

SHoKo
jaarverslag
2016

'16

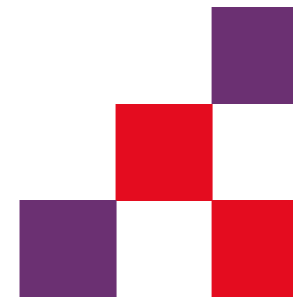


Hierbij presenteren wij u het jaarverslag over 2016 van de Stichting Huisarts Organisatie Kempen en Omstreken (SHoKo).

De Stichting is in september 2001 te Eersel opgericht en per 1 januari 2002 gestart met haar activiteiten. SHoKo is een huisartsdienstenstructuur (HDS) en biedt huisartsgeneeskundige hulp met een spoedeisend karakter in de avonden, nachten en weekenden in de Kempen en in Deurne.

We plaatsen dit maatschappelijk verslag van SHoKo over het jaar 2016 op onze website. We attenderen een brede kring van belanghebbenden van deze publicatie per mail.

SHoKo jaarverslag 2016



Geachte lezer,

Het jaar 2016 is een intensief jaar geweest voor SHoKo waarbij veel aandacht is uitgegaan naar het verstevigen van de samenwerking met het Maxima Medisch Centrum. Een belangrijke stap die hierbij is gemaakt is de verhuizing van de huisartsenpost Veldhoven in juni 2016 naar het Maxima Medisch Centrum. Patiënten die gedurende de avond, nacht of het weekend huisartsgeneeskundige- of spoedeisende zorg nodig hebben worden vanaf juni 2016 binnen het Maxima Medisch Centrum via één gezamenlijke voordeur ontvangen en doorgeleid naar de huisartsenpost of de spoedeisende hulp.

Een andere belangrijke wijziging die in 2016 heeft plaatsgevonden is de bestuurlijke wijziging. In 2016 is afscheid genomen van de medisch directeur/bestuursvoorzitter. In april is een nieuwe bestuursvoorzitter benoemd en eind 2016 zijn een medisch directeur en een algemeen manager benoemd. Het Algemeen Bestuur en de Raad van Toezicht worden vanaf oktober 2016 ondersteund door een bestuurssecretaris. Deze bestuurlijke wijzigingen zijn doorgevoerd om de slagkracht van de organisatie verder te vergroten en adequaat in te spelen op een continue veranderende (zorg)omgeving.

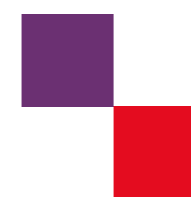
In 2016 heeft SHoKo ook verder gewerkt aan het realiseren van een cultuur waarbinnen de vraag van de patiënt het uitgangspunt vormt. Het verder vorm en inhoud geven aan de kwaliteit van zorg is hierbij steeds het uitgangspunt geweest. Belangrijke verbeteringen die in 2016 hebben plaatsgevonden zijn: de implementatie van NTS ter ondersteuning van de triage, het in gebruik nemen van een nieuwe telefooncentrale, het starten van een traject met als doel het continue monitoren van de patiënttevredenheid en het plaatsen van een medicatierobot in de Kempen zodat de geneesmiddelenvoorziening gedurende de ANW uren is gewaarborgd.

Ook in 2016 hebben het Algemeen Bestuur en de Raad van Toezicht zich gericht op de toekomst. Via een visiedag zijn externe ontwikkelingen belicht en besproken. SHoKo zal zich blijven richten op de externe ontwikkelingen en trends op het gebied van substitutie. SHoKo staat voor kleinschaligheid en gaat uit van het idee dat tevreden artsen

zorgen voor tevreden cliënten. Dit vormt de basis voor de toekomst waarbij transmurale en multidisciplinaire zorg niet weg te denken zijn. In 2017 zal verder bekeken worden op welke wijze hieraan vervolg gegeven gaat worden.

De verhuizing, het invoeren van het NTS en een nieuwe telefooncentrale en alle andere veranderingen hebben de SHoKo artsen, triagisten, verpleegkundig specialisten en andere medewerkers voor diverse uitdagingen geplaatst. Een ieder heeft op eigen wijze bijgedragen om deze uitdagingen het hoofd te bieden en gelijktijdig zorg te blijven dragen voor de continuïteit en de kwaliteit van zorg. Namens het Algemeen Bestuur en de Raad van Toezicht wil ik onze medewerkers dan ook zeer bedanken voor de wijze waarop ze zich hebben ingezet voor SHoKo in het afgelopen jaar.

Mariëlle van den Acker, huisarts
Bestuursvoorzitter SHoKo



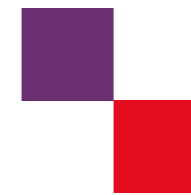
Inhoudsopgave

Stichting Huisarts Organisatie Kempen en Omstreken

Jaarverslag 2016

1.	Structuur van SHoKo	7
1.1	Algemeen	7
1.2	HAR	7
1.3	Kwaliteitscommissie	7
1.4	OR	7
1.5	Achterban	7
2.	Kerngegevens	9
2.1	Kernactiviteit	9
2.2	Patiënten, capaciteit en productie	9
2.3	Werkgebieden	9
2.4	Samenwerkingsrelaties	9
3.	Bestuur en toezicht	11
3.1	Normen voor goed bestuur	11
3.2	Bestuur	11
3.3	Raad van Toezicht	12
3.4	Huisartsen	12
3.5	Personeel	12
4.	Bedrijfsvoering	15
4.1	Kwaliteit	15
4.2	Personeelsbeleid	16

'Laagdrempelig,
kleinschalig en
dichtbij'



01

Structuur van SHoKo

1.1 Algemeen

SHoKo heeft gekozen voor de stichting als rechtsvorm. De Stichting wordt bestuurd door het Algemeen Bestuur, dat gevormd wordt door een huisarts uit elk cluster van SHoKo. Het bestuur heeft een manager en een medisch directeur aangesteld voor de dagelijkse leiding van de organisatie en de uitvoering van het vastgestelde beleid. Ter ondersteuning van het bestuur is ook een bestuurssecretaris benoemd. Een Raad van Toezicht houdt toezicht op de organisatie en het bestuur. De onderlinge afspraken tussen het algemeen Bestuur, de manager, de medisch directeur en de Raad van Toezicht zijn vastgelegd in een taken- en bevoegdheidenschema en liggen verder vast in de statuten en reglementen. In 2016 is een beleidsagenda vastgesteld ter ondersteuning van de vergaderingen van het Bestuur en de Raad van Toezicht.

1.2 HAR

SHoKo kent een Huisartsen Adviesraad (HAR) die als een adviesorgaan voor het Bestuur van de stichting fungeert. Het bestuur van SHoKo vraagt advies over beleidskwesties en de HAR kan tevens ongevraagd advies geven. Elke Hagro heeft een huisarts in de HAR afgevaardigd.

1.3 Kwaliteitscommissie

De kwaliteitscommissie is een commissie van de stichting SHoKo en valt direct onder het algemeen bestuur van de Stichting. Het bestuur van SHoKo 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.

1.4 OR

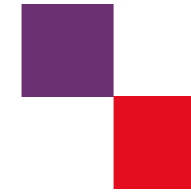
De Ondernemingsraad (OR) van SHoKo telt drie leden (triagisten). Eén van hen is coördinator van een huisartsenpost. De ondernemingsraad voert periodiek overleg met het bestuur van SHoKo.

1.5 Achterban

SHoKo houdt feeling met zijn achterban; patiënten, medewerkers en huisartsen, door het uitvoeren van periodieke patiënten ervaringsonderzoeken, jaarlijks overleg met Zorgbelang Brabant en het naar behoefte organiseren van derden-bijeenkomsten voor belangenverenigingen van patiënten en vertegenwoordigers van gemeenten.



'Met de samenwerking bieden we helderheid'



02

Kerngegevens

2.1 Kernactiviteit

De kernactiviteit van de Stichting is het organiseren en faciliteren van huisartsgeneeskundige hulp met een spoedeisend karakter in de avonden, nachten en weekenden. De diensten worden vanuit 5 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 alleen in de weekenden geopend tussen 8.00 en 20.00 uur. De nachtdienst voor de 4 perifere posten in de Kempen worden volledig vanuit het MMC gevoerd. In Deurne worden de diensten door de huisarts volledig vanuit de post Deurne gedaan, waarbij in de nachtelijke uren het call center in Veldhoven fungeert als eerste opvang.

2.2 Patiënten, capaciteit en productie

Het aantal inwoners van het SHoKo-gebied bedroeg in 2016 191.889 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.

Bij SHoKo zijn in 2016 81 praktijk houdende huisartsen aangesloten. Daarnaast werkt ook een aantal huisartsen in dienst van een huisarts (Hidha's) en een aantal waarnemers op de Huisartsenposten van SHoKo.

In 2016 is in totaal 23.317 uur gewerkt door huisartsen en daarnaast nog 2.169 uur tegen het bereikbaarheidsstarief van 25% (geldt voor de huisartsenpost van Deurne in de nacht).

Overzicht productie	2016	2015
Telefonische adviezen	17.113	16.475
Consulten	24.297	21.915
Visites	3.946	4.062
Totaal	45.356	42.452

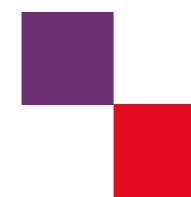
Het aantal verrichtingen is in 2016 t.o.v. 2015 met 9% gestegen

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.

2.4 Samenwerkingsrelaties

Het convenant met de Regionale Ambulance Voorziening heeft in 2016 een vervolg gekregen. Samenwerkingsafspraken zijn er verder met de SEH van het Máxima Medisch Centrum (MMC), met GGZ Eindhoven en GGZ Zuidoost-Brabant. SHoKo heeft in 2016 besloten de personeels- salaris en financiële administratie vanaf 2017 uit te besteden aan Finacura.



Bestuur en toezicht

3.1 Normen voor goed bestuur

SHoKo voldoet aan de Wet op de Zorginstellingen (WTZi) door naast het Algemeen Bestuur ook een Raad van Toezicht te hebben. Verder wordt de zorg-brede Health Care Governance 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 patiëntervaringonderzoek betere sturingsinformatie oplevert dan een cliëntenraad.

Binnen SHoKo wordt gebruikt gemaakt van een bevoegdhedenregeling 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 Algemeen 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

Het bestuur bestaat uit 5 huisartsen die elk een huisartsenpost vertegenwoordigen en het contact verzorgen met hun achterban. In 2016 heeft een bestuurlijke wijziging plaatsgevonden. In 2016 is afscheid genomen van de medisch directeur/bestuursvoorzitter. In april is een nieuwe bestuursvoorzitter benoemd. Daarnaast zijn in het vierde kwartaal van 2016 een medisch directeur, een algemeen manager en een bestuurssecretaris benoemd.

'Een bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid'

Leden Algemeen Bestuur	Functie	Termijn
Drs. M.E.D.H. van den Acker	voorzitter	1 ^e (2017)
Drs. I.G.C.M. Bierens	lid	4 ^e (2017)
Drs. N.C.J.A.M. Kochx	lid	1 ^e (2017)
Drs. A.L.H. Schoone	lid	2 ^e (2019)
Drs. F.J.J.M. Wasmann	lid	2 ^e (2020)

3.3 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht vergaderde 4 x gezamenlijk met het Algemeen Bestuur en heeft deelgenomen aan de visie dag. Vanwege de bijzondere aard van SHoKo als huisartsendiensten-structuur wordt het op regelmatige basis gezamenlijk vergaderen als functioneel ervaren. Hierdoor verkrijgt de Raad van Toezicht een goed beeld over de resultaten van interne beheersings- en controlesystemen en het kwaliteitssysteem. De Raad van Toezicht heeft zich in 2016 in de vergaderingen vooral geconcentreerd op zijn toezichthoudende en adviserende taken. Daarnaast overlegt de Raad van Toezicht ook buiten aanwezigheid van het Algemeen Bestuur over de gehele gang van zaken en vindt er maandelijks een informatief overleg plaats tussen de bestuursvoorzitter, de manager en de voorzitter van de Raad van Toezicht.

De Raad van Toezicht heeft het (eigen) functioneren, zoals elk jaar, geëvalueerd en ook de algehele gang van zaken binnen SHoKo diepgaand besproken. De resultaten van de evaluatie worden teruggekoppeld aan het algemeen bestuur.

De bestuursleden zijn niet in dienst van SHoKo en vervullen geen managementtaken. Zij bepalen de beleidsmatige richting van de organisatie. De uitvoering van het beleid berust bij de medisch directeur en de algemeen manager die daarover verantwoording afleggen aan het Algemeen Bestuur.

Leden Raad van Toezicht	Funcities	Termijn
Dr. mr. H.A.W. Snijders	voorzitter • rechter Rechtbank Oost-Brabant in Den Bosch 1e (2016) en Eindhoven, • voorzitter RvT Mytyschool te Den Bosch, • lid Commissie van Beroep Stichting Mediation in Utrecht	2 ^{de} (2020)
Drs. L.M.S.J. Poelhekke, MHA	lid • traumachirurg • medisch stafbestuur Pantein	2 ^{de} (2019)
M. van de Ruit, MBA	lid • Bestuurder Stichting Maasduinen	1 ^e (2018)

3.4 Huisartsen

SHoKo is een organisatie voor en door huisartsen waarbij de organisatie de huisarts ondersteunt waar mogelijk. In 2016 zijn de volgende acties uitgezet:

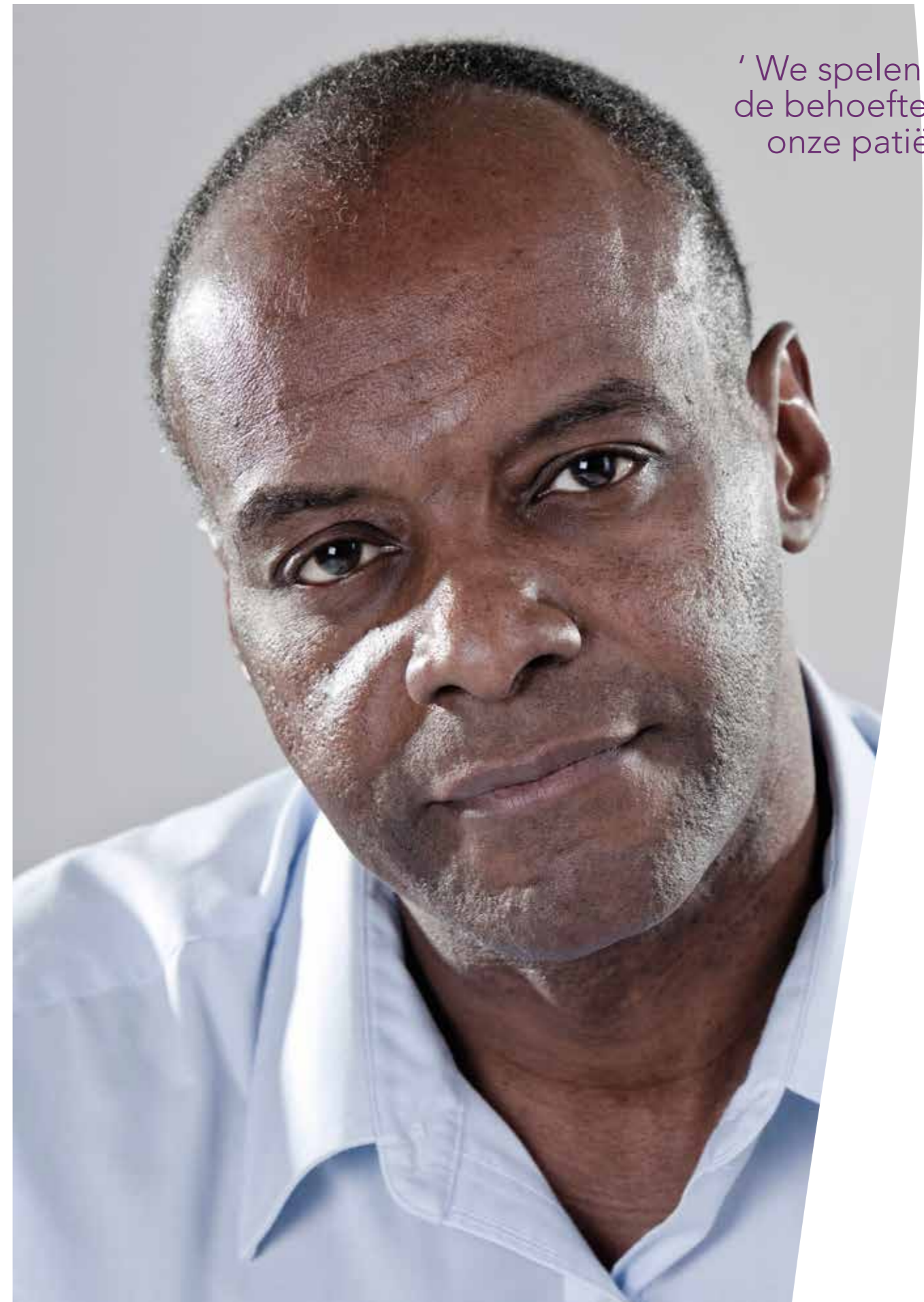
- Stimuleringsmaatregelen zijn toegepast voor het volgen van de ABCD en BLS cursussen naar aanleiding van interne audits.
- De HAR is belangrijk in de informatievoorziening van de achterban. Via informatie aan de HAR informeert het Bestuur de achterban.
- Op de visiebijeenkomst van 22 november 2016, is vooruitgekeken naar de toekomst en de mogelijkheden voor SHoKo. Resultaten worden in 2017 gedeeld met huisartsen via een achterbanbijeenkomst.

3.5 Personeel

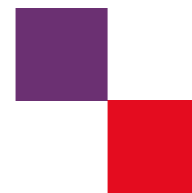
SHoKo is continue bezig met het professionaliseren van de organisatie en haar personeel. Het is daarbij van groot belang dat de mensen die werken in de organisatie zich daarin blijven herkennen. In 2016 hebben de volgende activiteiten plaatsgevonden:

- NTS is geïmplementeerd bij de triagisten om de veiligheid van de triage en daarmee de patiëntveiligheid te verbeteren.
- 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 : ABCD-veilig, en BLS (Basic Life Support) en rijtrainingen (chauffeurs).

'We spelen in op de behoeften van onze patiënten'



'Klachten
bemiddelen naar
tevredenheid'



04

Bedrijfsvoering

4.1 Kwaliteit

In 2016 is aandacht besteed aan het verbeteren van de bedrijfsvoering en de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

Nieuwe telefooncentrale

Een offertetraject gericht op de aanschaf van een telefooncentrale is uitgevoerd en er is een contract afgesloten met het bedrijf Vtel. De telefooncentrale is eind oktober 2016 in gebruik genomen. Voorafgaand aan de ingebruikname zijn triagisten geïnformeerd en geschoold over de werking van de centrale. Naar aanleiding van de ingebruikname van een nieuwe telefooncentrale is een interne audit uitgevoerd. Met behulp van de audit is de implementatie van de ingebruikname, de werking, de risico's en de tevredenheid over de nieuwe werkwijze en de nieuwe telefooncentrale getoetst. De resultaten zijn gedeeld met betrokkenen en de aanbevelingen zijn opgevolgd.

Meten patiënttevredenheid

Een traject gericht op het continue meten van patiënttevredenheid is gestart. Doel is dat patiënten via een zuil in de wachtkamers een digitale vragenlijst invullen. In 2016 is gestart met de voorbereidingen. De gekozen systematiek sluit aan bij de systematiek van het MMC. Op locatie Veldhoven kan op termijn mogelijk worden samengewerkt met de SEH zodat één zuil wordt gebruikt als toegangsweg om patiënten te bevragen over SHoKo of over de SEH. Op de perifere posten

worden eveneens zuilen geplaatst. Doel is om in 2017 te starten met het continue meten van patiënttevredenheid op de verschillende posten.

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

De overheid heeft wettelijk vastgelegd wat goede zorg inhoudt en wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Binnen SHoKo is uitgebreid aandacht besteed aan de invoering van deze wet. Via informatieavonden zijn alle triagisten op de hoogte gesteld.

Kwaliteitsbeleid

In 2016 is een aanzet gegeven tot de ontwikkeling van een nieuwe kwaliteitsbeleid voor SHoKo. De kwaliteitscommissie is betrokken bij deze ontwikkeling. 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 tevreden patiënten door tevreden artsen, triagisten, verpleegkundig specialisten en andere medewerkers.

Kwaliteitssysteem

In 2016 is een initiële audit uitgevoerd binnen SHoKo in het kader van het HKZ-schema voor Huisartsendienstenstructuren. Tijdens de audit is geconstateerd dat SHoKo voldeed aan de HKZ-normen. Het HKZ-certificaat is dan ook behaald. Wel zijn nog een aantal verbeter-suggesties aan de orde gesteld. Eind 2016 is de voortgang op de verbeterpunten opnieuw beoordeeld tijdens een auditbezoek. Hierbij is geconstateerd dat voldoende voortgang is geboekt ten aanzien van de verbeterpunten.

VIM's

In 2016 zijn er 47 VIM's binnengekomen die ook allemaal zijn afgehandeld. Daar waar nodig zijn verbeteracties ingezet. Uit de meldingen zijn geen structurele afwijkingen te constateren.

Klachten

In 2016 zijn 45 klachten gemeld. Bij alle klachten is de klachtenprocedure gevolgd en worden zo nodig verbeteracties gestart. Uit de binnengekomen meldingen zijn geen structurele afwijkingen geconstateerd.

Calamiteiten

In 2016, zijn zeven calamiteiten gemeld. De calamiteiten zijn gemeld aan de IGZ. Bij drie meldingen heeft de IGZ het onderzoek beëindigd. Vier meldingen zijn nog in behandeling. Verbeteracties worden uitgevoerd op basis van de interne onderzoeken die hebben plaatsgevonden naar aanleiding van de calamiteiten.

4.2 Personeelsbeleid

SHoKo is continue bezig met het professionaliseren van de organisatie en haar personeel. Het is daarbij van groot belang dat de mensen die werken in de organisatie zich daarin blijven herkennen.

Verzuim

Het verzuimpercentage bedroeg in 2016 7,43% (5,61% in 2015). Het gemiddelde verzuim in de zorg ligt op 4,9% (excl. zwangerschapsverlof). SHoKo scoort dus boven het landelijk gemiddelde.

In- en uitstroom

In 2016 zijn tien medewerkers aangenomen. Zeven medewerkers zijn uitgestroomd.

Werkoverleggen

Werkoverleggen van de assistententeams, chauffeurs en verpleegkundig specialisten 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

Elk jaar vindt een personeelsuitje plaats voor alle triagisten, chauffeurs en management. In 2016 is deze avond verzorgd in het Kasteel van Geldrop. In de week voor Kerst heeft een informele borrel plaatsgevonden waarbij het kerstgeschenk werd uitgedeeld.

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
2016

'16

