

jaarverslag 2019

gezondheidscentra < huizen



Werken vanuit een gezonde basis

Terwijl ik dit schrijf, zitten we midden in de coronacrisis. Alles loopt anders dan vorig jaar, ook in de gezondheidscentra van wgc Huizen. Terugkijken op het verslagjaar 2019 voelt dan ook bijzonder.

Maar ondanks dat kijken we terug. En dan zien we dat 2019 een goed jaar was voor onze gezondheidscentra. Onze missie is om zorg te leveren die ertoe doet. Ook in 2019 hebben we hier actief invulling aan gegeven. U leest hier meer over in de verslagen van de verschillende afdelingen. Dat deden we in een gezonde financiële setting, we sloten het jaar af met een klein positief resultaat.

Door de integratie van de huisartsenpraktijk van Groothuizen zijn we het afgelopen jaar als stichting gegroeid. Voor de huisartsen hebben we nu ongeveer 17.000 ingeschreven patiënten. Mooi dat we deze inwoners van Huizen brede zorg kunnen bieden vanuit beide centra.

In deze tijden van crisis merken we meer dan ooit dat een gezonde basis helpt om goede zorg te leveren. Zorg die ertoe doet. We zijn blij hoe het jaar 2019 verlopen is en zien ondanks de coronacrisis de toekomst met vertrouwen tegemoet.

Robert Boersma
directeur wgc Huizen

> Inhoud

Inleiding **3**

Over Wijkgezondheidscentra Huizen **5**

Huisartsen Huizermaat **9**

Huisartsen Bovenmaat **15**

Apotheek **19**

Fysiotherapie **23**

Diëtetiek **28**

> Jaarverslag 2019

Voor u ligt het jaarverslag 2019 van de Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen.

Dit jaarverslag vertelt u hoe onze medewerkers ook in 2019 hebben gewerkt aan kwaliteit. U leest over de zorg die verleend werd op de huisartsenpraktijken Bovenmaat en Huizermaat, de apotheek en de afdelingen fysiotherapie en diëtetiek. De achterliggende gedachte is steeds dezelfde: patiënten elk jaar weer betere service en kwaliteit bieden. Ook de directeur-bestuurder en de voorzitter van de raad van toezicht blikken terug op het afgelopen jaar.

Dit jaarverslag geeft brede informatie over onze gezondheidscentra. Bijvoorbeeld: wie werken er precies? Welke zorg hebben we in 2019 verleend? Hoeveel patiënten hebben we behandeld? Maar ook: hoe ziet ons kwaliteitsbeleid eruit. Hoe gaat het financieel?

We delen deze informatie graag met de Inspectie, zorgverzekeraars en onze zorgpartners. Daarnaast hebben we dit jaarverslag geschreven voor alle relaties, patiënten en bezoekers die geïnteresseerd zijn in het wel en wee van onze gezondheidscentra.

De Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen staat voor goede zorg. Voor zorg die ertoe doet. Dit jaarverslag maakt dat eens te meer duidelijk.

We wensen u veel leesplezier.

Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen



Wij drinken

lenovo

ST01

> 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 werkt vanuit twee gezondheidscentra: gezondheidscentrum Huizermaat en gezondheidscentrum Bovenmaat. De centra bieden eerstelijnszorg. Hiervoor zorgen huisartsen, apothekers, fysiotherapeuten en diëtisten. De centra zijn te vinden in woonwijken die in de jaren '70 en '80 aan de noordkant van de stad Huizen zijn gebouwd.

Bestuur

Op 1 april 2019 volgde de heer R. Boersma de heer J.W. Gort op als 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 H. Rieske en mevrouw L. Tijhaar.

Medewerkers

In totaal waren bij de stichting 78 medewerkers in dienst (45,1 fte). Zij bekleedden de volgende functies:

Naast hierondergenoemde medewerkers werkten in de gezondheidscentra de volgende disciplines en zorg-professionals: jeugdgezondheidszorg, maatschappelijk werk, podotherapeuten en psychologen basis-GGZ.

Huisartsenzorg	Apotheek	Fysiotherapie	Diëtetiek	Administratie
Huisartsen (13)	Apothekers (3)	Fysiotherapeuten (6)	Diëtisten (3)	Directeur (1)
Hoofd centrumassistent (2)	Apothekers-assistenten (11)	Kinderfysiotherapeut (1)		Hoofd administratie (1)
Doktersassistent (14)	Apotheekhulpen (4)	Assistent/receptionist (1)		Medewerkers administratie (2)
Praktijkondersteuner somatiek (5)	Apotheekbezorgers (5)			
Praktijkondersteuner GGZ (5)				

Wat doen wij?

Met de Stichting Wijkgezondheidscentra Huizen leveren we medische zorg voor de wijken Huizermaat, Bovenmaat, het Vierde Kwadrant, Blaricummeent en daarbuiten. Belangrijke kenmerken van deze zorg zijn::

- De patiënt staat centraal; we leveren zorg waar patiënten behoefte aan hebben.
- We hebben breed aandacht voor kwaliteit (patiëntkwaliteit, professionele kwaliteit en managementkwaliteit).
- We bieden zorg vanuit verschillende disciplines die goed met elkaar samenwerken. Deze zorg is afgestemd op de patiënt.
- Onze centra zijn goed bereikbaar, onze zorg is voor iedereen gemakkelijk toegankelijk, de wachttijden zijn zo kort mogelijk.

Al onze medewerkers volgen de landelijke standaarden en richtlijnen die hun beroepsorganisaties hebben vastgesteld. Ze werken volgens de geldende wetten en regels. Onze zorgverleners overleggen regelmatig over de behandeling van patiënten en over de beste aanpak van hun problemen. Doordat onze hulpverleners onder hetzelfde dak werken, kunnen zij elkaar snel benaderen, bijvoorbeeld voor collegiaal advies en om de zorg af te stemmen. In elk gezondheidscentrum werken de medewerkers intensief samen, ook tussen de twee centra zijn de lijnen

kort en is overleg gemakkelijk te organiseren. De zorgverleners leren van elkaar en gaan regelmatig met elkaar in gesprek om de kwaliteit van hun zorg te verbeteren (intervisie). Ze ondersteunen elkaar en versterken elkaars deskundigheid. Voor patiënten met chronische aandoeningen en psychische problemen hebben we in onze gezondheidscentra speciale zorgprogramma's ontwikkeld. Hier werken verschillende disciplines aan mee.

In 2019 boden we zorgprogramma's voor angststoornissen, langdurige longproblemen (astma en COPD), suikerziekte (diabetes mellitus type 2), preventie van hart- en vaatziekten (cardiovasculair risicomanagement), depressie, overgewicht (obesitas), allochtone vrouwen met spier- en gewrichtsklachten en ouderen.

Onze ruimtes en apparatuur voldoen aan de landelijke normen en veiligheidseisen. De veiligheid hebben we goed georganiseerd:

- In beide gezondheidscentra is bedrijfshulpverlening aanwezig.
- We beoordelen welke veiligheidsrisico's er binnen onze zorg voor onze patiënten bestaan. Dit noemen we een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Wetten en regels eisen dit ook van ons.

7. Over Wijkgezondheidscentra Huizen

- We beoordelen welke risico's er mogelijk bestaan vanuit onze ICT-systemen.
- We hebben het veilig melden van incidenten (VIM) structureel georganiseerd.

Onze stichting voldoet aan de wettelijke regels op het gebied van privacy en de behandeling van klachten. In 2019 hebben we vijf klachten ontvangen. Deze zijn alle vijf naar tevredenheid opgelost door in gesprek te gaan met de betrokkenen. Er zijn geen klachten doorgezet naar de klachtencommissie.

Onze stichting streeft naar een goede bereikbaarheid. Daarom hebben we ruime openingstijden. De huisartsenpraktijken zijn van 8.00 tot 17.00 uur volledig toegankelijk. Diëtisten, fysiotherapeuten en huisartsen hebben avondspreekuren; de apotheek is op zaterdagochtend extra open.

Onze stichting wil maatschappelijk verantwoord ondernemen. Daarom hebben we 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 organen en overleggen die adviseren, bijvoorbeeld de ondernemingsraad. Diverse werk- en projectgroepen ondersteunen de directeur. Het belangrijkste adviesorgaan voor 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 ondernemingsraad vergaderde in 2019 twee keer. De leden van de ondernemingsraad waren in 2019: de heer D. Snel (voorzitter), mevrouw A. Petrie en mevrouw S. Visser (secretaris). In 2019 hebben de ondernemingsraad, de raad van toezicht en de bestuurder eenmaal samen overlegd. Besproken thema's waren: O&I financiering, vervallen van de cao gezondheidscentra, groei en verbouwingen binnen de stichting.

Naast de OR is er het Lokaal Overleg Huisartsen (LOH). Dit overleg behartigt de belangen van de huisarts. Op regelmatige tijden vindt overleg plaats tussen het LOH en de directie (LOH-D overleg).

Alle zorgverleners en het ondersteunend personeel werken in loondienst van de stichting en vielen onder de cao gezondheidscentra. Deze cao eindigde op 1 maart 2019. Een deel van de medewerkers is ondergebracht in een andere cao, een deel valt nog onder de nawerking van de cao gezondheidscentra. De directeur en het hoofd administratie zijn verantwoordelijk voor het personeelsbeleid.

De zorgverlening vraagt steeds meer overleg en afspraken met partijen buiten de centra, zoals andere zorgverleners in Huizen, de gemeente, regionale beroepsorganisaties, zorgverzekeraar (Zilveren Kruis) en keten-zorggroepen.

Communicatie

Onze patiënten weten onze website goed te vinden. De webadressen van deze website zijn: www.gcbovenmaat.nl en www.gchuizermaat.nl. Bezoekers van onze website komen gemakkelijk bij de informatie over de disciplines binnen de centra, nieuwsberichten en de verwijzingen naar digitale middelen. Patiënten kunnen via mijngezondheid.net online afspraken maken met hun huisarts. Ook kunnen

onze patiënten online herhaalmedicatie bestellen en een consult via internet (e-consult) aanvragen. Patiënten van de apotheek kunnen gebruikmaken van de herhaalservice. Verder bieden de websites informatie over onze organisatie en over enkele zorginhoudelijke thema's, zoals zorgprogramma's voor chronische aandoeningen.

Financiën

Het boekjaar 2019 laat een gezonde balans zien. Het exploitatieresultaat van 1,35% na belastingen is aan het eigen vermogen toegevoegd. Het financieel jaarverslag 2019 is gecontroleerd door de heer mr. drs. W.T. Merkus, accountant van Boonzaaijer & Merkus Accountants & Adviseurs. Over de cijfers is een controleverklaring afgegeven.

In 2019 bedroegen de organisatiekosten (overhead) 6,1% van de omzet. Net als eerdere jaren bestonden de inkomsten uit de gedeclareerde tarieven en uit geld van de zorgverzekeraars. Dit geld betalen zorgverzekeraars op basis van contracten die de stichting sloot met 'voorkeursverzekeraar' Zilveren Kruis en andere zorgverzekeraars.

Personeel

Tabel 1 geeft het ziekteverzuim en de meldingsfrequentie in 2019 weer. In de tabel zijn deze cijfers te vergelijken met voorafgaande jaren. Het verzuimpercentage is door enkele langdurig zieken gestegen, de meldingsfrequentie daalde juist.

	2016	2017	2018	2019
Ziekteverzuim	5,9%	3,4%	2,8%	6,2%
Meldingsfrequentie	1,16	0,77	1,14	0,94

 Tabel 1. Ziekteverzuim

Kwaliteitsbeleid

Er is een vaste regelmaat voor het vaststellen van het kwaliteitsjaarplan en voor het beoordelen of voortgang wordt geboekt. Viermaal per jaar bespreken we tijdens het beleidsoverleg de financiële resultaten. Eenmaal per jaar bespreken we in het beleidsoverleg

het jaarplan voor de stichting als geheel. Ook bespreken we de plannen van de verschillende aparte disciplines en stellen deze dan vast. In het beleidsoverleg evalueren we ook tweemaal per jaar de voortgang van de plannen.

Bijzonderheden 2019

Groei

Sinds 1 oktober 2019 werd de huisartsenpraktijk van A.N. Groothuizen onderdeel van onze stichting. Hiermee breidde het team van de huisartsenafdeling Bovenmaat uit met twee huisartsen, drie assistenten en een POH-S

medewerker. De praktijk van Groothuizen ligt dicht bij het gezondheidscentrum Bovenmaat. Door de integratie kunnen we als gezondheidscentrum aan een groter deel van onze wijken passende eerstelijnszorg bieden. In 2020 huist de praktijk in op de Wadden 34.



> 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

Wie zijn wij?

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

De heer G. Welsenes heeft zich in de zomer van 2019 gevoegd bij de huisartsen van team Huizermaat.

Hij was daarvoor onze vaste waarnemer. We zijn nu met zeven huisartsen. Hiermee is de formatie huisartsen weer op sterkte en kunnen we het zonder vaste waarnemers doen. Om onze patiënten goed te blijven bedienen zullen we tijdens drukke en vakantie periodiek waarnemers blijven inhuren.

Ook in 2019 was de druk op onze afdeling onveranderd hoog. Het aantal bezoeken neemt toe en de zorgvraag verandert. De hulpvragen worden ingewikkelder doordat mensen meer chronische ziekten tegelijk hebben. Ook worden onze patiënten gemiddeld ouder, gebruiken ze meer medicijnen en blijven ze langer thuis wonen. Dit is een trend in de regio Gooi en Omstreken. Daarom is het fijn dat we een extra huisarts konden aantrekken. Onze patiënten hebben nu meer mogelijkheden om een afspraak te maken en onze huisartsen kunnen meer aandacht besteden aan de kwaliteit van hun zorg. Ze kunnen meer kijken naar de inhoud van hun zorg en meer aandacht

Medewerkers huisartsenafdeling in 2019			
Huisartsen	Centrum-assistenten	Praktijk-ondersteuner somatiek	Praktijk-ondersteuner GGZ
Dhr. R. Batenburg Mw. J. Evenboer Mw. A. Hertogh Mw. A. Petrie Hr. P.W. Verhoef Mw. I. Wolting Dhr. G Welsenes	Mw. G. Fledderus (hoofdassistent) Mw. S. Hom Mw. S. Honing Mw. N. van Leeuwen Mw. M. v/d Geld Mw. I. van Oosterom Mw. M. Kuipers	Mw. L. Bisschop Mw. J. Opmeer	Mw. E. Groot Mw. M van Westing

geven aan patiënten die dit echt nodig hebben. We noemen dit het 'KAM project': Kwaliteit Als Medicijn.

De huisartsen hebben door dit KAM-project ook spreekuren waar per patiënt niet de gebruikelijke 10 maar 15 minuten worden gepland. Hierdoor kan de huisarts ingaan op vragen die anders onbeantwoord blijven. Bijvoorbeeld door te vragen hoe het nu wérkelijk met de patiënt gaat. In 2019 is dit spreekuur ingevoerd, we willen dit graag voortzetten.

Praktijkondersteuners Somatiek

In 2019 hebben we afscheid genomen van mw. Bisschop. Na vele jaren trouwe dienst is zij als praktijkbegeleider gaan werken bij de gemeenschappelijk huisartsorganisatie Gooi en Omstreken (GHO GO). Voor haar in de plaats is mw. Raaijman aan het werk gegaan. Zij is een ervaren praktijkondersteuner.

Onze patiënten

In 2019 waren 8831 patiënten ingeschreven bij de huisartsen, 50,8 procent hiervan was vrouw. Tabel 1 toont de leeftijdsverdeling van de patiënten. Vooral de groep van 65 tot 74 jaar is in onze praktijken meer vertegenwoordigd: 16,7 procent ten opzichte van 11,4 procent landelijk.

In 2019 zijn 67 baby's geboren in gezinnen die aangesloten zijn bij onze praktijk. Er overleden 72 mensen.

Bijzondere groepen

De huisartsen verlenen zorg aan diverse woonvormen voor mensen met een verstandelijke en lichamelijke beperking.

Tabel 1. 
Leeftijdsverdeling

leeftijdsgroep	%
0 - 4 jaar	5,3
5 - 14 jaar	11,0
15 - 24 jaar	10,6
25 - 44 jaar	23,0
45 - 64 jaar	26,9
65 - 74 jaar	16,7
75+ jaar	6,5

Verleende zorg

Contactregistratie

In tabel 2 staat een overzicht van het aantal huisartscontacten in 2018. Dit vergelijken we met het landelijke gemiddelde (Nivel zorgregistraties). Het aantal visites is lager dan gemiddeld.

Trend contactregistratie: ten opzichte van 2018 is het aantal consulten, dubbele consulten en telefonische consulten stabiel. Patiënten maken meer gebruik van

de mogelijkheid tot een e-consult. Het aantal visites en dubbele visites daalt iets. Dit laatste komt omdat we meer visites rijden voor palliatieve zorg. Deze visites worden anders gerapporteerd. Opvallend is dat we vergeleken met landelijke cijfers minder vaak lange visites doen.

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

Trend POH GGZ: vergeleken met 2018 is het aantal

1.1. Huisartsen Huizermaat

	Huizermaat		Nivel
	Aantal	Aantal per 1.000 patiënten	Aantal per 1.000 patiënten
Consult huisarts van 5 min tot 20 min.	17.870	2.057	2.191
Consult huisarts langer dan 20 min.	4.988	574	601
Visite huisarts	523	60	86
Visite huisarts langer dan 20 min.	327	37,6	76,6
Telefonisch consult huisarts Contact korter dan 5 min.	10.944	1.260	1.208
E-mailconsult huisarts	449	43	87

 Tabel 2. Contactregistratie huisartsen

verrichtingen in 2019 licht gestegen. Dit is vooral toe te schrijven aan de e-mailconsulten.

Er wordt meer gebruikt gemaakt van 'blended care'. Dit betekent dat de POH-GGZ patiënten face-to-face begeleidt in combinatie met psycho-educatie op de computer thuis.

De POH's volgen periodiek scholing. Eén POH-GGZ volgt naast haar werkzaamheden in ons centrum een bachelor psychologie van drie jaar.

De verrichtingen van de praktijkondersteuners somatiek (POH-S) zijn niet door Nivel geregistreerd, omdat deze activiteiten voor het grootste deel in de keten plaatsvinden. Naast consulten, visites en telefonische consulten voerden deze POH's in 2019 ook een aantal bijzondere verrichtingen uit. Namelijk: het aanleggen van drukverbanden aan de benen (28 keer), longmetingen (spirometriën) (123 keer), het begeleiden van patiënten bij het stoppen met roken (54 keer), het meten van vernauwingen in de slagaders van de benen (enkel-armindex) (65 keer) en geheugenonderzoek (24 keer).

Gezondheidsproblemen

In tabel 4 staat de top 10 weergegeven van de meest voorkomende gezondheidsproblemen in 2019. De tabel laat zien hoeveel patiënten de afgelopen drie jaar de huisarts bezochten met dat probleem.

Die trend die deze tabel zichtbaar maakt: urineweginfecties komen wat vaker voor dan in voorgaande jaren.

In tabel 5 staat een overzicht van de meest voorkomende langdurige aandoeningen in 2019.

Trend: het aantal patiënten met suikerziekte (diabetes mellitus type 2), astma en hart- en vaatziekten stijgt ten opzichte van 2018. Dit is in lijn met de landelijke cijfers: het aantal mensen met een chronische ziekte neemt toe.

	Huizermaat		Nivel
	Aantal	Aantal per 1.000 patiënten	Aantal per 1.000 patiënten
POH-GGZ			
Consult POH GGZ	1494	172	134,9
Visite POH GGZ	26	3	4,4
Telefonisch consult	115	13,2	12,7
E-mailconsult POH GGZ	46	5,4	3,2

 Tabel 3. Contactregistratie praktijkondersteuners

Gezondheidsprobleem (ICPC-code)	Huizermaat	Nivel
Hypertensie (K86)	161	146
Constitutioneel eczeem (S87)	128	114
Astma (R96)	100	102
Hoesten (R05)	79	61
Contacteczeem (S88)	48	54
Urineweginfectie (U71)	62	60
Andere ziekten bewegingsapparaat (L99)	51	52
Acute infectie bovenste luchtwegen (R74)	60	67
Diabetes mellitus (T90)	56	66
Allergische rhinitis (R97)	50	52

 Tabel 4. Top 10 gezondheidsproblemen (per 1.000 patiënten)



Tabel 5.
Langdurige
aandoeningen
uit eigen
registratie.

Diagnose	Aantal patiënten
Diabetes mellitus type 2	455
Astma	658
COPD	158
Hart- en vaatziekten	583

Preventieve zorg

In 2019 kregen 1828 patiënten een griepvaccinatie.

Aanvullend zorgaanbod

Bijzondere verrichtingen in de huisartsenpraktijk bestonden in 2019 uit:

- 24 uursbloeddrukmetingen
- kleine chirurgische behandelingen
- plaatsen spiraaltjes (IUD's) en implantatiestaafjes

- cyriaxinjecties
- aanvullend onderzoek in de praktijk: ECG, holter, teledermatologie
- bezoeken en visites bij ernstig zieke patiënten

In tabel 6 staat een overzicht van de therapeutische bijzondere behandelingen die huisartsen het meest uitvoerden.

Verrichting	Aantal Huizermaat	Aantal per 1.000 patiënten	Nivel per 1.000 patiënten
Chirurgie	280	32	33
Therapeutische injectie (Cyriax)	148	17	20
IUD inbrengen- implanteren c.q. verwijderen implanonstaafje	51	6	8
ECG-diagnostiek, hartfilmpje	157	18	16
24 uursbloeddrukregistratie	181	21	17
Longfunctiemeting	118	14	15
Intensieve zorg voor ernstig zieke patiënten	172	20	32

 Tabel 6. Meest verrichte therapeutische bijzondere behandelingen door huisartsen

Kwaliteitsbeleid

NHG-Praktijkaccreditering

Om het keurmerk NHG-Praktijkaccreditering te behouden is het vanaf 1 januari 2019 voldoende om eenmaal per drie jaar een hercertificeringsaudit uit te laten voeren. Aangezien de huisartsenpraktijk in 2018 opnieuw het keurmerk van NHG-Praktijkaccreditering (NPA) heeft verkregen, voldoet de praktijk aan kwaliteitseisen voor bijvoorbeeld de praktijkorganisatie en het medisch handelen. Denk hierbij aan triage, bereikbaarheid, delegeren van voorbehouden handelingen, uitschrijven van recepten en hygiëne. De volgende hercertificeringsaudit vindt plaats in 2021.

Scholing, intervisie, opleiding en innovatie

Onze centrumassistentes hebben ook in 2019 via nascholing hun kennis opgefrist en uitgebreid.

Twee assistentes volgden de opleiding voor SOH (spreekuurondersteuning huisartsenzorg).

De SOH ondersteunt de huisarts door zelfstandig patiënten op haar spreekuur te zien. Zij zijn opgeleid om diverse aandoeningen en klachten zelfstandig en volgens een protocol te behandelen. Zo nodig raadpleegt de SOH de huisarts.

Eén assistente volgde de basisopleiding reizigersadviesing voor assistenten.

Ook de duodagen in Tergooi zijn in 2019 weer bezocht.

Op deze dagen organiseert ziekenhuis Tergooi in samenwerking met de Werkgroep Deskundigheidsbevordering Huisartsen (WDH) nascholing voor huisartsen en praktijkassistenten.

Daarnaast is een cursus bedrijfshulpverlening (BHV) gevolgd en zijn diverse medisch inhoudelijke nascholingen bezocht, bijvoorbeeld 'Terug naar de Schoolbanken' en 'Enkel Arm Index meten'.

Veilig incidenten melden

Op de huisartsenafdeling is een vaste procedure voor het melden en bespreken van incidenten. De commissie Veilig Incident Melden (VIM-commissie) bespreekt de zaken die huisartsen en assistentes inbrengen. Belangrijk is dat een fout niet nogmaals wordt gemaakt, kortom dat we leren van fouten. Het gaat niet om 'straffen'. Het doel is om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren.

In 2019 is de VIM-commissie twee keer bij elkaar geweest, in april en in november. Er zijn twintig meldingen binnengekomen en besproken. De commissie bestaat uit twee huisartsen en twee centrumassistentes. Het doel van de bijeenkomsten is werkprocessen te verbeteren door fouten te herkennen die in lastige situa-

13. Huisartsen Huizermaat

ties kunnen ontstaan. We doen ons best onze werkprocessen ‘foolproof’ te maken.

Ook dit jaar ging het tijdens het VIM-overleg vaak over de afhandeling van urines. Dit blijkt een ingewikkeld protocol waarin gemakkelijk een fout wordt gemaakt. We doen ons best het protocol steeds beter te stroomlijnen.

Verder was sprake van één TIM-melding, dit is een Transmurale Incidenten Melding.

We hebben tijdens het VIM-overleg ook enkele keren over medicatie gesproken: het bewaren van medicatie op de juiste plek, de juiste dosering, de juiste tijdsduur van gebruik en de controle hierop. Ook de samenwerking met de apotheek speelde hierbij een rol. Naar voren kwam dat bij medicatie in de Baxter (medicatie levering in zakjes per dag en per tijdstip) het tijdstip van toediening op een ongewenst moment kwam. Hierdoor voelde een patiënt zich overdag onnodig moe. Het is leuk te ervaren dat je op deze manier zaken tegenkomt die je gemakkelijk op kunt lossen als je er alert op bent. Het is goed te merken dat je soms heel eenvoudig en praktisch je zorg kunt verbeteren.

Diverse VIM-meldingen gingen over hoe de werkprocessen verlopen: denk bijvoorbeeld aan het uitvragen van de verblijfplaats van een patiënt bij het rijden van een visite. Of dat een visite ongewenst laat werd verreden omdat niet duidelijk was wie wat wanneer zou doen. Een opmerkelijk fenomeen deed zich voor in de ICT. Doordat een nieuwe medewerker werd toegevoegd, bleek een programma voor spirometrieën ineens teruggesprongen naar de oude normaalwaarden. Dit bleek een algemeen probleem van dit programma te zijn. Door oplettendheid bij een nascholing werd het opgemerkt en teruggezet. We weten nu dat we hierop alert moeten zijn bij een volgende nieuwe medewerker.

Bij al deze meldingen hebben we met de betrokkene besproken wat niet goed ging en hoe we het hebben opgelost. Ook was voor iedereen duidelijk dat we het in breder verband zouden bespreken, zodat we in de toekomst deze fout niet opnieuw maken.

Innovatie: POH-B

In 2019 hebben we het project POH Bewegen (POH-B) voortgezet en geëvalueerd. In dit project werkt een van onze fysiotherapeuten voor ons in de praktijk. Deze fysiotherapeut richt zich op klachten die te maken hebben met het bewegingsapparaat. Tijdens de evaluatie vertelden onze patiënten heel tevreden te zijn over de inbreng van de POH-B. Ze vinden het logisch dat een specialist op het gebied van het bewegingsapparaat meedraait in de huisartsenpraktijk. Ook vinden de patiënten het vanzelfsprekend dat deze beweegspecialist de bevindingen opschrijft in hun dossier. De professionals zelf zijn ook enthousiast. De huisarts heeft een gespecialiseerde zorgverlener die de consulten op gebied van het bewegingsapparaat doet. Dat is goed voor de patiënt. Een tweede voordeel is dat voor de huisarts het spreekuur wordt ontlast. De POH-B werkt binnen de huisartsenpraktijk volgens de standaarden van de huisarts en onder diens verantwoordelijkheid. Dit geeft een andere dynamiek, met kortere contacten. Ook krijgt de fysiotherapeut meer inzicht in het klachtenpatroon waar patiënten in eerste instantie mee komen. Zodoende kunnen we klachten in de beginfase beter sturen. We willen deze vorm van dienstverlening blijven aanbieden.





> Huisartsen Bovenmaat

In dit hoofdstuk vindt u informatie over de huisartsenafdeling 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 te vinden op de benedenverdieping van een gebouw met woningen. Dit woongebouw ligt in de stad Huizen, in het midden van de woonwijk Bovenmaat.

M. Hof en B. Pothast waren in het verslagjaar geregistreerd als huisartsenopleider.

P. Verhoeks was geregistreerd als huisarts met bijzondere bekwaamheden op het gebied van adviseren van mensen die op reis gaan.

Medewerkers huisartsenafdeling Bovenmaat in 2019			
Huisartsen	Centrumassistenten	Praktijkondersteuner somatiek	Praktijkondersteuner GGZ
Mark Hof Claudia de Jong Bert Pothast Paulieke Verhoeks Marije Hilhorst Vanaf 1-10-2019: Harry Groothuizen Jacqueline Bloemen	Marijke Algera Marjolein de Boer (hoofd-assistente) Jane Petten Naomi Vermiljoen Vanaf 1-10-2019: Petra Rippen-van de Water Liesbeth Dutman- Does	Annelies Visser-Haasbroek Eline Veerman	Helen van Dijk Nannette Mathyi Vanaf 1-10-2019 Mario van Montfoort

Onze patiënten

Per 1 oktober 2019 is de praktijk samengegaan met de huisartsenpraktijk van Groothuizen. Hierdoor is het

aantal patiënten met ruim 2400 toegenomen.

In 2019 waren 8214 patiënten ingeschreven bij de huisartsen. Tabel 1 toont de leeftijdsverdeling van de patiënten.

leeftijdsgroep	aantal	%	nivel 2018
0 - 4 jaar	414	5,0	4,9
5 - 14 jaar	829	10,1	10,8
15 - 24 jaar	1070	13,0	12,1
25 - 44 jaar	1936	23,6	24,2
45 - 64 jaar	2872	35,0	28,5
65 - 74 jaar	763	9,3	11,4
75+ jaar	329	4,0	8,1

← Tabel 1. Leeftijdsverdeling

Trend 2019: ook na de samenvoeging is de leeftijdsgroep 'ouder dan 75 jaar' lager vertegenwoordigd. De leeftijdsgroep '45 tot 65' is ruim oververtegenwoordigd.

Bijzondere groepen

De huisartsen verlenen in de wijk Bovenmaat zorg aan een woonvorm voor mensen met lichamelijke beperkingen. Naast lichamelijke beperkt zijn deze mensen soms ook verstandelijk beperkt.

Verleende zorg

Contactregistratie

In tabel 2 staat een overzicht van het aantal keren dat huisartsen patiënten gezien hebben in 2019. Dit cijfer vergelijken we met het landelijke gemiddelde (Nivel zorgregistraties).

Opmerking: sinds 2019 registreren huisartsen niet meer op het soort consult maar op de tijdsduur van het consult. Het is daarom niet meer mogelijk een goed overzicht te krijgen van de verdeling tussen fysieke consulten, telefonische consulten en consulten per e-mail.

✓ Tabel 2. Contactregistratie huisartsen

	Bovenmaat		Nivel
	Aantal	Aantal per 1.000	Aantal per 1.000
Consult huisarts 5-20 min	13.397	2.140	2.188
Consult huisarts > 20 min.	4.209	672	598
Visite huisarts	297	47	86
Visite huisarts > 20 min.	196	31	76
Consult huisarts < 5 min. (telefonisch en e-consult)	8.674	1.381	1.208

Bij alle cijfers geldt de verstoring factor dat de praktijk vanaf 1 oktober 2019 is uitgebreid. Hierdoor kan de onbetrouwbaarheidsmarge van zowel de totale cijfers als de cijfers per 1000 patiënten tot ongeveer 30 procent oplopen.

17. Huisartsen Bovenmaat

Tabel 3 geeft een overzicht van de patiëntencontacten van de praktijkondersteuners geestelijke gezondheidszorg (POH-GGZ) in 2019.

Gezondheidsproblemen

In tabel 4 staat de top 10 van de gezondheidsproblemen die in 2019 het meest voorkwamen. De cijfers geven weer hoeveel patiënten de afgelopen drie jaar de huisarts bezochten met dat probleem.

Eigen cijfers

In Tabel 5 staat een overzicht van de aantallen zoals we die zelf geteld hebben (Cijfers Bovenmaat, oktober 2019).

Toelichting: deze cijfers zijn inclusief praktijk Groothuizen.

Preventieve zorg

In 2019 was het opkomstpercentage bij de griepvaccinatie 50 procent. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2017 en 2018 (47%).

Aanvullend zorgaanbod

Bijzondere verrichtingen in de huisartsenpraktijk bestonden in 2019 uit:

- adviseren van mensen die op reis gingen;
- 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 2019 het meest hebben uitgevoerd.

POH-GGZ	Bovenmaat		Nivel
	Aantal	Aantal per 1.000 patiënten	Aantal per 1.000 patiënten
Consult POH-GGZ 5-20 min	124	19,8	13,3
Consult POH-GGZ > 20 min	113	17,7	13,5
Visite POH-GGZ > 20 min	1	0,2	4,5
Consult POH-GGZ < 5 min (vooral telefonisch)	68	10,9	12,6

▲ Tabel 3. Contactregistratie praktijkondersteuners

Gezondheidsprobleem (ICPC-code)	Aantal per 1000 patiënten	Nivel
Constitutioneel eczeem (S87)	199	113
Astma (R96)	130	102
Hypertensie (K86)	164	146
Acute infectie bovenste luchtwegen (R74)	89	67
Urineweginfectie (U71)	65	60
Allergische rhinitis (R97)	65	51
Hoesten (R05)	72	61
Verworven afwijking extremiteiten (L98)	69	44
Diabetes mellitus (T90)	70	66
Andere ziekten bewegingsapparaat (L99)	51	51

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

	Okt 2018	Okt 2019	Toename	waarvan pat. GN
Aantal patiënten	5700	8239	+ 44%	2475 (30%)
Pre-diabetes	130	199	+ 53%	54 (27%)
Diabetes type 2	253	365	+ 44%	113 (31%)
COPD	91	142	+ 56%	45 (31%)
CVRM *	(778)	977	+ 25%	345 (35%)
Astma **	135	200	+ 48%	73 (36%)

▲ Tabel 5. Eigen cijfers

Verrichting	Aantal Bovenmaat	Aantal per 1.000 patiënten*	Nivel per 1.000 patiënten
Therapeutische injectie (Cyriax)	160	25	19
Chirurgie	146	23,3	32
IUD of implanonstaafje (insertie c.q. verwijderen)	42	6,7	7,6

* Vanwege de praktijksamenvoeging zijn de cijfers per 1000 niet betrouwbaar

▲ Tabel 6. Meest verrichte therapeutische bijzondere verrichtingen huisartsen

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

Verrichting	Aantal 2018	Aantal 2019
Onderzoek urine met teststrip	980	1011
Bepaling bloedglucose	783	705
Bepaling CRP	595	633
Behandeling wratten met vloeibaar stikstof	294	285
Registratie ECG	150	149
Bepaling hemoglobinegehalte bloed	127	145
Urine-sediment	823	769
Compressietherapie been	25	(vervallen)
Zwangerschapstest	40	22

 Tabel 7. Meest verrichte diagnostische en therapeutische verrichtingen centrumassistenten

Kwaliteitsbeleid

NHG-Praktijkaccreditering

De huisartsenpraktijk ontving in 2019 opnieuw het keurmerk NHG-Praktijkaccreditering (NPA). Hiermee voldeed de praktijk aan de kwaliteitseisen van dit keurmerk. Er worden bijvoorbeeld eisen gesteld aan hygiëne, het beoordelen van de ernst van klachten bij aanmelden (triage), bereikbaarheid, het uitvoeren van voorbehouden handelingen en het uitschrijven van recepten. We hebben hiervoor patiënten gevraagd wat zij ervan vonden. Ook hebben we jaarlijkse verbeterplannen geformuleerd en dit later besproken om van te leren.

Evaluatie verbeterplannen

Mede naar aanleiding van de NHG-praktijkaccreditering hebben we verbeteringen doorgevoerd. Het meest in het oog springende plan is de samenvoeging van de praktijken Wadden (gezondheidscentrum Bovenmaat) en de praktijk Middelgronden. Organisatorisch werden wij per 1 oktober 2019 één praktijk met twee locaties.

Scholing en opleiding

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

De huisartsenafdeling is een opleidingspraktijk. In 2019 werkte in onze praktijk een arts in opleiding (AIOS) van de huisartsenopleiding Utrecht.

Veilig incidenten melden

Op de huisartsenafdeling hebben we een vaste manier van werken voor het melden en bespreken van incidenten. Zo is binnen onze praktijk in elk huisartsenoverleg het onderwerp 'VIM of bijna VIM' een vast agendapunt.

In 2019 hadden de meest voorkomende incidenten betrekking op het noteren van informatie bij de

verkeerde patiënt. Deze incidenten hebben we uitgebreid besproken in het huisartsenteamoverleg en hebben geleid tot afspraken om deze incidenten in de toekomst te voorkomen.



> 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?

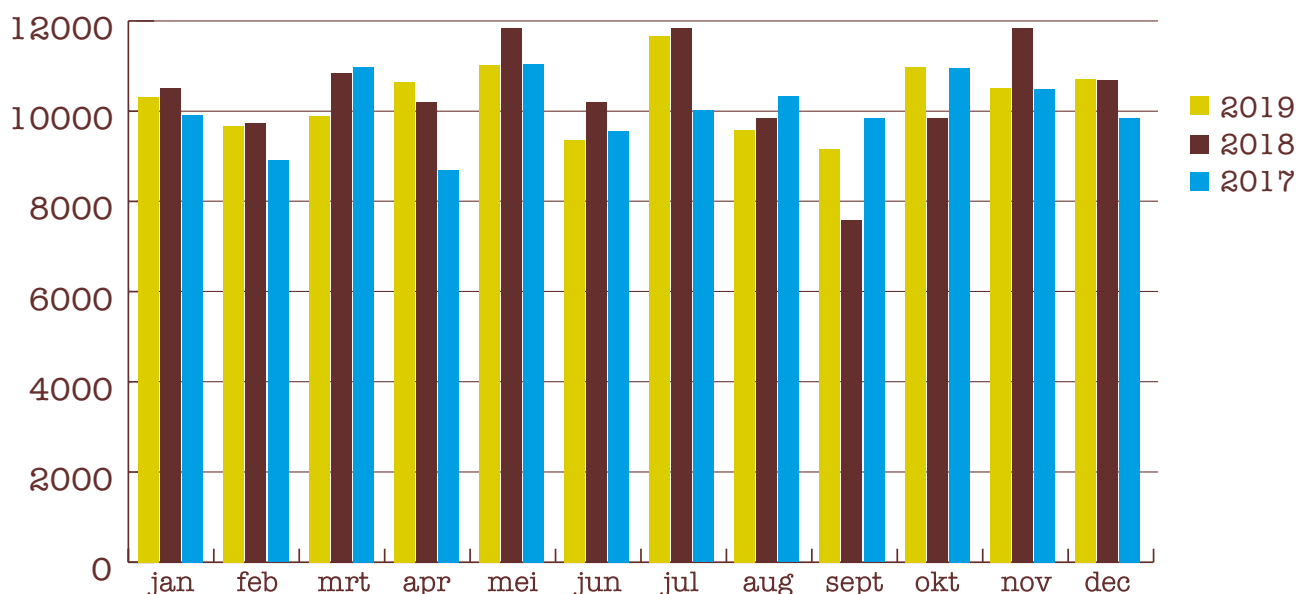
U vindt de apotheek in het gebouw van het Gezondheidscentrum Huizermaat. Het gebouw ligt in de stad Huizen, in een klein winkelcentrum midden in de woonwijk Huizermaat.

Medewerkers apotheek in 2019		
Apothekers	Apothekersassistenten	Apotheekmedewerkers en bezorgers
Mevr. J.G. Strous-Steenbaar Mevr. E.J.K. Groenendaal- Ensing	Ingrid Blaschke Trudy Boor Corine Dozy Mariam Haouari Megan Hardenberg Irma Maassen Anne Scholten Corine Teeuwissen Stephanie Visser Joyce van Wiggen Sandra Wols	Magda Bogucka Anita Duiveman Nienke Louman Paula Sukel Wim Adolfs Henry Gielen Peter Hendriks Jan Huisman Henk Wilgers

Onze patiënten

De apotheek verstrekte in 2019 ruim 120.000 medicijnregels op recept. De medicijnen die we verwerkt hebben voor zorginstellingen, hebben we hier nog niet bij gerekend. Het aantal receptregels in 2019 is lager dan in

2018. Dit komt voor een belangrijk deel door de Verlengde Aflevertermijn (VAT), waarbij we voor een langere periode afleveren. Hierover hebben we afspraken gemaakt met verschillende zorgverzekeraars..



Tabel 1: verwerkte medicatie per maand in 2017, 2018 en 2019

Zorgverlening en projecten

Medicatiereviews (MMC)

Doen de medicijnen nog steeds wat de patiënt ervan verwacht? Of schieten ze hun doel voorbij? Tijdens een 'medicatiereview' bekijkt de apotheker of medicijnen nog aan de verwachtingen voldoen. Of dat ze elkaar bijvoorbeeld tegenwerken. De apotheker bespreekt dit samen met de patiënt, huisarts en andere betrokken zorgverleners.

We hebben regels opgesteld om te bepalen van welke patiënten we de medicijnen moeten beoordelen. Bijvoorbeeld patiënten die ouder zijn dan 65 jaar en 5 of meer medicijnen gebruiken vanwege een langdurige ziekte. We gebruiken hiervoor het programma WeCare van Alphega. In 2019 hebben we in totaal 53 medicatiereviews uitgevoerd.

Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's)

Met verschillende zorgverzekeraars heeft Alphega Apotheek Huizermaat afspraken gemaakt over medisch ingrijpen op basis van Medisch Farmaceutische Beslisregels (MFB's). De apothekers hebben alle MFB's voor 31 december 2019 afgehandeld. Hiermee voldoet de apotheek aan de eisen van de zorgverzekeraars.

Longchecks

In 2019 hebben wij weer patiënten met astma en COPD ontvangen voor een 'longcheck'. Het doel van deze longcheck is dat patiënten met langdurige longproblemen de juiste geneesmiddelen gebruiken. Ook nemen apothekers tijdens de longcheck de inhalatietechniek door. Zo weten deze patiënten zeker dat ze op de juiste manier hun medicijn inhaleren.

Verbouw apotheek

In 2018 is de apotheek verbouwd. Met deze verbouwing is de apotheek van een jaren-'70-apotheek (apotheekprocessen centraal, grote backoffice, kleine front office) omgevormd naar een moderne apotheek (dienstverlening centraal, kleine backoffice, grote frontoffice). De belangrijkste doelstellingen voor de verbouwing waren: privacy verbeteren, wachttijd (beleving) verbeteren, uitstraling van de apotheek naar het winkelcentrum toe verbeteren en – niet onbelangrijk – de werkvloer up-to-date maken, zodat werkprocessen goed lopen en medewerkers prettig kunnen werken.



Kwaliteitsbeleid

Kwaliteitssysteem en certificering

Apotheek Huizermaat is 'franchisenemer' van Alphega Apotheken. In het contract dat de apotheek hiervoor heeft gesloten, zijn afspraken gemaakt over het gebruik van de naam Alphega Apotheken. Ook is het kwaliteitssysteem van de apotheek gebaseerd op het systeem van Alphega Apotheken.

De apotheek behaalde in 2004 voor het eerst het HKZ-certificaat. Dit is een soort kwaliteitsdiploma. Sinds de apotheek dit kwaliteitscertificaat heeft, is het kwaliteitssysteem verder uitgebouwd en verbeterd. Assistenten, apothekers en overige medewerkers zijn gewend om te werken volgens dit systeem.

Resultaten van audits

In 2019 voerde de apotheek een interne kwaliteitscontrole (audit) uit. Daarna volgde een audit door beoordelaars van buitenaf. Beide audits zijn goed verlopen.

Klachten, fouten en interne afwijkingen

Klachten en fouten registreren we in het Q-base registratiesysteem. Elk kwartaal analyseren we de afwijkingen. Zo kijken we naar het aantal afwijkingen en of daar

2019	Aantal
Aantal fouten	34
Aantal klachten	14
Aantal interne afwijkingen	4
Aantal complimenten	8

▲ Tabel 2. Resultaten klachten, fouten, interne afwijkingen

bepaalde trends in te ontdekken zijn. Ook kijken we wat de oorzaken van deze afwijkingen kunnen zijn. Op basis van deze registraties en analyses beoordelen we of we onze zorg kunnen verbeteren.

Bij de analyse viel het volgende op:

- De meeste fouten en afwijkingen treden op bij het aanschrijven, dat wil zeggen bij het invoeren van het recept in het apothekerssysteem (sterkte, zout, vorm, dosering, gebruik).
- Klachten en fouten hebben we elke keer zorgvuldig afgehandeld. We hoefden naar aanleiding van de analyses geen structurele wijzigingen door te voeren.

Patiënttevredenheidsonderzoek

In 2019 hebben we samen met Qualiview een onderzoek uitgevoerd om te meten of onze patiënten tevreden zijn. Er werden 113 enquêtes ingevuld. De algemene beoordeling was een 8,3. De uitkomsten van dit onderzoek leidden tot de volgende conclusie: op de gebieden 'Organisatie', 'Bejegening en communicatie', 'Deskundigheid', 'Cliëntgerichtheid' en 'Samenwerking' scoort de apotheek op of boven de benchmark, dat wil zeggen op of boven het Nederlands gemiddelde. Op het onderwerp 'Informatie en advies' scoort de apotheek beneden de benchmark. Hiervoor hebben we een verbeterplan gemaakt.

Scholing

Onze medewerkers volgen cursussen via CME-online en KNMP-kennistesten. CME is een instituut dat online nascholing verzorgt voor mensen die werken in de gezondheidszorg, het KNMP is de beroeps- en brancheorganisatie voor apothekers. Verder volgen medewerkers van de apotheek naar behoefte regionale cursussen van onder andere de Stichting Bedrijfsfonds Apotheken (SBA). Tijdens de functioneringsgesprekken met medewerkers maken we afspraken over de cursussen die ze in dat jaar volgen.

Samenwerking

De apotheek werkt binnen de gezondheidszorg samen met huisartsen, collega-apothekers, de thuiszorg, verpleeg- en verzorgingshuizen en ziekenhuizen. Met deze ketenpartners heeft de apotheek structureel en ad-hoc-overleg.

Werkafspraken die voortvloeien uit dit overleg, melden we – als dit nodig is – aan het apotheekteam. Dit doen we via de wekelijkse nieuwsbrief van de apotheek of op het werkoverleg.

Kwaliteitsindicatoren

Wij vinden het belangrijk de kwaliteit van onze zorg en onze bedrijfsvoering te meten. Hiervoor gebruiken we de Basisset Kwaliteitsindicatoren Apotheken. De Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ) en de landelijke organisatie van apothekers (KNMP) hebben deze set ontwikkeld. De prestatie-indicatoren in de basisset worden elk jaar aangepast aan nieuwe inzichten en ontwikkelingen. De kwaliteitsindicatoren geven ons aanwijzingen om onze zorg in de apotheek te verbeteren. Zo hebben de resultaten van de test dit jaar geleid tot meer aangemelde patiënten bij het Landelijk Schakelpunt (LSP). Via dit Landelijk Schakelpunt kunnen zorgverleners in het hele land op een veilige manier patiëntengegevens met elkaar delen.

Risicoanalyse

Door middel van een risicoanalyse zien we waar we risico lopen om fouten te maken. We zien waar we toezicht op moeten houden om verantwoorde zorg te blijven leveren. Dit jaar hebben we ons onder andere gericht op het:

- verhogen van het percentage patiënten dat aangesloten is bij het Landelijk Schakelpunt (LSP);
- monitoren van de vervaldata van de medicijnen in verband met de Verlengde Afgiftetermijn (VAT);
- analyseren en beheersen van de beveiliging van patiëntengegevens binnen de apotheek in verband met de nieuwe privacywetgeving (AVG);
- voldoende informatie geven als een patiënt voor het eerst een medicijn krijgt.



> 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

Wie zijn wij

Medewerkers fysiotherapie in 2019 / *1 Fte is 38 uur	
David Snel (0.71 fte)	Specialisatie: master manuele therapie Speciaal deskundig: dry needling, artrose, medische fitness
Anneke Mourits (0.75 fte)	Specialisatie: sportfysiotherapie; bewegingswetenschapper Speciaal deskundig: dry needling, COPD, etalagebenen (claudicatio intermittens)
Sander van Dijk (0,84-0.74 fte verminderd, waarvan 0.11 fte als coördinator en kwaliteitsmanager en 0,11 fte POH-B)	Algemeen fysiotherapeut, master fysiotherapiewetenschap Speciaal deskundig: DM II, overgewicht, schouderklachten
Maryvonne van den Berg (0.70 fte)	Specialisatie: kindersportfysiotherapie Speciaal deskundig: bekkenklachten in relatie tot zwangerschap
Saskia Prakke (0.63 fte)	Psychomotore therapie (0,11 fte extra erbij) Speciaal deskundig: psychosomatische klachten
Gabrielle Bon (0,84 fte)	Algemeen fysiotherapeut Speciaal deskundig: 4xT-methode
Barbara Schilstra (0,21 fte)	Specialisatie: handtherapie
Jeroen van Zanten (0,42 fte, in dienst 1-12-2019)	Algemeen fysiotherapeut
Sandra Baas (0.53-0,63 fte uitgebreid)	Secretaresse (afdelingen diëtetiek en fysiotherapie)

Praktijkschrijving

De afdeling fysiotherapie is te vinden op beide locaties. De fysiotherapeuten werken in loondienst. In december 2019 heeft Jeroen van Zanten ons team versterkt. De teamleden werken zowel op locatie Huizermaat als locatie Bovenmaat. Vier fysiotherapeuten werken vooral op de Huizermaat, twee vooral op de Bovenmaat. De secretaresse werkt op de Huizermaat, maar neemt in de ochtenden wel alle telefoontjes op voor beide locaties.

De fysiotherapeuten hebben per week vijf uur beschikbaar om werk te coördineren en de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

De fysiotherapeuten van beide locaties behoren tot één afdeling fysiotherapie. De afdeling gebruikt één gemeenschappelijk e-mailadres. Op dit e-mailadres komen de verwijzingen van huisartsen uit beide centra binnen. De secretaresse van de afdeling zet de aangemelde patiënten in de agenda van een fysiotherapeut. Ze kiest daarbij een fysiotherapeut die de kennis en ervaring heeft om de klacht van de patiënt te behandelen.

De praktijk fysiotherapie is aangesloten bij Het Gezonde Net. Dit netwerk streeft naar een hoge kwaliteit in de zorg. Om tot deze hoge kwaliteit te komen, is een aantal zaken belangrijk. Bijvoorbeeld openheid in zorg en behandeling, werken volgens protocollen en doeltreffend werken. Het netwerk helpt zorgverleners om hun werk goed te organiseren. Het Gezonde Net helpt ook bij managementtaken en houdt de wet en regelgeving bij. De fysiotherapeuten staan geregistreerd in het kwaliteitsregister van Keurmerk Fysiotherapie.

Praktijkinrichting

De afdeling fysiotherapie beschikt in gezondheidscentrum Huizermaat over vier behandelkamers van 15 m² en een oefenzaal van 100 m². Hierin staan onder andere:

- vier fietsergometers,
- twee pulley's,
- een roeiapparaat (roei-ergometer),
- een crosswalker,
- twee loopbanden,
- twee apparaten om de benen te oefenen (legpress en legextension),
- een krachtapparaat,
- een wandrek,
- oefenmatten,
- trampoline,
- oefentollen,
- een rek met gewichten (dumbbell toren)
- ballen.

In gezondheidscentrum Bovenmaat gebruiken de fysiotherapeuten twee behandelkamers van ongeveer 12 m², een ruimte voor kindersportfysiotherapie van 32 m² en een oefenruimte van 34 m². In deze oefenruimte staat oefenapparatuur, zoals een oefenfiet (fietsergometer), roeiapparaat (roei-ergometer), loopband, crosswalker, pulley en (kinder)oefenmateriaal.

Openingstijden en bereikbaarheid

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

25. Fysiotherapie

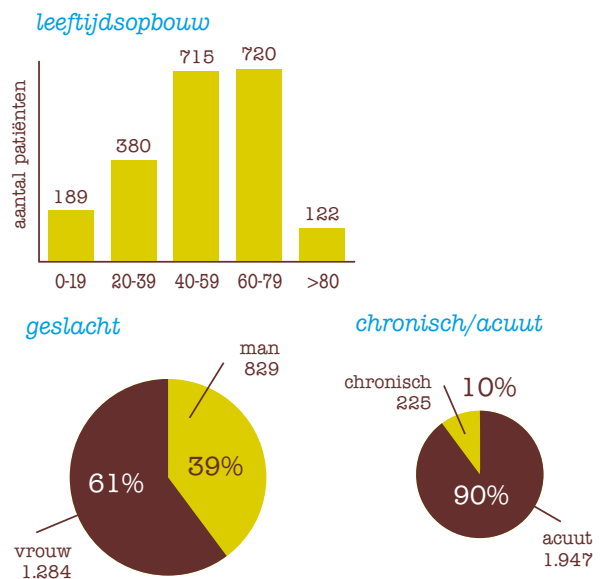
woensdag en vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur.

Rond de centra is binnen 50 meter voldoende parkeergelegenheid aanwezig. Beide centra liggen op de begane grond en zijn goed toegankelijk voor mensen in een rolstoel. Bushaltes liggen binnen 300 meter (Bovenmaat) en 500 meter (Huizermaat) van de afdeling fysiotherapie.

Welke patiënten komen voor fysiotherapie?

Kenmerken van de populatie die door de fysiotherapeuten behandeld worden, zijn weergegeven in afbeelding 1. Bijna 10 procent van de patiënten had een langdurige/chronische aandoening. Waar acuut staat (90 procent) wordt vooral bedoeld 'niet-chronisch' volgens verzekeringsvoorwaarden.

➤ Afbeelding 1: Leeftijdsoopbouw, verdeling mannen en vrouwen en chronische/acute aandoening



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 een voorkeurshouding of scheef hoofdje
- kinderen met bewegingsproblemen en schrijfproblemen
- bekkenklachten die met zwangerschap te maken hebben.

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

- suikerziekte (diabetes mellitus)
- langdurige longproblemen (COPD)
- overgewicht (obesitas)

Verleende zorg in cijfers:

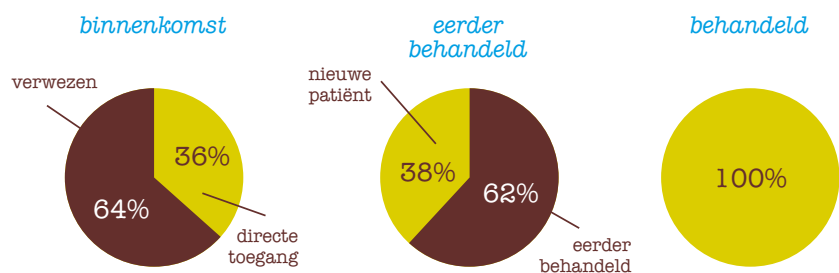
In 2019 kregen patiënten met niet-chronische/langdurige fysiotherapie bij de afdeling fysiotherapie per patiënt gemiddeld 6,8 behandelingen. Bij de chronische/langdurige indicaties was dit 21,4.

De percentages lagen in 2019 in de gezondheidscentra in Huizen onder



het gemiddelde in Nederland. De afdeling Fysiotherapie realiseert daarmee haar behandelprincipes: doelmatig en efficiënt werken, niet vaker behandelen dan nodig is en de zelfredzaamheid van patiënten vergroten.

De afdeling fysiotherapie behandelt 64 procent van alle patiënten via een verwijzing van de huisarts. Landelijk is dat 40 procent. Deze cijfers laten zien dat de fysiotherapeuten gemakkelijk contact kunnen leggen met de huisartsen en goed met hen samenwerken.



Kwaliteitsbeleid

Alle fysiotherapeuten zijn geregistreerd in het BIG-register. Ook zijn ze ingeschreven in de kwaliteitsregisters (Keurmerk Fysiotherapie) en aangesloten bij de beroepsorganisatie van fysiotherapeuten (KNGF). Het kwaliteitsbeleid heeft tot doel goede zorg te leveren en de praktijk zo goed mogelijk te besturen. Collega's kunnen dit toetsen. De praktijk is sinds 2012 'Plus-Praktijk'. Het streven is om het hoge kwaliteitsniveau van nu ook in de toekomst te behouden.

PlusPraktijk

Het keurmerk PlusPraktijk van zorgverzekeraars Achmea, Menzis, CZ en de Friesland is na elke toekenning twee jaar geldig. De beoordeling voor dit keurmerk (Plus-audit) geeft inzicht in de kwaliteit van het werk en de producten en diensten rondom fysiotherapie. De zorgverzekeraar gebruikt de uitkomsten van de beoordeling om gericht afspraken te maken met de fysiotherapeuten. De afdeling fysiotherapie gebruikt het Plus-keurmerk ook om zich te onderscheiden op het gebied van kwaliteitszorg. Zorgverzekeraars vergoeden een hoger tarief aan praktijken met het keurmerk PlusPraktijk.

De Plus-audit toetst op de volgende criteria:

1. motivational paper;
(Dit is een schriftelijke vragenlijst die moet aantonen 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.

Onderzoek naar tevredenheid patiënten

Hoe tevreden zijn onze patiënten? Om deze tevredenheid te meten, gebruiken we in gezondheidscentra Huizen de CQ-index. In 2019 deden 241 patiënten mee aan dit onderzoek. Ze waardeerden onze praktijk met een 8,6.

Scholing

Om geregistreerd te staan in kwaliteitsregisters en aangesloten te blijven bij netwerken volgen de fysiotherapeuten scholing in diverse specialisaties. De fysiotherapeuten beoordelen ieder jaar bij het maken van de jaarplannen of ze extra scholing nodig hebben. In 2019 heeft een fysiotherapeut de opleiding tot master manuele therapie afgerond, een andere collega rondde de opleiding master psychomotore therapie af.

Opleidingspraktijk

Het hele jaar door begeleiden fysiotherapeuten stagiaires van de Hogeschool Utrecht.

Regionale overleggen

De fysiotherapeuten nemen deel aan een overleg met collega's over kinderfysiotherapie (IOF kinderfysiotherapie), het regionaal netwerk COPD en een schouder-expertisegroep van Hogeschool Utrecht. De fysiotherapeuten zijn ook actief betrokken bij de regionaal georganiseerde fysiotherapeuten (FVGO).

Landelijk zijn de fysiotherapeuten aangesloten bij Het Gezonde Net, ClaudicatioNet en Zorg1.

Verbeterplannen

De medische fitness breidt zich uit met meer groepen, grotere groepen en bredere inlooptijden. In 2019 is gestart met het aanbieden van zorgprogramma's. Het betreft het zorgprogramma Back2Move, dat is ontwikkeld voor mensen met lage rugklachten. Zorgverzekeraar VGZ is koploper met het inkopen van deze zorg. Het is feitelijk een DBC-structuur waarbij je vergoeding krijgt per type klacht/profiel en dus niet meer per behandeling. We kunnen nu nog beter maatwerk leveren aan patiënten met rugklachten, bijvoorbeeld door videobellen en consult op afstand toe te passen, maar ook door onze MijnZorgApp in te zetten. Met deze app sturen we op een veilige en eenvoudige manier huiswerk oefeningen naar onze patiënten.

Bijzondere gebeurtenissen

Bijzonder is dat twee van onze collega's in 2019 hun scholing hebben afgerond, te weten de master manuele therapie en master psychomotore therapie.

Wij hebben veel last van tarieven die de zorgverzekeraars ons betalen voor zittingen fysiotherapie. Deze blijven gelijk. Dit betekent: onze inkomsten blijven grotendeels gelijk, maar onze kosten stijgen. Daarom hebben we bij een kleine zorgverzekeraar (Caresq) voor het jaar 2019 het contract niet meer getekend.

Vanaf het laatste kwartaal 2019 wordt de afdeling fysiotherapie op de Bovenmaat kleiner in omvang. De oefenruimte daar wordt geïntegreerd in de kamer voor kinderfysiotherapie. Dit doen we omdat we als fysiotherapeuten relatief weinig gebruik maakten van deze grote ruimtes. In 2020 staat een verbouwing op stapel, waarbij de ruimte anders wordt ingedeeld. Met name de huisartsen in gezondheidscentrum Bovenmaat kunnen deze ruimte goed gebruiken.



> 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
- Bijzondere activiteiten

Wie zijn wij?

De afdeling diëtetiek is gevestigd in gezondheidscentrum Huizermaat. De afdeling wil dé diëtietiekpraktijk 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 met specifieke aandacht voor koolhydraatbeperkte voeding, COPD, hypercholesterolemie en hypertensie.

Diëtisten	Secretaresse
Mw. S. Bijleveld	Mw. S. Baas
Mw. R. de Kruijf	
Mw. A. A. Otto	
Mw. D. Eisenberger (waarneming)	
Mw. M. van de Schepop (waarneming)	

Patiënten en verleende zorg

Contactregistratie

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

Wachttijd

De wachttijd voor een eerste afspraak bij een diëtist in wijkgezondheidscentra Huizen bedraagt maximaal twee weken. Patiënten met urgente aandoeningen, zoals ondervoeding en zwangerschapsdiabetes, bieden we binnen drie werkdagen een afspraak aan.

Verrichting	Declarabele uren 2019	Declarabele uren 2018	Declarabele uren 2017
Nieuw consult via verwijzing	534	429	476
DTD (directe toegankelijkheid diëtist)	58,5	190	
Vervolgconsult	768	595	600
Nieuw consult ketenzorg	155	190	138
Vervolgconsult ketenzorg	549	345	208
Telefonisch consult & e-mailconsult	187	70	103
Huisbezoek intake en vervolg	71	101	56

 Tabel 1. Direct declarabele uren per verrichting.

Gezondheidsproblemen

Tabel 2 geeft weer met welke diagnoses patiënten naar de diëtisten zijn verwezen.

	Diagnose 2019	Diagnose 2018	Diagnose 2017
1	Diabetes mellitus	Diabetes mellitus	Diabetes mellitus
2	Overgewicht	Overgewicht	Overgewicht
3	Hypercholesterolemie	Ondergewicht	Prikkelbaar darmsyndroom
4	Prikkelbaar darmsyndroom	Prikkelbaar darmsyndroom	Ondergewicht
5	Ongewenst gewichtsverlies	Gestoorde glucosewaarden	Ondervoeding
6	Ondergewicht	Hypercholesterolemie	Hypercholesterolemie
7	Ondervoeding	Ondervoeding	Chronische obstipatie
8	Gestoorde glucosewaarden	Oncologie	Maagklachten
9	Oncologie	Maagklachten	Gestoorde glucosewaarden
10	COPD	Lactose-intolerantie	Oncologie

 Tabel 2. Top 10 meest voorkomende verwijzindicaties in 2019, van veel naar minder (vergeleken met 2018 en 2017).

Diagnose	Aantal 2019	Aantal 2018	Aantal 2017	Aantal 2016
Overgewicht	254	323	291	297
Diabetes mellitus	265	321	264	202
Ondergewicht	48	70	65	70
Prikkelbare darmsyndroom	53	65	55	57
Hypercholesterolemie	72	56	51	53
Ondervoeding	47	45	56	71
Gestoorde glucosewaarden	26	44	23	13
Ongewenst gewichtsverlies	62	42	18	39
Hypertensie	41	40	42	38
Oncologie	22	37	15	21
COPD	20	14	11	13
Passagestoornis	6	4	8	5

Tabel 3 laat zien welke diagnoses de diëtisten in 2019 stelden bij hun patiënten.

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

Ketenzorg

De diëtisten zijn ketenzorgpartners in de zorggroepen GHO-GO Diabetes, GHO-GO COPD en GHO-GO CVRM. In deze zorggroepen leveren zij protocollaire diëtetiek aan patiënten met diabetes mellitus, COPD en cardiovasculair risicomangement (CVRM).

 Tabel 3. Diagnoses diëtisten 2019, vergeleken met 2018, 2017 en 2016.

Kwaliteitsbeleid

Herregistratie kwaliteitsregister

De diëtisten zijn ingeschreven in het kwaliteitsregister paramedici. Iedere vijf jaar moeten zij zich opnieuw registreren. Hiervoor volgen zij bijscholingen, doen ze mee aan intervisiebijeenkomsten en bekwamen ze zich op andere manieren als diëtist.

Scholing en opleiding

De diëtisten volgden meerdere nascholingen over de nieuwste inzichten bij diabetes mellitus, obesitas en prikkelbare darmsyndroom. Een van hen volgde een training in eetstoornissen.

Deelname aan regionale overleggen

De diëtisten hebben (in afvaardiging) alle regionale bijeenkomsten gevolgd van de GHO-GO Ketenzorg DM en COPD. Ze nemen deel aan het regionale COPD-overleg en

de regionale eerste- en tweedelijnsdiabetesoverleggen. Jaarlijks overleggen ze met alle praktijkondersteuners in het werkgebied. Tweemaal per jaar is er overleg tussen diëtisten die deelnemen aan de diabeteszorggroep en het bestuur van GHO-GO Diabetes. 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.

Oprichting DVGO

In 2018 is de Diëtisten Vereniging Gooi en Omsteken (DVGO) opgericht. Veel diëtisten zijn hierin vertegenwoordigd. Het doel is onder andere om de regionale samenwerking te bevorderen en te verbeteren. Een van de diëtisten van wijkgezondheidscentra Huizen neemt zitting in het bestuur van de DVGO.

Bijzondere activiteiten

Suzan Bijleveld:

- Liep twee keer mee met de wandelchallenge.
- Gaf voorlichting aan de ouderenbond Huizen. Onderwerp: voeding en (minder) medicijnen.
- Gaf scholing over voeding bij hart- en vaatziekten aan sportinstructeurs, fysiotherapeuten en leefstijlcoaches van de landelijke vereniging Hartenraad.
- Gaf bijscholing over voeding bij kanker aan de Fysiotherapieafdeling Gooi (FTGO).
- Deed mee aan de landelijke staking op 3 juli 2019 in Den Haag voor paramedici.

Renee de Kruijff

- Vertegenwoordigt de diëtisten in de DVGO.
- Volgde een meerdaagse bijscholing over eetstoornissen.

Annefleur Otto

- Actualiseerde bijna al het foldermateriaal en zorgde ervoor dat we makkelijker en sneller kunnen mailen.



Florent Vlak

Rol raad van toezicht verandert

De raad van toezicht? Is dat niet een clubje gepensioneerden die de directeur benoemen en eenmaal per jaar het kasboek goedkeuren? ‘Nee’, zegt Florent Vlak, voorzitter van de raad van toezicht van wijkgezondheidscentra Huizen. ‘De rol van de raad van toezicht binnen de gezondheidszorg verandert. We kijken over de schouder van de directeur proactief mee, we ondersteunen en geven gevraagd en ongevraagd advies. We maken gebruik van elkaars kennis, we doen het samen.’

Van GEZ naar O&I

In het verslagjaar 2019 zat de maximale termijn van raad-van-toezichtlid Dorien Michels erop. De raad van toezicht heeft toen gekeken aan welke kennis en ervaring nog behoefte was. Een van de vijf leden is bijvoorbeeld financieel directeur van een ziekenhuis. Een ander heeft als wethouder van Huizen ervaring opgedaan in het politieke werkveld en het sociale domein. Florent: ‘Zo heeft ieder lid zijn expertise en netwerk, samen kunnen we het reilen en zeilen van wijkgezondheidscentra Huizen vanuit een breed palet aan kennis en ervaring beoordelen. Zo kunnen we directeur Robert Boersma – zonder op zijn stoel te gaan zitten – écht ondersteunen en adviseren.’ Anke Valent is Dorien Michels opgevolgd. Ze werkt als zorgmanager in de langdurige zorg. Bovendien woont ze in Huizen. Zo vangt ze met eigen oren en ogen ervaringen op van mensen die gebruik maken van de wijkgezondheidscentra in de Huizermaat en Bovenmaat.

Zelfevaluatie

De raad van toezicht heeft zich in het verslagjaar naast de financiële verantwoording beziggehouden met de landelijke en regionale veranderingen in de eerstelijnszorg en de consequenties die dit heeft voor de organisatie van wijkgezondheidscentra Huizen. Dit jaar staat ook een grondige zelfevaluatie op de agenda.

Hogere eisen

De raad van toezicht wordt steeds belangrijker in het hele samenspel van

besturen, van *check & balances* en *in-controle-zijn*. Florent: ‘We houden ontwikkelingen bij, lezen ons in en vergaderen onderling, met de bestuurder en met de ondernemingsraad. Ook zijn we met medewerkers in gesprek gegaan over de opvolging van Jan Willem Gort. Er wordt meer van onze leden gevraagd dan vroeger. Daarom is in goed overleg besloten de honorering van de rvt-leden nu – na tien jaar – aan te passen. Een en ander geheel volgens de regeling Wet Normering Toezichthouders.’

Content met samenwerking

De raad van toezicht is zeer content met de samenwerking met Robert Boersma, de bestuurder die Jan Willem Gort opvolgde. ‘Hij was snel op de hoogte van alle zaken die binnen de gezondheidscentra spelen en zet zich extra in op de samenwerking in de regio. Hij werkt in een snel veranderend werkveld, in de zorg zelf en op bestuurlijk gebied. Onze waardering voor hem en zijn medewerkers is in deze tijd alleen maar groter geworden. De coronacrisis maakte hun werk extra zwaar. Van de ene op de andere dag konden ze patiënten niet meer ontvangen, moesten ze beeldbellen of met beschermende kleding naar mensen thuis. Toch hebben ze de inwoners van Huizen de zorg gegeven die ze nodig hebben. Als raad van toezicht nemen we hier ons petje voor af!’

*Florent Vlak,
raad van toezicht*



gezondheidscentra huizen

Al meer dan 40 jaar zorg die ertoe doet!

Gezondheidscentrum Bovenmaat

Wadden 34 | 1274 GK Huizen

www.gcbovenmaat.nl

Gezondheidscentrum Huizermaat

Holleblok 42/44 | 1273 EG Huizen

www.gchuizermaat.nl