

Jaarbeeld SGE 2020

Voorwoord

2020 is een veelbewogen jaar gebleken. In januari bereikten ons verhalen in de media over een virus uitbraak in Wuhan, China. Ver weg, dachten velen van ons. Maar binnen enkele weken werd deze gedachte in alle hevigheid ontkracht. We kregen, wereldwijd en in Nederland, te maken met de impactvolle gevolgen van de corona pandemie.

Deze pandemie vraagt veel van iedereen in Nederland. Het vraagt ook veel van de mensen die in de zorg werken, ook van onze mensen bij SGE. In alle hectiek, zorgen en ontwikkelingen overheerst vooral een gevoel van trots op onze organisatie en onze mensen. Want wat is er hard gewerkt om de zorg aan onze patiënten zo goed mogelijk te blijven leveren. Onze SGE kernwaarden “eigenaarschap, mensgericht en met elkaar” werden iedere dag in de praktijk gebracht. SGE heeft zich van de beste kant laten zien, als organisatie voor geïntegreerde eerstelijnszorg waren en zijn we er ook echt allemaal voor elkaar en voor de patiënten.

Veel ontwikkelingen in 2020 zijn gekleurd door corona. Zo kregen ontwikkelingen als digitale zorg en beeldbellen een forse stimulans. Deze alternatieven voor fysieke zorg werden van de ene op de andere dag noodzakelijk en massaal opgestart en uitgebreid. Financieel gezien was het eveneens een impactvol jaar. Minder opbrengsten door forse zorguitval en veel extra kosten o.a. voor beschermingsmiddelen blijven de komende jaren hun schaduw vooruit werpen.

Goed werkgeverschap en behoud van medewerkers is voor SGE een belangrijk thema, in een steeds krappere arbeidsmarkt. In 2020 kwam daar de extra aandacht bij voor het welzijn en vitaliteit van onze medewerkers in tijden van corona.

Regionale samenwerking is in 2020 van veel waarde gebleken, het is zaak om dit ook voor de toekomst vast te houden. Daarnaast is de samenwerking met de zorggroepen DOH en PoZoB (DSP) steviger geworden en werken DOH en SGE aan een nog intensievere samenwerking.

Wat we ook en vooral willen benadrukken: alle verhalen in dit Jaarbeeld staan of vallen met de inzet van en samenwerking tussen onze collega's. We zijn ontzettend trots dat onze collega's vanuit alle SGE centra elke dag weer klaar staan voor Eindhovenaren en tegelijkertijd de energie vinden om veranderingen in de zorg te realiseren. Veranderingen die zorgen dat we ook in de toekomst partner in zorg en gezondheid blijven.

Pascale Voermans
Ed Berends

Raad van Bestuur

Meerjarenstrategie

Onze missie, vastgelegd in de meerjarenstrategie 2019-2023 is duidelijk: SGE wil dé partner in zorg & gezondheid zijn voor Eindhovenaren. Om dit waar te maken moeten we de wijze van zorgverlening ingrijpend vernieuwen om zo meer mensen langer gezond te houden. Dit doen we vanuit onze kernwaarden: betrokkenheid bij mensen (mensgericht), samen werken (met elkaar) en verantwoordelijkheid nemen (eigenaarschap).

Onze meerjarenstrategie kent 5 strategische programma's:

1. Kracht
2. Kwaliteit
3. Samen
4. Gezond
5. Vernieuwing

Kracht

1. Leren & Ontwikkelen

Medewerkers zijn letterlijk en figuurlijk ons grootste en meest waardevolle kapitaal. In 2020 hebben we ons hard gemaakt voor professionele en persoonlijke ontwikkeling voor iedere professional binnen SGE. Hierbij hebben we gebruik gemaakt van subsidies van het Europees Sociaal Fonds en het ministerie van Sociale Werkgelegenheid (SZW). Enkele waardevolle resultaten rondom "Leren en Ontwikkelen", die bijdragen aan SGE als aantrekkelijk werkgever:

- Onze centra maken gebruik van teamcoaching. Dit heeft een positieve impact op samenwerking en op een goed werk- en leerklimaat.
- Professionals maken daarnaast gebruik van individuele coaching en loopbaan gesprekken. Bezinning, prestatie en werkplezier zijn belangrijke en voortdurende onderwerpen.
- Er is een start gemaakt met verschillende leiderschapsprogramma's. Voorbeeld doet immers volgen! Onze coördinerend assistenten zijn als eerste groep leidinggevendend gestart met een interne leergang *Resultaatgericht coachen van teams*.

In de aankomende jaren trappen we het Leren-&Ontwikkelen-pedaal voor iedereen in SGE verder in. En geven we tevens kleur, snelheid en invulling aan gezamenlijke uitdagingen in de zorg, in de regio.

Monique Engelen, coördinerend assistente SGE Strijp: *'We ontwikkelen verder in onze mooie functie door met en van elkaar te leren.'*

Niels Drabbe, organisatiecoach: *'Leren gaat over problemen niet als barrières zien, maar als hordes waar je overheen kunt springen.'*

2. Opleiden

Een van de kerntaken van zorgorganisaties is het opleiden van studenten tot professionals. Hoe moeilijk ook in een tijd waarin de bezetting niet altijd op orde is. Opleiden is naast behoud van medewerkers essentieel om krapte op de arbeidsmarkt ook in de toekomst aan te kunnen. Opleiden is daarnaast ook leuk. Anderen

de mooie dingen van jouw vak bij brengen en ze stimuleren dit op eigen wijze in te vullen leidt ook tot werkplezier.

In 2020 hebben 54 stagiaires hun stage doorlopen binnen alle disciplines van SGE. Dat is een toename van 45% ten opzichte van het jaar daarvoor. Ondanks het coronavirus heeft SGE waar mogelijk deze groep nieuwe professionals aan het werk gehouden. Een mooie ontwikkeling.

Opleiden alleen is niet voldoende, het is belangrijk om stagiaires kennis te laten maken met en te betrekken bij de organisatie waar ze hun opleiding volgen. Dat doen we o.a. in de leer-werkplaats voor fysiotherapeuten, deze gaan we verbreden naar andere disciplines. De eerste stappen zijn gezet naar het ontwikkelen van een aantrekkelijk leer/werkklimaat voor studenten en medewerkers, de uitwerking hiervan vindt de komende jaren plaats.

Kwaliteit

Jaarbeeld 2020: Kwaliteit door meer en betere samenwerking

1. Het verbeteren van de samenwerking tussen huisarts en apotheek

Vóór 2020 kwam het te vaak voor dat medicatie niet op tijd klaar lag voor de patiënt. En dat leidde tot frustratie bij zowel patiënten als apotheekassistenten. De reden dat de medicatie niet tijdig geleverd kon worden lag vooral in de routing van goedkeuring en klaarmaken en leveren; dat proces was niet handig. Dat moest toch ook anders kunnen. De huisartsen en apothekers hebben begin 2020 een oplossing bedacht: de receptaanvragen, die door het huisartsteam worden ontvangen, worden nu gelijk doorgestuurd naar de SGE apotheek. Deze kunnen dan worden klaargemaakt en als het akkoord van de huisarts binnen is ook worden afgeleverd. Dit is een verandering van werkproces met gunstige gevolgen. In de praktijk werkt het nu uitstekend: de hele dag door worden er recepten aangeleverd en klaar gemaakt. Hierdoor zijn er geen pieken meer in de werkzaamheden en ligt de medicatie voor de patiënt op tijd klaar.

Apotheker, SGE: *'Doordat we voortaan niet meer hoeven te wachten op het autoriseren van een recept is dat voor ons heel praktisch! De klant is hier geweldig mee geholpen!'*

2. Teamsamenwerking fysiotherapeuten

In 2019 zijn in de gezondheidscentra de teams fysiotherapeuten vernieuwd. We kunnen nu constateren dat de patiënttevredenheid omhoog is gegaan en dat er meer tevredenheid is onder de fysiotherapeuten. De klanttevredenheid over de SGE fysiotherapeuten is in 2020 toegenomen van 8,5 naar 8,9.

In 2020 is een pilot gestart "POH beweegzorg", een samenwerking tussen de SGE huisartsen en fysiotherapeuten. Patiënten met beweegklachten kregen een afspraak ingepland bij de POH (Praktijkondersteuner Huisartsenzorg) beweegzorg in plaats van bij de huisarts. Dit werd gedaan vanuit de gedachte, de juiste zorg op de juiste plek. De pilot is gehouden op de locaties SGE Stratum en SGE Orion. Tijdens de evaluatie werd onder andere aan patiënten gevraagd hoe ze het consult bij de POH beweegzorg ervaren. De POH beweegzorg werd in de pilot door 59 patiënten beoordeeld met het gemiddelde cijfer 8,9. Na de succesvolle pilot werkt SGE aan een brede implementatie van de POH beweegzorg.

Samen

1. Samen op Koers

DOH en SGE werken al een aantal jaren actief samen. Gezamenlijk leveren we zorg aan ruim 200.000 patiënten in de regio Eindhoven. We zijn gehuisvest in hetzelfde pand en vinden dat samenwerken onderling en met andere disciplines grote meerwaarde heeft; voor de zorg, maar ook voor het welbevinden van de zorg professional.

De gezondheidsverschillen en -problemen van de inwoners van Zuidoost Brabant vragen om een gezamenlijke regionale aanpak. Zorgorganisaties hebben een maatschappelijke opdracht om toekomstbestendige en kwalitatief goede zorg te leveren, die toegankelijk is voor alle inwoners. De zorg komt echter steeds meer onder druk te staan. Professionals willen prettig werken zonder onnodige werkdruk, personele tekorten en administratieve druk. De werkelijkheid is anders en vraagt om ondersteuning op tal van aspecten.

In 2020 hebben DOH en SGE daarom een samenwerkingsproces doorlopen en onze ambities in een samenwerkingsdocument vastgelegd. Onder de naam "Samen op Koers" werken we aan een verdere samenwerking.

Een goed voorbeeld van gezamenlijk optrekken van SGE en DOH is de OPEN coalitie. OPEN werkt samen met regionale coalities om huisartsen te helpen bij het realiseren van de online inzage van medische gegevens door hun patiënten. Vanaf 1 juli 2020 is het bieden van gratis online dossierinzage aan de patiënt een verplichting. SGE en DOH bieden daarvoor het patiënten portaal MijnGezondheid.net aan met de daarbij behorende MedGemak App. Het percentage patiënten dat de afgelopen periode gebruik maakte van de online dossierinzage was 24% van de populatie. Hiermee is de SGE/DOH coalitie absolute koploper in Nederland.

2. Bouwen aan gezamenlijke, transmurale zorg

Het Catharinaziekenhuis en SGE (ook namens DOH en PoZoB) zetten stappen in het aansluiten van hun zorg voor patiënten. Bestuurlijk als ook inhoudelijk werd er in 2020 een flinke impuls gegeven aan de samenwerking. Onder andere door het samen werven van een tweetal projectleiders, die aan de slag gaan met het verder ontwikkelen van de transmurale samenwerking voor enkele patiëntengroepen.

Als voorbereiding hierop is in 2020 opdracht gegeven voor een nadere informatie analyse rondom de onderwerpen diabetes mellitus type 2 en astma/COPD. Samenwerking op deze onderwerpen is zeker niet nieuw. Sinds 2019 zijn er overleggen tussen de zorggroepen (DOH, SGE, PoZoB) en de regionale ziekenhuizen (Sint Anna ziekenhuis, Catharina ziekenhuis en Maxima Medisch Centrum), die vorig jaar zijn uitgemond in samenwerkingsafspraken rond de zorg voor patiënten met diabetes mellitus type 2. Daarnaast is er voor [Diabetes mellitus type 2](#), als ook voor [COPD](#), in de afgelopen periode een regionaal transmurale formulier gemaakt. Een formulier gaat over uniforme afspraken over medicatie in de regio.

Dit geeft een goede basis om met medisch specialisten, huisartsen en patiëntvertegenwoordiging de juiste zorg op de juiste plek in de regio te verbeteren. Hierbij is er aandacht voor het versterken van het functioneren en de eigen regie van de patiënt.

Gezond

1. Afhaalautomaten SGE Apotheek

Tijden veranderen en het aanbod van de apotheek verandert mee met de behoeften van haar klanten. Dit betekent dat klanten ook buiten de reguliere openingstijden hun geneesmiddelen willen ophalen. Of zonder eerst in de rij te hoeven staan. En met meer privacy. Een oplossing hiervoor is een 24-uurs uitgifteautomaat voor medicatie. Onze klanten kunnen hieruit 24 uur per dag, 7 dagen per week hun medicatie ophalen.

In de loop van 2020 is op de locaties Orion en Stratum een afhaalautomaat geplaatst, zodat nu alle SGE apotheken deze service bieden. Op sommige locaties vindt meer dan 80% van alle leveringen plaats via de automaat: een goede graadmeter dat deze service aansluit bij de behoeftes van onze klanten. Daarom breiden we deze service in 2021 uit naar onze SGE centra Prinsejagt, Sibelius en SGE de Parade (*vanaf 1 april 2021: SGE De Ring – International*).

Quotes klanten:

- *'De automaat zorgt ervoor dat je zelf kan bepalen wanneer je medicijnen ophaalt. Bovendien is er minder wachttijd als je medicijnen in de apotheek op moet halen.'*
- *'Ik vind het fijn dat de apotheek in hetzelfde gebouw ligt als mijn huisarts, zodat ik direct mijn voorgeschreven medicatie op kan halen. Ook vind ik het fijn dat er nu een medicijnenautomaat is, zodat ik herhaalrecepten ook buiten werktijden op kan halen.'*

2. Logistiek centrum

Henry Schein (HS) is een bedrijf dat oplossingen biedt voor professionals in de gezondheidszorg. In Nederland leveren zij tandartsen, artsen en verloskundigen een breed scala aan praktijkbenodigdheden. HS was op zoek naar een partner die voor hun klanten de orderstroom kon verzorgen. In SGE apotheek hebben ze die partner gevonden. SGE apotheek is voor Henry Schein de exclusieve distributeur geworden voor de Nederlandse markt. We hebben hiermee een belangrijke nieuwe klant die past binnen de visie waarin SGE Apotheek buiten de reguliere receptenstroom ook alternatieve inkomstenbronnen gaat aanboren.

Na een aanpassing in ons magazijn beleveren wij nu dagelijks zo'n 150 klanten. Elke dag verzenden wij al deze orders via een koeriersdienst. Hierdoor leren we nuttige lessen die helpen de interne (SGE) distributieprocessen verder te verbeteren.

3. Digitaal factureren

In 2020 is de afdeling Centrale Administratie Apotheken het project digitaal factureren gestart. Patiënten krijgen medio 2021 de kans om de facturen van de apotheek digitaal te ontvangen in plaats van per post. Middels een email en verificatiecode op de telefoon krijgen de patiënten, op een veilige manier, direct toegang tot de factuur.

Naast het gemak voor de patiënten, door het inzicht in hun financiën, gaat SGE hierin mee met de tijd en dragen we een steentje bij aan een beter milieu.

Na uitgebreid onderzoek over de mogelijkheden binnen het Apotheek Informatie Systeem, zijn in het laatste kwartaal van 2020 de patiënten geïnlicht over de komst van digitaal factureren.

In het tweede kwartaal van 2021 gaat het digitaal factureren van start. En voor de toekomst? Een iDeal link op de factuur, zodat de patiënt snel en eenvoudig kan betalen, staat hoog op de wensenlijst.

Medewerker Centrale Administratie Apotheken: *'Honderden rekeningen printen is niet meer van deze tijd'*.

Vernieuwing

1. Zorgvernieuwing

We willen de zorg aan onze patiënten vernieuwen. Er komen steeds meer mogelijkheden, een deel van de patiënten vraagt er al om en op die manier kunnen we de groeiende zorgvraag met minder mensen aan.

Onze plannen voor zorgvernieuwing vraagt inzet van velen: onze zorgprofessionals, onze medewerkers in ondersteunende functies, onze leveranciers van digitale tools en systemen en niet in de laatste plaats onze patiënten. We hebben iedereen nodig om onze zorg te veranderen. Dat is niet makkelijk. Zorgprofessionals zijn gewend aan de wijze waarop ze zorg verlenen, patiënten zijn gewend aan de manier waarop ze zorg ontvangen. Mensen uit beide groepen maken zich zorgen dat digitale zorg persoonlijk contact minder goed mogelijk maakt. De eerste ervaringen met beeldbellen laten zien dat het een toevoeging van de mogelijkheden betreft die fysieke contacten soms overbodig maken. Ook kan het dienen als voorbereiding op een fysiek consult, waardoor het onderwerp al bekend en besproken is.

Het doel is dat vernieuwende, digitale vormen van zorg, ook “zorg dichtbij” wordt. De kracht is dat het voor zorgprofessionals uiteindelijk geen extra werk toevoegt, maar iets vervangt. Dit vereist een andere attitude van werken, zodat er een nieuw evenwicht komt in de werkzaamheden. In de aanloop zal het niet altijd als tijdsbesparing worden ervaren omdat je er mee moet leren werken. Dit geldt zowel voor de zorgprofessional, maar zeker ook voor de cliënt.

In 2020 lag de focus op het stimuleren van anders werken binnen de SGE centra waaronder het digitaliseren en optimaliseren van processen als ook het verschuiven van taken binnen teams in de centra. Het multidisciplinair zorgaanbod geeft SGE meer mogelijkheden om zorgtaken anders te verdelen in het team binnen het gezondheidscentrum. Door de corona epidemie is binnen deze programmalijn het beeldbellen naar voren gehaald om dit voor de centra versneld mogelijk te maken en in werkprocessen te integreren, ook als maatregelen van 1,5 meter afstand niet meer nodig zijn.

En als tweede is hard gewerkt om patiënten in een zorgprogramma de zorg zo te bieden dat de patiënt maximaal eigen regie neemt in herstel van klachten. Door zorg digitaal of in een groep te bieden en zo patiënten te begeleiden. Dit als vervanging van individuele consulten. Hier is gekozen om te starten met de [zorgprogramma's](#) met een groot volume en een doelgroep met relatief betere digitale vaardigheden: CVRM (Cardiovasculair Risico Management) en GGZ.

2. Overstap naar nieuw informatiesysteem voor chronische zorg

Een mooie mijlpaal in onze regio is de overstap in 2020 van SGE samen met zorggroepen DOH en PoZoB naar een nieuw keteninformatiesysteem. Na driekwart jaar voorbereiding openden we als praktijkondersteuners van SGE op 1 oktober het nieuwe systeem VIPLive op onze computer om te gebruiken in onze contacten met patiënten met een chronische aandoening. En kort erop zijn we ook Lab Online gaan gebruiken, het aanvraagportaal voor laboratoriumonderzoeken en functieonderzoeken. Deze verschillende systemen in de huisartsenpraktijk zijn gekoppeld en kunnen informatie delen. Hiermee hebben we een communicatieplatform waarbij betrokken zorgverleners ook met de patiënt (en mantelzorger) veilig kunnen communiceren met elkaar en informatie delen.

Om patiënten met een chronische aandoening goed te kunnen ondersteunen, is het cruciaal dat de zorgverleners rondom een patiënt optimaal samenwerken. En dat in deze samenwerking de patiënt en eventuele mantelzorgers de regie kunnen nemen. In mijn werk als praktijkondersteuner voor kwetsbare ouderen is samen afstemmen en het kunnen delen van medische gegevens met de betrokken zorgverleners essentieel. Voor veel ouderen een voorwaarde om zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen. Een systeem dat ons daarbij helpt, is daarom van grote waarde.

*Veronique Sengers, praktijkondersteuner ouderenzorg
SGE Stratum*

Corona

1. Samenwerken tijdens de coronacrisis: binnen SGE, in de stad en in de regio

Vanaf dag 1 was het voor SGE duidelijk dat voor het adequaat omgaan met alle gevolgen van het corona virus een gemengd actie team nodig was. In zo'n gemengd team komt alle benodigde kennis en deskundigheid bij elkaar.

De impact van corona op de teams in onze gezondheidscentra was groot. Huisartsen en assistentes hebben als poortwachter het eerste contact met patiënten bij klachten. Om de veiligheid voor de zorgverleners als ook voor de patiënten te bewaken, werden maatregelen genomen om fysiek contact te beperken en toch de zorg zoveel mogelijk door te laten gaan. Bijvoorbeeld door consulten via (beeld)bellen en het vaker laten bezorgen van medicatie door inzet van rij instructeurs.

Huisartsen van verschillende gezondheidscentra gingen samenwerken om patiënten met corona gerelateerde klachten op één locatie te zien, om zo het risico op besmetting en het gebruik van beschermende middelen te beperken.

Iedereen in het centrum zette de schouders eronder. Fysiotherapeuten hielpen als deurwachter tijdens de corona spreekuren of met het bezorgen van geneesmiddelen. Praktijkondersteuners zorgden voor extra contact met kwetsbare patiënten om zorg en gezondheid zo optimaal te borgen. En collega's namen waar voor elkaar in geval van een quarantaine of ziekte. Assistentes konden bijvoorbeeld mee bellen met een ander gezondheidscentrum door goede ICT ondersteuning.

Het intensiever samenwerken komt ook terug in de regio met de verbinding met de andere huisartsorganisaties, ziekenhuizen en thuiszorg. Door overleg tussen longarts, huisarts en thuiszorg werd gekeken welke patiënten eerder naar huis konden.

En tot slot zijn er versneld Regionale Aanmeld Centra (RAC) gekomen waarin de huisartsenzorg, de transferverpleegkundigen van de ziekenhuizen en de sector Verpleging & Verzorging samenwerken. Het RAC inventariseert welke plaatsen ouderenzorgaanbieders vrij hebben. En welke patiënten vanuit het ziekenhuis doorgeplaatst kunnen worden naar een zorginstelling. Om vervolgens de juiste match te maken tussen patiënt en de opnamemogelijkheden. Zo wordt er zoveel mogelijk ruimte voor corona patiënten gecreëerd.

2. Anders werken en vernieuwen tijdens corona

In korte tijd moesten andere werkwijzen binnen centra gestart worden. De fysiotherapeuten hebben een Covid-revalidatieprogramma ontwikkeld voor patiënten die klachten houden na een infectie. De apotheek

heeft haar dienstverlening aangepast, waarbij medicatie veelal werd verstrekt via nieuwe afhaalautomaten of aan huis bezorgd. Uitleg over medicatie werd grotendeels telefonisch of via beeldbellen gegeven.

In juni zijn de ervaringen onder medewerkers opgehaald van het anders werken in de praktijk tijdens de coronacrisis. Wat willen ze van deze ervaringen behouden? Medewerkers konden hun feedback geven op posters in de personeelsruimte van het centrum, in een vragenlijst, een aantal polls op het Intranet als ook in enkele interviews.

Uit al deze informatie komt vaak naar voren dat door de andere manier van werken, meer via (beeld)bellen of via een eConsult, er meer ruimte wordt ervaren in de dagelijkse praktijk. Een complexe zorgvraag of – situatie kan makkelijker tussendoor besproken worden met een collega. De consultduur is van 10 naar 15 minuten gegaan tijdens de corona crisis. Als een patiënt toch gezien moet worden, is er meer tijd voor de patiënt beschikbaar. De langere consultduur wordt met name door de huisartsen als positief ervaren. Het kost wel inzet om deze nieuwe vormen van zorg voor kleinere klachten te behouden en het spreekuur niet weer als vanouds vol te laten stromen.

Naast anders werken is binnen de zorgprogramma's geïnvesteerd om patiënten bewuster zelf aan de slag te laten gaan met online zorgmodules of groepstraining, bijvoorbeeld bij psychische problemen. Ook het zelf thuis meten van bloeddruk, gewicht en soms ook zuurstofwaarden in het bloed geeft iemand meer eigen regie in de behandeling van aandoeningen. Ook stimuleren we het aan de slag gaan met leefstijl door patiënten met een hoog risico op hart- of vaatziekten (CVRM).

Om zorgverleners beter te faciliteren om te kunnen beeldbellen of digitaal zorg te verlenen, is in 2020 een pilot gestart met beeldbellen. Ook worden de werkplekken voorzien van webcams en headsets. Per oktober werd het bijvoorbeeld mogelijk om de beeldbelapplicatie VIPLive en het patiënten portaal IkbenVIP, om thuismetingen te registreren, te gebruiken binnen de huisartsteam.

SGE Stratum: *'De flexibiliteit tussen beeldbellen en face-to-face moeten we behouden.'*

Medezeggenschap en toezicht

Ondernemingsraad

De OR van SGE kiest voor participatief samenwerkingsmodel met de Raad van Bestuur. Dit vraagt van de Raad van Bestuur dat de OR vroegtijdig en breed wordt geïnformeerd. Het vraagt van de OR om focus aan te brengen en faciliterend te zijn aan het proces om de kennis en expertise van medewerkers maximaal in te zetten bij het ontwikkelen van plannen. De OR vormt zich vervolgens een mening op basis van de informatie van de Raad van Bestuur, de omgeving van SGE en uiteraard de achterban. De OR maakt zelf de keuze welke onderwerpen hij uitgebreid gaat aanpakken; dit zijn met name de voor het personeel belangrijke items evenals de items die van belang zijn voor de toekomst van de organisatie.

Het jaar 2020 was voor de organisatie een bijzonder jaar als gevolg van Covid-19. Over dit onderwerp, de impact, gevolgen en noodzakelijke maatregelen heeft de OR veelvuldig overlegd met de Raad van Bestuur. In 2020 zijn een behoorlijk aantal vraagstukken behandeld en daar waar noodzakelijk voorzien van advies dan wel een instemming richting de Raad van Bestuur.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Organisatie apotheken
- Medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO)
- Lokaal Overleg Huisartsen (LOH)
- Cao-onderhandelingen

- Samenwerking DOH – SGE
- Arbeidsmarktproblematiek
- Gesprekkencyclus
- Toekomst van het bedrijfs onderdeel SGE Werkt BV
- Afstoten van de bedrijfstak Psychologen
- Veilig werken, open en sluiten van SGE locaties
- Wijziging attentieregeling
- Beleid stage en opleidingsplaatsen
- Coronabonus voor de medewerkers van SGE

De organisatie van de apotheken vroeg in 2020 de meeste aandacht van de OR. De eerder gekozen nieuwe opzet van de apotheken raakte alle haarvaten van dit bedrijfs onderdeel. Vervolgens heeft de OR eind 2020 OR adviesaanvraag in behandeling genomen over het oprichten van SGE Apotheken BV. Een traject dat veel tijd en aandacht gevraagd heeft van de OR. Ten aanzien van dit dossier heeft de OR gebruik gemaakt van externe juridische expertise.

De OR bestond in 2020 uit 7 leden, eind 2020 is één van de leden gestopt met de werkzaamheden voor de OR. Deze zetel is ingevuld middels een kandidaat die zich voor deze functie heeft aangemeld nadat de reserve kandidaat, voortkomend uit de algemene verkiezingen in 2018, zich had teruggetrokken.

De OR heeft in 2020 geen training georganiseerd. Als gevolg van Covid-19 heeft de OR in 2020 grotendeels digitaal vergaderd.

Cliëntenraad

De cliëntenraad is een adviesorgaan van SGE en is samengesteld uit cliënten van SGE.

De raad heeft in 2020 4 x vergaderd in plaats van 6 x (door corona) met een afvaardiging van de Raad van Bestuur. 2 van deze vergaderingen gingen via Zoom. Naast wederzijdse uitwisseling van informatie zijn er een aantal onderwerpen besproken zoals:

- Inbreng van de klankbordgroepen van de diverse vestigingen.
- Financiën en bedrijfsvoering.
- Meerjarenstrategie.
- Participatie in andere besturen
- Arbeidsmarktontwikkelingen
- Patiënten participatie.
- Patiënttevredenheidsonderzoeken.
- Ontwikkeling van samenwerking met andere huisartsenorganisaties.
- Corona update.
- Opstellen en akkoord verklaren van samenwerkingsovereenkomst cliëntenraad en SGE.
- Vervolgzorg ouderen.
- Project Open: inzage van patiënten in hun medisch dossier.
- Project persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO)
- Dienstverlening apotheken binnen SGE

Er is echter een ommekeer in de manier van advies geven opgetreden in 2020. Oorzaak: het opheffen van

de klankbordgroepen per gezondheidscentrum. Hierdoor is de inspraak van de achterban weggefallen. Deze wijziging heeft tot gevolg, dat de informatie van SGE aan de cliëntenraad bepalend zal worden. Dit zal in 2021 mogelijk leiden tot het instellen van een cliëntenpanel.

Er zijn ook vacatures in de cliëntenraad ontstaan doordat enkele leden inclusief de voorzitter zijn afgetreden. Er is een wervingsprogramma opgestart om nieuwe leden te werven in 2021.

Noodzakelijk is ook dat de cliëntenraadleden in 2021 getraind worden en dat het huishoudelijk reglement aangepast dient te worden door de verandering van de achterban van de cliëntenraad.

De cliëntenraad hoopt weer op een goede samenwerking met SGE en hoopt de kwaliteit hiervan in het komende jaar nog verder te intensiveren.

Cees Kok
(interim) voorzitter

Raad van Toezicht

Voor iedereen, zeker de medewerkers in de zorg en dus ook de medewerkers van SGE, is 2020 een bewogen jaar. In de eerste plaats door een wereldwijde pandemie die eenieder raakt, elke burger en elke patiënt. Wat ontzettend knap hoe SGE zich door de pandemie heeft geslagen en nog steeds doet. In eerste instantie in een crisis modus, later in een "nieuw normaal". De eerstelijns zorg in de regio Eindhoven is steeds geleverd, de patiëntenzorg heeft er niet onder geleden en de medewerkers zijn overeind gebleven ondanks dat een enorme inspanning van hen wordt gevraagd. De RvB, zorgprofessionals en alle andere medewerkers van SGE hebben dit samen voor elkaar gekregen, saamhorig en koersvast. De RvT heeft dit met bewondering en trots waar mogen nemen. En ondertussen waren er nog vele andere ontwikkelingen waarop geanticipeerd is koersvast. Te denken valt onder andere aan het binden en boeien van medewerkers om op voldoende sterkte te blijven en dus de krapte op de arbeidsmarkt te trotseren. Steeds krappere budgetten en een groei in zorgvraag die dit bemoeilijken. Een intensivering van automatisering en innovatie waarin mogelijke oplossingen schuilgaan. En dit alles in nauwe samenwerking met andere partijen in de regio. De RvT ondersteunt de intensivering van de samenwerking in de regio, alleen kun je veel maar samen bereik je meer. SGE is al ver op koers met DOH, daarin nemen we dit waar. SGE is in 2020 dus onder moeilijke omstandigheden kwalitatief goede zorg blijven leveren en heeft mooie nieuwe zaken ontplooid. Er ligt ook nog een ambitieuze en uitdagende opdracht voor ons. De RvT wenst RvB en medewerkers om dit te realiseren alle kracht en wijsheid toe, in goede gezondheid.

Namens RvT,

Jeroen van Duren
Voorzitter RvT

Nawoord en vooruitblik 2021

2021 blijft in het teken staan van “leren omgaan met het virus” en gelukkig ook van “meer perspectief door vaccineren”. Hierin is SGE met de regionale huisartsengroepen zeer actief om vaccinatie door huisartsen centraal te kunnen blijven aanbieden om optimale effectiviteit te realiseren.

We zullen sneller dan ooit stappen blijven zetten rondom vernieuwing en digitalisering van zorg. “Zorg op afstand” heeft een letterlijke betekenis gekregen en is ook “zorg dichtbij”. Niet-noodzakelijke zorg is regelmatig uitgesteld of vervangen door “zorg op afstand”. Voor SGE is de uitdaging zorg op afstand te veranderen in zorg dichtbij. Fysiek waar nodig, digitaal waar kan. De kunst is er voor te zorgen dat elke vorm van zorg voor mensen voelt als zorg dichtbij.

In 2020 is een transitietraject met de discipline psychologen ingezet om een toekomstbestendig model voor de discipline te vinden, omdat de huidige wijze van organisatie te kwetsbaar is. Het zorgvuldig ingezette en doorlopen transitietraject, samen met de psychologen, heeft ertoe geleid dat vanaf 1 januari 2021 de discipline psychologen niet langer onderdeel uitmaakt van de organisatie SGE. De Raad van Bestuur maakt graag van de gelegenheid gebruik op deze plek alle medewerkers van de discipline te danken voor hun jarenlange inzet en betrokkenheid voor SGE en haar patiënten.

2021 staat voor SGE ook in het teken van een bestuurlijke wisseling. Ed Berends, lid RvB, zal op 1 juli 2021 na 33 jaar afscheid nemen van SGE. We gaan Ed als huisarts en bestuurder heel erg missen en zijn ontzettend dankbaar voor alles wat hij binnen en buiten SGE heeft gedaan en voor elkaar heeft gekregen. We zullen op een passende wijze afscheid van hem nemen.

Monique Hartings neemt op 1 juli 2021 het stokje over van Ed Berends en zal dan samen met Pascale Voermans de vernieuwde RvB van SGE vormen. Over haar nieuwe positie bij SGE zegt Monique Hartings: “In mijn werk als huisarts ervaar ik dagelijks hoe de eerstelijnszorg functioneert en is georganiseerd. Dit werk doe ik met veel plezier. Daarnaast inspireert het mij om te werken aan verandering en verbetering van de zorg. In de afgelopen jaren heb ik in mijn rol als voorzitter van de discipline huisartsen van SGE hieraan bijgedragen. Ik heb de ambitie en energie om als lid van de Raad van Bestuur van SGE bij te dragen aan de gezondheid van de bij ons aangesloten Eindhovenaren, en in brede zin bij te dragen aan het organiseren van de eerstelijnszorg in de regio”.