

SHoKo
jaarverslag
2017

'17

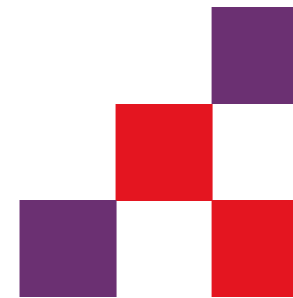


Hierbij presenteren wij u het jaarverslag over 2017 van de Stichting Huisarts Organisatie Kempen en Omstreken (SHoKo).

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 2017 op onze website. We attenderen een brede kring van belanghebbenden van deze publicatie per mail.

SHoKo jaarverslag 2017



Geachte lezer,

Het jaar 2017 heeft voor SHoKo in het teken gestaan van het bestendigen van huidige werkwijzen en een financieel gezonde bedrijfsvoering. We hebben investeringen uitgevoerd waarmee we beogen de kwaliteit van de zorg en de bedrijfsvoering binnen SHoKo te verbeteren en garanderen.

Ook hebben we in 2017 de samenwerking met het Maxima Medisch Centrum verder verstevigd door met elkaar in dialoog te blijven over het optimaliseren van de huisartsgeneeskundige- en spoedeisende zorg voor patiënten.

Dit jaar hebben we de landelijke ontwikkelingen gevolgd en bekeken hoe we daarop kunnen anticiperen. We hebben vooruit gekeken naar de nabije toekomst en de toekomst op de langere termijn.

Eén van de onderwerpen die daarbij aan de orde is gesteld is het aantal huisartsenposten. In 2017 is besloten om het aantal posten terug te brengen.

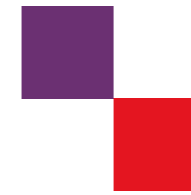
Hiermee beogen we een betere en rechtvaardige belasting van de SHoKo huisartsen en een doelmatigere inzet van artsen, triagisten en de overige middelen.

Een ander onderwerp dat in 2017 aan de orde is gesteld is het besturingsmodel van SHoKo. Een werkgroep is samengesteld om hierover te adviseren. Deze werkgroep heeft een aanzet gedaan tot vernieuwing van het huidige model. In 2018 zal dit model verder worden uitgewerkt.

De toekomst van SHoKo is tijdens de jaarlijkse visiedag uitgebreid besproken. Op deze dag is gekeken naar de landelijke ontwikkelingen en de betekenis ervan voor SHoKo. Ook is aandacht besteed aan de bijgestelde visie van SHoKo. De visie beschrijft wat SHoKo beoogt: SHoKo is proactief, toont lef en benut kansen. Zo mogelijk realiseren we kleinschaligheid. We gaan uit van het idee dat tevreden artsen zorgen voor tevreden cliënten. Dit vormt de basis voor onze toekomst waarbij we ons richten op samenwerking om transmurale en multidisciplinaire zorg te realiseren.

Tot slot is in 2017 gebleken dat het soms een flinke uitdaging is om goede huisartsenzorg te verlenen in een dynamische en veranderende omgeving. SHoKo artsen, triagisten, verpleegkundig specialisten en andere medewerkers hebben een bijdrage geleverd aan de continuïteit en de kwaliteit van de 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 in het afgelopen jaar.

Mariëlle van den Acker, huisarts
Bestuursvoorzitter SHoKo



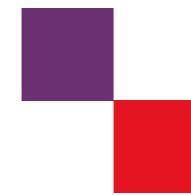
Inhoudsopgave

Stichting Huisarts Organisatie Kempen en Omstreken

Jaarverslag 2017

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	11
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 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. 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. Hij adviseert het Bestuur en vervult de werkgeversrol ten aanzien van de bestuursleden.

De bestuurssecretaris ondersteunt de Raad van Toezicht. 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 2017 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 ongeraagd 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 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. Het voorzitterschap wordt uitgevoerd door de medisch directeur.

1.4 OR

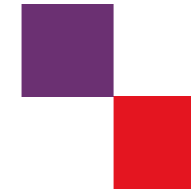
De ondernemingsraad voert periodiek overleg met het Bestuur van SHoKo. Begin 2017 telde de ondernemingsraad (OR) van SHoKo drie leden. In de loop van 2017 hebben twee leden zich teruggetrokken vanwege het beëindigen van het dienstverband. SHoKo streeft ernaar om de leeggevallen plekken zo spoedig mogelijk in te vullen.

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 belangverenigingen 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, 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 call center in Veldhoven fungeert als eerste telefonische opvang.

2.2 Patiënten, capaciteit en productie

Het aantal inwoners van het SHoKo-gebied bedroeg in 2017 193.055. 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 2017 zijn 79 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 2017 is in totaal 17.060 uur gewerkt door

huisartsen en daarnaast nog 2190 uur tegen het bereikbaarheidsstarief van 25% (geldt voor de huisartsenpost van Deurne in de nacht). De overige diensturen zijn door waarnemers ingevuld.

Overzicht productie

	2017	2016
Telefonische adviezen	16409	17113
Consulten	24277	24297
Visites	3696	3946
Totaal	44382	45356

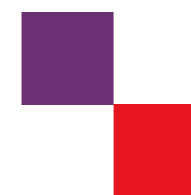
Het aantal verrichtingen is in 2017 t.o.v. 2016 met 2% gedaald.

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.

2.4 Samenwerkingsrelaties

Het convenant met de Regionale Ambulance Voorziening heeft in 2017 een vervolg gekregen. Samenwerkingsafspraken zijn er verder met de SEH van het Máxima Medisch Centrum (MMC), met GGZ Eindhoven en GGZ Zuidoost-Brabant.



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 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 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

Het Bestuur bestaat uit vier huisartsen die elk een huisartsenpost vertegenwoordigen en het contact verzorgen met hun achterban. In de loop van 2017 heeft de bestuurder vanuit het cluster Deurne afscheid genomen vanwege het aflopen van de bestuurstermijn. Deze bestuurder bleef tijdelijk als toehoorder de vergaderingen bijwonen zodat ook het cluster Deurne vertegenwoordigd werd.

'Een bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid'

Leden Bestuur	Functie	Termijn 2017
Drs. M.E.D.H. van den Acker	voorzitter, huisarts te Veldhoven	2e (2021)
Drs. N.C.J.A.M. Kochx	lid, huisarts te Valkenswaard	2e (2021)
Drs. T.A.L.H. Schoone	lid, huisarts te Westerhoven	2e (2019)
Drs. F.J.J.M. Wasmann	lid, huisarts te Bladel	1e (2020)
Drs. I.G.C.M. Bierens	lid tot 8-10-2017, huisarts te Deurne	4e (2017)

3.3 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht vergaderde 3 maal gezamenlijk met het Bestuur en heeft deelgenomen aan de Visiedag en de achterbanbijeenkomst met huisartsen. Vanwege de bijzondere aard van SHoKo als huisartsen-diensten-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 dit jaar intensief bezig gehouden met de bestuursstructuur en met het gezond houden van de financiën. Daarnaast heeft de Raad van Toezicht ook buiten aanwezigheid van het Bestuur overlegd over de gehele gang van zaken en vond er periodiek overleg plaats tussen de bestuursvoorzitter, de manager en de voorzitter van de Raad van Toezicht. Ook is met enige regelmaat overlegd met de accountant en het administratiekantoor.

De Raad van Toezicht heeft het (eigen) functioneren, zoals elk jaar, geëvalueerd en daarbij ook de algehele gang van zaken binnen SHoKo diepgaand besproken. De resultaten van de evaluatie werden teruggekoppeld aan het Bestuur. Op het eind van het verslagjaar is besloten om de eerstvolgende evaluatie te doen met externe begeleiding.

De leden volgen regelmatig relevante cursussen.

3.4 Huisartsen

SHoKo is een organisatie voor en door huisartsen waarbij de organisatie de huisarts ondersteunt waar mogelijk. In 2017 zijn de volgende acties uitgezet:

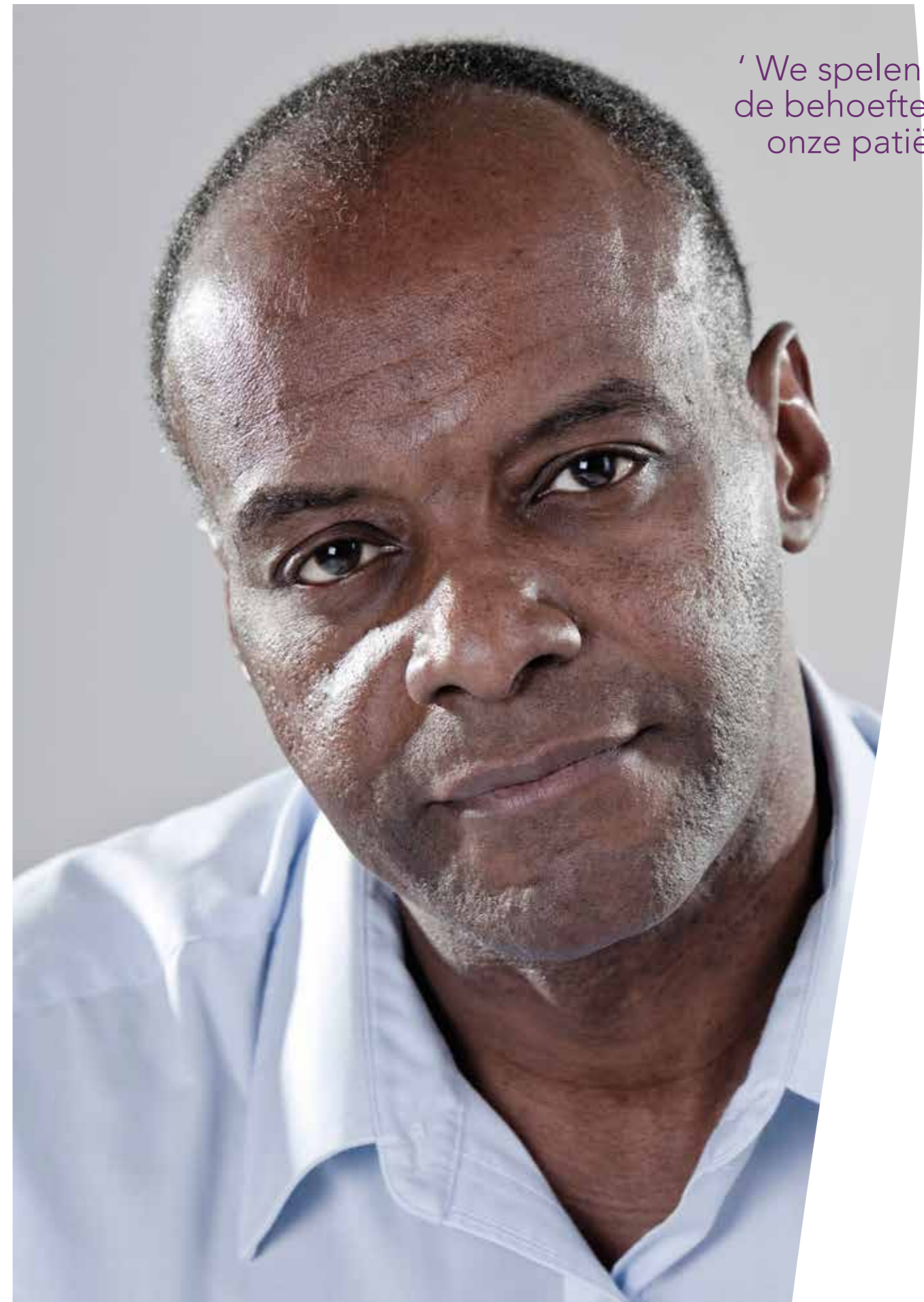
- ABCD en BLS cursussen zijn gevolgd.
- De HAR is belangrijk in de informatievoorziening van de achterban. Via informatie aan de HAR informeert het Bestuur de achterban.
- Tijdens de visiebijeenkomst van 20 juni 2017 is vooruitgekeken naar de toekomst en de mogelijkheden voor SHoKo.
- Op 24 oktober heeft een achterbanbijeenkomst plaatsgevonden met huisartsen. Tijdens deze bijeenkomst is aan de hand van stellingen gediscussieerd over de toekomst van SHoKo.

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 2017 hebben de volgende activiteiten plaatsgevonden:

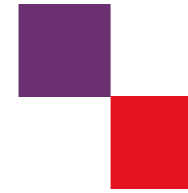
- Doorlopend vinden er audits plaats gericht op het beoordelen van de kwaliteit van de telefonische triage. Naar aanleiding van de resultaten starten zo nodig individuele verbetertrajecten.
- Triagisten en chauffeurs hebben aanvullende opleidingen gevolgd zoals : ABCD-veilig, BLS (Basic Life Support), Klinische lessen, en BHV ontruiming (locatie Veldhoven)

Leden Raad van Toezicht	Functies	Termijn
Dr. mr. H.A.W. Sniijders	voorzitter <ul style="list-style-type: none"> • rechter Rechtbank Oost-Brabant in Den Bosch en Eindhoven, • voorzitter RvT Mytyschool te Den Bosch, • lid Commissie van Beroep Stichting Mediation in Utrecht, • voorzitter van het Bestuur van een VvE in Veldhoven 	2de (2020)
Drs. L.M.S.J. Poelhekke, MHA	lid <ul style="list-style-type: none"> • traumachirurg, • voorzitter medisch stafbestuur Pantein 	2de (2019)
M. van de Ruit, MBA	lid <ul style="list-style-type: none"> • Bestuurder Stichting Maasduinen. 	1e (2018)



'We spelen in op de behoeften van onze patiënten'

'Klachten
bemiddelen naar
tevredenheid'



04

Bedrijfsvoering

4.1 Kwaliteit

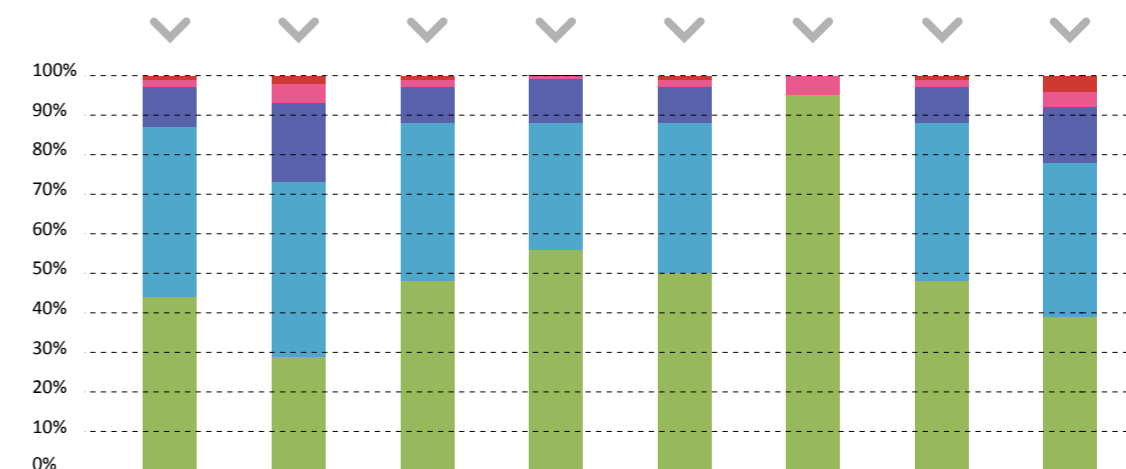
In 2017 is aandacht besteed aan het verbeteren van de bedrijfsvoering en de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

Meten patiënttevredenheid

Patiënttevredenheid wordt vanaf 15 juni 2017 continue gemeten via een digitale vragenlijst die wordt aangeboden via een zuil in de wachtkamers. In 2017 is de

vragenlijst ingevuld door 350 patiënten. 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 is over de dienstverlening binnen SHoKo.

Scoreverdeling (percentages)								
Score	Bereikbaarheid	Telefonische wachttijd	Contact assistente	Contact behandelaar	Luisteren	Informatie	Zorg dichtbij	Wachttijd
Zeer tevreden, boven verwachting	44%	29%	47%	56%	50%	95%	48%	39%
Tevreden, precies zoals ik wilde	43%	44%	41%	32%	38%		40%	39%
Voldoende, neutraal	10%	20%	9%	11%	9%		9%	14%
Onvoldoende, minder dan verwacht	2%	5%	2%	1%	2%	5%	2%	4%
Zwaar onvoldoende, klachtwaardig	1%	2%	1%	0%	1%		1%	4%



Kwaliteitsbeleid

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

In 2017 is een audit uitgevoerd binnen SHoKo in het kader van het HKZ-schema voor Huisartsendiensten-structuren. Tijdens de audit is geconstateerd dat SHoKo voldeed aan de HKZ-normen. Daarnaast is opgemerkt dat de organisatie een positieve ontwikkeling heeft doorgemaakt. Het HKZ-certificaat is daarmee verlengt.

VIM's

In 2017 zijn er 49 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 2017 zijn 30 klachten gemeld. Bij alle klachten is de klachtenprocedure gevolgd en worden zo nodig verbeteracties gestart. Alle binnengekomen klachten zijn afgehandeld. Uit de binnengekomen klachten zijn geen structurele afwijkingen geconstateerd.

Calamiteiten

In 2017 zijn drie calamiteiten gemeld. De calamiteiten zijn gemeld aan de IGZ. Bij twee meldingen heeft de IGZ het onderzoek beëindigd. Een melding is 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 2017: 8.92 % (7.43% in 2016). Dit getal is inclusief zwangerschap. Het ziekteverzuimpercentage exclusief zwangerschap is 8.65%.

In- en uitstroom+

In 2017 zijn tien medewerkers aangenomen. Acht en twintig 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, verpleegkundig specialisten en het management. In 2017 is er een avondwandeling georganiseerd op Strijp-S te Eindhoven. In de week voor Kerst heeft een informele borrel plaatsgevonden waarbij het kerstgeschenk werd uitgereikt.

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
2017

'17

