

JAARVERSLAG
2014



Jaarverslag 2014

VOORWOORD

Voor u ligt het jaarverslag 2014 van Gezondheidscentrum Schalkwijk. Het afgelopen jaar zijn de zorgprogramma's structureel geïmplementeerd in het zorgaanbod. Helaas bleek in 2014 dat 2013 met een negatief resultaat is afgesloten. Er is in 2014 een saneringsplan opgesteld en gekeken naar kostenreductie en omzetverhoging.

De fysiotherapeuten hebben een grote sprong voorwaarts gemaakt. Op basis van een duidelijke visie en een verbreding van het aanbod is de omzet substantieel gestegen.

De algemeen directeur/bestuurder Harmke Hulsinga heeft in oktober de organisatie verlaten en heeft de Raad van Toezicht Theo Prudon als interim directeur/bestuurder aangesteld.

Wij wensen u veel leesplezier!

Mede namens Raad van Toezicht en team,

The image shows two handwritten signatures in blue ink. The top signature is 'Arianne Baak' and the bottom signature is 'Theo Prudon'. Both signatures are written in a cursive, flowing style.

drs. Theo Prudon, algemeen directeur a.i.
drs. Arianne Baak, directeur zorg/huisarts

Haarlem, 25 mei 2015

INHOUD

1	Gezondheidscentrum Schalkwijk	4
2	Organisatiestructuur	6
3	Geïntegreerde populatiegerichte zorg en zorginnovatie	15
4	Kwaliteitsbeleid	19
5	Cliëntgerichtheid	20

COLOFON

Uitgave van : Gezondheidscentrum Schalkwijk
Adres : Briandlaan 11
2037 XE Haarlem

Website: www.gcschalkwijk.nl

© 2015 Gezondheidscentrum Schalkwijk

Gezondheidscentrum Schalkwijk

DOELSTELLING

De doelstelling van Stichting Gezondheidscentrum Schalkwijk zoals weergegeven in de statuten van de stichting luidt:

De stichting stelt zich ten doel het bevorderen van geïntegreerde gezondheidszorg in het algemeen en in het bijzonder in de eerstelijnszorg zoals die - mede - wordt aangeboden door zorgverleners die een toetredings- of samenwerkingsovereenkomst hebben gesloten met de stichting. Daarnaast heeft de stichting ten doel het bevorderen van gezondheid en welzijn in Schalkwijk en - ruimer - in de regio Haarlem.

De stichting probeert haar doel vooral te bereiken door:

- het beheren en exploiteren van Gezondheidscentrum Schalkwijk;
- het tot stand brengen en in stand houden van een interdisciplinaire samenwerking van ten minste de huisartsen, fysiotherapeuten, een cesartherapeut, psychologen, apothekers, diëtisten, logopedisten, het maatschappelijk werk en de thuiszorg;
- het, waar nodig, bevorderen van de samenwerking met instellingen en andere personen uit de gezondheids- en welzijnszorg in het werkgebied.

VISIE

Gezondheidscentrum Schalkwijk biedt geïntegreerde populatiegerichte eerstelijnsgezondheidszorg. De zorg is afgestemd op de behoeftes van de patiënt. Door continue innovatie is de patiënt steeds verzekerd van professionele zorg die van kwalitatief hoog niveau is.

Het werkgebied

Gezondheidscentrum Schalkwijk is gesitueerd in de wijk Schalkwijk, gemeente Haarlem. De wijk is onderverdeeld in vier buurten, te weten: Boerhaavewijk, Europawijk, Meerwijk en Molenwijk. In Schalkwijk wonen relatief veel onvolledige gezinnen, langdurig werklozen en personen met een minimumuitkering. Tevens is er een toename van vergrijzing, zijn er bovengemiddeld veel allochtone inwoners en is er een groot aantal asielzoekers en illegalen. Dit alles leidt tot een hoge werkbelasting bij de zorgaanbieders.

Geïntegreerde eerste lijn

De kracht van een sterke eerste lijn zit in de breedte van het aanbod van zorg en dienstverlening en de mate waarin dit aanbod gecoördineerd wordt aangeboden. De basis wordt gevormd door goed opgeleide professionals binnen het gezondheidscentrum. Deze professionals werken volgens de landelijke afspraken en standaarden, geldend voor hun beroepsgroep.

Daarnaast zijn er afspraken over afstemming en coördinatie van gezamenlijke patiënten. Daarmee is sprake van een geïntegreerd zorgaanbod, indien van toepassing in nauwe samenwerking met andere sectoren. Dit zorgaanbod is afgestemd op de problemen die er bestaan bij de mensen in de wijk Schalkwijk.

Zorg is toegankelijk

De zorg is georganiseerd voor tenminste de inwoners in de wijk Schalkwijk. Op werkdagen is het gezondheidscentrum open en is er altijd iemand aanspreekbaar. Voor spoedeisende hulp neemt het centrum deel aan 7 x 24-uurs bereikbaarheidsregelingen.

De toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers en slechtzienden is gewaarborgd.

Laagdrempelige zorg vanuit één locatie

Het gezondheidscentrum wil laagdrempelige zorg in de wijk bieden. De zorg wordt dan ook zoveel mogelijk vanuit één locatie geboden. Wanneer dit niet mogelijk is, vindt de regie vanuit het gezondheidscentrum plaats, eventueel samen met andere organisaties in de wijk.

Kwaliteit van zorg

Het gezondheidscentrum streeft naar optimale kwaliteit van zorg. Dit streven wordt gerealiseerd door het leveren van zorg voor de cliënten volgens de best beschikbare kennis, ervaring en professionele richtlijnen. Kwaliteit is een permanent punt van aandacht. De verschillende disciplines en het gezondheidscentrum, als samenwerkingsverband, hebben continue kwaliteitsverbetering in de dagelijkse praktijk geïntegreerd en verlenen zorg die toetsbaar is.

Professionele zorgorganisatie

De geïntegreerde dienstverlening wordt verricht vanuit een professionele zorgorganisatie die vraaggericht en populatiegericht werkt. De cliënten worden periodiek betrokken bij het beleid van de organisatie via cliëntenraadpleging. Er zijn afspraken over het waarborgen van de privacy van de cliënt en over klachtenopvang en bemiddeling.

De zorgorganisatie is een rechtspersoon, heeft een kwaliteitssysteem en streeft naar het voldoen aan ambities en afspraken die gemaakt worden op sectorniveau.

Stichting Gezondheidscentrum Schalkwijk is lid van InEen, een belangenvereniging voor de eerste lijn, onder andere voor gezondheidscentra.

Innovatief beleid

Aantrekkelijk en gewaardeerd blijven lukt alleen omdat de organisatie zich continu ontwikkelt. Het accent ligt daarbij op nieuwe mogelijkheden ontdekken en uitwerken. Van belang daarbij is samenwerking met onder andere (medische) kennisinstituten, universiteiten en hogescholen. Ook vinden er steeds meer gesprekken plaats met andere zorgaanbieders in de wijk om te komen tot een geïntegreerd, wijkgericht zorgaanbod, waarbij welzijnsorganisaties nadrukkelijk betrokken zijn.

STRATEGISCH BELEID

In 2014 is gewerkt conform het strategisch beleidsplan 2012 - 2014. In het plan worden de ambities weergegeven die door de (mede)werkers van het gezondheidscentrum zijn geformuleerd.

De speerpunten zijn:

- het bieden van geïntegreerde populatiegerichte zorg;
- kwaliteit leveren en prestaties tonen;
- een klantgerichte zorgorganisatie zijn.

In 2014 is op al deze speerpunten vooruitgang geboekt, u vindt informatie hierover in dit jaarverslag onder Geïntegreerde populatiegerichte zorg en zorginnovatie, Kwaliteitsbeleid en Cliëntgerichtheid.

Organisatiestructuur

ZORGVERLENERS

Gezondheidscentrum Schalkwijk kent een platte organisatiestructuur. De basis wordt gevormd door de verschillende (maatschappen van) zorgverleners.

Binnen het gezondheidscentrum werkten in 2014 de volgende zorgverleners samen: centrumassistenten, praktijkondersteuners GGZ, praktijkverpleegkundigen somatiek, verpleegkundig specialist i.o., huisartsen, fysiotherapeuten, een manueel therapeut, psychologen, algemeen maatschappelijk werkers, sociaal raadsliden, apothekers, een bloedafnamepost, diëtisten, logopedisten, pedicures, podotherapeuten, thuiszorg, verloskundigen en een welzijnscoach.

De maatschappen van huisartsen, fysiotherapeuten en psychologen hebben een toetredings-overeenkomst met de stichting. De overige zorgverleners hebben een samenwerkingsovereenkomst en/of een huurovereenkomst.

DIRECTIE

Stichting Gezondheidscentrum Schalkwijk kent sinds oktober 2013 een Raad van Toezicht, Directie en office management. De Directie, bestaande uit de algemeen directeur en de directeur zorg, is verantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen van de stichting en voor de continuïteit. De directeuren worden benoemd door de Raad van Toezicht. Deze Raad van Toezicht houdt verder toezicht op en geeft advies aan de Directie. Het office management zorgt voor een adequate ondersteuning.

RAAD VAN TOEZICHT

De samenstelling van de Raad van Toezicht op 31 december 2014:

Naam toezichthouder	Benoemingsdatum	Einde zitting
Mevrouw E. (Ellen) Forbes, voorzitter	18-10-2013	30-9-2017
De heer J. (Jan) Koekkoek	18-10-2013	30-9-2017
De heer J.J.N. (Johan) Walter	18-10-2013	30-9-2015
Mevrouw M.A.E. (Mirjam) Hagen-Tervoort	18-10-2013	30-9-2017
De heer S.L.W. (Sam) Schoch	18-10-2013	30-9-2017

Noot: de nevenfuncties van de toezichthouders zijn ter inzage beschikbaar op de website www.gcschalkwijk.nl.

Verslag Raad van Toezicht

Het jaar 2014 heeft in het teken gestaan van een verdere professionalisering van het gezondheidscentrum volgens de Health Care Governance Code voor goed bestuur. Het nog prille Raad van Bestuur - Raad van Toezicht-model is verder ontwikkeld. Een financiële commissie is opgericht en het hierbij behorende werkreglement is opgesteld.

Harmke Hulsinga heeft vanaf januari tot november 2014 de functie van algemeen directeur bekleed. Arianne Baak heeft de functie van directeur zorg vervuld. In november is er een interim algemeen directeur gestart.

De Raad van Toezicht heeft vier maal vergaderd met de Directie / Raad van Bestuur. Belangrijke onderwerpen waren de inrichting van de jaarcyclus, jaaragenda en het informatieprotocol.

De financiële commissie heeft twee maal vergaderd.

Het gezondheidscentrum heeft zich in 2014 fors ingespannen om de negatieve exploitatie, die in het begin van het jaar zichtbaar werd, om te buigen. Het toezicht was hierop dan ook gericht. Een belangrijk aandachtspunt was tevens de inrichting van de managementinformatie. Een nieuwe accountant is conform de regels van good governance aangetrokken. Een start is gemaakt met de ontwikkeling van een strategische koers voor het gezondheidscentrum.

De Raad van Toezicht heeft het eigen functioneren geëvalueerd middels een zelfevaluatie.

Organisatie van de zorg

Zorgverleners binnen het gezondheidscentrum

Zorgverleners	aantal	fte medewerkers
Loondienst		
centrumassistenten	11	8,2
praktijkverpleegkundigen somatiek	5	3,0
verpleegkundig specialist i.o.	1	0,8
praktijkondersteuner GGZ	3	1,4
Toetredingscontract		
huisartsen	7	
fysiotherapeuten/ psychosomatisch gespecialiseerd -/ cesartherapeut	5	
psychologen	3	
Samenwerkings- en/of huurovereenkomst		
algemeen maatschappelijk werkers/sociaal raadslieden	7	
apothekers	2	
bloedafname medewerkers	n.v.t.	
diëtisten	3	
logopedisten	7	
pedicures	3	
podotherapeuten	2	
thuiszorg medewerkers	n.v.t.	
vaccinatie medewerkers	1	
verloskundigen	4	
welzijnscoach	1	
Directie		
algemeen directeur	1	0,4
directeur zorg	1	0,2
officemanagers	2	1,1

HUISARTSEN

Gezondheidscentrum Schalkwijk heeft zes huisartsenpraktijken. Eén praktijk heeft twee praktijkhouders, een duo praktijk, de andere vijf praktijken hebben één praktijkhouder en ieder van hen heeft een waarnemend huisarts werkzaam in de praktijk voor 1-2 dagen per week.

Gezamenlijk hebben de huisartsen 13.373 patiënten. De huisartsenpraktijken zijn NHG geaccrediteerd.

De huisartsen vormen samen een maatschap. De centrumassistenten en de praktijkondersteuners somatiek, de praktijkondersteuner GGZ en de verpleegkundig specialist i.o. zijn in dienst van de stichting.

De huisartsen zijn allen verbonden aan Stichting Spoedpost Zuid Kennemerland van waaruit de avond, nacht en weekend huisartsenzorg wordt georganiseerd. De huisartsen zijn lid van de Huisartsen Coöperatie Zuid Kennemerland (HCZK) en van zorggroep Kennemer Coöperatief voor Effectieve Transmurale Zorg (KCOETZ) met betrekking tot de diabeteszorg.

Centrumassistenten

In de huisartsenpraktijken werken elf centrumassistenten in vaste dienst en daarnaast wordt gewerkt met een vaste poule nulurencontractanten. Een belangrijke taak van de centrumassistenten is triage: assistentes vragen aan de patiënten wat hun klachten zijn om de urgentie te bepalen en vast te stellen door wie de patiënt het beste geholpen kan worden. Jaarlijks krijgen alle centrumassistenten triage- training. Daarnaast hebben de assistentes ook een eigen spreekuur: het maken van uitstrijkjes, driemaandelijke diabetes mellitus-controles, injecties geven, benen zwachtelen en de griepvaccinatie toedienen.

Praktijkondersteuners somatiek

Er werken vijf praktijkondersteuners somatiek in het gezondheidscentrum. Zij voeren geprotocolleerde chronische zorg uit: zij zien gestructureerd patiënten met diabetes mellitus type II, patiënten met COPD en patiënten die een verhoogd cardiovasculair risico hebben. Daarnaast worden ouderen gescreend op kwetsbaarheid en indien nodig wordt een zorgplan opgesteld. Ook begeleiden zij mensen die willen stoppen met roken. Verder hebben de praktijkondersteuners een rol bij het invoeren van de medische dossiers van nieuwe patiënten.

Verpleegkundig specialist i.o.

Sinds september 2013 is een wijkverpleegkundige in het centrum gestart met de opleiding verpleegkundig specialist, met aandachtsgebied chronische zorg. Zij probeert de kwaliteit van de chronische zorgprogramma's te verbeteren en doet onderzoek naar methoden om de opkomst van deze patiëntengroepen te vergroten. Zij draagt mede zorg voor het gestructureerde kwaliteitssysteem. Verder heeft de verpleegkundig specialist een grote rol bij het opstellen en uitvoeren van zorgplannen bij kwetsbare ouderen. De verpleegkundig specialist is betrokken bij de multidisciplinaire zorg voor kwetsbare ouderen, er wordt intensief samengewerkt met de specialist ouderenzorg, de wijkverpleegkundigen van de thuiszorg en de praktijkverpleegkundige somatiek met specialisatie ouderen.

Praktijkondersteuner GGZ

De praktijkondersteuner GGZ ondersteunt de huisarts in het verlenen van psychische en psychiatrische zorg. De praktijkondersteuner GGZ inventariseert, maakt een behandelplan op, verwijst zo nodig door naar een andere GGZ-hulpverlener of behandelt de patiënt zelf. Psycho-educatie is een belangrijk deel van de behandeling. In juni 2014 is een tweede praktijkondersteuner GGZ in dienst gekomen voor 16 uur per week, zij heeft als expertise jeugdzorg. Vervolgens is in november een derde praktijkondersteuner GGZ in dienst gekomen voor 6 uur per week ten behoeve van SOLK-patiënten, zij deed dit werk al langer in het centrum maar op freelancebasis. Deze praktijkondersteuner GGZ houdt intakegesprekken en bereidt groepsbehandeling SOLK-patiënten voor. Sinds april 2014 wordt deze groepsbehandeling gegeven door deze praktijkondersteuner GGZ en een psychosomatisch werkende fysiotherapeut.

FYSIOTHERAPEUTEN

Bij de afdeling fysiotherapie hebben in 2014 in totaal 4 fysiotherapeuten gewerkt en één oefentherapeute Cesar. Eén van de fysiotherapeuten is i.v.m. pensionering uit de maatschap getreden, terwijl de oefentherapeute om gezondheidsredenen is opgevolgd door een oefentherapeute Mensendieck.

De praktijk heeft het 'PLUS-certificaat' behaald en tevens na interne bijscholing haar HKZ-certificering geprolongeed.

In navolging van haar missie en visie heeft de praktijk als speerpunt voor haar activiteiten gekozen voor de ouderen in de wijk Haarlem Schalkwijk, alsmede voor mensen met herstel belemmerende factoren.

Het zorgaanbod is uitgebreid met een '60+ beweeggroep'. 60+ers kunnen tegen betaling buiten hun budget fysiotherapie onder begeleiding van één van de therapeuten wekelijks één uur sporten, met een persoonlijk geformuleerd doel. Er draaien permanent vier groepen van elk zes deelnemers naar tevredenheid.

Ook het aanbod voor het programma 'OTAGO' (ter voorkoming van valincidenten bij ouderen) is uitgebreid, evenals de samenwerking in de betreffende regionale werkgroep. De maatschap participeert binnen het gezondheidscentrum in vier multidisciplinaire zorgprogramma's, te weten kwetsbare ouderen, de niet-vitale mens, SOLK en slaapproblematiek. (Zie voor de laatste twee zorgprogramma's onder 'Geïntegreerde populatiegerichte zorg en zorginnovatie' in dit jaarverslag).

Er zijn verschillende nascholingen gevolgd, waaronder de start van de masteropleiding Fysiotherapie in de Geriatrie, State of the art van het schoudergewricht, kosten-effectiviteitsanalyse en een wetenschappelijke presentatie op een internationaal congres.

De fysiotherapeuten staan allen geregistreerd in het Centraal Kwaliteitsregister (CKR) van het KNGF en de oefentherapeuten in het Kwaliteitsregister Paramedici (KP).

PSYCHOLOGEN

De afdeling psychologie is gevestigd op de vierde etage en bestaat uit drie parttime (een mannelijke en twee vrouwelijke) collega's: een gezondheidszorg-psycholoog / tevens kinder- en Jeugd psycholoog, een gezondheidszorg-psycholoog / tevens eerstelijnspsycholoog NIP (Nederlands Instituut van Psychologen) en een vaktherapeut psychomotorische therapie en lichaamsgerichte psychotherapie. De afdeling psychologie wordt ondersteund door een centrumassistente. Binnen het gezondheidscentrum wordt nauw samengewerkt met de zorgverleners van de verschillende disciplines, met als doel de kwaliteit zo goed mogelijk te waarborgen.

Er is in 2014 een bijdrage geleverd aan de volgende multidisciplinaire zorgproducten:

- het starten van de SOLK-cursus (cursus die bedoeld is voor mensen met 'Somatisch Onvoldoende verklaarde Lichamelijke Klachten');
- het zorgpad depressie is opgesteld;
- initiatief tot het zorgpad angst is ingezet.

De psychologen en de vaktherapeut staan ingeschreven in kwaliteitsregisters zoals het NIP, LVE, BIG of SRVB en volgen dan ook de jaarlijkse verplichte bijscholing.

ALGEMEEN MAATSCHAPPELIJK WERK

Kontext Maatschappelijke Dienstverlening is gevestigd op de vijfde verdieping in Gezondheidscentrum Schalkwijk en levert verschillende diensten:

Algemeen maatschappelijk werk

Het maatschappelijk werk is er voor iedereen die problemen ervaart in zijn persoonlijke levensomstandigheden. Dit kan stress of een ander conflict op het werk zijn, problemen met partner of kinderen, het verwerken van een persoonlijk trauma of een depressie maar ook het hebben van problemen met instanties of geldzorgen.

Sociaal Raadslieden

De sociaal raadslieden van Kontext kunnen mensen helpen met vragen op het gebied van sociale voorzieningen, wetten en regelingen met betrekking tot inkomen, wonen, echtscheiding, consumentenproblemen of belastingen.

Er wordt intensief samengewerkt binnen het centrum, onder meer binnen diverse multidisciplinaire zorgprogramma's. De koppeling tussen zorg en welzijn is op deze manier goed te maken.

APOTHEKERS

In Mediq Apotheek Meerwijk wordt veel zorg besteed aan het uitvoeren van medicatiechecks, dit gebeurt in samenwerking met de huisartsen, praktijkverpleegkundigen en de verpleegkundig specialist i.o. van het gezondheidscentrum. Deels met een uitgebreid persoonlijk gesprek met patiënten, deels door advies te geven aan de huisartsen in het kader van het zorgprogramma Kwetsbare Ouderen.

Het project de Medicijnmonitor loopt continu door. In dit project worden aanbevelingen gedaan aan patiënten en artsen met het doel patiënten zo optimaal mogelijk te behandelen: volgens de laatste standaarden, op een kostenefficiënte manier en met een maximale therapietrouw. De apothekers hebben zes keer per jaar een farmacotherapeutisch overleg met de huisartsen van het gezondheidscentrum.

Apotheek Meerwijk is een franchisenemer van Mediq. In 2014 is gekozen om de hercertificering van HKZ-certificaat te laten lopen volgens het kwaliteitssysteem van Mediq. Ons kwaliteitssysteem- en handboek zijn aangepast en de apotheek is in juni 2014 gecertificeerd volgens dit HKZ Mediq certificaat.

De apotheek probeert vorm te geven aan de nieuwe manier van financiering door zorgverzekeraars, waarin de beloning voor zorg en logistiek is losgekoppeld. De verstrekkingen van drinkvoeding en incontinentiemateriaal zijn uitbesteed aan facilitaire bedrijven.

Er is in 2014 een voorlichtingsbijeenkomst over COPD gehouden voor de cliënten; een gezamenlijk succesvol initiatief van de apotheek, praktijkverpleegkundigen, diëtistenpraktijk, fysiotherapie en thuiszorg. Verder heeft de apotheek zoals ieder jaar weer meegedaan aan de metercontroledag en diabetesprikdag.

De apotheek is gestart met een proactieve herhaalservice voor de chronische medicatie, waarin de apotheek de receptaanvraag bij de huisarts voor de patiënt coördineert. Vervolgens levert de apotheek een keer per kwartaal alle medicatie aan de patiënt. Deze service is complementair aan de herhaalservice 'herhaalgemak'.

De cliënttevredenheid is gemeten door middel van de CQ-index 'ervaringen met de farmaceutische zorg' en leidde tot een goede waardering.

BLOEDAFNAME

Atalmedial is van maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 11.00 uur geopend in Gezondheidscentrum Schalkwijk en prikt op deze locatie dagelijks 50 tot 70 patiënten op verzoek van huisartsen, specialisten, verloskundigen en ten behoeve van Trombosezorg.

Tussen 08.00 en 10.00 uur werken er twee medewerkers Afnamedienst om alle patiënten zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Atalmedial

Atalmedial richt zich op service dichtbij de patiënten en aanvragers en beschikt over meerdere laboratoriumlocaties en een fijnmazig netwerk van ruim 100 poliklinieken en priklocaties. Atalmedial hecht veel waarde aan snelle en betrouwbare diagnostiek voor de gezondheidszorg, 24 uur per dag. Huisartsen en ziekenhuizen maar ook verloskundigen, verpleeghuizen en instellingen voor geestelijke gezondheidszorg behoren tot de groep aanvragers van Atalmedial.

Kennis wordt graag gedeeld via persoonlijke contacten, publicaties en opleidingen en nascholingen die zowel in eigen huis als bij partners worden verzorgd.

Zie voor meer informatie www.atalmedial.nl.

'Zinnige en zuinige' diagnostiek

Atalmedial richt zich op 'zinnige en zuinige' diagnostiek: door efficiënte werkprocessen en voorkomen van dubbele diagnostiek worden onnodige zorgkosten tot een minimum beperkt zonder daarbij de kwaliteit en het comfort voor partners en patiënten uit het oog te verliezen.

DIËTISTEN

Diëtistenpraktijk JuBel is gevestigd in Gezondheidscentrum Schalkwijk; er zijn drie diëtisten werkzaam. Om optimale kwaliteit van zorg te waarborgen werken zij nauw samen met de andere zorgverleners binnen het centrum. Dit komt o.a. tot uiting in de multidisciplinaire ketenzorg voor cliënten met diabetes mellitus, hart- en vaatziekten en COPD. Ook wordt samengewerkt met zorgverleners buiten het centrum, zoals bijvoorbeeld met specialisten, (kinder)fysiotherapeuten, psychologen en logopedisten. Een speciale samenwerking is er met de allergoloog uit het Kennemer Gasthuis; diëtistenpraktijk JuBel is gespecialiseerd in de behandeling bij voedselallergie.

Alle diëtisten zijn ingeschreven in het Kwaliteitsregister voor Paramedici (KP) en volgen jaarlijks bijscholing om up-to-date te blijven. Een van de diëtisten is gespecialiseerd in 'Uit de ban van emotie-eten'. Dit is een methode die zich richt op een blijvend gezonde relatie met eten en mindfull afvallen.

Vanaf 2014 werd dieetadvisering weer vergoed vanuit het basispakket.

HET HUIDBURO

Het HuidBuro is een paramedische praktijk voor huid- en oedeemtherapie gevestigd op de vijfde etage van het gezondheidscentrum. Huidtherapeuten zijn HBO-gediplomeerde paramedici en deskundigen op het gebied van paramedische, cosmetische, cosmetische huidzorg en behandelen cliënten met verschillende huidproblemen.

Bij Het HuidBuro zijn twee huidtherapeuten werkzaam. Een groot deel van de cliënten wordt verwezen door de huisartsen van het gezondheidscentrum. Ook op eigen initiatief kan de praktijk bezocht worden. Het HuidBuro is erkend door zorgverzekeraars, aangesloten bij de NVH (Nederlandse Vereniging van Huidtherapeuten) en geregistreerd in het Kwaliteitsregister Paramedici. De huidtherapeuten volgen voortdurend nascholingsprogramma's en zijn dus op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en innovaties op het gebied van huidzorg.

U kunt bij het HuidBuro terecht voor een breed scala aan behandelingen:

- Oedeembehandeling (ook in de palliatieve fase)
- Acne
- Ongewenste haargroei
- Littekens
- Steunkousen
- Pigmentstoornissen
- Wondverzorging
- Huisbezoeken bij minder valide cliënten

LOGOPEDIE

Binnen het gezondheidscentrum bestaat een allround logopediepraktijk waar in 2014 zeven logopedisten, waarvan een stottertherapeut, werkzaam waren. De logopedisten behandelen stem-, spraak- en taalstoornissen en oro-myofunctionele therapie (OMFT). Er zijn specialisaties op het gebied van behandeling van jonge kinderen die niet of nauwelijks spreken, verworven neurologische stoornissen stotteren en OMFT. Naast de registraties in het kwaliteitsregister logopedie, zijn een aantal logopedistes ingeschreven in kwaliteitsregisters met een specialisatie: het kwaliteitsregister Stotteren, het kwaliteitsregister Afasie, het

kwaliteitsregister Hanentherapie en het kwaliteitsregister DTL (Directe Toegankelijkheid Logopedie). Ook is een van de logopedistes aangesloten bij het ParkinsonNet. Naast de behandelingen op de praktijk zijn in 2014 behandelingen aan-huis verricht.

In 2014 is voor het eerst de cursus "Praten doe je met zijn tweeën" voor ouders van niet- of nauwelijks sprekende kinderen gegeven. Dit was een nieuw initiatief wat succesvol is verlopen. Daarnaast heeft de praktijk het afgelopen jaar regelmatig voorlichtingsbijeenkomsten voor ouders op scholen en op de bibliotheek gegeven over verschillende logopedische onderwerpen. De praktijk heeft het afgelopen jaar succesvol samengewerkt met de Voorleesexpress. Negen kinderen hebben via de praktijk deel kunnen nemen aan dit initiatief. De praktijk is betrokken bij de voorleesactiviteiten in de bibliotheek-vestiging Schalkwijk. Een van de logopedisten heeft regelmatig op de woensdagmiddag voorgelezen.

PEDICURES

In Gezondheidscentrum Schalkwijk werken drie pedicures, een van hen is medisch pedicure.

In 2013 zijn de simmsclassificatie's ingevoerd bij de zorgverzekeraars, dat betekent dat niet iedere zorgverzekeraar automatisch de behandelingen vergoedt. Elke zorgverzekeraar heeft zijn eigen regels hiervoor.

De pedicures werken ten aanzien van diabetes mellitus II nauw samen met de diverse zorgverleners binnen het centrum.

PODOTHERAPEUTEN

Podotherapiepraktijk Podobasics is gevestigd in Gezondheidscentrum Schalkwijk, er zijn twee podotherapeuten werkzaam. Een groot deel van de patiënten wordt verwezen door de huisartsen van het gezondheidscentrum, de verwijzend huisartsen krijgen na elke behandeling of controle van patiënten een rapportage over de bevindingen. Er is regelmatig overleg met de pedicures, praktijkondersteuners somatiek en de diabetesverpleegkundige van het gezondheidscentrum.

De werkzaamheden bestaan onder andere uit:

- onderzoek en therapie aan mensen met voetklachten en/of klachten aan het bewegingsapparaat, die voortvloeien uit een afwijkend functioneren van de voeten;
- screening van diabetes mellitus (DM)-patiënten waarbij de pedicure, praktijkondersteuner of diabetesverpleegkundige risicofactoren heeft waargenomen;
- behandeling van kleine ulcera bij DM-patiënten;
- het geven van advies met betrekking tot voethygiëne, sok- en schoenadvies.

THUISZORG IN DE WIJK

Binnen Gezondheidscentrum Schalkwijk is het Thuiszorg Buurtteam Molenwijk/Meerwijk van Zorgbalans gehuisvest.

Dit team verleent praktische hulp bij de dagelijkse verzorging en biedt gespecialiseerde zorg en intensieve begeleiding en verpleging aan mensen die thuis zorg nodig hebben.

VACCINATIEPUNT

Vaccinatiepunt B.V is sinds december 2014 gevestigd in gezondheidscentrum Schalkwijk en houdt hier gemiddeld één keer per twee weken spreekuur. Vaccinatiepunt is een zelfstandige zorginstelling en levert vaccinatiezorg; een belangrijk onderdeel van de beheersing van infectie -risico's.

Vaccinatiepunt levert vaccinatiezorg tegen infectierisico's in het buitenland – reizigersgeneeskunde – en vaccinatiezorg tegen beroepsspecifieke infectierisico's in de dagelijkse situatie, zoals Hepatitis A/B, Tetanus en Kinkhoest. Deze zorg begint met algemene informering, heeft als kernactiviteit individuele advisering en vaccinering en rondt dit individuele maatwerk af met nazorg.

Vaccinatiepunt doet dit op 17 locaties via vaccinatiesprekuren, door eigen verpleegkundigen. Het aantal locaties groeit gestaag, alle vaccinatiepunten zijn gesitueerd in medische centra: eerstelijns gezondheidscentra, ziekenhuizen en buitenpoli's.

VERLOSKUNDIGEN

Maatschap Verloskundigen aan het Spaarne wordt gevormd door vier verloskundigen. Daarnaast maakt een vaste waarneemster deel uit van het verloskundig team.

De verloskundigen begeleiden vrouwen en hun partners op een veilige en professionele wijze tijdens de zwangerschap, bevalling en kraambed.

Een dag in de week houden zij spreekuur in Gezondheidscentrum Schalkwijk.

Verloskundigen aan het Spaarne is aangesloten bij Rndom. Rndom is een intensief samenwerkingsverband tussen de verloskundigenpraktijken in de regio en de vakgroep Obstetrie van het Kennemer Gasthuis. Zie ook www.rndomzwanger.nl.

Verder heeft Verloskundigen aan het Spaarne samen met drie andere verloskundigenpraktijken in Haarlem het verloskundig echocentrum De Schoot opgezet. In dit centrum worden alle eerstelijns verloskundigenecho's gemaakt.

WELZIJNSCOACH

Sinds december 2103 werkt een dagdeel per week een welzijnscoach in het gezondheidscentrum. Deze welzijnscoach is een vrijwilliger van welzijnsorganisatie DOCK. Zij krijgt mensen via de huisarts verwezen die activiteiten willen ontwikkelen maar zelf niet weten hoe dit aan te pakken. De welzijnscoach gaat met deze mensen in gesprek en kijkt op welke manier deze mensen geactiveerd willen worden: bewegen, vrijwilliger worden of een maatje ontvangen, gezelligheid in buurthuis opzoeken, cursussen volgen, etc. De coach volgt deze mensen een jaar lang om te zien of het lukt de activiteiten vol te houden en zij kijkt of zij hierdoor ook een betere kwaliteit van leven ervaren.

Geïntegreerde populatiegerichte zorg en zorginnovatie

GEZONDHEIDSZORG

In de zorg is het belangrijk dat, naast aandacht voor ziekte en zorg, meer aandacht komt voor gezondheid en leefstijl. Er komen in Schalkwijk meer kwetsbare ouderen waarbij pro-actief handelen, casemanagement en multidisciplinair samenwerken belangrijk is. Er is veel meer aandacht nodig voor psychosociale ondersteuning, geestelijke gezondheidszorg en lokale afstemming met welzijn. Al deze ontwikkelingen maken de noodzaak van geïntegreerde populatiegerichte eerstelijnsgezondheidszorg groter. Duidelijk wordt dat het gezondheidscentrum alleen deze zorg in de toekomst niet kan geven. Het is essentieel dat samengewerkt wordt met allerlei zorgaanbieders in de wijk Schalkwijk. Gestructureerde samenwerkingsverbanden zijn nodig om kwetsbare ouderen optimale zorg thuis te kunnen blijven geven. Het zelfde geldt voor de mensen in de wijk met veel psychosociale problematiek, levend van een minimum inkomen: naast lichamelijke klachten is het belangrijk dat gekeken wordt hoe deze mensen weer meer de regie kunnen krijgen in hun leven, eigen kracht ontwikkelen en op deze manier een zinvoller bestaan kunnen hebben: intensieve samenwerking met welzijnsorganisaties (DOCK), gemeente Haarlem, sociale wijkteam en de GGZ in de wijk is een voorwaarde om dit te kunnen bereiken.

Om in de toekomst iedereen van de noodzakelijke zorg te kunnen blijven voorzien is het belangrijk duidelijk te krijgen welke mensen in Schalkwijk intensieve, pro-actieve, multidisciplinaire zorg nodig hebben. Preventie, vroegopsporing en het ondersteunen dan wel stimuleren van zelfmanagement is essentieel.

In 2012 heeft het gezondheidscentrum onderzocht welke mensen in Schalkwijk baat hebben bij populatiegerichte eerstelijnszorg. Er is een wijkscan uitgevoerd in Schalkwijk waaruit naar voren kwam dat drie groepen mensen extra baat hebben bij gestructureerde, geïntegreerde eerstelijnszorg:

- de kwetsbare ouderen;
- de niet-vitale mens;
- de mensen met lichamelijk onverklaarde klachten die veel zorg consumeren (SOLK).

MULTIDISCIPLINAIRE ZORGPROGRAMMA'S

Voor deze drie groepen mensen zijn in 2013 multidisciplinaire zorgprogramma's ontwikkeld.

Kern van de programma's is de verbinding met de nulde lijn, de welzijnsorganisatie. Er is een samenwerkingsrelatie aangegaan met DOCK, een van de welzijnsorganisaties in Schalkwijk. Het stimuleren van activiteiten, beweging, regie en verantwoordelijkheid nemen voor de eigen gezondheid vormt de kern van de zorgprogramma's die voor deze doelgroepen in 2013 zijn ontwikkeld.

Kwetsbare Ouderen

Belangrijk in Schalkwijk is om zicht te krijgen op de kwetsbare ouderen. Schalkwijk is een vergrijzende wijk en deze trend zal komende decennia doorzetten. Belangrijk is om de kwetsbare ouderen in beeld te krijgen, zodat proactief zorg verleend kan worden en ook rekening gehouden kan worden met de wensen van deze patiëntengroep. Het is belangrijk dat ouderen de regie zoveel mogelijk zelf kunnen houden.

In 2014 is hard gewerkt om een gestructureerd samenwerkingsverband te creëren voor kwetsbare ouderen. De verpleegkundig specialist in opleiding en de praktijkverpleegkundige somatiek met specialisatie ouderen (SOG) zijn de spil van de samenwerkingsverband. Eenmaal per twee weken houdt de specialist ouderen geneeskunde Astrid de Wit, van Zorgbalans, samen met hen een spreekuur in het gezondheidscentrum, waar elke huisarts met vragen kan aansluiten.

De verpleegkundig specialist en de praktijkverpleegkundige brengen, op verzoek van de huisarts, kwetsbare ouderen in beeld, maken een zorgbehandelplan, consulteren eventueel de SOG en maken afspraken over wie case manager wordt en indien nodig worden andere behandelaars betrokken.

In totaal zijn er 180 kwetsbare ouderen in kaart gebracht, waarvan 60% inderdaad kwetsbaar bleek.

Bij ouderen die een groot valrisico hebben, kan met behulp van de fysiotherapeut gewerkt worden aan valpreventie aan de hand van het Otago-programma. Vaak spelen ook bij ouderen problemen met financiën en indicatieaanvragen, hierbij kan de hulp van ouderenadviseurs van Kontext ingeroepen worden.

Er is eenmaal een multidisciplinair overleg georganiseerd met alle betrokken disciplines om elkaar te leren kennen, elkaars behandel aanbod te weten en vooral hoe ieder met elkaar in contact kan komen.

Vitaliteit

Bewust is gekozen voor de naam Vitaliteit; belangrijk is het positieve, de kracht van iemand te benoemen en te gebruiken. Veel mensen hebben een inactieve passieve leefstijl en leggen hun eigen gezondheidsproblemen bij een ander neer. Geprobeerd wordt er achter te komen hoe deze mensen te activeren zijn, en zich juist weer bewust te worden van hun eigen mogelijkheden en te focussen op de zaken die wel lukken.

Welzijn op recept, is een programma dat het gezondheidscentrum uitvoert in samenwerking met DOCK, een welzijnsorganisatie van de Gemeente Haarlem. Mensen waarvan de huisarts of andere zorgverleners in het centrum denken dat activeren de kwaliteit van leven zou kunnen vergroten, en bij wie dat niet op eigen kracht lukt, worden verwezen naar een welzijnscoach van DOCK die dinsdagmiddag spreekuur houdt in het gezondheidscentrum. Met de welzijnscoach bespreekt de patiënt welke activiteit bij hem/haar past en coacht de welzijnscoach de patiënt naar de activiteit en vervolgd of het lukt. In 2014 zijn 47 verwezen naar het spreekuur van de welzijnscoach. ZONH doet onderzoek naar de effectiviteit van dit programma.

SOLK

In 2014 is gestart met het groepsaanbod voor mensen met SOLK. Doel is een meer adequate coping bij Somatisch chronische Onvoldoende verklaarde Lichamelijke Klachten.

Deze cursus, bestaande uit acht wekelijkse groepssessies plus één terugkomsessie na drie maanden, is tot stand gekomen na intensief overleg binnen de werkgroep SOLK. De cursus werd geleid door een praktijkondersteuner GGZ en de psychosomatisch gespecialiseerde fysiotherapeute. Zij hebben ook een hand-out samengesteld voor de deelnemers. In totaal hebben 14 mensen deelgenomen. Belangrijkste conclusie is dat de cursus leidt tot meer inzicht in het ontstaan van de klachten en tot tevredenheid over de erkenning van de klachten. Alle deelnemers hebben stappen gemaakt om hun persoonlijke doel te verwezenlijken. Er is een lichte verbetering gesignaleerd in de ervaren gezondheid op de RAND36 (test voor het meten van de kwaliteit van leven). Het lange termijneffect is nog niet bekend.

Bewoners van Schalkwijk met SOLK, die onder andere huisartsen ressorteren kunnen tegen meerkosten ook deelnemen aan deze cursus.

In het themanummer 'SOLK' van het Linnaeus Wetenschappelijk Journaal is een uiteenzetting gepubliceerd van de interventies bij SOLK door de psychosomatisch gespecialiseerde fysiotherapie; tevens is in deze bijdrage het zorgprogramma beschreven.

Voor zes uur per week is er een psychomotore therapeut in dienst gekomen om de SOLK-patiënten te selecteren voor de SOLK-cursus en deze samen met de psychosomatisch werkende fysiotherapeut te geven.

OVERIGE MULTIDISCIPLINAIRE ZORGPROGRAMMA'S

Zorgprogramma's chronische zorg

Belangrijkste verandering in de geprotocolleerde chronische zorg uitgevoerd door de praktijkverpleegkundigen somatiek is dat er gestart is met een avondsprekuur. Uit de patiënten- enquêtes kwam naar voren dat patiënten er behoefte aan hebben om 's avonds naar de praktijkverpleegkundigen te gaan voor de jaarcontroles. Vooral mensen met alleen een verhoogd CVR zijn vaak nog jong en werken.

Er is gestart in september en de pilot liep tot eind december.

Er is nog niet veel animo voor het avondspreekuur, maar desondanks wordt het spreekuur in 2015 gecontinueerd.

Diabetes Mellitus II (DM)

De huisartsen zijn deelnemer van zorggroep KCOETZ voor alle patiënten met DM II die door de huisarts/praktijkondersteuner worden behandeld. Elk jaar worden tien prestatie-indicatoren aangeleverd over de DM-zorg. Op alle tien indicatoren scoort het gezondheidscentrum positief. De diabeteszorg wordt uitgevoerd door de huisarts, centrumassistente, praktijkverpleegkundige somatiek, diabetes verpleegkundige, diëtist, apotheker, pedicure en podotherapeut.

Cardiovasculair risicomanagement (CVRM)

In dit programma werken de huisarts, centrumassistente, praktijkverpleegkundige somatiek, apotheker en diëtist samen. Alle prestatie-indicatoren betreffende CVRM werden gehaald ook in 2014. Het is lastig om de betreffende doelgroep te motiveren. Bij de primaire CVRM-groep zijn veel mensen die geen ziektelast ervaren en medicatie en controlebezoek als belastend ervaren. Dit zijn ook patiënten die vaak werken en het lastig vinden om tijd vrij te maken om naar de praktijk te komen, met name voor hen is het avondspreekuur gestart.

Chronic Obstructive Pulmonary Disease (COPD)

COPD is een verzamelnaam voor de luchtwegaandoeningen chronische bronchitis en longemfyseem. De gestructureerde zorg aan patiënten met COPD is nu geheel geïmplementeerd. Het blijkt wel moeilijk om COPD-patiënten te motiveren om op het spreekuur te komen, er is een hoog percentage zorgmijders, verder zijn veel COPD-patiënten onder behandeling van de specialist. De verpleegkundig specialist in opleiding heeft een verbeterplan gemaakt om actief met deze patiënten te praten en in gesprek te gaan over de zin van controle en behandeling van COPD. Op deze manier wordt hopelijk het aantal zorgmijders verminderd. Verder zijn van bijna alle patiënten die in zorg zijn van de huisarts de waarden van de spirometrie bekend (90%).

Geestelijke gezondheidszorg (GGZ)

In 2014 is een tweede praktijkondersteuner GGZ aangenomen, met als aandachtsgebied jeugd. Er zijn contacten gelegd met Gemeente Haarlem en er wordt een proeftuin ingericht in Gezondheidscentrum Schalkwijk om de jeugdzorg te verbeteren: er wordt vanaf 1 januari 2015 samen gewerkt worden tussen huisarts, praktijkondersteuner GGZ, en CJG coaches. Er zal gebruik gemaakt worden van een geprotocolleerd afwegingskader: wat is het probleem van het kind, van zijn omgeving, welke hulp is er al of al geweest, wat is de hulp vraag en hoe kan gezin zo dicht mogelijk bij huis geholpen worden?

Verder is het zorgpad depressie ontwikkeld door de huisarts, praktijkondersteuner GGZ, psycholoog en maatschappelijk werk Kontext en is de zorgpad geïmplementeerd.

In 2014 waren in het gezondheidscentrum de voorbereidingen getroffen voor de grote verandering die er in de GGZ zouden plaatsvinden. Veel GGZ-zorg die geleverd werd door de tweede lijn moest terug naar de eerste lijn.

Stoppen met roken (SMR)

De praktijkondersteuners bieden gestructureerde zorg aan bij de wens om te stoppen met roken. Het stepped care-behandelmodel wordt gehanteerd. Er wordt ook weer groepstherapie gegeven.

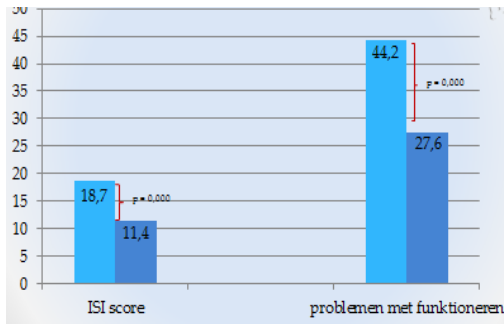
In 2014 hebben 54 mensen het SMR-programma gevolgd; er zijn drie groepsbehandelingen geweest, elke groep bestond uit vier mensen, de anderen individueel, 48% was eind van het jaar (nog) gestopt met roken.

Slaapproject

Geleid door de psychosomatisch gespecialiseerde fysiotherapeute, hebben vier slaapcursussen plaatsgevonden met in totaal 23 deelnemers.

Op een wetenschappelijk wereldcongres van de International Organisation of Physical therapists in Mental

Health (IOPMH) in februari in Utrecht zijn de resultaten van de laatste drie jaar van dit groepsaanbod gepresenteerd. Er bleek een significante verbetering van de ervaren slaap (op de Insomnia Severity Index) bij de 42 deelnemers en tevens significant minder gerapporteerde problemen in het dagelijks functioneren (op de Overspanningsklachtenlijst). Van de mensen die slaapmedicatie slikten kon 66% deze reduceren tot minder dan de helft.



Kwaliteitsbeleid

KWALITEITSVERBETERING

Naast multidisciplinaire kwaliteitsverbeteringen, wordt er ook per discipline aan kwaliteitsprojecten gewerkt. De fysiotherapeuten hebben wederom de HKZ-certificering behaald, en behaalden in 2014 glansrijk de PLUS-status!!

De huisartsen hebben hard gewerkt aan de NHG-accreditatie nieuwe stijl. Dit is een zeer intensieve vorm van accreditatie, waarvoor veel protocollen zijn (her)schreven zoals klachtenregeling, protocol kindermishandeling en hygiëne protocol. De audit in maart werd goed doorlopen, lovend commentaar van de auditeur met een minpuntje: "Doen jullie niet te veel verbeterplannen tegelijk?".

De verbeterplannen van 2014 waren: opzetten gestructureerd kwaliteitssysteem, registratie longfunctieonderzoek en exacerbaties bij COPD-patiënten, en het vastleggen en jaarlijks controleren van uitvoering gedelegeerde taken bij de centrumassistenten. Vanuit de patiëntenraadpleging (DBC: Door Cliënten Bekeken) zijn de volgende verbeterplannen opgezet: routing begane grond verbeteren, informatievoorziening verbeteren o.a. door middel van een nieuwe website, meer voorlichting over werkwijze en taken assistenten, verwachtingen van cliënten ten aanzien van het maken van afspraken voor het spreekuur bijstellen, en avondsprekuren invoeren bij de praktijkondersteuners somatiek.

OPLEIDING EN ONDERWIJS

Jaarlijks zijn er vier huisartsen in opleiding werkzaam in de huisartsenpraktijken en twee tot vier stagiaires bij de centrumassistenten in opleiding tot doktersassistente. Sinds 1 september 2013 is er een verpleegkundig specialist in opleiding voor de chronische zorg: zij volgt de master opleiding verpleegkundig specialist en zal zich specialiseren in de kwaliteitsverbetering van de chronische somatische zorg en het afstemmen van de multidisciplinaire zorg van kwetsbare ouderen.

Academisch Netwerk huisartsen VU medisch centrum

De huisartsenpraktijken verstrekken (geanomiseerde) data aan het academisch netwerk huisartsen van de VU ten behoeve van onderzoek. Verder worden patiënten van het gezondheidscentrum geïncludeerd voor onderzoek over SOLK. Tevens zijn de huisartsen aanwezig bij de tweejaarlijkse nascholingsavonden die vanuit het academisch netwerk VU worden georganiseerd.

FARMACOTHERAPEUTISCH OVERLEG (FTO)

Rondom FTO is er intensieve samenwerking tussen de huisartsen en de apothekers van Apotheek Meerwijk. Er is wederom gewerkt op het hoogste niveau van doelmatig geneesmiddelen voorschrijven (DGV-4 niveau). Actief wordt gepoogd om alle huisartsen zo veel als mogelijk volgens voorschrijf indicatoren te laten werken welke vastgesteld worden door het Instituut voor Verantwoord Medicijngebruik (IVM).

Onderwerpen die in 2014 verder aan bod zijn gekomen zijn: maagmiddelen, Vitamine D, medicatie bij overgangsklachten, chronisch gebruik benzodiazepines en herhaalreceptuur.

Zoals ieder jaar wordt er per onderwerp aandacht besteed aan prescriptie cijfers en herhaal receptuur.

MULTIDISCIPLINAIR OVERLEG (MDO) ZORGCENTRUM SCHALKWEIDE

Veel ouderen met complexe problematiek zijn afgelopen jaren overgedragen aan de specialist ouderenzorg en zijn niet meer ingeschreven bij de huisarts.

In 2014 hadden de huisartsen nog 40 patiënten in Schalkweide onder hun hoede, veel patiënten in Schalkweide zijn in verband met de zorgzwaarte over gegaan naar de specialist ouderen geneeskunde van Schalkweide. Twee- tot driemaal per jaar wordt er een MDO georganiseerd met de verzorgenden van Schalkweide, de huisarts, de praktijkverpleegkundige somatiek en de apotheker van Schalkwijk Apotheek. De patiënten worden besproken en nagegaan wordt of beleidsafspraken zijn nagekomen. Eenmaal per jaar vindt overleg plaats met het management van het verzorgingshuis en de coördinerend huisarts.

Cliëntgerichtheid

BEREIKBAARHEID EN TOEGANKELIJKHEID

Gezondheidscentrum Schalkwijk ligt midden in de wijk Schalkwijk aan de Briandlaan. Het centrum is toegankelijk voor rolstoelgebruikers en slechtzienden. Het centrum is op werkdagen geopend van 8.00-17.00 uur, de apotheek tot 18.00 uur. Daarnaast bieden de huisartsen, fysiotherapeuten, psychologen, diëtisten en praktijkverpleegkundigen somatiek avondspreekuur aan.

De 24-uurs bereikbaarheid voor de huisartsen is geregeld via de Spoedpost Zuid Kennemerland.

Gedurende de openingstijden heeft het gezondheidscentrum een spoedeisende hulp (SEH)-functie voor de wijk, ook voor patiënten die niet ingeschreven staan bij het centrum: zelfverwijzers die overdag bij de SEH van het Kennemer Gasthuis binnenkomen worden getrieerd en bij klachten die door een huisarts behandeld kunnen worden verwezen naar de huisartsen van Gezondheidscentrum Schalkwijk.

WIJKACTIVITEITEN

In 2014 is intensiever contact geweest met welzijnsorganisaties in Schalkwijk. De werktafel, een bijeenkomst van meerdere welzijnsorganisaties in Schalkwijk, werd enkele malen bezocht. Vanuit deze contacten is 'Welzijn op recept' ingevoerd in ons gezondheidscentrum, met een welzijnscoach van DOCK. Verder zijn er contacten met CJG coaches uit het centrum voor jeugd en gezin, daarbij betrokken gemeente Haarlem. Ook zijn contacten met het sociale wijkteam om de verbinding te maken tussen gezondheidscentrum Schalkwijk en het sociale wijkteam.

GEMEENTE HAARLEM

Vanuit het gezondheidscentrum is door meerdere disciplines gezamenlijk contact gezocht met de Gemeente Haarlem. Op de agenda stond de voorbereiding van de transitie van de jeugdzorg naar de gemeente met ingang van 2015. Met elkaar is nagedacht hoe dit op een verantwoorde manier kan plaatsvinden, waarbij veel belang gehecht wordt aan het persoonlijk ontmoeten en overleggen met medewerkers van de gemeente en aanbieders van jeugdzorg.

ONDERZOEK CLIËNTEN

In 2013 heeft het gezondheidscentrum een cliëntentevredenheidsonderzoek uitgevoerd: Door Cliënten Bekeken (DCB). Dit onderzoek is uitgevoerd door ARGO van de Rijksuniversiteit Groningen. Er zijn cliëntenenquêtes uitgevoerd waaruit waardevolle feedback is gekomen.

Het gezondheidscentrum wordt goed gewaardeerd, maar er blijven punten ter verbetering. Aan de hand van de uitslagen zijn in 2014 een aantal verbeterplannen gemaakt en uitgevoerd. Zo bleek er bij patiënten veel onduidelijkheid te bestaan over de rol en taken van de centrumassistenten. De centrumassistenten hebben een artikel geschreven in de Open Brief over hun opleiding en hun taken aan de telefoon (triëren/urgentie bepalen) en hopen op die manier dat patiënten begrijpen dat de centrumassistente een essentiële schakel is in de zorg voor patiënten. Ook bleek dat patiënten het vervelend vinden als zij niet dezelfde dag bij de huisarts terecht kunnen. Gewerkt wordt aan betere voorlichting over de mogelijkheden, zodat de patiënt de juiste verwachtingen heeft. Verder wordt gewerkt aan een betere communicatie met patiënten door een nieuwe website en actuele folders. Tenslotte zal de begane grond toegankelijker en overzichtelijker gemaakt worden voor patiënten.

In 2014 zijn alle bovenstaande verbeterplannen uitgevoerd en in maart 2015 wordt wederom een patiënte enquête gehouden om na te gaan of patiënten ook verbetering ervaren.

KLACHTEN

Er wordt gewerkt met een klachtenprotocol. Als een patiënt een klacht heeft zal eerst geprobeerd worden dit bespreekbaar te maken door de zorgverlener met de patiënt. Als een patiënt toch een klacht wil indienen, kan de patiënt een klachtenformulier ontvangen van de centrumassistente of downloaden via de website.

Als de patiënt of diens vertegenwoordiger dit formulier heeft ingevuld kan hij/zij dit inleveren bij het office management, bij de centrumassistente of sturen via de mail. De klacht komt bij de directeur zorg die contact opneemt met de klager en bespreekt wat nodig is en neemt zo nodig actie. Als de klacht niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, kan de patiënt een klacht indienen bij de klachtencommissie van de beroepsgroep van de betreffende zorgverlener. Eenmaal per jaar worden alle klachten anoniem intern besproken en zo nodig worden acties c.q. aanbevelingen besproken met het hele team. In 2014 zijn er 13 klachten afgehandeld.

PATIËNTENKRANT OPEN BRIEF

De patiëntenkrant "Open Brief", met een oplage van ruim 6.500 exemplaren, verschijnt viermaal per jaar. Elke editie is gewijd aan een thema en overige informatie over medische & sociale zorg, activiteiten, ingezonden brieven, voorstellen nieuwe medewerkers en stagiaires, etc. De artikelen voor de krant wordt door het team in samenwerking met de redactie aangeleverd. Redactiewerkzaamheden, lay-out, distributie en penningmeesterschap worden door vier vrijwilligers en twee zorgverleners (2 huisartsen) verzorgd. De bezorging, bij patiënten aan huis, wordt door 45 vrijwilligers gedaan. Ook wordt de krant aan ongeveer 50 instellingen gestuurd.

De vier thema's van 2014 waren:

- fysiotherapie Pluspraktijk;
- zorgprogramma's;
- kwaliteit en verbeteren van zorg;
- uitwisselen medische gegevens.

INFORMATIEMATERIAAL

Er is een algemene folder van Gezondheidscentrum Schalkwijk met de contactgegevens van alle disciplines. Daarnaast zijn er voorlichtingsfolders, NHG-brieven, video's, en CD-rom's beschikbaar. Gezien de multiculturele patiëntenpopulatie is deze informatie beschikbaar in diverse talen.

WEBSITE

Het gezondheidscentrum heeft een website: www.gcschalkwijk.nl. Hierop is veel informatie te vinden over de disciplines, informatie over de klachtencommissie en zijn er handige links naar websites op het gebied van de gezondheidszorg. Daarnaast kan men de digitale versie van de patiëntenkrant Open Brief raadplegen.

In 2014 zal de website worden vernieuwd, waarbij gelijktijdig gekeken wordt naar mogelijkheden richting de patiënt. Zo worden de mogelijkheden ter ondersteuning van zelfmanagement en om zelf afspraken te maken onderzocht.