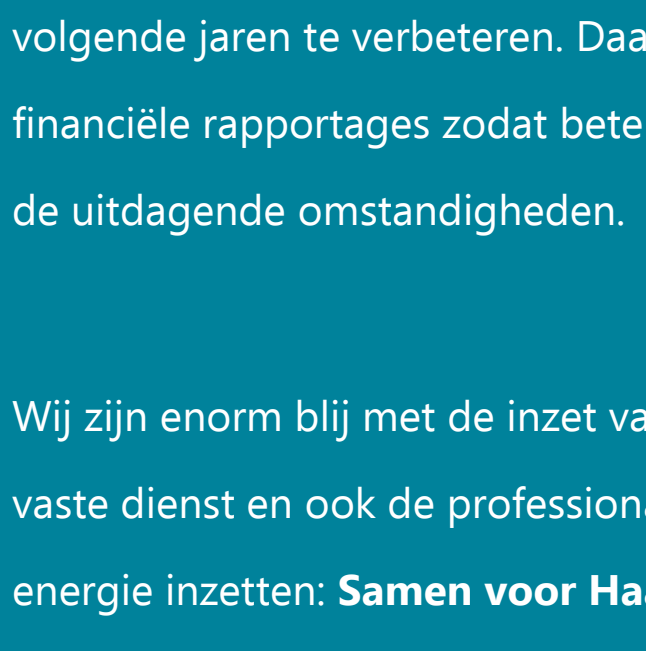


Voorwoord



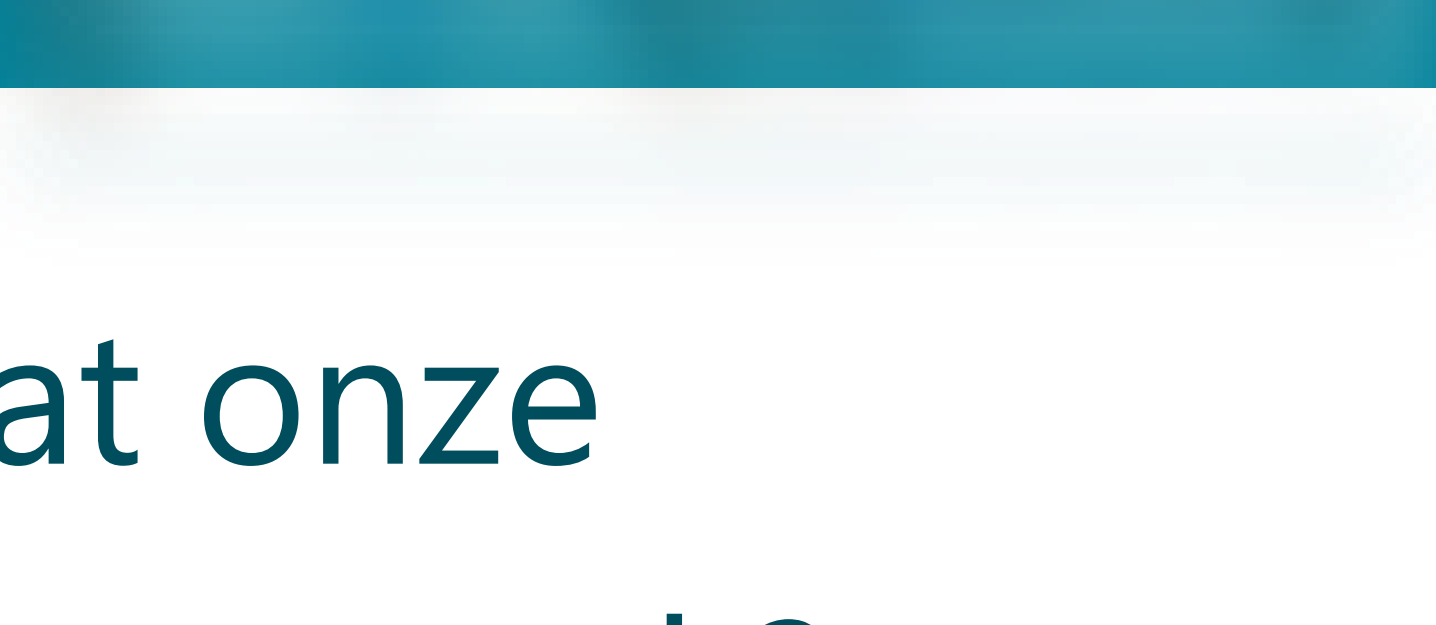
Ook in 2023 zijn we er met z'n allen binnen SHG weer in geslaagd om onze kerntaak goed uit te voeren, namelijk het verlenen van de beste zorg aan de Haagse inwoners, met bijzondere aandacht voor dak- en thuislozen, laaggeletterden en kwetsbare groepen.

Dit is gelukt ondanks het feit dat 2023 een roerig jaar was door wisseling van personeel en een periode van interim-bestuur. Daarnaast was het, door openstaande vacatures zowel op het centraal bureau als bij de gezondheidscentra, noodzakelijk om veel externe inhuur c.q. waarnemers aan te trekken. Dit heeft zijn weerslag gehad op de resultaten over 2023.

Zo is het jaar helaas afgesloten met een negatief financieel resultaat. Voor 2024 is een plan opgesteld om het resultaat voor dat jaar en volgende jaren te verbeteren. Daarnaast wordt gewerkt aan verbeterde financiële rapportages zodat beter en sneller kan worden ingespeeld op de uitdagende omstandigheden.

Wij zijn enorm blij met de inzet van alle medewerkers, de collega's in vaste dienst en ook de professionals die als zelfstandigen hun kennis en energie inzetten: **Samen voor Haagse Gezondheid!**

Namens het MT van SHG,
Teun Plantinga, bestuurssecretaris



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, paramedische zorg en farmaceutische zorg. Ook aan doelgroepen die tussen wal en schip vallen, zoals dak- en thuislozen. SHG is een organisatie waarbij eigenaarschap, samenwerking, participatie en ontwikkeling belangrijke uitgangspunten zijn. In onze cultuur doen we meer samen, dragen we gezamenlijke verantwoordelijkheid en werken we oplossingsgericht. Zo streeft SHG altijd naar het behoud van hoge kwaliteit eerstelijnszorg, lagere kosten en tevreden patiënten en medewerkers.

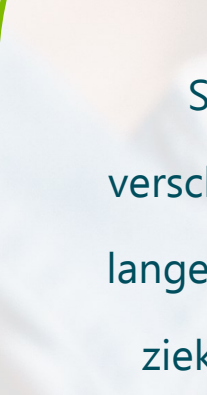
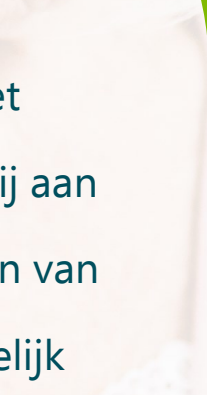
SHG bestaat in 2023 uit acht eerstelijns gezondheidscentra en zes apotheken. De zorg wordt geleverd door een diversiteit aan zorgprofessionals waaronder huisartsen, doktersassistenten, praktijkondersteuners (hierna te noemen POH's) somatiek en GGZ, verpleegkundig specialisten (hierna te noemen VS), fysiotherapeuten, 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. eerstelijns psycholoog, logopedie, dienst SZW/financiële hulpverlening, buurtsportcoach, pedicure, podotherapie, prikdiens/huisartsenlaboratorium, steunkousen aanmeetlocatie, kindfysiotherapie en verloskunde) en andere partijen in de wijk.

De gezondheidscentra en apotheken worden ondersteund door een centraal bureau, bestaande uit de volgende afdelingen: directie, bestuurssecretariaat, kwaliteit, communicatie, personeelszaken en bedrijfsvoering, ICT en facilitaire diensten. De gezondheidscentra worden aangestuurd door praktijkmanagers, die zich met name richten op de bedrijfsvoering. Zij zijn in 2023 ondersteund door centrumcoördinatoren. In de gezondheidscentra waren 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 2023

 232 Medewerkers	 25.222 Fysiotherapie zittingen
 42.874 Ingeschreven patiënten	 494.026 Receptregels farmacie
 8 Gezondheidscentra	 1.218 Patiënten diëtetiek
 6 Apotheken	 Liquiditeitsratio 1,28 / Solvabiliteit 51,0%
 218.724 Huisartsconsulten	 Jaaromzet € 24.400.000

Onze zorg

Huisartsenzorg

SHG heeft, net als andere organisaties in de eerste lijn, te maken met verschillende uitdagingen op het gebied van huisartsenzorg. Denk hierbij aan langer thuis wonende ouderen, vergrijzing, het overnemen van zorgtaken van ziekenhuizen, technologische ontwikkelingen en het vertalen van landelijk beleid naar de lokale situatie (zoals het Integraal Zorgakkoord). SHG neemt deze uitdagingen op in de ontwikkelagenda waarin per jaar staat vermeld welke stappen SHG wil zetten, bijvoorbeeld op het gebied van taakerschikking en de inzet van digitale middelen.

Ketenzorg is een belangrijk onderdeel van de huisartsenzorg. Het totaal aantal ketenzorg patiënten in 2023 per type DBC-ketenzorg was Astma: 908, COPD: 249, CVRM: 3.916 en Diabetes: 2.723. 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.

Diëtetiek

In 2023 zijn 1.218 mensen behandeld, deels vanuit een DBC (530) en deels per declaratie (688). De gemiddelde behandelingsduur in uren was 1 uur en drie kwartier. De cijfers zijn ongeveer gelijk aan de cijfers van 2022.

Farmacie

In 2023 zijn in totaal 494.026 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.

Fysiotherapie

In 2023 heeft de discipline fysiotherapie 17.461 reguliere verrichtingen uitgevoerd. Daarnaast zijn er verschillende specialisaties binnen SHG. Zo waren er in 2023 onder andere 1.290 kindfysiotherapie zittingen, 939 manuele therapie zittingen en 993 bekkenfysiotherapie zittingen. Het totale aantal verrichtingen is gedaald ten opzichte van 2022. Dit heeft te maken met langdurige ziekte van fysiotherapeuten, het vertrek van collega's en het niet kunnen invullen van vacatures. De patiënttevredenheid wordt voortdurend gemeten met de PREM Fysiotherapie.

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. In de toekomst wil SHG gebruik gaan maken van het patiëntenportaal Huisartsdichtbij.nl (voorheen Gezond.nl). In 2023 is een koppeling tussen Medicom en Huisartsdichtbij.nl gerealiseerd.

Gezondheidsmarkt

In maart 2023 organiseerde gezondheidscentrum De Koning een positieve gezondheidsmarkt, met onder andere informatie over medicatie tijdens de Ramadan, de mogelijkheid om bloeddruk en gewicht te meten en advies over bewegen. GGD Haaglanden was aanwezig om Covid-vaccinaties te geven.

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 2023 is Krachtige basiszorg volledig ingebed in de werkwijze van drie SHG gezondheidscentra, met de inzet van een praktijkondersteuner Krachtige basiszorg en de organisatie van structurele wijkteamoverleggen met relevante wijkpartners.

Laaggeletterdheid

SHG wil meer aandacht besteden aan communicatie op maat voor verschillende doelgroepen. In 2023 is een werkgroep laaggeletterdheid gestart, bestaande uit zorgverleners uit verschillende disciplines. De werkgroep heeft een e-learning module over laaggeletterdheid van Pharos getest en het nodige uitgezocht over praktijkbezoeken door ervaringsdeskundigen.

Van start met Meer Tijd Voor de Patiënt

Vanuit het Integraal Zorgakkoord (IZA) is bepaald dat er via de zorgverzekeraars geld vrijkomt voor "Meer tijd voor de patiënt" (MTVP). Het gaat hierbij om interventies die gericht zijn op: Anders werken in de praktijk, uitbreiding van personele capaciteit, het voeren van het goede gesprek en samenwerken met het netwerk.

Nadat begin 2023 het SHG regioplan is opgesteld, zijn in april 2023 de eerste twee centra van SHG gestart, waarna elk nieuw kwartaal er twee centra extra aan konden sluiten. Alle centra hebben in 2023 een centrumplan opgesteld met activiteiten voor de uitvoering van MTVP. De meest opgevoerde thema's zijn 'Samen Beslissen', als manier om het goede gesprek te voeren en taakerschikking (bijvoorbeeld door de inzet van een spreekuurondersteuner of verpleegkundig specialist) om anders werken in de praktijk vorm te geven. Per 1 januari 2024 starten de laatste twee centra met MTVP.

SHG Fit Challenge breidt uit

Er zijn voorbereidingen getroffen voor het starten van de SHG Fit Challenge in gezondheidscentra Houtwijk en Nieuw Waldeck. Hierbij is de samenwerking met de buurtsportcoach gezocht, die zorgt voor professionele begeleiding. Daarnaast geven een SHG fysiotherapeut en diëtiste een workshop. In gezondheidscentrum Veenland heeft de SHG Fit Challenge het hele jaar gelopen.

Samen Beslissen

Samen Beslissen gaat over een openhartig – en gelijkwaardig – gesprek tussen zorgverlener en patiënt. Binnen SHG is hier in 2023 vervolg aan gegeven via workshops op de gezondheidscentra. Daarnaast is de e-learning over Samen Beslissen opgeleverd. De e-learning vergroot de kennis van zorgprofessionals over de drie stappen van Samen Beslissen (doelvragen, informeren, dubbelcheck) en over het gebruik van ondersteunende methodieken en materialen. De e-learning bevat ook video's met verschillende casussen om te oefenen.

Samen in de wijk

Samenwerking in de wijk is ontzettend belangrijk om ook in de toekomst de zorgvraag het hoofd te kunnen bieden. De meeste gezondheidscentra hebben de relevante partners in de wijk goed in beeld. Alle gezondheidscentra werken sinds 2023 samen met Star-SHL voor de bloedafname. Zo kunnen patiënten eenvoudig en dichtbij bloed laten prikken in het gezondheidscentrum.

3. Actief in duurzame innovatie

Digital first

Er zijn in 2023 voorbereidingen getroffen voor een pilotproject met digitale aanmeldzuilen in de gezondheidscentra. In 2024 gaan gezondheidscentrum De Koning en gezondheidscentrum Veenland deze zuilen testen.

Innovatieve prikkels delen

In 2023 heeft een startbijeenkomst over Krachtige Basiszorg plaatsgevonden, met partners uit de wijk. Ook is er een themabijeenkomst geweest voor praktijkmanagers en apothekers over het gebruik van het 4D-model als leidinggevende.

4. Goed in wat je doet

Vitaliteit en werkplezier

Binnen SHG is een vitaliteitswerkgroep actief om acties en activiteiten op te zetten die bijdragen aan de vitaliteit van medewerkers. Kleine presentjes die hieraan bijdragen zijn bijvoorbeeld speciaal ontworpen sokken op de dag van de SHG-medewerker en het SHG Eropuit boekje met verschillende tips van medewerkers voor leuke activiteiten. Ook is er een gezamenlijke bbq met pubquiz georganiseerd om het 'wij' gevoel te vergroten.

Aandacht voor gezond en veilig werken

Samen met de Landelijke Vereniging voor Artsen in Dienstverband is in gezondheidscentrum Leidschenveen een project rond gezond en veilig werken voor artsen gestart. Het doel is om in twee jaar verschillende knelpunten voor een gezonder werkklimaat aan te pakken en wensen te realiseren.