



Jaarverslag 2024





Samen aan het werk



Thuis bij de cliënt



Actief in duurzame innovaties



Goed in wat je doet



Voorwoord

SHG heeft, ondanks uitdagingen binnen en buiten de organisatie, ook in 2024 kwalitatief hoogstaande eerstelijns patiëntenzorg kunnen leveren.

Zo kwam in 2024 de CAO Huisartsen in Loondienst tot stand, maar een nieuwe CAO apotheken laat nog op zich wachten. Verschillende SHG-locaties hebben een meerjaren onderhoudsplan opgesteld. Vanuit de ondersteuningsorganisatie is recruitment intensiever opgepakt, zodat SHG beter en sneller vacatures kan vervullen. De nieuwe functie van ICT-coördinator draagt bij aan verbetering van de ICT-infrastructuur en processen.

Betrokkenheid bij partners in de regio is onverminderd hoog: SHG heeft sinds 2024 een zetel in de ledenraad van Hadoks, participeert in Gezond en Gelukkig Den Haag, Vereniging Transmurale Zorg en nog vele andere vaste of tijdelijke samenwerkingsverbanden.

Dit, en nog veel meer, is gerealiseerd door een gemotiveerde groep mensen die met elkaar, en vóór elkaar de schouders eronder zetten.

Sharon Bean

Bestuurder

Jaarcijfers 2024

 229 medewerkers	 25.910 fysiotherapie zittingen
 42.916 ingeschreven patiënten 3.237 niet ingeschreven op naam	 509.274 receptregels farmacie
 8 gezondheidscentra	 1.289 patiënten diëtetiek
 6 apotheken	 Liquiditeitsratio 1,28 Solvabiliteit 55,3%
 216.060 consulten huisartsenzorg	 Jaaromzet € 25,9 miljoen



Over SHG

Stichting Haagse Gezondheidscentra (SHG) staat voor kwalitatieve integrale eerstelijns patiëntenzorg. Zij geeft antwoorden op gezondheidsvraagstukken die mensen zelf niet kunnen vinden. In het bijzonder richt SHG zich ook op doelgroepen die anders tussen wal en schip vallen, zoals dak- en thuislozen maar ook laaggeletterden.

SHG is een organisatie waarbij eigenaarschap, samenwerking, participatie en ontwikkeling belangrijke uitgangspunten zijn. Hierbij past onze cultuur waarbij we meer samen doen, gezamenlijke verantwoordelijkheid dragen en oplossingsgericht werken. Zo streeft SHG altijd naar het behoud van hoge kwaliteit eerstelijnszorg, lagere kosten en tevreden patiënten en medewerkers.

SHG bestaat uit acht eerstelijns gezondheidscentra en zes apotheken. De zorg wordt geleverd door een diversiteit aan zorgprofessionals onder wie huisartsen, doktersassistenten, praktijkondersteuners somatiek en GGZ, verpleegkundig specialisten, fysiotherapeuten, diëtisten, apothekers en apothekersassistenten. Dit gebeurt o.a. in samenwerking met organisaties en zorgverleners buiten SHG, in de Haagse wijken waar de gezondheidscentra zijn gevestigd. Denk aan buurtsportcoaches en maatschappelijk werkers.

Over SHG

De gezondheidscentra en apotheken van SHG worden ondersteund door een ondersteuningsorganisatie, bestaande uit de volgende afdelingen: directie, bestuurssecretariaat, kwaliteit, communicatie, personeelszaken, facilitaire dienst, ICT en financiën.

De dagelijkse aansturing van de gezondheidscentra is in handen van praktijkmanagers, die zich met name richten op de bedrijfsvoering. Overkoepelend zijn er coördinatoren voor huisartsenzorg en paramedische zorg, een manager gezondheidscentra en een manager apotheken. Zij 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.



Onze zorg

Huisartsenzorg en chronische zorg

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 meer tijd voor de patiënt en de inzet van digitale middelen.

Ketenzorg, of chronische zorg, is een belangrijk onderdeel van de huisartsenzorg. Het totaal aantal ketenzorg patiënten in 2024 per type DBC-ketenzorg was Astma: 956, COPD: 241, CVRM: 3.916 en Diabetes: 2.811. 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.

Farmacie

In 2024 zijn in totaal 509.274 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.

Diëtetiek

In 2024 zijn 1.289 mensen behandeld, deels vanuit een DBC (593) en deels per declaratie (696). De gemiddelde behandeltime was 1 uur en 53 minuten.

Daarnaast hebben de diëtisten ook een rol gespeeld bij onder andere de Fit Challenge op gezondheidscentra Houtwijk en Nieuw Waldeck.

Fysiotherapie

In 2024 heeft de discipline fysiotherapie 18.092 reguliere verrichtingen uitgevoerd.

Daarnaast zijn er verschillende specialisaties binnen SHG. Zo waren er in 2024 onder andere 1.295 kinderfysiotherapie zittingen, 844 manuele therapie zittingen en 1.109 bekkenfysiotherapie zittingen.

De patiënttevredenheid wordt voortdurend gemeten met de PREM Fysiotherapie.

De fysiotherapeuten van SHG zijn in 2024 aangesloten bij het Artrose Netwerk regio Haaglanden. Daarnaast zijn de fysiotherapeuten die gespecialiseerd zijn in COPD aangemeld bij Chronisch Zorgnet om de zorg voor patiënten met chronische aandoeningen te blijven verbeteren.

Adviesrapport Praktijkcheck Online inzage & Laaggeletterdheid

Laaggeletterdheid in de schijnwerpers

Afgaande op de laatste cijfers, hebben mogelijk 10.000 SHG-patienten met een vorm van laaggeletterdheid te maken. Deze mensen begrijpen misschien de boodschappen van de huisarts of andere zorgverleners niet zo goed of ze kunnen informatie over gezondheid, ziekte of medicatie onvoldoende toepassen. Om kwalitatief goede zorg te bieden en écht samen te beslissen, is het belangrijk dat patiënten en zorgverleners elkaar begrijpen. Niet gek dat SHG laaggeletterdheid daarom in de schijnwerpers zet.

Pharos, het expertisecentrum gezondheidsverschillen, heeft op gezondheidscentrum De Koning een praktijkscan uitgevoerd. Taalambassadeurs onderzochten hoe toegankelijk het centrum - en de website - is voor mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. Een werkgroep vertaalt de aanbevelingen uit de praktijkscan naar praktische veranderingen. Denk aan andere bestickering op de deuren en het terugdringen van het aantal posters en teksten in de wachtkamer.

De SHG werkgroep laaggeletterdheid organiseerde daarnaast twee goed bezochte 'live' scholingsbijeenkomsten over laaggeletterdheid. Een enthousiaste taalambassadeur deelde haar ervaringen met de gezondheidszorg. Tot slot volgden zeker 80 SHG-medewerkers de e-learning Effectief communiceren in de zorg van Pharos.



Thuis bij de cliënt

Kidsmiddag Leidschenveen

Om het 25-jarig jubileum van gezondheidscentrum Leidschenveen te vieren, werd een kidsmiddag georganiseerd. De kidsmiddag zorgde voor laagdrempelig contact met de verschillende disciplines binnen het gezondheidscentrum.



Kinderen konden met hun (groot)ouders en hun knuffel langskomen bij de Knuffeldokter. Zo werden met hulp van de kinderen de knuffels onderzocht, werden speciale röntgenfoto's gemaakt en stevige verbandjes aangelegd. Met een spelletjeskaart konden de kinderen een speciaal beweegparcours volgen bij de fysiotherapeut, Twister spelen bij de diëtiste, doktertje spelen met dokter Bibber, op de foto als skelet en kleurplaten kleuren.

Na afloop kon met het verkregen recept een doosje met 'snoeppillen' opgehaald worden bij de apotheek. Meer dan 30 kinderen gingen blij naar huis met hun beter gemaakte knuffel.

Dry January

Elk jaar in januari laten mensen wereldwijd alcohol staan. Om het nieuwe jaar te beginnen met een nuchtere, frisse start drinken zij een maand lang geen alcohol. Bij SHG is het onderwerp onder de aandacht gebracht bij patiënten via flyers, wachtkamerscherf, nieuwsbrief en website. Het doel? Het vergroten van bewustwording bij patiënten door informatievoorziening, en waar gewenst handvatten geven om tot actie over te gaan.

Medewerkers konden een e-learning volgen over problematisch alcoholgebruik. Om medewerkers te stimuleren het onderwerp aan te kaarten, is een prijsvraag uitgezet waarbij men kaartjes voor een aan het onderwerp gerelateerde theatervoorstelling kon winnen.



Thuis bij de cliënt

Knuffelkliniek De Koning

Gezondheidscentrum De Koning vierde haar 40-jarig jubileum met een open huis speciaal voor kinderen. Zij konden samen met hun knuffel langskomen bij de Knuffelkliniek.

Kinderen kwamen met hun pop, beer of tijger langs voor een onderzoek bij de dokter, om te wegen bij de diëtist of om een kapot oor of oog te laten hechten. Bij de tandarts werd met behulp van een knuffelkrokodil een poetsadvies gegeven. Na de behandeling konden de kinderen met een recept een goed gevulde goodiebag ophalen bij de apotheek.

Terwijl de ouders genoten van een kop koffie of thee en een praatje stonden de kinderen in de rij om geschminkt te worden. Behalve de kinderen uit de buurt kwamen ook veel kinderen en kleinkinderen van medewerkers langs voor een verbandje voor hun knuffel of een goed advies. Al met al een geslaagde ochtend met blije kinderen en gezonde knuffels mee terug naar huis.



Thuis bij de cliënt

Meer Tijd Voor de Patiënt

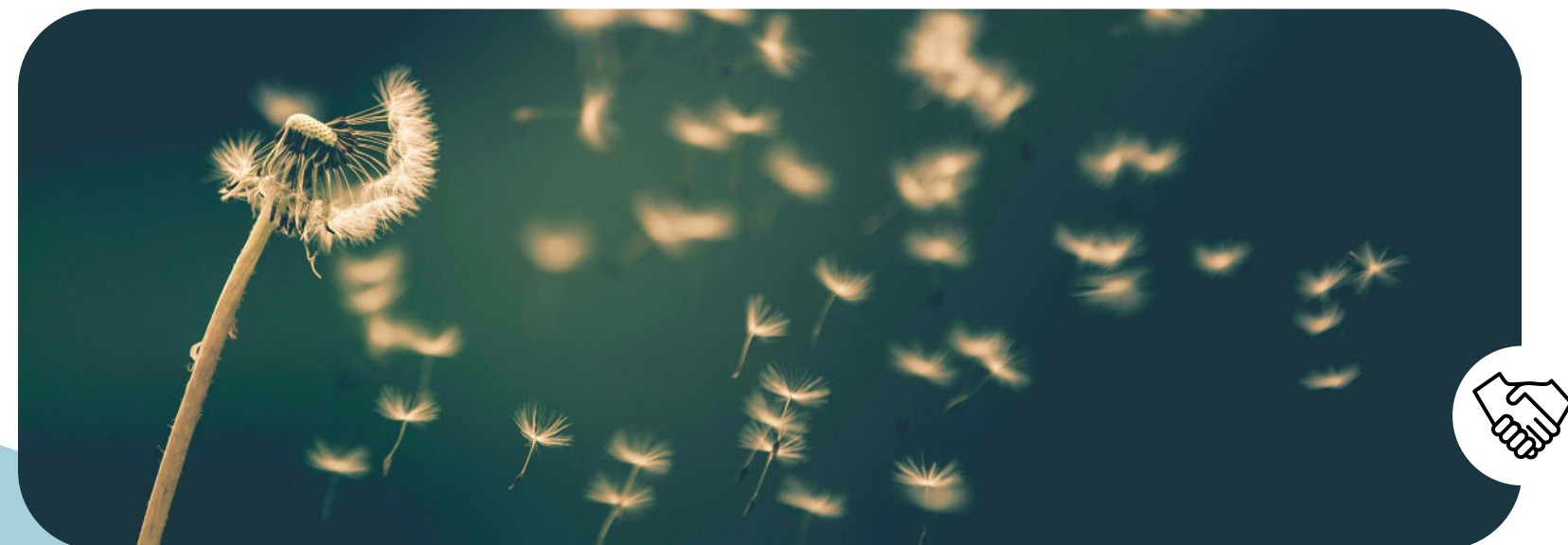
Vanuit het Integraal zorgakkoord (IZA) is bepaald dat er via de zorgverzekeraars geld vrijkomt voor “Meer tijd voor de patiënt” (MTVP). Het gaat hierbij om interventies die gericht zijn op: Anders werken in de praktijk, Uitbreiding van personele capaciteit, Het voeren van het goede gesprek en Samenwerken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

Per 1 januari zijn gezondheidscentra De Koning en Vaillantplein als laatste centra van SHG gestart met MTVP. In hun centrumplannen voor jaar 1 gaat de aandacht onder andere naar taakherschikking via inzet van een spreekuurondersteuner huisarts en naar laaggeletterdheid. Daarnaast zet gezondheidscentrum De Koning een regiearts in om de assistenten te ondersteunen bij de triage en voor direct overleg, voor het verwerken van post en desgewenst meebellen. Gezondheidscentrum Vaillantplein werkt met een gastvrouw om de assistenten te ontlasten.

Om Samen Beslissen en Laaggeletterdheid te borgen zijn SHG-breed voorbereidingen getroffen voor de organisatie van de overkoepelende Week van het Goede Gesprek. Deze themawEEK zal tweejaarlijks worden herhaald, met steeds een andere insteek.



Samen aan het werk



Palliatieve zorg in de regio

SHG is in 2024 actief geweest in het Netwerk Palliatieve Zorg Haaglanden, gefaciliteerd door Vereniging Transmurale Zorg (VTZ). Zo maakte SHG deel uit van de werkgroep Integraal Zorgakkoord en Palliatieve zorg, die literatuuronderzoek deed naar de relatie tussen IZA en initiatieven die er in de regio lopen op het gebied van palliatieve zorg.

Een huisarts en verpleegkundig specialist van SHG zijn in 2024 gestart met de voorbereidingen voor bijeenkomsten genaamd 'In gesprek met de burger'. Die bijeenkomsten, bedoeld voor patiënten, dragen bij aan de bewustwording over mogelijkheden en onmogelijkheden van palliatieve zorg en behandeling in de laatste fase van het leven.

Tijdens de Week van de Palliatieve Zorg zijn alle SHG centra voorzien en een 'kletsput'. Deze put, gevuld met vragenkaartjes over de laatste levensfase, hadden als doel om een gesprek tussen zorgverleners op gang te brengen.

Uitrol POH-bewegingsapparaat

Om het spreekuur van de huisarts te ontlasten is gezondheidscentrum Houtwijk gestart met de inzet van een POH-bewegingsapparaat. Deze fysiotherapeut ziet mensen op het spreekuur met klachten aan gewrichten, spieren of pezen. Hij/zij ondersteunt de huisartsen in het spreekuur en stemt in overleg met de eigen huisarts, het verdere beleid (advies, oefeningen, eventueel medicatie en/of verwijzing naar een andere zorgverlener) af. Om deze nieuwe functie goed te implementeren heeft de Aios van Houtwijk meegedraaid met de POH-bewegingsapparaat van Veenland, waar deze vorm van taakherschikking inmiddels 2,5 jaar succesvol loopt.

Op gezondheidscentrum Veenland hebben patiënten nu ook de mogelijkheid tot een e-mail consult. Daarnaast wordt gemerkt dat er steeds meer naamsbekendheid komt voor deze nieuwe rol, er wordt door patiënten ook zelf gevraagd om een verwijzing naar de POH-bewegingsapparaat.



Samen aan het werk



Uitbreiding Fit Challenge

In navolging van gezondheidscentrum Veenland en Leidschenveen, zijn gezondheidscentrum Nieuw Waldeck en Houtwijk gezamenlijk gestart met de SHG Fit Challenge. Hiervoor is de samenwerking met de buurtsportcoach gezocht, die zorgt voor professionele begeleiding. Inwoners uit Loosduinen konden, of ze nu patiënt zijn bij SHG of niet, aan de slag met beweging, goede voeding en gezond gedrag. Er zijn in Loosduinen in 2024 twee edities van de Fit Challenge georganiseerd. In Leidschenveen kunnen patiënten doorlopend starten met de Fit Challenge.

Samenwerken rond wijkmanagement



SHG en Hadoks trekken sinds 2024 samen op rondom wijkmanagement/-coördinatie. Hadoks werft wijkcoördinatoren, die ook actief zijn voor de gezondheidscentra en apotheken van SHG.

Zo ontstaat er in Den Haag één netwerk van wijkcoördinatoren, die van elkaar kunnen leren en een verbinding kunnen vormen tussen gezondheidszorg en welzijn. In 2025 gaat de werving door voor die wijken die nog niet zijn voorzien van een wijkcoördinator.



Samen aan het werk

Haagse apotheken bundelen krachten

De SHG-apotheken hebben zich aangesloten bij de Apothekers Coöperatie Haaglanden (ACH). Deze samenwerking is opgezet om beter te kunnen meedenken en praten over goede en betaalbare zorg in de regio.

Zorgverzekeraars maken tegenwoordig vooral afspraken met groepen zorgaanbieders die samen optrekken en namens hun achterban kunnen spreken. Daarom hebben de Haagse apotheken besloten om zich te verenigen, zodat ze sterker staan en samen kunnen zorgen voor goede en betrouwbare farmaceutische zorg.

De Apothekers Coöperatie Haaglanden komt op voor de belangen van aangesloten apotheken en helpt hen om hun werk zo goed mogelijk te doen. Zo geeft de cooperatie onder andere advies, organiseert trainingen en bijscholing voor apothekers en hun teams en koopt gezamenlijk farmaceutische zorg in voor de regio.



Samen aan het werk

Fysiotherapeuten sluiten zich aan bij Artrose netwerk

De fysiotherapeuten van SHG zijn in 2024 aangesloten bij het Artrose Netwerk. Regio Haaglanden. Dit netwerk is een initiatief van gespecialiseerde fysiotherapeuten, huisartsen en de orthopedisch chirurgen van Haaglanden Medisch Centrum (HMC). Samen kijken deze zorgverleners hoe ze patiënten die artrose hebben aan de heup of knie het beste kunnen helpen.



Dementiezorg vraagt samenwerking

We worden steeds ouder en ouderen wonen steeds langer thuis met als gevolg dat er ook meer zorg thuis nodig is. Om goede zorg te bieden aan kwetsbare ouderen is nauwe samenwerking nodig tussen zorg en welzijn.

SHG heeft in 2024 ook actief deelgenomen aan het VTZ Netwerk Dementie Haaglanden. Door de werkgroep GPO is een regionale handleiding opgesteld voor het organiseren van gestructureerd periodiek overleg (GPO) rondom kwetsbare ouderen. Tijdens een GPO vindt er afstemming plaats tussen de professionals in zorg en welzijn rondom kwetsbare ouderen, waaronder mensen met dementie. In de handleiding staat wat het doel is van een GPO, welke rollen er zijn, de punten waar werkafspraken over gemaakt moeten worden en een toelichting op het beroepsgeheim en informatie-uitwisseling.

Ook is eind 2024 een begin gemaakt met het ontwikkelen van een webinar om kennis over het GPO breed te verspreiden in de regio.

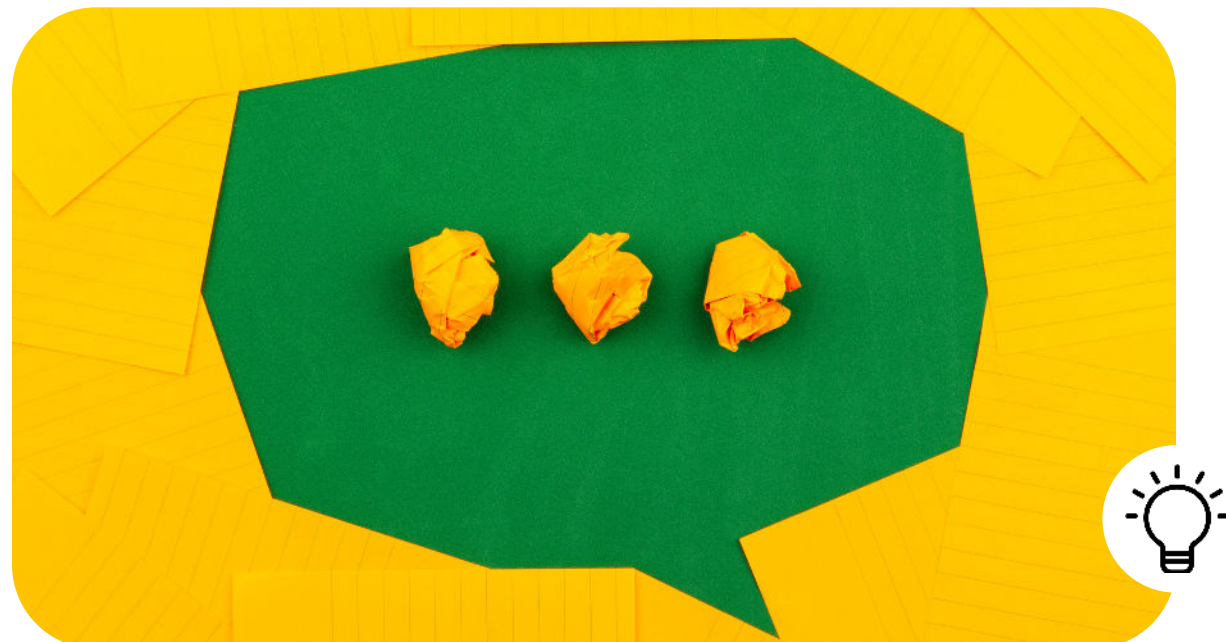


Samen aan het werk

Van spraak naar tekst

Terwijl de huisarts de aandacht bij de patiënt houdt, werkt spraakherkenningstechnologie op de achtergrond om een nauwkeurig en direct bruikbaar verslag te creëren. Toekomstmuziek? Zeker niet!

SHG is in 2024 gestart met een pilot met technologie die het gesprek met de patiënt live omzet naar tekst en automatisch samenvat in het medisch dossier. De eerste resultaten zijn zeer positief, dus er wordt gekeken naar mogelijkheden om dit verder uit te rollen.



Digitale aanmeldzuil

Er is een pilot gestart met een digitale aanmeldzuil op gezondheidscentra De Koning en Veenland. Een aanmeldsysteem helpt bij de verlaging van de werkdruk van de assistenten, het verminderen van drukte aan de balie, het verhogen van de patiënt tevredenheid en het voorkomen van onnodig op en neer lopen naar de wachtkamer.

In 2025 wordt de aanmeldzuil bij een positieve evaluatie uitgerold naar de andere gezondheidscentra.



Actief in duurzame innovaties

Meer werkplezier en minder werkdruk door LAD project

Hoe zorg je dat je met plezier je werk blijft doen? Hoe maak je werkdruk bespreekbaar? Hoe voorkom je dat je achter de feiten aan blijft lopen? Voor het antwoord op deze vragen startte gezondheidscentrum Leidschenveen eind 2022 met het tweejarige project Gezond en Veilig Werken van de Landelijke vereniging voor Artsen in Dienstverband (LAD). In drie werkgroepen - Teamreflectie, Werkdruk en Waardering en positionering - gingen huisartsen, POH's en doktersassistenten multidisciplinair aan de slag.

Met elkaar zijn er op het centrum veranderingen doorgevoerd zoals een gezamenlijke dag- en middagstart en duidelijke afspraken over manier van communiceren. Om de werkdruk te verlagen is een regiedokter aangesteld, die ook regelmatig mee belt met de assistentes. Daarnaast worden er meer leuke team-activiteiten georganiseerd zoals gezamenlijke lunches en borrels. Eind 2024 is het project afgerond, maar op het centrum gaan ze gewoon door met de ingezette verbeteringen. Ook zijn de resultaten SHG-breed gedeeld en wordt gekeken hoe de verbeteringen naar de andere centra kunnen worden vertaald.

“We willen dat de sfeer van nu zo blijft”



Goed in wat je doet

Medewerkersreis beter van start

De reis van de medewerker is het traject dat een medewerker aflegt binnen een organisatie. Van het moment van indiensttreding tot aan het vertrek. In 2024 is specifieke aandacht besteed aan de fase van werving en selectie. De werving is met behulp van een externe specialist geprofessionaliseerd, met meer aandacht voor kandidaten in de fase voorafgaand aan indiensttreding.

Voor 2025 staat verdere ontwikkeling op de agenda, waaronder het automatiseren van HR-processen, de inrichting van onboarding in ons HR-systeem en het zorgen voor structurele ondersteuning op het gebied van recruitment.



In het zonnetje

Tijdens de Dag van de SHG-medewerker wordt iedereen in het zonnetje gezet die zich steeds opnieuw inzet om de beste zorg te leveren aan de patiënten van SHG. Ook het jaarlijkse SHG uitje was in 2024 een groot succes. Een moment om met elkaar te ontspannen en collega's van andere locaties (beter) te leren kennen en bij te praten.



Goed in wat je doet

