

Jaar verslag

2021

Voorwoord

We kijken met een positief gevoel terug op het jaar 2021. Want hoewel de Covid-19-pandemie nog steeds een behoorlijke impact had op de maatschappij en de gezondheidszorg in het bijzonder, dwongen de maatregelen ons ook tot het ontwikkelen van nieuwe routines. Sommige hiervan, zoals meer online werken en een intensievere samenwerking tussen locaties, beschouwen we als positief en blijvend.

De krappe arbeidsmarkt, het Covid-gerelateerde verzuim en het feit dat veel invalkrachten op GGD-locaties aan het werk waren zorgden voor flink wat hoofdbrekens. Toch wisten we de continuïteit van onze zorgverlening te borgen. Het lukte om een aantal belangrijke vacatures in te vullen én we leidden voor het eerst zij-instromers op tot dokters-assistenten, die met succes aan het werk gingen.

Aan het einde van het jaar werd de regionale samenwerking tussen RegiozorgNU, ZorgNU en LRJG officieel bevestigd. Samen zetten we ons in voor verdergaande samenwerking binnen de regio Noordwest Utrecht en meer specifiek in de wijk, een beter gestroomlijnde ketenzorg, geïntegreerde leefstijlinterventie en spoedzorg buiten kantooruren, gefinancierd door de O&I-gelden.

Ook in 2021 hebben we ons weer volop beziggehouden met inhoudelijke ontwikkeling en innovatie. We hebben de academische werkplaatsen verder ontwikkeld en verder inhoud gegeven aan projecten zoals Persoonsgerichte Zorg, Toekomstbestendige Huisartsenzorg en de Digitale Praktijk.

Wij zijn erg blij dat sinds begin 2021 de Cliëntenraad actief aan de slag is. Hun invalshoeken en ideeën zijn bijzonder welkom en zullen een belangrijke bijdrage leveren aan de verdere ontwikkeling van ons zorgaanbod.

Trots zijn we op de uitkomsten van het medewerkersonderzoek dat in het laatste kwartaal is uitgevoerd. Hieruit bleek dat onze medewerkers erg positief zijn over werken bij LRJG. De feedback die we hebben ontvangen zullen we in 2022 verder opvolgen.

We zijn al onze medewerkers bijzonder dankbaar voor hun flexibiliteit en niet aflatende inzet voor onze patiënten en de organisatie. Dankzij hen bleef, ondanks de coronaperikelen, niet alleen de reguliere patiëntenzorg op orde, maar maakten we ook weer waardevolle nieuwe stappen.

drs. P.H.M. (Pauline) van den Broek MMC, algemeen directeur-bestuurder
drs. F. (Fenneken) Meulink, medisch directeur-bestuurder

Wat we in 2021 hebben bereikt ➔

2021 in cijfers ➔

**Leidsche Rijn
Julius Gezondheidscentra** ➔



Wat we in 2021 hebben bereikt

Organisatieontwikkeling

In 2021 hebben we fors geïnvesteerd in projectmanagement. Een grote groep medewerkers is succesvol getraind in Projectmatig Werken, wat direct een positief effect had op lopende én nieuw op te starten projecten. Ook hebben we een virtueel projectenbureau opgericht. Dit bureau, bestaande uit leidinggevendenden met veel expertise op het gebied van projectmanagement, treedt op als vraagbaak en waar nodig als projectleider.

Ontwikkeling bijzonder zorgaanbod

LRJG biedt inwoners van Leidsche Rijn in de eerste plaats eerstelijns basiszorg, zoals huisartsenzorg en fysiotherapie, preventieve zorg en diagnostiek. Daarnaast ontwikkelen we een bijzonder zorgaanbod. Denk hierbij aan speciale zorgprogramma's voor chronisch zieken en psychische klachten, artroseprogramma's en sportspreekuren, een medicatiesprekkuur en een leefstijlprogramma.

Meer aandacht voor gezondheid en persoonsgerichte zorg is een belangrijk thema binnen LRJG. Zo hebben we op een tweetal praktijken geëxperimenteerd met een telefonisch wachtrijmanagementsysteem.

Met deze softwareoplossing kunnen we binnenkomende telefoontjes beter stroomlijnen en lange wachtrijen voorkomen. Patiënten kunnen bijvoorbeeld zelf een terugbelmoment kiezen, maar ook een afspraak annuleren of een herhaalrecept aanvragen. De eerste ervaringen zijn positief. Ook de andere drie locaties zullen in 2022 op het systeem worden aangesloten.

Daarnaast hebben we een tweetal pilots uitgevoerd met het 15-minuten-sprekkuur. Hierin onderzochten we of een langere consulttijd uiteindelijk leidt tot een afname van de zorgvraag en herhaalbezoeken, en daarmee tot tevreden patiënten en minder werkdruk voor de huisarts. Helaas bleek uit de pilots geen verbetering; een variabele consultduur lijkt nog altijd het meest effectief.

Onze fysiotherapeuten hebben dit jaar het zorgaanbod verder doorontwikkeld. Zo kunnen patiënten in Vleuterweide voortaan terecht voor bekkenfysiotherapie en geriatriefysiotherapie en zijn op deze locatie twee Gecombineerde Leefstijlinterventie (GLI) groepen gestart. Daarnaast kunnen we, in samenwerking met DeSportarts, echografisch fysio-onderzoek van spieren, pezen en gewrichten uitvoeren.

**“Ons nieuwe
telefoonsysteem
verkort lange
wachtrijen.”**



Wat we in 2021 hebben bereikt



**"In 2021 is een
onafhankelijke
cliëntenraad
opgericht."**

Kwaliteit en veiligheid

Risico-inventarisaties

In 2021 hebben we de voorbereidingen getroffen voor de hercertificering van onze NHG-Praktijkaccreditering (NPA) voor zorggroepen. Daarnaast hebben we op twee locaties een nieuwe ARBO risico-inventarisatie gedaan, evenals een aanvullende risico-inventarisatie voor de overige locaties. Deze laatste is nog niet geheel afgerond.

Incidenten en calamiteiten

We vinden het belangrijk te leren van onze fouten en zo de kans op herhaling te beperken. Incidenten die binnen onze centra plaatsvinden worden door lokale VIM (Veilig Incident Melden) commissies onderzocht en geregistreerd. Om meer aandacht te geven aan het belang van melden organiseerden we in 2021 speciale VIM weken.

Patiënttevredenheid en klachten

In de tweede helft van 2021 hebben we patiënten-enquêtes laten uitvoeren. Patiënten gaven hierin aan over het algemeen tevreden te zijn over de spreekuren, de hulpvaardigheid van medewerkers en de gebouwen. Dat het ten tijde van het onderzoek extra druk was op de praktijken kwam ook tot uiting in het onderzoek: de bereikbaarheid en beschikbaarheid van medewerkers waren een

aandachtspunt. Respondenten werden ook gevraagd naar de taken van de huisarts. Meer dan de helft gaf hierbij aan dat de huisarts meer taken kan delegeren. De rapportage van het onderzoek hebben we in het MT besproken en de verbeterpunten zijn opgenomen in de kwaliteitsjaarplannen.

Na een sterke afname van het aantal klachten in 2020 namen deze in 2021 weer toe tot het oude niveau. Ook hier was met name de telefonische bereikbaarheid een punt van aandacht. Het eerder genoemde wachtrijsmanagementsysteem zal hier de nodige verbetering in brengen.

Medezeggenschap

Om de zorg zo goed mogelijk te organiseren vinden wij het belangrijk dat patiënten meedenken over onderwerpen die voor hen van belang zijn. Sinds 2021 gebeurt dit in de vorm van een onafhankelijke cliëntenraad. De raad, bestaande uit vijf leden, volgt belangrijke ontwikkelingen en geeft de directie (gevraagd en ongevraagd) advies op het gebied van het beleid en de kwaliteit van de zorg. Denk bijvoorbeeld aan de manier waarop cliënten informatie krijgen, de bejegening aan de balie, de toegankelijkheid van de gezondheidscentra en de spreekuurtijden.

Wat we in 2021 hebben bereikt

Medewerkers

Arbeidsmarkt

De aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt maakt het invullen van vacatures behoorlijk lastig. Daar komt bij dat in 2021 een groot deel van de flexibele schil werd ingezet op prik- en testlocaties van de GGD. Met name voor een aantal specifieke functies, zoals bijvoorbeeld dokters-assistenten, bieden we daarom een intern opleidings-traject aan. Zo hebben we in 2021 een aantal zij-instromers in dienst genomen en blijven wij stageplekken aanbieden voor studenten.

Personeelssamenstelling

Ondanks de schaarste lukte het ons om diverse vacatures in het primaire proces (huisartsen, fysiotherapeuten, POH's en doktersassistenten) in te vullen, al duurde dit soms wel wat langer. Daarnaast hebben we in 2021 een aantal ondersteunende functies ingevuld: een business controller, een functioneel beheerder en een communicatieadviseur. Per saldo groeide ons personeelsbestand met 1 fte tot 138 medewerkers (93,25 fte).

**"We zijn blij met
de hoge waardering
voor de werksfeer
op onze locaties."**



Medewerkersonderzoek

Eind 2021 lieten wij een medewerkersonderzoek uitvoeren. De respons was met 70,8% uitstekend. Ook over de totaalscore van 7.6 zijn wij tevreden, zeker gezien de lastige werkomstandigheden van de afgelopen coronaperiode. Vrijwel alle medewerkers gaven aan met plezier hun werk te doen en ook de werksfeer scoorde ruim boven het landelijk gemiddelde. Naast collegialiteit werden ook de hoge mate van betrokkenheid, voldoende eigen verantwoordelijkheid en scholingsmogelijkheden hoog gewaardeerd. Belangrijkste punt van aandacht was de personeelsbezetting. Ook tijd voor teambuilding en de interne communicatie over de academische werkplaatsen werden aangehaald als verbeterpunt. De werkgroep 'Werkbeleving' heeft deze aandachtspunten vertaald naar verbeterplannen.

Verzuim

In 2021 is bovengemiddeld gebruik gemaakt van het preventief consult. Met name de balans tussen werk en privé was een thema dat in dit coronajaar veel werd besproken. Het consult droeg bij aan preventieve maatregelen om (volledige) uitval van medewerkers te voorkomen.

Wat we in 2021 hebben bereikt

Het langdurige verzuim had een negatief effect op het gemiddelde verzuimcijfer, dat met 6,3% flink boven de norm van 4% uitkwam.

Agressie en ongewenst gedrag

Hoewel er landelijk veel aandacht is voor agressie in de zorg is het aantal agressiemeldingen binnen de LRJG laag. Wij vermoeden dat het werkelijke cijfer hoger ligt dan gemeld. Om die reden organiseerden we een speciale bewustwordingscampagne in de vorm van een 'Agressie VIM maand'. Doel was duidelijk te maken dat agressie op de werkvloer niet normaal is. In het verlengde hiervan hebben we ook ons beleid rondom ongewenst gedrag herijkt. Uitkomst hiervan is dat we een klachtencommissie en vertrouwenspersoon hebben ingesteld via GIMD.

Onderzoek en onderwijs

We hechten veel waarde aan gedegen wetenschappelijk onderzoek. In nauwe samenwerking met de afdeling huisartsgeneeskunde, de onderzoeksgroepen en de divisieleiding van het Julius Centrum van het UMC Utrecht, de Hogeschool Utrecht en Fontys Hogeschool werken

we aan continue verbetering van de onderzoeks- en onderwijsportefeuille. Enerzijds doen we dit door onderzoekers (geanonimiseerde) data te leveren met betrekking tot onze zorgprogramma's. Anderzijds vervullen onze zorgprofessionals een actieve rol. Zo bieden we diverse opleidings- en stageplaatsen, geven onze professionals onderwijs en participeren zij in onderzoeks- en innovatietrajecten.

In 2021 heeft een van de locatiemanagers de rol van coördinator Onderwijs op zich genomen. Zij heeft een plan opgesteld om organisatiebreed onderwijs en kennisdeling naar een hoger niveau te tillen.

**"We gaan onderwijs
en kennisdeling
naar een hoger
niveau tillen."**



Wat we in 2021 hebben bereikt

Bedrijfsvoering

Om regionale samenwerking en de beweging 'Juiste zorg op de juiste plek' te bevorderen werd in het Hoofdlijnen-akkoord Huisartsenzorg de Organisatie & Infrastructuur (O&I) kostenstructuur geïntroduceerd. De afgelopen twee jaar hebben wij binnen de regio Noordwest Utrecht veel gesproken over een optimale samenwerkingsvorm. Eind 2020 hebben we een intentieverklaring getekend om ons aan te sluiten bij huisartsencoöperatie ZorgNU. Eind 2021 heeft de Raad van Toezicht ingestemd met de samenwerkingsovereenkomst met RegiozorgNU. Hiermee is de regionale samenwerking op het gebied van O&I, ketenzorg en GLI (Geïntegreerde Leefstijl Interventie), plus de samenwerking op de spoedpost Noordwest Utrecht, officieel een feit geworden.

Financieel

We behaalden in 2021 een omzet van € 11,5 miljoen. Dit is ongeveer € 250.000 boven begroting en € 474.000 meer dan vorig jaar. De omzetstijging is toe te schrijven aan de toename van de zorgvraag en groei van het aantal patiënten. De lasten waren licht hoger dan begroot. Het exploitatiesaldo kwam uit op € 101.039 negatief, tegenover een begroot exploitatieverlies van € 100.000.

Vooruitzichten 2022

In 2022 geven wij verder invulling aan de regionale samenwerking. Om dit te realiseren wordt een wijk-samenwerkingsverband Leidsche Rijn-Vleuten-De Meern opgericht. Ook zullen we aandacht geven aan verdere academisering, zowel binnen LRJG als regionaal.

Het inwonersaantal van Leidsche Rijn blijft groeien. Om ook deze nieuwe aanwas van patiënten eerste lijnszorg te kunnen leveren zijn wij op zoek naar een geschikte locatie voor een zesde gezondheidscentrum. Ook blijven wij in alle functiegroepen actief zorg-professionals opleiden om ook in de toekomst in de groeiende zorgvraag te kunnen voorzien.

“Wij hopen in 2022 een zesde gezondheidscentrum in Leidsche Rijn te openen”



2021 in cijfers

Meest opvallende kenmerken van onze wijken (t.o.v. gemiddeld gemeente Utrecht):

- Veel kinderen t/m 18 jaar; relatief weinig ouderen.
- Veel niet-westerse allochtonen in Parkwijk, Terwijde en Leidsche Rijn Centrum.
- Veel autochtonen in Vleuterweide en Veldhuizen.
- Veel eenoudergezinnen, veel gezinnen zonder kinderen, zeer veel gezinnen met kinderen, weinig alleenstaande huishoudens.
- Demografische verschillen tussen de wijken zijn klein.

Patiëntenpopulatie Leidsche Rijn en Vleuten de Meern*

INWONERS

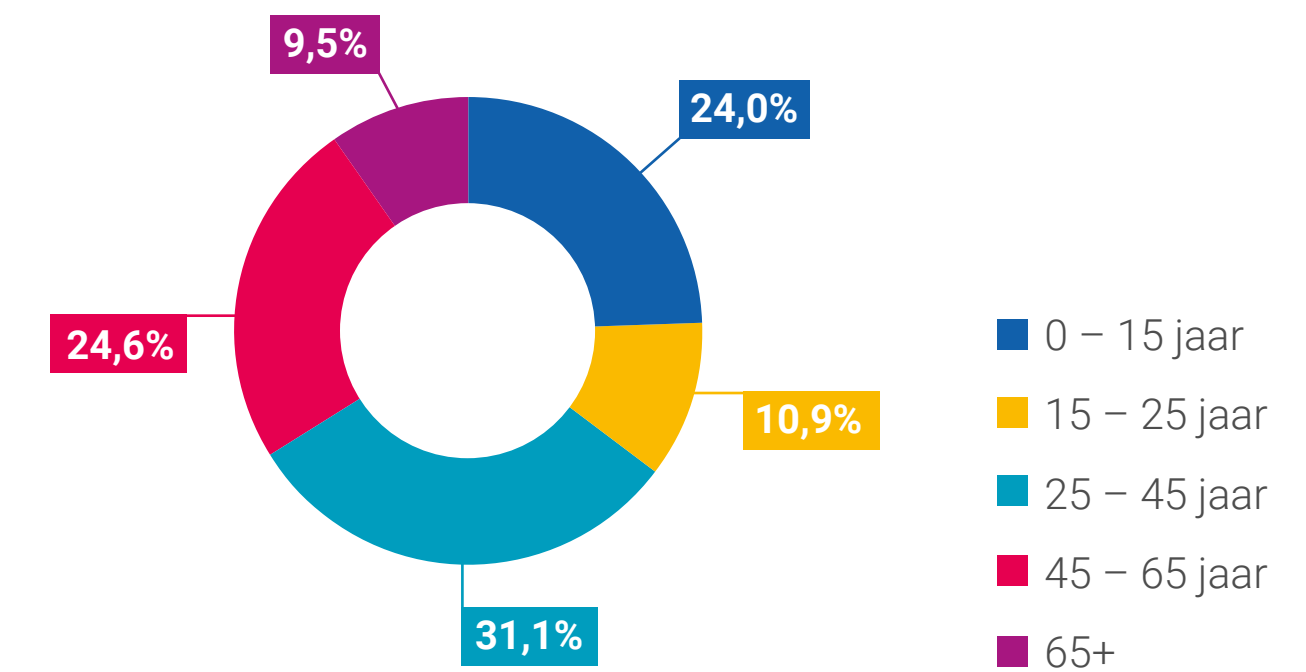
Inwoners Leidsche Rijn

2021	42.780
2020	41.290

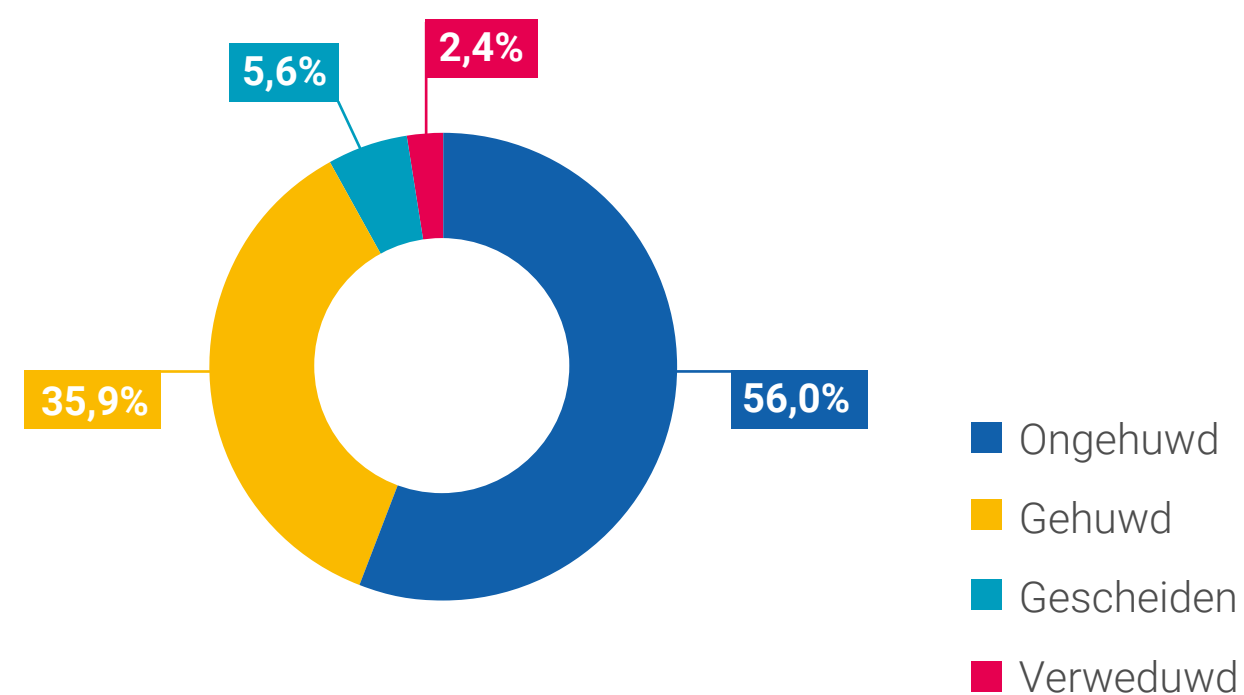
Inwoners Vleuten de Meern

2021	50.500
2020	49.795

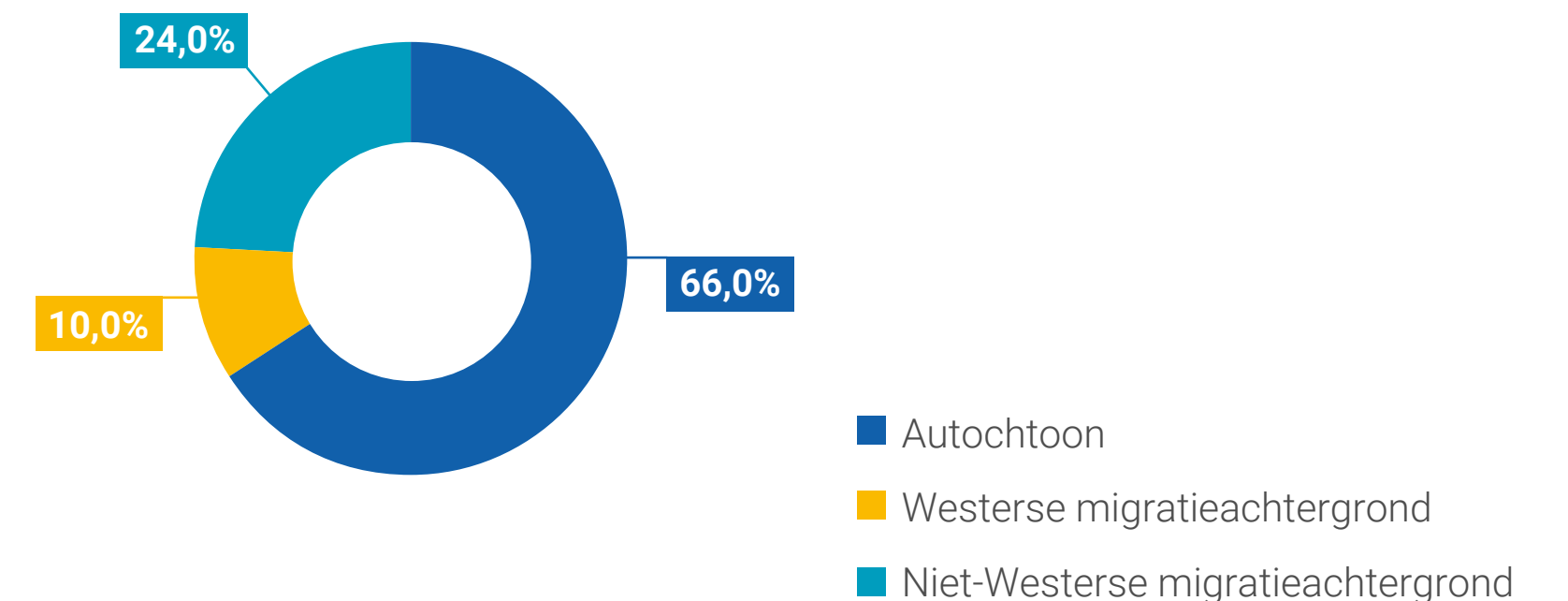
INWONERS NAAR LEEFTIJD



INWONERS NAAR BURGERLIJKE STAAT



INWONERS NAAR ACHTERGROND

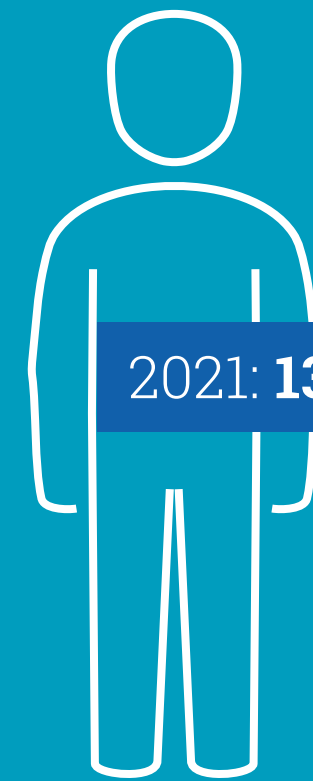


* Bronnen: <https://allecijfers.nl/wijk/wijk-09-leidsche-rijn-utrecht>
<https://allecijfers.nl/wijk/wijk-10-vleuten-de-meern-utrecht>

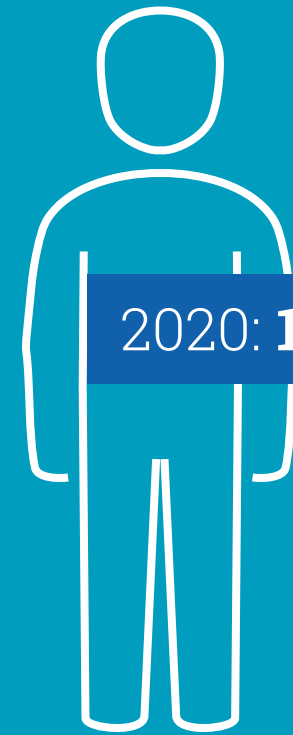
2021 in cijfers



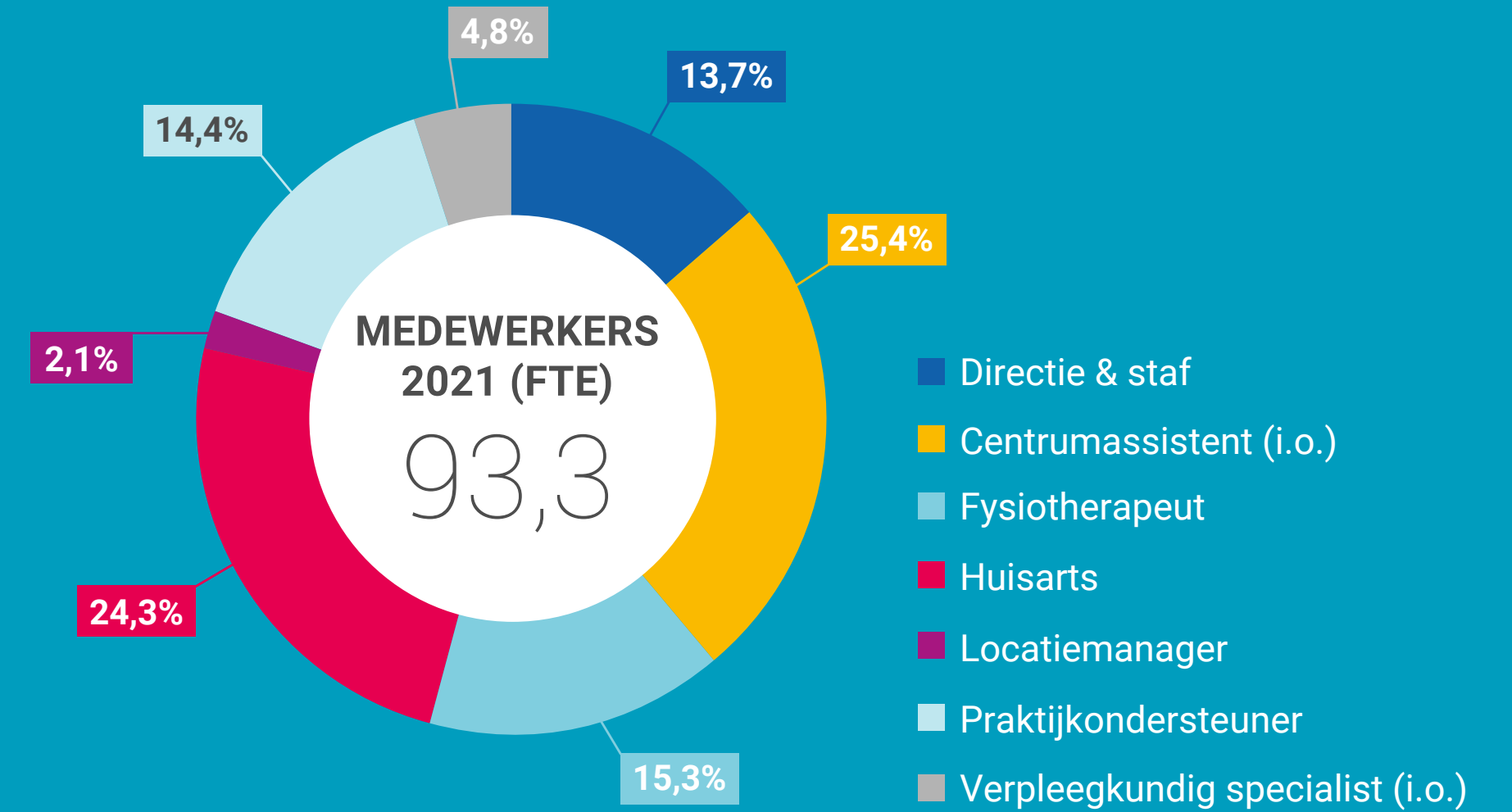
Medewerkers



2021: **138** (93,3 fte)



2020: **131** (92,1 fte)



Financieel

in €	Realisatie 2021	Begroting 2021	Realisatie 2020
Baten	13.036.520	12.557.084	12.343.535
Lasten	13.137.560	12.657.084	12.762.724
Exploitatieresultaat	-101.039	-100.000	-419.189

Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra

Goede zorg die toegankelijk is voor alle bewoners van Leidsche Rijn. Daar staan wij voor als Stichting Leidsche Rijn Julius Gezondheidscentra (LRJG).

Dat doen we door uiteenlopend zorgaanbod aan te bieden voor onze patiënten in hun eigen buurt. Onze vijf centra zijn gevestigd in Veldhuizen, Parkwijk, Terwijde, Vleuterweide en Leidsche Rijn Centrum. Samen staan zij klaar voor 48.535 patiënten.

LRJG werd eind vorige eeuw opgericht om multidisciplinaire eerstelijnszorg te verlenen aan de toekomstige bewoners van de VINEX-locatie Leidsche Rijn, vanuit een academische context. Zorginnovatie, onderzoek en onderwijs op het gebied van huisartsgeneeskunde, fysiotherapie en verpleegkunde krijgen vorm binnen onze academische werkplaatsen.

Onze vijf locaties

- Terwijde
- Parkwijk
- Veldhuizen
- Vleuterweide
- Leidsche Rijn Centrum

Contact

Stichting Leidsche Rijn
Julius Gezondheidscentra
Rijnzathe 16
3454 PV De Meern

