



Stichting
Gezondheidscentra
Utrecht

Jaarverslag
2016

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 2016
 - + Patiënten aantallen
 - + Patiënten portaal
 - + Intern en extern
- » Onze centra
 - > Lunetten
 - > Hoograven
 - > Het Zand



Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2016 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 langdurige zorg 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; uiteraard af en toe gepaard gaande met een zoektocht naar de goede vorm en inhoud. 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 patientenzorg ook ten goede komen.

Als gezondheidscentra, met onze unieke 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 informatie uit keteninformatiesystemen kunnen anticiperen op toenemende complexiteit van de vragen van onze patiënten. Met deze kennis kunnen wij actief bijdragen aan hun gezondheid; zowel sociaal als fysiek. Dat is onze toegevoegde waarde die 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 en ook in de leidende rol die we hebben in de samenwerking in Utrecht zuid verder uit hebben kunnen werken. Ook in de samenwerking in Leidsche Rijn kwam dat in 2016 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.

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.

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.

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.

Sinds 2015 is samen met partners in Hoograven en Lunetten een GEZ (Geïntegreerde Eerste-lijns Zorg) werkzaam met de naam Utrecht Zuid Eerstelijns Samenwerking (UZES). Binnen UZES proberen wij het bestaande hoge niveau van zorg een nieuwe impuls te geven in de vorm nieuwe zorgprogramma's en preventieactiviteiten die allen multidisciplinair zijn opgezet in verbinding met welzijns- en wijkactiviteiten.

SGU verzorgt tot slot diensten op gebied van administratie en financiën 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^{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, 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. Vanaf 1 april is de heer Frans van Eck aangesteld als bestuurder.

Medewerkers

tevredenheidsonderzoek (MTO)

In januari 2016 heeft in samenwerking met Effectory een MTO plaatsgevonden. De respons was 83,6% (n=61) 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 vragen waren gericht op :
Bevlogenheid
Betrokkenheid
Tevredenheid
SGU als werkgever

Bestuur SGU

De Raad van Toezicht bestond uit: mevr. L. Zuidema (voorzitter), dhr. J. Caris, mevr. M. Kavelaar, dhr. F. Kraanen, mevr. M. Burgman. De heer Caris en mevrouw Kavelaar zijn per september afgetreden als lid van de rvt en opgevolgd door mevr. E. Kalkhoven en mevr. M. Vos-Lambooj. Op 1 april volgde de heer van Eck de heer Schwarz op als bestuurder. 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 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 cliëntenraad (CR)

Bestaat uit 3 cliënten die ingeschreven zijn in de aangesloten gezondheidscentra en woonachtig in een van de wijken. De leden van het CR zijn: mevr. M. Hannink (voorzitter, HZ), mevr. F. Vernooy (Lun), dhr. D. Kroon (penningmeester) (Lun), dhr. J. Vogels (Lun) tot 11-01-2016. Er is een vacature voor Hoograven. De CR kwam in 2016 10 maal bij elkaar, waarvan 4 maal met de bestuurder, 2 maal met de RvT, 1 maal met de OR en had speciale aandacht voor de klantenbejegening binnen de SGU, de nieuwe bestuurder en de reorganisatie apotheek.

De Ondernemingsraad (OR)

is eind 2014 opgericht, en bestaat uit vertegenwoordigers van de medewerkers uit de aangesloten centra. De leden van de OR zijn: mevr. J. Machielsen,(POH-ggz; VZ), mevr. A. Wieman (fysiotherapeut), mevr. G. Vollebregt (POH), dhr. J. Dijkstra (huisarts) en mevr. M.J. Vos (apotheker). De OR heeft 9 maal vergaderd, waarvan 6 maal met de directeur, 2 maal met de RvT en 1 maal met de CR.

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

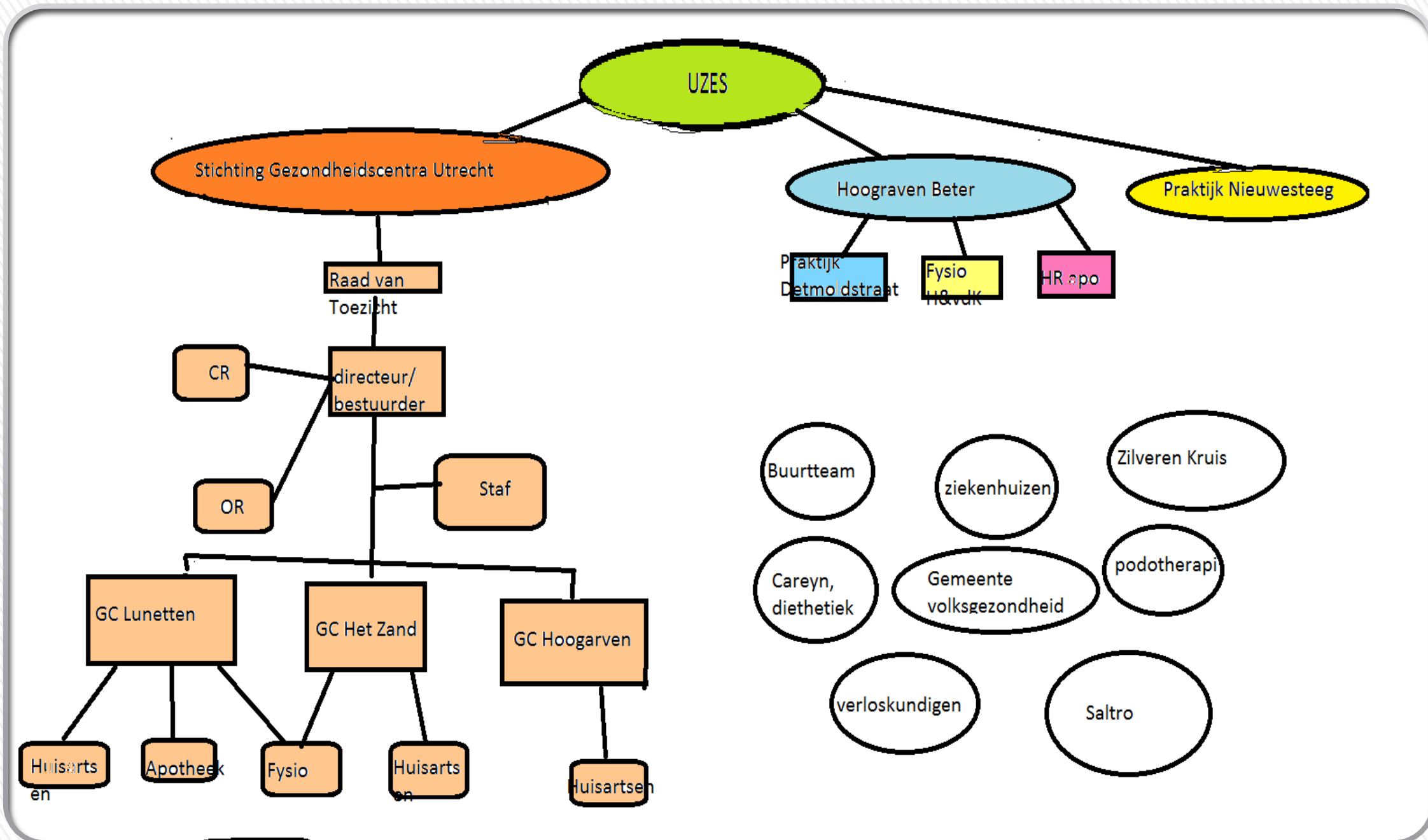


Functies en fte in dienst van de SGU

Lunetten/Hoograven/het Zand	Lunetten	Lunetten/Het Zand	SGU
huisartsenzorg	apotheek	fysiotherapie	staf
Coördinerend huisarts (3 -> 2,3 fte)	Coördinerend apotheker (1 -> 1 fte)	Coördinerend fysiotherapeut (1 -> 1 fte)	Directeur/bestuurder (1 -> 0,9 fte)
Huisartsen (13 -> 7,2 fte)	Apotheker (1 -> 0,75 fte)	Fysiotherapeuten (7 -> 4,95 fte)	Financieel manager (1 -> 1 fte)
Hoofdassistentes (3 -> 2,78 fte)	Hoofdassistent apotheek (1 -> 1 fte)	Administratief medewerker (1 -> 0,67fte)	Personeel & Organisatie (1 -> 1 fte)
Centrumassistentes (16 -> 11 fte)	Apothekersassistentes (9 -> 5,9 fte)	Manager Fit-Lunetten (1 -> 1,0 fte)	Manager Huisartsenzorg (1 -> 0,34 fte)
Praktijkondersteuner Somatiek (7 -> 4,62 fte)		Fitness trainers (3 -> 1,47 fte)	Gez coördinator (1 -> 0,66 fte)
Praktijkondersteuner ggz (6 -> 3,44 fte)			Kwaliteitsfunctionaris (1 -> 0,37fte)
Administratief medewerker (1 -> 0,3 fte)			Secretaresse (1 -> 0,63 fte)
			Administratief medewerker (1 -> 0,84 fte)



Organogram



Weergaven van:

SGU -> UZES

SGU -> stakeholder

SGU -> stichtingen vallend onder SGU



Ontwikkelingen in 2016

2016 stond in het teken van de verdere versterking van de organisatie; het nieuwe fundament onder de organisatie uit 2015 moest verbetering van de interne- en externe communicatie, oriëntatie op de wijk en verbetering van het imago opleveren. Om deze houding te versterken is een 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

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
1-1-2015	9041	5012	5523	28970
1-1-2016	8958	5243	6412	30113
31-12-2016	9027	5241	7121	30792

Patienten 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. Na wat kinderziekten is dit in de loop van het jaar uitgegroeid tot een systeem waar meer gebruikt van gemaakt 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 2016	Lunetten 2016	2015	Hoograven 2016	2015	Het Zand 2016	2015
Aangemelde patiënten						
Bezoekers portaal vanaf 11-11-2014	390		272		328	
Gem aantal per maand: Recept aanvragen	30	30	13	7	22	18
Afspraken	30	20	14	10	18	12
E-consult	20	13	8	7	10	9



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 goed in beeld gebracht en heeft opvolging gehad zowel intern als met de klagers.

Kwaliteitsbeleid

Aan alle accreditatie eisen is voldaan

Acties worden in de afdelingsplannen uitgewerkt

De UZES samenwerking is tot stand gekomen; ook in Het Zand

Er zijn innovatieve multidisciplinaire initiatieven gerealiseerd

Artrose / kinderen met overgewicht / Big Move/ DM Challenge

Fit Lunetten

Medewerkers tevredenheidsonderzoek heeft plaatsgevonden en een vervolg gehad

De acties uit het 2^{de} onderzoek zijn in gang gezet en worden elk half jaar gemonitord.

Er is een balans tussen organisatiebelang en professionele autonomie.

Door werkprocessen opnieuw te stroomlijnen (Lean) wordt minder werkdruk ervaren; ook al blijft deze onverminderd hoog. Het verzuim is daarentegen zeer laag.

Medewerkers worden via een nieuwsbrief geïnformeerd over ontwikkelingen. Er is 1 personeelsbijeenkomst georganiseerd in 2016. Bijna alle medewerkers hebben een functioneringsgesprek gehad.

De nieuwe lijnorganisatie heeft zijn structuur gevonden.

Scheiding van taken en bevoegdheden is voltooid in de vorm van aangepaste functiebeschrijvingen.

Leidinggevende kwaliteiten van de coördinatoren zijn verder 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; alle jaarplannen zijn herijkt in 2016 voor 2017. Maandelijkse managementrapportage biedt gerichte 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. Voor Hoograven gaat onderzocht worden of er verbeteringen in het pand kunnen worden aangebracht om zo toekomstbestendig te kunnen werken. In Lunetten is een verbouwplan uitgewerkt dat eind 2016 ter goedkeuring van gemeentelijke vergunningen was ingediend.

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 Big Move, DM Challenge, Jump in.

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 en 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.

Initiatieven tot uitbreiding van de SGU zijn gaande.

Actieve open opstelling voor het aangaan van nieuwe samenwerkingsverbanden, waarbij een (her) oriëntatie op een holdings vorm voor de SGU heeft plaatsgevonden.

