewicht	70	50
Hypercholesterolemie	53	39
Ongewenst gewichtsverlies	39	32
Hypertensie	38	29
Oncologie	21	22
COPD	13	19
Gestoorde glucosewaarden	13	9
Passagestoornis	5	9
Overige diagnoses	280	97

▲ Tabel 3. Diagnoses diëtisten 2016 vergeleken met 2015

### Ketenzorg

De diëtisten zijn ketenzorgpartners van de zorggroepen GH0-GO Diabetes en GH0-GO COPD. In deze zorggroepen leveren zij protocollaire diëtetiek aan patiënten met diabetes mellitus en COPD. Verder geven zij individueel dieetadvies aan deelnemers van het goudprogramma, een leefstijlprogramma van wijkgezondheidscentra Huizen voor mensen met obesitas.





## Kwaliteitsbeleid

### Herregistratie kwaliteitsregister

De diëtisten zijn ingeschreven in het kwaliteitsregister paramedici.

### 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 'koolhydraat-gevoeligheid' (lees 'insulineresistentie') te kunnen bepalen, hebben de diëtisten een checklist ontwikkeld. De diëtisten volgden 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. Ook woonden de diëtisten in 2016 de NVD Diëtistendagen bij. Dit evenement wordt eenmaal in de vijf jaar gehouden, deelnemers volgen twee dagen lang bijscholingen op hun vakgebied. Eén van de diëtisten heeft een post-HBO-opleiding Voeding en Diabetes afgerond en is nu, net als haar collega-diëtisten, gespecialiseerd op dit gebied.

### 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 de diëtisten die deelnemen aan de diabeteszorggroep en

het bestuur van GHO-GO Diabetes, met elkaar overleg. Vier keer per jaar hebben de diëtisten intervisie met collega-diëtisten. Bovendien heeft één van de diëtisten zitting in een werkgroep voor de ketenaanpak van overgewicht bij kinderen in Huizen en regionale diëtistenoverleggen.

### 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

- S. Bijleveld houdt zich bezig met het verstrekken van dieetadviezen aan zwangere vrouwen en moeders van jonge kinderen in het Mama Café en in samenwerking met de verloskundigenpraktijk.
- In samenwerking met de kinderfysiotherapie brengen de diëtisten een programma ten uitvoer voor kinderen met overgewicht.
- Ook de afdeling Diëtetiek heeft net als andere afdelingen van wgc Huizen geprofiteerd van een ingrijpende verbouwing.
- De diëtisten hebben een stand bemand op de Peutermarkt van Huizen.



Florent Vlak

## *Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen onderscheidt zich positief*

**Een schouderklop voor de directeur-bestuurder en medewerkers van wijkgezondheidscentra Huizen is op zijn plaats. In 2016 zijn we als raad van toezicht vijf keer bij elkaar geweest om de begroting, het financieel jaarverslag en kwaliteitsjaarverslag van de Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen te controleren en te bespreken. De resultaten zijn positief. De medewerkers verdienen een compliment.**

Fysiotherapeuten hebben aantoonbaar minder behandelingen nodig om tot hetzelfde resultaat te komen dan veel van hun collega's. De apotheek biedt kwaliteit en service, bijvoorbeeld door deskundig advies en een afhaalautomaat, maar weet ook de kosten van het medicijngebruik beperkt te houden. Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen biedt zorg die ertoe doet, maar tegen minder kosten dan gemiddeld. De centra onderscheiden zich hierin ten opzichte van andere gezondheidscentra. Knap werk.

Naast het reguliere werk rond begroting, financieel verslag en kwaliteitsjaarverslag hebben we in 2016 aandacht gehad voor onder andere de veiligheid van de ICT-systemen, nieuwe privacywetgeving, beter contact met de ondernemingsraad, een optimaal functionerende apotheek en het verbeteren van de klachtenregeling voor patiënten.

Een belangrijk agendapunt was de toekomstvisie voor de gezondheidscentra. Al enkele jaren vindt een verschuiving plaats van zorg uit gespecialiseerde centra naar de eerste lijn en de wijk. Bijvoorbeeld multidisciplinaire zorg voor mensen met chronische ziekten als diabetes, hart- en vaatziekten en longziekten

(COPD). Ook worden steeds meer mensen met psychische aandoeningen in de eerste lijn behandeld. Huisartsen, praktijkondersteuners en andere zorgverleners uit de keten werken hiervoor intensief samen. Dit ontlast ziekenhuizen. Dure zorg van het ziekenhuis verschuift naar goedkopere gezondheidscentra en huisartsenpraktijken. Dit is een goede beweging, alleen moet hier nu wel een financiële basis voor worden gelegd. Samen met de directeur-bestuurder en zorgprofessionals van de twee gezondheidscentra in Huizen en huisartsenvereniging Gho-Go denken we als raad van toezicht hierover mee.

In dit licht zijn we blij dat in 2016 Harm Rieske is toegetreden tot onze raad van toezicht. Hij is directeur financiën van een ziekenhuis, op de hoogte van de laatste ontwikkelingen in de zorg en financieel onderlegd. Zo kunnen we onze adviesrol beter vervullen, zeker als het gaat over nieuwe financieringsstromen voor gezondheidscentra. Namens de raad van toezicht spreek ik onze grote waardering uit voor de enorme inzet van de medewerkers van de Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen. Hun inzet vertaalt zich in tevreden patiënten en positieve cijfers.

Florent Vlak,  
voorzitter raad van toezicht wijkgezondheidscentra Huizen



gezondheidscentra huizen

Al 40 jaar zorg die ertoe doet!

**Gezondheidscentrum Bovenmaat**  
Wadden 34 | 1274 GK Huizen  
[www.gcbovenmaat.nl](http://www.gcbovenmaat.nl)

**Gezondheidscentrum Huizermaat**  
Holleblok 42/44 | 1273 EG Huizen  
[www.gchuizermaat.nl](http://www.gchuizermaat.nl)