



Stichting
Gezondheidscentra
Utrecht

Jaarverslag
2017

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2017 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 (financiering)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 patiëntenzorg ook ten goede komen.

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 informatie uit keteninformatiesystemen 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 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 2017 meer tot zijn recht door de start van samenwerking met de gezondheidscentra en de gemeente. Maar we merken ook dat deze rol onder spanning staat vanwege de toenemende werkdruk en de financiële mogelijkheden om de centrale rol in de wijk goed vorm te geven. Dat is de uitdaging voor de komende jaren..

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.

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. 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^{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, logopedisten, buurtteam, JGZ, GGZ etc.

Medewerkers en bestuur

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 directeur-bestuurder.

Raad van Toezicht SGU

De Raad van Toezicht bestond uit: mevr. L. Zuidema (voorzitter), dhr. F. Kraanen, mevr. M. Burgman, mevr. E. Kalkhoven en mevr. M. Vos-Lambooj. Op 1 oktober trad mevrouw Zuidema af als voorzitter en werd zij opgevolgd door mevrouw M. Burgman. De heer G. Welling is toegetreden als lid. 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, 1 apotheker en 1 fysiotherapeut.

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 (Lun). 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 'patiënt centraal'. Ook leverden zij een bijdrage aan de NHG studiedagen met als onderwerp goede patiëntenzorg.

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 (POH) en Marie Jose Vos (apotheker). De OR heeft 10 maal vergaderd, waarvan 6 maal met de directeur, 2 maal met de RvT en 1 maal met de CR.

Lokaal Overleg Huisartsen (LOH)

Sinds dit jaar 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 5 maal bijeen kwam om als beginnende LOH de genoemde onderwerpen te bespreken en af te stemmen met de OR.



Functies en fte in dienst van de SGU (eind 2017)

Lunetten/Hoograven/het Zand Lunetten	Lunetten	Lunetten/Het Zand	SGU
huisartsenzorg	apotheek	fysiotherapie	staf
Coördinerend huisarts (3 -> 2,2889 fte)	Coördinerend apotheker (1 -> 0,9474 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)



Ontwikkelingen in 2017

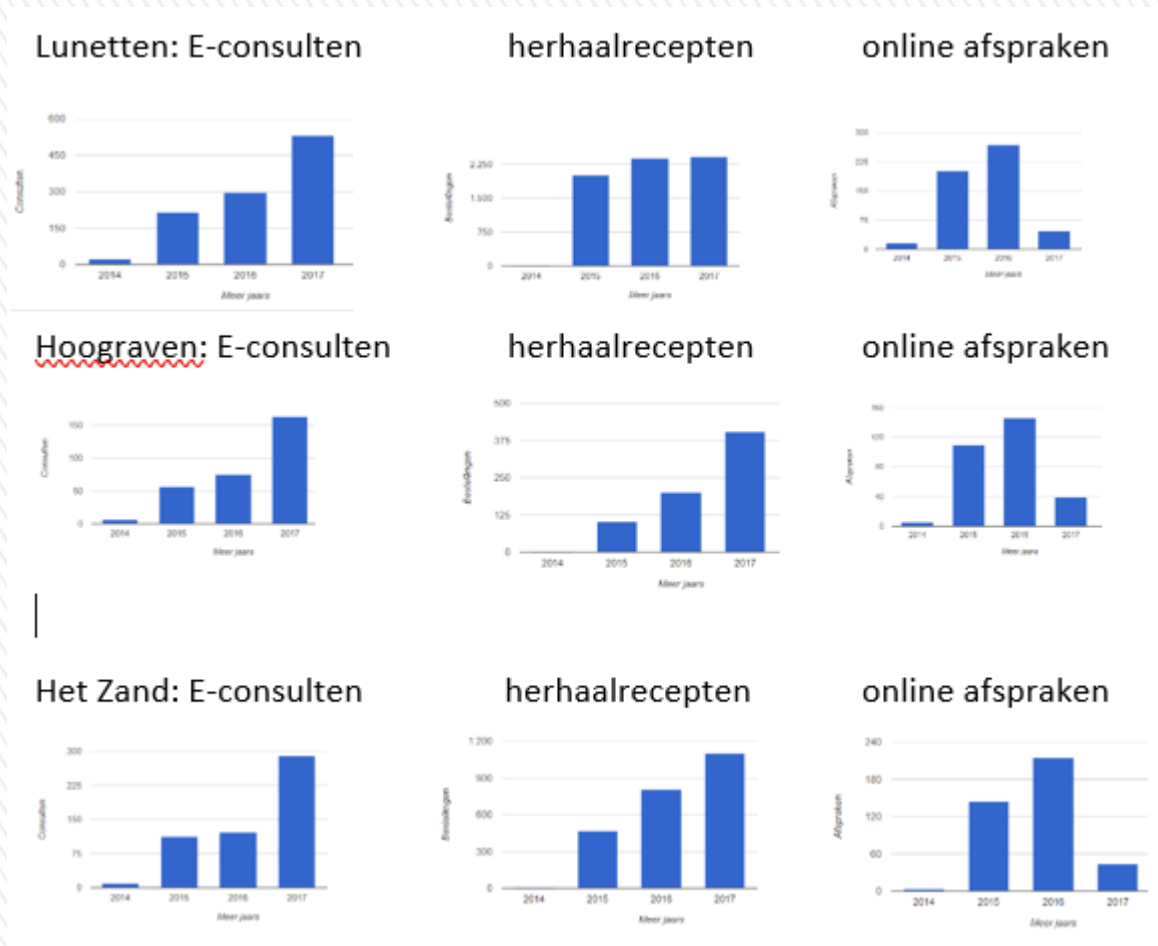
2017 stond in het teken van de versterking van de organisatie om de toekomstbestendigheid te versterken;. Kenmerken van de herziene structuur zijn:

- 'Organisatie volgt inhoud en samenhang': jaarlijks wordt gekeken of de vorm nog functioneel is en passend bij de samenwerking en samenhang in de wijk;
- Kernwaarden: cliëntentevredenheid, personeelstevredenheid, 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. Het komende jaar wordt dit verder uitgewerkt.

Patiënten aantallen aangesloten SGU organisaties

Ingeschreven patiënten op naam huisarts	Lunetten	Hoograven	Het Zand	UZES
1-1-2016	8958	5243	6412	30113
31-12-2016	9027	5241	7121	30792
31-12-2017	9011	5203	7534	31470



Patiënten portaal

Dit digitale systeem gestart in november 2014 biedt de mogelijkheid om 24/7 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.

Door de jaren heen zien we nu dat in alle 3 onze centra de aanvragen van de e-consulten en de herhaalrecepten toenemen maar dat de online afspraken in 2017 enorm zijn afgenomen. In 2018 zal uitgezocht worden wat de oorzaak is van deze ontwikkeling.



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. Het aantal klachten in 2017 was gelijk aan 2016; 16

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 / DM Challenge/ Fit Lunetten

Medewerkers tevredenheidsonderzoek heeft een vervolg gehad

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 grote personeelsbijeenkomst georganiseerd in 2017 met een feest. Bijna alle medewerkers hebben een functioneringsgesprek gehad.

De nieuwe organisatie heeft zijn structuur gevonden en ontwikkelt door.

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 2017. Maandelijks 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 wordt onderzocht of er verbeteringen in het pand kunnen worden aangebracht om zo toekomstbestendig te kunnen werken. In Lunetten is een verbouwplan dat tijdelijk 'on hold' staat omdat met de gemeente besproken wordt of de Musketon na verbouwing multifunctioneel kan worden gebruikt voor zorg en welzijn.

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 in Utrecht Zuid:

Diabetes/beweeg Challenge, doel: wekelijks wandelen goed voor geest en lichaam.

Gezond(w)eten en doen, doel: kinderen met overgewicht. Waar door de diverse zorgverleners in de wijk dezelfde taal wordt gesproken als het gaat over bewegen, gezonde voeding en opvoeding. Ouders en kinderen worden hierin begeleidt.

Ouderen centraal in Hoograven; doel: samenwerking alle domeinen om het mogelijk te maken dat ouderen zolang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen.

Samen Hoograven en Samen Lunetten samenwerking tussen vrijwilligers, sociaal en medisch domein met als doel de ouder wordende wijkbewoners (65+) te stimuleren een netwerk in de wijk op te bouwen, door nu iets voor andere te doen en later zelf mensen om zich heen te hebben ter voorkoming van vereenzaming en verveling.

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.

