



Gezondheidscentrum  
Charley Toorop

02

Uitgave juni 2013



# TooropActueel

## Over muren heen kijken

**Voor u ligt het eerste jaarverslag van de Stichting Gezondheidscentrum Charley Toorop. Deze stichting is in december 2011 opgericht door de huisartsen, fysiotherapeuten en apothekers van gezondheidscentrum Charley Toorop. 2012 was dus ons eerste jaar van bestaan.**

De belangrijkste doelen van onze stichting zijn het beheren en exploiteren van een eerstelijnsgezondheidscentrum, het vormgeven en bevorderen van de samenwerking tussen de diverse partijen en het stimuleren van de kwaliteit van de zorgverlening, kortom het leveren van een kwalitatief goede geïntegreerde eerstelijnszorg. Daar hebben we hard aan gewerkt in 2012 en daar gaan we in 2013 mee verder.

2012 was dus een opstartjaar voor ons waarin we zijn begonnen met het maken van afspraken en concrete stappen hebben genomen om de geïntegreerde zorg in de wijk te verbeteren. Hoe kunnen we diverse zorgverleners nog beter met elkaar verbinden zodat u nog betere zorg krijgt? Die vraag stond daarbij centraal. Dat heeft onder andere geresulteerd in een aantal zorgprogramma's voor specifieke patiënten, zoals oudere mensen met diabetes. In de toekomst gaan we hier mee verder. Ook hebben we een kwaliteitsslag gemaakt binnen ons centrum op het gebied van service. Zo krijgen onze patiënten onze nieuwsbrief Toorop Actueel, is er tegenwoordig een narrow casting systeem in de wachtkamer waarop onder andere het laatste nieuws is te lezen, kunnen de patiënten in ons gezondheidscentrum gebruikmaken van wifi, hebben we een professionele website en is de telefonische bereikbaarheid verbeterd. Wij willen het onze patiënten zo gemakkelijk mogelijk maken en hen goed op de hoogte houden van de ontwikkelingen binnen ons centrum. Het budget dat verzekeraars ter beschikking stellen voor kwalitatief goede geïntegreerde eerstelijnszorg, gebruiken we als stichting dus om ons te ontwikkelen en nog meer samenhang en service te bieden.

Steeds meer disciplines kiezen ervoor samen met ons onder een dak te zitten. In ons gezondheidscentrum kunt u dan ook voor allerlei vragen op gezondheidsgebied terecht. Doordat we zo dicht bij elkaar zitten, verwijzen we naar

elkaar en overleggen we regelmatig. Onze ambitie is nog meer partijen die in ons gezondheidscentrum zitten bij onze stichting aan te laten sluiten. We hebben daarom vorig jaar een werklunch georganiseerd om alle partijen te informeren over wie wij zijn, wat we doen en wat ons doel is als stichting. Verder hebben we van gedachten gewisseld hoe we nog meer en beter kunnen samenwerken in het belang van onze patiënten. In 2013 wordt een samenwerkingsovereenkomst getekend met diëtiek en verloskunde. We willen met elkaar over muren heen kijken en u zo de best mogelijke zorg bieden. Wat hebben we gedaan in 2012 en wat is onze visie op de toekomst? Dat leest u in ons jaarverslag waarin de huisartsen, fysiotherapeuten en apothekers verslag doen van hun activiteiten. Ik wens u veel leesplezier.



**Krista van Huis**  
Voorzitter Stichting Gezondheidscentrum Charley Toorop

Het bestuur van de Stichting Gezondheidscentrum Charley Toorop bestaat uit:

- Krista van Huis (onafhankelijk voorzitter)
- Paul Sanderse en Laura van der Voorden (huisartsen)
- Menno Brouwer (fysiotherapeut)
- Martien Snoeren (apotheker)



### Twitter

Volg ons op Twitter:  
@GCCCharleyToorop



### Locatie

Gezondheidscentrum  
Charley Toorop  
Charley Tooropsingel 48  
3059 WG Rotterdam  
www.gccharleytoorop.nl



### Contact

**Spoed 010 - 4 555 888 keuze 1**

op werkdagen van  
8.00 - 17.00 uur  
Gezondheidscentrum  
Charley Toorop

Bel buiten deze tijden:  
010 - 2 79 92 62  
Huisartsenpost  
IJsselland Ziekenhuis



## 'Een band opbouwen met een patiënt'

Of u nu belt of bij ons langskomt, u heeft altijd contact met (een van) onze negen centrumassistenten. Zij zijn de spinnen in het web van gezondheidscentrum Charley Toorop en weten altijd raad, of het nu om medische of administratieve zaken gaat. Vier van hen vertellen over 2012 en nu.

### Jacobine Jasperse

"Wat 2012 speciaal maakte, was dat huisarts Laura van der Voorden er vanwege privéomstandigheden langere tijd niet was en dat huisarts Frits Quispel met pensioen ging. Bovendien ben ik met zwangerschapsverlof geweest. In 2013 valt alles weer op zijn plek en gaan we er weer als team tegenaan. De samenwerking hier is super en we krijgen er steeds meer disciplines bij. De sfeer is open en iedereen helpt elkaar om de patiënt het beste te bieden."

### Daja Manuela

"Begin 2012 kregen we de nieuwe telefooncentrale en dat werkte direct heel fijn. We hebben beter inzicht in de wachttijden en beter overzicht van

het telefoonverkeer. Begin dit jaar was het even wennen na het vertrek van huisarts Frits Quispel, maar het draait lekker. De onderlinge samenwerking is goed. Of het nu mijn collega-assistenten, de mensen van de apotheek, de fysiotherapeuten of de artsen zijn, we kunnen altijd bij elkaar terecht."

### Béthanie Mercera

"Ik ben hier in maart 2012 begonnen en was snel ingeburgerd. Ik heb veel geleerd en me ontwikkeld in mijn vak. Ik heb het hier erg naar mijn zin. Bijzonder vind ik dat ik hier heb ervaren dat je een band kunt opbouwen met een patiënt. Verder vind ik de interactie met mijn collega's, de artsen en de andere zorgverleners in het centrum erg leuk."

### Manon van der Giessen

"In december 2011 ben ik hier als centrumassistente aan de slag gegaan. Het is hier heel gezellig en het werkt lekker met mijn collega's en de artsen. Bij vragen kan ik bij iedereen terecht. Wat ik het leukste vind aan mijn werk? Het directe contact met de patiënten. Ik spreek ze het liefst persoonlijk, aan de balie."



## Brede zorg onder een dak

Gezondheidscentrum Charley Toorop is een modern gezondheidscentrum waar brede eerstelijnszorg wordt geboden. Wie zitten er allemaal onder één dak om het u zo gemakkelijk mogelijk te maken?

- Huisartsenpraktijk Charley Toorop
- FysioNesse
- BENU Apotheek Charley Toorop
- Verloskundige praktijk Een Goed Begin
- Logopedisch Spectrum Nederland
- Vierstroom diëtetiek
- Psychiaters Mark Tan en Nikola Kmetec
- Lucertis Kinder- en Jeugdpsychiatrie
- FortaGroep
- Reintegratiebedrijf Argonaut



## Het beste van twee werelden

Knus, laagdrempelig en persoonlijk. Dat is Apotheek Charley Toorop in gezondheidscentrum Charley Toorop. Met 36 vierkante meter is dit de kleinste apotheek van Nederland. De openingstijden zijn gekoppeld aan de spreekuren van de huisartsen. Bent u bij de huisarts geweest en heeft u een recept, dan kunt u er direct de voorgeschreven medicijnen ophalen.

"Verder bieden we zelfzorgmiddelen voor de patiënten en verbandmiddelen voor de huisartsen. Ook voor herhaalrecepten kunnen wij zorgen. We hebben vanwege de beperkte ruimte geen grote voorraden, maar kunnen putten uit de voorraden van Apotheek Zevenkamp. We leveren niet alleen advies en medicijnen, maar hebben ook een sociale functie," vindt apotheker Martien Snoeren. "We hebben korte lijnen met de huisartsen. We zijn tijdens hun spreekuren altijd beschikbaar voor overleg en maken gebruik



De apothekers hebben korte lijnen met de huisartsen in gezondheidscentrum Charley Toorop. Op de foto: apotheker Martien Snoeren en huisarts Wieneke van der Hoek.

van hetzelfde computersysteem." Apotheek Charley Toorop biedt het beste van twee werelden: de uitge-

breide voorraden van de grote apotheek en de snelle service en persoonlijke aandacht van de kleine.

‘Ons streven is dat u onze zorg als de beste zorg in uw buurt ervaart’

## KLANTVRIENDELIJKHEID EN PATIËNTTEVREDENHEID

# ‘Samenwerking biedt patiënt grote voordelen’

“Dichtbij, warm, huiselijk, laagdrempelig. Dat willen we als gezondheidscentrum Charley Toorop zijn. Iedereen die bij ons binnenstapt, moet zich welkom voelen. Daarbij is ons streven dat u als patiënt onze zorg als de beste zorg in uw buurt ervaart en dat u precies die behandeling krijgt die u nodig heeft. Daarom besteden we veel aandacht aan kwaliteit en service, maar ook aan de samenhang en samenwerking tussen de verschillende zorgverleners in ons gezondheidscentrum.”

Dat zegt Ronald van Leeuwen, een van de vijf huisartsen van Charley Toorop. Hij vervolgt: “We zijn als praktijk NHG-geaccrediteerd. Dit kwaliteitskeurmerk garandeert onze patiënten dat we kwalitatief goede zorg leveren en onze praktijk goed op orde hebben. Uit ons patiënttevredenheidsonderzoek blijkt dat onze patiënten dat ook zo ervaren. Ze zijn heel positief over ons. We scoren veel op, maar nog vaker boven het landelijk gemiddelde. Dat is bijvoorbeeld het geval op het gebied van onderlinge vervanging, de accommodatie, de informatie die patiënten krijgen en de samenwerking. Dat is mooi, want we hebben in 2012 veel aangepakt om de patiënt meer service te bieden.”

### Zorgprogramma's

“In 2012 hebben we met de apothekers en de fysiotherapeuten een stichting opgericht en meer inhoud aan de samenwerking gegeven,” haakt huisarts Ruud Verdonk in. “Met elkaar zijn we verantwoordelijk voor de zogenoemde geïntegreerde eerstelijnszorggelden. Deze besteden we zo, dat u daar als patiënt beter van wordt. Zo hebben we zorgprogramma's opgezet, bijvoorbeeld voor eerstelijns geestelijke



“De nabijheid van andere zorgverleners maakt de communicatie makkelijker,” aldus huisarts Ruud Verdonk. Naast hem: Linda van Nieuwkastele (praktijkondersteuner somatiek).

gezondheidszorg, voor ouderen, voor diabetici en voor mensen met seksueel overdraagbare aandoeningen. Gezamenlijk bereiken we meer dan we als afzonderlijke zorgverleners kunnen bereiken en wordt de zorg beter.”

### Uitbreiding spreekuren

Patiënten kunnen in gezondheidscentrum Charley Toorop terecht voor een steeds breder scala aan gezondheidsdiensten. “De nabijheid van andere zorgverleners betekent korte lijnen, laagdrempelig overleg en dus makkelijke communicatie. Dat biedt grote voordelen voor onze patiënten,” vindt Ruud. “Zij hoeven niet steeds opnieuw hun verhaal te vertellen, krijgen snel antwoord en een eenduidige aanpak. De aanwezigheid van de apotheek is voor de patiënt ook erg handig.” Ronald: “Ook in 2013 gaan we door met werken aan klantvriendelijkheid en patiënttevredenheid. Zo gaan we onze

spreekuren uitbreiden en onderzoeken we de mogelijkheden om online afspraken te maken. Aandachtspunt blijven de telefonische bereikbaarheid op piektijden en het persoonlijke contact met de patiënt. Ook kijken we naar de wachttijden. We hebben veel tijd en aandacht voor de patiënt en dat wordt gewaardeerd. De keerzijde hiervan is dat de spreekuren kunnen uitlopen. Via ons tv-systeem in onze wachtkamer geven we inzicht in de wachttijden, maar beter is die tijden zo kort mogelijk te houden.”

De huisartsen in gezondheidscentrum Charley Toorop zijn:

- Dokter Wieneke van der Hoek
- Dokter Paul Sanderse
- Dokter Ronald van Leeuwen
- Dokter Ruud Verdonk
- Dokter Laura van der Voorden



## Nog meer ondersteuning

De huisartsen van gezondheidscentrum Charley Toorop kunnen bij de zorg voor hun patiënten niet alleen rekenen op de ondersteuning van de centrumassistenten, maar ook van de verpleegkundig specialist en de praktijkondersteuners somatiek en geestelijke gezondheidszorg.

### Cure en care

Verpleegkundig specialist Annemarie Martin heeft eigen patiënten waar zij een behandelplan voor opstelt. "Ik houd mij bezig met keel-, neus- en oorklachten, huidaandoeningen, ouderenzorg, wondverzorging en de zorg voor mensen die niet meer zullen genezen, de zogenoemde palliatieve zorg. Hierbij houd ik eveneens de aansluiting tussen de zorg van de huisartsen en de wijkverpleegkundigen in de gaten. Ik zie veel mensen met soortgelijke klachten en heb daarom veel kennis over die kwalen. Vaak is er bij mij een kortere wachttijd dan bij de huisarts. De huisarts is vooral gericht op cure. Ik focus mij op care en cure: dus zorg en behandelen. Uiteindelijk hebben we natuurlijk allemaal hetzelfde doel: zo goed en volledig mogelijk zorg verlenen aan onze patiënten!"



Verpleegkundig specialist Annemarie Martin in gesprek met centrumassistent Manon van der Giessen.

### Chronische ziekten

Onze POH's somatiek Simone Witvliet en Linda van Nieuwcasteele begeleiden aan de hand van vaste protocollen mensen met chronische aandoeningen zoals suikerziekte, longziekten (COPD) en hart- en vaatziekten (onder andere hartinfarct en hersenbloeding) en mensen met verhoogde bloeddruk en/of verhoogd cholesterol. "U kunt ook bij ons terecht voor begeleiding als u wilt stoppen met roken en voor leefstijladvies. Daarnaast zoeken we voor u uit wat uw risicoprofiel is als bijvoorbeeld uw broer of zus een hartaanval heeft gehad en u zich zorgen maakt over uw gezondheid. We houden niet alleen spreekuur, maar gaan ook op huisbezoek." Iedere laatste donderdag van

de maand hebben Linda en Simone 's middags spreekuur in Zorgcentrum De Vijf Havens.

### Werken aan uzelf

Onze POH's geestelijke gezondheidszorg Xandra Ramaekers en Mike Overdevest verlenen kortdurende eerstelijns psychologische en psychiatrische zorg. "U kunt bij ons terecht voor klachten zoals depressie, angst, verslaving, relatieproblemen, burn out en rouw. Wij brengen uw problemen in kaart en voeren vervolgens gesprekken met u of verwijzen door. We bieden kortdurende hulp waarbij mensen aan zichzelf werken en daarna weer verder kunnen. Naast hulpverleners zijn we ook een vraagbaak voor de huisartsen."



## Investeren voor de beste zorg

**"Welkom! Dat is het gevoel dat we u willen geven als u in onze apotheken komt. Daarnaast willen we u optimaal adviseren en goed van dienst zijn." Daarin hebben apotheker Martien Snoeren en zijn collega's Irina Brorens en Angelo de Bruijn het afgelopen jaar flink geïnvesteerd.**

"In november 2011 is met de verbouwing van Apotheek Zevenkamp gestart en in maart 2012 hebben we onze geneesmiddelenrobot in gebruik genomen," licht hij toe. Dit is een geautomatiseerd voorraadsysteem met ruim 11.000 medicijnadoosjes. Inname en uitgifte van de medicijnen gaat volledig automatisch met behulp van een robotarm. "We hebben onze logistiek gestroomlijnd en meer ruimte in onze apotheek gekregen. We hebben er bewust voor gekozen om de geneesmiddelen in eigen huis te houden. Zo zijn we flexibel en kunnen we bijna

altijd direct de gevraagde medicijnen leveren. De robot levert de medicijnen sneller aan. Daardoor heeft de assistente meer tijd en energie om zich met advies en voorlichting op u te richten en de beste zorg rond uw geneesmiddelgebruik te bieden! En dat tegen de stroom in, met alle beperkingen die de overheid en zorgverzekeraars ons opleggen en waarmee wij u helaas steeds moeten lastigvallen."

### Herhaalmedicatie

Daarnaast heeft Apotheek Zevenkamp sinds vorig jaar een nieuw klantensysteem. "Als u bij ons binnenstapt en zich aanmeldt bij de infokolom kunt u comfortabel gaan zitten. Via de tv-schermen houden we u op de hoogte wanneer u aan welke balie wordt verwacht. Een van de zes balies is rolstoeltoegankelijk en aan twee balies kunt u zitten. Door de flinke afstand tussen de balies en de ruimte waar u even wacht is uw privacy gewaarborgd. Voor langere gesprekken hebben we

twee aparte spreekkamers. Ook dit jaar gaan we door met het verbeteren van onze dienstverlening. We zijn nu een test aan het doen voor het nog sneller ophalen van uw herhaalmedicatie. Bij de infokolom toetst u uw geboortedatum en huisnummer in. Wij kunnen dan aan de balie direct zien waar uw medicatie klaarligt en u deze dus sneller aanreiken. Ons doel is de wachttijden verder te verkorten. Uit de test moet blijken of we hierin slagen."



‘We zijn klaar voor het nieuwe werken, klaar voor de nabije toekomst’

SERVICE EN COMFORT

# ‘Leven, energie en vernieuwing’

**BENU Apotheek Zevenkamp en BENU Apotheek Charley Toorop.** Zo luiden de nieuwe namen van de apotheken aan de Imkerstraat 35 en de Charley Tooropsingel 48. Apothekers Martien Snoeren en Irina Brorens leggen uit welke voordelen dit voor u als patiënt heeft.

“We zijn en blijven zelfstandige apothekers, maar maken onderdeel uit van de apotheekketen BENU. Dat kun je zien aan onze naam, maar ook aan de toevoeging aan ons logo en binnenkort ook aan onze website. BENU is Egyptisch voor feniks, de vogel die symbool staat voor leven, energie en vernieuwing. BENU is door heel Europa actief en telt in Nederland ruim 200 apotheken. De belangrijkste reden om ons aan te sluiten bij BENU is continuïteit. We willen de beste zorg blijven bieden met maximale aandacht voor onze patiënten. Zij kunnen profiteren van alle zorgprogramma's die BENU heeft ontwikkeld en blijft ontwikkelen,” vertelt Martien enthousiast. “Daarnaast onderhandelt BENU namens een grote groep apothekers met de zorgverzekeraars en sluit dus betere zorgcontracten af dan individuele apothekers. Wij besteden veel aandacht aan de eindprijs van onze producten, want als patiënt betaalt u deze grotendeels zelf vanwege het verhoogde eigen risico. Met BENU kunnen we nog kostenefficiënter werken.”

## Geneesmiddelenexpert

Bovendien biedt BENU administratieve ondersteuning bij medicatiebeoordelingen. “Volgens de zorgverzekeraars is de apotheker als geneesmiddelenexpert het beste in staat om uw medicatiedossier bij te houden en u te begeleiden. Wij weten wat u krijgt voorgeschreven van uw huisarts en/of specialist(en) en kunnen vanuit



Apothekers Martien Snoeren en Irina Brorens (rechts op de foto) “Samen met u en uw huisarts kunnen wij u ondersteunen bij uw medicijngebruik.” Links: huisartsen Paul Sanderse en Wieneke van der Hoek.

onze vakkennis beoordelen of dit beter kan,” aldus Irina. “Samen met u en uw huisarts kunnen we uw huidige medicijngebruik evalueren, verbeter suggesties aandragen, een behandelplan opstellen en u bij uw medicijngebruik ondersteunen. Met BENU kunnen we

deze service sneller en beter bieden.” Martien besluit: “Met investeringen in logistiek, nieuwe technieken en andere manieren van werken en door samenwerking zijn we klaar voor de nabije toekomst. Maximaal comfort voor u als patiënt, daar staan we voor!”



## Nieuw: onze app

## Uw allersnelste route naar een herhaalrecept

Patiënten van Apotheek Zevenkamp en Apotheek Charley Toorop konden al telefonisch (de herhaalreceptenlijn, 088 - 0800200) en via de website ([www.apotheekzevenkamp.nl](http://www.apotheekzevenkamp.nl)) 24 uur per dag, 7 dagen per week hun herhaalrecept bij de apotheek bestellen. De apotheek vraagt hiervoor dan namens u een fiattering bij de huisarts. Daar komt nu een nieuwe mogelijkheid bij. “We introduceren binnenkort een app waarmee u met uw Burgerservicenummer ofwel BSN in één oogopslag uw complete medicatiedossier te zien krijgt. Vervolgens kunt u aangeven welk(e) medicijn(en) u wilt herhalen,” aldus apotheker Irina Brorens. “Na akkoord van uw huisarts sturen wij u een

bericht dat uw medicatie klaarligt. Dit werkt snel en makkelijk, want u heeft geen herhaalnummer van uw laatste medicijn doosje meer nodig.”





## Juiste medicatie-informatie voor juiste zorg

Mocht u door wat voor omstandigheden bij een andere huisarts, apotheker of medisch specialist in Nederland terechtkomen, dan is het handig als deze zorgverlener uw belangrijkste medische gegevens elektronisch kan inzien in de zorginfrastructuur.

Die gegevens betreffen ook uw medicijngebruik. Deze informatie wordt pas in de zorginfrastructuur opgenomen als u hiervoor uw apotheker schriftelijk toestemming verleent. Apotheker Martien Snoeren: "Wilt u dat wij uw medicatiegegevens beschikbaar stellen? Laat het ons weten door bij uw volgende bezoek aan de apotheek een formulier in te vullen of ga naar de website [www.ikgeeftoestemming.nl](http://www.ikgeeftoestemming.nl). Alle ziekenhuizen gaan hier op termijn ook mee werken. Het IJsselland Ziekenhuis wil graag al op korte ter-



mijn medicatiegegevens bij de apotheek opvragen en dat kan officieel alleen met goedkeuring van de patiënt zelf. Het is dus belangrijk dat u uw apotheek en het ziekenhuis daarvoor toestemming geeft. Voor alle duidelijkheid: als u uw huisarts al heeft gemachtigd informatie met anderen te delen, dan is dat niet voldoende voor

de apotheek. Ook de apotheek heeft uw machtiging hiervoor nodig."

Meer weten? Algemene informatie is te vinden bij het Informatiepunt voor Zorgcommunicatie, tel. 070 - 317 34 56 of [informatiepunt@vzvz.nl](mailto:informatiepunt@vzvz.nl).



## Pijnlijk, maar bewezen effectief

Of u het nu tenniselleboog, tennisarm, muisarm, epicondylitis lateralis, epicondalgia lateralis of laterale elleboogpijn noemt, maakt niet uit. U heeft pijn aan de buitenzijde van uw elleboog en wilt daar zo goed en snel mogelijk vanaf. Vanuit die gedachte heeft FysioNesse een nieuwe en unieke behandeling ontwikkeld die, zo blijkt uit recent onderzoek, werkt.

Oorzaak van de klachten is overbelasting van de spieren ofwel de strekkers van de pols en de onderarm. "Dit kan komen door langdurige belastende handelingen op het werk, thuis of tijdens het sporten. Ongeveer 3% van de 20- tot 80-jarigen heeft op dit moment een tenniselleboog. Worden zij niet behandeld, dan houden ze er zo'n elf maanden last van," vertelt manueeltherapeut Rob de Vaal. "Wij hebben bestaande ideeën over de behandeling van een chronische tenniselleboog samengebracht in een uniek protocol en de resultaten daarvan onderzocht." Bij de behandeling maakt Rob gebruik van het natuurlijke herstelproces. "Dat wil zeggen dat u tijdens het herstelproces al oefent om uw weefsel sterker te maken. U krijgt maximaal zes weken een behandeling, inclusief intake, en een oefenprotocol voor thuis. Elke



Fysiotherapeut Rob de Vaal (rechts) heeft bestaande ideeën over de behandeling van een chronische tenniselleboog samengebracht in een uniek protocol. Links: fysiotherapeut René Oonk.

behandeling is kort, maar krachtig en ook pijnlijk. Dat is niet fijn, maar zorgt wel voor een goed en snel resultaat, zo blijkt uit ons onderzoek. 80% van de patiënten is binnen enkele weken genezen; zij kunnen hun spieren weer normaal en zonder pijn gebruiken. Bij de overige 20% is er meer tijd nodig

voor het herstel van het weefsel." Rob is blij met de uitkomsten van het onderzoek. "Als fysiotherapeuten kunnen we tegenwoordig veel meer. Bij FysioNesse willen we ons vak verder ontwikkelen en daarin lopen we denk ik wel voorop. We maken een protocol voor klachten waarvan we veel weten, zodat u als patiënt weet wat u van ons mag verwachten, de zorgverzekeraar weet dat het geld voor de behandeling efficiënt wordt besteed en wij als fysiotherapeuten weten dat onze behandeling werkt."

### Feiten en cijfers

- Het behandelprotocol is onderzocht van oktober 2012 tot maart 2013
- 15 patiënten deden mee aan het onderzoek; zij hebben allen het volledige protocol doorlopen
- Er is gemeten op pijn, beperkingen in activiteiten (grijpen, een potje opendraaien en schrijven) en handknijpkracht
- De resultaten:
  - 84,6% heeft minder tot geen pijn
  - 88,7% heeft minder tot geen beperkingen in activiteiten
  - 40% heeft meer handknijpkracht

Meer informatie vindt u op [www.fysionesse.nl](http://www.fysionesse.nl).

‘Samen komen we tot de beste behandeling en bereikt u het beste resultaat’

## SPECIALISATIE EN KWALITEIT

# ‘Een in alle opzichten kwalitatief goede zorg’

**“We zijn in 2012 ontzettend druk geweest met scholing, kwaliteit en certificering en daar gaan we in 2013 mee verder. We willen blijven groeien in specialismen en in behandelmethoden, zodat we u zo goed mogelijk van dienst kunnen zijn en effectief en efficiënt uw klachten kunnen behandelen.”**

Aan het woord is Rob de Vaal, manueeltherapeut bij FysioNesse. FysioNesse heeft twee praktijken: Fysiotherapie Charley Toorop en Fysiotherapie Gezondheidscentrum Nesselande. Hij vervolgt: “Onze fysiotherapeuten staan allemaal geregistreerd in het kwaliteitsregister van het KNGF en scholen zich constant bij. De kwaliteit van hun vakmanschap is dus gegarandeerd, maar dat vinden we niet voldoende. We staan voor een in alle opzichten kwalitatief goede zorg en dat betekent dat ook onze organisatie op orde moet zijn. Daarom zijn we aan de slag gegaan om onze zorg volgens de standaarden van het HKZ-kwaliteitsstelsel te organiseren. Vervolgens hebben externe deskundigen onze praktijk hierop doorlicht en bleek dat we voldoen aan

de strenge eisen voor het HKZ-kwaliteitskeurmerk. Dat was reden voor een feestje!” (Psychosomatisch) fysiotherapeut René Oonk: “Het leuke is dat we in het kader van de HKZ-certificering regelmatig meten hoe (on)tevreden de patiënten zijn over de behandeling die zij van onze fysiotherapeuten krijgen. Het gemiddelde rapportcijfer dat zij geven is een 8,8. Een mooi resultaat dat boven het landelijke gemiddelde ligt en dat we graag minimaal zo willen houden. Daarom doen we veel aan bijvoorbeeld opleidingen.”

### Studie

Zo ronden fysiotherapeuten Marjolein Smits en Jeroen Schippers in 2012 hun specialisatiestudies af. Jeroen is sportfysiotherapeut en houdt zich bezig met sportgerelateerde vragen of klachten zoals sportblessures, blessurepreventie en sportrevalidatie. Marjolein is de eerste oedeemtherapeut in de wijk Nesselande. “Ze heeft de smaak van het studeren te pakken, want ze doet nu haar specialisatie oncologiefysiotherapie,” aldus René. “Daarnaast hebben we allemaal een cursus medical taping gevolgd. Vanuit

### Waarvoor kunt u bij ons terecht?

Als Fysiotherapie Charley Toorop hebben we veel specialisaties in huis om uw specifieke klachten zo goed mogelijk te kunnen behandelen:

- fysiotherapie
- manuele therapie
- kindersportfysiotherapie
- sportfysiotherapie
- geriatrie-fysiotherapie
- oedeemtherapie
- psychosomatische fysiotherapie
- schrijftherapie
- kinderbekkenfysiotherapie
- fysiotherapie bij COPD en diabetes
- fysiofitness
- medische trainingstherapie
- KISS-KIDD syndroom
- Kaakklachten

Een verwijfsbrief is niet per se nodig.

ons streven om zoveel mogelijk zorg te bieden werkt sinds vorig jaar ook kindersportfysiotherapeut Quirine Plazier hier. Zij behandelt kinderen tot 18 jaar met allerlei ontwikkelingsproblemen of klachten op het gebied van het bewegingsapparaat.”

### Persoonlijke aandacht

Een ander sterk punt van de fysiotherapeuten van FysioNesse is dat ze zelf behandelmethoden en -protocollen ontwikkelen. Een mooi voorbeeld hiervan is het tenniselleboogprotocol (zie pagina 6, red.). “Klachten waar we ons nu op richten zijn neurologische aandoeningen bij ouderen, oncologie, hoofdpijn en heupartrose. Daarnaast zijn we binnen gezondheidscentrum Charley Toorop betrokken bij het opzetten van zorgprogramma's. We stemmen dan alle zorg voor een bepaalde patiëntengroep op elkaar af,” vertelt Rob. “Zo hebben onze collega Saskia Groenendijk - gespecialiseerd in geriatrie-fysiotherapie - een huisarts,



Zorgverleners bij Charley Toorop lopen over en weer bij elkaar binnen om te overleggen. Op de foto: fysiotherapeut Menno Brouwer en centrumassistente Jacobine Jasperse.

de verpleegkundig specialist en de diëtist een zorgprogramma voor mensen met botontkalking en valproblematiek uitgewerkt. Patiënten krijgen voorlichting over de aandoening, voeding, bewegen en preventie en volgen een beweegprogramma in onze eigen kleinschalige oefenzaal. Daar geven we iedere patiënt persoonlijke aandacht en begeleiding en dat werkt goed."

Volgens René is dit een van de voorbeelden van de vruchten die patiënten

kunnen plukken van de samenwerking tussen de zorgverleners van gezondheidscentrum Charley Toorop. "We zijn er allemaal heel positief over. We kunnen snelle service bieden dankzij de korte lijnen. Als zorgverleners lopen we over en weer bij elkaar binnen om te overleggen en vanuit de verschillende vakgebieden naar een probleem te kijken. Samen komen we tot de beste behandeling en bereikt u als patiënt het beste resultaat."

## Kort nieuws

### Huisartsen scoren 9

Om te achterhalen wat onze patiënten van onze zorg vinden heeft Infoscope Amicura - een onafhankelijk onderzoeksbureau voor de zorg - de tevredenheid van onze patiënten onderzocht. Als u een van de vele patiënten bent die gehoor hebben gegeven aan ons verzoek om deel te nemen aan het onderzoek dan willen we u daarvoor hartelijk bedanken.



Wat zijn de belangrijkste uitkomsten? Er zijn 177 vragenlijsten ingevuld over het gezondheidscentrum Charley Toorop en 181 over de huisartsenpraktijk. Over de vervanging, de ontvangst door de balieassistente, de accommodatie, de informatie en de samenwerking in het gezondheidscentrum zijn de patiënten zeer tevreden. De cijfers variëren van een 8,5 tot een 9 en liggen daarmee net iets boven het landelijk gemiddelde.

Ook over de huisartsenpraktijk zijn de respondenten zeer te spreken. Wat betreft de toegankelijkheid van de praktijk, de assistenten en de communicatie door de huisarts liggen de beoordelingen op het - hoge - landelijke niveau. De praktijk scoort beter met een 9,5 voor bejegening door de huisarts (landelijk 9,25) en met een 8,25 voor zorg op maat door de huisarts (landelijk 8). Bij de toegankelijkheid liggen de scores voor de

bereikbaarheid binnen twee minuten en de uitloop van het spreekuur van de huisartsen (met 6,75 en 7,25) 0,25 lager dan het landelijk gemiddelde. Daar staat een betere waardering voor de tijd die de huisarts voor de patiënt neemt tegenover. Deze wordt landelijk beoordeeld met een 9 en bij Charley

Toorop met een 9,25. De centrumassistenten krijgen voor de manier waarop zij hun werk doen en met de patiënt omgaan een 8,75, terwijl de huisartsen hiervoor een 9 scoren. Mooie resultaten, waar we blij mee zijn. Dat betekent niet dat we nu achterover gaan leunen. Integendeel. We blijven ons best doen voor een hoge patiënttevredenheid.

### Fysiotherapie wordt meestal vergoed

Veel mensen denken dat ze hun fysiotherapiebehandelingen zelf moeten betalen Volgens fysiotherapeuten René Oonk en Rob de Vaal is dat vaak onterecht: "De meeste mensen hebben naast het basispakket een aanvullende ziektekostenverzekering waardoor ze fysiotherapie vergoed krijgen.

Het aantal behandelingen verschilt per verzekeraar en per pakket, maar varieert van zes behandelingen tot en met onbeperkte vergoeding."

Mocht u vragen hebben over uw

### Bij wie kunt u terecht?

Ons team van Fysiotherapie Charley Toorop bestaat uit:

- Menno Brouwer
- Rob de Vaal
- René Oonk
- Saskia Groenendijk
- Jeroen Schippers
- Marjolein Smits
- Geeske Keulen
- Quirine Plazier

verzekering, dan helpen René, Rob en hun collega's u graag! Voor meer informatie kunt u ook kijken op [www.fysionesse.nl](http://www.fysionesse.nl).

### Nieuw in 2012:

- Stichting Gezondheidscentrum Charley Toorop
- Zorgprogramma's, bijvoorbeeld voor eerstelijns geestelijke gezondheidszorg, voor ouderen, voor diabetici en voor mensen met seksueel overdraagbare aandoeningen
- Website
- Toorop Actueel, onze kwartaal-nieuwsbrief voor onze patiënten
- Telefooncentrale met één telefoonnummer (010 - 4 555 888) voor een betere telefonische bereikbaarheid. Waar we in 2011 nog geen 50% van de telefoontjes binnen twee minuten beantwoordden, gebeurt dat nu bij 72%
- Wifi en ons eigen tv-systeem in de wachtkamer om het wachten zo aangenaam mogelijk te maken

### Nieuw in 2013:

- Op 1 januari heeft Ronald van Leeuwen de huisartsenpraktijk overgenomen van Frits Quispel die met pensioen is gegaan
- Uitbreiding van onze huisartspreekuren

## GOED OM TE WETEN

### Afwezigheid van de huisartsen vanwege nascholingen en vakantie

|                         |                                |
|-------------------------|--------------------------------|
| - Wieneke van der Hoek  | 22 juli tot en met 16 augustus |
| - Ruud Verdonk          | 22 juli tot en met 9 augustus  |
| - Laura van der Voorden | 12 tot en met 30 augustus      |
| - Ronald van Leeuwen    | 26 tot en met 30 augustus      |
| - Paul Sanderse         | 4 tot en met 28 september      |

### Redactie

Els Goudriaan, Ronald van Leeuwen, Annemarie Martin, René Oonk, Jan Pieters, Annelies de Back en Anneke Guis (Com'an). Heeft u ideeën, opmerkingen of vragen naar aanleiding van deze uitgave, dan kunt u die mailen naar [actueel@gccharleytoorop.nl](mailto:actueel@gccharleytoorop.nl). Meer informatie vindt u ook op [www.gccharleytoorop.nl](http://www.gccharleytoorop.nl).

### Colofon

Toorop Actueel is een uitgave van gezondheidscentrum Charley Toorop en verschijnt vier keer per jaar.