SHoKo jaarverslag 2019

'19

SHoKo

In dit verslag nemen we u mee in een aantal belangrijke ontwikkelingen die SHoKo in 2019 heeft ingezet en voltooid.
Het kernwoord voor 2019 is "Verandering".

SHoKo jaarverslag 2019

Geachte lezer,

Begin 2019 is door een werkgroep van huisartsen, triagisten en leidinggevenden een nieuwe missie en visie 2019-2021 voor SHoKo opgesteld. Hierbij zijn de belangrijkste externe ontwikkelingen voor de komende jaren en de waarden die SHoKo nastreeft meegenomen en vertaald naar een toekomstbeeld waaraan SHoKo wil voldoen. In januari 2019 is deze visie omarmd door alle medewerkers en huisartsen tijdens een gezamenlijke bijeenkomst.

In dezelfde bijeenkomst van januari 2019 is besloten om SHoKo om te gaan vormen van een stichting naar een coöperatie. De belangrijkste reden hiervoor is dat hiermee de leden van SHoKo (de huisartsen) directer betrokken zijn bij de besluitvorming en er ook meer invloed op uit kunnen oefenen. De aanpassing naar een coöperatie is geëffectueerd per 1 november 2019.

Sinds mei 2019 is er een Personeelsvertegenwoordiging (PVT) ingesteld om ook de belangen van de medewerkers te borgen. Het bestuur consulteert de PVT bij belangrijke organisatie besluiten. Eén van die besluiten betrof de chauffeurs-diensten. Sedert lange tijd heeft SHoKo eigen chauffeurs in dienst gehad en dat tot volle tevredenheid. Echter deze chauffeurs deden alleen dienst op de post in Veldhoven terwijl vanuit de decentrale posten visites werden gereden door huisartsen met hun eigen auto. Daarnaast was de verwachting dat we door de centralisatie van de posten meer visites zouden gaan rijden.

Als bestuur zijn we van mening dat de kwaliteit van een visite verbetert als er een chauffeur bij is die kan assisteren. Uitbreiden van de pool van chauffeurs werd ingewikkeld geacht. Dat heeft er toe geleid dat per begin januari 2020 SHoKo haar chauffeursdiensten ondergebracht heeft bij Broeder de Vries Ambulance diensten.

Een grote verandering, ook vanuit de historie van SHoKo, is de centralisatie van de huisartsenposten in Veldhoven bij de SEH van het Maxima Medisch Centrum geweest. Dit is een traject geweest met advisering van de Huisartsenadviesraad, de PVT en alle aangesloten leden van SHoKo. Hiervoor is in de zomer een aparte vergadering belegd om gezamenlijk dit belangrijke besluit te nemen. In het najaar zijn alle voorbereidingen gestart en is ervoor gezorgd dat alle faciliteiten in samen-werking met het Maxima Medisch Centrum gereed waren.
In oktober en november zijn alle gemeentebesturen geïnformeerd. In december hebben alle inwoners van De Kempen en omstreken een brief ontvangen dat de huisartsenpost voortaan in Veldhoven zit. Per 6 januari 2020 was de centralisatie een feit. De collega's in Deurne hebben zich rond de jaarwisseling aangesloten bij de HAPOB.

Een belangrijke reden voor de centralisatie van de huisartsenposten was om meer grip te krijgen op de organisatie van de zorg in de ANW uren. Met de kennis van nu over de Corona crisis zijn we erg gelukkig dat de centralisatie op dat moment heeft plaatsgevonden en goed is voorbereid.
Door de centralisatie kunnen we alle patiënten die bij ons in de ANW uren komen ook voorzien van beeldvormende diagnostiek die we samen met de radiologen van het Maxima Medisch Centrum opgezet hebben.

In 2019 is er veel veranderd bij SHoKo. Zoals in elke organisatie betekent verandering ook onzekerheid en vraagt het durf van iedereen die in de organisatie werkt. Het is geweldig om te zien dat iedereen die betrokken is bij SHoKo zo hard gewerkt heeft en zijn/haar beste beentje voorgezet heeft. Dat geldt voor onze medewerkers en huisartsen maar ook voor de waarnemers die zo vaak dienst doen bij SHoKo. Zonder alle inzet die deze personen allemaal leveren zouden we als SHoKo niet de kwaliteit kunnen bieden waar de inwoners van onze regio recht op hebben. Vanuit het bestuur en de Raad van Commissarissen spreken we grote waardering uit voor allen die een bijdrage hebben geleverd aan het aanbieden van de spoedzorg in de regio De Kempen en omstreken.

Bas ten Dam
Bestuurder SHoKo

Inhoudsopgave

Stichting Huisarts Organisatie Kempen en Omstreken
Jaarverslag 2019

1.	Structuur van SHoKo	7
1.1	Algemeen	7
1.2	Visie en missie	7
1.2	Dagelijkse leiding	7
1.3	HAR	8
1.4	Kwaliteitscommissie	8
1.5	Personeelsvertegenwoordiging	8
1.6	Achterban	8
2.	Kerngegevens	9
2.1	Kernactiviteit	9
2.2	Patiënten, capaciteit en productie	9
2.3	Werkgebieden	10
2.4	Samenwerkingsrelaties	10
3.	Bestuur en toezicht	11
3.1	Normen voor goed bestuur	11
3.2	Bestuur	11
3.3	Raad van Toezicht	11
4.	Bedrijfsvoering	15
4.1	Structuur en inrichting	15
4.2	Kwaliteit	16
4.2	Personeelsbeleid	19

01

Structuur van SHoKo

1.1 Algemeen

Met het oog op de toekomst heeft SHoKo in 2019 een aantal belangrijke stappen gezet. Om voor onze patiënten de vertrouwde zorg te kunnen blijven leveren hebben we vastgesteld waar we nu staan en wat onze ambities zijn t.a.v. het leveren van huisarts-geneeskundige spoedzorg binnen onze regio.

In 2019 zijn onze ambities vertaald naar een visie en missie waarin de koers voor de komende jaren wordt geschetst. Vervolgens is uitgewerkt wat dit betekent voor de organisatie van onze huisartsenzorg. Dit heeft geleid tot een aantal ingrijpende veranderingen die in dit jaarverslag verder worden toegelicht.

1.2 Visie en Missie

In 2019 zijn de missie en visie van SHoKo voor de periode 2019-2021 vastgesteld.
Aan de hand van de drie hieronder weergegeven pijlers is de visie uitgewerkt:

SHoKo als organisatie.

- SHoKo is een efficiënte en professioneel ingerichte organisatie die huisartsgeneeskundige spoedzorg levert tijdens de ANW-uren.
- Huisartsen en medewerkers werken met plezier en zijn betrokken bij SHoKo. Zij worden optimaal gefaciliteerd om veilige en kwalitatief goede zorg te kunnen leveren.
- SHoKo heeft oog voor externe ontwikkelingen en benut innovatieve en technologische mogelijkheden om efficiënt te werken.

Patiënt

- Patiënten ontvangen zinnige zorg door de juiste persoon, op het juiste moment en op de juiste plek. Patiënten weten SHoKo makkelijk te vinden.

Spoedketen

- SHoKo neemt als onderdeel van de spoedketen haar verantwoordelijkheden en ambieert een proactieve rol in de regio.

In de nieuwe visie zijn de kwaliteit van de dienstverlening, de samenwerking met de ketenpartners en de service naar de patiënt belangrijke elementen. Daarnaast wordt in de visie aandacht besteed aan huisartsen en medewerkers. SHoKo vindt het belangrijk dat huisartsen en medewerkers met plezier werken en betrokken zijn bij SHoKo. Zij worden optimaal gefaciliteerd om veilige en kwalitatief goede zorg te kunnen leveren. Om efficiënt werken te stimuleren heeft SHoKo oog voor externe ontwikkelingen en worden innovatieve en technologische mogelijkheden benut.

1.2 Dagelijkse leiding

Binnen SHoKo zijn een algemeen manager en een medisch directeur aangesteld voor de dagelijkse leiding van de organisatie en de uitvoering van het vastgestelde beleid.

Het bestuur wordt ondersteund door een bestuurssecretaris.
Een Raad van Toezicht houdt toezicht op de algemene gang van zaken in de Stichting en op het beleid van het bestuur. Na overgang naar de coöperatie is de Raad van Toezicht overgegaan in de Raad van Commissarissen.
De onderlinge afspraken tussen het bestuur, de manager, de medisch directeur en de Raad van Toezicht zijn vastgelegd in een taken- en bevoegdhedenschema en liggen verder vast in de statuten en reglementen.

1.3 HAR

SHoKo kent een Huisartsen Adviesraad (HAR) die als een adviesorgaan voor het bestuur fungeert.
De HAR adviseert het bestuur over belangrijke beleidskwesties, tevens kan de HAR ongevraagd advies geven.
Elke Hagro heeft een huisarts in de HAR afgevaardigd.
In 2019 heeft de HAR een belangrijke rol vervult t.a.v. de advisering over het aantal posten. Daarnaast heeft de HAR het bestuur onder andere geadviseerd over de missie en visie van SHoKo en het huisartsenvervoer.

1.4 Kwaliteitscommissie

De kwaliteitscommissie valt direct onder het bestuur van SHoKo. Het bestuur vraagt advies aan de kwaliteitscommissie over kwaliteitszaken, vaak medisch inhoudelijke maar ook medisch logistieke kwesties, die tot wijzigingen op de werkvloer kunnen leiden. De kwaliteitscommissie wordt samengesteld uit huisartsvertegenwoordigers per cluster van SHoKo. Het voorzitterschap wordt uitgevoerd door de medisch directeur.

1.5 Personeelsvertegenwoordiging

De personeelsvertegenwoordiging (PVT) is ingesteld om de belangen van het SHoKo personeel te behartigen. De PVT is samengesteld uit drie medewerkers.
In het najaar van 2019 zijn er verkiezingen geweest om de PVT op volle sterkte te krijgen. De PVT is eind 2019 versterkt met twee nieuwe leden.

De personeelsvertegenwoordiging heeft in 2019 het bestuur o.a. geadviseerd over de volgende zaken:

- De functiebeschrijvingen van de functies teamleider en planner
- Het traject rondom het uitbesteden van het vervoer en de daarmee samenhangende maatregelen voor de chauffeurs.

1.6 Achterban

SHoKo houdt feeling met zijn achterban – patiënten, medewerkers en huisartsen – door het uitvoeren van patiënttevredenheid onderzoek, door bijeenkomsten te plannen voor huisartsen en medewerkers, door te overleggen met interne en externe stakeholders en relevante partijen binnen de spoedzorgketen. In 2019 hebben het bestuur en de Raad van Toezicht regelmatig overlegd met afgevaardigden vanuit de hagro's.
Daarnaast in er twee maal een achterbanbijeenkomst georganiseerd voor huisartsen en medewerkers en heeft een delegatie van medewerkers en huisartsen een bijdrage geleverd aan de totstandkoming van de missie en visie.

02 Kerngegevens

2.1 Kernactiviteit

De kernactiviteit van de SHoKo is het organiseren en faciliteren van huisartsgeneeskundige hulp met een spoedeisend karakter in de avonden, nachten, weekenden en feestdagen. De diensten worden vanuit vijf huisartsenposten georganiseerd waarbij huisartsenpost Veldhoven geldt als centrale post waar buiten de openingstijden van de perifere posten de triage van hulpvragen van patiënten wordt verzorgd. De perifere posten zijn 's avonds tussen 17.00u en 23.00u en in de weekenden geopend tussen 8.00 en 23.00 uur. De nachtdienst voor de vier perifere posten in de Kempen worden volledig vanuit de post bij het MMC gevoerd. In Deurne worden de diensten door de huisarts deels vanuit de post Deurne of vanuit de eigen praktijk gedaan, waarbij het callcenter in Veldhoven fungeert als eerste telefonische opvang.

2.2 Patiënten, capaciteit en productie

Het aantal inwoners van het SHoKo-gebied bedroeg in 2019: 184.586 (bron: Nivel). Dit betreft de Kempen en Deurne samen. De passanten in het gebied, met name in de zomermaanden een aanzienlijk aantal, mogen conform regelgeving niet aan het inwoneraantal toegevoegd worden.

In 2019 zijn 78 praktijk houdende huisartsen aangesloten bij SHoKo. Daarnaast werkt ook een aantal huisartsen in dienst van een huisarts (Hidha's) en een aantal waarnemers op de Huisartsenposten van SHoKo. In 2019 is in totaal 16.129 uur gewerkt door huisartsen en daarnaast nog 2.190 uur tegen het bereikbaarheidstarief van 25% (geldt voor de huisartsenpost van Deurne in de nacht). De overige diensturen zijn door waarnemers ingevuld

Overzicht productie

	2019	2018
Telefonische adviezen	17.363	18.035
Consulten	23.834	23.979
Visites	3.229	3.493
Totaal	44.426	45.507

Het aantal verrichtingen is in 2019 t.o.v. 2018 met 2,37 % gedaald.

2.3 Werkgebieden

In de Kempen werken we in de gemeenten Bergeijk en Eersel, Bladel en Reusel, de Mierden, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre. De huisartsenposten bevinden zich in Eersel, Bladel, Valkenswaard en Veldhoven. Verder is er een huisartsenpost in de gemeente Deurne.

In 2019 is het bestuur van SHoKo in gesprek gegaan met de hagro voorzitter van Deurne over het werkgebied. Naar aanleiding van de ontwikkelingen binnen de regio Helmond hebben de huisartsen van Deurne ervoor gekozen om zich vanaf 2020 aan te sluiten bij de Huisartsenposten Oost-Brabant, locatie Helmond.

2.4 Samenwerkingsrelaties

SHoKo werkt samen met diverse zorgorganisaties. Belangrijke samenwerkingspartners zijn de SEH van het Máxima Medisch Centrum (MMC), GGD Zuidoost-Brabant en de Regionale Ambulance Voorziening.

03

Bestuur en toezicht

3.1 Normen voor goed bestuur

SHoKo voldoet aan de Wet op de Zorginstellingen (WTZi) door naast het bestuur ook een Raad van Toezicht te hebben. Verder wordt de zorg-brede Health Care Governance code op vrijwel de meeste punten gevolgd. Daar waar wordt afgeweken, gebeurt dat beargumenteerd. Voor wat betreft de ‘verantwoording’ heeft het bestuur van SHoKo er bijvoorbeeld voor gekozen om geen verantwoording af te leggen aan de patiënten in de vorm van een cliëntenraad. Mede na overleg met Zorgbelang Brabant is besloten dat een patiënttevredenheid onderzoek goede sturingsinformatie oplevert waarmee de patiënten belangen goed gediend kunnen worden.

Binnen SHoKo wordt gebruikt gemaakt van een mandateringsregeling waarin taken- en bevoegdheden van diverse functionarissen zijn uitgewerkt. De statuten en het reglement beschrijven de wijze waarop de besturing en het toezicht is geregeld.

SHoKo draagt als zorginstelling een bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid en voert daarbij een doelmatige en transparante bedrijfsvoering. Ten aanzien van de bezoldiging van Raad van Toezicht en bestuur worden de richtlijnen van de NVZD (Vereniging van bestuurders in de gezondheidszorg) en de NVTZ (Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorginstellingen) gevolgd.

3.2 Bestuur

SHoKo heeft een tweehoofdig bestuur bestaande uit een bedrijfskundig bestuurder en een huisarts bestuurder. Er is voor deze samenstelling gekozen om een goede balans in het bestuur te vertegenwoordigen.
In het bestuur hebben zitting drs. Bas ten Dam en mw. drs. N. Kochx (huisarts te Valkenswaard).
Het bestuur vormt samen met de algemeen manager, de medisch directeur en de bestuurssecretaris het Managementteam.

3.3 Raad van Toezicht[1]

De Raad van Toezicht fungeert als klankbord en adviseur van het bestuur. Maar hij houdt ook toezicht op het beleid van het bestuur en op de algehele gang van zaken binnen SHoKo. Daarnaast vervult hij de rol van werkgever van de bestuursleden.
De Raad heeft een extern accountant (Accountants voor de Gezondheidszorg, Utrecht) aangesteld als adviseur van de Raad.

[1] Vanaf de ingangsdatum van de coöperatie - 1 november 2019 - is de toezichthoudende rol van de Raad van Toezicht overgegaan naar de Raad van Commissarissen.

Hij vergaderde in 2019 zeven maal gezamenlijk met het bestuur. Daarnaast heeft de raad vier maal vergaderd met de afgevaardigden vanuit de hagro's en heeft eenmaal een Har-vergadering bijgewoond.

Tijdens de vergaderingen hebben de Raad van Toezicht en het bestuur de contouren van het toekomst beleid van SHoKo vorm gegeven in overleg met de hagro afgevaardigden.
Onderwerpen die voorts behandeld zijn, zijn onder meer:

- De missie en visie van SHoKo;
- De nieuwe rechtsvorm van SHoKo (van stichting naar coöperatie) en de (financiële) consequenties daarvan;
- Het nieuwe besturingsmodel;
- De samenstelling van het nieuwe bestuur;
- De akte van omzetting, de Statuten, reglementen en de gedragscode;
- De benoeming van dr. M. Rutten tot nieuw lid van de Raad ter vervanging van dr. L. Poelhekke met ingang van 1 februari 2019;
- De nieuwe dienstenstructuur en bijbehorend communicatieplan;
- De begroting en de jaarrekening met periodiek financiële rapportages;
- De accreditering;
- De visie op toezicht, het zogenaamde toezicht kader.

Daarnaast hebben de leden van de Raad van Toezicht deelgenomen aan de twee achterbanbijeenkomsten die hebben plaatsgevonden in januari en juni.

In 2019 heeft er een wisseling plaatsgevonden binnen de Raad van Toezicht. Dhr. L. Poelhekke heeft zijn werkzaamheden voor de raad beëindigd per 1-2-2019. Dhr. M. Rutten is per 1-2-2019 gestart als lid van de raad.

De Raad van Toezicht heeft het (eigen) functioneren, zoals elk jaar, geëvalueerd. De resultaten van de evaluatie zijn besproken met het bestuur en hebben geleid tot afspraken gericht op de werkzaamheden van de raad en de samenwerking binnen de raad.

De leden van de raad volgen regelmatig relevante cursussen of bijeenkomsten om de deskundigheid van de raad t.a.v. het houden van toezicht op peil te houden.

Leden Raad van Toezicht, Termijn, Functie, ultimo 2019

Dr. mr. H.A.W. Snijders – 2de (2020), voorzitter

- Adviseur Rechtbank Limburg, Maastricht, parttime
- Voorzitter RvT Mytylschool te Den Bosch
- Lid Commissie van Beroep Stichting Mediation in Utrecht
- Voorzitter Vereniging van Mede-eigenaren, villa Gotha, Lanaken
- Voorzitter Raad van Beheer Domein Petersheim, Lanaken.

M. van de Ruit, MBA - 2de (2022), lid

- Bestuurder Stichting Maasduinen
- Vice voorzitter RvT Stichting de Meent Groep in Den Bosch.

Drs. L.M.S.J. Poelhekke, MHA - 2de (2019), lid tot 1-2-2019

- Traumachirurg
- Voorzitter bestuur vereniging medische staf Maasziekenhuis Pantein,
- Voorzitter RvT Taskforce-QRS Nijmegen.

Dr. M. Rutten, lid – 1e (2023), lid

- Huisarts Universitair Gezondheidscentrum Heyendael, Nijmegen
- Inhoudelijk coördinator NHG-kaderopleiding Huisarts en Spoedzorg, Nijmegen
- Extern-voorzitter protocollencommissie (LPA) Ambulancezorg Nederland, Zwolle
- Lid RvT Primair Huisartsenposten, Utrecht.

04 Bedrijfsvoering

4.1 Structuur en inrichting

Rechtsvorm en bestuurlijke inrichting

In 2018 is duidelijk geworden dat SHoKo huisartsen meer directe inbreng en inspraak willen hebben binnen de organisatie en dat er behoefte is aan transparantie en heldere communicatie. In vervolg hierop is in januari 2019 met de huisartsen verder gesproken over de toekomstige besturing en rechtsvorm van SHoKo. De mogelijke rechtsvormen zijn uitgebreid toegelicht. Daarbij werd geconcludeerd dat de rechtsvorm coöperatie passend is bij hetgeen SHoKo huisartsen beogen.
In de daarop volgende maanden hebben de Raad van Toezicht en het bestuur in overleg met de Hagro afgevaardigden de contouren bepaald van de coöperatie SHoKo.
Tijdens de bijeenkomst op 1 juli zijn deze contouren besproken met de huisartsen. Daarbij is uitgebreid stilgestaan bij de inspraakmogelijkheden en de bevoegdheden van huisartsen binnen de coöperatie SHoKo.
In het besluitvormingsproces wat daarna is doorlopen zijn de statuten en reglementen van de coöperatie SHoKo vastgesteld door het bestuur en vervolgens goedgekeurd door de Raad van Toezicht. Vanaf 1 november 2019 is de Stichting Huisartsorganisatie Kempen en Omstreken SHoKo overgegaan in een coöperatie onder de naam: Samenwerkende Huisarts Organisatie Kempen en Omstreken, Coöperatief U.A. (SHoKo).

Traject herstructurering aantal locaties

Begin 2019 is de nieuwe visie voor SHoKo vastgesteld. Belangrijke elementen van de visie zijn de kwaliteit van de dienstverlening, de samenwerking met de ketenpartners en de service naar de patiënt. Tijdens het visietraject bleek dat huisartsen – in toenemende mate – behoefte hebben om de dienstenbelasting te beperken. Dit heeft ertoe geleid dat besloten is opnieuw te kijken naar de opzet van de dienstenstructuur. Het doel hierbij was het organiseren van hoogwaardige, efficiënte en toegankelijke huisartsgeneeskundige spoedzorg in de ANW-uren aan patiënten in de regio de Kempen en omgeving. Belangrijke voorwaarden hierbij zijn een optimale balans tussen het aantal diensten dat door de huisartsen vervuld moet worden, de drukte tijdens de diensten, de financiële haalbaarheid (kosten van de huisartsenposten), de kwaliteit van de geleverde zorg en de patiënt vriendelijkheid.

Op basis van de voorwaarden zijn verschillende scenario’s uitgewerkt. Deze zijn ter advisering voorgelegd aan de HAR. De HAR heeft n.a.v. de scenario’s en na overleg in de HAGRO’s, geadviseerd om naar 1 post te gaan in Veldhoven bij het MMC. Dit advies is in stemming gebracht bij de huisartsen. Een meerderheid van de huisartsen heeft ingestemd met het advies van de HAR. Hiermee is de weg vrij gemaakt om naar één centrale post te gaan in Veldhoven bij het MMC.

Huisartsenvervoer
SHoKo vindt het belangrijk dat de werkomgeving en -omstandigheden van huisartsen optimaal worden gefaciliteerd. In het kader van de professionalisering en centralisatie van de huisartsgeneeskundige spoedzorg is in 2019 besloten een analyse uit te voeren naar de verschillende mogelijkheden die er zijn t.a.v. het huisartsenvervoer. Deze analyse heeft ertoe geleid dat in 2019 is besloten het huisartsenvervoer uit te besteden aan een externe partij 'Broeder de Vries'. Voor de artsen betekent dit dat vanaf 2020 alle visites worden uitgevoerd per huisartsenambulance met een daarvoor opgeleide chauffeur.

4.2 Kwaliteit

Kwaliteitsbeleid
Door middel van het missie en visietraject is vorm en inhoud gegeven aan kwaliteit. De visie beschrijft de wijze waarop we binnen SHoKo aandacht besteden aan het continue verbeteren van de bedrijfsvoering en daarmee de kwaliteit van de zorg en dienstverlening
Het kwaliteitsbeleid van SHoKo is gericht op het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de spoedeisende huisartsenzorg binnen de werkgebieden van SHoKo. Het kwaliteitsbeleid is een hulpmiddel waarmee we focus geven aan kwaliteit en veiligheid binnen SHoKo. Wat we hiermee willen bereiken is dat er goede zorg wordt verleend aan patiënten door tevreden artsen, triagisten, verpleegkundig specialisten en andere medewerkers.

Kwaliteitssysteem
Op 17 januari 2019 heeft er een HKZ audit plaatsgevonden. Tijdens deze audit is getoetst of werd voldaan aan de HKZ-normen. Tijdens dit bezoek heeft de auditor twee eerder geconstateerde afwijkingen opgeheven.
De in 2019 uitgevoerde HKZ audit was de laatste in de 3-jarige cyclus. Om te bepalen met welk certificatieschema SHoKo toekomstige certificaties wil uitvoeren is een inventarisatie uitgevoerd naar de verschillende certificatieschema's en normenkaders binnen de huisartsenzorg.
Op basis van deze inventarisatie heeft het bestuur besloten om de certificering te laten plaatsvinden volgens de NPA-normen huisartsenpost .

Kwaliteit van de huisartsgeneeskundige spoedzorg
SHoKo organiseert hoogwaardige, efficiënte en toegankelijke huisartsgeneeskundige spoedzorg in de ANW-uren aan patiënten in de regio de Kempen en omgeving. Ter bevordering van de kwaliteit van zorg zijn de volgende scholingen voor huisartsen georganiseerd:
- ABCDE en BLS cursussen.
- Scholing Traumatologie en Röntgen diagnostiek.
- Scholing 'Een calamiteit; het kan iedereen gebeuren'.

VIM's
Medewerkers en huisartsen kunnen VIM's digitaal indienen. Om de drempel voor het indienen van VIM's te verlagen is in 2019 besloten het VIM formulier ook via het bureaublad beschikbaar te stellen aan medewerkers en huisartsen.
In 2019 zijn er 36 VIM's gemeld die ook allemaal zijn afgehandeld. Uit de meldingen zijn diverse verbeterpunten naar voren gekomen. Deze zijn gecommuniceerd naar betrokkenen.

Klachten
In 2019 is besloten om de klachtenafhandeling te laten uitvoeren door een externe partij zodat klachten efficiënt en professioneel worden afgehandeld.
In 2019 zijn 35 klachten gemeld. Bij alle klachten is de klachtenprocedure gevolgd en zijn zo nodig verbeteracties gestart. Alle binnengekomen klachten zijn afgehandeld. Uit de binnengekomen klachten zijn geen structurele afwijkingen geconstateerd.
Het proces van klachtenafhandeling is een half jaar na de startdatum geëvalueerd met de externe partij en er zijn enkele afspraken gemaakt om het proces verder te optimaliseren.

Calamiteiten
In 2019 zijn drie calamiteiten gemeld. De calamiteiten zijn gemeld aan de IGZ en worden afgehandeld. De verbeterpunten uit de calamiteiten worden besproken in de kwaliteitscommissie en worden daarna gecommuniceerd naar de huisartsen om zodoende een leereffect te bewerkstelligen. Daar waar nodig zijn de afspraken en het beleid aangescherpt.
Om het proces afhandeling van calamiteiten verder te professionaliseren is in 2019 besloten de regie hierover uit te besteden door een externe partij. Deze partij draagt zorg voor de planning van de afhandeling binnen de gestelde termijn. De inhoudelijke afhandeling van de calamiteit wordt uitgevoerd door de leden van de calamiteiten commissie van SHoKo. In 2019 zijn de voorbereidingen voor de samenwerking met de externe partij uitgevoerd.

Patiënttevredenheid onderzoek
Patiënttevredenheid wordt continue gemeten via een digitale vragenlijst die wordt aangeboden via een zuil in de wachtkamers. In 2019 is de vragenlijst ingevuld door 753 patiënten (2018 hebben 213 patiënten deelgenomen). Het verschil in aantal respondenten komt doordat gestart is met de metingen in het 4e kwartaal van 2018.
Patiënten worden gevraagd om hun tevredenheid aan te geven t.a.v. de bereikbaarheid, telefonische wachttijd, contact assistent, contact behandelaar, luisteren, informatie, nabijheid en wachttijd. De resultaten laten zien dat een ruime meerderheid van de patiënten aangeeft tevreden of zeer tevreden te zijn over de dienstverlening binnen SHoKo.

De scores van 2018 en 2019 zijn grotendeels vergelijkbaar. Uitzondering hierop is 'de telefonische wachttijd' die 2019 gedaald is ten opzicht van de metingen die zijn uitgevoerd in het 4e kwartaal van 2018.

Patiënttevredenheid 2018/2019

4.2 Personeelsbeleid

In 2019 is ervoor gekozen om medewerkers actief te betrekken bij de organisatieontwikkelingen. Medewerkers zijn uitgenodigd voor de informatiebijeenkomst op 11 september en hebben ook een actieve bijdrage geleverd aan het missie- en visietraject.

Professionalisering

SHoKo is continue bezig met het professionaliseren van het personeel. Het is daarbij van groot belang dat de mensen die werken in de organisatie zich daarin blijven herkennen. In 2019 hebben de volgende activiteiten plaatsgevonden:

- De teamdag van triagisten. De samenwerking binnen het triageteam ten behoeve van de centralisatie.
- Diverse medisch inhoudelijke scholingen
- Doorlopend vinden er audits plaats gericht op het beoordelen van de kwaliteit van de telefonische triage. Naar aanleiding van de resultaten starten zo nodig individuele verbetertrajecten.
- Triagisten en chauffeurs hebben aanvullende opleidingen gevolgd zoals : ABCDE-veilig, BLS (Basic Life Support), Klinische lessen, en BHV ontruiming (locatie Veldhoven).

Verzuim

Het verzuimpercentage bedroeg in 2019: 5,4% (2018: 7,32%). Dit getal is exclusief zwangerschap.

In- en uitstroom+

In 2019 zijn vijf medewerkers aangenomen. Twaalf medewerkers zijn uitgestroomd, waarvan drie chauffeurs. De uitstroom van de chauffeurs is gerelateerd aan het besluit dat SHoKo vanaf 2020 het vervoer en de assistentie van de visitearts heeft uitbesteed aan het bedrijf Broeder de Vries.

Werkoverleggen

Werkoverleggen van de assistententeams en chauffeurs vormen belangrijke bijeenkomsten waarin medewerkers op zowel geagendeerde punten als eigen punten input kunnen leveren op de gang van zaken bij SHoKo. Het komt regelmatig voor dat een door een assistent ingebracht verbeterpunt doorgevoerd wordt binnen de gehele organisatie.

Personeelsuitje

Jaarlijks vindt er een personeelsuitje plaats voor medewerkers en het management. De organisatie van dit uitje wordt opgepakt door een van de clusters. In 2019 is het personeelsuitje georganiseerd door cluster Bladel. Het was een bourgondisch uitje met een teambuildings-aspect bij de Oerse Bokkenrijders in Veldhoven.

Voorafgaand aan Kerst heeft een informele borrel plaatsgevonden waarbij het kerstgeschenk werd uitgereikt. Dit jaar hebben we ervoor gekozen om deze borrel te laten plaatsvinden in theater de Kattendans in Bergeijk. Deze bijeenkomst is ingeleid door een spetterende act van Pieter Jouke (cabaretier) die met ons het jaar heeft doorgenomen.

Algemene identificatiegegevens

Stichting Huisartsorganisatie Kempen en Omstreken

Adres	De Run 4600
Postcode	5504 DB
Plaats	Veldhoven
Telefoonnummer	040 26 60 566
Identificatienummer Kamer van Koophandel	17139140
E-mailadres	info@shoko.nl
Website	www.shoko.nl

SHoKo
jaarverslag
2019

'19

SHoKo