

Jaarverslag 2018



SHG helpt gezond te leven

Voorwoord

SHG Groep (hierna te noemen: SHG) heeft te maken met een groot aantal **ontwikkelingen**. Mensen worden ouder, blijven langer thuis wonen en worden mondiger. Steeds meer inwoners komen van origine uit een ander land of hebben een andere cultuur. De vraag naar zorg stijgt en wordt complexer. Substitutie van zorg staat hoog op de agenda, financiering verandert en de zorg verandert mee. Netwerken in de wijk en samenwerking met ziekenhuizen, VVT en gemeente worden steeds belangrijker. Voeding, bewegen en ander gedrag krijgen een steeds grotere rol in de spreekkamer. Technisch gezien komen er steeds meer antwoorden zoals e-health. In deze hectiek is het een uitdaging om de kern van de eerstelijnszorg overeind te houden met enerzijds toenemende arbeidsmarktkrapte en anderzijds de snel veranderende vraag vanuit de samenleving en van patiënten.

SHG heeft in 2018 verdere invulling gegeven aan bovengenoemde ontwikkelingen. Veel energie is afgelopen jaar gestoken in het **Haagse netwerk**. Zo is samen met Haagse collega's ingezet op het optimaliseren van de **(keten)zorg voor chronisch zieken** door kennisuitwisseling, gezamenlijke scholingen, regionale transmurale afspraken en het bouwen aan een stevig kennisnetwerk. Daarnaast zijn mooie **projecten** gestart, zoals de meekijkconsulten orthopedie en cardiologie en een pilot met de gemeente om de samenwerking tussen huisartsen en CJG te verbeteren.

Zorginhoudelijk staat SHG bekend om haar **kwaliteit van zorg** en haar zorg voor **specifieke doelgroepen**. Onder andere de grote populatie **ouderen** en **patiënten in achterstandswijken** vragen om zorgverlening die past bij de specifieke behoefte van deze doelgroepen. Bijzondere aandacht gaat ook uit naar de zorgverlening voor **dak- en thuislozen** en **patiënten in maatschappelijke opvang**.

Goede zorg voor onze patiënten blijft onze kerntaak. Dat kan alleen met voldoende en goed gemotiveerde mensen. Onze medewerkers leveren goed werk en dat willen we graag zo houden. SHG zet extra in op het **verlagen van werkdruk en het verbeteren van werkplezier**. Er wordt toegewerkt naar anders werken, taakverschuiving en goed georganiseerde ondersteuning. In 2018 is hiertoe gestart met **Lean werken**, het aanstellen van **praktijkmanagers** en een oriëntatie op **Krachtige Basiszorg**. Ook is een weg ingeslagen naar een **nieuwe cultuur** waarin gezamenlijke verantwoordelijkheid, samenwerking, participatie en ontwikkeling centraal staan. Eigenschappen die passen bij onze betrokken medewerkers. Medewerkers die ook in 2018 weer met hart en ziel veel goed werk hebben verricht en waar we **trots** op zijn. Een speciaal woord van dank voor hun inzet en betrokkenheid bij de patiënten en de organisatie is daarom absoluut op zijn plaats.

Nicoline van Nieuw Amerongen
Bestuurder SHG

Eerstelijnszorgaanbieder Den Haag

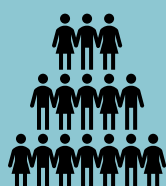
SHG biedt in de regio Haaglanden de beste zorg in de buurt. SHG is voor elke gezondheidsklacht het eerste aanspreekpunt. De zorgverlening wordt dichtbij de patiënt, laagdrempelig en efficiënt georganiseerd in één gebouw. De kracht van SHG is dat alle zorgverleners nauw samenwerken met als doel een gezonde wijk. SHG biedt zorg:

- Op een persoonlijke, servicegerichte en doelmatige wijze;
- Gericht op het bevorderen van gezondheid, gezond gedrag en kwaliteit van leven;
- Rekening houdend met de (specifieke) behoeften en omstandigheden van onze patiënten.

Feiten en cijfers 2018



204 medewerkers



43.614 patiënten



8 gezondheidscentra



5 apotheken

De dienstverlening van SHG in 2018

Huisartsenzorg

In 2018 stonden in totaal 43.641 patiënten ingeschreven bij de gezondheidscentra van SHG. Alle huisartsenpraktijken zijn in 2018 opnieuw NHG-geaccrediteerd. Dit kwaliteitskeurmerk van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG) toont aan dat de praktijken van SHG voldoen aan de landelijk vastgestelde normen en constant werken aan kwaliteitsverbetering. Minimaal eens per drie jaar wordt de patiënttevredenheid over de huisartsenzorg gemeten via een patiënttevredenheidsonderzoek. In 2018 werd hiervoor de EUROPEP-enquête gebruikt. Komend jaar wordt gekeken naar een alternatief instrument dat een nog beter inzicht geeft in de ervaringen van patiënten en beter geschikt is voor continu meten en benchmarking.

Geïntegreerde (keten)zorg

SHG biedt de volgende (keten)zorgprogramma's aan: astma, COPD, CVRM, diabetes, GGZ en ouderenzorg. Het totaal aantal patiënten in ketenzorg in 2018 per type DBC-ketenzorg was als volgt: astma|766, COPD|324, CVRM|3855 en diabetes|2255. De uitkomsten van de DBC-ketenzorg worden in kaart gebracht met behulp van de InEen/NHG-indicatoren. Monitoring en analyse van de indicatoren vindt elk kwartaal plaats en tijdens de jaarlijkse landelijke benchmark.

Farmacie

In 2018 zijn in totaal 549.326 receptgeneesmiddelen verstrekt. Alle apotheken hebben deelgenomen aan de HKZ-certificering (ISO 9001) en hebben opnieuw het HKZ-keurmerk ontvangen. 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. Eén keer per jaar wordt de patiënttevredenheid gemeten via de website tevreden.nl.

Fysiotherapie

De discipline fysiotherapie heeft in 2018 in totaal 30.977 verrichtingen uitgevoerd. De patiënttevredenheid wordt voortdurend gemeten middels de PREM Fysiotherapie. Er is een nieuw systeem (FysioRoadmap: software voor agendabeheer, dossiervorming en declaratie) in gebruik genomen waarmee administratieve lasten worden verlicht en uniforme registratie wordt gerealiseerd. De gezondheidscentra Leidschenveen en Veenland hebben een leefstijlprogramma opgezet van 12 weken, de zogeheten Fit Challenge. Dit programma is bedoeld voor volwassenen die onder begeleiding van een (sport)fysiotherapeut, diëtist, POH somatiek en POH GGZ willen werken aan een goede leefstijl en een fit lichaam door gezonder te eten en meer te bewegen. De Fit Challenge heeft in 2018 twee keer succesvol plaatsgevonden. Een andere project dat is uitgewerkt betreft longfysiotherapie. Drie fysiotherapeuten, werkzaam op de gezondheidscentra Houtwijk, Veenland en Leidschenveen, hebben de opleiding longfysiotherapie gevolgd en zijn vervolgens gestart met een groepstraining voor mensen met COPD of mensen met COPD en andere aandoeningen van de luchtwegen. Er wordt – in samenwerking met diëtistes - gewerkt aan een betere conditie, minder kans op exacerbatie en het bevorderen van plezier in bewegen.

Diëtetiek

Er hebben in totaal 2821 behandelingen diëtetiek plaatsgevonden in 2018. Om de service voor de patiënten verder uit te breiden zijn een aantal verbeteringen gerealiseerd/voorbereid, waaronder één systeem (Evry) ter ondersteuning van administratief werk (zo blijft er meer tijd voor de patiënt over), een online agenda waarmee patiënten zelf afspraken kunnen maken en beheren, de mogelijkheid om een afspraakherinnering per sms te ontvangen, uniformering van de werkwijze van de diëtistes, bereikbaarheid van de discipline via een receptie en verwijfsafspraken tussen de diëtistes en praktijkondersteuners (POH's).

Verbeteren en verbinden van de (keten)zorgprogramma's

SHG ontwikkelt (keten)zorgprogramma's in de regio. Hiermee beoogt SHG de kwaliteit en doelmatigheid van multidisciplinaire zorg voor kwetsbare groepen in de regio te optimaliseren. Integraal, wijkgericht, persoonsgericht en eigen verantwoordelijkheid zijn hierbij sleutelwoorden. SHG zet vakgroepen in om dit streven in te vullen. De vakgroepen bestaan uit disciplines werkzaam in de gezondheidscentra van SHG, waarvan tenminste één (kader)huisarts en één POH/specialistisch verpleegkundige. De vakgroepvoorzitters, (kader)huisartsen en bestuurder dragen zorg voor de verbinding van de zorgprogramma's. In 2018 verbeterde SHG de reeds ontwikkelde zorgprogramma's diabetes, COPD, astma, CVRM, ouderenzorg en GGZ.

Activiteiten 2018

Deskundigheidsbevordering

- ✓ 'Longaanvalplan in de eerstelijns' voor huisartsen en POH's somatiek.
- ✓ 'Nieuwe NHG-Standaard DM type 2' voor huisartsen, POH's en specialistisch verpleegkundigen.
- ✓ Farmacotherapiescholing voor POH's.
- ✓ 'Ouderenzorg, ook de zorg van de doktersassistent' voor doktersassistenten.
- ✓ 'E-health' voor POH's.
- ✓ 'Schematherapie, angst, geweldloos communiceren en mogelijkheden voor consultatie' voor POH's.
- ✓ Casuïstiekbesprekingen eerstelijns (SHG, ELZHA en Arts en Zorg), HMC en HagaZiekenhuis m.b.t. longzorg.
- ✓ Casuïstiekbesprekingen SHG en HMC-Diabeteszorg Haaglanden m.b.t. diabeteszorg.

Samenwerking eerste- en tweedelijns

- ✓ Opstellen en implementeren Regionale Transmurale Afspraken (RTA) met alle regionale ketenpartners in de eerste- (SHG, ELZHA en Arts en Zorg) en tweedelijns (HMC, HagaZiekenhuis en Reinier de Graaf) op het gebied van astma en COPD, hartfalen en diabetes.
- ✓ Positieve evaluatie samenwerking met het HagaZiekenhuis rondom transmurale zorg voor kwetsbare ouderen. Kwetsbare ouderen in Houtwijk worden tijdens werkdagen binnen 48 uur bezocht na ontslag uit het ziekenhuis.

Juiste zorg op de juiste plek

- ✓ Pilot eenmalig meekijkconsult psychiater op drie gezondheidscentra van SHG. De pilot is positief geëvalueerd. Gekeken wordt of de werkwijze uitgerold kan worden naar alle gezondheidscentra van SHG.
- ✓ Faciliteren interne consultatie kaderhuisarts diabetes per e-mail.
- ✓ In kaart brengen consultatiemogelijkheden AVG-arts.

En verder

- ✓ Actualisatie van de kwaliteitsdocumenten diabeteszorg op basis van de nieuwe NHG-Standaard Diabetes.
- ✓ Deelname van GC Nieuw Waldeck aan de Diabetes Challenge.
- ✓ Consultatieronde van de vakgroepen ouderenzorg en diabetes langs alle gezondheidscentra om de kwaliteit en verbetermogelijkheden van de ouderen- en diabeteszorg te bespreken.
- ✓ Samenstellen sociale kaart voor ouderenzorg op het niveau van de wijk.
- ✓ Start instrumentarium voor omgang met levenseinde op basis van de KNMG-richtlijn.
- ✓ In gebruik nemen van de ijkspuit en incheck dial.
- ✓ Implementatie ziekteelastmeter in het KIS.
- ✓ Verder structureren en inbedden van het MDO op alle gezondheidscentra. Het SFMPC model wordt overal gebruikt en steeds vaker schuift de specialist ouderengeneeskunde aan.
- ✓ Cursus valpreventie voor bewoners Houtwijk.

Organisatie en infrastructuur

SHG zet zich al jaren in voor een krachtige samenwerking op het niveau van de regio, wijk en praktijk. Het nieuwe bekostigingsmodel Organisatie en Infrastructuur (O&I) geeft een boost aan deze samenwerking. In 2018 is SHG samen met Arts en Zorg, de andere multidisciplinaire eerstelijnszorgorganisatie in de regio, een verkenning gestart om te bezien hoe gezamenlijk opgetrokken kan worden op het niveau van de regio. SHG en Arts en Zorg zijn beiden organisaties waarmee partners, zoals ziekenhuizen, wijkverpleging, gemeente en zorgverzekeraars, samenwerkingsafspraken kunnen maken die gelden voor alle zorgverleners in dienst van deze organisaties. Op het niveau van de praktijk (en de wijk) is SHG in 2018 een pilot praktijkmanagement gestart. In deze pilot worden praktijkmanagers ingezet ten behoeve van betere organisatie van de gezondheidscentra, betere samenwerking en meer kwaliteit en innovatie.





Verbeteren informatie- en privacybescherming

SHG voldoet aan de verplichtingen voortkomend uit de nieuwe Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Daarnaast meldt SHG datalekken bij de Autoriteit Persoonsgegevens. In 2018 hebben zich twee datalekken voorgedaan met beperkte impact.

Verbeteren service en bereikbaarheid voor patiënten

- ✓ Lancering nieuwe website: www.shg.nl. De website is up-to-date en zo veilig mogelijk.
- ✓ Als patiënten het centrum bellen dan staan ze minder lang in de wacht doordat zij gebruik kunnen maken van de terugbelfunctie. Met behulp van het systeem TeleQ kunnen patiënten zelf het tijdstip kiezen waarop zij teruggebeld willen worden. Er is ingezet op verdere optimalisatie van dit systeem.
- ✓ Met de afsprakenservice van MijnGezondheid.net (MGn) is het nu mogelijk voor patiënten om, naast bij de fysiotherapeut, ook bij de huisarts (en vanaf 2019 ook de diëtist) zelf online een afspraak in te plannen.
- ✓ Patiënten kunnen er voor kiezen om een herinnering van de afspraak bij de huisarts/POH te ontvangen via een SMS.

Juiste zorg op de juiste plek

SHG werkt sinds 2017 met meekijkconsulten voor orthopedie en cardiologie. Op GC De Koning worden patiënten met niet-acute orthopedie- of hartklachten gezien of besproken op een gezamenlijk spreekuur met de huisarts en specialisten van het HMC. In 2018 vond de eerste evaluatie plaats en hieruit blijkt dat patiënten en behandelaars tevreden zijn, er een leereffect optreedt en er een zekere mate van substitutie plaatsvindt. Er is gestart met verdere uitrol van het meekijkconsult. In 2018 is GC Leidschenveen gestart met het meekijkconsult cardiologie en GC Veenland met het meekijkconsult orthopedie. De eerste stappen zijn gezet voor een soortgelijke samenwerking met het HagaZiekenhuis; op GC Houtwijk en GC Lage Veld wordt het meekijkconsult orthopedie opgezet. SHG vindt het belangrijk om zelfmanagement van patiënten te stimuleren. De focus ligt op gezondheid en eigen verantwoordelijkheid. Er wordt een andere houding van zowel de patiënt als van de zorgverlener gevraagd. Diverse activiteiten in 2018 die bijdragen aan deze verandering zijn: training Motivational Interviewing voor medewerkers en promotie websites www.thuisarts.nl en www.apotheek.nl bij patiënten.

Verbeteren bijdrage ICT aan zorgproces

SHG zet zich ervoor in om de bestaande ICT-structuur uit te bouwen en te versterken, zodat de zorgprofessionals over informatiesystemen beschikken die (1) alle functionaliteiten bieden die zij nodig hebben voor patiëntenzorg, (2) snel, betrouwbaar en gebruiksvriendelijk zijn, (3) volledige, veilige en efficiënte communicatie en gegevensuitwisseling bieden met ziekenhuizen, wijkverpleging en andere belangrijke zorgaanbieders, (4) over een adequaat patiëntenportaal en innovatie op het vlak van e-health toepassingen beschikken, en (5) een adequate informatievoorziening en beslissingsondersteuning bieden. In 2018 is het telefoniesysteem (TeleQ) doorontwikkeld en is gerealiseerd dat medewerkers van SHG altijd en overal veilig kunnen werken m.b.v. een online desktop (ZorgAnywhere).

Lean werken in de huisartsenpraktijk

Lean is een verbetermethodiek gericht op betere service voor patiënten, besparing van geld, tijdwinst en meer werkplezier. In 2018 zijn twee huisartsenpraktijken gestart met een begeleidingstraject om de nieuwe werkwijze te implementeren. De andere huisartsenpraktijken volgen in 2019.

Samenwerken aan betere zorg voor de bewoners van Den Haag

- ✓ **Chronische (keten)zorg** samen met ELZHA, Huisartsen Kring Haaglanden (HKH) en Arts en Zorg binnen de samenwerkingsverbanden Haagse Longen, Haagse Vaten en Haags Suiker.
- ✓ **Acute zorg** samen met Smash.
- ✓ **Jeugdgezondheidszorg** samen met gemeente Den Haag.
- ✓ **Juiste zorg op het juiste moment op de juiste plek** samen met ELZHA, HKH, Arts en Zorg, HagaZiekenhuis, HMC, CZ en Menzis binnen de Commissie Substitutie Haaglanden.
- ✓ **Samenhangende zorg** samen met zorg- en welzijnsorganisaties verenigd in de Stichting Transmurale Zorg (STZ).
- ✓ **Gezondheid van Haagse bewoners** samen met STZ, LUMC Campus Den Haag en Gemeente Den Haag binnen het programma 'Gezond en Gelukkig Den Haag'



Samen zorgen – Samen werken aan de gezondheid van de patiënt

Blik op de toekomst

In het eerste volledige jaar van Nicoline van Nieuw Amerongen als bestuurder van SHG, is op basis van de eerste ervaringen een nieuwe richting met een **nieuwe besturingsfilosofie** ingezet. In 2019 zal dit nadrukkelijker worden uitgedragen en een vervolg gaan krijgen met een vertaling in een **ontwikkelagenda** voor de komende jaren. Passend bij de organisatie is gekozen voor een stap-voor-stap benadering en kortcyclisch werken.

Met de toenemende arbeidsmarktkrapte worden in 2019 antwoorden gezocht voor het dreigende tekort aan onder andere huisartsen. **Anders werken**, bijvoorbeeld door taakverschuiving en de inzet van verpleegkundig specialisten, is één van de onderwerpen, alsook het **binden en boeien van medewerkers**. In dit kader moet SHG ook de wens tot substitutie vanuit de tweede lijn kritisch bezien.

Zorginhoudelijk ziet SHG een uitdaging door verder in te zetten op de **juiste zorg op de juiste plek**. Enerzijds door, met name in de achterstandswijken, anders naar patiënten te gaan kijken. Met het concept Krachtige Basiszorg, waarin het 4D-model centraal staat, verwacht SHG betere zorg voor de patiënt te creëren, met sneller de juiste zorg op de juiste plek. Tegelijkertijd wil SHG haar hoge kwaliteit van (keten)zorg behouden en doorontwikkelen.

De ingezette verbeteringen van de **service en bereikbaarheid voor patiënten** worden verder geoptimaliseerd. De wens tot verbeteringen in de communicatie tussen medewerkers zal onder andere worden ingevuld door het implementeren van een **communicatieplatform**.

SHG kijkt met gezonde ambitie uit naar het verder verbeteren en ontwikkelen van de organisatie in 2019. SHG vertrouwt erop dat eind 2019 met trots teruggekeken kan worden naar de mooie organisatie en haar medewerkers.

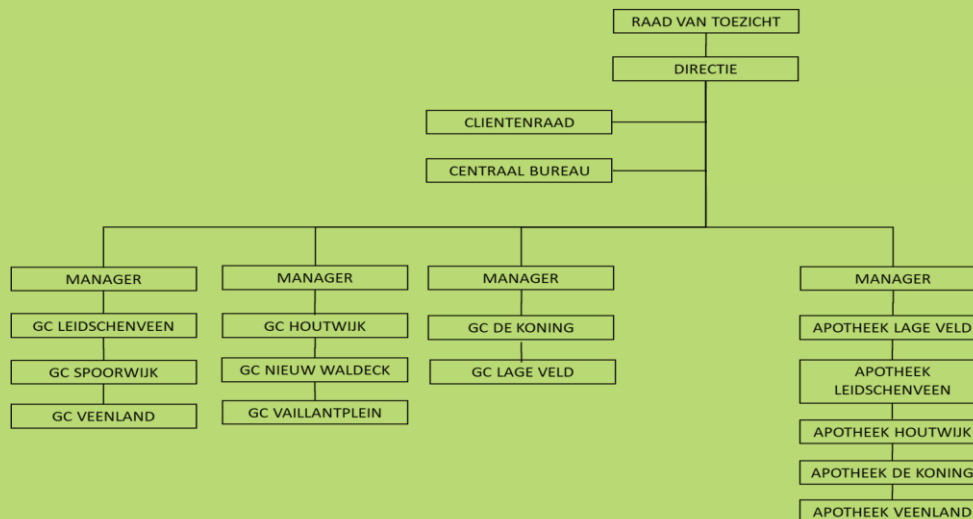
Vooruitstrevend – Hoogwaardige zorgoplossingen die werken



Financiën 2018

SHG is financieel gezond met een liquiditeitsratio van 1,5 en een solvabiliteit van 48,3%.

Organisatie



De **directie** van SHG fungeert als Raad van Bestuur en bestaat uit één persoon: mevrouw J.N. van Nieuw Amerongen.

De **raad van toezicht** bestaat uit vijf personen: mevrouw C.A. Baan, de heer H.E. de Grooth, de heer W.P.F. Rutten, de heer M.C.J. Smaling en de heer A.G. Vermaas.

De **cliëntenraad** bestaat uit vier leden en tracht een afspiegeling te vormen van de patiëntenpopulaties van de verschillende gezondheidscentra.

De **ondernemingsraad** bestaat uit zes medewerkers. Er wordt getracht zoveel mogelijk disciplines en locaties hierin te vertegenwoordigen. De OR adviseert o.a. de directie.

Het **centraal bureau** ondersteunt de gezondheidscentra en apotheken en bestaat uit de volgende afdelingen: directie, secretariaat, kwaliteit, personeelszaken, facilitaire dienst, ICT en financiën.

De gezondheidscentra werden aangestuurd door drie **managers**. In de tweede helft van 2018 is gestart met een pilot waarbij (uiteindelijk) op ieder centrum een praktijkmanager verantwoordelijk is voor de bedrijfsvoering aldaar.

