

jaarverslag 2011





Beste lezer,

In dit Jaarverslag 2011 van Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen blikken we terug op de resultaten die in het afgelopen jaar behaald zijn. Voor ons was het jaar 2011 het jaar van de kwaliteit. We zijn trots dat we daarin belangrijke stappen hebben gezet.

Jan Willem Gort,
Directeur Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen

Wijkgezondheidscentra Huizen

Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen bestaat uit twee gezondheidscentra: Huizermaat en Bovenmaat. De beide centra staan letterlijk en figuurlijk midden in de wijk. Wijkbewoners kunnen hier onder andere terecht voor hun huisarts, fysiotherapeut, diëtist, apotheek, eerstelijnspsycholoog, podotherapeut en consultatiebureau. Alles onder één dak. Medewerkers kunnen gemakkelijk bij elkaar binnenlopen voor collegiaal advies of om de zorg rond de patiënt af te stemmen.

Jaar van kwaliteit

Voor de gezondheidscentra in Huizen was 2011 'het jaar van de kwaliteit'. Zo kreeg de fysiotherapie, net als de apotheek een jaar eerder, de HKZ-accreditatie. Patiënten weten door dit keurmerk dat de zorg aan strenge

kwaliteitseisen voldoet. Ook de huisartsen in de Bovenmaat behaalden in 2011 een belangrijke accreditatie. Hun collega's in de Huizermaat zijn in 2011 met de voorbereidingen voor de accreditatie gestart en verwachten in 2012 dit keurmerk te behalen. Voor patiënten werden nieuwe zorgvormen in de steigers gezet, zoals multidisciplinaire leefstijlprogramma's en baby-massage. Ook de service verbeterde, bijvoorbeeld door een informatiescherm en nummerapparaat in de apotheek waardoor mensen precies weten wanneer ze aan de beurt zijn.

Samenwerken

Samenwerken zit in het DNA van de medewerkers van de Huizermaat en de Bovenmaat. Onderling, maar ook met partners om hen heen, zoals de eerstelijnszorgverleners in Huizen,



de gemeente, de GGD, ziekenhuis, de thuiszorg, Centrum voor Jeugd & Gezin en de geestelijke gezondheidszorg. En dat alles met maar één doel: samen een bijdrage leveren aan de gezondheid van de inwoners van Huizen.

Door keurmerk betere zorg

De afdeling Fysiotherapie in Huizermaat en Bovenmaat heeft in 2011 het HKZ-certificaat ontvangen. Door dit keurmerk weten patiënten dat de afdeling de zaken goed op orde heeft en systematisch werkt aan verbetering. Dat varieert van een ontruimingsplan bij brand tot een handsteun in de oefenzaal aan de muur bij de roeibank. Ook is voor de eerste behandeling nu standaard een uur uitgetrokken.

Om het certificaat van HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling Zorgsector) te bemachtigen, moet een verbetercultuur aantoonbaar zijn. Dit komt neer op registreren wat niet goed gaat, verbeteringen doorvoeren en daarna checken wat het effect is. 'Vroeger zagen we wel dat iets niet goed ging, maar bleef het vaak liggen omdat onduidelijk was wie er iets mee moest gaan doen', zegt fysiotherapeut Anneke Mourits. 'Dat gebeurt nu niet meer.'

Als fysiotherapeuten bijvoorbeeld

signalen krijgen van patiënten dat zij lang moeten wachten of dat de wachtkamer zo donker is, schrijven zij dit op en bespreken ze dit tijdens het werkoverleg. Zo ontstond ook het idee voor de handsteun aan de muur.

Patiënttevredenheid

Naast een verbetercultuur stelt het HKZ andere eisen aan certificering. Zo moet elk jaar een goed beleidsplan worden gemaakt. Structureel onder-

zoek naar de patiënttevredenheid is daarvan een belangrijk onderdeel. Mourits: 'Sommige dingen deden we al, zoals het inventariseren van veiligheidsrisico's en een jaarlijkse controle op de veiligheid van onze apparatuur, maar een ontruimingsplan bij brand hadden we nog niet. Dat is nu geregeld. Ook hebben we ons overleg nu strakker georganiseerd en vergaderen we effectiever.'

Dossiers

HKZ stelt ook pittige eisen aan goede verslaglegging en dossiers. 'Daarom hebben we voor de eerste behandeling – de intake – nu een uur uitgetrokken', vertelt de fysiotherapeut van de Huizermaat. 'We maken nu een uitgebreide analyse en zetten dit meteen goed in het dossier. Dat komt de behandeling later ten goede. Een goed begin is het halve werk. Bovendien heeft een collega nu alle gegevens paraat om een behandeling van een patiënt – bijvoorbeeld bij ziekte – zonder misverstanden over te nemen. Misschien zijn patiënten zich dit niet altijd bewust, maar door de certificering krijgen ze betere zorg.'



Nooit meer overvallen door 'het laatste tabletje'

Cliënten die de apotheek van Huizermaat bezoeken hoeven zich geen zorgen te maken over de kwaliteit van de farmaceutische zorgverlening. Dat is al jaren in orde. In 2011 heeft de apotheek zich daarnaast vooral gericht op service: extra service voor herhaalrecepten, een nummerapparaat en een informatiescherm in de wachtkamer.

Mensen met chronische aandoeningen zullen het probleem herkennen: ineens worden ze overvallen door 'het laatste tabletje'. Op stel en sprong moeten ze dan een nieuwe voorraad medicijnen in huis halen. De nieuwe herhaal-service van apotheek Huizermaat voorkomt dit.

Hoe werkt het? Cliënten melden zich aan voor de herhaal-service en vullen een formulier in waarop precies komt te staan welke medicijnen en welke voorraad ze in huis hebben. Apotheekmedewerkers zetten deze gegevens in de computer. Vanaf dat moment geeft de computer ongeveer drie weken van tevoren een melding als een medicijn opraakt. De apotheek heeft een week de tijd om het medicijn klaar te leggen of nieuwe voorraad te bestellen en stuurt een briefje naar de patiënt dat de medicatie klaarligt. 'Als mensen ook andere medicijnen of materialen nodig hebben, bijvoorbeeld pijnstillers, inhalers voor de longen of incontinentiemateriaal, dan is een belletje voldoende', zegt apotheker Marion Biermans. 'Ze kunnen het hele pakket dan in één keer meenemen, dat scheelt onnodige ritten naar het gezondheidscentrum. Als ze de medicijnen of het aanmeldformulier willen laten bezorgen, kan dat ook. Andere voordelen zijn: cliënten zitten niet onvoorzien zonder medicijnen en hoeven minder lang te wachten bij de balie. De medicijnen liggen immers klaar.'



Digitaal medicatiedossier

De apotheek heeft sinds vorig jaar ook een nummerapparaat. Iedereen weet nu precies wanneer hij aan de beurt is. Omdat de apotheek twee ingangen telt – een naar buiten en een naar het gezondheidscentrum – ontstond hierover nog wel eens verwarring. Ook is in de wachtkamer een beeldscherm geplaatst met informatie over bijvoorbeeld openingstijden en het digitaal medicatiedossier. Cliënten die zich voor dit digitale medicatiedossier hebben aangemeld, kunnen wereldwijd op elke computer inloggen en via een beveiligd systeem zien welke medicijnen ze gebruiken. Dat kan bijvoorbeeld erg handig zijn als je in het buitenland medicijnen nodig hebt.

Leefstijlprogramma's, bijzondere weegschaal en extra spreekuren

De diëtisten in de Huizermaat en de Bovenmaat hebben in 2011 niet op een houtje zitten bijten. Naast talloze dieetadviezen aan cliënten zetten ze een pakket leefstijlprogramma's op, namen ze een geavanceerde bio-impedantieweegschaal in gebruik en kwamen ze 'dichter bij de mensen' door ook buiten de Huizermaat spreekuur te houden.

De nieuw opgezette leefstijlprogramma's Goud, Zilver, Brons Plus en Brons helpen mensen om zich weer lekker in hun vel te voelen. Brons is bedoeld voor mensen die een klein steuntje in de rug nodig hebben om gezond te leven. Zes keer per jaar krijgen ze een

consult bij de diëtist. Maandelijks kan ook, dan heet het programma Brons Plus. Deelnemers aan het programma Zilver krijgen onder leiding van een diëtist ook groepsbegeleiding en coaching via e-mail. Goud is het meest uitgebreide pakket. Deelnemers volgen hierbij een jaar lang ook twee keer per week een beweegprogramma onder leiding van een fysiotherapeut. 'Dit programma is geschikt voor mensen die intensieve begeleiding en een stok achter de deur nodig hebben', zegt Suzan Bijleveld, diëtist in de Huizermaat. 'Via het beweegprogramma leren ze geleidelijk weer te bewegen,



zodat ze na verloop van tijd ook buiten de Huizermaat sportief actief kunnen worden.'

Dieetconsulten zitten niet meer in het basispakket van de zorgverzekering. De programma's Brons en Brons Plus bieden de mogelijkheid de dieetconsulten maandelijks te betalen. Veel mensen vinden deze gespreide betaling prettig. Ook bedrijven kunnen hun medewerkers aanmelden voor de leefstijlprogramma's.

Weegschaal

Een tweede nieuwe service is de bio-impedantieweegschaal. Deze bijzondere

weegschaal meet op basis van elektrische geleiding de verhouding tussen vetweefsel en spierweefsel. Ook geeft de weegschaal informatie over de stofwisseling. Bijleveld: 'Als mensen gaan bewegen zet vetweefsel zich om in spierweefsel. Spieren zijn zwaarder dan vet. Mensen kunnen daardoor goed bezig zijn met hun programma en toch niet 'afvallen'. Dat demotiveert. Met behulp van onze nieuwe weegschaal kunnen we laten zien dat het (gevaarlijke) buikvet afneemt en ze strakker, dus lekkerder in hun vel komen.'

Dichter bij de mensen

Ten slotte bieden de diëtisten van de Huizermaat nog meer zorg 'om de hoek'. Sinds 2011 houden ze ook spreekuur in de Bovenmaat, in wooncomplex de Rustmaat en in wijkgezondheidscentrum Bijvanck. Hierdoor is de diëtist voor alle bewoners van Huizen heel 'dichtbij'.



Door baby-massage leren ouder en kind elkaar beter kennen

De kinderfysiotherapeuten zijn in 2011 gestart met babymassage. De eerste taal die een kind leert is de taal van de aanraking. Onder deskundige leiding leren ouders in vier lessen die taal van hun kind beter te 'verstaan'. Door babymassage leren ouder en kind elkaar beter kennen.

Een kind heeft behoefte aan melk, maar wil ook gekoesterd en gestreeld worden. 'Een zuigeling heeft aanraken nodig om een goede start te maken', zegt Maryvonne van den Berg, kinderfysiotherapeut in de Bovenmaat. 'Ouder en kind communiceren via aanraken en versterken hiermee hun onderlinge band. Massage is iets heel

natuurlijks. Je zou zelfs kunnen zeggen dat de druk in het geboortekanaal bij een natuurlijke bevalling een eerste krachtige massage is om het kind voor te bereiden op de buitenwereld. Met babymassage hebben ouders een goed middel in handen om hun kind te laten voelen dat het bij hen veilig en geboren is. Door goed naar de reacties van hun kind te kijken, gaan ze precies aanvoelen wat hun nieuwe spruit nodig heeft. Het is een intiem moment.'

Ontspannende werking

Babymassage is geschikt voor alle gezonde baby's, maar zeker ook voor onrustige baby's, huilbaby's, gehandicapte baby's en baby's die te vroeg geboren zijn. Ouders met een adoptiebaby kunnen door massage het hechtingsproces tussen hen en het jonge kindje stimuleren. De ontspannende werking van massage werkt positief op het slaap- en eetritme en ongemakken als darmkrampjes kunnen beter worden opgevangen. Van den Berg: 'Ik heb een baby meegemaakt die de eerste twee lessen alleen maar hilde. Moeder werd steeds zenuwachtiger. De derde les was het kindje gewend en had de moeder de massagetechniek beter door. Tijdens de massage viel de baby in slaap.'

Deskundige voorlichting

Ouders leren tijdens de lessen niet alleen massagetechnieken. Ze krijgen ook deskundige voorlichting over de motorische ontwikkeling van hun kind en hoe ze hun kind bijvoorbeeld het beste kunnen optillen en neerleggen. Er is altijd voldoende ruimte voor vragen. 'Maar het is ook gewoon hartstikke leuk om te doen!', aldus de kinderfysiotherapeut. 'En voor het geld hoeven mensen het niet te laten: 40 euro voor vier lessen.'



Huisartsen in opleiding houden ons scherp

Ook in 2011 hebben de huisartsen in gezondheidscentrum Bovenmaat weer een huisarts in opleiding begeleid. Dit doen ze al negen jaar met veel plezier en enthousiasme.

Deze toekomstige huisartsen studeren aan het UMC in Utrecht. 'Het zijn altijd heel gemotiveerde jonge dokters', zegt Mark Hof, huisarts en opleider in de Bovenmaat. 'Ze doen altijd hun uiterste best hun patiënten zo goed mogelijk te behandelen. Zij doen dit onder supervisie van de huisarts die hen begeleidt. Elke dag trekken we bijvoorbeeld een uur uit voor een leergesprek, waarin we niet alleen de patiëntenconsulten bespreken maar elkaar ook op de hoogte houden van





de laatste ontwikkelingen op medisch-inhoudelijk gebied. Dit is voor ons een enorme uitdaging. Wij zijn kritisch naar de huisartsen in opleiding maar zij houden ons ook scherp. Onze kennis blijft up-to-date en ze voorkomen dat bij ons door ingeslepen gewoontes 'blinde vlekken' ontstaan.

Vrije artsenkeuze

Patiënten hebben vrije artsenkeuze en zijn nooit verplicht om een huisarts in opleiding te bezoeken. Toch leert de ervaring dat dit vrijwel nooit een probleem is. Er zijn patiënten die speciaal een afspraak op het spreekuur van de huisarts in opleiding maken, omdat de behandeling de vorige keer goed bevallen is. Of omdat ze dan diezelfde dag nog terechtkunnen. En als ze een

probleem ook nog een keer met hun eigen huisarts willen bespreken, kan dat altijd.

Nieuwe spreekkamer

'Zowel patiënten, opleidende huisartsen als de huisarts in opleiding hebben er voordeel van dat we huisartsen opleiden', aldus Hof. 'We zullen het dan ook zeker blijven doen. Dat blijkt ook uit ons plan om mogelijk nog in 2012 onze praktijk te verbouwen en een mooie nieuwe spreekkamer voor onze huisarts in opleiding te realiseren.'

Patiënten zullen zich beter gehoord en begrepen voelen

'Huizermaat heeft een kwaliteitsslag gemaakt aan de balie', zegt huisarts Ingrid Wolting. Huisartsen en doktersassistenten bespreken sinds 2011 tijdens een koffiepauze dagelijks praktische communicatietoelagen. Ook zijn doktersassistenten getraind om beter te kunnen beoordelen wat spoed heeft (triage). Wolting: 'Ons doel is dat patiënten zich beter gehoord en begrepen voelen'.

Uit een patiëntenenquête bleek dat patiënten vonden dat het contact met de mensen achter de balie beter kon. De huisartsen en de doktersassistenten gingen daarom ieder als groep vier cursusavonden 'de diepte in'. Wolting: 'We leerden dat reacties van patiënten vaak een achtergrond hebben. Patiënten zitten met een zorg. Een onheuse opmerking kan voortkomen uit angst, onzekerheid of ongerustheid. Het doel van de cursus was deze emoties te herkennen en erkennen. Medewerkers moeten dan aan de balie of aan de

telefoon niet kribbig reageren. Dat is een gemiste kans om goed contact met de patiënt te krijgen. Zeg bijvoorbeeld: ik merk dat u ongerust bent, hoe kunnen we dit samen oplossen? Dan zal de patiënt zich gehoord en begrepen voelen.'

Blijvend verbeteren

Om het geleerde tijdens de cursus niet te laten verzanden, besloten de huisartsen en doktersassistenten het dagelijks koffiekwartiertje te benutten om communicatiethema's uit de praktijk te bespreken. Bijvoorbeeld door samen na te gaan waarom een gesprek vervelend of juist heel goed verliep. 'Assistenten leren zo van elkaar en tonen meer begrip voor patiënten omdat ze de achtergronden beter kennen. Dit leidt ook tot een betere sfeer en saamhorigheid onderling. Zo denken we de communicatie met patiënten blijvend te verbeteren.'

Spoed ja of nee

Huisartsen van het centrum geven doktersassistenten ook extra trainingen om beter te kunnen bepalen wat spoed heeft en wat niet. Wolting: 'Regulier bloeddruk meten kan bijvoorbeeld even wachten, maar pijn op de borst of een ontsteking kan een reden zijn tot spoed. We leren de doktersassistenten de goede – medisch inhoudelijke – vragen te stellen om deze 'triage' goed te kunnen uitvoeren. Sommige ouderen zijn bijvoorbeeld zo bescheiden dat ze ondanks een serieuze klacht onder dreigen te sneeuwen. Dat gebeurt nu minder snel.'



Colofon

Tekst Ben Tekstschrijver (www.bentekstschrijver.nl)
Vormgeving Sanne van Rooij (www.going.nu)
Druk de Toekomst, Hilversum (www.detoekomst.nl)



gezondheidscentra huizen



Zorgprogramma's

Diabetes mellitus type 2, COPD, astma, cardiovasculair risicomanagement, obesitas, allochtone vrouwen, depressie, ouderen.

Bovenmaat

Wadden 34, 1274 GK Huizen

disciplines

- Huisartsenzorg (Huisartsen, Praktijkondersteuner & Centrumassistenten)
- Fysiotherapie
- Maatschappelijk werk
- Consultatiebureau

patiënten

< 65 jaar 5363 patiënten
65-75 jaar 240 patiënten
> 75 jaar 140 patiënten

Totaal 5743 patiënten

aantal medewerkers

4 huisartsen
1 hoofd centrumassistente
5 centrumassistenten
1 praktijkondersteuner
3 fysiotherapeuten
1 diëtiste

top 5 sterke punten van het gezondheidscentrum Bovenmaat uit 'Door cliënten bekeken'

1. Hoe vaak verliep de verwijzing naar andere zorgverleners op een soepele manier? 90,5 %
2. Hoe vaak behandelde de balie-medewerker u met respect? 89,9 %
3. Hoe vaak nam de balie-medewerker u serieus? 87,8 %
4. Hoe vaak ging de balie-medewerker zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens? 85,9 %
5. Hoe vaak was er een duidelijk aanspreekpunt voor uw behandeling? 85,5 %

Huizermaat

Holleblok 42-44, 1273 EG Huizen

disciplines

- Huisartsenzorg (Huisartsen, Praktijkondersteuner & Centrumassistenten)
- Apotheek
- Fysiotherapie
- Diëtetiek
- Podotherapie
- Maatschappelijk werk
- Eerstelijnspsycholoog
- Arboartsen
- Consultatiebureau

patiënten

< 65 jaar 7737 patiënten
65-75 jaar 735 patiënten
> 75 jaar 354 patiënten

Totaal 8826 patiënten

aantal medewerkers

6 huisartsen
1 hoofd centrumassistente
9 centrumassistenten
2 praktijkondersteuners
5 fysiotherapeuten
3 diëtisten

apothek

2 apothekers
9 apothekersassistenten
3 apothekehulpers
3 apotheekebezorgers



algemene dienst & directie

1 hoofd administratie
2 medewerkers administratie
1 directeur

top 5 sterke punten van het gezondheidscentrum Huizermaat uit 'Door cliënten bekeken'

1. Hoe vaak verliep de verwijzing naar andere zorgverleners op een soepele manier? 88,0 %
2. Hoe vaak gaven de zorgverleners u geen tegenstrijdige informatie? 87,5 %
3. Hoe vaak was er een duidelijk aanspreekpunt voor uw behandeling? 86,0 %
4. Hoe vaak werd u door de balie-medewerker binnen 15 minuten na binnenkomst geholpen? 86,0 %
5. Hoe vaak waren er voldoende comfortabele zitplaatsen in de wachtruimte? 83,3 %