

Kwaliteitsjaarverslag 2015

Gezondheidscentrum Diemen-Zuid/Noord



Juni 2016

INHOUD

1.	ORGANISATIE.....	2
2.	MISSIE EN VISIE.....	4
3.	DEMOGRAFIE.....	6
4.	ZORGAANBOD	8
5.	HUISARTSEN	13
6.	FYSIOTHERAPIE.....	16
7.	KWALITEITSBELEID	18
8.	E-HEALTH.....	19
9.	PATIËNTENOORDEEL	21
10.	FINANCIËN	22
11.	KLACHTEN.....	24
12.	PLANNEN 2016	25

1. ORGANISATIE

De gezondheidscentra Diemen-Zuid en Diemen-Noord zijn twee separate stichtingen. De stichtingen werken nauw samen. Beide stichtingen hebben hetzelfde onafhankelijke bestuur en dezelfde directeur.

De huisartsen, fysiotherapeuten, praktijkondersteuners, centrumassistenten en ander ondersteunend personeel zijn in dienst van de stichting. De vele andere zorgverleners die in de gezondheidscentra werkzaam zijn huren ruimtes in de gezondheidscentra. Met de verschillende zorgverleners zijn inhoudelijke samenwerkingsafspraken gemaakt.

De organisatie garandeert continuïteit in beschikbaarheid van zorg van de huisartsen en de fysiotherapeuten. Bij afwezigheid is (onderlinge) waarneming geregeld.

Oprichting

De Stichting Sociaal Medisch Centrum Diemen-Zuid is opgericht op 19 januari 1977.

De Stichting Gezondheidscentrum Diemen-Noord is opgericht op 2 juli 1991.

De Stichtingen stellen zich ten doel:

- het bieden van geïntegreerde Eerstelijns gezondheidszorg in de meest ruime zin van het woord, alsmede het bevorderen van de welzijnszorg.

De Stichtingen trachten dit doel te bereiken door:

- het oprichten en in stand houden in de wijken Diemen- Zuid en Diemen-Noord van een Gezondheidscentrum;
- het signaleren van behoeften en knelpunten in de gezondheids- en welzijnszorg bij de meest aangewezen instantie.

De Stichting Sociaal Medisch Centrum Diemen-Zuid exploiteert sinds 1983 een gezondheidscentrum gelegen aan de Ouderkerkerlaan 34 te Diemen-Zuid.

De Stichting Gezondheidscentrum Diemen-Noord exploiteert sinds 1994 het Gezondheidscentrum gevestigd aan Houtbosch 2 in Diemen-Noord. Het gebouw aan Houtbosch 2 wordt gedeeld met de maatschap Diemer-Apotheek en gehuurd van de Stichting Ouddiemerlaan 543.

In 2014 is een project gestart waarbij we de huidige situatie van 2 stichtingen met een bestuur en een directeur worden omgevormd tot stichtingen met een Raad van Toezicht / Raad van bestuur model. Eind 2015 was het project zo goed als afgerond. Formele besluitvorming en uitvoering zal plaatsvinden in 2016.

De beide stichtingen zijn ten behoeve van de contractering van ketenzorg en praktijkondersteuning maat in de Maatschap Diemen/Duivendrecht/Betondorp. De kostenmaatschap is eind 2010 omgevormd tot een maatschap onder de naam "Zorggroep Diemen-Duivendrecht-Betondorp".

Kamer van Koophandel

De Stichting Sociaal Medisch Centrum Diemen-Zuid is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel Amsterdam en omstreken onder nummer 41197500

De Stichting Gezondheidscentrum Diemen-Noord is ingeschreven in het handelsregister Kamer van de Koophandel Amsterdam en omstreken onder nummer 41210647.

Bestuurssamenstelling per 31 december 2015

P. Weppner, voorzitter

Mw. F.A.L. Polsbroek, secretaris

H. Kaptein, penningmeester

Mw. K.A. Willemsen - Baller

J.W.A.M. Nypels

Mw. A. Valent

Directie

T.H. Fresen, directeur

2. MISSIE EN VISIE

MISSIE

Gezondheidscentra Diemen bieden passende zorg dichtbij huis.

VISIE

Wijkgericht

De gezondheidscentra bieden wijkgerichte eerstelijnszorg, zowel preventief als curatief, waarbij het zorgaanbod is afgestemd op de populatie in de wijk.

Maatwerk

We willen onze zorg zoveel mogelijk afstemmen op de zorgvraag van de patiënt. Veelal zal het individuele monodisciplinaire zorg zijn. Voor enkele patiëntengroepen hebben we (multidisciplinaire) zorgprogramma's ontwikkeld. Door onze grote betrokkenheid bij de individuele patiënt zullen we daar waar nodig individueel maatwerk leveren.

Samenwerking

De aanwezige disciplines werken waar nodig met elkaar samen met als doel de zorg aan een individuele patiënt te optimaliseren. We kennen en gebruiken elkaars specifieke deskundigheid. Door korte lijnen, duidelijke afspraken over verwijzen en verslaglegging, opstellen en uitvoeren van multidisciplinaire zorgprogramma's en gezamenlijke casuïstiekbespreking, wordt inhoud gegeven aan de samenwerking.

Zelfzorg

De nadruk bij ons beleid ligt op het tegengaan van medicalisering en het vergroten van de zelfredzaamheid.

Kwaliteit

Kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel. We laten onze kwaliteit toetsen door patiënten en verzekeraars. Door een open communicatie kunnen we elkaar aanspreken op elkaars handelen en is er ruimte voor intervisie binnen en tussen de disciplines.

Opleidingsklimaat

We voelen ons verantwoordelijk voor het opleiden van nieuwe professionals. Daarnaast zal het opleiden ook leiden tot verbetering van ons eigen professioneel handelen door transparantie, extra toetsing, methodisch werken en het goed op de hoogte blijven van ontwikkelingen op ons eigen vakgebied.

Toegankelijkheid

Wij bieden laagdrempelige eerstelijns zorg. Patiënten kunnen met vrijwel alle medische vragen bij ons terecht. Vaak kunnen we de patiënten zelf helpen. In geval dat we dat niet kunnen, wijzen we ze de weg.

We streven naar korte wachttijden. Indien noodzakelijk kunnen patiënten altijd dezelfde dag bij ons terecht.

Service

Met een open en servicegerichte aanpak willen we bereiken dat de patiënten tevreden zijn. We houden zoveel mogelijk rekening met de wensen van de patiënten. Als we daar niet aan kunnen voldoen, kunnen we dat goed uitleggen.

3. DEMOGRAFIE

De wijk Diemen Zuid is een wijk die ongeveer 35 jaar geleden gebouwd is.

In 2014 is een deel van de kantorenwijk in Diemen-Zuid omgebouwd tot een studentencampus. Eind 2015 wonen daar nu 1100 studenten. Op deze campus heeft het gezondheidscentrum een extra spreekuur locatie geopend. Op de plaats van de huidige parkeergarage zullen nog een paar honderd studentenwoningen worden gebouwd.

In 2015 is gestart met de bouw van een nieuwe wijk (Holland Park). De kantoren zijn of worden afgebroken. De nieuwe wijk zal op termijn ongeveer 5.000 bewoners tellen.

Diemen-Zuid is een wijk met een gemiddeld tot laag economische status. Sinds 1 januari 2013 heeft het Nivel in Diemen 2 achterstandswijken aangewezen. Dit zijn de wijken Beukenhorst met veelal oudere alleenstaande inwoners en de wijk Bergwijkpark met veel studenten en Oost-Europese werkmigranten.

In Diemen-Zuid wonen relatief weinig ouderen en relatief veel jongeren. Het percentage 65-plussers daalt. Het percentage allochtonen in de wijk is gegroeid naar 30%. De grootste groep allochtonen zijn Christen-turken, Ghanezen en Surinamers. Het gezondheidscentrum is de belangrijkste eerstelijns gezondheidszorgvoorziening in de wijk.

De wijk Diemen Noord is een wijk die ruim 25 jaar geleden werd gebouwd. Het is een wijk met een gemiddeld hoge sociaal economische status. Het gemiddeld besteedbaar inkomen is hoog. Er zijn relatief veel tweeverdieners en veel vrije ondernemers. Toch is ook hier een kleine wijk (Spoorzicht) tot achterstandsgebied verklaard. De wijk is enigszins aan het vergrijzen. Het percentage 65-plussers stijgt en ligt nu net op het landelijk gemiddelde. Opvallend is dat het percentage 65-plussers onder de bij de huisartsen ingeschreven patiënten lager ligt (11,9%) dan op basis van de bevolkingsopbouw verwacht zou worden. Het aantal jonge kinderen (0-5) daalt. Het gezondheidscentrum, dat nu ruim 25 jaar bestaat, is de belangrijkste eerstelijns gezondheidszorgvoorziening in de wijk.

Demografie

	1111 (Centrum/Noord)	1112 (Zuid)	1113 (Noord)	Diemen	NL
Lage inkomens	37,0%	38,0%	33,0%	36,0%	40,0%
Eenpersoonshuishoudens	47,5%	49,2%	33,9%	46,4%	37,0%
Niet-westerse allochtonen	24,7%	30,5%	24,0%	26,6%	12,0%
0-4 jarigen	4,5%	5,8%	5,0%	5,0%	5,3%
75-plussers	7,2%	5,8%	8,5%	6,8	7,4%

Vaam CBS, 1 januari 2014

Verwachting 75+

	1111 (Centrum/Noord)	1112 (Zuid)	1113 (Noord)	NL
2013	7,1%	6,1%	7,9%	7,2%
2015	8,0%	6,1%	7,8%	7,5%
2020	8,9%	6,7%	9,1%	8,5%
2030	12,1%	10,0%	11,6%	11,7%
2040	14,5%	12,3%	14,0%	14,0%

CBS, 1 januari 2011

Herkomst van de bij de huisartsen ingeschreven patiënten

	GC Diemen- Noord		GC Diemen- Zuid	
Centrum/Noord (1111)	54%	3.837	15%	1.160
Zuid (1112)	4%	255	69%	5.337
Noord (1113)	38%	2.664	3%	207
Amsterdam (10..)	3%	190	3%	270
A'dam Zuid-Oost (110.)	1%	52	4%	314
Duivendrecht (1115)	0%	23	5%	351
Overig	1%	45	2%	118
Totaal	100%	7.080	100%	7.757

MicroHIS, mei 2016

Prevalentie

	GC Diemen-Noord	GC Diemen-Zuid
DM2	4,9%	5,1%
COPD	1,5%	1,7%
CVRM (excl. DM)	3,6%	3,4%

Insider, januari 2016

Nieuwe inschrijvingen

Bij de inschrijving van nieuwe patiënten hanteren we het postcodegebied 1111, 1112, 1113 en 1115. Alleen in uitzonderlijke gevallen worden patiënten buiten deze regio ingeschreven.

4. ZORGAANBOD

In dit hoofdstuk een korte beschrijving van een aantal geïntegreerde en/of bijzondere zorgprogramma's. Het is echter geen overzicht van alles wat in het gezondheidscentrum wordt gedaan.

Diabetes ketenzorg

De diabetes ketenzorg is sinds 2007 gecontracteerd door de zorggroep Diemen/Duivendrecht/Betondorp. Sinds 1 januari 2010 wordt deze zorg integraal bekostigd. De beide gezondheidscentra zijn hierin onderaannemers. De directeur van de gezondheidscentra is ook de directeur van de zorggroep.

De activiteiten van de zorggroep staan beschreven in een separaat jaarverslag.

Uitkomst-indicatoren Ineen 2015

	Diemen-Zuid	Diemen-Noord
LDL =< 2.5 (<80 jaar)	68%	69%
Roken	13%	11%
Fundus gedaan	81%	98%

InEen (Insider)1-1-2015 / 31-12-2015

COPD

Financiering

De zorggroep en de gezondheidscentra hebben besloten de zorg voor de COPD te blijven financieren vanuit de POH-financiering in combinatie met het M&I-tarief spirometrie. Contractering van de keten via de zorggroep was niet mogelijk.

Inhoudelijk is de zorg als ware het een ketenfinanciering. We maken gebruik van het stedelijke transmurale protocol. De praktijkondersteuner doet de controles en spirometrieën en de huisartsen beoordelen samen met de praktijkondersteuner de spirometrieën en stellen diagnose en medicatiebeleid vast. Een aantal keer per jaar worden er onder supervisie van een externe longverpleegkundige afgenomen spirometrie-en beoordeeld als interne kwaliteitsbewaking.

Beweeggroepen

De afdeling fysiotherapie In Diemen-Zuid is aangesloten bij het LORNA-netwerk. Dit netwerk richt zich op de ontwikkeling van de longrevalidatie in de regio Amsterdam. In dat kader organiseren zij ook kleine beweeggroepen.

Ook in Diemen-Noord is kunnen patiënten met COPD in kleine beweeggroepjes terecht. Deze groepen lopen goed en worden in 2016 gecontinueerd.

Uitkomst-indicatoren (periode 1 januari 2015 – 31 december 2015)

Huisarts is hoofbehandelaar .

	Diemen-Zuid	Diemen-Noord
Rookt	47%	29%
Functioneren vastgelegd	48%	35%
Longfunctie gemeten	43%	28%
Exacerbaties (>=2)	14%	15%

InEen (Insider)1-1-2015 / 31-12-2015

Secundaire preventie hart- en vaatziekten

In 2013 zijn de transmurale afspraken vastgelegd voor de regio OLVG en AMC. In 2014 is gestart met de uitvoering van de gemaakte afspraken.

De patiënten die al een hart en vaatziekte hebben en bij de huisarts onder controle zijn krijgen minimaal één keer per jaar een groot onderzoek bestaand uit: hart en vaatziekte anamnese, een labonderzoek, lichamelijk onderzoek op indicatie en evaluatie van de medicatie. De normale controles variëren van 1-4 per jaar al naar gelang de patiënt stabiel is. Indien patiënten instabiel zijn zien de huisartsen dan wel praktijkondersteuners ze vaker.

De huisartsen van de zorggroep Diemen/Duivendrecht/Betondorp, de zorggroep MEZZO en de Gazo hebben met het AMC een projectvoorstel geschreven over substitutie van zorg voor post infarct patiënten. Uit onderzoek bleek namelijk dat veel te veel patiënten in het ziekenhuis behandeld bleven en dat, zowel vanuit kwalitatieve als financiële argumenten, een overgang naar de eerste lijn wenselijk was. Eind 2015 was er nog geen definitieve overeenkomst met de verzekeraars over de financiering van dit project. We gaan ervan uit dat we in de loop van 2016 wel fiat krijgen het project uit te gaan voeren.

Uitkomst-indicatoren (periode 1 januari 2015 – 31 december 2015)

	Diemen-Zuid	Diemen-Noord
Syst. Bloeddr. < 140 (<80 jaar)	73%	66%
LDL =< 2.5 (<80 jaar)	54%	47%
Roken	27%	7%

InEen (Insider)1-1-2015 / 31-12-2015

Hypertensie

Alle stabiele hypertensie patiënten worden eenmaal per jaar onderworpen aan een “groot onderzoek”, bestaande uit een labonderzoek, een volledige HVZ-anamnese en eventueel in overleg met de huisarts een aanpassing van de medicatie. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de praktijkondersteuner. In dit onderzoek worden ook de verschillende lifestyle-aspecten besproken.

In 2015 zijn we zoveel mogelijk zelfmanagement van hypertensie patiënten gaan stimuleren. We vragen ze om zelf een bloeddrukmeter aan te schaffen en zelf een paar keer per jaar een aantal dagen hun bloeddruk te meten. Dit geeft een betrouwbaarder inschatting van de bloeddruk, geeft de patiënt inzicht in zijn risico's en het scheelt aan druk op de spreekuren,

POH-GGZ

Per 1 januari 2014 is de Basis-GGZ ingevoerd. Hierdoor konden er meer patiënten met GGZ-klachten behandeld worden in de eerste lijn. Met de komst van de basis-GGZ zijn de mogelijkheden voor de eerste lijn verder verruimd.

In 2015 hebben we in het kader van de POH-GGZ regeling ook de consultatie met de psychiater (Arkin) en het gebruik van E-health gecontracteerd. Dit wordt in 2016 voortgezet. We gaan in dat jaar ook werken met Karify, een e-mental health platform.

De SPV'ers zijn gedetacheerd vanuit de GGZ-instelling Arkin. In 2015 is één van de SPV'ers in loondienst gekomen van het gezondheidscentrum. Het aantal uren POH-GGZ is wel weer verder verhoogd. In Diemen-Noord hebben we een POH-GGZ die wordt ingezet voor verslavingszorg. In Diemen-Zuid wordt deze functionaris bekostigd door de gemeente. In beide centra is een POH-GGZ werkzaam die zich specifiek richt op jongeren. Met de gemeente zijn afspraken gemaakt om vanuit het budget van de jeugd-GGZ het aantal uren jeugd POH-GGZ in 2016 te verdubbelen.

Het afgelopen jaar hebben de centra (via Arkin) ook groepscursussen vanuit de POH-GGZ regeling georganiseerd, te weten Minder piekeren, Beter slapen en Mindfulness. De groepsinterventies zijn goed ontvangen en zullen in 2016 worden gecontinueerd.

Bewegen voor dikke kinderen

In Diemen-Zuid is de groepsactiviteit met obese kinderen (tussen de 8 en 12 jaar) gecontinueerd. In dit programma werken de fysiotherapeuten samen met de diëtist. Ook worden de ouders op verschillende momenten betrokken in het project. De kinderen kunnen worden verwezen door de huisartsen, de scholen en het consultatiebureau.

In Diemen-Noord is een dergelijke activiteit gestart voor nog jongere kinderen en hun ouders. Ook hier wordt samengewerkt tussen de kinderfysiotherapeut, de diëtist en het consultatiebureau.

Eind 2015 zijn betrokken geraakt de ontwikkeling van het gemeentelijke project “Kinderen op gezond gewicht”. In dit project zijn verschillende partijen betrokken, zoals de gemeente, stichting Welzijn het consultatiebureau, de scholen en de eerste lijn. Doel is te komen tot een integraal gemeentelijk beleid ten aanzien van het terugdringen van

obesitas in de gemeente Diemen. In 2016 zal dit project verder worden uitgewerkt en ingevuld.

Ouderenzorg

In 2013 is een project gestart om te komen tot een betere coördinatie en afstemming van de ouderenzorg in Diemen. Dit ook om voorbereid te zijn op de gevolgen van de transities. Het project werd voorgezeten door de gemeente en ondersteund door het AMC. Er zijn veel ketenpartners bij dit project betrokken.

Voortvloeiend hieruit is een wijkteam ouderen opgericht dat 4x per jaar bijeenkomt om casuïstiek en discipline overschrijdende problematiek te bespreken. In dit wijkteam zitten afgevaardigden van de huisartsen in Diemen-Zuid, Noord en centrum, wijkverpleegkundigen van de drie grootste thuiszorgorganisaties in Diemen (Cordaan, Amstelring en buurtzorg), de ouderenadviseur (MaDi), vertegenwoordiging van de gemeente (BredeHoed), ergotherapie, specialist ouderengeneeskunde, vertegenwoordiging van vrijwilligers werk Welzijn Diemen en waar nodig andere eerstelijns gezondheidszorgwerkers.

Verzorgingshuis Berkenstede

De kaderhuisarts ouderengeneeskunde van gezondheidscentrum Diemen-Zuid heeft twee dagdelen per week spreekuur in het verzorgingshuis Berkenstede te Diemen. De meerderheid van de bewoners van dit verzorgingshuis is patiënt bij deze huisarts. Zij neemt deel aan MDO's (twee keer per jaar) en heeft vier keer per jaar overleg met de teamleidster van het verzorgingshuis. Daarnaast houdt de POH diabetes-spreekuur in het verzorgingshuis en wordt een HVZ-spreekuur opgezet.

Palliatieve Thuiszorg

Beide centra doen mee aan het project Palliatieve Thuiszorg. In dit project komen de huisartsengroepen met wijkverpleegkundigen en een SCEN arts/palliatief consulent jaarlijks minimaal zes keer bij elkaar met als doel de samenwerking in de palliatieve zorg te verbeteren. Hierbij is het streven de organisatiegraad en kennis binnen de teams in stappen op te voeren

De aanpak heeft tot doel om een hoge kwaliteit van zorg te bieden aan patiënten (en hun omgeving) in de laatste maanden van hun leven.

In 2016 zal dit project in beide centra worden voortgezet.

Verantwoord medicijngebruik

Naast een aantal FTO-bijeenkomsten met alle apothekers en huisartsen van de Hagro Diemen en Duivendrecht zijn er in 2015 ook een aantal lokale bijeenkomsten tussen apotheek van Diemen-Zuid en huisartsen van Diemen-Zuid en tussen apotheek Diemen-Noord en de huisartsen van Diemen-Noord geweest om rationeel medicijngebruik te bevorderen.

Welzijn op recept

In 2015 is de samenwerking met de Stichting Welzijn geïntensiveerd. Zo starten er in 2015 nieuwe wandel- en fietsgroepen. De groepen werden geleid door de medewerkers van Stichting Welzijn Diemen. De deelnemers werden voor een belangrijk deel geworven in onze patiëntenpopulatie.

Eind 2015 is gestart met het project Welzijn op recept. In dit project kunnen de eerstelijns zorgverleners patiënten met onduidelijke klachten of die bijvoorbeeld

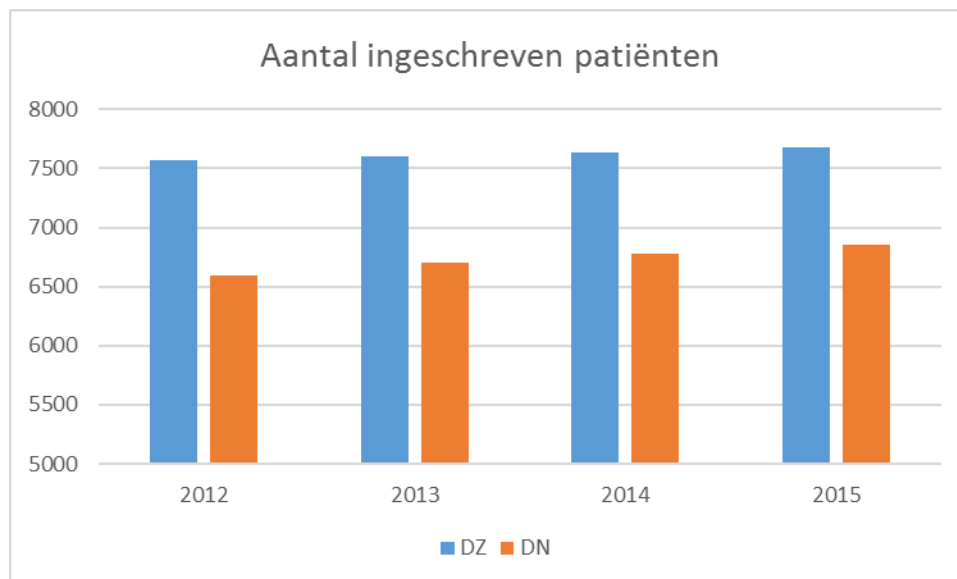
eenzaam zijn verwijzen naar de welzijnscoach. Het project loopt door in 2016 en zal dat jaar ook worden geëvalueerd.

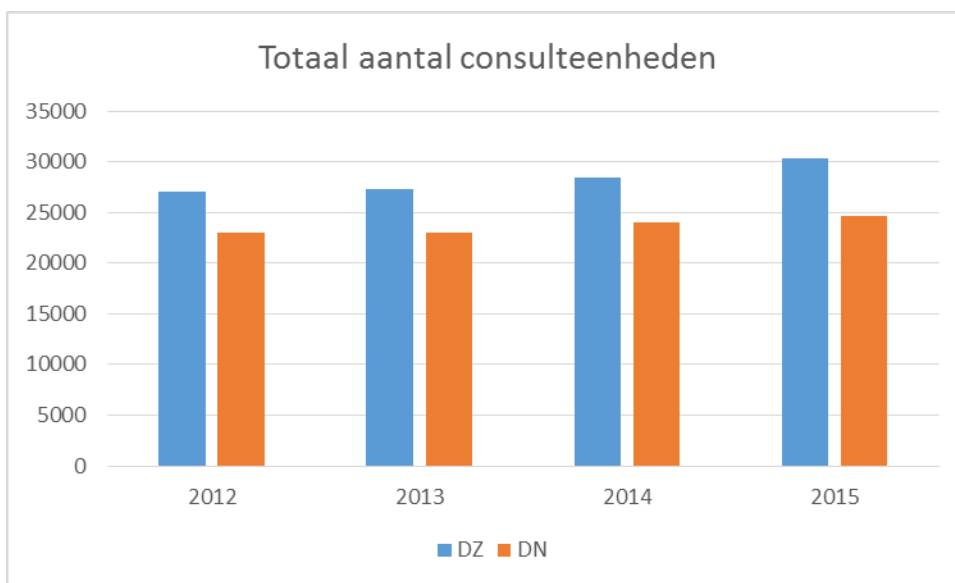
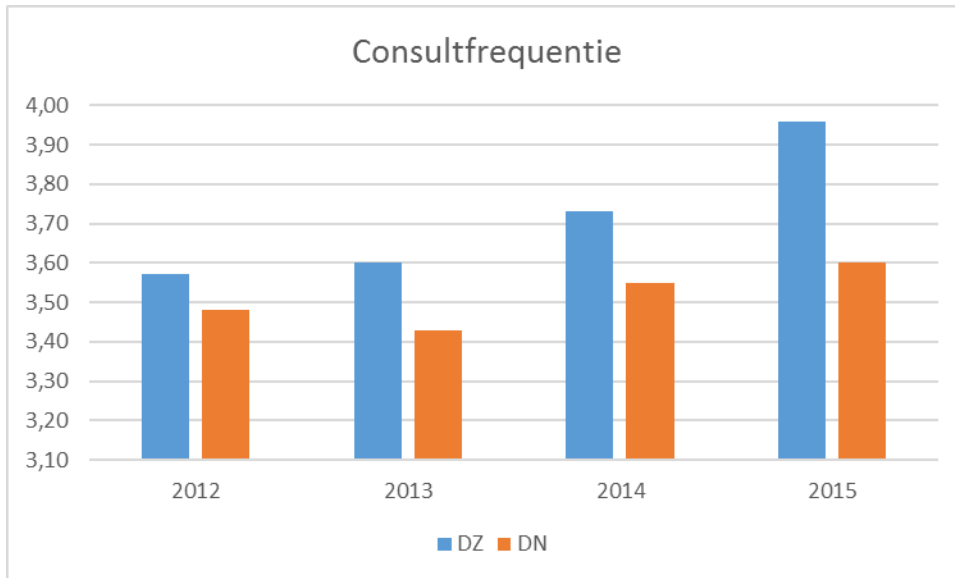
5. HUISARTSEN

Eind 2014 is het team van huisartsen in Diemen-Noord versterkt met een nieuwe huisarts. We hebben hier nu 6 huisartsen in drie praktijken. De structurele formatie werd ook uitgebreid.

In Diemen-Zuid is begin 2015 een nieuwe huisarts gestart. In de loop van het jaar zijn twee huisartsen vertrokken. Dit heeft in de praktijk veel onrust opgeleverd. Eind 2015 waren de vacatures weer ingevuld.

Basiszorg huisartsen	DZ					DN				
	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
consult	17.562	17.483	16.723	16.531	15.758	17.264	17.292	16.913	17.446	17.110
Consult > 20 Min	1.108	1.754	2.279	2.254	3.860	922	837	952	1.167	1.439
visite	753	826	890	1.018	748	807	832	881	986	970
visite > 20 minuten	178	142	166	241	301	96	96	72	90	110
telefonisch consult	8.224	8.847	8.551	8.532	9778	5.628	5.026	5.280	5.150	5.933
e-mailconsult	14	25	39	21	143	19	22	41	48	57
consultfrequentie	3,37	3,57	3,60	3,73	3,96	3,58	3,48	3,43	3,55	3,60





De gemiddelde consult frequentie is in Diemen-Zuid is in 2015 fors toegenomen van 3,73 naar 3,96. Dit werd met name veroorzaakt door een stijging van aantal dubbele consulten ten opzichte van het aantal normale consulten en het aantal telefonische consulten. Het aantal patiënten was redelijk stabiel.

In Diemen-Noord is in 2015 ook een stijging te zien van de gemiddelde consultfrequentie. Hier is de stijging wel kleiner (van 3,55 naar 3,60). Ook hier was een duidelijke stijging te zien van het aantal dubbele consulten en het aantal telefonische consulten. Daarnaast was er de toename van het aantal patiënten.

M&I verrichtingen

In het kader van **Modernisering & Innovatie** (M&I) kunnen zogenaamde M&I-verrichtingen door de huisarts worden gedeclareerd. Dat zijn verrichtingen waar de huisarts of de praktijkondersteuner extra inspanningen voor moet doen en die ten goede komen aan de kwaliteit van zorg of voorkomen dan iemand naar tweedelijnszorg moet worden doorverwezen.

	DZ					DN				
	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
Diagnostiek met behulp van Doppler	25	15	25	21	25	14	11	17	16	18
Longfunctiemeting (= spirometrie)	79	90	127	160	121	128	143	154	132	96
ECG						53	157	137	117	121
24-uurs bloeddruk				31	84	27	59	36	58	54
Teledermatologie		6	8	2	8	1		1		
Cognitieve functietest (MMSE)	28	11	15	21	31	19	20	5	7	10
Hartritmestoornissen	28	25	23	28	25	10	11	6	12	11
Chirurgie	144	198	165	166	168	91	118	123	148	116
Tapen									2	
Postoperatief consult + verw. hechting	1	3	24	8	X	13	1	17	40	X
Verrichting ter vervanging specialistenbezoek	21	39	12	28	X		32	21	43	X
Ambulante compressie					9					
Therapeutische injectie (Cyriax)	111	90	91	63	51	51	104	105	93	115
Urinekatheterisatie										
Intensieve zorg, visite, dag	19	55	39	61	121	53	41	3	18	70
Intensieve zorg, ANW visite	3	6				5	4	10	2	1
Euthanasie	3		3	2	1	1	4	1	4	4
IUD inbrengen/ Implanteren c.g. verwijderen	42	38	41	55	63	39	40	39	37	38
Polyfarmacie	195	21	6	11	16					
Totaal	699	597	579	657	723	505	741	675	729	654

In 2015 is het aantal te declareren M&I-verrichtingen gedaald en toegevoegd aan het basis huisartsenwerk. Hiervoor konden in 2015 dubbele consulten gedeclareerd worden.

Toch steeg Diemen-Zuid het totaal aantal verrichtingen verder. De stijging werd met name veroorzaakt door een toename van het aantal 24-uurs bloeddrukmetingen en het aantal visites in het kader van de intensieve zorg.

In Diemen-Noord daalde het totaal aantal M&I-verrichtingen. Het aantal visites intensieve zorg steg wel duidelijk.

6. FYSIOTHERAPIE

DTF

Het aantal patiënten dat via DTF (directe toegankelijkheid fysiotherapie) binnen komt blijft stijgen. In Diemen-Zuid van 29% naar 35% en in Diemen-Noord van 39% naar 43%. In Diemen-Noord blijft dit percentage hoger dan in Diemen-Zuid.

Verwijzingen

Het gros van de verwijzingen komt nog steeds van de huisartsen van het eigen gezondheidscentrum. In 2014 was dit in Diemen-Noord 63% in Diemen-Zuid 70%. In beide centra is dit percentage gestegen.

Het gros van de rest van de verwijzingen komt van de andere huisartsen in de regio (23% Diemen-Noord, 18% Diemen-Zuid). Het percentage verwijzingen uit de tweede lijn is redelijk stabiel (12% en 13%).

Behandel-index

De behandelgemiddelden zijn in beide centra lager dan bijvoorbeeld het Achmea-gemiddelde. Diemen-Noord heeft een Achmea behandel-index van 90%, Diemen Zuid heeft een zeer lage behandelindex van 67%.

Patiënten met acute klachten	DZ	%	DN	%
nek/rug	343	40%	357	35%
bovenste extremiteit	124	14%	119	12%
onderste extremiteit	225	26%	248	24%
longen	17	2%	4	0%
overig	147	17%	301	29%

Fysiotherapie Diemen-Noord VNZ diagnoses Top-5				
Periode 2015				
VNZ	Omschrijving	patiënten	behandelingen	gem
3126	Wervel cervicothorocaal	79	757	9,58
3426	Wervel lumbaal	75	560	7,47
9379	Psychomotore retardatie / ontwikkeling	64	557	8,70
4026	Schouder, spier pees	44	310	7,05
3026	Wervelkolom cervikaal	40	233	5,83

Fysiotherapie Diemen-Zuid VNZ diagnoses Top-5

Periode 2015

VNZ	Omschrijving	patiënten	behandelingen	gem
3526	Wervel lumbosacraal	56	309	5,50
3126	Wervel cervicothorocaal	55	325	5,91
3426	Wervel lumbaal	51	243	4,76
3026	Wervelkolom cervikaal	42	245	5,83
7022	Knie / onderbeen	39	186	4,77

Manuele therapie

De manueel therapeut in Diemen-Zuid heeft in 2015 53% van haar zittingen besteed aan manuele therapie. Dit is een duidelijke daling ten opzichte van eerdere jaren en ligt ook onder de streefwaarde van 2/3.

In 2016 zal één van de fysiotherapeuten in Diemen-Noord starten met de opleiding tot manueel therapeut.

Psychosomatische fysiotherapie

In Diemen-Zuid is een van de fysiotherapeuten geregistreerd als psychosomatisch fysiotherapeut. Voor 2015 kon slechts 12% van de zittingen van de psychosomatisch fysiotherapeut worden gedeclareerd als psychosomatische fysiotherapie. Dit is een duidelijke daling ten opzichte van 2014.

Kinderfysiotherapie

In 2013 is de praktijk voor kinderfysiotherapie verder uitgebouwd. Eind 2013 is de kinderfysiotherapeut verhuisd naar een nieuwe locatie in Diemen-Centrum. Op deze locatie zijn meerdere zorgverleners actief met kinderen.

In 2014 is er een tweede kinderfysiotherapeut bij gekomen. Naast het werk in de praktijk is hij actief op een school met speciaal onderwijs.

In 2015 is de ontwikkeling van de omzet kinderfysiotherapie achter gebleven bij de verwachtingen. Voor een deel werd dit veroorzaakt door het stoppen met de samenwerking met het AMC ten aanzien van de premature "TOP"- kinderen.

In 2016 zullen we met een aantal gerichte plannen dit wel in de gewenste richting moeten gaan ombuigen.

7. KWALITEITSBELEID

NHG-praktijkaccreditatie

De huisartsen van beide centra vinden het van groot belang dat de kwaliteit van de door hen geleverde zorg van een hoge kwaliteit is en dat deze kwaliteit ook wordt gemonitord en dat we continu blijven kijken naar kwalitatieve verbeter mogelijkheden. Beide centra zijn al jaren NPA-gecertificeerd. De zorg die direct en indirect door de huisartsen wordt verleend valt, voor zover deze bestaan, onder de richtlijnen beleid van het NHG.



In Diemen-Noord is in 2013 geaccrediteerd conform de nieuwe richtlijnen. Deze accreditatie is in 2014 en 2015 succesvol herhaald.



In Diemen-Zuid is in 2014 geaccrediteerd conform de nieuwe richtlijnen en is dit het afgelopen jaar bevestigd.

HKZ-certificering fysiotherapie

De fysiotherapeuten van beide centra hebben in 2009 voor de eerste maal de HKZ-certificering behaald. Begin 2015 zijn de centra voor de laatste keer beoordeeld en is de certificering met drie jaar verlengd.

Plus-audit fysiotherapie

In Diemen-Noord is eind 2014 voor de tweede keer het pluscertificaat behaald.

In Diemen-Zuid is de plus-status dit jaar weer behaald.

In 2016 zal Diemen-Noord wederom opgaan voor de audit. In welke vorm dit zal zijn en voor welke verzekeraars is nog niet bekend.



8. E-HEALTH

De gezondheidscentra hebben in 2015 een aantal nieuwe activiteiten ontplooid op het terrein van E-health.

Patiëntenportaal huisartsen

In de loop 2014 is het patiëntenportaal van ons huisartsensysteem opgeleverd. Met dit systeem werd het mogelijk om via internet direct gekoppeld aan ons HIS, herhaalmedicatie aan te vragen en afspraken te maken bij de huisartsen. Eind 2014 was er nog slechts een beperkt aantal patiënten dat op deze wijze aan ons systeem was gekoppeld. In 2015 is het portaal uitgebreid met een geïntegreerd e-mailconsult.

In 2015 zijn steeds meer patiënten actief gebruik gaan maken van dit portaal. Eind 2015 hadden we in Diemen-Zuid 500 patiënten op het systeem aangesloten. In Diemen-Noord waren dat er 150.

In 2016 zullen we door gerichte acties het aantal actieve gebruikers trachten verder te verhogen.

Patiëntenportaal fysiotherapeuten

De patiënten van fysiotherapeuten kunnen sinds kort ook gebruik maken van een eigen portaal. Met dit portaal kunnen afspraken worden gemaakt en administratieve gegevens worden verzameld die van belang zijn voor de intake. Verder is het mogelijk geworden om patiënten via het portaal medische vragenlijsten te laten afnemen die na akkoord in het dossier kunnen worden opgenomen. Het aantal gebruikers is nog minimaal. Met name het afnemen van vragenlijsten via het portaal is een goede toevoeging.

Health-snackers

In 2014 zijn we in Diemen-Noord een pilot gestart, waarbij we kijken of de combinatie van een mobiele app (Healtsnackers) en de coachende ondersteuning van praktijkondersteuner of fysiotherapeut een positieve invloed heeft op het aanleren van gezond gedrag. Begin 2015 is dit project geëvalueerd en zijn we tot de conclusie gekomen dat het product onvoldoende werkte. Het was ingewikkeld om patiënten te vinden die mee wilden doen en die het ook bleven gebruiken. Verder waren er ook veel technisch hobbels. Tot slot was er onvoldoende structurele financiering om een dergelijk project te continueren. We hebben daarom moeten besluiten het project te stoppen. Omdat we wel geloven in de combinatie van persoonlijke aandacht en een ondersteuning via het internet volgen we de ontwikkelingen en zullen we aan proberen te haken als zich nieuwe ontwikkelingen voordoen.

Karify

In 2015 zijn we heel voorzichtig gestart met een E-health platform voor de POH-GGZ, Karify. 2015 heeft nog voornamelijk in het teken gestaan van het keuzeprocess. In 2016 zal het platform daadwerkelijk worden ingezet.

Zorgdomein

Na een voorzichtige start in 2013 is het aantal verwijzingen dat de huisartsen elektronisch versturen via Zorgdomein in 2015 flink toegenomen. In Diemen-Zuid is het aantal verwijzingen ruim 1.500 (was 1.000) en in Diemen-Noord bijna 2.800 (was 1.800).

Dit wordt zowel veroorzaakt door het aantal instellingen waarnaar verwezen kan worden, als aan het gebruik door de huisartsen. In Diemen-Zuid maakt nog niet iedereen even intensief gebruik van het systeem. Ook wordt het nog niet overal voor gebruikt. We verwachten daarom dat in Diemen-Zuid het aantal in 2016 zal groeien.

Facebook

In Diemen-Zuid zijn we actief op Facebook. Op onze pagina posten we een aantal artikelen per week. Het betreffen artikelen over het gezondheidscentrum, zelfmanagement of andere wetenswaardigheden over de zorg. De pagina is een succes en wordt veel bekeken.

9. PATIËTENOORDEEL

Huisartsen - NPA

De gezondheidscentra deden één keer per drie jaar mee met de ECB (eerstelijnscentra door cliënten bekeken). Voor de accreditatie van de huisartsen voldeed dit niet meer. Er moesten ook data per huisarts worden verzameld. We gaan dit nu uitvoeren in 2016 met de vragenlijsten die door de NPA zijn ontwikkeld.

Fysiotherapeuten - FPM

De fysiotherapeuten van de beide centra nemen deel aan de continue meting van patiënttevredenheid (fysiotherapie prestatie monitor – FPM) . Ook in 2015 hebben alle therapeuten met dit project meegedaan.

Beide centra scoren goed in deze enquête met een gemiddelde beoordeling van een 8,6 in Diemen-Zuid en een 8,9 in Diemen-Noord.

Verder komen er weinig opvallende zaken uit dit onderzoek naar voren.

10. FINANCIËN

Controle jaarcijfers

De jaarcijfers zijn gecontroleerd door accountantskantoor BDO (Richard Bot, als verantwoordelijk accountant) en zijn vastgesteld door de RvT op 8 juni 2016.

Financiële ontwikkelingen Diemen-Zuid

In de jaarcijfers hebben we vanaf dit jaar de bedrijfskosten verdeeld over de disciplines. Hierdoor is meer inzicht verkregen in het totale financiële resultaat van de disciplines. De opbrengsten van de module geïntegreerde eerste lijn, die ook ten goede komt aan de disciplines is echter nog niet verdeeld.

Het gezondheidscentrum heeft 2015 met een kleine min afgesloten. De kosten en opbrengsten hielden elkaar goed in evenwicht.

De omzet van huisartsen daalde in 2015 licht ten opzichte van 2014. De omzet was echter wel conform de begroting. Een daling werd voor een deel veroorzaakt door de nieuwe bekostiging. In 2014 kregen we nog een substantieel bedrag aan variabiliseringsgelden. In 2015 is dit vervallen, maar krijgen we op basis van prestaties zogenaamde S3 middelen. De opbrengsten die we hiervoor krijgen zijn gebaseerd op prestaties in 2015 ten aanzien van doelmatig voorschrijven. De mogelijke opbrengsten zijn nog niet bekend en ook niet meegenomen in de jaarcijfers. Zij waren ook niet begroot.

Het aantal patiënten steeg licht. Ook de verrichtingen en zeker ook de M&I-verrichtingen stegen in 2015 behoorlijk.

De inkomsten voor POH-somatiek zijn duidelijk gedaald. Voor de POH-GGZ zijn de inkomsten dit jaar juist veel hoger terwijl dit niet heeft geleid tot meer kosten.

De omzet van de fysiotherapeuten is in 2015 helaas weer gedaald (-9%). De daling was te zien over de gehele linie van activiteiten. De daling heeft deels te maken met een wat langere ziekte van één van de medewerkers. Hiermee komt de afdeling financieel in de gevarenzone.

Door een stijging van het tarief en een stijging van het aantal patiënten stegen de opbrengsten van de module geïntegreerde eerste lijn.

In 2015 zijn we binnen de Campus Diemen-Zuid verhuisd en hebben we daar een nieuwe spreekuurlocatie gehuurd. Op deze Campus wonen inmiddels 1.100 studenten. Deze studenten, maar ook andere bij ons ingeschreven patiënten kunnen daar worden gezien door de huisarts, de POH-GGZ en de psycholoog. Om het gebruik van de ruimte verder te verbeteren zullen we in 2016 bekijken of ook andere disciplines daar terecht kunnen. Eind 2015 stonden ongeveer 300 studenten van de campus bij ons ingeschreven.

Naast de Campus wordt de nieuwe wijk Holland Park gebouwd. In 2015 is de bouw gestart. Vanuit de campus zal de komende jaren de medische zorg aan de eerste bewoners uit die wijk worden geleverd. We zijn met de projectontwikkelaar in gesprek

over een mogelijk derde gezondheidscentrum in die wijk. Eind 2016 zou hier een besluit over genomen moeten worden.

Het weerstandsvermogen is in 2015 gestegen naar 20%.

Financiële ontwikkelingen Diemen-Noord

Het gezondheidscentrum heeft 2015 is afgesloten met een klein positief resultaat. Dit resultaat was echter veel lager dan in 2014 en ook dat de begroting. Dit verschil wordt niet zo zeer veroorzaakt door afnemende inkomsten, maar veel meer door een stijging van de (personeels)kosten. Dit wordt veroorzaakt door extra inhuur van assistentes. Dit in verband met ziekte waarneming en wisseling in de samenstelling van het team. Daarnaast is in verband met de toegenomen praktijkgrootte de formatie bij de huisartsen uitgebreid. Verder is de deel van de flexibele inzet van de fysiotherapeuten structurele formatie geworden. Dat heeft niet zo zeer geleid tot hogere kosten ten opzichte van 2014 maar wel ten opzichte van de begroting.

De omzet van huisartsen daalde in 2015 ten opzichte van 2014. De omzet was ook lager dan begroot.

De verschillen ten opzichte van 2014 verder veroorzaakt door het wegvallen van de variabiliseringsgelden en de gelden voor accreditatie. Daarnaast hadden we in 2014 te maken met een eenmalig hoog bedrag voor de samenwerking met HAG-net.

De afdeling fysiotherapie deed het financieel heel goed. De omzet van de fysiotherapeuten steeg in 2015 weer verder. Daarnaast blijft het erg druk en is de formatie door de inzet met een vast extra fysiotherapeut uitgebreid. Begin 2014 is de kinderfysiotherapie samen met een kinderlogopedist verhuisd naar de HOED in Diemen-Centrum. De kosten en opbrengsten kinderfysiotherapiepraktijk zijn in de cijfers als een separate eenheid opgenomen. De omzet van deze subafdeling blijft nog achter bij de verwachtingen.

De opbrengsten van de module geïntegreerde eerste lijn waren hoger dan begroot, maar lager lager dan in 2014.

Het hoge weerstandsvermogen is in 2015 verder gestegen naar 74%.

11. KLACHTEN

Er is een schriftelijk vastgestelde klachtenprocedure die voor patiënten beschikbaar is. Deze is tevens te vinden op de websites van de gezondheidscentra. Het is mogelijk schriftelijk of om via de website een klacht in te dienen.

De medewerkers in dienst van het gezondheidscentrum -de huisartsen, de assistenten, de praktijkondersteuners en de fysiotherapeuten zijn daarnaast aangesloten bij de Huisartsen Klachtencommissie Amsterdam. Deze klachtencommissie is opgezet door de patiëntenvereniging en beroepsgroepen gezamenlijk.

De directeur van het gezondheidscentrum is verantwoordelijk voor een deugdelijke afhandeling van de klachten. Daarnaast registreert hij alle schriftelijk binnen gekomen klachten en de uitkomst van deze klachten.

In 2015 zijn er geen klachten ingediend bij de klachtencommissie. Bij Diemen-Noord heeft 1 klacht geleid tot een aansprakelijkheidsstelling. Hiervan is de uitkomst nog onbekend.

In Diemen-Zuid is één klacht aangemeld bij het regionaal tuchtcollege. Deze klacht is niet ontvankelijk verklaard.

Er zijn in totaal 24 klachten bij de directeur binnen gekomen. Er is wel een groot verschil tussen de beide centra. In Diemen-Zuid zijn er 21 klachten ingediend en in Diemen-Noord 3.

De aanleiding van de klachten was zeer divers. Onderwerpen die bij de klachten aan de orde kwamen zijn:

- moeilijk tijdig een afspraak kunnen maken
- niet goed gaan van de logistiek rond herhaalmedicatie
- problemen met het patiëntenportaal
- ontevreden over wisselingen huisarts
- miscommunicatie en bejegening

Alle klachten zijn afgehandeld door de betreffende zorgverlener en/of de directeur.

12. PLANNEN 2016

Bestuurlijke vernieuwing

In 2014 is een project gestart om het huidige bestuursmodel te wijzigen in een Raad van Bestuur / Raad van Toezicht model. Daarnaast zal ook de interne organisatie worden aangepast en wordt er per gezondheidscentrum een centrumoverleg ingesteld en komt er structureel overleg tussen de centra in de vorm van een koepeloverleg.

Eind 2015 was dit traject vergevorderd. De verwachting is dat in de eerste bestuursvergadering van 2016 het formele besluit kan worden genomen. Daarna zal de vernieuwde bestuurlijke vorm en de interne organisatie worden ingevuld.

In de begroting is rekening gehouden met extra kosten die het nieuwe bestuursmodel met zich mee zullen brengen.

E-health

De gezondheidscentra willen het gebruik van E-health verder bevorderen. Het patiëntenportaal van het huisartsensysteem zal ook in 2016 verder worden ontwikkeld. We volgen de ontwikkelingen en zullen gebruik gaan maken van de nieuwe mogelijkheden. In 2016 zullen we ons met name moeten richten op het vergroten van het aantal actieve gebruikers.

Voor de fysiotherapeuten is eind 2015 ook een patiëntenportaal opgeleverd. Hiermee kunnen patiënten zich aanmelden. Verder kunnen de patiënten via het portaal vragenlijsten invullen die direct gekoppeld kunnen worden aan hun eigen dossier. Er wordt nog weinig gebruik gemaakt van dit portaal. In 2016 zullen we ons met name richten op het stimuleren van het verdere gebruik en het integreren van de portaalfunctie in het werk van de fysiotherapeut.

Het inrichten van een patiëntenportaal specifiek voor patiënten met GGZ-klachten zal worden afgerond. In 2016 starten we met Kraify, een e-mental health platform voor communicatie tussen zorgverlener en patiënt

CVRM substitutie 2de lijn

Met de gezondheidscentra en de andere huisartsen van Zuid-Oost en Diemen en de specialisten van het AMC zijn transmurale afspraken gemaakt op het terrein van CVRM. Deze afspraken zijn in 2014 uitgewerkt. Voor post-infarct patiënten is een projectplan opgesteld. In 2015 hebben we vergeefs geprobeerd dit project ook gefinancierd te krijgen. Toch bestaat de hoop dat dit in 2016 wel lukt en dat we echt van start kunnen gaan met dit mooie project.

Jeugd

Per 1 januari 2015 is de jeugd-GGZ overgegaan naar de gemeente Diemen. In de voorbereiding naar deze overgang hebben de gemeente en de huisartsen van Diemen samen bekeken hoe zij beide kunnen samenwerken op dit terrein en welke rol de POH-GGZ jeugd hierin kan innemen. In maart 2015 heeft dat geleid tot een samenwerkingsconvenant. In september hebben we ons aangesloten bij het convenant in de gemeente ten aanzien van het zorgvuldig delen van informatie. Dit rekening houdt rekening met alle geldende privacyregels.

In 2016 zullen we de samenwerking verder worden versterkt. Eén van de afspraken is het om via een tijdelijke gemeentelijke subsidie meer uren POH-GGZ jeugd in te kunnen zetten, waarbij deze persoon ook een belangrijke rol zou moeten vervullen in de

verbinding tussen de domeinen. Daarnaast zullen we structureel overleggen met de gemeente en/of het netwerk.

Ouderen

Ook op het terrein van de ouderenzorg is veel veranderd in 2015. Veel meer (kwetsbare) ouderen zullen langer thuis moeten wonen. We zullen samen met de thuiszorgorganisaties, de specialisten oudergeneeskunde, de gemeente gezamenlijk en het welzijnswerk beleid moeten ontwikkelen hoe deze kwetsbaren te kunnen ondersteunen. Hiervoor is een structureel overleg (wijkteam ouderen) ingesteld met alle betrokkenen.

Holland Park

Nabij Diemen-Zuid en de Campus komt een nieuwe wijk met uiteindelijk zo'n 5.000 inwoners. We voelen ons verantwoordelijk om ook in deze wijk een vorm van geïntegreerd zorgaanbod te gaan realiseren.

In 2016 zullen de plannen worden uitgewerkt en zal ook een haalbaarheidsstudie worden uitgevoerd. Hierbij zullen we samen met de Diemer apotheek optrekken. Daarnaast zouden er ook andere externe partijen kunnen aansluiten. Eind 2016 zal er een besluit moeten worden genomen over de doorgang van het plan en de vorm waarin we dat willen gaan doen.