

jaarverslag 2012

gezondheidscentra < huizen



Achter de schermen

In de wijkgezondheidscentra Huizen is ook het afgelopen jaar achter de schermen hard gewerkt om patiënten nog betere zorg te kunnen bieden. Zo ontving de afdeling

fysiotherapie het predicaat PlusPraktijk en kunnen veel mensen met psychische klachten nu in hun eigen gezondheidscentrum geholpen worden door de praktijkondersteuner GGZ. Dit jaarverslag 2012 toont de resultaten van het afgelopen jaar.

Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen bestaat uit twee gezondheidscentra: Bovenmaat en Huizermaat. Mensen kunnen hier terecht voor hun huisarts, fysiotherapeut, diëtist, apotheek, psycholoog, in GGZ-zorg gespecialiseerde maatschappelijk werker, podotherapeut, ergotherapeut en consultatiebureau. Beide centra staan midden in de wijk. Wijkbewoners kunnen gemakkelijk binnenlopen, maar ook de zorgverleners kunnen 'een deurtje verder' met elkaar overleggen.

Voorbereiding verbetering huisvesting

Voor veel verbeteringen 'aan de voorkant' is achter de schermen veel werk verricht. In 2012 zijn bijvoorbeeld de voorbereidingen begonnen voor een ingrijpende verbouwing van gezondheidscentrum Bovenmaat. Deze verbouwing heeft in 2013 zijn beslag gekregen.

E-consult

Ook in letterlijke zin is veel werk achter de schermen verricht. Zo is op de locatie Huizermaat ook een consult via e-mail (e-consult) ingevoerd en zijn alle computersystemen getoetst aan de kwaliteitseisen

van NEN 7510. De computers in de gezondheidscentra zijn beter bestand tegen hackers en virusaanvallen en back-ups zijn goed geregeld. Door deze toetsing weten patiënten dat op het gebied van ICT alles is gedaan om veilig met hun gegevens om te gaan.

Drie onderzoeken

In 2012 zijn ook drie onderzoeken uitgevoerd. Zo heeft weer een patiënttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De mening van patiënten blijft voor ons belangrijk. Ook is door Groningse studenten een onderzoek gedaan naar het imago van onze beide centra. En ten slotte onderzochten we of patiënten met cardiovasculaire risico's bereid zijn om met zelfmanagementtools aan de slag te gaan.

Alle verbeteringen die in 2012 zijn doorgevoerd en in dit jaarverslag staan beschreven, hebben maar één doel: samen met alle ketenpartners een bijdrage leveren aan de gezondheid van de inwoners van Huizen.

*Jan Willem Gort,
directeur Stichting
Wijkgezondheidscentra Huizen*

Gespecialiseerde praktijkondersteuners behandelen psychische klachten

In de gezondheidscentra Bovenmaat en Huizermaat werken nu drie in GGZ-zorg gespecialiseerde maatschappelijk werkers als praktijkondersteuner. Mensen met milde psychische klachten kunnen nu dicht bij huis terecht voor behandeling.

Mensen met lichte depressies, angsten, overspannenheid en rouwproblemen kunnen nu in hun eigen wijk hulp krijgen voor hun psychische klachten. Ook mensen met kanker die hierdoor psychisch in de problemen komen, kunnen in gesprek met de GGZ-praktijkondersteuners. Of de kinderen van mensen met psychiatrische aandoeningen. Want ook een kind krijgt veel te verduren als zijn vader of moeder bijvoorbeeld erg depressief is. Daarnaast helpen de praktijkondersteuners mensen met lichamelijke klachten waarvoor geen lichamelijke oorzaken gevonden zijn. Het gaat dan om psychosomatische klachten zoals hoofdpijn, lage rugpijn en obstipatie.



Dicht bij huis

‘Veel mensen zien een psychiatrische instelling toch als een soort gekkenhuis, daar stappen ze niet zo makkelijk naartoe’, zegt Astrid Hertogh. Zij werkt als huisarts in de Huizermaat en is samen met haar collega Marjolijn Hugenholtz in de Bovenmaat eindverantwoordelijk voor de GGZ-zorg in de gezondheidscentra. ‘Het is fijn dat mensen met milde psychische klachten nu in hun eigen gezondheidscentrum in de wijk goede en gespecialiseerde zorg kunnen krijgen. Ze kunnen in principe binnen twee weken terecht. Natuurlijk verwijzen we mensen met ernstige psychiatrische aandoeningen, zoals schizofrenie of suicidale klachten, wel door naar een GGZ-instelling.’

Uren verdubbeld

In de Huizermaat en Bovenmaat werken maatschappelijk werkers met GGZ-aantekening uit de eerste lijn. Hertogh: ‘Dat doen we bewust. Zij hebben geen banden met een GGZ-instelling en kijken met een eerste lijnsbril. Mensen krijgen van ons geen stempel *psychisch ziek*. Wij gaan uit van het positieve, van de mogelijkheden, niet van de beperkingen. Patiënten zijn erg tevreden. Maar niet alleen zij, ook de verzekeraars. Daarom zijn per 1 januari 2013 de uren voor onze GGZ-praktijkondersteuners verdubbeld.’

Predicaat PlusPraktijk kers op keurmerktaart

De afdeling fysiotherapie van de gezondheidscentra Bovenmaat en Huizermaat ontving in december 2012 het predicaat ‘PlusPraktijk, nadat een jaar eerder al het HKZ-keurmerk binnen was gehaald.

‘Fysiotherapeuten zijn doeners’, zegt fysiotherapeut Sander van Dijk. ‘In het verleden namen we nog wel eens het verhaal van de patiënt op en gingen dan meteen aan de slag om de klachten op te lossen. Maar dan was – letterlijk – het eind nog wel eens zoek. Dan hadden we bij de patiënt niet goed uitgevraagd wat het einddoel van de behandeling moest zijn. Wil iemand met knieklachten van de pijn af of



wil hij beter kunnen bewegen zodat hij weer kan werken of fietsen? Wat wil iemand met een hersenbloeding aan het eind van de behandeling weer kunnen? Dat einddoel wordt nu in overleg met de patiënt goed omschreven en opgeslagen in het dossier. Ook evalueren we gaandeweg de behandeling regelmatig of we op de goede weg zijn en welke stappen we nog moeten zetten om het vooraf gestelde einddoel te bereiken. Patiënten zijn daardoor gemiddeld sneller uitbehandeld.’

Kwaliteitseisen

Het predicaat PlusPraktijk is in het leven geroepen door vier belangrijke verzekeraars, te weten Achmea (Agis), Menzis, De Friesland en CZ. Om te voldoen aan de kwaliteitseisen van het keurmerk PlusPraktijk hebben de fysiotherapeuten hun manier

van werken tegen het licht gehouden. Hoe vullen we de patiëntendossiers in? Welke meetinstrumenten gebruiken we? Welke protocollen moeten we aanpassen?

Openingstijden uitgebreid

Het keurmerk levert meer voordelen voor patiënten op. Naast een doelmatigere en effectievere behandeling zijn de openingstijden uitgebreid en kunnen ze nu voor hun fysiotherapiebehandeling ook op maandag- en donderdagavond tot 21.00 uur bij de fysiotherapeut terecht. En niet alleen patiënten maar ook verzekeraars weten dat het met de kwaliteit van de fysiotherapeutische zorg goed zit. Daarom zullen er niet snel problemen ontstaan met de vergoeding van de behandeling.



Sander van Dijk ‘We hebben er achter de schermen hard aan gewerkt en zijn blij dat we ons nu PlusPraktijk mogen noemen. Het is voor ons de kers op de keurmerktaart.’

Diabetespatiënten direct doorverwezen naar diëtist

In 2012 tekenden de diëtisten van de Gezondheidscentra Huizen een contract met de Zorggroep Diabetes van Gho-Go (Gemeenschappelijke Huisartsen Organisatie Gooi en Omstreken). Dit contract heeft de ketenzorg voor diabetespatiënten sterk verbeterd. Zo worden patiënten uit Huizen met beginnende diabetes nu meteen doorverwezen naar de diëtisten van de Gezondheidscentra Huizen.

Alle huisartsen in Huizen die aangesloten zijn bij Gho-Go diabetes BV hebben via dit contract afgesproken dat ze diabetespatiënten direct verwijzen naar de diëtisten van de gezondheidscentra Huizermaat en Bovenmaat. 'Dat gebeurde vroeger niet altijd', vertelt diëtist Suzan Bijleveld. 'Vaak werd eerder met medicijnen begonnen. En dat terwijl we met goede voedingsadviezen en bijvoorbeeld een fitnessprogramma bij de fysiotherapeut het medicijngebruik soms jaren kunnen uitstellen. Op mijn spreekuur zag ik bijvoorbeeld een 50-jarige man met beginnende diabetes. Door een beter eetpatroon daalde zijn bloedsuikerwaarde prachtig. Hij voelde zich fitter en viel tien kilo af. Zijn bloeddruk en chole-

sterolwaarde zakten, hij had minder maagklachten en een betere stoelgang. Medicijnen voor zijn diabetes had hij niet nodig. Door de afspraken die de huisartsen nu via de Gho-Go diabetes BV met ons hebben gemaakt, laten ze zien dat ze een goede begeleiding van een diëtist voor hun patiënten belangrijk vinden.'

Eerder herhalingsconsult

De GHO-GO huisartsen verwijzen patiënten met beginnende diabetes nu standaard naar de diëtist en oogarts. Zo nodig wordt de fysiotherapeut of podotherapeut ingeschakeld. Ook patiënten die al langer diabetes hebben, sturen ze eerder door naar de diëtist voor een herhalingsconsult. Bijleveld: 'Mooi is dat huisartsenzorg, diëtetiek en fysiotherapie in onze centra onder één dak zitten.'

Digitaal patiëntendossier

Alle zorgverleners in de ketenzorg voor diabetespatiënten wisselen regelmatig hun ervaringen en kennis uit en houden elkaar op de hoogte via een digitaal patiëntendossier. Patiënten horen dus overal hetzelfde verhaal. 'De expertise die we in ons centrum opgebouwd hebben, delen we met elkaar en we stemmen de behandelingen goed op elkaar af. De patiënt is de grote winnaar: die krijgt steeds betere zorg.'



Nieuwe apotheker, nieuwe koers

Op 1 januari 2012 trad dr. Siebold de Boer (61) als apotheker in dienst van de Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen. Onder zijn leiding vaart de apotheek een nieuwe koers: het werk is nu zo georganiseerd dat apothekers en hun assistenten meer tijd hebben voor patiënten. Meer aandacht voor hun kerntaak: farmaceutische patiëntenzorg.

'Vroeger schreef de arts een recept en deed de apotheker niet veel meer dan deze 'uitvullen', dat wil zeggen de medicatie pakken en voorzien van etiketten en een gebruiksaanwijzing', vertelt De Boer. 'Nu gaan we in gesprek met patiënten over hun medicijngebruik, over mogelijke bijwerkingen en bekijken we of geneesmiddelen wel gelijktijdig gebruikt kunnen worden en effectief zijn. De apotheker is dé deskundige op het gebied van medicijnen en heeft daarover intensief contact met huisarts en patiënt.'

Meer tijd voor patiënten

Toen de ervaren apotheker in de Kringapotheek Huizermaat aan de slag ging, voerde hij in overleg met de medewerkers een nieuwe manier van werken in. Apotheekmedewerkers ondersteunen nu bij de administratie en logistiek en het invullen van recepten wordt deels uitbesteed aan een logistiek centrum. De Boer: 'Het logistiek centrum krijgt via



een geautomatiseerd systeem de gegevens, maakt de medicijnen klaar en plakt het etiket met gebruiksinformatie op het doosje. De volgende dag leveren ze de medicijnen af en kan de patiënt deze komen ophalen of worden ze door de apotheek bezorgd. Voor iemand aan de balie maken we zelf de medicijnen direct klaar. Patiënten merken dat we zo meer tijd voor hen hebben. Bijvoorbeeld om hun medicijngebruik in kaart te brengen of hen voor te lichten. Hiermee is de kwaliteit van onze farmaceutische zorg verbeterd en wordt de wachttijd vermindert.'

Onderdeel van gezondheidscentrum

Met deze nieuwe rol van de apotheker is de samenwerking met andere disciplines, zoals de huisartsen, alleen maar belangrijker geworden. De Boer: 'Daarom is het zo mooi dat onze apotheek onderdeel is van het gezondheidscentrum. Bij twijfel kunnen we even naar de huisarts lopen om te overleggen. Dat is bij ons gemakkelijker dan bij andere apotheken.'

Modern communiceren: informatie-schermen en e-consult

Twee digitale extra's zorgen voor betere service aan patiënten en bezoekers. In diverse wachtkamers in Huizermaat en Bovenmaat hangen tv-schermen met informatie over het centrum, maar bijvoorbeeld ook over hooikoorts of de griepvaccinatie. Naast deze 'informatie terwijl u wacht' (narrowcasting) kunnen patiënten ook via e-mail vragen stellen aan hun huisarts (e-consult).

'Patiënten kunnen nu informatie tot zich nemen terwijl ze wachten, dat gaat vanzelf', zegt huisarts Pieter-Willem Verhoef, die zich binnen het centrum Huizermaat naast huisartsenzorg ook bezighoudt met automatisering en digitale zaken. De informatie op de schermen is via de computer eenvoudig actueel te houden. Bijvoor-



beeld in het voorjaar informatie over hooikoorts, in de zomer over tekenbeten en in oktober over de griepvaccinatie. Verhoef: 'De informatie is ook per scherm aan te passen, dus de afdeling fysiotherapie kan in hun wachtkamer extra informatie plaatsen over hun oefenprogramma's.'

Consult via e-mail

Een tweede, nieuwe digitale service op de locatie Huizermaat is e-consulting. Op de locatie Bovenmaat was dit al mogelijk. Via de website kunnen patiënten die ingeschreven staan bij het gezondheidscentrum, vragen stellen aan hun huisarts. Bijvoorbeeld om te vragen of een klacht een bijwerking van een medicijn kan zijn. Of om te informeren of een foto misschien zinvol is omdat de zwelling van een verstuikte enkel niet afneemt. Of om vanaf je vakantieadres bij je huisarts te informeren of hij zich kan vinden in het antibioticum dat je daar hebt gehad.

'We reageren uiterlijk binnen drie werkdagen, maar vaak lukt dat nog dezelfde dag', zegt Verhoef. 'Acute klachten zijn niet geschikt. Mensen met acute pijn op de borst moeten natuurlijk direct contact zoeken met hun dokter.'

Herhaalrecepten

Ook aanvragen van herhaalrecepten is mogelijk via e-mail. 'Patiënten vinden zowel de informatieschermen als de e-consulten waardevol', weet Verhoef. 'Ook patiëntenverenigingen in Nederland stimuleren deze moderne manieren van communiceren met patiënten.'



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 en ggz, centrumassistentes)
- Kinderfysiotherapie
- Fysiotherapie
- Diëtetiek
- Maatschappelijk werk

patiënten

< 65 jaar 5304 patiënten
65-75 jaar 257 patiënten
> 75 jaar 138 patiënten

aantal medewerkers

4 huisartsen
1 hoofd centrumassistente
5 centrumassistentes
2 praktijkondersteuners
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 7563 patiënten
65-75 jaar 843 patiënten
> 75 jaar 364 patiënten

aantal medewerkers

6 huisartsen
1 hoofd centrumassistente
9 centrumassistentes
4 praktijkondersteuners
5 fysiotherapeuten
2 diëtistes

apothek

2 apothekers
9 apothekersassistentes
2 apotheekhulpverleners
3 apotheekbezoekers



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? 85,3 %