



Stichting  
Gezondheidscentra  
Utrecht

Jaarverslag  
2018

## Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2018 van de Stichting Gezondheidscentra Utrecht(SGU).

De zorg is in beweging. Een aantal taken in de zorg is de afgelopen jaren van structuur en financiering veranderd; de Jeugdwet, de WMO en de WLZ hebben allen een andere (financierings)structuur gekregen. Utrecht heeft hier ook het afgelopen jaar een aantal stappen in gezet die de samenwerking tussen gemeente, zorg en welzijn verder versterken. Deze veranderingen vragen van onze zorgverlening een aangepaste kijk op zorg en leiden tot het aangaan van nieuwe relaties die de patiënt in zijn hele gezondheid meer centraal stellen en die naar onze mening de patiëntenzorg ook ten goede komen. Maar ook de ontwikkelingen in de eerste lijnszorg zelf, waaronder een nieuw hoofdlijnenakkoord, de uitgangspunten uit de beleidsnotitie Zorg Op de Juiste Plaats en de transitie naar een sterkere stedelijke infrastructuur (de zgn O&I) maken dat de SGU een dynamisch jaar kende.

Als gezondheidscentra, met onze sterke positie in de wijk, sluiten we zeer goed op deze ontwikkelingen aan; we bieden zorg van 'wieg tot graf' waarbij wij via gebruik van demografische gegevens en zorg gerelateerde informatie kunnen anticiperen op toenemende complexiteit van de vragen van onze patiënten. Met deze kennis kunnen wij actief bijdragen aan de gezondheid; zowel sociaal als fysiek. Dat is onze toegevoegde waarde die in de zorgverlening en organisatie van de zorg is uitgevoerd. Daarbij hebben we in de interne organisatie om deze visie te kunnen implementeren een intern en extern verandertraject ingezet; dat moet leiden tot passende zorg vanuit een financieel gezonde structuur met zorgverleners die op een prettige en professionele wijze hun werk kunnen doen. Ook in de samenwerking in Leidsche Rijn kwam dat meer tot zijn recht door de start van samenwerking met de gezondheidscentra en de gemeente.

Tot slot, toezicht en bestuur van de SGU werken volgens de spelregels en omgangsvormen van een goed bestuur en toezicht op zorgorganisaties (Health Governance). Openheid en transparantie in besluitvorming en verantwoording zijn hierin sleutelbegrippen die we ook het afgelopen jaar hebben nagestreefd in waarvan we verwachten dat deze in dit jaarverslag terug te lezen zijn.

Marianne Burggraaf,  
Voorzitter Raad van Toezicht



# INHOUDSOPGAVE

- » Inleiding
- » Missie en visie
  - + Samenvatting visie op de toekomst
  - + Strategische samenwerking
- » Wie zijn wij
  - + Bestuur
  - + Medewerkers
  - + Adviesorganen-> Cliëntenraad en Ondernemingsraad
  - + Aantal en fte medewerkers in dienst
  
- » Functies en fte in dienst SGU
  
- » Organogram
  
- » Ontwikkelingen in 2017
  - + Patiënten aantallen
  - + Patiënten portaal
  - + Intern en extern
  
- » Onze centra
  - > Lunetten
  - > Hoograven
  - > Het Zand





## Missie en Visie

De Stichting Gezondheidscentra Utrecht (SGU) wordt op dit moment gevormd door drie zelfstandige gezondheidscentra in de wijken Lunetten en Hoograven in Utrecht Zuid en in Leidsche Rijn in de wijk Het Zand. De Stichting is een koepelstichting waarmee op zorg groep niveau gecontracteerd wordt. De onder SGU ressorterende gezondheidscentra zijn in zelfstandige en financieel niet verweven stichtingen ondergebracht waarbij huisartsenzorg, fysiotherapie en farmacotherapeutische zorg geleverd wordt. Administratie en bedrijfsvoering zijn per gezondheidscentrum overeenkomstig ingericht. Raad van Toezicht en bestuur zijn op SGU niveau ingesteld en zijn verantwoordelijk voor het besturen van en toezichthouden op alle onder de SGU vallende stichtingen. Vanuit maatschappelijk ondernemerschap wordt in Lunetten naast fysiotherapie en medische fitness ook fitness op commerciële basis aan bewoners van de wijk geboden vanuit FitLunetten BV. De Stichting Wijkgezondheidscentrum Lunetten is 100% aandeelhouder van FitLunetten.

### Visie op de toekomst SGU

De komende jaren neemt de vraag naar zorg aanzienlijk toe en zal het macro-economisch beschikbare budget op die groei achterblijven. Dat betekent dat de zorg daar geboden moet worden waar het meest doelmatig, klantgericht en effectief een antwoord op de stijgende vraag gegeven kan worden. Een sterke, brede, geïntegreerde 1e lijn heeft daarin een sleutelpositie. De Stichting Gezondheidscentra Utrecht (SGU) biedt multidisciplinaire, wijkgerichte en samenhangende zorg in al haar centra. SGU zet daarvoor ontwikkelingen in gang vanuit een toekomstgericht- en duurzaam perspectief. Vanuit die visie wil SGU het aanbod van brede 1e lijnszorg in haar wijken versterken, verdiepen en vernieuwen en meerwaarde voor patiënt, professional en samenwerkingspartners realiseren. De SGU ziet hier voor zichzelf ook een verbindende rol, waarin hoge kwaliteit van zorg en dienstverlening, gedreven professionals, efficiënte en effectieve organisatie en transparantie in resultaten en verantwoording leidend zijn. Begrippen in het langetermijnperspectief zijn preventie, gezondheid en welbevinden met een focus op wijk en doelgroepen.

Vanuit een brede samenwerking en verbinding zorg en welzijn, wordt ingezet op context, zelfstandigheid en functioneren van de wijkbewoner.

SGU wil proactief ontwikkelingen inzetten en niet afwachten. Bestaande financiering biedt echter onvoldoende ruimte om de ambities te realiseren. Om slagvaardig stappen te zetten is een gezonde bedrijfsvoering noodzakelijk die ruimte biedt aan verbreding, versterking en innovatie. Hiervoor wordt, met behoud van autonomie, de komende jaren verder samenwerking gezocht met partners die deze visie delen; zowel in het sociale als medische domein.

### Strategische samenwerking

SGU is aangesloten bij de koepels InEen, de landelijke brancheorganisatie voor o.a. gezondheidscentra en bij Huisartsen Utrecht Stad (HUS), een netwerk dat zich richt op een stadsbrede belangenbehartiging en samenwerking van de Utrechtse huisartsen. Aangezien wijkaanpak voor de SGU leidend is, kijken wij in de samenwerking met de HUS per keer of visie en aanpak parallel lopen. In dat kader participeert de SGU in de Regionale Transmurale Afspraken (RTA's) en de stadsbrede GEZ-ontwikkeling om met de gemeente samen afspraken te maken en door te ontwikkelen naar een zgn. stadsbrede O&I organisatie waarin afspraken met verzekeraar, gemeente en andere zorgaanbieders vorm krijgen.

Sinds 2015 is de SGU samen met partners in Hoograven en Lunetten een GEZ (Geïntegreerde Eerste-lijns Zorg) werkzaam met de naam Utrecht Zuid Eerstelijns Samenwerking (UZES). In 2018 is de rechtsvorm van een stichtingsvorm omgezet naar een maatschap. Binnen UZES proberen wij in de vorm nieuwe zorgprogramma's en preventieactiviteiten (allen multidisciplinair) de verbinding met welzijns- en wijkactiviteiten voor bewoners te versterken om zo persoonsgericht gezondheid te bevorderen. In 2017 is een start gemaakt met de zgn. persoonsgerichte zorg, waarin alle zorgverleners trachten vanuit het perspectief van de patiënt (integraal) zorg te verlenen.

SGU verzorgt tot slot diensten op gebied van personele administratie voor Gezondheidscentrum Overvecht in Utrecht.





## Wie zijn wij

De Stichting Gezondheidscentra Utrecht (SGU) is de koepel boven de 3 aangesloten multidisciplinaire gezondheidscentra en een fitness organisatie in de wijk Lunetten. 2 van de 3 centra liggen in Utrecht zuid en 1 centrum is gevestigd in Leidsche Rijn.

Sinds 2015 is de SGU onderdeel van de Geïntegreerde Eerstelijns organisatie Utrecht Zuid (UZES). Een samenwerking met de zelfstandige 1<sup>ste</sup> lijn organisatie Hoograven Beter (huisartsen maatschap, fysiotherapie en apotheek) en de solist huisarts uit Lunetten.

In de gezondheidscentra hebben zelfstandige disciplines spreekuur: Saltro, diëtiste, verslavingszorg, verloskundige, psychologen, podotherapeuten, logopedisten, buurtteam, JGZ, GGZ etc.

### Medewerkers

Alle medewerkers van de aangesloten gezondheidscentra zijn in dienst van de SGU en vallen onder de CAO gezondheidscentra.

Sinds eind 2014 heeft elke discipline zijn eigen coördinator die verantwoordelijk is voor het reilen en zeilen van de discipline. Deze coördinator heeft zitting in het MT. De heer Frans van Eck is bestuurder.

### De cliëntenraad (CR)

Bestaat uit 3 patiënten die ingeschreven zijn in de aangesloten gezondheidscentra en woonachtig in de een van de wijken. De leden van het CR zijn: Fidel Vernooy (Lun), Dick Kroon (Lun) en Jack Vogels. Er is een vacature voor Hoograven en het Zand. De CR kwam in 2017 6 maal bij elkaar met de bestuurder en had speciale aandacht voor de klantenbejegening in de SGU. Door hen werd, samen met UZES, een themamiddag georganiseerd in oktober met als thema 'patient centraal'. Ook leverden zij een bijdrage aan de NHG studiedagen met als onderwerp goede patientenzorg.

### Bestuur SGU

De Raad van Toezicht bestond uit: mevr. M. Burgman (voorzitter), dhr. F. Kraanen, dhr G. Welling, mevr. E. Kalkhoven en mevr. M. Vos-Lambooi. De Raad van Toezicht is kritisch in haar toezichthoudende rol en heeft tevens als klankbord een adviserende rol richting de bestuurder. De governance code wordt gehanteerd. Voorzitter en leden van de Raad van Toezicht ontvangen een vergoeding van € 3.000 per persoon per jaar. De wettelijke fiscale inhoudingen worden hierop toegepast.

### Adviesorganen

De directeur is als bestuurder aangesteld van de aangesloten stichtingen. De Raad van Toezicht controleert de bestuurder. De directeur heeft als advies orgaan het MT, de OR en de cliëntenraad. Het Management team (MT) is samengesteld uit leidinggevenden van alle disciplines uit alle centra, 3 huisartsen, apotheker en fysiotherapeut. Sinds september participeert eveneens de praktijkmanager Hoograven in het MT.

### De Ondernemingsraad (OR)

is eind 2014 opgericht, en bestaat uit vertegenwoordigers van de medewerkers uit de aangesloten centra. De leden van de OR zijn: Julia Machielsen, (POH-ggz; VZ), Annemiek Wieman (fysiotherapeut), Gonnie Vollebregt (POH), Christien Stoker en Marie Jose Vos (apotheker). De OR heeft 12 maal vergaderd, waarvan 6 maal met de directeur, 2 maal met de RvT en 1 maal met de CR. In 2018 vonden verkiezingen plaats. Pauline Drijkoningen (huisarts), Corina van Zanten (doktersassistente) en Rianne Slieker (fysiotherapeut) namen de plaats in van Christien Stoker en Annemiek Wieman.

### Lokaal Overleg Huisartsen (LOH)

Sinds 2017 is de SGU cf de CAO verplicht om met een afvaardiging van de huisartsen overleg te voeren over de werkwijzen, inrichting van de praktijk en contracten met de zorgverzekeraar betreffende de huisartsenzorg. De SGU heeft een LOH opgezet die 4 maal bijeen kwam de genoemde onderwerpen te bespreken en af te stemmen met de OR.

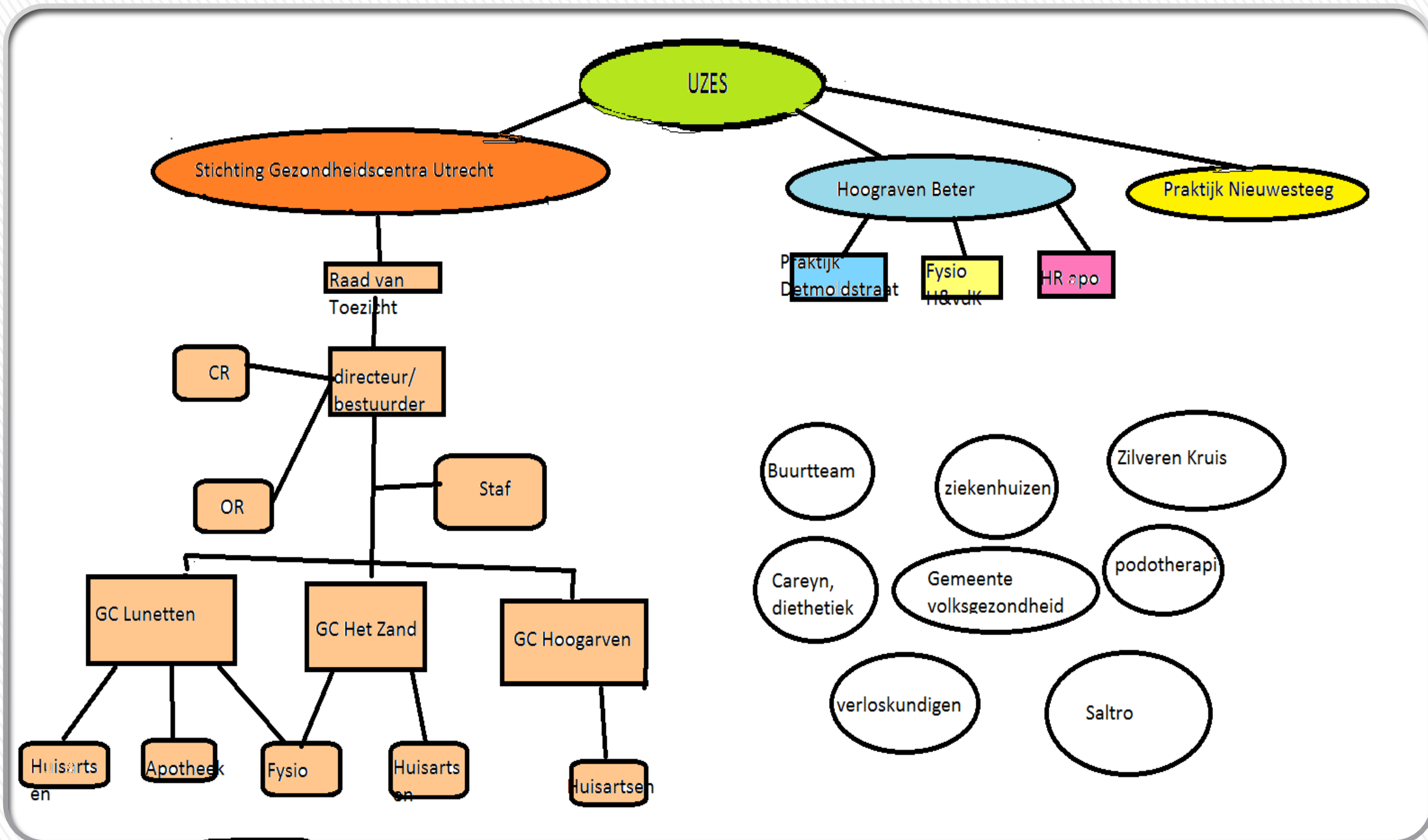


## Functies en fte in dienst van de SGU (eind 2018)

Lunetten/Hoograven/het Zand Lunetten	Lunetten	Lunetten/Het Zand	SGU
huisartsenzorg	apotheek	fysiotherapie	staf
Coördinerend huisarts (3 -> 2,2889 fte)	Coördinerend apotheker (1 -> 0,85 fte)	Coördinerend fysiotherapeut (1 -> 1 fte)	Directeur/bestuurder (1 -> 1 fte)
Huisartsen (14 -> 8,5139 fte)	Apotheker (1 -> 0,71 fte)	Fysiotherapeuten (6 -> 4,2617 fte)	Financieel manager (1 -> 0,9474 fte)
Hoofdassistentes (3 -> 2,7369 fte)	Teamleidster apotheek (1 -> 0,9474 fte)	Administratief medewerker (1 -> 0,6316 fte)	Personeel & Organisatie (1 -> 0,9474 fte)
Centrumassistentes (14 -> 9,9868 fte)	Apothekersassistentes (7 -> 4,7106 fte)	Manager Fit-Lunetten (1 -> 0,8421 fte)	Manager Huisartsenzorg (1 -> 0,3926 fte)
Praktijkondersteuner Somatiek (8 -> 4,5380 fte)		Fitness trainers (3 -> 1,3159 fte)	Gez coördinator (1 -> 0,66 fte)
Praktijkondersteuner ggz (5 -> 4,538 fte)			Kwaliteitsfunctionaris (1 -> 0,3056 fte)
Administratief medewerker (1 -> 0,3685 fte)			Secretaresse (1 -> 0,6316 fte)
			Administrateur (1 -> 0,8421 fte)



# Organogram



Weergaven van:

SGU -> UZES

SGU -> stakeholder

SGU -> stichtingen vallend onder SGU





## Ontwikkelingen in 2018

2018 stond in het teken van de versterking van de organisatie om de toekomstbestendigheid te versterken;. Kenmerken zijn:

- Kernwaarden: cliëntentevredenheid, personeeltevredenheid, maatschappelijk draagvlak;
- Platte organisatievorm met duidelijke taken/bevoegdheden en waar mogelijk verder zelfregelend;
- Een MT met vertegenwoordigers van het primaire proces, ondersteund door gespecialiseerde stafmedewerkers.

Om deze werkwijze te versterken is in de loop van het jaar bij andere centra gekeken of bepaalde onderdelen van de werkwijze konden worden meegenomen naar de meer wijkgerichte wijze van samenwerking. In 2018 is dit verder uitgewerkt naar versterking van de samenwerking en samenhang met de belangrijke partners in de buurt; buurtteam, wijkverpleging, GGZ en jeugdzorg. Ook is een start gemaakt met de werkwijze voortkomend uit de zgn. krachtige basiszorg waarin door versterking van de verantwoordelijk bij aanvang van de (complexe) zorg er beter met en door patiënten gewerkt wordt aan hun gezondheid. In 2019 wordt eveneens de interen werkwijze onder de loep genomen; taakdelegatie en herschikking.

### Patiënten aantallen aangesloten SGU organisaties

Ingeschreven patiënten op naam huisarts	Lunetten	Hoograven	Het Zand	UZES
31-12-2016	9027	5241	7121	30792
31-12-2017				
31-12-2018				

### Patiënten portaal

SGU breed zijn we voor de online diensten van de huisartsen gebruik gaan maken van het patiënten portaal. Dit systeem verving het in 2007 eigen ontwikkelde systeem voor de 24/7 dienstverlening.

Het systeem biedt de mogelijkheid om in de agenda van de huisarts een afspraak te boeken. In het eigen medisch dossier de chronische medicatie te herhalen. Een email met medische vragen te sturen naar de huisarts. Dit alles kan in een beveiligde omgeving waarin de privacy gewaarborgd is.

Gebruik patiënten portaal 2016	Lunetten 2017	2016	Hoograven 2017	2016	Het Zand 2017	2016
Aangemelde patiënten						
Bezoekers portaal vanaf 11-11-2014		390		272		328
Gem aantal per maand: Recept aanvragen		30		13		22
Afspraken		30		14		18
E-consult		20		8		10





## Intern

Voor de interne ontwikkeling zijn vooral cliënt- en personeelstevredenheid leidend. Beide dragen bij aan kwaliteitsontwikkeling en ondernemingsresultaat.

### Resultaten met acties:

#### Cliënten waarderen de SGU met een ruime 8

Cliëntenparticipatie krijgt vorm via grotere betrokkenheid van wijkbewoners

De cliëntenraad is tevens adviseur van het primaire proces

Het aantal klachten is goed in beeld gebracht en heeft opvolging gehad zowel intern als met de klagers. Het aantal klachten in 2018 was 3 hoger dan in 2017; nl 19.

#### Kwaliteitsbeleid

Aan alle accreditatie eisen is voldaan. Op basis van de aandachtspunten worden deze per centrum uitgewerkt naar een actieplan. Ook de voorbereiding van het zgn RI &E beleid is ter hand genomen. De UZES samenwerking is tot stand gekomen; ook in Het Zand

Er zijn innovatieve multidisciplinaire initiatieven gerealiseerd zoals BOKS, proeftuin GGZ, DM Challenge etc.

#### De organisatie ontwikkeld door.

Leidinggevende kwaliteiten van de coördinatoren zijn verder ontwikkeld; stafondersteuning staat in dienst van het primaire proces. Afdelingsplannen zijn gecommuniceerd en hebben draagvlak; alle jaarplannen zijn herijkt in 2018 en met concrete doelen voor 2019 vertaald. Maandelijks managementrapportage biedt een steeds betere ondersteuning aan het primaire proces.

#### Er bestaat een beeld van de toekomstige huisvesting.

De gezondheidscentra het Zand en Hoograven blijven op hun huidige locatie werkzaam. Op het Zand wordt actief gezocht naar een nieuwe huurder voor de apotheek ruimte. Voor Hoograven wordt onderzocht of er verbeteringen in het pand kunnen worden aangebracht om zo toekomstbestendig te kunnen werken. In Lunetten is een verbouwplan met de gemeente ontwikkeld voor de Musketon; na verbouwing moet het centrum multifunctioneel worden gebruikt voor zorg en welzijnsdoeleinden.

## Extern

Voor de externe ontwikkeling zijn vooral cliënttevredenheid en maatschappelijk draagvlak leidend. Beide zijn essentieel voor het ondernemingsresultaat en de toekomstbestendigheid.

### Resultaten acties:

#### Wijkgezondheidszorg krijgt vorm in samenhang met partners.

UZES is het aanspreekpunt voor multidisciplinaire zorg in Utrecht Zuid.

Rond Het Zand is de samenwerking gestart zowel met een aantal partijen waaronder de collegae gezondheidscentra en de gemeente, de Gezonde Wijk Alliantie is door alle partijen ondertekend.

Onze gezondheidscentra zijn actief partner in preventieve projecten zoals DM Challenge, Jump in, beter weten, meten doen; OM U 3.0.

#### De positie van de SGU in stad en regio is versterkt.

Relaties met bestaande partners zoals gemeente en netwerkpartners zijn versterkt; Gedoceerde relatie met de HUS waar wordt samengewerkt o.a. op gebied van ouderenzorg en spoedzorg, 2 huisartsen van de SGU zijn werkzaam als kaderarts voor de stad op deze onderwerpen.

Relaties met nieuwe partners zoals buurtteams, scholen, welzijn zijn opgebouwd en de EPA proeftuin zorgt voor een nieuwe succesvolle aanpak van de GGZ in de wijk. Ook binnen de O&I ontwikkeling in de stad speelt de SGU een duidelijke en constructieve rol.

