

Jaarverslag 2019



Goed in wat je doet

Voorwoord

SHG Groep (hierna te noemen: SHG) bevindt zich in een dynamische omgeving. Mensen worden ouder, blijven langer thuis wonen en worden mondiger. De vraag naar zorg stijgt en wordt complexer. Substitutie van zorg staat hoog op de agenda, financiering verandert en de zorg verandert mee. Samenwerking met de wijk, ziekenhuizen, VVT en gemeente wordt steeds belangrijker. Voeding, beweging 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, met haar acht gezondheidscentra en vijf apotheken in Den Haag, heeft in 2019 verdere invulling gegeven aan bovengenoemde ontwikkelingen. In het voorjaar is de nieuwe besturingsfilosofie gepresenteerd: "SHG wil een organisatie zijn waarbij eigenaarschap, samenwerking, participatie en ontwikkeling belangrijke uitgangspunten zijn". Bij dit besturingsmodel past een cultuur waarbij meer samen doen, het dragen van gezamenlijke verantwoordelijkheid en oplossingsgericht werken wordt gestimuleerd. Onderwerpen waar we komende jaren verder gestalte aan geven.

De strategische punten van SHG zijn in het voorjaar van 2019 vormgegeven via een ontwikkelagenda met vier centrale thema's. Deze thema's vormen de leidraad waarlangs komende jaren wordt gewerkt.

Goede zorg voor onze patiënten blijft onze kerntaak. Dat kan alleen met voldoende en goed gemotiveerde mensen. De dreigende personeelsschaarste vraagt extra focus op ons personeelsbeleid. Onze medewerkers leveren goed werk en dat willen we graag zo houden. Een speciaal woord van dank voor hun inzet en betrokkenheid bij de patiënten en de organisatie is daarom absoluut op zijn plaats.

Financieel gezien blijft SHG een gezonde organisatie, ondanks het feit dat we 2019 als gevolg van enkele incidentele kostenposten financieel negatief hebben afgesloten. Zorgwekkend is het perspectief naar 2020. Ten tijde van het opstellen van dit jaarverslag is de Corona-crisis uitgebroken. Hoewel de impact hiervan nog onduidelijk is, is het evident dat deze crisis ingrijpende gevolgen zal hebben. We vertrouwen er echter op dat SHG sterk genoeg is om deze crisis te doorstaan.

Nicoline van Nieuw Amerongen, Bestuurder SHG

Eerstelijns zorgaanbieder

SHG staat voor goede 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. SHG levert hiertoe huisartsenzorg, fysiotherapie, diëtetiek en farmacie. Daar waar de zorgvraag dit behoeft, wordt de zorg geïntegreerd aangeboden. SHG streeft naar het leveren van kwalitatief goede zorg, met tevreden patiënten en medewerkers, tegen lagere kosten (Quadruple Aim).

Ontwikkelagenda



1 Thuis bij onze cliënt



2 Samen aan het werk



3 Actief in duurzame innovatie



4 Goed in wat je doet

De dienstverlening van SHG in 2019

Huisartsenzorg

In 2019 stonden in totaal 43.216 patiënten ingeschreven bij de gezondheidscentra van SHG. Alle huisartsenpraktijken zijn geaccrediteerd volgens het kwaliteitskeurmerk van het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG), waarmee wordt aangetoond dat de praktijken van SHG voldoen aan de landelijk vastgestelde normen en continu werken aan kwaliteitsverbetering. Eens per drie jaar wordt de patiënttevredenheid over de huisartsenzorg gemeten via de EUROPEP-enquête. In 2020 wordt bekeken of er overgestapt wordt op de PREM Chronische Zorg. SHG kent een aantal bijzondere doelgroepen, zoals de dak- en thuislozen. Bij de SHG-straatdokter zijn in het afgelopen jaar 246 individuele patiënten gezien.

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 2019 per type DBC-ketenzorg was als volgt: astma|802, COPD|314, CVRM|4132 en diabetes|2385. 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. Het aantal patiënten dat gebruik maakt van het zorgprogramma ouderenzorg is 727 en 2139 patiënten kwamen bij de POH-GGZ

Farmacie

In 2019 zijn in totaal 536.123 receptgeneesmiddelen verstrekt. Alle apotheken hebben deelgenomen aan de HKZ-certificering (ISO 9001) en hebben opnieuw het HKZ-keurmerk ontvangen waarmee wordt aangetoond dat zaken goed op orde zijn, de klant centraal wordt gesteld en voortdurend wordt gewerkt aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening. 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 Qualiview.

Fysiotherapie

In 2019 heeft fysiotherapie 30.847 verrichtingen uitgevoerd. De patiënttevredenheid wordt voortdurend gemeten middels de PREM Fysiotherapie. Ter verlaging van de administratieve belasting en een uniforme registratie door alle fysiotherapeuten te realiseren, is eind 2018 een nieuw systeem ingevoerd. In 2019 is dit project voortgezet. De Fit Challenge heeft in 2019 twee keer plaatsgevonden. De Fit Challenge is een 12-wekelijks leefstijlprogramma waarin volwassenen die staan ingeschreven bij een SHG huisarts onder begeleiding van een (sport)fysiotherapeut, diëtiste, POH-somatiek en POH-GGZ werken aan een goede leefstijl door gezonder te eten en meer te bewegen. Gespecialiseerde longfysiotherapeuten bieden een groepstraining aan mensen met COPD en/of andere aandoeningen van de luchtwegen. Ook de diëtiste is hierbij betrokken.

Diëtetiek

Tot 2018 werd het aantal consulten geteld. Omdat de duur van een consult sterk varieert, geeft het aantal uren dat iemand wordt behandeld een beter beeld. In 2019 zijn 1238 mensen behandeld, deels vanuit een DBC (485) en deels per declaratie (753). De gemiddelde behandelduur was 1,7 uur. Het in 2018 ingezette agenda- en registratiesysteem (Evry) is geëvalueerd en bleek in 6 gezondheidscentra een succes. Door samenwerking tussen diëtistes en praktijkondersteuners krijgen meer mensen vanuit de ketenzorg ondersteuning van een diëtiste bij leefstijlaanpassingen.

Verbeteren en verbinden van de (keten)zorgprogramma's

SHG ontwikkelt samen met zorgverleners (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, met tenminste één (kader)huisarts en één POH/specialistisch verpleegkundige. De vakgroepvoorzitters, (kader)huisartsen en bestuurder dragen zorg voor de verbinding van de zorgprogramma's astma, chronische obstructieve longziekten (COPD), cardiovasculair risicomanagement (CVRM), Diabetes Mellitus (DM), GGZ en ouderenzorg. In 2019 is binnen CVRM ook het programma hartfalen gecontracteerd.



Activiteiten 2019

Deskundigheidsbevordering

- ✓ Deelnemen aan het symposium "Haagse Zorgen". Symposium met verschillende workshops voor huisartsen, POH's, verpleegkundigen en apothekers. Ook de kaderhuisarts astma/COPD van SHG heeft een workshop verzorgd.
- ✓ Informeren over de nieuwe NHG-standaard DM2 doormiddel van een scholing.
- ✓ Herhalen van de scholing "Ouderenzorg, ook zorg van de doktersassistente".
- ✓ Herkennen van laagbegaafdheid: een scholing voor huisartsen en POH's door Arts Verstandelijk Gehandicapten van Middin.

Samenwerking eerste- en tweede lijn

- ✓ Ontwikkelen regionaal formularium inhalatiemedicatie vanuit de werkgroep Haagse Longen, implementatie in 2020.
- ✓ Implementeren van het Longaanvalplan, hierbij wordt het eigenaarschap van de patiënt gestimuleerd.
- ✓ Verbeteren van de samenwerking rond ontslag na opname van kwetsbare ouderen in het ziekenhuis. De pilot met het HagaZiekenhuis is succesvol afgerond en gaat over in het project Transmurale Zorgbrug.
- ✓ Maken van regionale transmurale afspraken (RTA). De RTA CVA is bijna afgerond, de afspraken gericht op acute opvang en vervolg na ontslag van neurologie patiënten.

Verbinding zorgprogramma's

- ✓ Leidraad voorkomen van overlappende ketenzorg opgesteld i.s.m. vakgroepen long, CVRM en DM.
- ✓ Invoeren screenende longtest bij mensen in de zorgprogramma's DM of CVRM.

Juiste zorg op de juiste plek

- ✓ Meekijken door de specialist uit het ziekenhuis met de huisarts tijdens een consult orthopedie of cardiologie.
- ✓ Ontwikkelen zorgprogramma Hartfalen, waarbij hartfalen vaker in de eerste lijn wordt behandeld.
- ✓ Samenwerken in de wijk: bijeenkomst over project "wijkgericht werken" (GC Vaillantplein en GC De Koning) waarbij de verwijfskaart is gedeeld. Verschillende wijkpartners waren hierbij aanwezig.
- ✓ Organiseren van het congres "samen sterk" voor specialisten en huisartsen in Den Haag over taakverschuiving

En verder

- ✓ Bieden van handvatten en verdieping rondom het levenseindegesprek door gebruik te maken van de Leidraad Advance Care Planning.
- ✓ Evalueren en bijstellen van de richtlijn valpreventie.
- ✓ Aanmoedigen van ketenzorgweigeraars om deel te nemen aan zorgprogramma's.
- ✓ Verbeteren van de oproepmodule, zodat mensen op tijd worden opgeroepen voor controle.
- ✓ Aanpassen van de richtlijn DM2 n.a.v. de nieuwe NHG-standaard.
- ✓ Consultatieronde door de vakgroep DM aan alle centra, hierbij zijn verschillende thema's rondom diabeteszorg besproken.
- ✓ Inzetten van de POH-GGZ jeugd in GC Veenland en GC Leidschenveen, verlenging van de pilot.
- ✓ Versterken samenwerking met GGZ-wijkteams.
- ✓ Samenwerken met de specialist ouderengeneeskunde en inbedden van het MDO bij ouderen.



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. Er zijn in 2019 twee incidenten met beperkte impact gemeld.

Krachtige basiszorg

SHG spant zich in, samen met Gezondheidspunt Laakkwartier, om in de wijk Laak het concept Krachtige Basiszorg vorm te geven. Dit concept is vooral gestoeld op intensieve samenwerking met het sociaal domein. Het bestaande netwerk in de wijk vormde een goede basis om dit concept te ontwikkelen voor Den Haag, met financiering door CZ en FHA (Fonds Huisartsen Achterstandswijken). Binnen het project in Laak is gestart met het werken vanuit het 4 domeinenmodel (4D-model), dat ook als tool is vormgegeven. Met deze gesprekstoel bekijken de professional en patiënt samen de problemen van een patiënt vanuit meerdere domeinen. Een dergelijk gesprek kan stimuleren dat de patiënt (en zijn of haar omgeving) zelf de eigen problemen aan gaat pakken. In 2019 zijn de eerste professionals hierin getraind en is gezocht naar het creëren van meer tijd voor de patiënt om deze aanpak te faciliteren. In de praktijken zijn binnen de context van Krachtige Basiszorg meerdere initiatieven uitgetest om deze bijzondere doelgroep betere zorg te kunnen geven. Naast de ontwikkeling in de deelnemende praktijken, zijn ook inspiratiesessies voor andere praktijken georganiseerd.

Juiste zorg op de juiste plek

De positieve ervaringen van gezondheidscentrum De Koning en HMC met meekijkconsulten orthopedie en cardiologie hebben ertoe geleid dat in 2019 ook in gezondheidscentrum Veenland is gestart met een meekijkconsult orthopedie en in gezondheidscentrum Leidschenveen met een meekijkconsult cardiologie. Ook het HagaZiekenhuis heeft deze ontwikkeling gevolgd en heeft een vergelijkbaar meekijkconsult orthopedie opgezet met huisartsenpraktijken in hun bedieningsgebied. Gezondheidscentrum Lage Veld en gezondheidscentrum Houtwijk nemen hier vanuit SHG aan deel. Naast orthopedie en cardiologie zijn nieuwe initiatieven in ontwikkeling voor hartfalen en oogheelkunde, en is teleconsultatie onderwerp van gesprek.

Het stimuleren van zelfmanagement van patiënten is voor SHG een belangrijk onderwerp. Het vraagt om een andere houding van zowel de patiënt als van de zorgverlener. De focus ligt op gezondheid en eigen verantwoordelijkheid. In 2019 heeft zelfmanagement o.a. ook een verdere invulling gekregen doordat we zijn gestart met Krachtige Basiszorg.

Verbeteren bijdrage ICT aan zorgproces

In 2019 is gestart met de ontwikkeling van een communicatieplatform, in samenwerking met een externe partij. Het doel hiervan is het verbeteren van de samenwerking, zowel onderling als met professionals van buiten de organisatie, het vergemakkelijken van het delen van kennis en informatie en het eenvoudig kunnen opzoeken van collega's en hun expertise. Deze doelen zijn gebaseerd op de wensen en behoeften die medewerkers hebben geuit. In de ontwikkelfase zijn de benodigde onderdelen, zoals het werken in groepen en het delen van informatie in thema's, uitgewerkt en getest. De uitrol van het communicatieplatform zal in 2020 plaatsvinden.

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 centra gestart met deze werkwijze. Voor de huisartsen, praktijkmanagers en doktersassistenten van de andere gezondheidscentra zijn in 2019 twee basistrainingen LEAN georganiseerd. Hierna hebben zij zelfstandig in hun eigen centrum (onderdelen van) de LEAN-principes toegepast.

Oplossingsgericht werken

Er is in 2019 een 3 daagse training “Oplossingsgericht Samenwerken” gehouden. Aanleiding voor deze training was om een positieve werkomgeving te stimuleren en medewerkers handvatten te geven om op een oplossingsgerichte manier de samenwerking met collega’s en cliënten bespreekbaar te maken. De training is eerst aangeboden aan management en staf, een aantal huisartsen, fysiotherapeuten en apothekers en enkele OR leden. In 2020 wordt de training ‘Positieve gezondheidszorg: oplossingsgericht werken in de huisartsenpraktijk’ aangeboden aan praktijkondersteuners, (hoofd)assistentes fysiotherapeuten, diëtik en nieuwe management- en stafmedewerkers.

Samen werken aan betere zorg voor de bewoners van Den Haag

- ✓ SHG heeft in 2019 overeenkomsten met CZ afgesloten voor huisartsenzorg, multidisciplinaire zorg en geïntegreerde eerstelijnszorg, andere verzekeraars volgen de met CZ gemaakte afspraken.
- ✓ SHG trekt intensief op met andere eerstelijnsaanbieders in de regio, te weten Hadoks en Arts en Zorg. Samen zetten zij zich in voor het realiseren van de beste (keten)zorgverlening voor mensen met een chronische ziekte binnen de (formele) samenwerkingsverbanden Haagse Longen, Haagse Vaten en Haagse Suiker.
- ✓ Met Arts en Zorg is uitgebreid verkend hoe in Den Haag intensiever samengewerkt kan worden als gezondheidscentra met professionals in loondienst.
- ✓ De SHG gezondheidscentra onderhouden contacten met welzijnsorganisaties in de wijk. Overkoepelend voert SHG – samen met de andere eerstelijnsaanbieders – (beleids)overleg met de gemeente Den Haag.
- ✓ SHG werkt intensief samen met het HagaZiekenhuis, HMC, Hadoks, Arts en Zorg, CZ en Menzis in de Commissie Substitutie Haaglanden (CSH). CSH zet zich in om de kwaliteit van zorg in de regio Haaglanden te garanderen door delen van de toegenomen zorgvraag te verschuiven van het ziekenhuis naar de huisarts of andere hulpverleners in de wijken.
- ✓ SHG is, mede namens Arts en Zorg, bestuurslid van de Stichting Transmurale Zorg Den Haag en omstreken (STZ). In dit samenwerkingsverband participeren diverse Haagse zorg- en welzijn aanbieders en wordt gewerkt aan het bevorderen van de samenhang in de zorg in de Haagse regio.

Samen aan het werk

Blik op de toekomst

De blik op de toekomst is flink verstoord door het uitbreken van de Corona-crisis. Iedereen tast in het duister over hoe de toekomst er uit zal gaan zien. Maar dat onze zorgverlening blijvend anders zal worden, lijkt een feit. De uitdaging is om de kansen die de crisis biedt, ook te verzilveren. Hierbij zullen we tegelijkertijd zoeken naar oplossingen voor bestaande problemen, zoals de toenemende arbeidsmarktkrapte. Te denken valt aan anders werken, bijvoorbeeld door digitale consulten en taakdelegatie door de inzet van verpleegkundig specialisten.

SHG wil zich meer gaan profileren als organisatie die zorg levert aan specifieke doelgroepen. We gaan verder met juiste zorg op juiste plek, waarbij we onze hoge kwaliteit van (keten)zorg willen behouden en verder ontwikkelen. Specifiek in Spoorwijk is de geplande opening van de apotheek bij het gezondheidscentrum Spoorwijk een mooie verbetering voor onze dienstverlening aan de patiënten.

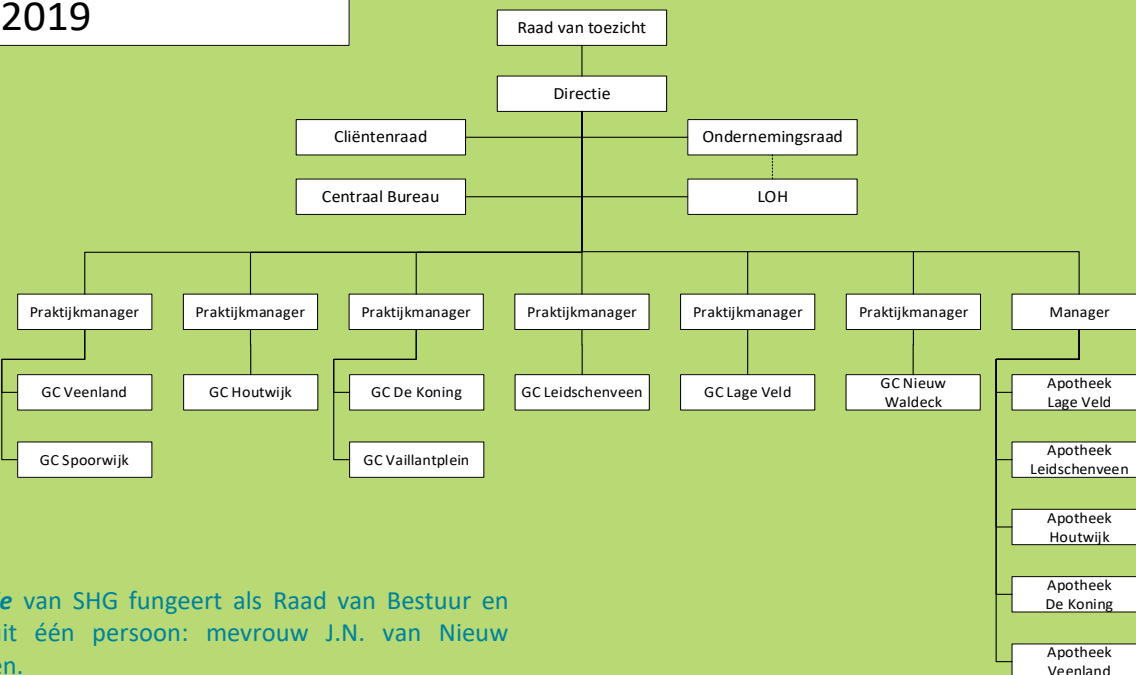
In 2020 zal qua bedrijfsvoering een aantal belangrijke onderwerpen op de agenda staan, zoals verder uitrollen van Lean, agile en oplossingsgericht werken, implementatie van het communicatieplatform en de verdere vormgeving van de aangepaste organisatiestructuur. Samen met Arts en Zorg zullen we verkennen op welke wijze we het digitale patiëntenplatform van Arts en Zorg ook bij SHG een plek gaan geven.

Al met al voldoende plannen en ambities voor 2020. Hoewel we nog niet weten welke effecten de Coronacrisis met zich meebrengt, kan deze crisis ook juist een kans bieden om onze plannen en ambities te realiseren.

Thuis bij onze cliënt

Organisatie

Organogram SHG 2019



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.

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

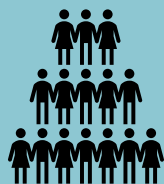
De **cliëntenraad** bestaat uit vier leden en tracht een afspiegeling te vormen van de patiëntenpopulaties van de verschillende gezondheidscentra.

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

Feiten en cijfers 2019



204 medewerkers



43.216 patiënten



8 gezondheidscentra



5 apotheken



Financiën 2019

Omzet: 20,2 miljoen euro.
SHG is financieel gezond met een liquiditeitsratio van 1,2 en een solvabiliteit van 43%.

Verzuim

Verzuim: 6,7%
Frequentie: 0,81%

Incidenten/klachten

Incidentmeldingen: 123
Klachten: 55

