

*De eerste nieuwsbrief van het nieuwe jaar. Ook het gezondheidscentrum begint het jaar met goede voornemens. Wat kunnen we beter doen komend jaar en op welke punten gaan we onze zorg verbeteren? We gaan in elk geval meer aan communicatie doen. Niet alleen via deze nieuwsbrief, maar ook via de website die we aan het vernieuwen zijn en door een reeks folders waardoor u beter geïnformeerd wordt.*

*Verder zijn we in afwachting van de broodnodige nieuwbouw. We hebben dringend ruimte nodig om in de apotheek een extra balie te kunnen bouwen en extra spreekruimtes voor de huisartsen. Allemaal zaken die de zorg aan u direct ten goede komen.*

*In deze nieuwsbrief vertellen de huisartsen hoe zij werken en hoe u kunt helpen om het spreekuur soepeler te laten verlopen. Misschien goed voor goede voornemens van uw kant?*

*Joke Brouwer, directeur*

### **Fysiotherapie Kersenboogerd HKZ gecertificeerd**

Fysiotherapie Kersenboogerd heeft in december 2009 het HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector) keurmerk verkregen. Het HKZ Keurmerk bewijst én waarborgt de kwaliteit van de geleverde fysiotherapeutische zorg. Aan het HKZ-keurmerk liggen HKZ-normen ten grondslag. Deze normen hebben de internationaal erkende ISO 9001:2000-normen als basis en omvatten daarnaast branchespecifieke eisen.

Fysiotherapie Kersenboogerd heeft met het verkrijgen van het HKZ Keurmerk bewezen dat ze haar zaken intern goed op orde heeft, de klant/patiënt principieel centraal stelt en voortdurend werkt aan verbetering van de zorgverlening.

De kwaliteit van de fysiotherapeutische zorgverlening wordt gewaarborgd doordat de fysiotherapeuten allemaal geregistreerd staan in het kwaliteitsregister fysiotherapie. Dit vereist veel scholing en werken volgens de laatste (wetenschappelijke) inzichten. Naast vakinhoudelijke scholing besteden de fysiotherapeuten ook veel tijd aan het

verbeteren de serviceverlening. Hierbij valt te denken aan het verminderen van wachttijden, het verbeteren van de (telefonische) bereikbaarheid en het uitbreiden van het zorgaanbod. Cliëntervaringsenquêtes zijn belangrijke instrumenten om de tevredenheid van de cliënt in kaart te brengen en daarmee de zorgverlening continu te verbeteren.

### **Kring apotheek Kersenboogerd**

In de apotheek is Marloes Pieksma afgestudeerd als farmaceutisch consulent. Voor haar afstudeeropdracht heeft zij onderzoek gedaan naar het medicatie review en heeft hiervoor de Numerando Farmacie Award gewonnen.

Het medicatie review is een kritische beoordeling van de medicatie waarbij gekeken wordt naar het verminderen van geneesmiddelgerelateerde problemen. Hier hebben 20 cliënten aan deelgenomen. In september starten we met een nieuwe groep. Het medicatie review bestaat uit 3 onderdelen: een intake medicijngesprek met de cliënt, waarna de apotheek de gegevens analyseert en bespreekt dit met de huisarts. Vervolgens worden de voorstellen besproken met de cliënt. Wie komen hiervoor in aanmerking? Dat zijn mensen vanaf 65 jaar, die 5 of meer medicijnen gebruiken. Het kan op verwijzing door de huisarts.

U kunt ook zelf een afspraak maken met onze farmaceutisch consulent of apotheker als u problemen heeft met het innemen van uw medicatie of vragen over uw medicatie.

*De praktijk van dokter Den Boer wordt van 1/3 t/m 12/3 2010 overgenomen door Dr. Zuidema, huisarts in opleiding, i.v.m. haar zelfstandige werkperiode.*

*Dokter Den Otter is afwezig van 22 t/m 26 februari 2010.*

### **Help ons plannen!**

We proberen als huisartsen en als assistentes het werk voor de huisartsenpraktijken zo goed mogelijk te plannen. Toch komt het regelmatig voor dat er problemen zijn in de communicatie tussen u en ons.

Hierbij willen we u een aantal adviezen geven hoe u ons het beste kunt helpen met plannen. Als u tips en adviezen voor ons heeft horen wij die natuurlijk ook graag.

### **Telefoon**

Als u voor een afspraak op dezelfde dag belt kunt u het beste 's morgens vroeg bellen, dan is de kans het grootst dat er nog ruimte is in de agenda van uw huisarts.

Als u van tevoren weet dat u graag voor een bepaalde dag een afspraak wilt omdat dit u beter uitkomt en het geen haast heeft kunt u beter een paar dagen eerder bellen. Dan kunt u ook eind van de ochtend bellen omdat het dan wat rustiger is aan de telefoon.

De assistente zal altijd vragen waarvoor u komt om een inschatting te maken hoeveel tijd de dokter nodig heeft om u te helpen. U kunt ons helpen door al uw klachten te noemen. Het komt nog vaak voor dat er één klacht genoemd is bij de assistente en de patiënt toch met meerdere problemen bij de huisarts komt. Dit is niet goed voor de kwaliteit van het werk omdat je dan soms toch teveel dingen in 10 minuten probeert te doen.

Ook kan de assistente aan de hand van uw klachten bepalen of uw klachten spoedeisend zijn of dat u ook een latere afspraak kunt krijgen zodat er voldoende ruimte overblijft voor spoedeisende zaken op de dag zelf. Er zijn voor de dag zelf altijd wat spoedplekjes gereserveerd.

### **Communicatie**

Soms gaat er wat mis in de communicatie. We begrijpen elkaar niet goed, luisteren niet goed. Of het is voor u lastig om door angst en ongerustheid of boosheid goed duidelijk te maken wat u wilt. Probeer in die gevallen rustig te blijven en het nogmaals uit te leggen.

Schelden of dreigen is erg vervelend voor de assistentes en leidt meestal niet tot een goede oplossing van uw probleem.

In geval van duidelijke agressie of schelden kunnen we een melding doen via ons agressieprotocol en wordt verdere actie ondernomen.

### **Spreekuur**

Als u voor meerdere dingen komt zegt u dat dan ten eerste tegen de assistente en ook aan het begin van het consult tegen de dokter. Als u met één klacht begint besteedt de dokter daar misschien de 10 minuten aan en als dan

blijkt dat u nog meerdere klachten heeft loopt het spreekuur uit, moeten andere mensen wachten en gaan mopperen en daar heeft de dokter dan weer last van. Als u alles noemt kan de dokter bepalen of het haalbaar is alles

in één consult te behandelen of dat u nog een keer terug moet komen en nu het belangrijkste wordt behandeld.

Er doen zich in de praktijk ook regelmatig spoedgevallen voor of de dokter moet iets regelen voor iemand wat niet kan wachten, hierdoor kan het spreekuur uitlopen. Houd u daar rekening mee met het maken van een afspraak en heb er begrip voor. Als uzelf spoedeisende klachten hebt hoopt u ook dat de dokter meteen tijd voor u vrij maakt. Omdat alle praktijken teveel ingeschreven patiënten hebben werken we met een vaste waarnemer die drie dagen per week voor alle praktijken werkt. Dit betekent niet dat u altijd bij hem terecht kunt, ook zijn spreekuren staan vol en de assistente kan beslissen dat u dan toch tot de volgende dag moet wachten.



### **Vertrek dokter Newsum**

Het spijt ons meer dan we kunnen zeggen dat we al weer het vertrek van een huisarts aan moeten kondigen. We beseffen dat de meeste patiënten een langdurige band met hun huisarts wensen en niet zitten te wachten op een wisseling.

Eén van de redenen voor het vertrek van dokter Newsum is dat dit een bijzonder drukke praktijk is. Voordat we een nieuwe huisarts aan gaan trekken, gaan we daarom intern kijken hoe we deze praktijk beter kunnen organiseren. We gaan ons uiterste best doen om een goede basis neer te leggen waar een opvolger met plezier jaren kan werken. Tot die tijd zal de praktijk waargenomen worden door dokter Selles. Daarnaast zal dokter Çimen in deze praktijk meewerken, zoals hij dat ook de afgelopen jaren deed.

De laatste werkdag van dokter Newsum is 19 februari. Mevrouw Selles start op maandag 22 februari a.s.