



Stichting
Gezondheidscentra
Utrecht

Jaarverslag
2015

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
 - + MTO
- » Functies en fte in dienst SGU
- » Organogram
- » Ontwikkelingen in 2015
 - + Nieuwe organisatie model
 - + Patiënten aantallen
 - + Patiënten portaal
 - + Intern en extern
- » Onze centra
 - > Lunetten
 - > Hoograven
 - > He Zand



Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2015 van de Stichting Gezondheidscentra Utrecht(SGU).

De omgeving van de gezondheidscentra was ook in 2015 enorm in beweging. Was voorheen een basiszorg leidend; inmiddels staat bij gemeente en zorgverzekeraars de wijkgezondheidszorg in meerdere opzichten centraal. Gemeenten hebben de uitvoering van de Jeugdwet op zich genomen met de huisarts in een indicerende rol en gemeenten en zorgverzekeraar zetten samen in op preventie met het doel de gezondheid van wijkbewoners te verhogen. Deze veranderingen vragen van onze zorgverlening een aangepaste kijk op zorg en leiden tot het aangaan van nieuwe samenwerkingsverbanden.

Als gezondheidscentra hebben wij een unieke positie in de wijk; we bieden zorg van 'wieg tot graf' waarbij wij via goed gebruik van demografische gegevens en informatie uit keteninformatiesystemen kunnen anticiperen op toenemende complexiteit van de vragen van onze patiënten. Met deze kennis kunnen wij actief bijdragen aan hun gezondheid en via het leveren van goede (huisartsen)zorg verhogen wij de kwaliteit van leven van wijkbewoners; zowel sociaal als fysiek. Dat is onze toegevoegde waarde die in 2015 in de zorgverlening en organisatie van de zorg is uitgevoerd. Daarbij hebben we de verandering in de interne organisatie om deze visie te kunnen implementeren in 2015 ingevoerd zodat de opbouw van een sterke eerste lijn voort kon gaan en de noodzakelijke ombuigingen bij bv. de apotheek en de fysiotherapie plaats konden vinden.

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.

E.A. (Lies) Zuidema
Voorzitter Raad van Toezicht



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 Gezondheidscentra Utrecht is een koepelstichting waarmee op zorg groep niveau gecontracteerd wordt. De onder SGU ressorterende gezondheidscentra zijn in zelfstandige en financieel niet verweven stichtingen ondergebracht. 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. In vervolg op deze veranderingen is in het najaar 2014 de interne organisatiestructuur per discipline aangepast waarmee het managementteam bestaat uit vertegenwoordigers van het primaire proces.

Samenvatting 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 lijn zorg 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.

Leidend zijn hoge kwaliteit van zorg en dienstverlening, gedreven professionals, efficiënte en effectieve organisatie en transparantie in resultaten en verantwoording. 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, samenwerking gezocht met partners die de visie van SGU delen.

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 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.

In 2014 is samen met partners in Hoograven en Lunetten een GEZ (Geïntegreerde Eerste-lijns Zorg) opgericht met de naam Utrecht Zuid Eerstelijns Samenwerking (UZES) die op 1 januari 2015 van start is gegaan. Als GEZ proberen wij het bestaande hoge niveau van zorg toch weer een nieuwe impuls te geven in de vorm nieuwe zorgprogramma's en preventieactiviteiten.

Als laatste participeerde SGU in ROETZ (Regiegroep Ontwikkeling Eerste-Tweedelijns Zorg) Utrecht-Stad, een initiatief om te komen tot een sterke eerste lijn door versterking van diagnostiek en samenwerking met de tweede lijn (o.a. via substitutie) en nemen wij deel aan het netwerk Gezondheidscentra Midden Nederland.

SGU verzorgt diensten op gebied van administratie en financiën voor Gezondheidscentrum Overvecht in Utrecht en voor Gezondheidscentrum de Roerdomp in Nieuwegein.



Wie zijn wij

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

Sinds januari 2015 is de SGU onderdeel van de Geïntegreerde Eerstelijns organisatie Utrecht Zuid (UZES). Een samenwerking met de zelfstandige 1^{ste} 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, buurtteam, JGZ, arboarts.

Medewerkers

Alle medewerkers van de aangesloten gezondheidscentra zijn in dienst van de SGU. Eind 2014 heeft er een reorganisatie plaatsgevonden. Sindsdien heeft elke discipline zijn eigen coördinator die verantwoordelijk is voor het reilen en zeilen van de discipline. Deze coördinator heeft zitten in het MT.

Alle zorgverleners en ondersteunend personeel werken in loondienst van de stichting SGU en vallen onder de CAO gezondheidscentra. De directeur/bestuurder is verantwoordelijk voor het personeelsbeleid.

In de gezondheidscentra hebben nog een aantal andere zelfstandige disciplines spreekuur: Saltro, diëtiste, verslavingszorg, verloskundige, psychologen, podotherapeuten, buurtteam, JGZ, arboarts,

Medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO)

In januari 2015 heeft in samenwerking met Effectory een MTO plaatsgevonden.

De respons was 83,6% (n=61)

De vragen waren gericht op :

Bestuur SGU

In 2015 was dhr. Elja Schwarz directeur/bestuurder van de stichting. De Raad van Toezicht bestond uit: mevr. L. Zuidema (voorzitter), dhr. E. Caris, mevr. M. Kavelaar, dhr. F. Kraanen, mevr. M. Burgman. 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 € 1.500 per persoon per jaar. De wettelijke fiscale inhoudingen worden hierop toegepast.

Adviesorganen

De directeur (raad van bestuur) is bestuurder van de aangesloten stichtingen. De Raad van Toezicht controleert de bestuurder. De directeur heeft als adviesorgaan het MT, de OR en de cliëntenraad. Het Management team (MT) is samengesteld uit leidinggevenden van alle disciplines uit alle centra, 3 huisartsen, 1 apotheker en 1 fysiotherapeut.

De Ondernemingsraad (OR)

is eind 2014 opgericht, en bestaat uit vertegenwoordigers van de medewerkers uit de aangesloten centra. De leden van de OR zijn: Manon Horsman (huisarts Lun), Annemiek Wieman (fysiotherapeut), Gonnie Vollebregt (POH S HR), Janko Dijkstra (huisarts HZ), Marie Jose (apotheker Lun). De OR heeft in 2015 een training gevolgd: Heeft 6 maal vergaderd, waarvan 5 met de directeur en 1 met de RvT, met de CR volgt in 2016

De cliëntenraad (CR)

Bestaat uit 4 patiënten die ingeschreven zijn in de aangesloten gezondheidscentra en woonachtig in de een van de wijken. De leden van het CR zijn: Marien Hannink (voorzitter, HZ), Fidel Vernooij (Lun), Dick Kroon (Lun), Jack Vogels (Lun). Er is een vacature voor Hoograven.

Op een gezamenlijke medewerkers bijeenkomst is dit rapport gepresenteerd door Effectory. Er zijn afspraken gemaakt over een verbetertraject en hoe dit op te pakken. De coördinatoren hebben een training gekregen. In januari 2016 is er opnieuw een MTO geweest.

MTO uitkomst (schaal 0-10)	Score SGU	Benchmark gezondheidscentra
bevlogenheid	6,9	7,5
betrokkenheid,	5,0	6,8
tevredenheid,	5,6	6,8
SGU als werkgever	5,3	8,3



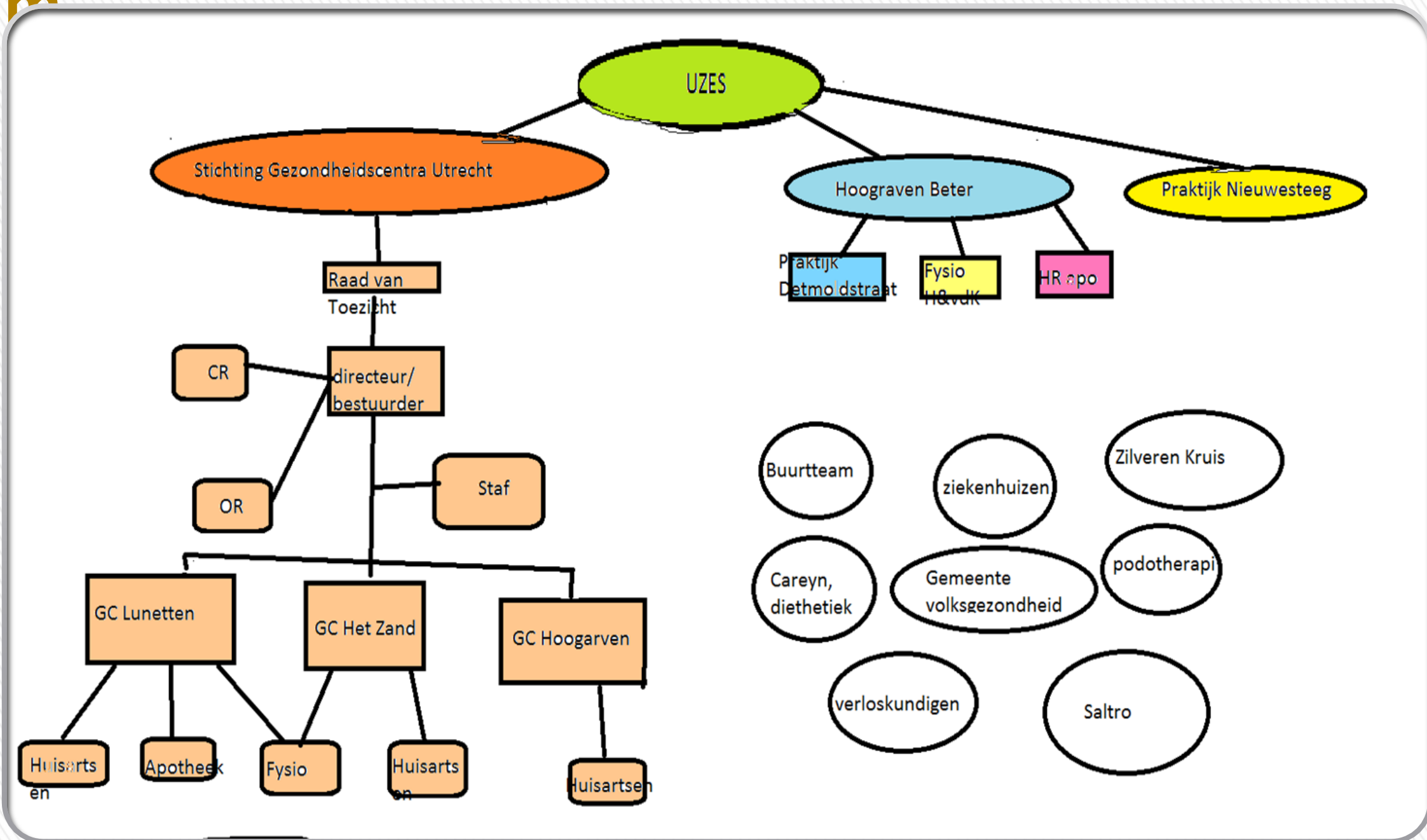
Functies en fte in dienst van de SGU

Lunetten/hoograven/het Zand	Lunetten	Lunetten/Het Zand	SGU
huisartsenzorg	apotheek	fysiotherapie	staf
Coördinerend huisarts (3 -> 2,3 fte)	Coördinerend apotheker (1 -> 1fte)	Coördinerend fysiotherapeut (1 -> 0,89fte)	Directeur/bestuurder (1 -> 1 fte)
Huisartsen (12 -> 7,2fte)	Apotheker (1 -> 0,75 fte)	Fysiotherapeuten (8 -> 5,0 fte)	Financieel manager (1 -> 1 fte)
Hoofdassistentes (3 -> 2,78fte)	Hoofdassistent apothek	Administratief medewerker (1 -> 0,67fte)	Personeel & Organisatie (1 -> 1fte)
Centrumassistentes (15 -> 11,2fte)	Apothekersassistentes (10 -> 7,8fte)	Manager Fitlunetten (1 -> 1,0fte)	Manager Huisartsenzorg (1 -> 0,44fte)
Praktijkondersteuner somatiek (7 -> 4,23fte)	Apotheekhulpen (1 -> 0,67 fte)	Fitness trainers (3 -> 1,47 fte)	Gez coördinator (1 -> 0,66 fte)
Praktijkondersteuner ggz (4 -> 2,67fte)	Administratief medewerker (1 -> 0,44fte)		Kwaliteitsfunctionaris (1 -> 0,37fte)
Administratief medewerker (2 -> 1,17 fte)			Secretaresse (1 -> 0,78fte)
			Administratief medewerker (1 -> 1 fte)



Organogra

m



Weergaven van:

SGU -> UZES

SGU -> stakeholder

SGU -> stichtingen vallend onder SGU



Ontwikkelingen in 2015

De 2de helft van 2014 stond in het teken van een herstart van de organisatie met o.a. aandacht voor een nieuw fundament onder de organisatie, verbeteren van de interne- en externe communicatie, oriëntatie op de wijk en verbetering van het imago. Om deze activiteiten te ondersteunen werd per 1 oktober een nieuwe organisatiestructuur ingevoerd. Kenmerken van de nieuwe structuur zijn:

- Lerende organisatie;
- 'Organisatie volgt inhoud': jaarlijks wordt gekeken of de vorm nog functioneel is;
- Kernwaarden: cliëntentevredenheid, personeeltevredenheid, maatschappelijk draagvlak;
- Platte organisatievorm met duidelijke taken/bevoegdheden en waar mogelijk zelfregelend;
- Een MT met vertegenwoordigers van het primaire proces, ondersteund door een gespecialiseerde stafmedewerkers.

Nieuwe organisatie model

Het nieuwe model is goed ontvangen maar vraagt nog veel gewenning. De organisatie is 'onderweg'; afscheid nemen van de geijkte patronen kost tijd. De kernwaarden dienen als basis met een onderscheid in intern en extern. De verschillende afdelingen sluiten hier op aan.

Alle activiteiten zijn er op gericht de toekomstbestendigheid van de SGU te vergroten.

Patiënten aantallen aangesloten SGU organisaties

Ingeschreven patiënten op naam huisarts	Lunetten	Hoograven	Het Zand	UZES
1-1-2014	9075	4889	4812	
1-1-2015	9041	5012	5523	28970
1-1-2016	8958	5243	6412	30113

Patienten portaal

SGU breed zijn we, in november 2014, als organisatie 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. Na wat kinderziekten begin 2015 is dit in de loop van het jaar uitgegroeid tot een systeem dat door x% patiënten goed gebruikt wordt. 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 2015	Lunetten	Hoograven	Het Zand
Aangemelde patiënten	1824	800	1159
Bezoekers portaal vanaf 11-11-2014	24240	5955	10394
Gem aantal per maand: Recept aanvragen	225	15	50
Afspraken	50	18	35
E-consult	35	10	20



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 8

Cliëntenparticipatie krijgt vorm via grotere betrokkenheid van wijkbewoners
De cliëntenraad is tevens adviseur van het primaire proces
Het aantal klachten is beter in beeld gebracht en heeft opvolging gehad

Kwaliteitsbeleid

Aan alle accreditatie eisen is voldaan
Acties worden in de afdelingsplannen uitgewerkt
De UZES samenwerking is tot stand gekomen
Er zijn innovatieve multidisciplinaire initiatieven gerealiseerd
Artrose / kinderen met overgewicht / Big Move
Fit Lunetten

Medewerkers tevredenheidsonderzoek heeft plaatsgevonden en een vervolg gehad

De acties uit het 1ste onderzoek zijn uitgevoerd.
Er is een balans tussen organisatiebelang en professionele autonomie.
door werkprocessen opnieuw te stroomlijnen (Lean) wordt minder werkdruk ervaren.
medewerkers zijn via effectieve communicatie geïnformeerd over ontwikkelingen.
Er zijn in 3 personeelsbijeenkomsten georganiseerd.
Alle medewerkers hebben een functioneringsgesprek gehad.

Eind 2015 heeft de nieuwe lijnorganisatie zijn vaste structuur gevonden.

Scheiding van taken en bevoegdheden is voltooid in de vorm van aangepaste functiebeschrijvingen.
Leidinggevende kwaliteiten van de coördinatoren zijn voldoende ontwikkeld.
Stafondersteuning staat in dienst van het primaire proces.
Er is een duidelijke visie op waarde toevoeging en efficiënte werkprocessen (Lean).
Afdelingsplannen zijn effectief gecommuniceerd en hebben draagvlak.
Managementrapportage biedt gerichte ondersteuning.

Er bestaat een concreet beeld van de toekomstige huisvesting.

De onzekerheid over de nieuwbouw Hoograven is via heldere besluitvorming afgerond
De toekomstige huisvesting van Lunetten is uitgewerkt in een aangepast verbouwplan of in een concreet verhuisplan

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 een nieuwe GEZ in oprichting
Onze gezondheidscentra zijn actief partner in preventieve projecten zoals Big Move
Bewoners in Hoograven, Het Zand en Lunetten zijn trots op 'hun gezondheidscentrum

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

Relaties met bestaande partners zoals gemeente en netwerkpartners
Gedoceerde relatie met de HUS waarin ons eigen belang voorop staat
Relaties met nieuwe partners zoals buurtteams, scholen en welzijn
Door interne initiatieven wordt de aantrekkelijkheid van de SGU als werkgever versterkt

Initiatieven tot uitbreiding van de SGU zijn gaande.

Actieve open opstelling voor het aangaan van nieuwe samenwerkingsverbanden
Een oriëntatie op een holdings vorm voor de SGU

