



Jaarverslag 2022

Amsterdam, 19 september 2023

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
VOORWOORD	3
H1. DE ORGANISATIE	5
1.1 Organogram.....	5
1.2 Raad van Toezicht.....	5
1.3 Raad van Bestuur.....	6
1.4 Management	6
1.5 Ondernemingsraad.....	7
1.6 Cliëntenpanel.....	7
1.7 Gezondheidscentra.....	8
H2. STRATEGIE	9
2.1 Kernwaarden	9
2.2 Missie.....	9
2.3 Visie	9
2.4 Strategie	9
H3. ZORG VOOR DOELGROEPEN	11
3.1 Ouderen.....	11
3.2 Jeugd.....	12
3.3 Geestelijke gezondheidszorg.....	12
3.4 Chronisch zieken.....	13
3.5 Bijzondere doelgroepen	13
H4. THEMA'S VOOR SAG	14
4.1 Substitutie van zorg.....	14
4.2 Wijkgericht werken.....	15
4.3 Cultuursensitieve gezondheidszorg.....	15
4.4 Ondersteunde zelfzorg/Het andere gesprek	16
4.5 Innovatie en wetenschappelijk onderzoek.....	16
4.6 Kwaliteitsbeleid	17
4.7 Bereikbaarheid	18
4.8 Privacy	19
4.9 HRM.....	19
4.10 ICT & Business Intelligence.....	21
4.11 Huisvesting	21
4.12 Contractering.....	22
4.13 Communicatie	23
4.14 Duurzaamheid	24
H5. CIJFERS EN FEITEN	26
H6. SAG Zorgontwikkeling BV	27
6.1 Locaties en teams	27
6.2 SAG-JGZ	28
6.3 Financiering Rondom de Geboorte	28
6.4 Kwaliteit en HKZ	28
6.5 HRM.....	29
6.6 Raad van Commissarissen	29

VOORWOORD

Eind 2021 kwam de covid-19 pandemie dan toch eindelijk in rustiger vaarwater. De varianten die nog volgden in 2022 bleken minder heftig: de kans op covid nam af en het effect van een infectie was in de meeste gevallen minder ingrijpend. In de zorg waren procedures, vaccinaties en beleid inmiddels ingeregeld. De mondkapjesplicht verdween, de laatste boosterprikken werden in het najaar gezet. Langzaam verdween corona uit het straatbeeld en kwam het (sociale) verkeer weer op gang. We verschoven van pandemie via epidemie naar endemie. Aan het eind van het jaar leek de beleving dominant dat corona een virus is zoals griep. Het hoort erbij.

Binnen alle disciplines in de huisartsenzorg heerst personeelsschaarste. Dat kreeg landelijk in 2022 veel aandacht. Er is al langer een toenemend tekort aan doktersassistenten. Basisartsen kiezen nu ook minder vaak voor de specialisatie huisarts: de opleiding komt niet vol. Daar bovenop komt de sterk groeiende tendens om te werken als ZZP-er oftewel 'waarnemer', ook bij huisartsen. Deze ontwikkeling voltrekt zich terwijl de patiënt graag een vast gezicht ziet, en een vaste huisarts ook wetenschappelijk bewezen leidt tot betere en doelmatiger zorg. Daarnaast zijn vaste medewerkers cruciaal voor goede samenwerking met zorgpartners. Als SAG zetten we bij huisartsenwaarneming in op vaste waarnemers, die we zoveel mogelijk betrekken bij de patiëntenzorg van het gezondheidscentrum, en bij de netwerken rondom het centrum. Streven is dat de vaste waarnemers op enig moment in dienst komen, en zich nog meer committeren aan hun patiënten, al hun collega's in en om het centrum en de wijk.

Al met al is er een grote druk op de huisartsenzorg: er is teveel vraag en er zijn te weinig mensen om de zorg te kunnen blijven inrichten zoals het was. Ook in 2022 lag veel nadruk op het beantwoorden van deze uitdaging. We continueerden de inzet van ANIOS'n: Artsen Niet In Opleiding tot Specialist. SAG werft deze basisartsen om onder begeleiding van een vaste huisarts gedurende ½ tot 1 jaar te komen werken. Het mes snijdt aan twee kanten: de ANIOS kan een deel van de patiëntenzorg op zich nemen, én de ervaringen in de praktijk leiden hopelijk vaker tot de keuze om als specialisatie te kiezen voor huisartsgeneeskunde. Het lukt nog steeds goed om enthousiaste basisartsen te vinden, vaak via mond-tot-mond reclame.

We kenden als SAG al meerdere praktijkondersteuners (POH's) die zorg bieden aan specifieke groepen patiënten zoals jeugd, mensen met GGZ-problematiek of ouderen. In 2022 heeft SAG de eerste physiciant assistant (PA) in opleiding, en verpleegkundig specialist (VS) ingezet op een gezondheidscentrum (afkorting: GC). Zo ontstaan op de centra teams met diverse professionals die samen voorzien in het leveren van huisartsenzorg. Teams die in staat zijn om de toenemende en steeds complexere zorgvraag goed te beantwoorden.

Eén van de GC's waar de PA is ingezet, is SAG Sloterveer. GC Sloterveer heeft inmiddels een dependance: GC Osdorpplein, gevestigd in het Zorgplein Osdorp. Op het zorgplein zijn meerdere zorgaanbieders gehuisvest: naast SAG huisartsenzorg een apotheek, een tandarts, psycholoog, verloskundige, podotherapeut, vrouwenzorg, bloedafname, optometrische zorg en een cardioloog.

GC Osdorpplein is geopend sinds 1 maart 2022 en langzamerhand vinden de bewoners de weg naar het GC. Onder hen zijn veel expats, een grote groep in de snelgroeiende bevolking van Amsterdam Nieuw-West, waarvan Osdorp onderdeel is. Voldoende huisartsenzorg voor deze populatie blijft voorlopig een stedelijke uitdaging.

In 2022 werd verwijzing vanuit de huisartsenpraktijk naar jeugdzorg en geestelijke gezondheidszorg (GGZ) steeds moeilijker: de verwijskanalen zijn verstopt, de wachtlijsten zijn onacceptabel lang. Het is een landelijk probleem, waarvoor uiteindelijk ook een landelijke oplossing zal moeten komen: anders

organiseren van (toegang tot) deze zorg. Hoe die anders georganiseerde zorg er uitziet, daarvoor zijn dan weer ervaringen en pilots in het veld nodig. Op stedelijk niveau zijn er diverse initiatieven voor ‘anders organiseren’, waarbij het Sociaal Domein een belangrijke rol speelt. Het zijn lastige dossiers, en de problematiek is extra moeizaam voor de mensen die toch al veel uitdagingen tegenkomen in hun leven. Dat zijn dan weer de mensen voor wie SAG zich hard maakt, en die vaak tot onze patiëntenpopulatie behoren. SAG schaakt steeds op twee borden: voor de huidige patiënten concrete oplossingen vinden op het gebied van verwijzen en/of begeleiden, en tegelijkertijd meewerken aan pilots om tot structurele veranderingen te komen.

Op landelijk niveau is in 2022 het Integraal Zorgakkoord (IZA) tot stand gekomen. Het streven van het IZA is om nú in te zetten op kwalitatief goede en nog steeds betaalbare zorg in 2040.

Bovengenoemde toenemende vraag naar hulp bij psychosociale klachten is een belangrijk onderdeel van het IZA. Het ZA benoemt *overall* de noodzaak van meer samenwerking en een betere organisatie van zorg en ondersteuning: dichtbij, digitaal en zelf waar het kan, zo vroeg mogelijk en in samenhang. Hoewel alle zorgpartijen het IZA onderschrijven, blijkt de implementatie nog wel een grote uitdaging binnen de huidige organisatie van de zorg, met vele aanbieders en vele belangen.

In de samenwerking binnen de Amsterdamse Huisartsenzorg-alliantie was en blijft SAG zeer actief. SAG is o.a. betrokken bij drie grote, stadsbrede programma's: Beter Oud in Amsterdam, met een sleutelrol voor de POH's Ouderen die steeds meer de spin in het web van de eerstelijns ouderenzorg worden; bij Krachtige Basiszorg, met in 2022 drieëntwintig deelnemende huisartspraktijken waaronder vier SAG-gezondheidscentra van het eerste uur. En bij HuisartsPluspunt (H+P), waarvan de bedrijfsvoering binnen SAG gebeurt, ontwikkelde zich conform de doelstelling steeds meer als een stadsbrede aanbieder met meer specialismen en teleconsultatie.

Ook zonder de druk van corona was 2022 weer een enerverend jaar waarin veel is gerealiseerd. Binnen SAG als geheel, op de werkvloer bij de GC's, op stedelijk niveau en ook landelijk met de invoering van het IZA. We hebben veranderingen doorgevoerd die opschakelen naar een nieuw model van huisartsenzorg. Zorg waarvoor we met z'n allen garant willen staan en die we in Amsterdam op hoog niveau willen houden, voor alle inwoners. De stappen op die weg hebben we samen gemaakt, dankzij de inzet van alle SAG medewerkers. Dat stemt mij trots en hoopvol. Op naar een mooie toekomst.

Paulien van Hessen
Raad van Bestuur

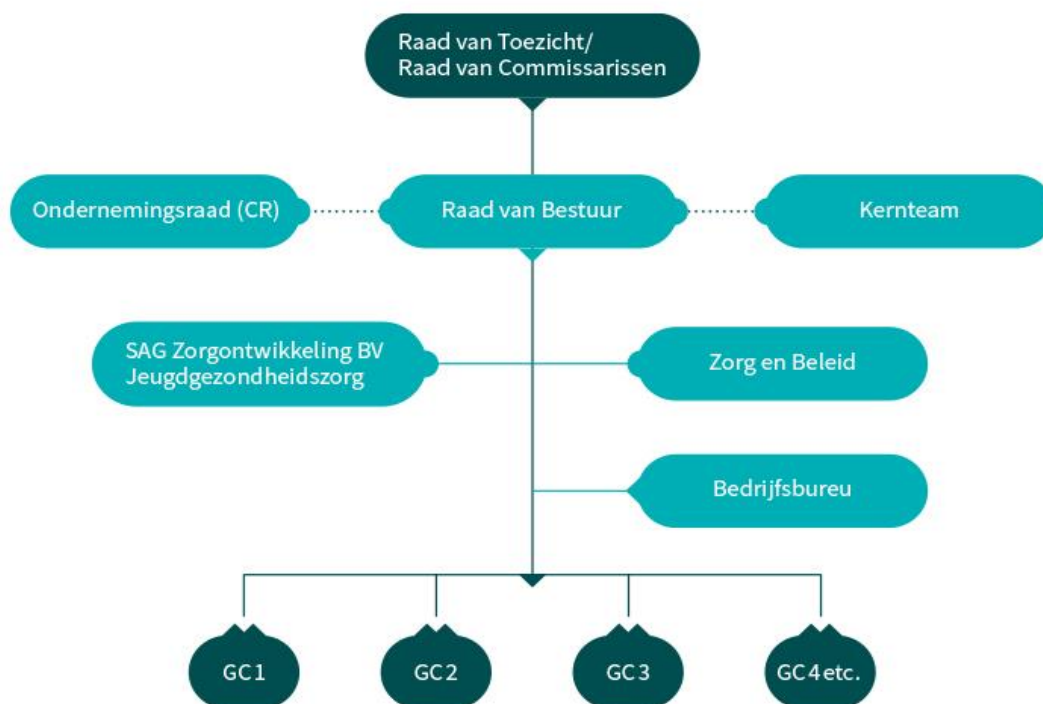
H1. DE ORGANISATIE

Stichting Amsterdamse Gezondheidscentra (SAG) bestaat uit 18 gezondheidscentra verspreid over Amsterdam en biedt zorg aan bijna 90.000 Amsterdammers. In onze organisatie werken ruim 270 mensen: o.a. huisartsen, doktersassistenten, praktijkondersteuners, fysiotherapeuten, jeugdartsen en jeugdverpleegkundigen. Geadviseerd door centrummanagers en de medewerkers van het Bedrijfsbureau en de medewerkers Zorg & Beleid, werken zij aan een goede, geïntegreerde eerstelijnszorg.

Een eenhoofdige Raad van Bestuur leidt SAG. Het kernteam en het managementteam adviseren haar.

1.1 Organogram

Onderstaand organogram biedt overzicht van alle bedrijfsonderdelen van SAG. De gezondheidscentra vormen het hart van de organisatie. Begin 2009 is de organisatie uitgebreid met SAG Zorgontwikkeling BV, aanbieder van Jeugdgezondheidszorg voor 0 - 4 jarigen in Amsterdam, naast de GGD.



1.2 Raad van Toezicht

De Raad van Toezicht (RvT) treedt op als adviseur van de bestuurder, houdt toezicht op het gevoerde beleid en vervult de rol van werkgever voor de bestuurder. De RvT gaat daarbij na of de bestuurder 'in control' is over de organisatie en de risico's adequaat beheerst. De RvT bestaat uit vijf leden, inclusief de voorzitter. De leden zijn onafhankelijk en brengen vanuit verschillende disciplines hun visie en kennis in. De RvT evalueert jaarlijks zijn eigen functioneren. Tevens schoolt de RvT zich bij: tenminste één lid volgt jaarlijks een relevante opleiding op het gebied van zorg, finance of governance.

De Raad van Toezicht bestond in 2022 naast de voorzitter, Hans Broertjes, uit Caroline van Dullemen, Lennard Ekelmans, Arco Siemons en Toosje Valkenburg.

In 2022 heeft de RvT conform planning zes keer vergaderd; vijf keer regulier en één strategische vergadering. Tevens heeft de RvT voltallig het Artikel 24 overleg en het Themaoverleg van de Ondernemingsraad en de bestuurder bijgewoond. De vergaderingen zijn gehouden in aanwezigheid van de bestuurder en worden, indien nodig, aangevuld met extra overleg in eigen kring. De RvT heeft zich onder andere met de volgende onderwerpen intensief bezig gehouden en besluiten genomen:

- Personeelsbeleid inclusief ziekteverzuim;
- Cliëntenpanel;
- Oprichting Vereniging Amsterdamse Huisartsenalliantie;
- Stand van zaken gezondheidscentra;
- Huisvesting gezondheidscentra;
- Begroting 2023;
- Financiële ontwikkeling van de organisatie aan de hand van reguliere rapportages;
- Managementletter, risicorapportages, overleg met de accountant over de jaarrekening 2021;
- Beleid op het terrein van de kwaliteit en patiëntveiligheid;
- Governance, profiel en wetgeving;
- Samenwerking met andere zorggroepen;
- Bezoldiging bestuurder en RvT.

De RvT is van mening dat SAG, in het veranderende landschap van huisartsenzorg, vasthoudt aan de eigen missie en visie. Alle medewerkers van SAG hebben zich ook in 2022 ingezet voor meer gezondheid, betere kwaliteit en toegankelijkheid van zorg en lagere kosten.

Hans Broertjes
Raad van Toezicht

1.3 Raad van Bestuur

SAG heeft een eenhoofdige Raad van Bestuur, te weten Paulien van Hessen, arts voor maatschappij en gezondheid. Zij is sinds 1 januari 2015 bestuurder van SAG.

1.4 Management

Managementteam inclusief kernteam

Het kernteam vormt het strategisch-tactisch overlegplatform en adviesorgaan voor de Raad van Bestuur (RvB). Het kernteam overlegt met de RvB over zowel zorginhoudelijke kwesties, als over implementatie en bedrijfsvoering. Het kernteam bestaat uit vier locatieverantwoordelijke huisartsen, die elk één of meer portefeuilles hebben. De leden van het kernteam leveren input voor het strategisch-tactische beleid, en verbinden dat, in samenspraak met de Raad van Bestuur, met het managementteam, dat bestaat uit alle 18 locatieverantwoordelijke huisartsen en het hoofd bedrijfsvoering.

Het managementteam fungeert tevens als het Lokaal Overleg Huisartsen, LOH, zoals genoemd in de CAO (d.w.z. de oude CAO, tot 1 maart 2019, met nawerking voor de huisartsen). Het LOH heeft inspraak op o.a. afspraken met de zorgverzekeraars over zorg buiten/bovenop de reguliere huisartsenzorg.

Stuurgroepen & werkgroepen

Het kernteam en de bestuurder laten zich adviseren door stuurgroepen. Elke stuurgroep heeft de zorg voor één portefeuille, bijvoorbeeld Programmatische Chronische Zorg, Gezondheid & Gedrag, Diagnostiek, ICT, HRM, Communicatie, Cultuur-sensitieve Zorg, kwaliteit, Ouderen, Jeugd & GGZ, Bijzondere Doelgroepen. Stuurgroepen werken het beleid uit en sturen de realisatie c.q. uitvoering van het

beleid functioneel aan. Een stuurgroep bestaat, afhankelijk van de portefeuille, uit huisartsen, praktijk-ondersteuners, centrummanagers, doktersassistenten, medewerkers Zorg & Beleid en/of medewerkers van het Bedrijfsbureau.

Daarnaast zijn er werkgroepen die SAG in het leven roept voor een goed afgebakende activiteit gedurende een bepaalde tijd. Voorbeeld is de werkgroep die het Medewerkers Vitaliteits Onderzoek 2021 heeft begeleid.

Centrummanagers & overleg

Binnen SAG werken acht centrummanagers, die ieder twee tot drie gezondheidscentra bedrijfsmatig aansturen, steeds samen met de locatieverantwoordelijke huisarts. Ze zijn de leidinggevendenden van de doktersassistenten, regelen rooster(s) en waarneming, organiseren teamoverleggen etc.. De centrummanagers overleggen onder voorzitterschap van hoofd bedrijfsvoering onderling eens in de twee maanden. In de tussentijd wisselen zij onderling informatie uit t.b.v. het draaiend houden van de zorg in de centra en de implementatie van SAG-beleid, bijvoorbeeld op het gebied van digitaliseren.

1.5 Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) startte na de verkiezingen in een nieuwe samenstelling. Vroeg in het voorjaar volgden de leden een training, om elkaar beter te leren kennen en om een gezamenlijke start te kunnen maken.

OR-vergaderingen

De OR kwam ongeveer eens per maand bij elkaar. Dat was deels onderling, deels met de bestuurder, en deels met de Raad van Toezicht. Op de agenda stonden zowel de vaste punten: het ziekteverzuim, de personeelskrapte die in een aantal centra het werken bemoeilijkt en de corona-maatregelen, al werden die in de loop van het jaar steeds minder. Daarnaast onderwerpen zoals: persoonsgebonden telefonie, het BUP (BackUP center voor telefoonverkeer), de uitkomsten van het al eerder genoemde Medewerkers Vitaliteits Onderzoek, het werk van de vertrouwenspersoon en dat van de bedrijfsarts, het Meerjarenbeleidskader, en de nieuwe inrichting van de loopbaangesprekken.

Bekendheid bij achterban

Uit het Medewerkers Vitaliteits Onderzoek kwam naar voren dat de Ondernemingsraad niet echt bekend is bij de medewerkers. Om die reden zijn leden meer verspreid binnen SAG gaan werken en hebben zij zich laten uitnodigen voor teamoverleggen. Deelname aan deze teamoverleggen is bijna overal gelukt, al moet gezegd dat OR-leden nadien niet vaak door collega's zijn geraadpleegd. Dat kan natuurlijk een goed teken zijn, maar de betrokkenheid van en met medewerkers (de achterban) blijft een punt van aandacht.

Opbouwende samenwerking

De OR-leden hebben de onderlinge samenwerking als prettig ervaren, en ook die met de bestuurder, waarbij we geprobeerd hebben elkaar op een opbouwende manier scherp te houden. Ook in 2023 wil de OR vasthouden aan deze constructieve manier van samenwerken.

Markus Kruyswijk
Voorzitter OR

1.6 Cliëntenpanel

Sinds 2018 zijn zorginstellingen met meer dan 25 zorgverleners verplicht om een cliëntenraad in te stellen waarmee de instelling cliënten medezeggenschap geeft bij besluiten die cliënten kunnen raken. SAG onderschrijft het belang van het betrekken van patiënten bij het opstellen van het SAG (kwaliteits)-beleid. Om die reden startte SAG reeds in 2015 met een online SAG Cliëntenpanel. Eind 2022 bestond

het SAG Cliëntenpanel uit 490 leden en dit aantal groeit nog steeds. Gezien de aard van huisartsenzorg (medisch-generalistisch voor een zeer brede doelgroep) heeft een breed cliëntenpanel als voordeel dat niet een relatief kleine, ‘vaste’ raad zich over vraagstukken buigt, maar dat we een telkens wisselende afvaardiging van (vaak heel verschillende) cliënten kunnen raadplegen.

De cliëntenpanels ontvangen twee maal per jaar een vragenlijst. Op basis van de uitkomsten van deze enquêtes gaat de Raad van Bestuur samen met enkele ter zake deskundige medewerkers in gesprek met een steeds wisselende afvaardiging van het Cliëntenpanel. De onderwerpen voor enquêtes zijn wisselend gericht op thema’s, doelgroepen en kwaliteit van huisartsenzorg.

In 2022 vroegen wij ouderen en mantelzorgers naar hun ervaringen met de POH-Ouderen (zie paragraaf 3.1). Naast goede inhoudelijke feedback resulteerde deze enquête in een toename van het aantal oudere panelleden. In het najaar 2022 consulteerden wij het Cliëntenpanel omtrent het actief informeren van patiënten. Dit resulteerde onder meer in vereenvoudiging van tekst en betere vindbaarheid van contactgegevens.

In 2023 is het streven om het aantal leden van het panel uit te breiden naar minimaal 1,5 procent van de SAG-patiëntenpopulatie.

1.7 Gezondheidscentra

Met de opening van gezondheidscentrum Osdorppelein waren er in 2022 achttien SAG-gezondheidscentra die het hart van de organisatie vormen. Elk gezondheidscentrum (GC) heeft een leidinggevend duo, bestaande uit een locatieverantwoordelijke huisarts en een centrummanager. De locatieverantwoordelijke huisartsen vormen het managementteam, samen met de Raad van Bestuur en het hoofd bedrijfsvoering.

De 18 centra zijn als volgt verspreid over Amsterdam:

Noord	Nieuw-West	Oud-West	Oost	IJburg
<ul style="list-style-type: none"> • GC Banne Buiksloot • GC NDSM-werf 	<ul style="list-style-type: none"> • GC De Vaart • GC Osdorp • GC Osdorppelein • GC Slotermeer • GC Vlaanderen 	<ul style="list-style-type: none"> • GC Borgerstraat • GC Helmersstraat • GC Staatsliedenbuurt 	<ul style="list-style-type: none"> • GC De Keyzer (<i>op de rand met Centrum</i>) • GC Oosthoek • GC Watergraafsmeer • GC Zeeburg 	<ul style="list-style-type: none"> • GC Haveneiland • GC Pampuslaan • GC Sportheldenbuurt • GC Steigereiland

In 2022 kon GC Osdorppelein nog gezien worden als een dépendance van GC Slotermeer. Het streven is echter dat GC Osdorppelein zo snel mogelijk een volwaardig, zelfstandig GC wordt.

H2. STRATEGIE

Onze strategie vloeit voort uit onze kernwaarden, missie en visie:

2.1 Kernwaarden

SAG koestert de kernwaarden van haar huisartsenzorg:

- Persoonsgericht
- Medisch-generalistisch
- Continu
- Gezamenlijk

2.2 Missie

Meer gezondheid, betere kwaliteit van zorg en lagere kosten. Dat wil SAG bereiken. Daarom leveren wij huisartsenzorg en jeugdgezondheidszorg in onze gezondheidscentra. Wij bieden zorg aan mensen die in Amsterdam wonen. Wij kijken goed naar wat patiënten willen of nodig hebben. Tevreden patiënten en blijde zorgverleners: daar gaan we voor. Wij werken samen met andere zorgverleners in Amsterdam. Samen kunnen wij onze patiënten de beste zorg leveren.

2.3 Visie

Alle mensen uit de regio moeten toegang hebben tot goede zorg. Nu en ook later. Wij vinden het onze taak om daarvoor te zorgen, samen met de andere zorgverleners uit Amsterdam. Daarom doen wij mee met nieuwe ontwikkelingen, zoals (digitale) zorg op afstand. We willen weten wat onze patiënten nodig hebben. Daar stemmen we onze vernieuwingen op af.

Wij zorgen goed voor iedereen. Maar we letten extra op mensen die de zorg het hardst nodig hebben. Bijvoorbeeld ouderen of mensen die chronisch ziek zijn. We werken als een team samen voor de patiënt. Bij het team horen zorgverleners die in het gezondheidscentrum, of in de buurt werken. Denk aan een fysiotherapeut, een maatschappelijk werker of een jeugdhulpverlener.

SAG zorgt ook goed voor zijn medewerkers. We luisteren naar wat zij zien en nodig vinden. Ook geven wij hen volop ruimte om verder te leren. Onze medewerkers leren ook van elkaar; onderling wisselen zij ervaringen en afspraken uit. Dat maakt de kwaliteit van onze zorg beter en de kosten lager.

Tot slot zorgen we ook voor genoeg mensen, geld, spullen en tijd. Zo kunnen we onze plannen uitvoeren. Bij SAG doen we wat wij beloven.

2.4 Strategie

Hieronder benoemen wij op speerpunten onze strategie in 2022:

Voldoende goede (huisartsen)zorg kunnen blijven leveren

- Vanwege personeelskrapte hebben we meer ingezet op BBL'ers, basisartsen en vaste waarnemers. In het kader van bredere (en meer diversiteit in de) zorgteams heeft SAG bovendien een eerste Physician Assistant (PA) geworven. En SAG heeft:
- De vacatures verbeterd en deze ook vaker op social media geplaatst.
- Een recruiter in de arm genomen voor niet-zorg gerelateerde functies, zoals leidinggevenden.

Behoud van goed en gekwalificeerd personeel

Ook in 2022 bood SAG haar medewerkers in het kader van binden en boeien:

- Een divers aanbod van bij- en nascholingsmogelijkheden.
- De mogelijkheid om deel te nemen aan stuur- of werkgroepen.
- Voor huisartsen: de mogelijkheid om zich verder te ontwikkelen tot bijvoorbeeld kaderarts of door (promotie) onderzoek of door regelmatig werken voor Dokters van de Wereld.
- Een uitje en/of presentje voor bepaalde functiegroepen zoals huisartsen, doktersassistenten, POH's, centrummanagers) om hen in het zonnetje te zetten, doorgaans op de Dag van de Dokters-assistent, Dag van de Praktijkondersteuner, Wereld Huisartsen Dag, etc..

Toegankelijkheid van zorg voor iedereen, in het bijzonder voor kwetsbaren

- Voor digitaal vaardige patiënten is in 2022 ingezet op de MijnSAG-app en -webversie, waarmee zij online zaken kunnen regelen. Patiënten zijn gestimuleerd om daarvan gebruik te maken. Juist doordat meer patiënten zelf zaken online regelen, zoals afspraken maken, medisch dossier inzien en foto's insturen (wat veel 'patiënten aan het loket' en vragen en telefoontjes voorkomt), houden we tijd over voor minder-digitaal vaardige patiënten.
- Ook in 2022 waren al onze GC's op werkdagen geopend van 8:00 tot 17:00 uur, zowel telefonisch als voor bezoek. Onze telefonische bereikbaarheid hebben we hoog gehouden door het opzetten van een eigen BackUp-center, bemand door eigen medewerkers.
- HuisartsPluspunt (H+P), dat zowel huisartsen als patiënten in staat stelt om snel en laagdrempelig een medisch specialist te raadplegen, heeft in 2022 actief huisartsen geïnformeerd over de diensten van H+P, het aanbod (van specialismen) flink uitgebreid en communicatiemiddelen vernieuwd teneinde diensten beter toegankelijk te maken en meer afname van diensten te stimuleren.
- In 2022 zijn ouderen en mantelzorgers binnen o.a. het Cliëntenpanel specifiek geraadpleegd over ervaringen met POH-Ouderen. Op basis van de uitkomsten is de informatievoorziening vereenvoudigd dan wel verduidelijkt, en zijn contactgegevens beter vindbaar gemaakt.
- Ook is SAG in 2022 begonnen met het aanpassen van teksten op de SAG-websites en -wachtkamer-schermen, zodat ook laaggeletterden deze kunnen begrijpen.

Behoud van kwaliteit van onze zorgverlening

Veel van bovengenoemde zaken dragen in meer of mindere mate bij aan het verhogen van de kwaliteit van onze zorgverlening. Daarnaast heeft SAG, als het gaat om waarborgen of verbeteren van kwaliteit:

- Leerpunten n.a.v. klachten van patiënten en incident- en calamiteitsmeldingen in 2022, maar ook n.a.v. de VIM-scholing in 2021, benut om intern verbetermaatregelen door te voeren, zie paragraaf 4.6.
- Na het uit dienst gaan van de Functionaris Gegevensbescherming (FG) eind 2021 is per 1 april 2022 een nieuwe FG aangesteld. Samen met medewerkers uit diverse gezondheidscentra en het bedrijfsbureau heeft deze nieuwe FG het volledige verwerkingsregister doorgelopen en bijgewerkt. Vanwege het belang van correcte naleving van de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) en om de bewustwording daarover te vergroten, is de FG begonnen met het informeren van medewerkers via het intranet.
- In 2022 zijn we aangevangen ons Kwaliteitshandboek te updaten, om zo al onze richtlijnen, protocollen en werkwijzen weer te actualiseren en indien nodig aan te scherpen.

Al deze punten staan verderop in het jaarverslag nader omschreven.

H3. ZORG VOOR DOELGROEPEN

Elke patiënt is anders. Daarom levert SAG zorg op maat. Dat sluit aan bij onze kernwaarde ‘persoonsgericht’. Zorg op maat kan echter ook betekenen, dat we onze zorg afstemmen op een (grote) doelgroep. Bepaalde doelgroepen kampen immers met specifieke (gezondheids)problematiek. Denk bijvoorbeeld aan mensen in een speciale leeftijdscategorie zoals ouderen of kinderen, mensen met een chronische ziekte zoals COPD, diabetes of hart- en vaatziekten, rokers met luchtwegaandoeningen, of mensen met psychische problematiek. Daarom zetten we naast basiszorg ook in op zorg(programma’s) voor specifieke doelgroepen met specifieke problematiek.

Een belangrijk kenmerk van dit soort doelgroepgerichte zorg is het integrale karakter: deels gericht op de individuele patiënt binnen de doelgroep, deels gericht op de nauwe samenwerking met de diverse betrokken disciplines. Zo leveren we de doelgroepen de best mogelijke, en zo compleet mogelijke zorg.

Praktijkondersteuners Huisarts (POH’s) spelen een belangrijke rol in doelgroepgerichte zorg. Zij zijn het vaste gezicht, het eerste aanspreekpunt en laagdrempelig toegankelijk voor patiënten met chronische aandoeningen (POH-Somatiek), voor ouderen (POH-Ouderen) en bijzondere doelgroepen (POH-Generalistisch). Ten aanzien van jeugd en ouders (POH-Jeugd) en volwassenen met psychische problematiek (POH-GGZ) dragen zij er zorg voor om problemen zo klein mogelijk te houden door deze zo snel mogelijk op te pakken. De huisarts blijft te allen tijde medisch eindverantwoordelijk.

3.1 Ouderen

Beter Oud in Amsterdam (BOA)

Beter Oud in Amsterdam (BOA) is het zorgprogramma van de aangesloten huisartsen voor ouderen in de stad. Een belangrijk kenmerk van dit zorgprogramma is de inzet van POH-Ouderen als professional naast de huisarts. SAG is betrokken bij dit stadsbrede programma.

Enquête ouderen en mantelzorgers

In 2022 vroegen wij ouderen en mantelzorgers van onder andere ons Cliëntenpanel naar hun ervaringen met POH-Ouderen. Patiënten die contact hadden gehad met een POH-Ouderen bleken over het algemeen zeer positief. Ouderen en mantelzorgers gaven een hoge waardering aan POH-Ouderen: gemiddeld respectievelijk een 8.6 en 8.5. Ouderen en mantelzorgers hebben over het algemeen veel vertrouwen in de deskundigheid van POH-Ouderen; zij waarderen de POH-Ouderen als vast vertrouwd gezicht in de praktijk, die tijd heeft voor gesprek en korte lijntjes naar de huisarts wanneer nodig.

Tegelijkertijd bleek echter dat de functie van POH-Ouderen nog onvoldoende bekend was onder de vitalere ouderen.

Uit een gesprek met een afvaardiging van ouderen volgden de volgende adviezen:

1. Geef meer bekendheid aan de POH-Ouderen;
2. Deel contactgegevens van POH-Ouderen met alle ouderen, ook de vitale ouderen;
3. Stimuleer het gebruik van het digitaal patiëntendossier. Dit is niet te moeilijk voor veel ouderen;
4. Blijf promoten dat huisartsen meteen na opname of polibezoek een terugkoppeling ontvangen van de specialist.

In 2022 is reeds gehoor gegeven aan de eerste twee adviezen. De stedelijke Werkgroep Ouderen startte met de ontwikkeling van een mooie stedelijke folder Praktijkondersteuner-Ouderen (POH-O) die

naar verwachting in 2023 gereedkomt, om uit te delen onder alle ouderen, met de mogelijkheid contactgegevens van POH-Ouderen hierop te vermelden.

Netwerk Ouderengeneeskunde Amsterdam (NOA)

Met de start van het Netwerk Ouderengeneeskunde Amsterdam (NOA) is medio 2022 een belangrijke wens van huisartsen in vervulling gegaan. Alle huisartsen in Amsterdam kunnen via het NOA eenvoudig een specialist ouderengeneeskunde (verbonden aan hun wijk) raadplegen bij ouderen met complexere problematiek thuis.

Stuurgroep Ouderezorg van AHa

SAG is actief betrokken bij de advies-, werk- en stuurgroep Ouderezorg van de Amsterdamse Huisartsen alliantie (AHa).

3.2 Jeugd

De POH's-Jeugd in de SAG gezondheidscentra vormen een belangrijke verbinding tussen huisartsen enerzijds en Ouder- en Kindteams (OKT's), wijkpartners en specialistische jeugdhulp anderzijds.

Binnen de jeugdhulp ervaart men druk door de oplopende wachttijden voor specialistische jeugd GGZ. De POH's-Jeugd onderhouden hierover contact met de OKT's. Dit resulteert in het klein houden en normaliseren van problemen, meer samenwerking met OKT's, overbrugging van de wachttijd en begeleiding van zwaardere problemen door POH-Jeugd of OKT. Naast reguliere, laagdrempelige hulp bieden de POH's-Jeugd gestructureerde controles bij kinderen met ADHD volgens het binnen SAG ontwikkelde *Zorgpad kinderen met ongecompliceerde ADHD binnen de eerstelijns*. Een SAG-huisarts, gespecialiseerd in ADHD, houdt speciaal ADHD-spreekuur op IJburg en is beschikbaar voor vragen over ADHD-medicatie voor alle SAG huisartsen.

Een POH-Jeugd volgde een opleiding ACT (*Acceptance and Commitment Therapy*). In 2022 hanteerde zij deze methodiek in een groepsaanbod voor puberjongeren op IJburg. Alhoewel de groep klein was waren de reacties zeer positief.

De voorzitter van de stuurgroep is lid van de stedelijke AHa stuurgroep Jeugd en daarmee rechtstreeks betrokken bij stedelijke ontwikkelingen op het gebied van jeugd en het jeugdhulpaanbod. Zij onderhoudt stedelijk contact over de oplopende wachtlijsten

3.3 Geestelijke gezondheidszorg

De POH-GGZ is vanwege de toegenomen vraag naar hulp bij psychische klachten een onmisbare medewerker in de gezondheidscentra. Veel van de problematiek kan door de POH-GGZ zelf worden begeleid of afgehandeld, al dan niet in combinatie met e-Mental Health. Ook in de samenwerking tussen de eerstelijns en de GGZ is een grote rol voor de POH-GGZ weggelegd. De toenemende wachttijden binnen de GGZ vragen om een duidelijke afbakening van de functie POH-GGZ. De POH-GGZ kan overbruggingszorg of begeleiding bij chronische GGZ problematiek bieden. Borging van de kwaliteit van de POH-GGZ heeft de aandacht. De SAG stuurgroep GGZ/Jeugd volgt de ontwikkelingen ten aanzien van een kwaliteitsregister POH-GGZ.

De SAG stuurgroep GGZ/Jeugd is betrokken bij de stedelijke ontwikkelingen via stedelijke werk- en stuurgroepen van de Amsterdamse Huisartsen alliantie (AHa).

Sinds 2016 biedt GGZ-instelling Arkin mindfulness-cursussen aan specifiek voor SAG-patiënten met een indicatie van de huisarts. In 2022 vonden zes groepscursussen plaats.

Sinds 2022 kunnen alle SAG gezondheidscentra gebruik maken van het e-Mental Health platform Therapieland van Kysos. Dit maakt *blended care* door POH-GGZ mogelijk. De SAG stuurgroep GGZ/Jeugd stimuleert en monitort het gebruik.

3.4 Chronisch zieken

Aan patiënten met een chronische aandoening, zoals diabetes mellitus 2, hart- en vaatziekten, COPD en astma, biedt SAG ketenzorg aan. Er zijn veel overlappende aspecten tussen de verschillende ketens. Om die reden is besloten de verschillende stuurgroepen per keten op te heffen. SAG werkt nu met één stuurgroep Chronische Zorg en één te consulteren expert per aandoening.

Als gevolg van de coronapandemie hebben de geplande activiteiten binnen de chronische ketenzorg enige tijd niet plaatsgevonden. Deze zijn in 2021 weer opgepakt; in 2022 kwamen de activiteiten weer goed op gang.

3.5 Bijzondere doelgroepen

Sinds 2020 maakt het merendeel van onze gezondheidscentra gebruik van een POH-Generalistisch. De POH's-Generalistisch brengen bijzondere doelgroepen (patiënten) in kaart. Bij deze patiënten is vaak sprake van complexe problematiek (en een gering of zelfs afwezig sociaal vangnet) hetgeen veel tijd vergt van de huisarts, indien deze niet beschikt over een POH-Generalistisch. Denk bijvoorbeeld ook aan risicopatiënten, waaronder zorgmijders, minder mondige patiënten en zogeheten veelgebruikers.

De functie van POH-Generalistisch is relatief nieuw. In 2022 is de taakbeschrijving POH-Generalistisch, inclusief resultaatgebieden, herzien, waarmee het een handvat biedt voor een meer uniforme werkwijze.

Eind 2022 is de stuurgroep Bijzondere Doelgroepen opgeheven. De opdrachten waren op dat moment namelijk vervuld: het definiëren van bijzondere doelgroepen, het vaststellen van werkwijze bijzondere doelgroepen en de taak- en functiebeschrijving van POH-Generalistisch. De POH's-Generalistisch vormen sindsdien een eigen vakgroep, met eigen intervisie en zijn als vakgroep gelieerd aan de stuurgroep Krachtige Basiszorg.

Voor Krachtige Basiszorg, het stadsbrede programma met extra aandacht voor kwetsbare doelgroepen in achterstandswijken, zie 4.2 Wijkgericht werken.

H4. THEMA'S VOOR SAG

Met het oog op de krapte in de arbeidsmarkt, en daarmee het (grote) tekort aan zorgpersoneel, stond ook in 2022 het werven en behouden van goed, gekwalificeerd personeel als speerpunt bovenaan alle lijstjes. Andere speerpunten waren: de zorg voor kwetsbare ouderen, de toegankelijkheid van zorg, en het betaalbaar houden van de zorg met behoud van kwaliteit. In 2022 hebben we zowel zorginhoudelijk, als qua bedrijfsvoering invulling aan deze thema's gegeven.

ZORGINHOUDELIJKE THEMA'S

4.1 Substitutie van zorg

Huisarts+punt (H+P) is een samenwerkingsorganisatie van alle ziekenhuizen en huisartsen in Amsterdam. H+P organiseert zorg voor patiënten die in principe met een eenmalig fysiek consult of een online advies van een specialist in de eerstelijns kunnen blijven. Het betreft verlengde eerstelijnszorg: de huisarts blijft hoofdbehandelaar en blijft ook verantwoordelijk voor een (eventuele) verwijzing naar de 2e lijn.

SAG fungeerde vanaf 2018 als trekker van H+P; geleidelijk heeft de stad (Amsterdam) H+P omarmd en is stedelijke borging een feit. Omdat H+P geen zelfstandige entiteit is, verzorgt SAG nog wel de contractering met de zorgverzekeraars en de samenwerkingspartners en verzorgt het bedrijfsbureau van SAG op diverse vlakken ondersteuning aan H+P.

T.b.v. *good governance* is er een werkgroep H+P, bestaande uit vertegenwoordigers van ziekenhuizen en huisartsengroepen. Deze werkgroep is onderdeel van het Transmuraal Platform Amsterdam (TPA). De werkgroep stuurt H+P inhoudelijk en monitort de voortgang van het jaarplan. De stuurgroep TPA toetst de activiteiten van H+P aan de doelstellingen van het TPA en agendeert vraagstukken bij het BO TPA waar nodig. De directeur heeft periodiek overleg met een afvaardiging van het bestuur van de Amsterdamse Huisartsenalliantie (AHa) en de ziekenhuizen.

Na de initiatief- en opstartfase brak in 2022 de fase aan om H+P verder te professionaliseren naar dé organisatie voor verlengde huisartsenzorg en anderhalvelijnszorg in de stad. Daartoe werd halverwege 2022 een directeur aangesteld. In 2022 vond bovendien een missie- en visietraject plaats dat koers uitzette voor de ambities van H+P. Dit werd vertaald naar een jaarplan 2023. Er werd een model 'Dashboard' t.b.v. managementinformatie ontwikkeld, om begin 2023 in gebruik te nemen. Processen werden beschreven en het declaratieproces werd ondergebracht bij een externe partij. Er werd een model samenwerkingsovereenkomst opgesteld.

In 2022 investeerde H+P in het bezoeken van zorggroepen en andere betrokken partijen. Er kwam een nieuwe website en nieuwe folders. Een LinkedIn-pagina werd gerealiseerd om verwijzers op de hoogte te houden van het actuele aanbod.

Het aanbod van H+P (de specialismen en partners) breidde zich in 2022 gestaag uit. Nieuwe partnerships werden aangegaan met Arkin en Ziekenhuis Amstelland. Eind 2022 bood H+P in samenwerking met zeven specialistische zorgorganisaties:

- Teleconsultatie: 23 specialismen
- Telefonisch consultatie: 1 specialisme
- Fysieke consultatie: 10 specialismen op 5 locaties

In 2022 was in het vierde kwartaal een sterk stijgende lijn zichtbaar in specialistische consulten (in het bijzonder de telefonische consulten), te verklaren door de uitbreiding van te consulteren specialismen en aanbieders. Ten opzichte van 2021 was er zelfs een (ruime) verdubbeling van het aantal teleconsulten. Ook dit valt te verklaren door een toename van het aanbod, en doordat er veel aandacht is geweest voor het informeren van huisartsen.

4.2 Wijkgericht werken

‘Gezamenlijk’ is een kernwaarde van SAG; samenwerken is dan ook in onze organisatiestructuur ingebed. Toekomstige uitdagingen van de huisartsenzorg kunnen ons inziens alleen in samenwerking op wijk- en populatieniveau worden aangepakt. Op wijkniveau werkt SAG samen met wijkpartners als wijkverpleging, buurtteams en Ouder- en Kindteams.

Eind 2021 zijn stedelijke afspraken gemaakt door o.a. de Amsterdamse Huisartsen alliantie (AHa), de gemeente, buurtteams en Zilveren Kruis t.b.v. samenwerking op sociaal-medisch domein (huisartsbuurtteam), met uitgangspunten zoals: samenwerken aan positieve gezondheid, korte lijnen, communicatie via beveiligde zorgmail. Samenwerking met de nieuw gevormde buurtteams bleef ook in 2022 op tal van gebieden een uitdaging. SAG is wel actief op zoek naar dergelijke wijkpartners voor in de centra. In 2022 beschikten de volgende SAG-gezondheidscentra over een wijkpartner uit het sociaal domein:

- GC Osdorp: Sezo
- GC Haveneiland: Dynamo
- GC Staatslieden: Combiwel
- GC Watergraafsmeer: Buurtzorg
- GC Oosthoek: Buurtteam

In 2023 hopen we ook voor GC Banne Buiksloot een sociaal wijkpartner te vinden.

Vanuit de SAG-gezondheidscentra zijn praktijkondersteuners de eerste contactpersonen voor partners in de wijk: POH-Generalistisch is eerste contactpersoon voor buurtteams en sociaal domein; POH-Ouderen voor de doelgroep ouderen en POH-Jeugd voor Ouder- en Kindteams.

Krachtige Basiszorg

Vier SAG gezondheidscentra (Banne Buiksloot, Osdorp, Oosthoek en Slotermeer) in achterstandswijken beschikken als zogeheten Krachtige Basiszorgcentra over meer tijd voor structureel overleg met partners in de wijk. Doel van dit overleg is onder meer om voor patiënten met meerdere problemen op een aantal levensgebieden integrale begeleiding en zorg te organiseren vanuit het netwerk van partners in de wijk.

4.3 Cultuursensitieve gezondheidszorg

Binnen Amsterdam hebben huisartsen te maken met patiënten met verschillende culturele achtergronden zoals expats, inwoners met een migratieachtergrond, statushouders en asielzoekers. Sommige zaken zijn in onze huisartsenzorg op een andere manier geregeld dan deze mensen gewend zijn. Zo is men bijvoorbeeld niet gewend dat:

- Men altijd éérst naar de huisarts moet (centrale rol van huisarts in zorgsysteem);
- Altijd een verwijzing van de huisarts nodig is voor een bezoek aan een specialist;
- Huisartsen terughoudend(er) zijn met het voorschrijven van antibiotica;
- Een jaarlijks gezondheidsonderzoek niet standaard is.

Maar ook andere normen en waarden over gezondheid, en/of taalproblemen vragen een extra inspanning van onze zorgverleners, aangezien het tijd en moeite kost om zaken goed uit te leggen, de verstandhouding goed te houden en (daarmee) goede, effectieve zorg te waarborgen. Dit noemen we cultuursensitief handelen.

SAG is lid van het netwerk *Healthcare for Internationals*. Het doel van dit netwerk is de kloof te dichten tussen het Nederlandse zorgstelsel enerzijds en de behoeften en verwachtingen van internationals anderzijds. SAG heeft folders in het Engels en een website speciaal voor internationals; deze website (sag-healthcenters.nl) is dankzij een vertaalmodule in ruim 130 talen beschikbaar. Daarnaast bood SAG haar medewerkers in het najaar van 2022 een training Cultuursensitieve Zorg aan.

Naar aanleiding van de praktijkcheck 'Laaggeletterdheid', in 2021 uitgevoerd door kenniscentrum Pharos, is SAG in 2022 begonnen met het aanpassen van teksten op de SAG-websites en -wachtkamer-schermen. Samen met taalambassadeurs van Pharos zijn de teksten zoveel mogelijk 'laaggeletterden-proof' gemaakt. Deze verbetering zetten we door in 2023.

In 2020 namen POH's-Ouderen deel aan een onderzoek naar welke competenties nodig zijn om migrantenouderen met dementie en hun mantelzorgers beter te kunnen ondersteunen. Een gesprekstool werd begin 2022 door de onderzoekster gepresenteerd. Onder meer enkele SAG POH's-Ouderen hebben de gesprekstool in 2022 getest. De test wordt vervolgd in 2023.

In 2023 willen we internationals vragen naar hun ervaringen met de SAG-huisartsenzorg.

4.4 Ondersteunde zelfzorg/Het andere gesprek

Veel klachten waarvoor patiënten de huisarts bezoeken hebben geen medische oorzaak, maar komen voort uit bijvoorbeeld ongezonde leefstijl, financiële en/of sociale problemen. Om de achterliggende oorzaak te achterhalen is een ander soort gesprek noodzakelijk.

Binnen SAG zijn verschillende *tools* voorhanden. De meeste teams volgden de afgelopen jaren de zogeheten GG-scholing als onderdeel van de ZZ-GG methodiek: van Ziekte & Zorg naar Gezondheid & Gedrag. Hoe achterhaal je welke oorzaken er (allemaal) aan een klacht ten grondslag liggen, wat iemand (werkelijk) beweegt en wat een patiënt zélf kan en wil doen voor een betere gezondheid. Deze methodiek is ondertussen geïntegreerd in de ziens- en werkwijze van met name POH-Somatiek.

Het voeren van 'het andere gesprek' (bijvoorbeeld a.d.h.v. 4D-model) is bedoeld om inzicht te krijgen in wat speelt bij de patiënt op diverse gebieden: fysiek, maatschappelijk, sociaal en psychisch. Deze manier van zorg verlenen kost extra tijd, zowel voor de individuele patiënten als voor de interne samenwerking. Door consulten van 15 minuten in te plannen (i.p.v. 10 minuten) en door met regie-artsen te werken ontstaat meer ruimte en rust voor iedereen.

In 2022 volgden de vier Krachtige Basiszorg-centra van SAG een 4D-scholing. De GG-benadering en het 4D-model zijn bedoeld om beter passende, persoonsgerichte zorg en ondersteuning te bieden en hebben veel raakvlakken met de zogeheten *positieve gezondheid*.

4.5 Innovatie en wetenschappelijk onderzoek

SAG maakt deel uit van het Academisch Netwerk Huisartsgeneeskunde (ANH). Het ANH vormde jarenlang de academische werkplaats van de discipline huisartsgeneeskunde van het VUmc, later van het Amsterdam UMC locatie VU.

In de loop van 2020 is het ANH steeds meer gaan samenwerken met het vergelijkbare netwerk van locatie AMC; sinds 2021 is het één netwerk. Vanuit SAG zijn er vier ontwikkelpraktijken c.q. gezondheidscentra aangesloten bij het ANH, en per ontwikkellocatie is er één huisarts vertegenwoordiger in het ANH, de zogeheten ontwikkelcoördinator. Samen met collega's in de stad prioriteren deze vier ontwikkelcoördinatoren onderzoeken op relevantie en doen zij mee aan (of ontwikkelen zij) onderzoeken, ondersteund door de vakgroep Huisartsgeneeskunde van Amsterdam UMC.

Alle SAG gezondheidscentra fungeren ook als registratiepraktijk: gegevens kunnen volledig geanonimiseerd gebruikt worden voor goedgekeurde onderzoeken met bestaande data uit de dagelijkse praktijk. De overige centra kunnen kiezen voor vrijwillige deelname aan lopende onderzoeken, de ontwikkelpraktijken committeren zich tenminste aan twee nieuwe onderzoeken per jaar. SAG levert eveneens data aan de eerstelijns zorgregistraties van Nivel (Nederlands Instituut voor Onderzoek van de Gezondheidszorg).

ANH-onderzoeksprojecten die in 2022 liepen zijn o.a. de vanuit 2021 doorlopende onderzoeken naar slaapmedicatie (DREAMING), afbouw diabetesmedicatie bij ouderen (OMED2), afbouw antidepressiva (OPERA), bevorderen continuïteit van zorg door de eigen huisarts (TOOL) en de pilot *Spiegelaar* (spiegelinformatie voor optimale zorg in de eerste lijn). Nieuw zijn PEP talk (ALK-klachten bij de POH GGZ), PATCH-AF (opsporen atriumfibrilleren) en I-RECOVER (duizeligheid).

SAG deelt de nieuwsbrieven van het ANH op het intranet (SAG-portal) en stimuleert huisartsen om de jaarlijkse ANH-bijeenkomst te bezoeken. SAG onderschrijft het belang van goed wetenschappelijk onderzoek in de eerstelijns c.q. huisartsenpraktijk voor kwalitatief hoogstaande en innovatieve zorg.

THEMA'S VOOR BEDRIJFSVOERING/ORGANISATIE-INRICHTING

4.6. Kwaliteitsbeleid

Cliëntbetrokkenheid

Als SAG vinden wij het belangrijk om aan te sluiten bij de wensen en behoeften van onze patiënten. Dat kunnen we alleen realiseren door patiënten laagdrempelig de mogelijkheid bieden om hun verbetertips en onvrede met ons te delen, en door hen periodiek te vragen naar hun ervaring en mening. Daartoe beschikt SAG respectievelijk over een laagdrempelige klachtenprocedure en een digitaal Cliëntenpanel.

- *Klachtenprocedure*
SAG streeft laagdrempelige klachtafhandeling na. In 2022 zijn 114 klachten gemeld via het online klachtenformulier. Tweederde van deze klachten zijn opgepakt en afgehandeld door de centrummanager van het betreffende centrum, de overige door de klachtenfunctionaris. Leerpunten vanuit de klachten hebben centra opgenomen in hun jaarverslag 2022.
- *Cliëntenpanel*
Het Cliëntenpanel is in 2022 gegroeid naar 490 leden. Periodiek houden we een peiling onder de leden van het Cliëntenpanel. In 2022 stond de patiëntenraadpleging in het teken van ervaringen met onze POH's-Ouderen, en het actief informeren van patiënten. Zie ook paragraaf 1.6 Cliëntenpanel, en paragraaf 3.1 Ouderen.

Kwaliteitshandboek

Een kwaliteitshandboek, met hierin SAG-kwaliteitsdocumenten, zoals richtlijnen, werkwijzen, protocollen en reglementen, is in 2020 online beschikbaar gesteld voor SAG-medewerkers. De belangrijkste zorginhoudelijke werkwijzen en protocollen zijn geactualiseerd en opgenomen in het kwaliteitshandboek, evenals een format voor het kwaliteitsjaarverslag en -beleidsplan voor de gezondheidscentra. In 2022 gingen we verder op onderzoek naar één documentbeheersysteem om tijdige updates van werkwijzen en protocollen te borgen. Tevens zal het oude intranet/portal in 2023, uiterlijk 2024 worden vervangen door een nieuwe versie die aan de moderne eisen van functionaliteit en doorzoekbaarheid voldoet.

Scholing VIM-coördinatoren en calamiteitencommissie

Binnen het kwaliteitsbeleid valt ook de procedure voor VIM: Veilig Incident Melden. Doel van VIM is a) het verbeteren van de kwaliteit van zorg door het achterhalen van basisoorzaken voor incidenten en het daarop inzetten van verbetermaatregelen om de kans op herhaling te voorkomen, b) openheid jegens patiënten over incidenten die bij de patiënt tot schade hebben geleid of in de toekomst daartoe kunnen gaan leiden, en c) tijdige melding van mogelijke calamiteiten bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

In 2019 vond de eerste gezamenlijke VIM-scholing plaats voor VIM-coördinatoren en leden van de calamiteitencommissie van SAG en GAZO (Stg. Gezondheidscentra Amsterdam Zuidoost & Diemen). In het najaar van 2021 organiseerde SAG opnieuw een VIM-scholing voor VIM-coördinatoren van GAZO-Diemen en SAG met als onderwerp de geactualiseerde VIM-procedure: het categoriseren en afhandelen van VIM op basis van de gemaakte risico-inschatting. In een bijeenkomst in het najaar van 2023 volgt een evaluatie van deze gevolgde methode.

In 2022 werd de calamiteitencommissie vaker ingeschakeld als ondersteuning bij het onderzoeken van een VIM met risicoscore 3. In 2023 gaan we op zoek naar uitbreiding van de calamiteitencommissie, met een extra huisarts en twee nieuwe doktersassistenten.

Stuurgroep Kwaliteit

Binnen SAG is een stuurgroep die zich buigt over kwaliteitsvraagstukken. In 2022 bestond deze stuurgroep Kwaliteit uit een locatieverantwoordelijk huisarts, tevens lid Kernteam en voorzitter; beleidsmedewerker en projectleider Zorg & Beleid en de secretaris Raad van Bestuur, tevens Functionaris Gegevensbescherming.

4.7 Bereikbaarheid

Telefonische bereikbaarheid/BUP

De SAG-gezondheidscentra kunnen in geval van ziekte, uitval of afwezigheid van medewerkers die de telefoon aannemen, de telefoon doorschakelen. Zij schakelen dan door naar het zogeheten BackUP-center (BUP). Het BUP kan ook bijspringen als er teamoverleg is, of de 'overloop' opvangen indien de wachttijd in een GC teveel toeneemt. Het BUP vermindert zo de ervaren werkdruk, terwijl de telefonische bereikbaarheid op peil blijft.

Het BUP is gevestigd in SAG-gezondheidscentrum Banne Buiksloot. De assistenten van het BUP, allen SAG-medewerkers, zijn bekend met (de werkwijze en systemen binnen) SAG, en hebben toegang tot alle agenda's van de zorgverleners. Derhalve kunnen zij veel vragen afhandelen en desgewenst afspraken inplannen. 2022 was het jaar waarin het BUP door steeds meer centra in gebruik werd genomen. Ook Huisartspluspunt maakt gebruik van het BUP. De verwachting is dat in 2023 nagenoeg alle SAG-gezondheidscentra van het BUP gebruik maken.

Online bereikbaarheid/e-Health

Via de MijnSAG app, waarvan ook een webversie beschikbaar is, kunnen patiënten zelfstandig en 24/7 afspraken inplannen, gebruik maken van e-Consult (via met versleuteling beveiligde email) waarbij ze ook foto's kunnen inzenden, herhaalrecepten aanvragen en hun medisch dossier inzien. De MijnSAG-app is beschikbaar in Engels, Turks en Arabisch; het is de bedoeling om het aantal talen op termijn uit te breiden. De MijnSAG-app (en -webversie) is alleen beschikbaar voor patiënten die bij SAG staan ingeschreven en een account hebben aangemaakt. Deze vorm van e-Health blijkt goed te werken. Ook in 2022 is het aantal accounts weer gestegen: e-health bleek een uitkomst. Juist doordat patiënten zelf veel regelen, houden we tijd over – en blijven we bereikbaar voor – digitaal minder vaardige patiënten.

Overige zaken m.b.t. bereikbaarheid

- Alle SAG-gezondheidscentra zijn op werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur geopend voor bezoek.
- In 2022 is besloten om te stoppen met de fax. Concreet houdt dit in dat in januari 2023 alle faxmachines eruit gaan.

4.8 Privacy

SAG hecht als verantwoordelijke voor gegevensverwerking veel waarde aan privacy. Wij hanteren daarbij de kaders van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De privacyverklaring medewerkers is aangepast aan de nieuwste wetgeving en vastgesteld door de Raad van Bestuur. In 2022 is, na het uit dienst gaan van de voorgaande Functionaris Gegevensbescherming (FG), een nieuwe FG aangesteld, geschoold en ingewerkt.

In 2022 is aandacht besteed aan datalekregistratie, verwerkersovereenkomsten en het actualiseren van het verwerkingsregister. Dit register legt vast welke systemen persoonsgegevens verwerken, de duur en met welk doel de gegevens zijn vastgelegd. Samen met medewerkers van centra en afdelingen zijn alle onderdelen van het verwerkingsregister doorgenomen en bijgewerkt. Alles is weer up-to-date. Gelijktijdig is ingezet op bewustwording van privacy, o.a. door middel van intranetberichten. SAG als eerstelijns zorgorganisatie verwerkt veel persoonlijke en persoonsinformatie. De FG ontwikkelde eind 2022 een presentatie om daarmee in 2023 langs de centra te gaan. Daarnaast heeft de FG veel individuele vragen met betrekking tot gegevensverstrekking beantwoord.

SAG blijft voortdurend waken over de veiligheid van gegevens in het belang van patiënten én medewerkers.

4.9 HRM

CAO

De CAO Huisartsenzorg geldt tot en met 31 december 2023. Op de fysiotherapeuten en de huisartsen is de CAO Huisartsenzorg niet van toepassing. Voor fysiotherapeuten volgt SAG de zogeheten 'adviesregeling'. Over een nieuwe CAO voor de huisartsen zijn de onderhandelingen nog steeds gaande.

Werving zorgpersoneel

Ook in 2022 bleek het lastig om aan zorgpersoneel te komen. SAG-gezondheidscentra kampen in toenemende mate met schaarste aan met name doktersassistenten, maar ook huisartsen. Daarom heeft de interne Taskforce Huisartsen in nauw overleg met HRM de vacatureteksten verbeterd, niet alleen qua inhoud (met name huisartsen attenderen op de voordelen van werken in loondienst) maar ook qua *look & feel*, en de vacatures op de corporate website ook zó gemaakt dat er gemakkelijk een (te downloaden en door te sturen) PDF van te maken valt. De verbeterde vacatures werden in 2022 ook op de social media van SAG geplaatst, wat in voorgaande jaren veel minder of zelfs niet gebeurde.

Er is ook in 2022 actief ingezet op BBL'ers (BeroepsBegeleidende Leerweg), aankomend doktersassistenten die ca. 20% van hun tijd in opleiding zitten, de andere 80% werken. Dat bleek goed uit te pakken. SAG ontving meer verzoeken van BBL-sollicitanten dan dat er plaatsen waren. SAG ziet BBL'ers niet als een stagiair. Zij zijn weliswaar in opleiding, maar het zijn gewoon collega's in loondienst met bijhorende arbeidsvoorwaarden.

In 2022 heeft SAG ook voor het eerst een Physician Assistant in opleiding geworven, met goed gevolg. Daarom wil SAG in 2023 verder gaan 'experimenteren' met de uitbreiding van zorgteams door een grotere diversiteit aan zorgverleners te werven (denk aan Physician Assistants, Verpleegkundig Specialisten en uitbreiding van het aantal ANIOS'en), die de huisartsen(praktijk) kunnen ontlasten doordat zij veel zorgvragen die binnen hun kennis en kunde vallen zelfstandig kunnen afhandelen. Met dergelijke uitbreiding wil SAG de capaciteit, continuïteit en kwaliteit van haar zorgverlening hoog houden.

In 2022 heeft SAG een recruiter ingeschakeld voor de werving van specifieke, niet-zorg-gerelateerde functies zoals leidinggevenden, eveneens met goed gevolg.

Behouden van goed en gekwalificeerd personeel

SAG hecht veel belang aan het behouden van goed en gekwalificeerde personeel. In 2022 deed SAG dat onder meer door middel van:

Training en (bij)scholing

- Intervisie voor huisartsen (4 x per jaar).
- Training Omgaan met klachten en fouten (27 oktober 2022).
- KIT-training Cultuursensitieve Zorg (najaar 2022).
- In-company training Vaardigheidsavond doktersassistenten (4 oktober 2022).
- Digicoach-training van ZonMW voor zogeheten 'superusers' (januari en maart 2022).
- Huisartsenschooling Samenwerken en verbeteren (1 maart 2022).
- Verschillende e-Learnings, zoals de e-Learning *Omnihis 'Assistent Module (ASM)* (17 februari 2022)
- Voor huisartsen: de mogelijkheid om zich verder te ontwikkelen tot bijvoorbeeld kaderarts of door (promotie) onderzoek of door regelmatig werken voor Dokters van de Wereld.

Uitjes en bijeenkomsten

- Nieuwjaarsbijeenkomst op 13 januari 2022 (digitaal nog, i.v.m. corona).
- Presentje voor huisartsen en centrummanagers op Dag voor de Huisartsen en CM's (19 mei 2022).
- Presentje voor praktijkondersteuners op Dag voor Praktijkondersteuners (22 mei 2022).
- Een uitstapje en presentje voor doktersassistenten op Dag voor de Doktersassistenten (30 juni 2022).

Betrekken van medewerkers

- De mogelijkheid deel te nemen aan stuurgroepen/werkgroepen; in 2022 is intern geworven voor de nieuwe stuurgroep Duurzaamheid;
- Op het intranet (SAG-portal) worden medewerkers geïnformeerd door middel van (nieuws)berichten waarop zij ook een reactie kunnen geven; deze nieuwsberichten betreffen ook uitnodigingen voor deelname aan bijeenkomsten, onderzoeken, webinars e.d.;
- Het uitzetten van een zogeheten 'Complimenten-poll' (oktober 2022).

Interne onderzoeken/polls

In oktober 2022 hield SAG de zogeheten ‘Complimenten-poll’ over het geven van complimenten aan (en krijgen van) collegae, waaruit bleek dat bijna 70% van de medewerkers op het moment van invullen een compliment aan een collega had gegeven, en 48% reeds een compliment had gekregen.

Ziekteverzuim

Het ziekteverzuimpercentage bij SAG in 2022 was erg hoog, namelijk gemiddeld 9,98%. Dat is slechts deels te verklaren door onverwacht ongelukkige omstandigheden bij individuele medewerkers, met langdurig ziekteverzuim tot gevolg. Een andere verklaring is de door medewerkers ervaren hoge werkdruk. De verzuimbegeleiding door het management, samen met de bedrijfsarts, was maatwerk; tegelijkertijd dient die begeleiding beter te worden afgestemd op de realiteit. Hiervoor zijn inmiddels diverse plannen ontwikkeld, die in 2023 worden uitgevoerd.

4.10 ICT & Business Intelligence

SAG wil de toegang tot haar zorg zo laagdrempelig mogelijk houden voor patiënten. Informatie en Communicatie Technologie (ICT) speelt daarbij een cruciale rol. In voorgaande jaren, mede naar aanleiding van de corona-pandemie, heeft SAG flink ingezet op e-Health-toepassingen. Dit biedt patiënten de mogelijkheid om zelfstandig online zaken te kunnen regelen (zie paragraaf 4.7: Bereikbaarheid). In 2022 bleken de e-Health-toepassingen, met name de MijnSAG-app, een uitkomst, niet alleen voor patiënten maar ook voor de zorgverleners, in termen van gebruiksgemak en efficiency.

Na de grootscheepse migratie naar Microsoft 365 en het nieuwe hardwarepark in 2021, stond 2022 in het teken van het bestendigen van de ICT-servicedesk en -omgeving. De ICT-servicedesk is in 2022 gestart met het bezoeken van de SAG-gezondheidscentra, om regelmatig op de werkvloer te ondersteunen i.p.v. alleen op afstand (dus alleen d.m.v. bellen, schermovername, Teams-sessies).

Uit de migratie van 2021 vloeiden in 2022 nog de volgende zaken voort:

- Training voor zogeheten ‘superusers’ tot digicoach. Elk SAG-gezondheidscentrum heeft een eigen superuser, te weten een SAG-medewerker die speciaal voor (lichte) ICT-zaken binnen het eigen centrum is aangesteld, zoals bijvoorbeeld het aanpassen van de inhoud die op het wachtkamerscherm wordt vertoond, het plaatsen van content op de eigen website, etc.. Dankzij de digitraining konden de superusers hun eigen medewerkers digivaardigheden bijbrengen (werken met MS Office, Teams, SharePoint, etc.).
- Handleidingen op ICT-gebied zijn opgesteld en op het intranet geplaatst om medewerkers te helpen bij het (leren) werken met de nieuwe systemen.
- In alle centra zijn in de vergaderruimtes nieuwe beeldschermen geplaatst voor het houden van presentaties of voor Teams-sessies met veel deelnemers.

Specifiek voor ICT-aangelegenheden is er de stuurgroep ICT. In 2022 bestond deze uit de bestuurder, het hoofd bedrijfsvoering, de coördinator ICT & Facilitair, een huisarts en een centrummanager.

4.11 Huisvesting

In 2022 zijn er geen nieuwe SAG-gezondheidscentra bijgekomen. De renovatie van het SAG-gezondheidscentrum Staatsliedenbuurt was in 2022 een groot project, met als doel een nieuwe hedendaagse uitstraling, de bouw van een balie en een grotere teamkamer voor onder meer bijeenkomsten met (buurt)partijen waar SAG mee samenwerkt. De renovatie geschiedde ook in het kader van duurzaamheid: een geheel nieuwe CV-installatie, lagere stooktemperaturen (90°C naar 60°C) en weersafhankelijke sturing. Daarnaast is het hele pand voorzien van mechanische ventilatie met WTW (Warmte-Terug-Win-systeem).

Omdat de gemeente Amsterdam de komende 20 jaar nog tienduizenden woningen zal gaan bouwen, onderzoeken we doorlopend de mogelijkheden voor nieuwe huisvesting, voor zowel bestaande als nieuwe centra in de zogeheten ontwikkelgebieden van Amsterdam.

SAG onderhoudt dan ook goed contact met de gemeente en vastgoedaanbieders, zodat we in een vroeg stadium weten waar behoefte aan is en mogelijkheden komen voor (huisvesting van) huisartsenzorg. We beogen dat de exploitant van de ruimte rekening houdt met de beschikbare huisvestingsbudgetten binnen de huisartsenzorg. Dat lukt vaak tot op zekere hoogte. Daarnaast stelt de gemeente Amsterdam in nieuwe ontwikkelplannen waar nodig eisen aan de beschikbaarheid van huisvesting voor eerstelijnszorg en maximeert dan de hoogte van de huurtarieven richting een maatschappelijk tarief. Ondanks al deze inzet blijft het vinden van betaalbare huisvesting in Amsterdam een grote uitdaging. SAG kijkt tegelijkertijd ook naar zo efficiënt mogelijk gebruik van de kostbare vierkante meters. Ook blijven we beschikbaar voor overname van praktijken.

De stuurgroep Huisvesting bestond in 2022 uit de bestuurder, het hoofd bedrijfsvoering en een extern adviseur.

4.12 Contractering

SAG sluit contracten met zorgverzekeraar Zilveren Kruis (ZK); de andere zorgverzekeraars volgen in het algemeen deze contractafspraken zoals gebruikelijk in de huisartsenzorg. SAG contracteert, declareert en int voor de segmenten S1 (basisvoorziening huisartsenzorg), S2 (multidisciplinaire zorg) en S3 (resultaatbeloning en zorgvernieuwing). Contracteren binnen S2 kan alleen als zorggroep; SAG is als koepel van gezondheidscentra een eigenstandige zorggroep.

De contractering is ieder jaar weer een langdurig proces. Zekerheid over inhoudelijke criteria en tarieven komt vaak pas ver in het lopende jaar tot stand. Het jaar 2022 was uitzonderlijk: het merendeel van de afspraken voor 2022 was pas in augustus rond en een enkele in oktober. Gevolg: een enorme bulk aan in te dienen declaraties in het 4^e kwartaal van 2022.

De GEZ-financiering is door de zorgverzekeraar afgeschaft; na lang en intensief onderhandelen en landelijke druk was Zilveren Kruis alsnog bereid een afzonderlijk tarief voor compensatie meerkosten van de loondienstcentra in te regelen. Zilveren Kruis heeft toegezegd en vastgelegd de continuïteit van de huisartsenzorg in de loondienstcentra te willen waarborgen.

Naast ketenzorg voor de chronische aandoeningen diabetes en cardiovasculair risico sloten we in 2022 een ketenovereenkomst af voor COPD.

Voor wat betreft de toekomstbestendige huisartsenzorg: In 2021 tekenden we in op module B 'Andere organisatie van huisartsenzorg'. Voor 2022 tekenden we wederom in op deze module, we gaan door met implementeren en verbeteren.

4.13 Communicatie

Op communicatiegebied viel het in 2022 binnen SAG enigszins stil door het uitvallen van de communicatiemedewerker. De meest essentiële communicatie werd gecontinueerd:

Intranet (SAG-portal)

Met name het hoofd bedrijfsvoering binnen SAG heeft het intranet onderhouden door regelmatig erop toe te zien dat nieuwsberichten werden geplaatst (of door deze zelf aan te leveren). De portal is echter verouderd; Wordpress-updates zijn lange tijd niet (goed) doorgevoerd waardoor ook bepaalde functionaliteiten/modules haperen. Mede ook door de migratie naar nieuwe ICT-systemen in 2021, werd in 2022 al snel duidelijk hoezeer de portal was verouderd. In 2022 is dan ook besloten om de portal te vernieuwen, omdat het veel overzichtelijker, gebruiksvriendelijker, interactiever en modern kan. In 2022 is begonnen met het in kaart brengen van de gewenste functionaliteiten, opdat het project in 2023 van start kan gaan.

Websites

Na de vernieuwing van alle websites in 2021 (corporate website, 18 centrum-websites en de website voor internationals) is in 2022 alleen nog de website van De Keyzer Fysiotherapie erbij gekomen. Vanwege het wegvallen van de communicatiemedewerker heeft aansturing op het onderhoud van – en het actueel houden van de content op – de websites, enige tijd stil gelegen. Dit wordt in 2023 weer opgepakt. Noodzakelijke aanpassingen alsook Wordpress-updates werden uitgevoerd door ICT, dan wel door het externe web development bureau.

Patiëntcommunicatie

Als het gaat om patiëntcommunicatie dan kunnen we concluderen dat een aantal zaken die in 2021 zijn opgetuigd, in 2022 goed zijn gaan werken:

- e-Health toepassingen zoals de MijnSAG-app, maar bijvoorbeeld ook beeldbellen, bieden aan de patiënten de mogelijkheid om sneller en gemakkelijker te communiceren met de zorgverleners van hun gezondheidscentrum;
- Juist doordat veel digitaal vaardige patiënten gebruik maken van deze e-Health toepassingen, houden zorgverleners tijd over voor minder digitaal vaardige patiënten;
- Grote patiëntenmailings zijn door ICT & Facilitair uitbesteed aan een externe partij. Dit nam veel werk weg bij zowel de centrummanagers, als bij Communicatie én ICT;
- Elk SAG-gezondheidscentrum heeft nu de mogelijkheid berichten op de eigen website te plaatsen om daarmee de patiënten te informeren, bijvoorbeeld over de griepprik, kosten en vergoedingen, vakantieperiodes van de artsen, wel/niet gecontracteerde verzekeraars, wijziging in tarieven, pensioenering van een huisarts, etc.;
- De sterk verbeterde informatievoorziening op de SAG-websites (en de Engelstalige website voor internationals die in ruim 130 andere talen beschikbaar is) voorkomt vragen en telefoontjes van patiënten. Zo is er verwijzing naar o.a. Thuisarts.nl, zijn er aparte pagina's met tekst en uitleg voor de (downloadbare) MijnSAG-app, en voor het zorgaanbod in het gezondheidscentrum, etc..

Voor alle doelgroepen geldt dat er in 2022 een stap is gezet naar de implementatie van (nieuwe) digitale mogelijkheden om met de patiënt te communiceren. Met name het online patiëntenportaal voorziet hierin (de MijnSAG-app en -webversie), dankzij de mogelijkheid tot e-Consult, en: het zelfstandig kunnen inplannen afspraken, het inzenden van foto's, het aanvragen van herhaalrecepten en inzien van het medisch dossier. Patiënten kunnen nu 24/7 gegevens opzoeken of insturen. Dit draagt bij aan een hoger serviceniveau en efficiëntere zorg.

Social media

Voor het onderhouden van de social media van SAG werd per 1 november 2022 een werkstudent aangesteld, die wekelijks posts plaatste op LinkedIn, Facebook en Instagram. Deze student ontwikkelde

ook handige templates voor terugkerende posts als vacatures, tips & tricks, en 'Wist u dat?'. Een professionalisering die SAG in 2023 wil continueren.

Arbeidsmarktcommunicatie

Vanuit HRM werd wekelijks nauw samengewerkt met de werkstudent die de social media onderhield, voor het plaatsen van vacatures op de social media van SAG. In 2022 is hard gewerkt om met name de vacatures te professionaliseren. Nadenken over hoe we onze arbeidsmarktcommunicatie kunnen uitbreiden, staat voor 2023 op de agenda.

Drukwerk

Na de omzetting van nagenoeg al het drukwerk naar de nieuwe huisstijl in 2021, is door de huisdrukker een bestelsysteem opgezet voor alle standaard vernieuwde drukwerk-items, denk aan afsprakenkaartjes, Cliëntpanel-kaartjes, visitekaartjes, briefpapier, enveloppen etc.. Elk SAG-gezondheidscentrum kan via een eigen inlog in dat bestelsysteem drukwerk bijbestellen.

Stuurgroep Communicatie

De stuurgroep Communicatie bestond in 2022 uit een locatieverantwoordelijk huisarts (tevens voorzitter, de bestuurder, een centrummanager en de communicatiemedewerker.

4.14 Duurzaamheid

SAG wil verduurzamen. In 2022 is dan ook een stuurgroep Duurzaamheid in het leven geroepen, met daarin 8 medewerkers uit diverse gelederen binnen SAG, om te kijken naar wat beter, duurzamer en groener kan. Hieronder de belangrijkste besluiten en acties in het kader van duurzaamheid:

- In 2022 beschikte SAG nog over een diesel-bestelbus. Besloten is om over te stappen naar elektrische bussen. Eind 2022 werd overgegaan tot de lease daarvan; concreet worden de bussen begin 2023 in gebruik genomen.
- GC Staatsliedenbuurt is gerenoveerd: een geheel nieuwe CV-installatie, lagere stooktemperaturen (90°C naar 60°C) en weersafhankelijke sturing. Daarnaast is het hele pand voorzien van mechanische ventilatie met WTW (Warmte-Terug-Win-systeem).
- Van alle gezondheidscentra is het energielabel opgevraagd. Maatregelen zijn getroffen om de drie centra die minder dan label C scoorden, te verduurzamen naar minstens label C.
- Tevens zijn door de gemeente Amsterdam energiescans uitgevoerd op SAG-gezondheidscentra Helmersstraat en Staatsliedenbuurt.
 - Voor GC Staatsliedenbuurt zijn samen met verhuurder Rochdale afspraken gemaakt over de vernieuwing van de ramen en deuren t.b.v. warmte-isolatie, wat ook past binnen de standaard aanpak van SAG m.b.t. isolatie (gevel-vloer-dak-ramen); de uitvoer hiervan valt in 2023.
 - Voor GC Helmersstraat is getekend voor aansluiting op het buurtwarmtenet (lokale energie-coöperatie van bewoners van het Poortgebouw op het WG-terrein) middels het Ketelhuis op het WG-terrein, waarna het centrum verwarmd wordt m.b.v. aquathermie. Ook hiervan vindt de uitvoer in 2023 of 2024 plaats.
- Voor SAG-gezondheidscentra Banne Buiksloot en Zeeburg heeft SAG een eerste oriëntatie gedaan naar aansluiting op Stadswarmte in de nabije toekomst.
- In de afgelopen jaren zijn nagenoeg alle SAG-gezondheidscentra overgestapt naar LED-verlichting; in 2022 stapte GC Staatsliedenbuurt over.
- In de afgelopen jaren hebben alle GC's swapfietsen gekregen om autogebruik tegen te gaan.
- Bij alle SAG-gezondheidscentra zijn de schakeltijden van de verwarming- en klimaatinstallaties nagelopen én aangepast zodat de GC's niet onnodig lang blijven (door)stoken. Dus bijvoorbeeld ze gaan eerder uit, omdat het toch nog lang genoeg warm blijft (tot aan sluitingstijd).

Stuurgroep Duurzaamheid

In 2022 is de stuurgroep Duurzaamheid opgericht, met daarin het hoofd bedrijfsvoering (tevens voorzitter), twee centrum managers, twee huisartsen waaronder één locatieverantwoordelijk huisarts, een doktersassistent, een praktijkondersteuner en de coördinator ICT en Facilitair.

H5. CIJFERS EN FEITEN

TOTAAL AANTAL MEDEWERKERS SAG

	1 jan. 2022	31 dec. 2022
Aantal medewerkers	302	306
Aantal FTE	148,52	158,50
Aantal dienstverbanden	311	317
Gemiddelde leeftijd	46	42

AANTAL MEDEWERKERS PER TYPE FUNCTIE SAG

Functie	FTE 1 Jan. 2022	Aantal DVB	FTE 31 dec. 2022	Aantal DVB
Bestuurder	1,00	1	1,00	1
Centrummanager	4,76	7	5,95	8
Doktersassistent	60,45	176	63,43	173
Fysiotherapeut	2,40	4	3,34	7
Huisarts, ANIOS, PA, VS	42,65	60	44,83	63
POH	23,84	42	25,10	43
Hoofd bedrijfsvoering	1,00	1	1,00	1
Beleidsmedewerker	1,47	2	1,11	2
Medewerker bedrijfsbureau	10,95	18	12,74	19
Totaal	148,52	311	158,50	317

PATIËNTEN

Locatie	Totaal ult. 2022	% a.w.	% > 65 jr
GC Banne Buiksloot	6.336	41,68%	12,55%
GC Borgerstraat	4.738	23,01%	14,50%
GC Haveneiland	9.293	5,58%	6,55%
GC Helmersstraat	7.830	8,11%	10,83%
GC De Keyzer	5.751	13,81%	15,65%
GC NDSM-werf	857	1,52%	1,75%
GC Oosthoek	4.018	41,16%	13,49%
GC Osdorp	6.201	32,53%	12,24%
GC Pampuslaan	6.255	3,88%	3,93%
GC Sloterveer	4.971	52,34%	7,68%
GC Sportheldenbuurt	559	18,43%	5,37%
GC Staatsliedenbuurt	8.874	11,02%	15,73%
GC Steigereiland	3.858	3,11%	5,52%
GC De Vaart	7.893	9,16%	13,59%
GC Vlaanderen	3.975	5,41%	17,48%
GC Watergraafsmeer	5.130	16,69%	14,48%
GC Zeeburg	3.415	8,20%	9,28%
Totaal	89.954	17,21%	11,39%

H6. SAG Zorgontwikkeling BV

SAG Zorgontwikkeling BV is dochterorganisatie van Stichting Amsterdamse Gezondheidscentra (SAG) en bestaat uit twee teams. SAG Rndom de Geboorte heeft een cursusaanbod voor (aanstaande) ouders met kinderen in de leeftijd -9 maanden tot 1 jaar. SAG Jeugdgezondheidszorg (SAG-JGZ) maakt deel uit van de Ouder- en Kindteams (OKT) Amsterdam en houdt zich bezig met preventieve jeugdgezondheidszorg voor kinderen tot en met 4 jaar.

Kinderen in Amsterdam groeien gezond en veilig op, zodat ze uiteindelijk als volwassenen met een stevige basis de toekomst tegemoet gaan. Dat is waar we als SAG Zorgontwikkeling samen met onze partners in de Ouder- en Kindteams voor gaan. Daarom volgen we preventief de ontwikkeling van kinderen, sluiten we aan bij (aanstaande) ouders vanuit gezamenlijk partnerschap, bieden we zorg op maat en kijken we met een brede blik. We willen gelijke kansen voor kinderen realiseren en daarom investeren we ongelijk; we hebben extra aandacht voor kinderen die onze ondersteuning het hardst nodig hebben.

In 2022 zijn door de interim directeur stappen gezet in het verbeteren van de interne bedrijfsvoeringsprocessen. Sinds oktober 2022 is er een nieuwe directeur aangesteld. Er is een inhoudelijke stip op de horizon gezet. Deze is vertaald in een nieuw jaarplan wat de basis vormt voor 2023 en verder. Belangrijke speerpunten zijn samenwerken en partnerschap, versterken van de preventieve impact, het bieden van zorg op maat en het versterken van het vakmanschap. Om dit te kunnen realiseren is ook het opleidingsbeleid vernieuwd. Het steeds meer aansluiten bij (aanstaande) ouders, het werken vanuit partnerschap en het bieden van zorg op maat vraagt ook van de organisatie dat zij parallel aan deze ontwikkeling een scholingsbeleid heeft dat aansluit bij de behoefte van de professionals. Professionals kunnen daarom steeds meer zelf bepalen welke scholingen ze willen volgen. Met deze ontwikkeling krijgen professionals meer autonomie ten aanzien van hun scholing. Tegelijkertijd vraagt dit ook dat zij daarbij de verantwoordelijkheid nemen om up-to-date te blijven op hun vakgebied. Het is belangrijk dat professionals zelf nadenken wat ze nodig hebben om zichzelf verder te kunnen ontwikkelen en wat het team en/of de wijk nodig heeft om gerichte (preventieve) zorg te kunnen bieden.

In 2022 is een stevige basis gelegd voor de verdere inhoudelijke en organisatorische ontwikkeling van SAG Zorgontwikkeling. Hierdoor kunnen er in 2023 stappen worden gezet om onze ambities verder te realiseren.

6.1 Locaties en teams

De kracht van onze jeugdgezondheidszorg ligt in de intensieve samenwerking tussen verpleegkundige en arts. We zien alle kinderen, om van daaruit gerichte aandacht te geven aan ieder kind en ouder. Problemen klein maken, normaliseren en waar nodig meer hulp bieden en maatwerk leveren. Dat doen we met de collega's van het OKT en, waar nodig, met andere, specialistische partners. De dienstverlening van SAG-JGZ vond in 2022 plaats op 15 locaties in Amsterdam:

- 8 Gezondheidscentra van SAG verspreid over de stad Amsterdam
- 3 Gezondheidscentra van GAZO in Amsterdam Zuidoost
- 1 OKT in Amsterdam Zuidoost (OKT Gaasperdam)
- Het Geboortecentrum
- Het Dufayhuis, antroposofisch consultatiebureau.
- Het Oranje Huis, onderdeel van de Blijf Groep Amsterdam.

In de gezondheidscentra van SAG en GAZO werken we samen met huisartsen en andere zorgverleners. De samenwerking wordt gekenmerkt door de korte lijnen.

Het team van Rondom de Geboorte is gehuisvest op de Naritaweg. De zwangerschapscursussen, workshops en prenatale voorlichtingsbijeenkomsten voor (aanstaande) ouders worden gegeven in gebieden met veel (aanstaande) ouders in kwetsbare situaties, de zogeheten focusgebieden: Amsterdam Zuid-Oost, Noord en Nieuw-West.

6.2 SAG-JGZ

SAG-JGZ is er voor (aanstaande) ouders en hun kind(eren) van -9 maanden tot 4 jaar, en werkt grotendeels vanuit de eerstelijns gezondheidscentra van SAG en GAZO. De samenwerking met de Gezondheidscentra – waar onder andere huisartsen, doktersassistenten, praktijkondersteuners, psychologen en paramedici werken – zorgt ervoor dat signalen op het terrein van opgroeien en ontwikkelen adequaat en snel kunnen worden opgepakt.

Om gelijke (gezondheids)kansen voor Amsterdamse kinderen te realiseren zetten we in op het nog beter bereiken van kinderen en gezinnen in kwetsbare situaties. Outreachend, wijkgericht werken; aansluiten bij de leefwereld en samenwerken met ouders vanuit gelijkwaardig partnerschap zijn hierbij essentieel. Onze brede blik draagt eraan bij dat we goed kijken naar de oorzaken van gezondheidsproblemen. Immers, kinderen die opgroeien in omstandigheden waarin bestaanszekerheid ontbreekt, hebben minder kans om gezond en veilig op te groeien. Door hier meer oog voor te hebben, leveren we enerzijds een belangrijk bijdrage aan het eerder signaleren van (risico's op) gezondheidsproblemen. Anderzijds zorgt de samenwerking met onze netwerkpartners ervoor dat we de juiste hulp erbij kunnen halen als dat nodig is. Om onze ambities te realiseren werken we als samenwerkingsverband OKT (bestaande uit de Stichting OKT, GGD-JGZ en SAG-JGZ) verder aan sterke wijkteams voor de jeugd.

6.3 Financiering Rondom de Geboorte

De van de gemeente Amsterdam ontvangen vergoeding voor Rondom de Geboorte was in 2022 hoger dan begroot. Dit kwam enerzijds doordat er een lager budget was begroot voor 2022 op basis van de ervaring in 2021 dat Rondom de Geboorte minder opbrengst realiseerde dan begroot. In 2022 is het gelukt om weer te voldoen aan de met de gemeente gemaakte afspraken, waardoor er meer inkomsten zijn gegenereerd. Anderzijds heeft gemeente Amsterdam in juli 2022 een eenmalig extra budget voor Rondom de Geboorte van € 12.500,- toegekend. Hierdoor werd het flexibel budget voor Rondom de Geboorte verdubbeld. Dit bood kansen voor Rondom de Geboorte om nieuwe projecten te ontwikkelen. Dit heeft een stimulerende werking gehad, waardoor in 2023 verder zal worden gewerkt aan het innoveren van het aanbod van Rondom de Geboorte.

6.4 Kwaliteit en HKZ

De kwaliteit van de dienstverlening van SAG-JGZ hangt nauw samen met de uitvoeringskwaliteit die de medewerkers bieden. Zij zijn het gezicht naar de klant en zijn verantwoordelijk voor een goed verloop van de primaire processen. De intensieve samenwerking tussen huisartsen, jeugdartsen, jeugdverpleegkundigen en het OKT, is een belangrijk aspect van de geïntegreerde zorg die SAG-JGZ biedt.

De jeugdverpleegkundigen hebben een brede en jarenlange praktijkervaring. De omgeving stelt terecht eisen waaraan de werkmethoden moeten voldoen. Het is van belang dat de ervaring van de medewerkers, het op maat werken en het werken met protocollen zich op een evenwichtige manier tot elkaar verhouden.

Certificering HKZ Jeugdgezondheidszorg

De Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) stelt kwaliteitsnormen voor een groot aantal branches in zorg en welzijn. De audit controleert de activiteiten van SAG-JGZ, op diverse aspecten: de zorgverlening, de administratie (bereikbaarheid, registratie, privacy), monitoring en signalering. In 2022 vond er een herbeoordeling plaats voor de HKZ certificering. Deze herbeoordeling is zeer goed verlopen: er zijn geen tekortkomingen gesignaleerd en de auditor vond SAG zorgontwikkeling een hele leuke organisatie die haar zaken goed op orde heeft en waar enthousiaste, bevlogen en betrokken medewerkers werken. We hebben het certificaat dan ook opnieuw toegekend gekregen en daar zijn we trots op.

6.5 HRM

Het gemiddelde ziekteverzuimpercentage binnen SAG Zorgontwikkeling in 2022 was hoog, te weten 7,67 %. Dat is grotendeels te verklaren door individueel ongelukkige omstandigheden. De begeleiding, samen met de bedrijfsarts, was maatwerk en passend. Tegelijkertijd heeft dit hoge verzuimpercentage ervoor gezorgd dat de werkdruk hoog was voor zowel jeugdverpleegkundigen als jeugdartsen. Eind 2022 is dan ook besloten de formatie enerzijds op orde te brengen en anderzijds iets te verruimen. Dit moet ervoor zorgen dat de werkdruk in 2023 lager wordt.

TOTAAL AANTAL MEDEWERKERS SAG ZORGONTWIKKELING

	1 jan. 2022	31 dec. 2022
Aantal medewerkers	42	39
Aantal FTE	27,73	27,98
Aantal dienstverbanden	40	38
Gemiddelde leeftijd	50	47

AANTAL MEDEWERKERS PER FUNCTIE SAG ZORGONTWIKKELING

Functie	FTE 1 jan. 2022	Aantal DVB	FTE 31 dec. 2022	Aantal DVB
Medewerker RdG	1,83	2	1,83	2
CB-arts	2,64	7	2,50	7
Directeur	0,00	0	0,67	1
JGZ-verpleegkundige	19,75	26	20,42	25
Kwaliteitsmedewerker	0,11	1	0	0
Managementassistent	1,00	1	1,00	1
Medewerker informatievoorziening	0,67	1	0	0
Medewerker telefonie	0,84	1	0,67	1
Teamleider	0,89	1	0,89	1
Totaal	27,73	40	27,98	38

6.6 Raad van Commissarissen

Tot slot melden we dat SAG Zorgontwikkeling BV een Raad van Commissarissen heeft. De Raad van Commissarissen bestond in 2022 naast de voorzitter, Hans Broertjes, uit Caroline van Dullemen, Lennard Ekelmans, Arco Siemons en Toosje Valkenburg.