

2010

JAARVERSLAG



INLEIDING

INHOUD

Inleiding	3
In voorbereiding	5
Nieuw in 2010	7
Doorgevoerde verbeteringen	9
Gelukt	11
Wij hebben heel veel te bieden	13
Het kan altijd beter	15
Op weg naar morgen en overmorgen	17
Colofon	19

- INLEIDING -

2010 was een bijzonder jaar. Oppervlakkig gezien leek het alsof er zand tussen de wielen kwam. De voorbereidingen voor de verbouwing duurden langer dan we hadden gehoopt. De ruimteproblemen werden steeds nijpender. Verder kregen we te maken met een aantal ernstig zieken, waarbij het overlijden van een van onze praktijkondersteuners een absoluut dieptepunt was. Er vertrok een huisarts omdat hij zijn praktijk veel te druk vond. We waren onszelf een beetje voorbij gelopen in ons enthousiasme. Het bleek noodzakelijk even pas op de plaats te maken en dat was goed. Verbeteren van het bestaande kreeg geleidelijk prioriteit boven nieuwe projecten, hoe leuk die ook leken. Zo hebben we gewerkt aan het verstevigen van onze basis.

Daarnaast hebben we veel gedaan aan onze speerpunten bereikbaarheid, communicatie en kwaliteit. Dat dit gelukt is, is te danken aan de grote inzet van onze medewerkers, aan het meedenken van de Cliëntenraad en de deskundige en goede samenwerking met de Raad van Toezicht. Samen hebben zij zich ingespannen voor de verbetering van onze zorg voor de patiënten, waarvoor mijn dank.

Joke Brouwer



IN VOORBEREIDING

Soms nemen voorbereidingen wel heel veel tijd.

Vooral als je ze niet zelf volledig in de hand hebt. Maar ook met kleine stapjes kom je toch dicht bij je doel. Dat geldt ook voor onze nieuwbouw. Als er geen nieuwe spaak tussen de wielen komt, zal in het voorjaar 2011 met de bouw gestart worden.

- IN VOORBEREIDING -

Nieuwbouw Betje Wolffplein

Opnieuw was 2010 het jaar van voorbereiding van de nieuwbouw. De plannen zijn nu helemaal uitgewerkt. De bouwvergunning is aangevraagd en er is een informatiebijeenkomst voor omwonenden gehouden. In het verslagjaar zijn geen bezwaren ingediend. Verder zijn er vier aannemers geselecteerd en is de aanbestedingsprocedure aan het einde van het jaar gestart.

boven het gezondheidscentrum aan het Betje Wolffplein. De vestiging aan de Grevelingen wordt nu verbouwd zodanig dat daar een ruimte voor de kinderfysiotherapie komt en een extra behandelplek voor de fysiotherapie.

Event recorders voor hartritmestoornissen

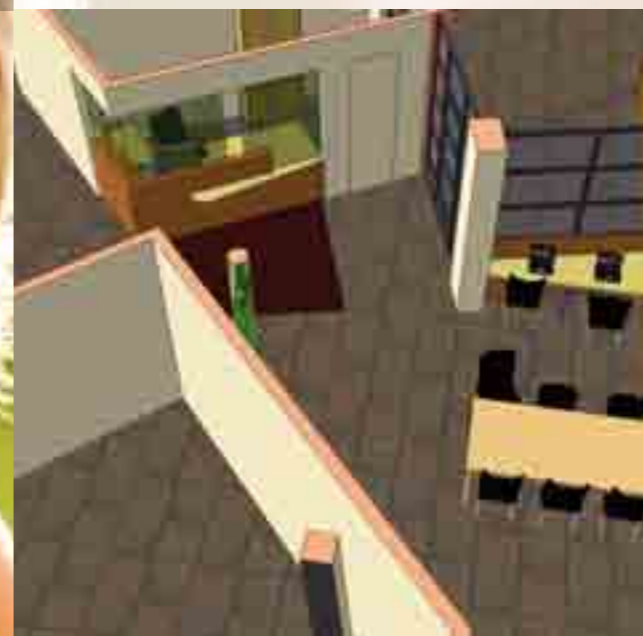
U kent het vast wel: u hebt ergens last van, maar net niet als u bij de huisarts bent. Onze huisartsen maken daarom regelmatig gebruik van een Event recorder. Een Event recorder is een apparaatje dat twee tot drie weken wordt uitgeleend. Wanneer de patiënt iets voelt, kan met een druk op de knop een ECG gemaakt worden die later kan worden uitgelezen. Hiermee kunnen hartritmestoornissen die niet dagelijks, maar wel regelmatig voorkomen, worden vastgelegd. Er was een nieuw uitgiftepunt nodig en daar zijn we ingestapt, zowel voor onze eigen patiënten als voor die van de andere huisartsen in de wijk. De centrumassistenten zijn in het verslagjaar geïnstrueerd over het gebruik en hoe de patiënten te instrueren. In 2011 gaat de uitleen van start en daarmee opnieuw een extra service voor onze patiënten.

Inrichting

Een multidisciplinaire inrichtingscommissie is enthousiast bezig om zowel van het oude als het nieuwe deel een aangename ruimte te maken voor patiënten en medewerkers. Steekwoorden uit het programma van eisen zijn 'licht en luchtig', rustig, natuur. We maken hierbij gebruik van het Planetreeconcept: de mens voorop in een helende omgeving en een gezonde organisatie.

Verbouw Grevelingen

Ook zijn de voorbereidingen voor de bouwperiode intern gestart. De administratie is net voor kerst verhuisd naar een flat



DOORGEVOERDE VERBETERINGEN

We willen het graag goed doen. En goed houdt in goede zorg, goede service, tevreden patiënten, werken in een permanente verbetercyclus. We gaan er voor zagezegd. Maar soms betekent dit dat we ook wel eens te hard lopen en teveel willen. Dan wordt het tijd voor een pas op de plaats en onze basis weer eens stevig neerzetten. Ook onze patiënten willen veel. Hun goed recht en in wezen onze bestaansgrond. Daar moeten we soms opnieuw de balans in zoeken.

- DOORGEVOERDE VERBETERINGEN -

Meer balans bij huisartsen

Begin 2010 heeft een huisarts zijn ontslag genomen. Als reden hiervoor gaf hij aan dat de praktijk extreem druk is en dat hij ondersteuning miste in de samenwerking binnen de discipline. We zijn met betrekking tot de drukte in de praktijk gaan kijken of er in die praktijk meer consulten en visites waren dan in de andere praktijken. Dat bleek niet het geval. Ook is er op grond van leeftijd en ICPC codering gekeken of er in die praktijk sprake was van een andere soort problematiek. Ook dat was



niet het geval. Wel bleek bij navragen bij waarnemers in die praktijk en bij de assistentes dat patiënten uit die praktijk meer dan gemiddeld eisend zijn en in het consult minder geneigd zelf mee te denken over een oplossing.

Voor de samenwerking in de discipline zijn we coaching gaan doen met de huisartsen en de praktijkondersteuners. Hier hebben we gekeken naar de verschillende rollen en waar dingen niet goed lopen. We zijn er achter gekomen dat we te veel willen en niet goed onderling afstemmen over wat we wel en niet doen. We 'ontmoeten' elkaar te weinig. We hebben besloten om nieuwe projecten pas aan te nemen als we er met z'n allen grondig over hebben gesproken en gekeken hebben of het past. We proberen meer te delen met z'n allen. Teamrollen zijn nog weer eens benoemd. Het feit dat alle rollen even belangrijk zijn is ook aan de orde geweest. Leuk is het als mensen soms wat opschuiven in hun rol.

We hebben nu een maandelijkse lunch met het hele team (dus ook de assistentes) om ook op die manier even ruimte en rijd voor elkaar te hebben.



Bereikbaarheid en privacy huisartsen

Verbetering van de bereikbaarheid was al een actiepunten uit het ECB onderzoek (Eerstelijns door Cliënten bekeken). Onze cliëntenraad kwam met het advies om ook de beltijden te veranderen. Dat is in 2010 opgepakt. Daar zat namelijk meer aan vast dan misschien op het eerste gezicht lijkt. Doordat de assistentes langer aan de telefoon zitten, moest ook de terugkoppeling met de huisartsen op een ander moment ingepland worden. Om meer privacy te bereiken, gaat er maar 1 balie open voor bezoekers. Die assistente heeft daardoor minder tijd voor de telefoon en daarom komt er op drukke tijden een derde assistente aan de telefoon. Dit vraagt wel extra inzet aan assistentes. Er kan nu onafgebroken tussen 8.00 en 12.00 uur gebeld worden voor afspraken en de privacy is verbeterd.

Meer service bij fysiotherapie

Bij fysiotherapie aan de Grevelingen was de balie maar parttime bezet. Op uren zonder bezetting was de telefoon doorgeschakeld naar de receptie aan het Betje Wolffplein. Maar er kwamen ook regelmatig mensen langs om even wat te vragen. Die liepen dan door naar de fysiotherapeut in de zaal, wat soms storend was voor de begeleidende fysiotherapeut daar. We hebben daarom daar een tweede receptioniste aangesteld zodat de balie overdag tussen 8.00 en 16.30 bezet is. De receptionistes daar kunnen de fysiotherapeuten nu ook meer organisatorisch ondersteunen, waardoor die meer behandelplekken krijgen.

GELUKT

In het woord gelukt ligt het woord geluk besloten. Het is fijn als onze inspanningen worden gezien en gewaardeerd. Niet alleen voor onszelf, maar ook voor onze patiënten omdat zij de verbetering ervaren. Dat is de drijfveer die we nodig hebben om zaken anders dan voorheen aan te pakken. Net zo tevreden zijn we als het onze patiënten lukt om bij voorbeeld te stoppen met roken, meer te gaan bewegen of een doel dat ze zichzelf gesteld hebben te halen. Zo werken we samen aan gezondheid.

Apotheek opnieuw gecertificeerd

Onze apotheken hebben opnieuw een stap voorwaarts gezet. In mei ontvingen we het nieuwe HKZ-certificaat. Hiermee behoren onze apotheken tot de allereerste apotheken in Nederland die dit certificaat behaald hebben. Het belangrijkste verschil met het oude keurmerk is dat de nadruk meer ligt op patiëntveiligheid. Een onderdeel daarvan

is het opzetten van een risicobeoordelingssysteem. We hebben daarom onze belangrijkste processen onder de loep genomen en gekeken wat er binnen dit proces mis zou kunnen gaan, en wat we zouden kunnen doen om te voorkomen dat het daadwerkelijk mis gaat. Verder hebben we huisregels opgesteld, regels voor het betreden van de bereidingsruimte en hebben we een goede structuur uitgewerkt voor het insturen van bereidingen voor laboratoriumcontrole.

Klantvriendelijk

Apotheek Grevelingen behoort bij de 50 meest klantgerichte Kring apotheken! Dat is onderzocht door een bezoek van een "mystery visitor" die een aantal vragen gesteld heeft en door een "digitale" mystery visitor, die een vraag per e-mail heeft gesteld. Daarnaast heeft Kring op hun website een fictieve patiënt beschreven. Er is uitgelegd wat er met een patiënt aan de hand is en met welk probleem of recept hij of zij vervolgens in



- GELUKT -

de apotheek komt. Ze stelden vervolgens een aantal vragen over de situatie en wat er aan de hand kan zijn en wat je in zo'n geval zou doen.

Er zijn in het totaal 325 Kring-apotheken. We zijn trots op dit resultaat: u bent dus in deze apotheek verzekerd van meer dan gemiddeld goede zorg.

Huisarts

Tijdens het verbetertraject in de huisartsenpraktijken zijn we ook gaan kijken naar de bezetting. Een van de zittende huisartsen wilde graag iets minder werken. Dat kon alleen als er een duo in die praktijk bij zou komen. De praktijk kon daarmee ook wat groeien. De vacante praktijk zou zowel een duo praktijk kunnen worden als een praktijk voor een fulltime huisarts. We zijn in het najaar met de vacatures naar buiten gegaan. Voor de zittende huisarts werd al snel een uitstekende duo aangesteld. Dat was de eerste stap waarmee we het even moesten doen. We hebben daarna een vaste waarnemer in de vacante praktijk gezet zodat daar zoveel mogelijk rust in zou komen. In het voorjaar gaan we opnieuw proberen een (of twee) vaste huisartsen te vinden.

Fysiotherapie Voorkeursleverancier UVIT

In 2009 heeft onze fysiotherapie de krachten gebundeld met enkele andere innovatieve praktijken om de aanwezige kwaliteit te bundelen en samen de kwaliteitszorg uit te breiden. Dit Netwerk FysioCirkel is in 2010 voorkeursleverancier geweest van UVIT. Voor de klanten had dit als voordeel dat zij een korting per behandeling kregen zodat ze langer met hun fysiotherapiebudget toekonden. Wij kregen iets meer per behandeling. Een prima methode om kwaliteit te belonen en te stimuleren.

Als kleiner netwerk voldeed FysioCirkel aan de verwachtingen van UVIT en waren we in gesprek over nieuwe producten. Helaas gaven de negatieve ervaringen (o.a. over de machtiging procedure) met grote ketens de doorslag in de beslissing om te stoppen met de mogelijkheid voorkeursleverancier te worden. Jammer van alle tijd en energie die hierin is gaan zitten. Niettemin was het voor 2010 een prima actie en zijn we positief over de erkenning van onze kwaliteit.

Kwaliteit fysiotherapie

In 2010 is fysiotherapie opnieuw HKZ gecertificeerd. De fysiotherapeuten zijn hetzelfde handboek voor het doorlopen van de kwaliteitscyclus gaan gebruiken als de apotheek. Die hadden daar goede ervaringen mee. Het oordeel van de

auditor die begin december kwam: "Dit heeft grote voordelen, reminders kunnen makkelijk worden aangemaakt en de therapeuten worden via de mail geattendeerd een taak uit te voeren. Dit kan meteen aantoonbaar worden gevolgd. Wijzigingen in het handboek zijn direct zichtbaar. Het gebruik van dit systeem heeft (nu al) grote voordelen en maakt het handboek en de daaruit voortkomende doelstellingen en activiteiten overzichtelijker."

Het team van fysiotherapeuten ervaart steeds meer de voordelen van de HKZ-certificering, zowel de zorg als de organisatie eromheen wordt er beter en efficiënter van.

Ook voor de landelijke kwaliteitsmonitor voor fysiotherapeuten, Kwaliefy die de dossierinvulling meet, scoorden we goed. We hadden de norm gesteld op 80%, de praktijkscore was 87%.

We kunnen constateren dat werken aan kwaliteit bij dit team in de genen is gaan zitten.



WIJ HEBBEN HEEL VEEL TE BIJDEN

Gezondheidscentrum Kersenboogerd staat voor een krachtige eerstelijnsgezondheidszorg die mensen in staat stelt gezond of met zo min mogelijk beperkingen te leven. Gezond leven is niet voor iedereen vanzelfsprekend en sommigen hebben hierbij tijdelijk of langdurig de steun van professionals nodig.

Onze kracht zit in de breedte van het aanbod van zorg en dienstverlening en de mate waarin dit aanbod gecoördineerd wordt aangeboden.

Voor ons staat de mens met al zijn mogelijkheden en helaas ook vaak met ziekte en beperkingen centraal. Daaruit vloeit voort dat de vraag en de mogelijkheden van de patiënt/cliënt/klant centraal staan. Het gaat om een integrale aanpak waarbij onze eerstelijnsgezondheidszorg verbinding realiseert met preventie, het CJG, het tweedelijns zorgaanbod en het sociaal cultureel werk in onze wijk. Die verbinding is gericht op afstemming van het zorgaanbod, op het scheppen van mogelijkheden voor participatie en op een doelmatige inzet van mensen en middelen.

Reguliere geïntegreerde eerstelijnszorg

- Goed afgestemde zorg door huisartsen, apotheek, fysiotherapie, verzorging en verpleging, JGZ, maatschappelijk werk en diëtisten.
- In spoedgevallen kan patiënt direct terecht of wordt, zonodig, een visite afgelegd.
- Wij werken continu aan het verbeteren van onze kwaliteit en voorkomen onnodige medicalisering. We streven ernaar mensen zo lang mogelijk in de eerstelijns te houden, of zo snel mogelijk weer terug te krijgen.

Zorgprogramma's

- Diabetes
- Cardiovasculair Risicomanagement
- COPD: Carroussel
- Eenvoudige klachten bij niet chronische patiënten: Triage
- Ouder&kind-zorg, verzorgd door JGZ: afspraken met huisartsen over direct verwijzen, spreekuur lactatiekundige en programma 'Preventie obesitas'
- Jeugdproblematiek
 - Opvoedkundig spreekuur
 - Cursussen: 'Opvoeden, zo!', 'Babypraat'
 - Protocol Kindermishandeling
 - Buurtnetwerk, een preventief netwerk om in te springen op signalen problematische gezinssituaties
 - Komst Centrum voor Jeugd en Gezin
- Chronische zorg ouderen:
 - Preventieve huisbezoeken i.s.m. Omring
 - afstemming zorg met Wilgaerden
 - Verbeteren veiligheid medicatie bij polifarmacie
- Terminale zorg aan huis
- 'TeRUG in actie', i.s.m. WFG
- Psychosociale zorg verwijzing: POH-GGZ, AMW.
- Psychosociale zorg: werkafspraken spanningsklachten en benzodiazepines
- Project Angst en depressie
- Ontwikkeling GGZ triage, behandelprogramma's en voorbereiding komst eerstelijns psycholoog

Preventie

In een praktijk als de onze spelen leefstijladviezen/programma's een grote rol:

- Stoppen met Roken, maatwerk door Praktijkverpleegkundige, vooral voor mensen met DM, astma, COPD, HVZ risico
- Programma hypertensie, zie zorgaanbod
- Bewegen voor ouderen (groepen)
- Bewegen voor diabeten (groepen)
- Bewegen voor astma-COPD (groepen)
- Beweegkuur
- Fitkids
- Buurtnetwerk Kersenboogerd 0-12 jaar: preventief overleg voor signalering misstanden die volgens landelijk protocol worden afgehandeld.

Serviceverlening patiënt

Bereikbaarheid van zorg

- Fysieke bereikbaarheid
- Telefonische bereikbaarheid
- Bereikbaarheid via e-mail en internet
- Toegang zorg

Contactpersoon patiënt bij zorg door meerdere hulpverleners.

Bloedprikken voor eerstelijns diagnostiek voor hele wijk in gezondheidscentrum.

Klantgerichtheid zorg

- Cliëntenraad
- Meten patiëntervaringen
- Klachtenbehandeling
- Patiënten betrekken bij nieuwe projecten
- Communicatie
- Servicegraad: minimaal 95% van de recepten is in één keer leverbaar

Continuïteit zorg,

- waarneming bij vakantie en ziekte
- beschikbaar stellen expertise

Andere afspraken

- Zuinig en doelmatig voorschrijfbeleid geneesmiddelen
- Transparant inkoopbeleid geneesmiddelen: alle winsten van de apotheken komen ten goede aan de zorg. Jaarlijks transparant verantwoord in de jaarrekening.
- MIP (Melding Incidenten Patiënten)

HET KAN ALTIJD BETER

Het was een lastig jaar met veel ernstige ziekte en ongelukken. Eén van onze praktijkondersteuners overleed. Dat hakte erin. Een onvervulbare vacature bij de huisartsen voerde de werkdruk nog hoger op. Uiteindelijk hebben we besloten pas op de plaats te maken en te werken aan stabiliteit. Die stabiliteit bleek aan het einde van het jaar voor onze ICT ook minder dan we gedacht hadden. Pas dan besef je hoe afhankelijk je ervan wordt... Ook extern kan het vaak beter. Veel nieuwe projecten worden zo grootschalig aangepakt dat de ontwikkelings- en implementatiekosten oplopen. Met wat meer vertrouwen in de zorgverleners zouden veel zaken ook kleinschalig aangeboden kunnen worden. Het geld wat daarmee bespaard wordt, kan dan deels besteed worden om de cliënten die dat nodig hebben niet of minder te laten betalen.

Kwaliteitsindicatoren IGZ

Het invullen van de kwaliteitsindicatoren van de Inspectie is een structureel onderdeel van ons kwaliteitsbeleid. Ons doel is zo hoog mogelijk te scoren en minimaal het landelijk gemiddelde te halen.

We doen het heel goed voor het geven van maagbeschermende geneesmiddelen naast het gebruik van NSAID's (pijnstillers), en naast het gebruik van bloedverdunders. Voor mensen die veel geneesmiddelen tegelijk gebruiken scoren we heel goed op medicatiereviews en op het baxteren. Bij dat laatste worden alle pillen in een lange strip achter elkaar geseald, dit voorkomt vergissingen. Verder scoren we hoog op het geven van inhalatie instructie.

Natuurlijk zitten we ook hier en daar onder het gemiddelde. Dat worden verbeterprojecten. Afgelopen jaar hebben we zo de score voor het gebruik van NSAID's door hartfalen-patiënten en het ook mondeling nog waarschuwen voor de invloed op de rijvaardigheid aanzienlijk verbeterd. Soms zitten we met een score onder het gemiddelde die samenhangt met onze populatie, bijvoorbeeld geneesmiddelen voor psychische problemen. Die komen hier extra veel voor en daarmee is het percentage van bepaalde geneesmiddelen ook hoger dan gemiddeld. Daar maken we dan in de apotheek geen apart verbeterplan voor. Dat loopt via projecten die vooral door de huisartsen getrokken worden.

- HET KAN ALTIJD BETER -

Automatisering

Automatisering is tegenwoordig een essentiële factor in de bedrijfsvoering van ondernemingen en dat is in de zorg niet anders. We zijn er volledig afhankelijk van geworden. We hebben daarom de afgelopen jaren geïnvesteerd in een goed systeembeheer door de firma Meerschap. Eind 2010 ging het toch ineens mis. Computers startten zeer traag op en dat leverde vanzelfsprekend veel ergernis in de organisatie. De zwakke plekken bleken te zitten in de enigszins verouderde server bij de vestiging Betje Wolffplein, de minder stabiele dataverbinding tussen de twee vestigingen en het oplossen van problemen door middel van lapmiddelen in plaats van het doorvoeren van structurele oplossingen. Het voelde als terug bij af.

Samen met Meerschap pakten we de zwakke plekken zo snel mogelijk aan. We willen gaan voldoen aan de NEN7510 normen (kwaliteitsnormen voor de automatisering in de zorg).

Samenwerking GC Bangert en Oosterpolder.

In de afgelopen jaren heeft Gezondheidscentrum Kersenboogerd zich enthousiast ingezet voor de komst van een gezondheidscentrum in de nieuwe wijk Bangert en Oosterpolder. Spil daarvan zou een universitaire huisartsenpraktijk worden. In 2008 hebben wij samen met de gemeente Hoorn, huisartsenpraktijk 'Julianalaan', Univé, en Vu medisch centrum een intentieovereenkomst getekend. Daarna is het misgelopen. Het is nu onduidelijk of het er nog komt. Mocht het nog wel doorgaan, dan zijn we nog steeds bereid om nauw samen te werken omdat we de kennis van een universitaire huisartsenpraktijk graag voor deze regio beschikbaar willen hebben.

Beweegkuur

In 2010 heeft het Gezondheidscentrum Kersenboogerd in samenwerking met Dieetcompleet deelgenomen aan de pilot van "de Beweegkuur". Dit is een landelijk project van het NISB. De implementatie wordt ondersteund door ZOHN. De beweegkuur begeleidt mensen met (een hoog risico op) diabetes type 2 vanuit de eerste lijn naar een actievere en gezondere leefstijl. Het is een beweegprogramma op maat, waarin de aanbieders zorgen voor onderlinge afstemming. Deelnemers worden begeleid naar zelfstandig bewegen in dagelijks leven en in regulier sport- en beweegaanbod. We monitoren daarbij ook de leefstijlverandering.

Doel was om in 2 pilot groepen 10 kandidaten te krijgen die voldeden aan de criteria zoals deze waren vastgesteld door het NISB. Gaande weg bleek bij veel mensen die tot de doelgroep behoorde er weinig intrinsieke motivatie te zijn om echt tot een leefstijl verandering te komen. Dat maakt de selectie van kandidaten lastig. We hebben uiteindelijk wel 10 kandidaten per groep gehaald, maar hadden ook al snel 3 uitvallers per groep, om uiteenlopende redenen. De beweegkuur zelf is gratis. Maar voor veel mensen in onze wijk is het geld dat ze moeten investeren om onder begeleiding te gaan sporten of lid te worden van een sportvereniging een grote hindernis. Er is te weinig zelfdiscipline om het dan te zoeken in wandelen of andere goedkopere alternatieven.

Het betekent dat we meedoen aan de beweegkuur om het voor onze patiënten betaalbaar te houden. Dit meedoen gaat gepaard met bureaucratie (tijd van onze kant dus), terwijl het product zelf niet wezenlijk verschilt van wat we al bieden. We denken dat we met al het geld dat gemoeid is met de invoering van de beweegkuur veel meer mensen aan het bewegen zouden kunnen krijgen als dat dan gratis of tegen gereduceerd tarief zou kunnen.



EPD

In 2010 hebben wij er voor gekozen deel te nemen aan het zogenaamde Elektronisch Patiëntdossier (EPD) om zodoende de subsidie niet mis te lopen. Na een lange voorbereidingstijd waarbij o.a. voor alle medewerkers van de huisartsenpraktijk en de apotheek een zogenaamde UZI-pas moest worden aangevraagd waarmee zij zich moesten registreren in de systemen zijn wij begin 2011 aangesloten op het Landelijk Schakelpunt. Helaas is recentelijk gebleken dat het landelijk EPD voorlopig niet doorgaat....



OP WEG NAAR MORGEN EN OVERMORGEN

Landelijk werd de discussie over hoe het in de toekomst moet met de zorg luid en duidelijk gevoerd. Waar halen we de arbeidskrachten vandaan om met de toenemende vergrijzing toch de gevraagde zorg te kunnen leveren. En hoe houden we de kosten van de zorg in de hand? Natuurlijk hebben wij daar ook over nagedacht. Voor ons staat vast dat de rol van onze patiënten zelf belangrijker wordt. Hoe kunnen we hen daarbij ondersteunen?

- OP WEG NAAR MORGEN EN OVERMORGEN -

Missie en visie

Onze missie en visie zijn samengevat in de slogan 'Samenwerken aan uw gezondheid'. We zetten de patiënt centraal. De klant is koning, maar die klant moet wel zelf aan de slag en het is niet 'u vraagt, wij draaien'. Dat is gemakkelijker gezegd dan gedaan. Vandaar het samenwerken aan gezondheid, de patiënt die werkt aan een gezonde leefstijl, de zorgverleners uit verschillende disciplines die samenwerken om de patiënt daarbij zo goed mogelijk te ondersteunen. Het is elke keer weer een zoektocht met soms zeer verschillende uitkomsten. De volledige missie en visie zijn te vinden in de bijlage.

Plannen

De verbouwing zal in 2011 plaatsvinden. Op zich is die nieuwe ruimte geen doel, maar een middel om onze patiëntenzorg te verbeteren. Hierbij stellen we de volgende vragen:

- Hoe kunnen we onze wijkgebonden eerstelijnszorg versterken?
- Hoe kunnen we de service aan onze patiënten verbeteren
- Hoe doen we dat zodanig dat onze zorgverleners er ook baat bij hebben in de vorm van eigen ontwikkeling, werkplezier en ontlasting.

We denken aan zaken als spreekuren van specialisten, mogelijk ook als een bijdrage aan substitutie van tweede lijn naar eerste lijn, en spreekuren van organisaties die nu nog niet in de wijk zitten.



Kerngegevens gezondheidscentrum Kersenboogerd

	2010	2009	2008
aantal inwoners wijk Kersenboogerd	21.567	21.502	21.625
aantal apotheek voorschriften per jaar	196.737	177.786	161.552
patiëntengegevens huisartsen			
aantal ingeschreven patiënten per 31/12	8.177	8.103	7.987
adherentiepercentage	37,9%	37,7%	36,9%
aantal zittingen fysiotherapie per jaar	20.255	19.541	18.225
gemiddelde teamsamenstelling in fte:			
apotheek	18,2	17,8	20,2
huisartsen	11,4	10,2	9,6
fysiotherapie	9,9	9,6	9,4
administratie/directie/receptie	5,9	5,6	5,6
totaal in dienst Gezondheidscentrum	45,4	43,2	44,8



COLOFON

Teksten: Joke Brouwer
Vormgeving: Studio Brouwer, Hoorn
Print: Zeeman Reclame Groep

Op de foto's in dit jaarverslag ziet u modellen en niet de betreffende patiënten.



HUISARTSEN

FYSIOTHERAPIE

APOTHEEK

MAATSCHAPPELIJK WERK

WIJKVERPLEGING

Bezoekadres(sen)

Betje Wolffplein 170

1628 NV Hoorn

Leonard Bernsteinhof 3-4

1628 TT Hoorn

Postadres

Postbus 3153

1620 GD Hoorn

T 0229 - 24 10 44

F 0229 - 28 45 99

info@kersenboogerd.nl

www.kersenboogerd.nl