



SHoKo
jaarverslag
2018

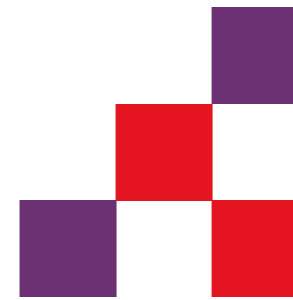
'18



Hierbij presenteren wij u het jaarverslag over 2018 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 huisartsendienstenstructuur (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 2018 op onze website. We attenderen een brede kring van belanghebbenden van deze publicatie per mail.

SHoKo jaarverslag 2018



Geachte lezer,

SHoKo is een organisatie die zich richt op de huisartsgeneeskundige spoedzorg in de ANW (Avond, Nacht en Weekend) uren. Het jaar 2018 is een intensief jaar geweest voor SHoKo, waarin veel is gebeurd en waarin het gesprek tussen huisartsen, medewerkers en bestuur is gevoerd over de manier waarop SHoKo in de toekomst haar werkzaamheden wil uitvoeren.

In april 2018 is het bestuur afgetreden en is door de Raad van Toezicht een interim bestuurder aangesteld. Deze heeft een aantal verbeterpunten geïdentificeerd die in een gezamenlijke sessie met alle huisartsen en medewerkers van SHoKo zijn besproken. Er bleek een groot draagvlak te zijn om de gesignaleerde punten aan te pakken. In het najaar van 2018 zijn enkele van deze initiatieven reeds opgepakt en uitgevoerd. In 2019 wordt besluitvorming verwacht over de toekomstige rechtsvorm van SHoKo en over het aantal huisartsenposten van waaruit SHoKo actief is.

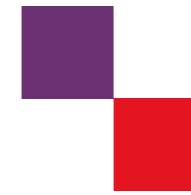
In november 2018 is het bestuur versterkt met een huisarts bestuurder uit eigen gelederen. Hierdoor is de continuïteit van het bestuur gewaarborgd en zijn de huisartsbelangen beter vertegenwoordigd in het bestuur. In 2018 hebben zich gedurende de tweede helft van 2018 enkele personele wijzigingen voorgedaan. In september is een nieuwe algemeen manager gestart en vanaf november is een nieuwe medisch manager gestart. Hiermee is een sterk team geformeerd dat de uitdagingen voor de komende tijd aangaat.

De druk op de arbeidsmarkt is in de zorg één van de grote uitdagingen. Ook SHoKo ontkomt daar niet aan, ondanks dat we tot op heden goed in staat zijn om onze werkzaamheden op een adequate wijze uit te voeren. In 2018 hebben we in goed overleg met de Huisartsen Advies Raad besloten om per begin 2019 verpleegkundig specialisten in te zetten tijdens de weekenden. Door deze functiedifferentiatie in te zetten vermindert de afhankelijkheid van waarnemers en wordt de dienstendruk voor de huisartsen verlicht. Belangrijke spin-off hiervan is dat een aantal verpleegkundig specialisten tevens werkzaam is bij samenwerkingspartners in de spoedzorgketen. Hierdoor vergroten we de kennis van elkaars werk en zetten we stappen naar nog betere samenwerking in de keten. De SEH van het Maxima Medisch Centrum is een belangrijke partner in de dienstverlening die SHoKo levert. Sinds 2016 is SHoKo met een Huisartsenpost gehuisvest naast de SEH. Zowel voor de patiënten alsook voor beide organisaties is het voordelig om naast elkaar gevestigd zijn. In 2018 is de samenwerking tussen de Huisartsenpost en de SEH geïntensiveerd.

Eind 2018 is binnen SHoKo een missie- en visietraject gestart. Een werkgroep van huisartsen, triagisten en leidinggevenden heeft een nieuwe missie en visie

Bas ten Dam

Bestuurder SHoKo



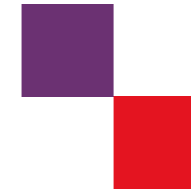
Inhoudsopgave

Stichting Huisarts Organisatie Kempen en Omstreken
Jaarverslag 2018

1.	Structuur van SHoKo	7
1.1	Algemeen	7
1.2	Dagelijkse leiding	7
1.3	HAR	7
1.4	Kwaliteitscommissie	7
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	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	13
4.	Bedrijfsvoering	15
4.1	Kwaliteit	15
4.2	Personeelsbeleid	16



'Laagdrempelig,
kleinschalig en
dichtbij'



01

Structuur van SHoKo

1.1 Algemeen

In 2018 heeft er een bestuurlijke wijziging plaatsgevonden binnen SHoKo. In april 2018 hebben de bestuursleden in goed overleg met de Raad van Toezicht besloten om hun functie neer te leggen. De Raad van Toezicht heeft na beraad met de HAGRO-voorzitters besloten een bedrijfskundig interim bestuurder aan te stellen. Per 1 juni is dhr. B.A.F.M. ten Dam als interim bestuurder gestart. Mevrouw N.C.J.A.M. Kochx is per 1 november benoemd als interim bestuurder waardoor het huisartsenbelang ook in het bestuur is vertegenwoordigd.

Na de bestuurswissel is een traject gestart waarbij gekeken is naar de bestuurlijke inrichting en de daarbij passende rechtsvorm. Dit traject wordt naar verwachting in 2019 afgerond. Daarnaast is in 2018 een visie- en missie-traject gestart. Doel hiervan is te komen tot een nieuwe – breed gedragen – missie en visie voor SHoKo. Hiermee is een duidelijke richting aangegeven voor de komende jaren.

1.2 Dagelijkse leiding

Binnen SHoKo zijn 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 bestuur, de manager, de medisch directeur en de Raad van Toezicht zijn vastgelegd in een taken- en bevoegdheidenschema en ligt verder vast in de statuten en reglementen.

1.3 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. In 2018 heeft de HAR op een aantal belangrijke beleidskwesties geadviseerd.

1.4 Kwaliteitscommissie

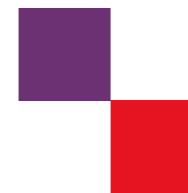
De kwaliteitscommissie is een commissie van de stichting SHoKo en valt direct onder het bestuur van de Stichting. Het bestuur van SHoKo vraagt advies aan de kwaliteitscommissie over kwaliteitszaken, vaak medisch inhoudelijke maar ook medisch logistieke kwesties, die tot wijzigingen op de werkvloer kunnen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

1.5 Personeelsvertegenwoordiging

In 2018 zijn de eerste stappen gezet om een personeelsvertegenwoordiging in te richten. De personeelsvertegenwoordiging wordt ingesteld om de belangen van het SHoKo personeel te behartigen. SHoKo streeft ernaar om te starten met een personeelsvertegenwoordiging in 2019.

1.6 Achterban

SHoKo houdt feeling met zijn achterban (patiënten, medewerkers en huisartsen) door het uitvoeren van periodieke patiënten ervaringsonderzoeken, door bijeenkomsten te plannen voor huisartsen en medewerkers, door te overleggen met interne en externe stakeholders en relevante partijen binnen de spoedzorgketen.



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 callcenter in Veldhoven fungeert als eerste telefonische opvang.

2.2 Patiënten, capaciteit en productie

Het aantal inwoners van het SHoKo-gebied bedroeg in 2018: 199.785 (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 2018 zijn 77 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 2018 is in totaal 17.121 uur gewerkt door

huisartsen en daarnaast nog 2196 uur tegen het bereikbaarheidsstarief van 25% (geldt voor de huisartsenpost van Deurne in de nacht). De overige diensturen zijn door waarnemers ingevuld

Overzicht productie

	2018	2017
Telefonische adviezen	18.035	16.409
Consulten	23.979	24.277
Visites	3.493	3.696
Totaal	45.507	44.382

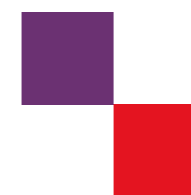
Het aantal verrichtingen is in 2018 t.o.v. 2017 met 2,5% gestegen

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

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



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 patiëntervaringonderzoek 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

In 2018 heeft een bestuurswissel plaatsgevonden. Van oudsher was het SHoKo bestuur samengesteld uit huisartsen die zijn afgevaardigd vanuit een HAGRO. In april 2018 hebben de bestuursleden in goed overleg met de RvT besloten om hun functie neer te leggen.

'Een bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid'

Leden Bestuur	Functie	Termijn 2017
•Drs. M.E.D.H. van den Acker	huisarts te Veldhoven	voorzitter bestuur tot 17-4-2018, benoemd als interim bestuurder van 18-4-2018 tot 31-5-2018
•Drs. N.C.J.A.M. Kochx	huisarts te Valkenswaard	lid bestuur tot 17-4-2018, benoemd als interim bestuurder per 1-11-2018
•Drs. T.A.L.H. Schoone	huisarts te Westerhoven	lid bestuur tot 17-4-2018
•Drs. F.J.J.M. Wasmann	huisarts te Bladel	lid bestuur tot 17-4-2018
•Drs. B.A.F.M. ten Dam		interim bestuurder per 1-6-2018

De Raad van Toezicht heeft vervolgens overlegd met de HAGRO-voorzitters over de invulling van de bestuursfunctie. Gezamenlijk is besloten om een bedrijfskundig interim bestuurder aan te stellen. Om de periode te overbruggen tussen het aftreden van de bestuursleden en het aantreden van een professionele interim bestuurder is Mevrouw M.E.D.H. van den Acker benoemd als interim bestuurder tot 31-5-2018. Per 1 juni is Dhr. B. A.F.M. ten Dam benoemd als interim bestuurder. Per 1 november is Mevrouw N.C.J.A.M. Kochx (huisarts te Valkenswaard) benoemd als interim bestuurder waardoor het huisartsenbelang ook in het bestuur is vertegenwoordigd.

3.3 Raad van Toezicht

In 2018 is de Raad van Toezicht intensief betrokken geweest bij SHoKo. Na het aftreden van het bestuur in april heeft de Raad van Toezicht huisartsen en medewerkers geïnformeerd. Om inzicht te verkrijgen in de situatie en de toekomst van SHoKo heeft de Raad van Toezicht gesprekken gevoerd met interne en externe stakeholders. In overleg met de HAGRO-voorzitters zijn daarna de vervolgstappen verder uitgestippeld.

De Raad van Toezicht vergaderde 4 maal gezamenlijk met het bestuur. De Raad van Toezicht heeft twee maal vergaderd met de HAGRO-voorzitters en heeft deelgenomen aan de achterbanbijeenkomst met huisartsen in september.

De Raad van Toezicht heeft het (eigen) functioneren, zoals elk jaar, geëvalueerd. De evaluatie is uitgevoerd met een externe begeleider.

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 2018 zijn de volgende acties uitgezet:

- ABCDE 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, daarnaast adviseert de HAR het bestuur op belangrijke beleidskwesties.
- Tijdens de bijeenkomst op 11 september 2018 hebben huisartsen, waarnemers, triagisten en medewerkers met elkaar gediscussieerd over belangrijke issues die spelen en de mogelijkheden voor de toekomst.

3.5 Personeel

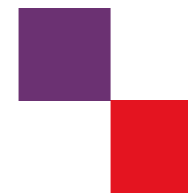
SHoKo is continue bezig met het professionaliseren van de organisatie en haar personeel. Het is daarbij van groot belang dat de mensen die werken in de organisatie zich daarin blijven herkennen. In 2018 hebben de volgende activiteiten plaatsgevonden:

- 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 : ABCDE-veilig, BLS (Basic Life Support), Klinische lessen, en BHV ontruiming (locatie Veldhoven).

Leden Raad van Toezicht	Functies	Termijn
Dr. mr. H.A.W. Snijders	voorzitter <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	2 ^{de} (2020)
Drs. L.M.S.J. Poelhekke, MHA	lid <ul style="list-style-type: none"> • Traumachirurg, • Voorzitter medisch stafbestuur Pantein, • Voorzitter RvT Taskforce-QRS Nijmegen. 	2 ^{de} (2019)
M. van de Ruit, MBA	lid <ul style="list-style-type: none"> • Bestuurder Stichting Maasduinen, • Vice voorzitter RvT Stichting de Meent Groep in Den Bosch 	1 ^e (2018)



'Klachten
bemiddelen naar
tevredenheid'



04

Bedrijfsvoering

4.1 Kwaliteit

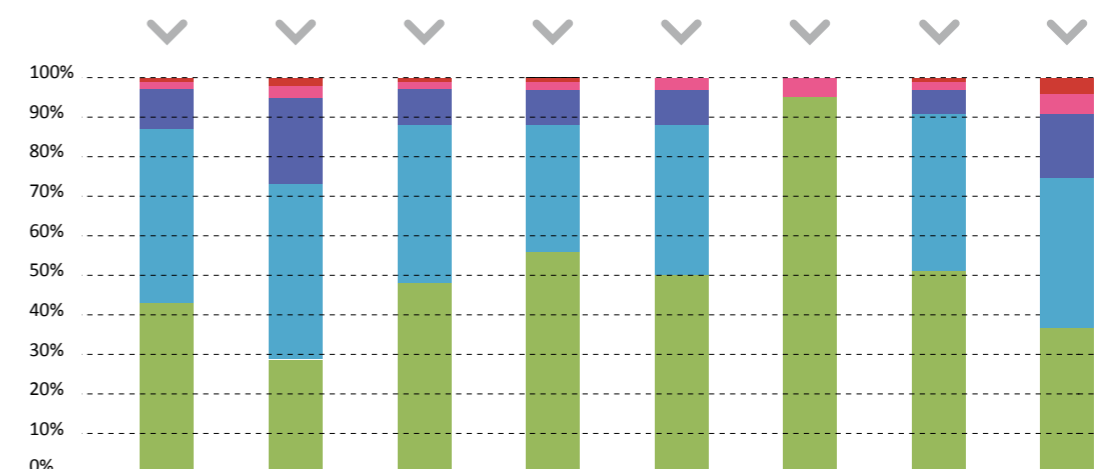
In 2018 is aandacht besteed aan het verbeteren van de bedrijfsvoering en de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening.

Meten patiënttevredenheid

Patiënttevredenheid wordt continue gemeten via een digitale vragenlijst die wordt aangeboden via een zuil in

de wachtkamers. In 2018 is de vragenlijst ingevuld door 213 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	43%	28%	48%	56%	49%	95%	50%	37%
Tevreden, precies zoals ik wilde	46%	48%	38%	34%	38%		40%	38%
Voldoende, neutraal	8%	20%	10%	8%	9%		6%	16%
Onvoldoende, minder dan verwacht	2%	3%	2%	2%	3%	5%	2%	5%
Zwaar onvoldoende, klachtwaardig	1%	2%	1%	1%	0%		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 mei 2018 is binnen SHoKo een audit uitgevoerd in het kader van het HKZ-schema voor Huisartsen-dienstenstructuren versie 2015. Tijdens deze audit is geconstateerd dat het transitieproces van de HKZ-normen 2012 naar de HKZ-normen 2015 succesvol is verlopen. Daarnaast is geconstateerd dat de wisseling van het bestuur niet van invloed is geweest op het primair proces. Er zijn 6 minors geconstateerd. De minors hebben betrekking op de uitvoering van het primaire proces. Het HKZ-certificaat is verlengd.

In november is de auditor langskomen om de voortgang t.a.v. de geconstateerde minors te toetsen. Tijdens deze audit is geconstateerd dat er voldoende voortgang is bereikt. Vier minors zijn gesloten. De beoordeling van de effectiviteit van twee minors kon nog niet worden getoetst. Deze minors worden getoetst tijdens de eerstvolgende audit.

VIM's

In 2018 zijn er 33 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 2018 zijn 39 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 2018 zijn twee calamiteiten gemeld. De calamiteiten zijn gemeld aan de IGZ en zijn afgehandeld. De verbeterpunten uit de calamiteiten worden meegenomen in het toekomstig beleid van SHoKo om zodoende een leereffect te bewerkstelligen.

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. In 2018 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.

Verzuim

Het verzuimpercentage bedroeg in 2018: 7,32% (2017: 8.92 %). Dit getal is exclusief zwangerschap. Dit percentage is inclusief meerdere werknemers die langdurig ziek zijn geweest.

In- en uitstroom+

In 2018 zijn een nieuwe medisch directeur en een nieuwe manager aangesteld. Daarnaast zijn in 2018 negen medewerkers aangenomen. Zestien triagisten zijn uitgestroomd wegens diverse oorzaken. De terugloop van triagisten is opgevangen met een flexibele schil van medisch studenten.

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 alle triagisten, chauffeurs en het management. De organisatie van dit uitje wordt opgepakt door een van de clusters. Voorafgaand aan 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
2018

'18

