Jaarverslag 2022

Voorwoord

"Samen voor Haagse Gezondheid", dat kenmerkt SHG. Ook afgelopen jaar is daar heel hard aan gewerkt, zowel binnen SHG als in samenwerking met externe partijen. Met interne uitdagingen als hoge werkdruk, aanhoudend hoog ziekteverzuim en toenemende arbeidsmarktkrapte, is dat geen vanzelfsprekendheid. Zorgwekkend is de toenemende agressie door patiënten, en het effect daarvan op het werkplezier van professionals. Aandacht voor het werkplezier staat daarom hoog op de agenda.

Ook de externe omgeving staat niet stil. Het Integraal Zorgakkoord heeft kaders neergezet voor de zorg, en hoewel dit pas in 2023 concreet gestalte krijgt, heeft de nodige voorbereiding in 2022 plaatsgevonden. Het is mooi om te zien dat onderwerpen waar wij toch al hard aan werken, zoals "samen beslissen", taakherschikking of uitbreiding van teleconsultatie met specialisten, prima passen in de uitwerking van het IZA. Landelijke aandacht voor 'meer tijd voor de patiënt' en 'ontregeling' van de zorg zal gaan bijdragen aan het werkplezier van professionals, en verdergaande digitalisering zal de werkdruk moeten verminderen. In de apotheken zijn hier in 2022 weer enkele mooie stappen in gezet.

Samen aan het werk

Thuis bij de cliënt

Actief in duurzame innovaties

Goed in wat je doet

Als gevolg van met name het ziekteverzuim en de hoge kosten voor waarneming, heeft SHG financieel gezien het jaar 2022 niet met positieve cijfers weten af te sluiten. De stevige financiële basis van SHG maakt echter dat we dit resultaat kunnen dragen.

Ons allerbelangrijkste kapitaal betreft onze medewerkers. Onverminderd zien we een enorm bevlogen inzet, direct of indirect, voor onze patiënten. Dit geheel maakt dat wij enorm trots zijn op alle SHG-medewerkers en 2023 positief tegemoet zien.

Gerda Voorwinde
Waarnemend bestuurder

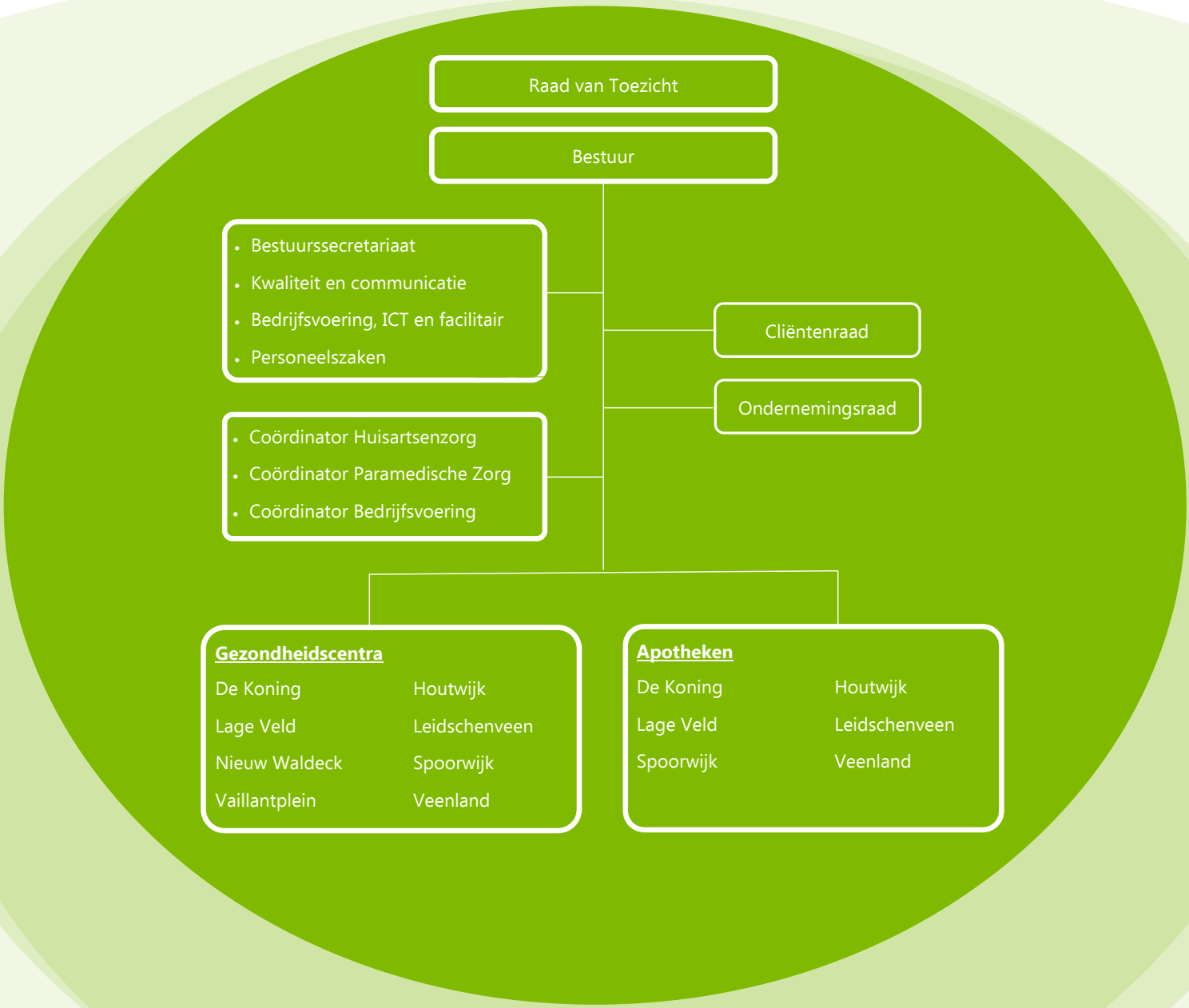
Hoe gaat onze organisatie te werk?

Stichting Haagse Gezondheidscentra (SHG) staat voor kwalitatieve integrale eerstelijns patiëntenzorg en helpt patiënten antwoorden te geven op diverse gezondheidsvraagstukken. SHG levert huisartsenzorg, fysiotherapie, diëtetiek en farmacie. Ook aan doelgroepen die tussen wal en schip vallen, zoals dak– en thuislozen. Daar waar de zorgvraag dit behoeft, wordt de zorg geïntegreerd aangeboden. SHG wil een organisatie zijn waarbij eigenaarschap, samenwerking, participatie en ontwikkeling belangrijke uitgangspunten zijn. Hierbij past een cultuur waarin we meer samen doen, gezamenlijke verantwoordelijkheid dragen en oplossingsgericht werken. Zo streeft SHG ook altijd naar het behoud van hoge kwaliteit eerstelijnszorg, lagere kosten en tevreden patiënten en medewerkers (Quadruple Aim).

SHG bestaat in 2022 uit acht eerstelijns gezondheidscentra en zes apotheken. De zorg wordt geleverd door een diversiteit aan zorgprofessionals waaronder huisartsen, doktersassistenten, praktijkondersteuners (hierna te noemen POH's) somatiek en GGZ, verpleegkundig specialisten (hierna te noemen VS), fysiotherapeuten, diëtisten, apothekers en apothekersassistenten. Dit gebeurt o.a. in samenwerking met externe partijen die als huurder aanwezig zijn in een of meerdere gezondheidscentra van SHG (o.a. arbo-arts, AVG-arts, besnijdeniskliniek, coaching, eerstelijns psycholoog, logopedie, dienst SZW/financiële hulpverlening, pedicure, podotherapeut, prikdienst/huisartsenlaboratorium, tandarts, haarwerken, kinderfysiotherapie, trombosedienst en verloskunde) en andere partijen in de wijk.

De gezondheidscentra en apotheken worden ondersteund door het centraal bureau, bestaande uit de volgende afdelingen: directie, bestuurssecretariaat, kwaliteit, communicatie, personeelszaken, facilitaire dienst, ICT en bedrijfsvoering (planning & control en administratie). De gezondheidscentra staan onder aansturing van praktijkmanagers, die zich met name richten op de bedrijfsvoering. Zij worden ondersteund door een centrumcoördinator. In de gezondheidscentra zijn de centrumcoördinatoren verantwoordelijk voor de multidisciplinaire afstemming van zorg binnen hun centrum. Overkoepelend zijn er een coördinator huisartsenzorg en coördinator paramedische zorg, die tevens participeren in het MT.

De organisatie van SHG staat onder toezicht van een raad van toezicht en wordt geadviseerd door de ondernemingsraad en een (centrale) cliëntenraad.



Jaarcijfers 2022

217 Medewerkers	21.158 Reguliere fysiotherapie zittingen
42.396 Patiënten	495.980 Receptregels farmacie
8 Gezondheidscentra	1.248 Patiënten diëtetiek
6 Apotheken	Liquiditeitsratio 1,82 / Solvabiliteit 53,8%
94.993 Reguliere huisartsconsulten	Jaaromzet € 23.200.000

Onze zorg

Farmacie

In 2022 zijn in totaal **495.980 receptgeneesmiddelen** verstrekt. Alle apotheken zijn HKZ-gecertificeerd (ISO 9001). Organisaties met dit keurmerk hebben intern de zaken goed op orde, stellen de klant centraal en werken voortdurend aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening. Om de kwaliteit van de zorg transparant te maken en om kwaliteitsverbeteringen te (blijven) realiseren, werken de apotheken met indicatoren. De apotheken van SHG voldoen aan de doelstellingen die de Nederlandse Farmaceutische Zorggroep namens diverse apotheken met de zorgverzekeraars heeft afgesproken.

Huisartsenzorg

De complexiteit van zorg neemt toe door ontwikkelingen in de zorg en maatschappij. Denk hierbij aan langer thuis wonende ouderen, vergrijzing, substitutie vanuit de tweede lijn, veranderend perspectief op gezondheid en technologische ontwikkelingen. Hier wordt in de ontwikkelagenda van SHG volop op ingespeeld. Denk hierbij onder andere aan taakherschikking en de inzet van digitale tools.

Ketenzorg is daarnaast een belangrijk onderdeel van de huisartsenzorg. Het totaal aantal ketenzorg patiënten in 2022 per type DBC-ketenzorg is licht gestegen ten opzichte van 2021 naar: **Astma: 877, COPD: 320, CVRM: 3.934.** en **Diabetes: 2.542.** De uitkomsten van de DBC-ketenzorg worden in kaart gebracht met behulp van de InEen-indicatoren. Monitoring en analyse van de indicatoren vindt elk kwartaal plaats en tijdens de jaarlijkse landelijke benchmark.

Fysiotherapie

In 2022 heeft de discipline fysiotherapie **21.158 reguliere verrichtingen** uitgevoerd. Het aantal verrichtingen licht gestegen ten opzichte van 2021. Dit komt vooral door het zwangerschapsverlof van meerdere fysiotherapeuten, ziekte en het moeilijk vinden van vervanging door de arbeidsmarktkrapte. De patiënttevredenheid wordt voortdurend gemeten met de PREM Fysiotherapie.

Diëtetiek

In 2022 zijn **1.248 mensen behandeld**, deels vanuit een DBC (550) en deels per declaratie (698). De gemiddelde behandeltijd in uren was 1 uur en drie kwartier. De cijfers zijn ongeveer gelijk aan de cijfers van 2021.

Ontwikkelagenda

1. Thuis bij de cliënt

Digitale ontwikkelingen

SHG gebruikt momenteel MGN als portaal voor de patiënt naar zijn of haar dossier, voor het digitaal aanvragen van afspraken of herhaalrecepten. SHG heeft besloten om in de toekomst gebruik te gaan maken van het patiëntenportaal Gezond.nl. De eerste stap hierin is de realisatie van een koppeling tussen Medicom en Gezond.nl. Eind 2022 kon de leverancier nog geen datum afgeven voor het opleveren hiervan.

Steeds meer zien we het gebruik van chat, en andere vormen van digitale consulten. Ook stijgt het gebruik van Thuisarts.nl.

Voor professionals onderling is het communiceren sterk verbeterd door gebruik te maken van de (beveiligde) Sillo-app.

Krachtige basiszorg

Krachtige basiszorg is een integrale aanpak voor mensen in achterstandswijken met hoge gezondheidsrisico's en problematiek in meerdere domeinen. Professionals brengen de zorgvraag samen met de patiënt in kaart aan de hand van het 4 Domeinen (4D)-model. Daarnaast is vooral de samenwerking met het sociaal domein van belang. Patiënten krijgen begeleiding en zorg van het netwerk van partners dat actief is in de wijk. In 2022 is gestart met de implementatie van Krachtige basiszorg in de gezondheidscentra in de Schilderswijk. Hierbij wordt samengewerkt met de gezondheidscentra van de Rubenshoek. Gezamenlijk zijn er twee kick-off bijeenkomsten voor praktijkmedewerkers en wijkpartners georganiseerd en zijn er twee praktijkondersteuners Krachtige basiszorg gestart.

Samen Beslissen

Samen Beslissen gaat over een openhartig – en gelijkwaardig - gesprek tussen zorgverlener en patiënt. Binnen SHG is hier in 2022 veel aandacht voor geweest middels workshops op de centra. Patiënten zijn geïnformeerd via posters en wachtkamerschermen. Daarnaast is een e-learning over Samen Beslissen in ontwikkeling.

Actiemaand Rookvrije Zorg

In september 2022 is voor het tweede jaar op rij door alle disciplines binnen SHG aan zoveel mogelijk patiënten gevraagd naar hun rookgedrag en hun eventuele bereidheid om te stoppen met roken. Een van de centra heeft daarnaast in de actiemaand een groepsbijeenkomst georganiseerd voor patiënten over dit onderwerp.

2. Samen aan het werk

Taakherschikking

In 2020 is gestart met taakherschikking gericht op de positionering van verpleegkundig specialisten. In 2021 is hier vervolg aan gegeven doormiddel van een vertaling van het Denkraam van InEen naar de beroepspraktijk bij SHG. Waar praktijkondersteuners zich voorheen toelegden op één of twee chronische aandoeningen, zien zij nu steeds vaker patiënten met verschillende combinaties van aandoeningen. Ook is gestart met de positionering van de spreekuurondersteuner huisartsenzorg (SOH) en het verstevigen van de positie van de verpleegkundig specialist (VS). In 2022 zijn op alle gezondheidscentra de ingezette veranderingen geëvalueerd. Daaruit zijn adviezen voor korte, middellange en lange termijn voortgekomen. Er is een begin gemaakt met het verbeteren van de positie van de VS door voor indiensttreding al te beginnen met het managen van verwachtingen op het gezondheidscentrum. Hiervoor is een communicatieplan uitgewerkt waarin een aantal belangrijke kernboodschappen zijn opgenomen. Daarnaast is er ruimte voor periodieke evaluatie nadat de VS is gestart. Voor de SOH wordt in 2023 een format ontwikkeld. In dit format worden de samenwerkafspraken met de SOH op ieder centrum vastgelegd.

Samen in de eerstelijn

SHG werkt steeds meer samen met andere eerstelijns organisaties zoals Arts en Zorg en Hadoks. Er zijn veel gezamenlijke projecten rondom substitutie van zorg, maar ook wordt gezamenlijk opgetrokken in het organiseren van scholingen, het delen van expertise of vertegenwoordiging richting samenwerkingspartners.

In 2022 is binnen de Vereniging Transmurale Zorg een zogenaamde “kamer eerstelijn” gestart, waarbinnen onderling wordt besproken hoe we de ontwikkelingen in de regio, zoals de uitwerking van het Integraal Zorgakkoord, met elkaar het hoofd bieden.

Samen binnen SHG

Elk gezondheidscentrum heeft een centrum coördinator multidisciplinaire zorg. Deze coördinatoren hebben aandacht voor de afstemming van multidisciplinaire zorg binnen de centra en tussen de centra. Zij werken samen met collega’s en de praktijkmanager aan zorginhoudelijke ontwikkelingen. In 2022 is de verbinding tussen de centrum coördinatoren versterkt, onder andere door meer uitwisseling van kennis en ervaring.

Samen in de wijk

Samenwerking in de wijk wordt steeds belangrijker om ook in de toekomst de zorgvraag het hoofd te kunnen bieden. Per wijk wordt met beperkte middelen gewerkt aan het wijknetwerk en samenwerking met de diverse wijkpartners. Zo participeren we in netwerken zoals “Beter Thuis Loosduinen”, zetten we met collega-organisaties in op Krachtige basiszorg of casuïstiekbesprekingen.

Dit onderwerp krijgt in 2023 een belangrijke impuls in navolging van het Integraal Zorgakkoord.

Samen in de regio

In het kader van het project "Oog in Zicht" kunnen sinds september 2022 alle centra patiënten met niet-gecompliceerde oogklachten verwijzen naar een optometrist in plaats van naar het ziekenhuis. Teleconsultatie cardiologie is sinds 2022 bij niet spoedeisende hulpvragen voorliggend aan een verwijzing naar de cardioloog. Teleconsultatie krijgt vanuit de regio veel aandacht bij het opstellen en herzien van de Regionale Transmurale Afspraken.

3. Actief in duurzame innovatie

Ontwikkeling eerstelijns ouderencentrum

Het aantal ouderen in Loosduinen en omgeving stijgt meer dan gemiddeld in Den Haag. Met het groeiend aantal ouderen nemen de vragen op het gebied van gezondheid en zorg toe. Om ook in de toekomst goede kwaliteit van zorg te kunnen blijven leveren, wil SHG nieuwe waardegedreven diensten aanbieden die passen bij de behoeften van ouderen in Loosduinen. In 2022 is een begin gemaakt met de implementatie van twee concepten gericht op de zorg voor ouderen. Deze twee concepten hebben gemeen dat er een goede samenwerking in de wijk nodig is. Zorgprofessionals van gezondheidscentrum Houtwijk zijn als gevolg van dit traject veel pro-actiever geworden in het zoeken van de samenwerking met andere aanbieders van zorg en welzijn in de wijk en hebben meer kennis van de mogelijkheden binnen hun netwerk.

Inzet POH-bewegingsapparaat

In 2022 is de pilot POH-bewegingsapparaat positief geëvalueerd door patiënten, huisartsen en assistentes. Een POH-bewegingsapparaat is een praktijkondersteuner bij de huisarts (fysiotherapeut), die mensen op het spreekuur ziet met klachten aan gewrichten, spieren of pezen. Hij/zij ondersteunt de huisartsen in het spreekuur en in overleg met de eigen huisarts, wordt het verdere beleid (advies, oefeningen, medicatie en/of verwijzing) afgestemd. Het doel is het ontlasten van het spreekuur van de huisarts. Daarnaast is deze pilot onderdeel van de 'Juiste Zorg op de Juiste Plek', waardoor de patiënten ook door de juiste gespecialiseerde zorgverlener zorg ontvangen. In 2023 zal de POH-bewegingsapparaat ook op andere centra worden ingezet.

Doorontwikkeling wachtkamerschermen

SHG is in 2022 gestart met een nieuw systeem voor de wachtkamerschermen op alle gezondheidscentra. Hierdoor kan informatie zo goed en helder mogelijk worden overgebracht naar patiënten.

4. Goed in wat je doet

Online leerplatform

In 2021 ondertekenden SHG en Arts en Zorg beiden een samenwerkingsovereenkomst met Prelum voor de ontwikkeling van een kennis- en leerplatform voor zorgprofessionals in de eerste lijn. Het leerplatform is in 2022 opengesteld voor alle disciplines. Daarnaast hebben SHG, Arts en Zorg en Prelum een e-learning ontwikkeld over 'Samen Beslissen'.

Innovatie in scholing

Om scholingen goed af te stemmen op de ontwikkelagenda is een meerjarig scholingsplan uitgewerkt. Dit plan vormt de basis voor een scholingsjaarplan. Er is beleid ontwikkeld voor de vergoeding van kwaliteitsregistratie en scholing voor de doktersassistenten, POH en SOH. In 2023 zal hier vervolg aan worden gegeven door de mogelijkheden voor een individueel keuzebudget te onderzoeken.

Vitaliteit en werkplezier

Om vitaliteit binnen SHG meer op de agenda te zetten is er in 2022 een vitaliteitswerkgroep gestart. Het doel is om acties en activiteiten op te zetten die bijdragen aan de vitaliteit van medewerkers.

Kleine presentjes die hieraan bijdragen zijn bijvoorbeeld uitgedeelde Doppers op de dag van de SHG-medewerker, en het SHG-receptenboek met (gezonde) recepten van medewerkers.

GROEP SHG