

jaarverslag 2013



gezondheidscentra huizen



Kwaliteit in optima forma

Voor u ligt het kwaliteitsjaarverslag

2013 van de gezondheidscentra Huizermaat en Bovenmaat. Bij elke keuze die we maken laten we ons leiden door kwaliteit, onder het motto: wij bieden zorg die ertoe doet. Wij behandelen niet door als dit patiënten niet verder helpt, ook al snijden we onszelf daarmee financieel in de vingers.

Zo hebben onze fysiotherapeuten gemiddeld ruim 30 procent minder behandelingen nodig dan hun collega's in het land. Patiënten zijn dus sneller klaar, maar wel met hetzelfde goede resultaat. Daarnaast wijst onderzoek uit dat onze patiënten erg tevreden zijn over onze zorg. Dit zorgt er ook voor dat zorgverzekeraars graag contracten met ons afsluiten. Onze patiënten hebben daarom bijna nooit problemen met de vergoeding van hun zorg.

Kwaliteit betekent ook dat we in onze gezondheidscentra gekwalificeerde mensen aan het werk hebben en gecertificeerde zorg bieden. Zo zijn onze huisartsenpraktijken in Huizermaat en Bovenmaat geaccrediteerd, heeft onze fysiotherapie het keurmerk PlusPraktijk en is onze apotheek HKZ-gecertificeerd. Dit klinkt misschien heel gewoon, maar zo gewoon is het niet. Het is hard werken om die kwaliteitskeurmerken elk jaar te behouden. De verbouwing van de Bovenmaat heeft in 2013 een belangrijke verbetering opgeleverd. Patiënten, medewerkers en burens hebben maanden in de rommel en de herrie gezeten, maar het resultaat is er naar: een frisse nieuwe ruimte waar patiënten

en medewerkers zich op hun gemak voelen. Hier kunnen we nog jaren mee vooruit.

Ten slotte is in 2013 het contact met onze patiënten en wijkbewoners verbeterd. Zo hebben we achter de schermen het hele jaar gewerkt aan een betere website, met mogelijkheden voor afspraken, e-consulten en inzage in dossiers. Deze is in 2014 de lucht ingegaan. Een mooi voorbeeld vind ik ook onze avond met wijkbewoners in oktober. Onder leiding van een gespreksleider gingen onze zorgprofessionals en hun patiënten écht met elkaar in gesprek. Geweldig was dat. Ik dacht toen nog: als patiënt zou ik graag bij deze mensen en bij deze gezondheidscentra willen horen. Kwaliteit in optima forma!

Jan Willem Gort,
directeur Stichting
Wijkgezondheidscentra Huizen

Dag en nacht medicijnen afhalen via uitgifteautomaat

Heeft u vanwege een chronische aandoening regelmatig medicijnen nodig? Sinds december 2013 hangt aan de buitengevel van apotheek Huizermaat een automaat waar u 7 dagen in de week, 24 uur per dag uw medicijnen af kunt halen. U hoeft niet meer te wachten in de apotheek en kunt uw medicijnen nu ook na werktijd of in het weekend afhalen.

Apotheek Huizermaat is de eerste apotheek in Huizen met een medicijn-uitgifteautomaat. Apotheker Marion Biermans: 'Mensen die gebruikmaken van de automaat, hoeven niet meer te wachten in de apotheek. Daardoor wordt ook het aantal wachtenden in de apotheek minder. Zo kunnen we meer tijd besteden aan mensen die uitleg nodig hebben, bijvoorbeeld omdat ze een medicijn voor de eerste keer verstrekst krijgen.'

Per week gebruiken nu meer dan 50 mensen de automaat. Ook kunnen mensen hun herhaalrecept in de brievenbus doen en hun medicijn de volgende werkdag na 12.00 uur via de automaat afhalen. Het apparaat is gemakkelijk te bedienen. Biermans: 'Iemand die normaal geld kan pinnen, heeft hier zeker geen moeite mee. En anders lopen we even mee naar buiten om het uit te leggen.'



Hoe werkt het?

Uw arts stuurt een recept naar de apotheek. Als uw medicijnen klaargemaakt en gecontroleerd zijn, plaatst een apotheekmedewerker deze in de automaat. Daarna ontvangt u een sms-bericht met een eenmalige pincode. U heeft dan vier dagen de tijd om met deze code uw medicijn uit de automaat te halen. Daarna kunt u ze afhalen bij de balie in de apotheek. Sommige medicijnen lenen zich niet voor uitgifte via de automaat, zoals gekoelde medicijnen, medicijnen waarbij uitleg nodig is, grote verpakkingen zoals incontinentiemiddelen, flessen en middelen die onder de Opiumwet vallen. 'We zijn blij dat we naast onze bezorg- en herhaalservice nu ook deze 24 uursservice kunnen bieden', zegt Biermans. 'Voor mensen die mee willen doen, ligt een aanvraagformulier bij ons op de balie.'

Vernieuwde Bovenmaat zichtbaar

In januari 2013 beginnen bouwlieden aan de Wadden te breken, te boren en te zagen. In mei nemen

patiënten en medewerkers een volledig vernieuwde Bovenmaat in gebruik. 'We hebben nu meer ruimte en meer privacy en een frisse omgeving om in te werken', zegt Mark Hof, huisarts in de Bovenmaat. 'Hier kunnen we jaren mee vooruit.'

Privacy verbeterd

Voor de verbouwing konden de bezoekers in de wachtkamer precies verstaan wat bij de ontvangstbalie werd gezegd. Nu is de privacy verbeterd, doordat de wachtkamer af te sluiten is en ook de balie deels afsluitbaar is en hoger ligt. Verder zijn de spreekkamers van huisartsen opgeknapt en beschikken de fysiotherapeuten over een nieuwe oefenzaal. Ook de huisarts in opleiding en praktijkondersteuner hebben nu een eigen kamer. Daarnaast is de uitstraling ingrijpend veranderd, door nieuw meubilair en verwijzingen naar de Wadden, met afbeeldingen van vuurtoren, strand en helmgras.

Duidelijke belettering

'Het gebouw is helemaal gestript en opnieuw opgetrokken, tot de buitengevel aan toe', vertelt Hof. 'Door een opvallende kleur en een duidelijke belettering is ons gezondheidscentrum van buitenaf veel zichtbaarder. We springen er nu echt uit.'

Iedereen ziet nu dat hier een gezondheidscentrum staat. Ik zie dit ook graag symbolisch: we willen zichtbaar zijn in de wijk.'

Dieetbegeleiding terug in het basispakket

In 2013 werden dieetconsulten weer vergoed vanuit de basisverzekering. Ook stelden de diëtisten samen met de apotheek een smaakbox samen voor mensen die 'astronautenvoeding' nodig hebben. Zij kunnen nu kiezen uit een grote variatie aan energierijke tussendoortjes. Lekker en effectief.

In 2012 vond de politiek dat dieetbegeleiding uit het basispakket kon. Omdat mensen hun dieetconsulten toen zelf moesten betalen, daalde het bezoek aan diëtisten dramatisch. Snel werd duidelijk dat dit geen 'gezonde' situatie was. In 2013 kwam dieetbegeleiding terug in het basispakket, zij het in aangepaste vorm. Vroeger werden vanuit de basisverzekering vier behandelingen vergoed, nu zijn dat er drie. Diëtist Suzan Bijleveld: 'Dat komt





neer op vier tot vijf dieetconsulten per jaar. Omdat voor kinderen tot 18 jaar dieetbegeleiding niet van het eigen risico (€365,-) afgaat, begeleiden we veel kinderen met overgewicht of een eenzijdig eetpatroon. We vertellen ouders en kinderen bijvoorbeeld dat ze nooit twee verschillende potten moeten koken en dat smaakpapillen pas na vijftien keer proeven aan een nieuwe smaak gewend zijn. Thee zonder suiker of spruitjes moet je dus vijftien keer proeven voor je het lekker vindt. Ouders zijn vaak erg geholpen met dit soort tips. Mensen kunnen een afspraak met ons maken zonder verwijfsbrief van de huisarts. De verwijzing regelen wij.'

Smaakbox

In 2013 stelden diëtisten en apotheker ook de smaakbox samen; een extra service voor mensen die sterk afgevallen of ondervoed zijn, bijvoorbeeld door een ernstige ziekte. Ook mensen met chronische longproblemen raken vaak spiermassa kwijt doordat ze vanwege minder eetlust te weinig eiwitten binnenkrijgen. Deze mensen adviseren we vaak astronautenvoeding. Hiervoor kregen ze meestal één soort en één smaak aangeboden. Nu krijgen ze een gevarieerd proefpakket mee met sapjes, yoghurtjes en puddinkjes, en

smaken als caramel, citroen, mokka en koffie. Bijleveld: 'Mensen kunnen nu kiezen wat ze lekker vinden. Het kost ze daardoor minder moeite om onze adviezen op te volgen en tussendoor extra te voeding te nemen.'

Patiënten en professionals praten over gezond gedrag

De gezondheidscentra Huizemaat en Bovenmaat staan midden in de wijk. Letterlijk, maar ook figuurlijk. 'Daarom hebben we vorig jaar in oktober een leefstijlavond gehouden voor onder andere mensen met diabetes en hartproblemen,' vertelt huisarts René Batenburg. 'Geen algemeen praatje over diabetes, maar echt in gesprek met patiënten. Bijvoorbeeld waarom het soms zo moeilijk is om ongezonde gewoontes af te leren, zoals weinig bewegen, ongezond eten of roken.'

Patiënten met overgewicht en diabetes snappen best dat afvallen belangrijk is, maar waarom gebeurt dat niet? Is dit onwil? Of zit er meer achter? En hoe reageert een praktijkondersteuner als een patiënt leefstijladvie-

zen stelselmatig naast zich neerlegt? De hulpverlener denkt: waarom doet de patiënt niet wat ik zeg. De patiënt denkt: waarom luisteren ze niet naar mij. 'Het is goed om wederzijds begrip te kweken en elkaar beter te leren kennen,' benadrukt Batenburg. 'Daarom organiseerde een speciale werkgroep uit onze centra een bijeenkomst voor wijkbewoners en de eigen zorgprofessionals.'

Nuttige gesprekken

Uit de wijk bezochten circa 60 mensen de bijeenkomst. Vanuit de gezondheidscentra waren onder andere huisartsen, praktijkondersteuners, apotheker, diëtisten en fysiotherapeuten aanwezig. Het gesprek werd geleid door een ervaren gespreksleider. Net als bij het tv-programma 'Over de streep' konden patiënten laten zien of ze het met een stelling eens of oneens waren. Ook kropen de deelnemers via een rollenspel in de huid van de patiënt of zorgprofessional. Batenburg: 'Dit leverde nuttige gesprekken op. Door je als professional in te leven in wat de patiënt bezielt, snap je beter waarom jouw goed bedoelde adviezen soms niet werken. En de patiënten ervaren de dilemma's waar hulpverleners mee zitten. Geweldig om te zien hoe de twee groepen elkaar vonden.'

Vervolg

De avond smaakt naar meer. 'We denken na over een vervolg,' zegt Batenburg. 'In ieder geval gaan we door met het trainen van onze medewerkers in gesprekken die patiënten motiveren om te kiezen voor gezond gedrag.'

Werkomgeving kinderfysiotherapie prettiger en professioneler

Sinds de ingrijpende verbouwing van gezondheidscentrum de Bovenmaat oefenen kinderen bij de kinderfysiotherapeuten in een grotere, frissere en professionelere ruimte. Ook kinderen en ouders die het inlooppreekuur of groepsbehandelingen bezoeken, hoeven niet meer naar een andere locatie.

Voor de verbouwing behandelden we de kinderen in een rommelige ouderwetse ruimte,' vertelt kinderfysiotherapeut Maryvonne van den Berg. 'We hebben nu een nieuwe oefenzaal die speciaal is ingericht voor kinderen. De zaal straalt vrolijkheid uit, maar biedt ook ruimte om bijvoorbeeld een wat groter oefenparcours uit te zetten. Nu kunnen we rustig en geconcentreerd met de kinderen oefenen. Doordat we nu meer kast-

ruimte hebben, oogt het ook minder rommelig. En als de kinderen onder onze leiding met een bal spelen, schoppen ze niet meteen de computer omver. Daarnaast is de ruimte geschikt om rustig ons vraaggesprek met ouders en kinderen te houden. We kunnen onze patiënten nu veel prettiger en professioneler ontvangen.'

Kinderfysiotherapie in Bovenmaat

Volwassenen kunnen voor fysiotherapie terecht in zowel gezondheidscentrum Huizermaat als Bovenmaat. Voor kinderfysiotherapie moeten kinderen en hun ouders naar de Bovenmaat. 'Ook onze programma's Baby en Bewegen en Babymassage verzorgen we nu hier in ons eigen centrum. We hoeven hiervoor niet meer uit te wijken naar bijvoorbeeld het Centrum voor Jeugd en Gezin, aan de Holleblok.'

Inlooppreekuur

Op elke laatste vrijdag van de maand houden de kinderfysiotherapeuten van 10 tot 11 uur een inlooppreekuur. Sinds de verbouwing gebeurt dit nu ook in de Bovenmaat. Op dit spreekuur kunnen ouders van jonge kinderen (tot 2 jaar) hun vragen kwijt over de motorische ontwikkeling van hun kind. Van den Berg: 'Als een kindje bijvoorbeeld een voorkeurshouding heeft en ouders daar onzeker over zijn, kunnen wij tips en adviezen geven. Vaak is dit voldoende, kinderfysiotherapeutische behandeling is lang niet altijd nodig. Na hun bezoek aan het inlooppreekuur weten ouders dan weer hoe ze verder moeten.'



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 somatiek & ggz, centrumassistentes)
- Kinderfysiotherapie
- Fysiotherapie
- Diëtetiek
- Maatschappelijk werk

patiënten

- < 65 jaar 5229 patiënten
- < 75 jaar 280 patiënten
- > 75 jaar 146 patiënten

aantal medewerkers

- 4 huisartsen
- 1 hoofd centrumassistente
- 5 centrumassistentes
- 1 praktijkondersteuners somatiek
- 1 praktijkondersteuners ggz
- 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, praktijkondersteuners somatiek & ggz, centrumassistentes)
- Apotheek
- Fysiotherapie
- Diëtetiek
- Podotherapie
- Maatschappelijk werk
- Eerstelijnspsycholoog
- Arbo-artsen
- Consultatiebureau

patiënten

- < 65 jaar 7381 patiënten
- < 75 jaar 929 patiënten
- > 75 jaar 377 patiënten

aantal medewerkers

- 6 huisartsen
- 1 hoofd centrumassistente
- 9 centrumassistentes
- 2 praktijkondersteuners somatiek
- 2 praktijkondersteuners ggz
- 4 fysiotherapeuten
- 2 diëtistes

apothek

- 2 apothekers
- 9 apothekersassistentes
- 2 apothekehulpers
- 3 apothekbezoekers



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 %