



Jaarverslag 2021

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. SMC Flevoland, de organisatie	4
1.1 Organisatiestructuur	4
1.2 Kwaliteitsmanagementsysteem	4
2. Strategie en beleid.....	5
2.1. Missie en visie.....	5
2.2 kwaliteit als managementtool.....	5
2.3 Exposure/ acquisitie/ marketing	5
2.4 Onderscheidend vermogen	6
2.5 Lokale samenwerking	6
2.6 Doelen	6
3. Team SMC.....	6
3.1. Medewerkers.....	6
3.2 Interne communicatie en scholing.....	7
3.3 Medewerkerstevredenheid.....	7
3.4 Arbo en RI&E	8
4. Middelen in bedrijf.....	8
4.1 Gebouw en inventaris	8
4.2 Onderhoud en keuringen	9
4.3 IT -beheer	9
4.4 Inkoopbeleid.....	9
4.5 Uitbesteed werk	9
5. Zorg, processen en resultaten.....	10
5.1 Bereikbaarheid	10
5.2. borging kwaliteit.....	10
5.3 Verleende zorg	11
5.4 Cliënttevredenheid.....	11
6. Tot slot.....	12

Inleiding

2021, een jaar met vele ontwikkelingen binnen onze jonge organisatie. Vele nieuwe uitdagingen maar ook kansen kwamen het afgelopen jaar op ons pad. Wegens de overgang van 'fysiopraktijk plus' naar sportmedische instelling kwam onze kleine organisatie voor veel veranderingen te staan. Zo was het niet alleen de eerste kennismaking met medisch specialistische zorg maar was het ook nodig om over te stappen naar een nieuw elektronisch patiëntendossier en hebben wij naast sportgeneeskunde ook andere disciplines aan ons team toegevoegd. Ook liep COVID-19 als rode draad door het afgelopen jaar, zowel op het gebied van patiëntenstroom als qua uitdagingen in infectiepreventie op de werkvloer.

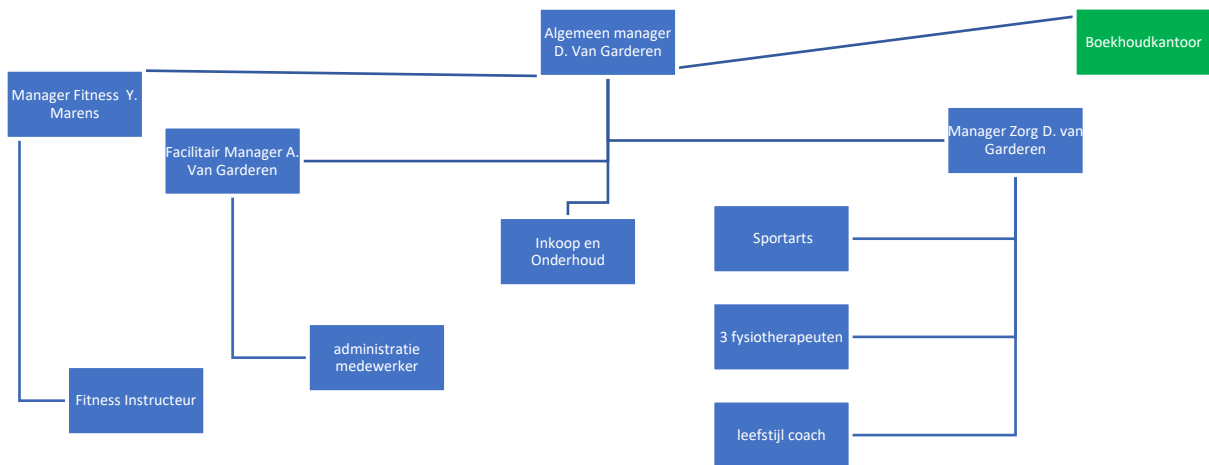
Dit verslag geeft een inkijkje in het reilen en zeilen van 'ons' Sport Medisch Centrum Flevoland gedurende het jaar 2021, zonder volledig te willen zijn. Voor onze Maatschappelijke Verantwoording verwijzen we hier naar www.jaarverantwoordingzorg.nl. Op onze website www.smcflevoland.nl vindt u behalve dit verslag ook enkele onderliggende documenten onder de kop 'Jaarverslag en resultaten 2021'.

1. SMC Flevoland, de organisatie

1.1 Organisatiestructuur

SMC Flevoland, verder kortweg SMC – in 2016 gestart als ‘fysiopraktijk plus’ onder de naam ‘Function+ Fysiotherapie’ aan de Vaartweg 100 - verhuisde begin 2020 naar De Promesse 129 in Lelystad met de bedoeling uit te groeien tot een compleet multidisciplinair sportmedisch centrum. De start was lastig - één week voor de eerste Covid-lockdown - maar de ambities waren er niet minder om!

In 2021 groeide SMC Flevoland naar een organisatie met 4 fysiotherapeuten, een Post-HBO leefstijlcoach, een osteopaat, een bewegingswetenschapper en twee personal trainers, én kwam een sportarts het team versterken.



SMC is gestart als eenmansbedrijf en is dat qua organisatievorm nog steeds. En hoewel we ons in dit jaar tussen de bedrijven door gerealiseerd hebben dat hierin op enig moment verandering zal moeten komen, is naast overige uitdagingen de tijd en energie eerst ingezet voor het ontwikkelen van een gestroomlijnde organisatie en geborgde processen. Hiertoe is een kwaliteitsmanagementsysteem opgezet. Sinds 4 mei 2021 zijn we SCAS-gecertificeerd.

1.2 Kwaliteitsmanagementsysteem

Het was een ‘hell of a job’ om alle processen te beschrijven op een zodanige wijze dat borging en continue verbetering mogelijk en meetbaar zijn. Onze organisatie was immers nog volop in ontwikkeling, en bovendien meenden we dat met ‘een handjevol mensen’ in een paar weken te kunnen doen!...

Omdat we in april 2021 nog geen ervaring hadden met sportgeneeskunde besloten we in het kwaliteitshandboek twee delen te onderscheiden, te weten

Deel I Organisatie en paramedische zorg

Deel II Sportgeneeskundige zorg

Waarbij in het laatste hoofdstuk van beide delen de betreffende documenten (procedures, protocollen, e.d.) zijn opgenomen.

2. Strategie en beleid

2.1. Missie en visie

In het kwaliteitshandboek omschreven we onze missie als volgt:

‘Willen we niet allemaal soepel en pijnloos bewegend ons potentieel benutten in een actief en gezond leven? SMC Flevoland wil de beste zorg en begeleiding bieden aan jong en oud, en zoekt daartoe voor iedere cliënt naar een optimale combinatie van elkaar versterkende interventies, eventueel ook buiten de eigen organisatie, vanuit de overtuiging dat resultaat is wat telt en een tevreden cliënt nou eenmaal meer plezier geeft dan simpel rijk worden...’

In onze visie is SMC Flevoland meer dan de spreekwoordelijke ‘som der delen’ en heeft samenwerken in een multidisciplinair team, met de dagelijkse collegiale consultatie van dien de cliënt meer te bieden dan de individuele sportarts of fysiotherapeut, hoe goed en deskundig deze ook zijn! Het is dus geen toeval dat binnen SMC sportmedische en ondersteunende disciplines in de volle breedte zijn samengebracht, waarmee in Flevoland een breed hoogwaardig sportmedisch consultatie-, behandel- en trainingscentrum is ontstaan.

In dit jaar ontwikkelde SMC zich verder op weg naar ‘de volle breedte’ door uitbreiding met sportgeneeskunde en de gecombineerde leefstijlinterventie (GLI) en uitbreiding van het aanbod in coaching en sportbegeleiding. In het kader van ‘het resultaat telt’ is begonnen met het meten van cliënttevredenheid. Dat daarnaast de meer multidisciplinaire samenwerking het team veel plezier geeft is duidelijk, al hebben we dat in dit jaar nog niet gemeten...

In de volgende paragrafen een korte impressie van de beleidsontwikkelingen in 2021.

2.2 Kwaliteit als managementtool

Binnen SMC staat het bieden van kwaliteit hoog in het vaandel. Er is dan ook voor gekozen een kwaliteitsmanagementsysteem op te zetten waarmee de kwaliteit in alle facetten van de organisatie geborgd is. Om dat ook te kunnen uitdragen én om onszelf als organisatie ‘bij de les’ te houden, is gekozen voor een certificeringstraject in samenwerking met SCAS (Stichting Certificering Actoren in de Sportgezondheidszorg) te Bilthoven. Daarmee is ‘kwaliteit’ leidend geworden in een aantal strategische keuzes.

2.3 Exposure/ acquisitie/ marketing

Onze instelling heeft relatief weinig ervaring als het gaat om het opbouwen en onderhouden van externe relaties, marketing en sales. Ons team is niet commercieel geschoold, bestaat uit vooral zorgverleners zonder commerciële blik. Binnen onze regio is SMC aan het ‘pionieren’. We moeten onze diensten en meerwaarde in de regio dus wel kenbaar maken op een wijze die past bij onze bedrijfsidentiteit, al is die natuurlijk ook nog in ontwikkeling...

In het afgelopen jaar hebben wij ons bezig gehouden met de online vindbaarheid van onze organisatie en het vervolmaken van de website. Er zijn diverse informatiefolders en flyers ontwikkeld en verspreid onder huisartsen, het ziekenhuis en andere klinieken/instellingen, en bij sportverenigingen. Ook is er een promo video opgenomen voor zowel sportgeneeskunde als de andere pijlers binnen de organisatie: revalidatie en preventie. Op deze manier lukt het om onze diensten en ons ‘merk’ redelijk kosteneffectief onder de aandacht brengen.

2.4 Onderscheidend vermogen

Duidelijk maken van onze expertise en mogelijkheden, daar gaat het om! Want immers, we hebben in dit jaar flink geïnvesteerd in testmogelijkheden op het gebied van inspanning, hart- en longfunctie, en in de 'optogait', een testsysteem met sensoren en camera's waarmee bewegingsanalyses, spronghoogte, reactiesnelheid en lichaamscontrole in kaart kunnen worden gebracht. Dit systeem wordt binnen ons centrum gebruikt door de assistent van de sportarts die tevens is opgeleid als bewegingswetenschapper. Deze uitgebreide testmogelijkheden maakt ons in de regio uniek.

In combinatie met de uitbreiding van onze 'personal gym' en investering in nieuwe - wetenschappelijk bewezen - revalidatiemogelijkheden zoals 'bloodflow restriction' en 'flywheel' training worden wij in de regio in toenemende mate als 'expertisecentrum' beschouwd.

2.5 Lokale samenwerking

Al vóór certificering als sportmedische instelling waren er warme banden met een aantal lokale sportverenigingen. Het afgelopen jaar hebben wij gewerkt aan herstel en intensivering van de samenwerking, die onder Covid wel te lijden had gehad. Er is een gratis inloopsprekkuur bij de fysiotherapeut gecreëerd voor partnerverenigingen en als onderdeel van deze samenwerking hebben we medewerking verleend bij evenementen en informatieavonden. Zo zijn wij als SMC aanwezig geweest bij het 12-provincieen toernooi van tennisvereniging ITL, waren wij aanwezig bij de slotuitvoering van dansschool DD Dance Centre en hebben we afgelopen seizoen wekelijks de voetballers van Reaal Dronten begeleid bij blessure gevallen en in preventie.

2.6 Doelen

We stelden ons het afgelopen jaar een aantal doelen waarvan enkele achteraf te ambitieus bleken. Gestart in maart 2020 met vier parttime medewerkers telden wij bij aanvang van 2021 nog slechts zes medewerkers, en was de wens ons ook te begeven op medisch specialistisch vlak - zonder enige ervaring - een flinke uitdaging.

Met man en macht is gewerkt aan de voorwaarden - lees: certificering - om ook Sportgeneeskunde te kunnen aanbieden, een discipline die immers niet gemist kan worden in een centrum met de naam Sport Medisch Centrum Flevoland. Met de certificering tot sportmedische instelling hebben we ons belangrijkste doel voor 2021 kunnen behalen.

Er waren natuurlijk meer doelen voor 2021. Een uitgebreide analyse van onze doelstellingen is vastgelegd in de bijlage **DOC.B.21 beleidsdoelstellingen en resultaten**.

3. Team SMC

3.1. Medewerkers

In de aanvang van 2021 werkten we bij SMC met 5 mensen. Gedurende het jaar zijn er enkele mutaties geweest. Zo hebben Aria Wolfs (administratief medewerker) en Jeroen Delpeche (personal trainer) en Caressa van Leusden (personal trainer) SMC Flevoland verlaten. Gelukkig hebben we ook enkele medewerkers aan ons team kunnen toevoegen: Yordi Martens (personal trainer/ hoofd fitness), Jan Maaïke Klaare (post-HBO leefstijlcoach), Bram Berger (osteopaat), Christiaan Swellengrebel (sportarts), Zoe Overzee (bewegingswetenschapper), Meerthe van der Voort (administratief medewerker), en Claire Voorn (fysiotherapeut).

Per 31 december 2021 ziet het team SMC er als volgt uit:

Bram Berger	osteopaat
Christiaan Swellengrebel	sportarts
Dorian van Garderen	praktijkeigenaar/algemeen manager
Jan Willem Everts	personal trainer
Lise de Boer	fysiotherapeut
Marijn van Garderen	fysiotherapeut en leefstijlcoach
Meerthe van der Voort	administratief medewerker
Shane van der Meulen	schoonmaker
Yordi Martens	hoofd fitness/ personal trainer

Daarnaast maken we gebruik van de diensten van Annemarie van Garderen als interim manager en kwaliteitsfunctionaris.

In dit jaar is naast sportgeneeskunde ingezet op uitbreiding van administratieve ondersteuning. Bij aanvang van 2021 moesten we het doen met een schamele 4 uur per week, waarin administratief medewerker Aria Wolfs overigens 'bergen verzette'. In de loop van het jaar hebben we het aantal uren kunnen uitbreiden naar 16 uur per week, waarmee een aantal taken van de bordjes en zorgverleners en management verdween.

Met elkaar is gewerkt aan het verder ontwikkelen van een 'zorgzame' organisatie, met in de eerste plaats natuurlijk optimale zorg voor cliënten, en daarnaast een werkklimaat waarin ook zorg is voor elkaar.

3.2 Interne communicatie en scholing

In 2021 lag de basis van interne communicatie in whatsapp, tussendoor-gesprekjes op de werkvloer en in teamvergaderingen eens per 3 maanden. Deze vergaderingen waren nogal 'eenrichtingsverkeer' waarin vooral de algemeen manager informatie deelde.

Om hierin effectiever en efficiënter te worden is een plan 'interne communicatie' geschreven en zijn we gaan proefdraaien met een nieuwe overlegstructuur waarin het tweemaandelijks overleg van de teams 'Revalidatie', 'Sportgeneeskunde' en 'Preventie' de basis vormt, samen met MT en ondersteunende diensten. We hopen hiermee een aanzet te geven tot meer zelfsturende teams, tot meer input in de organisatie vanuit de (zorg)professionals en zijn benieuwd naar de resultaten in komende jaren. Wat we al wel hebben kunnen merken is dat collega's elkaar beter weten te vinden en dat multidisciplinair werken meer vanzelfsprekend is.

In 2021 organiseerden wij ook de eerste interne (bij)scholingen. Deze bleven beperkt tot de functies fitness en fysiotherapie. Met onze personal trainers is aandacht besteed aan 'fitness met gewrichtsklachten' en fysiotherapeuten zijn bijgeschoold inzake 'revalidatie na een voorste kruisband reconstructie'.

3.3 Medewerkerstevredenheid

In de aanvang van 2021 zijn er enkele functioneringsgesprekken geweest. In de loop van het jaar hebben we besloten functionerings- en beoordelingsgesprekken af te schaffen omdat de systematiek hiervan niet aansluit bij de visie van het bedrijf en we deze niet meer van deze tijd vinden. Wij besloten alleen nog evaluatiegesprekken te voeren, ook omdat dit meer bijdraagt aan het teamgevoel en waardevolle informatie oplevert om medewerkers optimaal te faciliteren in het goed uitvoeren van hun functie.

Aan de hand van de informatie uit evaluatiegesprekken met alle medewerkers menen we te mogen concluderen dat mensen met plezier bij SMC werken. De faciliteiten, het jonge en positieve team, de doelgroep, ambities en werkwijze worden voornamelijk als positieve punten benoemd.

Van fysiotherapeuten kregen wij wel terug dat de agenda's op sommige momenten in het jaar (te) vol waren en daarmee de belasting (te) hoog. In andere functies wordt overwegend geen overmatige werkdruk ervaren.

Ook gaven enkele medewerkers aan graag meer meegenomen te willen worden in de plannen van SMC en af en toe te ervaren dat de algemeen manager al met dingen bezig is die nog niet in voldoende mate richting het team zijn gecommuniceerd.

Er is in 2021 geen medewerkers-tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In de toekomst zouden wij dit jaarlijks willen doen, en anoniem, omdat dit naar verwachting waardevolle informatie oplevert die in toekomstig beleid kan worden meegenomen.

3.4 Arbo en RI&E

1. Er zijn verbeteringen aangebracht aan de werkplek van onze administratief medewerker middels een betere stoel, dubbele monitor en verwarming achter de balie.
2. Daarnaast is een begin gemaakt met het creëren van een backoffice werkplek waar ongestoord gewerkt kan worden.
3. In behandelruimtes zijn verstelbare bureaustoelen geplaatst.
4. Wegens Covid zijn er aanpassingen gedaan op het gebied van ontsmettingsmiddelen, huisregels voor patiënten/ klanten en in bepaalde periodes verstrekking van mondkapjes. Ook waren thuishelmen beschikbaar voor personeel.
5. Op twee kamers zijn andere behandelbanken geplaatst met rondom bediening om als therapeut in de juiste houding te kunnen werken.
6. Door de toename van administratieve ondersteuning hoefden zorgmedewerkers minder vaak tussendoor de telefoon op te nemen en afspraken in te plannen of te wijzigen.
7. Bij uitval door ziekte was het niet altijd mogelijk vervanging te regelen. Afspraken werden in dat geval verzet.
8. Het protocol reanimeren en calamiteiten is slechts kort doorgenomen aan het einde van een medewerkersvergadering.
9. Er heeft geen brandoefening plaatsgevonden het afgelopen jaar.
10. Op het gebied van inwerken en begeleiding zijn stappen gemaakt. Er is gewerkt aan een standaard inwerkprotocol en inwerkdoos. Inwerken nieuwe zorgmedewerkers tot nog toe door de algemeen manager.

4. Middelen in bedrijf

4.1 Gebouw en inventaris

Er zijn geen grote veranderingen aangebracht in het pand in 2021. Wel zijn de douches in werking gesteld die ten tijde van Corona niet mochten worden gebruikt en tijdelijk als opslagruimte zijn gebruikt.

Er is veel geïnvesteerd in inventaris, vooral voor materialen ten behoeve van Sportgeneeskunde. Zo is er een CPET apparaat aangeschaft, een wireless ECG apparaat, een testfiets en meerdere kleine test- en analyse materialen.

4.2 Onderhoud en keuringen

Blusmiddelen en noodverlichting zijn zoals ieder jaar in 2021 gecontroleerd, onderhouden en van nieuwe keuringsstickers voorzien. Overige medisch apparatuur en fitnessapparatuur is begin 2021 gecontroleerd op correcte werking, en onderhouden. Testapparatuur voor de sportarts is begin mei geleverd en dient pas volgend jaar weer onderhoud te hebben. Wel is de Co2 fles al vrij snel vervangen omdat deze bij levering van de apparatuur niet vol was.

4.3 IT - beheer

Er zijn enkele kleine aanpassingen geweest op het gebied van IT. Zo zijn een paar locaties voorzien van ethernet kabel in plaats van enkel wifi. Dit om de stabiliteit en veiligheid van data te verbeteren. Daarnaast zijn er veranderingen geweest op het gebied van de inrichting van ons NAS systeem waar overige bedrijfsdata op wordt opgeslagen.

We zijn in 2021 overgestapt van het EPD 'Fysioroadmap' naar 'Intramed' zodat alle disciplines in dezelfde omgeving konden werken. Fysioroadmap was specifiek geschikt als EPD voor fysiotherapie en osteopathie.

4.4 Inkoopbeleid

Doel in 2021 was het verminderen van het aantal facturen zodat onze administratie en het boekhoudkantoor minder werk hadden aan het verwerken daarvan. Ook zou dit een tijdsbesparing kunnen opleveren bij het bestellen zelf. Wel hebben we te maken met een krap budget waarin tactisch inkopen in bepaalde gevallen vóór bestellen bij een specifieke winkel werd gesteld.

Het is vaker gelukt om op vaste momenten meerdere zaken te bestellen in plaats van versnipperd, waarmee tijd werd bespaard. Facturen kwamen veelal direct binnen op onze administratie@SMC email zodat dit minder uitzoekwerk gaf.

4.5 Uitbesteed werk

Er zijn het afgelopen jaar meerdere zzp'ers werkzaam geweest binnen onze organisatie in verschillende functies. Met de meeste zzp'ers is een overeenkomst aangegaan op basis van twee jaar. Dit om de stabiliteit van het team te borgen en een duurzame samenwerking aan te gaan.

Afspraken over vergoeding zijn gebaseerd op werkelijk uitgevoerde werkzaamheden. Dit zorgt enerzijds voor wat hogere kosten maar anderzijds nooit voor kostenposten waar geen werk tegenover heeft gestaan. Iets wat in een onzekere periode als ten tijde van Corona voor SMC prettig was.

Terugkijkend op 2021 zijn wij tevreden over de samenwerking met de zzp'ers die binnen SMC werkzaam zijn (geweest). Op deze manier hebben we o.a. Sportgeneeskunde binnen ons centrum laagdrempelig kunnen opzetten en hebben we ten tijde van corona ons aanbod fysiotherapie kunnen uitbreiden.

Daarnaast hebben we als SMC o.a. rust-hartfilmpjes mogen maken en beoordelen ten behoeve van arbeidsongeschiktheidsverzekeraars en ARBO instanties. Een welkome aanvulling op de standaard werkzaamheden van de sportarts.

5. Zorg, processen en resultaten

5.1 Bereikbaarheid

In 2021 hebben we problemen ervaren met de lift in de gezamenlijke inloop. Hierdoor is het op 2 momenten in het jaar (beide keren ongeveer een halve dag) niet mogelijk geweest om invalide personen in ons pand te kunnen zien. Inmiddels is dit door de beheerder opgelost.

Na een periode van beperkte opening door corona maatregelen zijn wij inmiddels weer open volgens de normale openingstijden. Voor o.a. onze fitnessleden hebben wij ten tijde van corona lockdowns alternatieven georganiseerd zoals recent aan het einde van het jaar weer aan de orde was.

Onze telefonische bereikbaarheid was afgelopen jaar goed. Ook omdat onze zorgverleners nog steeds een deel van de telefonie afhandelen.

Wel hebben mensen soms moeite gehad om onze locatie te vinden; meestal stonden ze dan al voor de deur maar bleek de (met restaurant Uno gedeelde) entree onvoldoende herkenbaar.

Patiënten zijn veelal tevreden over de ruime openingstijden, soms ook benoemd in klanttevredenheidsonderzoeken.

5.2. Borging kwaliteit

Begin 2021 hebben we vele kwaliteitsdocumenten en beleidsstukken ontwikkeld en opgesteld. Een deel hiervan is afgelopen jaar ook goed geïmplementeerd. Andere zijn slechts gedeeltelijk of zelfs helemaal niet aan de orde gekomen. Wij zijn dit jaar tot de conclusie gekomen dat het goed implementeren van een kwaliteitssysteem gigantisch veel tijd kost. Vooral wanneer dit is in een organisatie die nog zo in ontwikkeling is, waarin medewerkers nog op elkaar ingespeeld moeten raken en/of het in een vorige organisatie net anders of niet geregeld was.

Het verder implementeren van het kwaliteitssysteem staat dan ook hoog op de lijst van doelstellingen voor 2022. Dit omdat we er van overtuigd zijn dat dit zal leiden tot een meer 'geoliede' organisatie en daarmee een grotere cliënttevredenheid en meer werkplezier voor medewerkers.

Voor de discipline Sportgeneeskunde was dit een jaar van veel 'eerste keren'. Begin 2021 was te merken dat niet alle documenten waarin zorgprocessen waren beschreven in de praktijk goed werkten. Er zijn dan ook al snel diverse aanpassingen geweest.

Ook het declareren van medisch specialistische zorg ging veelvuldig niet goed waardoor we achteraf veel tijd nodig hadden om dit te herstellen. De overstap van Fysioroadmap naar Intramed – hoewel naar zegen volledig ondersteund - verliep bepaald niet vlekkeloos.

Met betrekking tot fysiotherapie is de database 'oefeningen' uitgebreid en zijn enkele nieuwe documenten rondom het (multidisciplinair) behandeltraject opgesteld.

Vakinhoudelijk was het zorgproces 'long-covid' nieuw. Doordat sportarts Christiaan Swellengrebel via revalidatiecentrum Heliomare al iets meer ervaring met deze patiëntengroep had, konden we vlot een goede werkwijze opzetten binnen SMC. De multidisciplinaire aanpak en goeie samenwerking tussen sportarts en fysiotherapeut zorgde voor steeds betere resultaten onder deze doelgroep.

5.3 Verleende zorg

Vanwege de overstap van Fysioroadmap naar Intramed is het nauwelijks mogelijk een volledig beeld te geven van aantallen behandelingen e.d., aangezien data van beide systemen zich niet laten samenvoegen. Hieronder per discipline een overzicht van behandelingen in de tweede helft 2021.

Sportgeneeskunde

In dit eerste jaar waarin wij sportgeneeskunde en preventieve keuringen aanboden hebben wij in totaal 86 patiënten voor sportgeneeskunde of preventieve keuringen mogen verwelkomen. 59 kwamen hiervan op verwijzing van de huisarts binnen.

Fysiotherapie

Fysiotherapie is de meest bezochte dienst geweest het afgelopen jaar. Zo zijn er in de 2^e deel van het jaar 306 unieke personen onder behandeling geweest van een fysiotherapeut, voor 350 verschillende behandeltrajecten en hebben er in totaal 2260 zittingen plaatsgevonden.

Osteopathie

Er zijn in totaal 42 unieke patiënten bij de osteopaat geweest in het 2^e deel van het jaar. In totaal hebben er 111 behandelingen plaatsgevonden.

GLI – traject

In de 2^e helft van 2021 zijn er in totaal 30 personen gestart met de GLI (gecombineerde leefstijlinterventie) in 4 verschillende groepen.

Multidisciplinaire zorg

Er is in 2021 regelmatig een combinatie van zorg ingezet. Zo zijn er long-covid patiënten die zowel bij de sportarts, fysiotherapeut als osteopaat zijn geweest voor beoordeling en revalidatie. Ook is er veelvuldig samenwerking geweest tussen de leefstijlcoach en fysiotherapeuten en heeft een consult bij de sportarts in bepaalde gevallen geleid tot deelname aan het GLI traject.

Waar nodig hebben wij de samenwerking gezocht met andere zorgaanbieders in én buiten de regio. Zo hebben wij bij complexe sportpathologie in de knie gebruik gemaakt van de expertise van Jacco Zijl (st. Antonius) en hebben wij aan wachttijdbemiddeling gedaan voor cliënten via het st Antonius. Voor complexe liesklachten hebben wij meermaals gebruik gemaakt van de expertise van Adam Weir (Erasmus MC) en hebben wij doorverwezen naar lokale partijen zoals het St Jansdal en Orthoparc. Intensivering van de samenwerking met het St Jansdal heeft het verder mogelijk gemaakt op korte termijn beeldvormend onderzoek te laten doen en de resultaten snel binnen te krijgen.

5.4 Cliënttevredenheid

Middels de PREM onderzoeken via QDNA hebben we afgelopen jaar de klanttevredenheid in kaart kunnen brengen. SMC Flevoland werd via QDNA in 2021 gemiddeld beoordeeld met een 9,4, een aanbevelingsscore van een 9,7 en een net-promotor score van +90. Wij scoren hiermee boven de benchmark. Over het algemeen werd SMC door cliënten positief beoordeeld, al werden ook enkele relevante verbeterpunten genoemd. Een kleine greep uit de reacties:

Positieve feedback

- 'de persoonlijke benadering, de goede begeleiding, de fysiotherapeuten hebben een uitstekende kennis van zaken, staan altijd open voor vragen en zijn vriendelijk en professioneel'.
- 'Holistische aanpak en buiten de lijnen denken'.
- 'begrip over klachten, duidelijk behandelplan en voortgangsbespreking'.

Verbeterpunten

- 'bij langdurige klachten of geen vooruitgang doorverwijzen naar een andere specialist'
- 'vragen aan de klant of ze het goed vinden of een stagiair ook even mag voelen'
- 'de oefeningen voor thuis in de praktijk even doornemen. De video is niet altijd even duidelijk'

6. Tot slot

We hebben in dit jaar veel geïnvesteerd, in financieel opzicht maar vooral ook in organisatieontwikkeling en samenwerkingsvormen, zowel intern als extern. Naast sportgeneeskunde als nieuwe discipline, was 2021 het jaar van COVID-revalidatie. Zowel voor inspanningsdiagnostiek als voor revalidatie onder begeleiding van de fysiotherapeut hebben we het afgelopen jaar ervaring op mogen doen met deze doelgroep.

We hebben gemerkt dat er onder huisartsen en verwijzers nog weinig kennis is over de expertise van de sportarts en de meerwaarde van inzetten daarvan. Covid-19 heeft ook hierin natuurlijk een rol gespeeld; er was veel druk op de zorg en artsen en verwijzers hadden wel wat anders te doen dan eens kennis maken met de mogelijkheden van (sportartsgeneeskunde bij) SMC!

In 2022 gaan we verder op de ingeslagen weg van verbreding van het zorgaanbod waarmee SMC in de regio steeds meer als expertisecentrum op het gebied van sportgeneeskunde, sportrevalidatie en leefstijlverandering zal gaan fungeren.

Daarnaast kijken wij naar mogelijkheden om meer te gaan samenwerken met andere specialisten en zorgorganisaties. Naast actieve verwijzing en laagdrempelig overleg liggen er kansen in het ontwikkelen van een combinatiespreekuur met andere expertises/organisaties. In de toenemende evidentie van preoperatieve begeleiding - het 'better in better out' principe - zien wij voor SMC ook een rol weggelegd.

Kortom, we kijken uit naar het volgende jaar waarin we ongetwijfeld weer vooruitgang realiseren in het aanbod van conservatieve zorg en preventie in de regio!

=====

Bijlagen

**DOC.B.21 beleidsdoelstellingen en resultaten
Jaarrekening 2022 (Admi Account)**