

# **Activiteitenverslag 2023**

## **Clënten Advies Groep (CAG)**



Foto 1 Gezondheidscentrum De Hertog

## 1. Introductie.

Voor zover bekend is het laatste behandelde “jaarverslag” het jaar 2017 geweest. Dit was een intern stuk dat “Highlights” heette. Er is nu voor gekozen een verslag te maken dat op de website geplaatst kan worden. Daarmee is vorm en inhoud anders ingericht.

## 2. Cliënten Advies Groep (CAG).

De CAG bestaat uit maximaal 7 leden. Zij komen 4 keer per jaar bij elkaar. Daarvan 2 keer als CAG en 2 keer samen met vertegenwoordigers van de disciplines, die in De Hertog gevestigd zijn.

De taak van de CAG is om gevraagd en ongevraagd advies te geven over de cliëntenzorg. Dat doet de CAG in algemene zin met het oogmerk de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

## 3. De Hertog.

Het gezondheidscentrum De Hertog in Franeker heeft de volgende disciplines onder één dak: apotheek, 3 huisartsenpraktijken, verloskunde, thuiszorg, GGD, 2 fysiotherapiepraktijken, acupunctuur-praktijk en logopedie. Daarmee is het gezondheidscentrum een flinke werkgever voor de omgeving. Ter illustratie de drie huisartsenpraktijken:

| Praktijk           | Artsen | Physician | Ondersteuners | Assistentes |
|--------------------|--------|-----------|---------------|-------------|
| Het Bolwerk        | 4      | 1         | 6             | 5           |
| Zwager & Siemensma | 3      | 1         | 3             | 5           |
| Heeres & De Groot  | 3      | 1         | 5             | 5           |
| Totaal             | 10     | 3         | 14            | 15          |

Bron: website De Hertog, geraadpleegde informatie per 6 maart 2024.

He totaal komt, los van tijdelijke mensen in opleiding of inhuur, op 42 mensen. Alle disciplines bij elkaar is dat nog veel meer. Het belang voor Franeker en omgeving is maatschappelijk groot.



Foto 2: Huisartsenbalie



Foto 3: Apotheekingang



Foto 4: Wachtruimte fysio

#### **4. Besproken zaken in 2023.**

Er is vanwege de Coronatijd bij de fysio praktijken veel aandacht voor de behandeling van long-covid klachten. Andere gebieden die meer aandacht en uitbreiding hebben gekregen zijn de kankerbehandeling en bewustzijns- en gedragsbegeleiding.

De apotheek heeft ingezet op extra service. Er is extra bezorging en de buitenkant van De Hertog heeft een extra afhaalautomaat gekregen (servilocker). De telefonische beantwoording en de inzet van de computer, zowel naar binnen als naar buiten, is uitgebreid. In 2024 krijgt de apotheek ook een drogisterij (DA) afdeling voor meer productaanbiedingen. De prijzen zijn drogisterijprijzen.

De artsenposten zijn nu alle drie gedwongen tot een patiëntenstop. Ze zitten vol, wat overigens een landelijk probleem is.

Voor een consult van een arts kan men ook via de computer een bericht sturen, waarna de praktijk antwoord geeft.

Bij het afspraak maken zullen vanwege de grote druk op de praktijken de assistentes meer vragen vooraf stellen om een goed beeld van patiëntvraag te krijgen. Het beleid is ook om indien nodig zoveel mogelijk naar de praktijk te komen, omdat huisbezoek beperktere mogelijkheden heeft.

Verloskundepraktijk De Tantes heeft vanaf 2023 het aantal spreekuren uitgebreid naar 5 dagen per week. Ook is er sinds maart 2023 één dag spreekuur in Dronrijp.

Verder is besproken dat knieoperaties langer duren. Er is hulp via de zorgverzekeraar mogelijk om deze te versnellen, maar verder reizen kan dan een gevolg zijn.

Logopediste mevrouw Kingma heeft een korte voorlichting gegeven. Logopedie houdt zich met meer bezig dan taal. Ook ademhaling, slikproblemen en stemklachten horen tot hun gebied. Ze behandelen kinderen maar ook ouderen met dementie en Parkinson.

De CAG zelf is bezig met het beter zichtbaar maken van zichzelf. Dat zal gaan via verschillende kanalen. Er komen weer servicekaartjes voor cliënten in De Hertog. De bestaande folder zal worden aangepast en herdrukt. Op de website van de het zorgcentrum is nu ook een plek voor de CAG ingericht die in 2024 zal worden ingevuld.

Al gaat 's avonds het licht uit dan stopt de dienstverlening nog niet: medicijnen kunnen 24 uur per dag uit de automaten in de buitenmuur worden gehaald als ze van tevoren waren besteld. De huisartsenhulp wordt vertegenwoordigd via het systeem van de Dokterswacht.



Foto 5: De Hertog in avondverlichting.