



Jaarverslag 2022

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. SMC Flevoland, de organisatie.....	4
1.1 Organisatiestructuur	4
1.2 Kwaliteitsmanagementsysteem	4
2. Strategie en beleid	6
2.1 Missie en visie	6
2.2 Kwaliteit als managementtool	6
2.4 Onderscheidend vermogen.....	7
3. Team SMC.....	9
3.1 Medewerkers	9
3.4 Arbo en RI&E.....	11
4. Middelen in bedrijf	12
4.1 Gebouw en inventaris	12
4.2 Onderhoud en keuringen	12
4.3 IT -beheer.....	12
4.4 Inkoopbeleid	12
4.5 Uitbesteed werk.....	13
4.6 Financieel	13
5. Zorg, processen en resultaten	14
5.1 Bereikbaarheid.....	14
5.2. Borging kwaliteit	14
5.3 Verleende zorg.....	15
5.4 Cliënttevredenheid	16
6. Tot slot.....	17

Inleiding

Het jaar 2022 was een jaar van ontwikkelingen. Een jaar waarin SMC toegegroeid is naar een jongvolwassen organisatie waar steeds meer zorg samen komt onder één dak. Een jaar waarin we het team weer hebben kunnen uitbreiden maar ook een jaar waarin we voor het eerst afscheid hebben moeten nemen van collega's waarbij de beslissing niet bij de organisatie lag en wat onder andere leidde tot een wachtlijst voor fysiotherapie tegen het einde van 2022.

Een jaar waarin de bedrijfsvoering (gelukkig) minder beïnvloed werd door Covid-19 maar we anderzijds wel een flink aantal mensen hebben begeleid in hun revalidatie na 'long-covid'. Een jaar waarin we voor het eerst een diëtist kregen, waar we voor het eerst hardlopanalyses hebben gedaan en waarbij we nieuwe externe opdrachten zijn aangegaan met onder andere TALPA producties en VV UNICUM. Een jaar waarin ook nu weer groei in het aantal patiënten was, voornamelijk voor fysiotherapie.

We legden ondertussen veel van wat zich in organisatie en dagelijks werk voordeed vast in procedures en andere documenten, en ook een zekere mate van routine maakte dat dingen wat meer vanzelf gingen. Daarnaast konden we bouwen op een organisatie die meer en beter communiceerde en bijstuurde waar nodig, waarin bijvoorbeeld een wekelijks MT-overleg is ingevoerd waar beleidszaken werden besproken en waarin meer afgewogen beslissingen werden gemaakt.

Dit verslag geeft een inkijkje in het reilen en zeilen van 'ons' Sport Medisch Centrum Flevoland gedurende het jaar 2022 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 2022'.

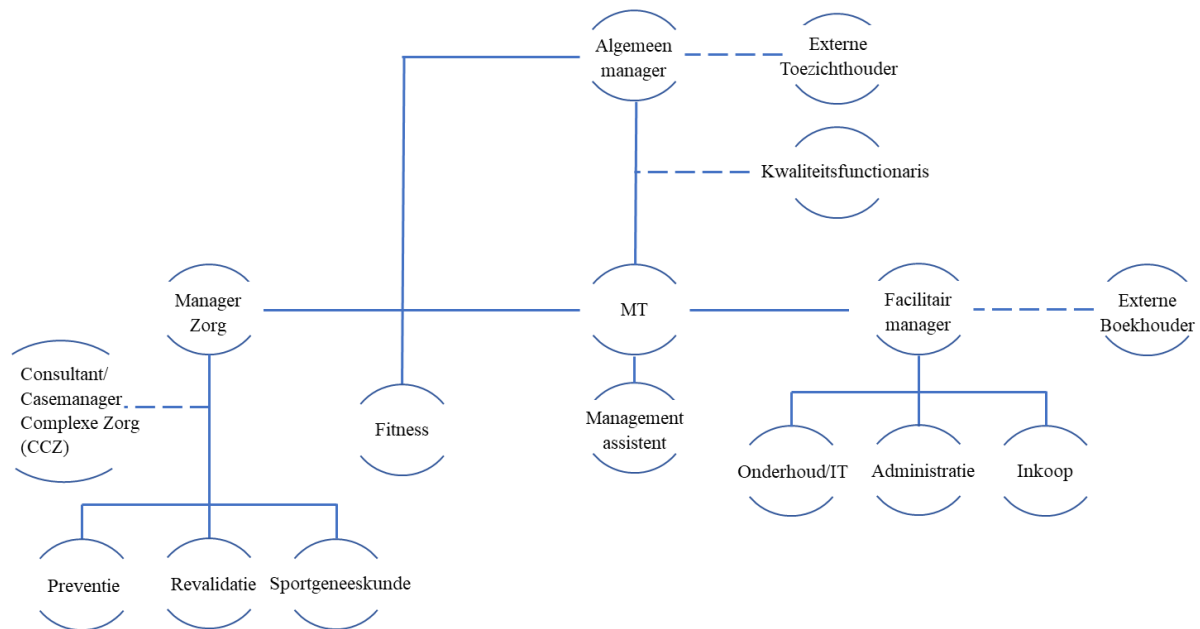
1. SMC Flevoland, de organisatie

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 2022 groeide SMC Flevoland door naar een organisatie met een zorgteam bestaande uit een sportarts, 5 fysiotherapeuten, een Post-HBO leefstijlcoach, een osteopaat, een diëtist, een bewegingswetenschapper en twee personal trainers naast een administratief medewerker en een schoonmaker. Dientengevolge konden we niet langer toe met het organogram zoals dat in 2021 werd opgesteld. Per einde 2022 ziet de organisatiestructuur er als volgt uit, waarbij moet worden aangetekend dat een aantal functies pas in 2023 zal worden ingevuld.

Organogram



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 en we hebben in 2022 getracht doorlopend verbeteringen door te voeren in borging van onze processen en beleid te maken op zaken waar we tot dan niet mee te maken hadden.

1.2 Kwaliteitsmanagementsysteem

Na een klein jaar ervaring te hebben opgedaan met het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) waren er meerdere zaken die in theorie goed bedacht waren maar in de praktijk niet werkbaar of niet wenselijk. Er zijn diverse procedures geëvalueerd en aangepast op verzoek van en in overleg met medewerkers. Het wekelijks overleg van het Management Team (MT) was in 2022 ook de plaats waar verder bouwen aan het KMS ruimschoots aandacht kreeg. Zelfs met de uitbreiding van administratieve

ondersteuning en het toevoegen van een 'kwaliteitsfunctionaris' was er veel werk te verzetten met een klein team.

We hebben gemerkt toe te willen naar een andere opzet van het KMS waarbij in deel I van het kwaliteitshandboek met name beleidskeuzes voor de langere termijn worden vastgelegd en dat daarmee beschrijvend van aard is, en de diverse documenten – procedures, werkinstructies en richtlijnen – per discipline worden samengebracht, een en ander in de verwachting daarmee voor een ieder meer overzicht te creëren. We hebben daarmee al een aanvang gemaakt en vervolmaken dit in de loop van 2023.

2. Strategie en beleid

2.1. Missie en visie

In het kwaliteitshandboek 2021 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.

We hebben in 2022 het team weer wat kunnen uitbreiden, met name wat betreft het aantal disciplines, waarmee er weer meer mogelijkheden zijn voor multidisciplinair werken en ‘totaalzorg onder één dak’. In het huidige zorglandschap is het daarnaast zaak om onze diensten op het gebied van preventie uit te breiden, óók buiten vergoeding van zorgverzekeraars om. Dat hebben we in 2022 gedaan in de vorm van sportbegeleiding, individuele (leefstijl)coaching en test- meet en analysemogelijkheden. We zijn benieuwd naar de resultaten en ervaringen van cliënten hiermee en zullen dit dan ook in 2023 evalueren.

Door groei van het aantal cliënten zijn er in 2022 meer gegevens verzameld uit klanttevredenheidsonderzoeken. Dit geeft informatie over hoe we ons onderscheiden en welke zaken beter kunnen. Hierover meer in paragraaf 5.4

2.2 Kwaliteit als managementtool

In 2022 zijn we voortgegaan op de ingeslagen weg, ingezet met de SCAS-certificering per mei 2021. Er hebben wat aanpassingen plaatsgevonden in processen en documenten, alsmede in de overlegstructuur conform de voorstellen in het in 2021 opgestelde communicatieplan. In het verlengde daarvan zijn teams gevormd rond onder meer preventie, revalidatie en sportgeneeskunde en is gestart met een periodiek teamoverleg per discipline en een wekelijks MT-overleg. In het 4^e kwartaal is vervolgens gestart met een wekelijkse interne MEMO waarmee medewerkers structureel en laagdrempelig betrokken worden bij organisatorische en kwaliteitszaken binnen SMC.

2.3 Exposure/ acquisitie/ marketing

Voor het eerst organiseerden we in dit jaar een kennissessie rond sportgeneeskunde voor specialisten, huisartsen en fysiotherapeuten. Ondanks een tegenvallende opkomst zien wij ruimte voor een jaarlijkse herhaling hiervan.

Eind 2022 is een plan gemaakt om wekelijks exposure te hebben via social media kanalen. Deze taken worden opgepakt door diëtist en bewegingswetenschapper die desgewenst andere medewerkers in de content betrekken.

De sportarts is enkele keren op bezoek geweest bij huisartsen en bij andere specialisten en andersom hebben wij bij SMC collega's mogen ontvangen van onder andere ziekenhuis St Jansdal en huisartsenpraktijk Mangard.

Via google hebben we een campagne ingezet voor marketing rond preventieve keuringen en sportgeneeskunde, alsmede bij de start van de diëtist per 1 september 2022. Daarnaast is de website van SMC Flevoland op enkele punten aangepast en verbeterd door één van onze medewerkers met ervaring in website onderhoud. Een en ander heeft helaas niet geleid tot grote veranderingen in vindbaarheid via google.

Zowel het ontwikkelen van een volledig acquisitieplan als de inzet van uren ten behoeve van acquisitie is in dit jaar blijven liggen maar zal in 2023 als instrument worden ingezet.

2.4 Onderscheidend vermogen

De investering in de Optogait eind 2021 maakte het mogelijk verschillende bewegingsanalyses en testen uit te voeren. Met de aanstelling van een bewegingswetenschapper hadden we derhalve al mogelijkheden tot het uitvoeren testen- metingen- en analyses voor verschillende typen sporters.

Met het completeren van ons leefstijlteam kunnen we nog meer maatwerk leveren en daarmee nog betere resultaten behalen in de begeleiding van cliënten. Daarnaast bieden we in dit jaar, behalve de gecombineerde leefstijlinterventie (GLI), een individueel traject leefstijl-coaching aan voor mensen waarvoor de GLI geen passende optie is.

Daarnaast hebben we geïnvesteerd in het intern opleiden van een nieuwe collega-fysiotherapeut voor optimale zorg bij hart-, long- en inspanningsproblematiek door een collega met ruime ervaring met deze doelgroep die veelal als casemanager optreedt. Een doelgroep die regelmatig binnenkomt via de sportarts. De combinatie van expertise op het gebied van sportgeneeskunde, sportrevalidatie, revalidatie hart-/long- inspanning en leefstijlverandering maakt SMC uniek in de regio.

2.5 Lokale samenwerking

In 2022 is de samenwerking tussen SMC en St Jansdal geïntensiveerd, met name waar het gaat om beeldvormend onderzoek en op het gebied van sportgeneeskunde en fysiotherapie. De samenwerking met huisartsenpraktijken is in dit jaar voortgezet doch niet significant geïntensiveerd.

We hebben van één partnervereniging in de regio afscheid genomen en een andere partnervereniging kunnen toevoegen; daarnaast maakt ook V.V. Unicum gebruik van onze ondersteuning al is het niet gelukt het wekelijkse blessurespreekuur te blijven invullen vanwege de grote patiëntenstroom bij SMC in het laatste kwartaal. Met het aanstellen van een nieuwe collega kunnen we in 2023 naar verwachting het blessurespreekuur weer opstarten.

Niet super-lokaal, maar toch... op verzoek van Talpa producties verzorgt SMC de fysiotherapeutische begeleiding voor deelnemers aan het programma 'Een Jaar Van Je Leven'.

2.6 Doelen

We stelden ons nogal wat doelen voor 2022!... en we hebben er gelukkig ook vele behaald in dit jaar. Met het oog op de ambities die we als SMC hebben zijn er ook veel stappen te zetten. Het managen van nieuwe projecten, naast dagelijkse managementtaken, bleek een behoorlijke uitdaging. Krapte op de arbeidsmarkt en de beperkte financiële mogelijkheden van onze organisatie hielpen daarin niet mee.

Speerpunten waren het afbetalen van schulden opgebouwd in corona tijd, uitbreiding van het team, uitbreiding in diensten voor onze doelgroep en het verbeteren en van kwaliteitsmanagementsysteem en overlegstructuur. Dat is allemaal goed gelukt.

Enkele doelstellingen zullen worden meegenomen naar het nieuwe jaar; andere zijn in de loop van het jaar minder relevant geworden en vervallen.

Een uitgebreide analyse van onze doelstellingen is vastgelegd in **DOC.22.Beleidsdoelstellingen en resultaten**.

3. Team SMC

3.1. Medewerkers

Bij aanvang van 2022 telde SMC in totaal 8 medewerkers. Het is gelukt in dit jaar een bewegingswetenschapper en een (sport)diëtist aan te stellen. We zijn in gesprek geweest met een GZ-psycholoog, maar aan de looneisen van deze zorgverlener kon SMC niet voldoen. Op termijn hopen we evenwel een GZ-psycholoog aan ons team te kunnen toevoegen.

Per 31 december 2022 ziet het SMC-team als volgt uit:

Bram Berger	osteopaat
Christiaan Swellengrebel	sportarts
Dorian van Garderen	praktijkeigenaar/algemeen manager
Jan Willem Everts	personal trainer
Annemarie ten Kate	bewegingswetenschapper/ Post-HBO leefstijlcoach
Marijn van Garderen	fysiotherapeut en Post-HBO leefstijlcoach
Mireille Hofsteenge	fysiotherapeut/ bewegingswetenschapper
Mila Dekker	post-HBO leefstijlcoach
Claire Voorn	fysiotherapeut
Amber van der Sluis	sport diëtist
Flore Jansen	administratief medewerker
Bryan Sambo	personal trainer
Yordi Martens	hoofd fitness/ personal trainer
Delphine van Garderen	schoonmaker

Daarnaast maakten we gebruik van de (vrijwillige) diensten van Annemarie van Garderen - als interim manager en kwaliteitsfunctionaris al enkele jaren bij de organisatie betrokken - en hebben wij eind 2022 in Rob Jansen een - eveneens vrijwillig - onderhoudsman gevonden voor onderhoud en aanpassingen binnen het pand. Beiden hebben in deze disciplines relevante werkervaring.

Eind augustus heeft onze administratief medewerker Meerthe aangegeven haar dienstverband (16 uren) niet te verlengen, en heeft ook sportfysiotherapeut Lise SMC verlaten. Er is veel tijd en energie besteed aan het vinden van vervanging voor beiden.

Per 1 november 2022 kon Flore Jansen worden aangesteld voor administratieve en managementondersteuning op basis van 24 uur. Daarnaast heeft Annemarie ten Kate – die gedurende ruim 2 maanden de administratie heeft waargenomen - nog 8 administratie-uren behouden waardoor we in dit jaar van 16 naar 32 uren administratieve en managementondersteuning zijn gegaan.

Het is helaas nog niet gelukt een Manager Zorg te vinden. In ons huidige team ontbreekt de ambitie om deze functie in te vullen. Momenteel liggen deze taken nog op het bordje van de Algemeen Manager. Wij hopen in 2023 de juiste medewerker te vinden.

We besteedden in 2022 verder aandacht aan verbetering van arbeidsvoorwaarden in de ruimste zin van het woord. Zo zijn er enkele wijzigingen doorgevoerd in het salarishuis, is inventaris in behandelkamers en fitnesszaal uitgebreid/aangepast en is er een keuken geplaatst in de medewerkersruimte.

3.2 Interne communicatie en scholing

In 2022 is de communicatie via 'snelle' kanalen zoals whatsapp teruggebracht ten gunste van meer gestructureerde communicatie via email. Alleen zaken die laagdrempelig en direct moesten worden gecommuniceerd werden nog via whatsapp of - ingeval van patiëntgegevens - via Siilo gedaan.

Er is een tweemaandelijks teamoverleg geïntroduceerd voor de teams 'sportgeneeskunde', 'revalidatie', 'leefstijl', 'fitness' en 'facilitair'. In deze bijeenkomsten kwamen vakinhoudelijke en teamorganisatorische zaken aan de orde. De besluiten-/actielijst werd gedeeld met het MT dat daarop zo nodig actie ondernam. Het doel te komen tot een steeds meer 'zelfsturende' organisatie lijkt daarmee in dit jaar dichterbij gekomen. In 2023 hopen we daar verder naar toe te groeien.

Er zijn daarnaast twee medewerkersvergaderingen gehouden waar het grotere geheel van de organisatie en de stand van zaken van SMC centraal stond. Alleen bij deze vergaderingen ontmoeten we elkaar als volledig SMC-team. We hebben dan ook besloten deze vergaderingen te combineren met een gezamenlijke maaltijd.

Middels de wekelijkse MEMO berichten we alle medewerkers per email over organisatie-, personeels- en kwaliteitszaken.

In 2022 hebben wij opnieuw interne (bij)scholingen georganiseerd voor de functies fitness en fysiotherapie. Het is niet gelukt de frequentie te verhogen van twee naar vier scholingen per jaar; in 2023 onderzoeken we of dat (nog) wenselijk zou zijn. Wel worden actief interessante onderzoeken en cursussen gecommuniceerd met medewerkers.

Ook hebben we interne scholingen georganiseerd voor onze fysiotherapeuten gecombineerd met de osteopaat én voor ons fitnesspersoneel.

3.3 Medewerkerstevredenheid

In 2022 zijn door de Algemeen Manager evaluatiegesprekken gevoerd met alle medewerkers. Op basis van deze gesprekken menen we te kunnen concluderen dat het team door het jaar heen meer homogeen is geworden en dat medewerkers met plezier werken binnen het SMC. Medewerkers voelen zich veilig, vinden het werken met meerdere disciplines prettig, ervaren over het algemeen een prettige communicatie met het MT en zijn tevreden over faciliteiten en inventaris waarmee ze hun werk goed kunnen doen. Ook hebben ze het gevoel door de Algemeen Manager meer meegenomen te worden in de plannen die er zoal zijn.

Het beperkte ventilatiesysteem waardoor de luchtcirculatie in behandelruimtes te wensen over laat, is wel genoemd als zijnde onprettig en voor verbetering vatbaar.

In het laatste kwartaal hebben we (ook) bij SMC een wachtlijst moeten invoeren voor fysiotherapie, helaas! Dit leidde tot positieve reacties van fysiotherapeuten, voornamelijk vanwege het feit dat dit ervoor zorgde dat er minder planningsproblemen waren van patiënten die al onder behandeling waren. De meeste patiënten respecteerden de situatie en wachtten af tot ze vanuit SMC werden gebeld voor het plannen van een intake.

Na afloop van 2022 is voor het eerst een (kwalitatief) tevredenheidsonderzoek gehouden onder medewerkers. Dit tevredenheidsonderzoek is anoniem. Na verwerking van de respons laat dit onderzoek het volgende zien:

Medewerkers geven gemiddeld een 7.4 aan de werksfeer binnen SMC. Factoren die hierbij het meest worden genoemd: fijne collega's, inrichting van het gebouw en je gehoord voelen. Negatieve factoren die worden genoemd zijn: telefoon opnemen tussendoor, weinig pauzemogelijkheden en het elektronisch patiëntendossier. Meer pauzemomenten tussendoor, meer teamuitjes en volledige bezetting van de balie zou volgens de ondervraagden bijdragen aan het werkplezier.

67% van de ondervraagden voelt zich financieel voldoende gewaardeerd in zijn/ haar dagelijkse werk.

Medewerkers zouden binnen het SMC het liefst meer daglicht, meer frisse lucht en een ander EPD willen.

87% vindt de communicatie binnen het SMC voldoende of goed. Het gekozen medium, de duidelijkheid en de consistentie worden als positieve punten aangegeven. Wel zouden medewerkers meer ruimte willen hebben voor onderling overleg. Een medewerker geeft het idee een maandelijks patiënten-overleg in te voeren. Verder zouden medewerkers meer willen weten over visie en beleid van SMC.

Medewerkers ervaren het evaluatiegesprek als prettig. Vooral de sfeer, rustig in gesprek en dat er iets met de uitkomsten gebeurt wordt benoemd. Mensen vinden de frequentie van het teamoverleg goed, de opvolging van de uitkomsten kan beter. De halfjaarlijkse medewerkersvergadering ervaren mensen als prettig maar wel een beetje eenrichtingsverkeer.

3.4 Arbo en RI&E

In 2022 zijn de volgende zaken opgepakt:

1. Alle medewerkers hebben aan het einde van het jaar een EHBO + reanimatie cursus gevolgd. Deze cursus was bij ons op locatie.
2. Er is een volledige backoffice werkplek ingericht voor ons administratieve personeel.
3. Er is een extra behandelbank vervangen voor een 3-delige behandelbank met rondom bediening.
4. Er is een keuken geplaatst zodat medewerkers in de medewerkerskamer kunnen pauzeren en lunchen en voor thee of koffie niet meer naar de wachtruimte hoeven.

4. Middelen in bedrijf

4.1 Gebouw en inventaris

Er is een aantal aanpassingen gedaan om met het oog op een optimale werkomgeving en faciliteiten. Daarnaast is ingespeeld op de hoge prijzen van energie en gekeken of we verder kunnen werken aan verduurzamen van het gebouw. Zo zijn de TL-balken in de gezamenlijke inloop vervangen voor LED TL. Begin 2023 zijn ook de laatste TL's in het eigen pand aan de beurt.

Eind 2022 hebben wij een onderhoudsman gevonden waarmee de mogelijkheid ontstond om enkele 'nog op de plank liggende' klussen af te ronden. Denk daarbij aan het in werking stellen van de 2^e douche in de dameskleedkamer, het vastzetten van de laatste plinten, het afronden van het keukentje voor medewerkers en het inkorten van enkele deuren.

Er is ten opzichte van 2021 minder geïnvesteerd in inventaris; er is wel een aantal aanvullende zaken aangeschaft voor de fitnessruimte en de administratie.

4.2 Onderhoud en keuringen

Blusmiddelen en noodverlichting zijn zoals ieder jaar gecontroleerd, onderhouden en van nieuwe keuringsstickers voorzien. Ook aan medische apparatuur en fitnessapparatuur is onderhoud gepleegd en zijn controles uitgevoerd op een correcte werking.

Testapparatuur voor de sportarts is in 2022 als onderdeel van de aankoop nogmaals gecontroleerd en gekeurd. De CO2 cel is nog voldoende gevuld en is waarschijnlijk eerst eind 2023 aan vervanging toe. Er heeft dit jaar een revisie van de richtlijn **RL.O.02 Onderhoudslogboek** plaatsgevonden en er zijn twee formulieren ontwikkeld voor de registratie van periodiek onderhoud van fitnessapparatuur en van periodiek onderhoud IT.

4.3 IT-beheer

Er is het afgelopen jaar gewerkt aan het ontwikkelen van een IT omgeving per functie. Dat wil zeggen dat medewerkers moeten inloggen via hun eigen functieprofiel en vanuit daar bij de mappen komen die voor hen toegankelijk zijn op de NAS. Dit zorgt ervoor dat gevoelige informatie niet voor iedereen inzichtelijk is.

In 2023 willen we met het aanschaffen van een nieuwe NAS het inloggen per individuele medewerker mogelijk maken.

De overstap naar Intramed als EPD is tot nu toe niet naar wens. De ontevredenheid zit hem voornamelijk in onnodige administratieve belasting, niet in de veiligheid van het systeem. Persoonsgegevens zijn voldoende geborgd.

4.4 Inkoopbeleid

Bepaalde vaste producten worden nu standaard periodiek en bij een vaste leverancier besteld. Wel zijn er nog veel eenmalige producten die op wisselende locaties worden ingekocht en daarmee nog steeds voor een aardige hoeveelheid facturen en verwerking hiervan zorgen. De factor financiën is nog regelmatig leidend in het inkopen van producten.

De voorraad wordt wekelijks gecontroleerd; op basis hiervan worden inkopen gedaan. Dit zou nog meer geclusterd kunnen worden waardoor de hoeveelheid inkomende pakketten kan worden verminderd.

Facturen van bestellingen komen tegenwoordig standaard binnen op de administratie@SMC.nl mail en worden, naast verwerking in de administratie software, opgeslagen in mappen per kwartaal.

4.5 Uitbesteed werk

Binnen de organisatie zijn in 2022 weer verschillende ZZP'ers werkzaam geweest die zorgdiensten aanboden namens én vanuit het SMC. Van de medewerkers in 2022 waren 5 personen op ZZP basis betrokken. Het percentage ZZP'ers binnen de organisatie is verminderd met het aannemen van nieuwe medewerkers in loondienst. Wij zijn overigens zeer tevreden over 'onze' ZZP'ers en niet voornemens over te stappen naar medewerkers in loondienst.

Voor onderhoud en keuringswerkzaamheden zijn verschillende externe partijen betrokken geweest zoals Vyaire medical en Ansul brandbeveiliging. Met het vinden van onze vrijwillige onderhoudsman verwachten wij de komende jaren ook intern het onderhoud beter op orde te hebben.

In 2022 hebben we kunnen rekenen op een IT specialist die ons heeft geholpen bij onderhoud en verbetering van onze IT omgeving. Dit was een 'dienst voor dienst' constructie op grond waarvan hij gebruik kon maken van ondersteuning door onze Personal Trainer en kon sporten in de fitnesszaal.

Andersom zijn wij vanuit SMC extern werkzaam geweest voor meerdere partner-verenigingen, zijn er rust-hartfilmpjes verzorgd voor externe partijen, hebben we rapportages opgemaakt aangaande letselschade/verzekeraars en hebben we de fysiotherapeutische begeleiding gedaan voor een productie van Talpa Entertainment.

4.6 Financieel

Financieel hebben we het in 2022 best goed gedaan. De omzet van SMC is ten opzichte van de opgestelde begroting significant hoger uitgevallen, voornamelijk door de verdere groei in geleverde zorgdiensten. En ook de winst viel zo'n 3x hoger uit dan begroot: 8,2% in plaats van de 3% die was begroot.

Dit betekent dat we stappen gemaakt hebben op weg naar een gezonde financiële bedrijfsvoering en langzaam aan kunnen toewerken naar een financiële buffer van 3 maanden omzet.

Het grootste deel van de omzet binnen het SMC was toe te schrijven aan fysiotherapie. Maar ook alle andere disciplines zijn gegroeid in aantal bezoeken en omzet.

Over 2022 was (sport)diëtetiek nog niet rendabel. Er wordt momenteel verlies gemaakt omdat er nog onvoldoende aanloop is.

5. Zorg, processen en resultaten

5.1 Bereikbaarheid

Onze werkzaamheden hebben op dezelfde locatie plaatsgevonden als in 2021. Het pand ligt in het centrum van Lelystad waardoor voor de deur parkeren geen optie is. Wel kunnen patiënten voor de deur worden afgezet. Het pand is inmiddels nog op twee manieren begaanbaar: per trap of per lift. De roltrappen zijn begin 2022 stil gezet bij wijze van proef en dit is succesvol verlopen waardoor de roltrappen nu standaard uit staan. Reden hiervoor zijn de hoge kosten voor energie en onderhoud. Gelukkig zijn er in 2022 geen problemen geweest met de lift, in tegenstelling tot voorgaand jaar.

De openingstijden zijn op maandag en woensdag verruimd naar 08:00-22:00 uur. Op andere dagen is SMC open van 8:00 tot 21:00 uur.

De telefonische bereikbaarheid is afgelopen jaar goed geweest. We hebben geen storingen ervaren en door de uitbreiding van onze administratieve uren konden nagenoeg alle telefoontjes binnen werktijd direct worden afgehandeld. In de gevallen dat de voicemail is ingesproken, werden deze (buiten het weekend) binnen 24 uur afgehandeld.

De website is het gehele jaar online geweest zodat patiënten en cliënten op ieder moment informatie konden vinden over onze zorgdiensten.

Er zijn enkele storingen geweest in onze emailserver die gemiddeld binnen enkele minuten opgelost waren en daarmee een normale e-mailafhandeling en bedrijfsvoering niet in de weg hebben gestaan.

Het is in 2022 1x voorgekomen dat we SMC vervroegd hebben moeten sluiten. Dit door ziekte van beide vaste fitnessmedewerkers en het niet kunnen regelen van vervanging.

Onze locatie/ingang werd beter gevonden ondanks het feit dat (nog) geen verdere aanduidingen en logo's zijn aangebracht aan de gevel of op de stoep. Wel zijn online foto's toegevoegd van onze ingang en staat er in de inloop een bord waarbij zowel het logo van SMC als van UNO zichtbaar is.

Patiënten zijn tevreden over de ruime openingstijden maar geven wel aan dat er voor fysiotherapie soms moeilijk een (vervolg)afspraken te maken is vanwege de drukke agenda's.

5.2 Borging kwaliteit

In 2022 is een vervolg gegeven aan het implementeren van het kwaliteitsmanagementsysteem. Een groot deel van de begin 2021 opgestelde documenten is ondertussen gereviseerd omdat deze niet (meer) volledig aansloten op de (zich ontwikkelende) praktijk binnen SMC. In teamoverleggen en middels de wekelijkse MEMO worden medewerkers geïnformeerd over onder meer kwaliteitszaken.

In 2022 konden we steunen op enkele medewerkers die al wat langer werkzaam waren binnen SMC waardoor er wat meer sprake was van automatisch lopende werkprocessen. Door de inpassing van nieuwe medewerkers maar ook door veranderingen in beleidsstukken moest er wel regelmatig begeleiding en informatieverstrekking plaatsvinden.

Inwerktrajecten werden in 2022 meer op maat gemaakt. Ondertussen wordt gewerkt aan een meer standaard werkwijze, gecombineerd met vakinhoudelijke begeleiding. Waar in 2021 de Algemeen Manager alle nieuwe medewerkers begeleidde, is in 2022 de vakinhoudelijke begeleiding vaker opgepakt door een collega.

Binnen de discipline sportgeneeskunde hebben we met hulp van de nieuwe 'physician assistent' een meer eenduidige werkwijze kunnen ontwikkelen waarmee de kans op fouten is verkleind en de patiënt

in het proces beter wordt begeleid, met name aangaande vervolgcounselen, aanvragen onderzoek, doorverwijzen en opvragen van uitslagen. Hiervoor zijn nieuwe documenten opgesteld.

Met de groei van de organisatie is het ontbreken van een Manager Zorg in 2022 als nijpend ervaren. Wij hopen dan ook in 2023 een geschikte kandidaat te vinden en hiermee de kwaliteit van zorg, innovatie en organisatie verder te verbeteren.

5.3 Verleende zorg

In tegenstelling tot vorig jaar, waarin wij wisselden van EPD, hebben we over 2022 de gegevens compleet. Hieronder een overzicht van de geleverde zorg.

Sportgeneeskunde

In 2022 zagen wij in totaal 70 personen voor een preventief medisch onderzoek. Het meest uitgevoerde onderzoek was hierbij de BSMO, gevolgd door de duik-medische keuring en de GSMO. In totaal bezochten 154 patiënten/cliënten onze Poli Sportgeneeskunde. 87 personen kwamen voor een blessure of chronische regionale klacht, 48 personen kwamen voor inspanningsdiagnostiek. Door de sportarts werden in 2022 5 mri's, 9 x-ray's en 7 echo's aangevraagd bij St Jansdal.

Wij hebben in 2022 voor het eerst een bijscholing sportgeneeskunde georganiseerd voor huisartsen, specialisten en fysiotherapeuten. Wij zijn van plan dit jaarlijks te gaan herhalen.

Fysiotherapie

Fysiotherapie was opnieuw de meest bezochte zorgdiscipline. Zo zijn er in 2022 in totaal 648 patiënten behandeld, in 796 behandeltrajecten en hebben er in totaal 6390 behandelingen plaatsgevonden. 181 trajecten waren op verwijzing van de huisarts of specialist. Het behandelgemiddelde binnen de fysiotherapie was 9,86.

Osteopathie

Er zijn in totaal 92 unieke patiënten bij de osteopaat geweest in 2022. In totaal hebben er 313 behandelingen plaatsgevonden.

GLI – traject

In 2022 hebben in totaal 130 mensen een GLI traject gevolgd bij het SMC, verdeeld over in totaal 13 groepen.

Diëtetiek

De diëtist is in september 2022 gestart bij SMC. In deze 4 maanden kwamen er 57 patiënten voor een intake. 15 Mensen kwamen op verwijzing van huisarts of specialist. Gemiddeld hadden patiënten 1,91 vervolgcounselen na intake.

Multidisciplinaire zorg

In 2022 heeft de ontwikkeling in multidisciplinaire zorg zich doorgezet. Zo zagen we regelmatig een verwijzing van sportarts naar fysiotherapeut, maar vooral de samenwerking tussen fysiotherapeut en osteopaat, fysiotherapeut en diëtist, GLI leefstijlcoach en diëtist, en diëtist en (medische) fitness is in dit jaar toegenomen.

Door het contract diëtetiek voor ketenzorg vanuit Medrie en de intensivering van de samenwerking met St Jansdal verwachten we in 2023 ook nog meer onderdeel te zijn van interdisciplinaire zorg.

Waar nodig hebben wij de samenwerking gezocht met andere zorgaanbieders in en buiten de regio. Zo hebben we afgelopen jaar bij complexe liesklachten meermaals gebruik gemaakt van de expertise van Adam Weir (Erasmus MC) en hebben wij, net als vorig jaar, doorverwezen naar lokale partijen als St Jansdal en Orthoparc.

De interdisciplinaire samenwerking in de regio is overigens wel een aandachtspunt. Zo krijgen we relatief weinig verwijzingen naar de sportarts na advies/rapportage van de fysiotherapeut. Ook is de samenwerking met het lokale revalidatiecentrum Merem, collega-fysiotherapiepraktijken en overige zorgcentra beperkt.

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 2022 gemiddeld beoordeeld met een 9,2, een aanbevelingsscore van een 9,3 en een net-promotor score van +77. Wij scoren hiermee rond de nationale benchmark. Over het algemeen werd SMC door cliënten positief beoordeeld, al werden ook enkele relevante verbeterpunten genoemd.

Positieve feedback

- 'Duidelijke uitleg, goede oefeningen en goede behandeling. Voelt veilig en alles wat ze doet wordt benoemd'
- Multi disciplinaire samenwerking is wmb echt een groot voordeel. Hierdoor wordt er op meerdere vlakken meegekeken. Een uniek en nodig concept in Lelystad!
- 'top praktijk alles onder één dak. Ga zo door!'
- 'Er wordt doelgericht gewerkt en alles wordt voortdurend met de patiënt afgestemd. Erg goed!'

Verbeterpunten

- 'Er lopen soms onaangekondigd mensen binnen, dat vind ik niet altijd even prettig'
- 'Ik ben in meerdere kamers behandeld. Bij de kamers dicht bij de sportzaal vind ik dat mensen die sporten goed de kamer binnen kunnen kijken'
- 'Uitgebreider onderzoek als er geen duidelijke oorzaak van de klacht is en de behandeling duidelijk niet lijkt te werken na drie behandelingen. Uiteindelijk 9 behandelingen gehad en nog niet van mijn klachten af'

In het kader van opvolging en verbetering zijn genoemde punten met medewerkers gecommuniceerd. Waar nodig en mogelijk is actie ondernomen.

6. Tot slot

2022 was een jaar waarin wij ervaren hebben dat SMC ondertussen een 'jongvolwassen' organisatie is geworden. Er is meer aandacht voor het uitzetten van de koers en beleidsontwikkeling, de interne communicatie verloopt meer gestructureerd en helder en we hebben onze zorgdiensten verder kunnen uitbreiden. Helaas missen we in de organisatie nog een GZ-psycholoog en hopen we komend jaar ook een Manager Zorg te kunnen aanstellen, mede ter completering van het MT.

In iedere discipline hebben we in 2022 meer patiënten/ klanten mogen helpen. Opnieuw is fysiotherapie de meest gevraagde zorgdienst met in totaal 6390 behandelingen. Diëtetiek is dit jaar als extra discipline toegevoegd. Hiermee is het 'leefstijl team' SMC compleet.

We merken dat SMC er goed op staat in de regio maar dat de patiëntengroep in 2022 vooral algemeen van aard is geweest. Als Sport Medisch Centrum willen we ons in komende jaren qua marketing meer specifiek richten op sporters middels het uitlichten van sportrevalidatie en aanverwante diensten voor sporters.

Verdere samenwerking met andere specialisten en zorgorganisaties is nodig om onze pijler Sportgeneeskunde verder te ontwikkelen. Zo staan er begin 2023 al afspraken gepland met Merem, medische revalidatie en focuskliniek orthopedie van St Jansdal. Naast actieve verwijzing en laagdrempelig overleg blijven er kansen liggen voor het ontwikkelen van een combinatiespreekuur met andere expertises of organisaties. Ook voor preoperatieve begeleiding - het 'better in better out' principe - zien wij voor SMC een rol weggelegd.

Wij kijken uit naar 2023, een jaar vol kansen voor onze jonge organisatie. Een jaar waarin wij als organisatie verder in ons jasje kunnen groeien en kunnen bouwen aan een organisatiestructuur waarin (management)taken beter kunnen worden verdeeld, onze zorgdiensten verder kunnen worden ontwikkeld, we innovatief kunnen zijn, en waarin wij middels marketing/acquisitie de gewenste doelgroep nog meer kunnen aanspreken.

=====

Zie ook:

DOC.B.22 Beleidsdoelstellingen en resultaten
Jaarrekening 2022 (Admi-Account)