



Jaarverslag 2023

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.....	13
4.5 Uitbesteed werk	13
4.6 Financieel	14
5. Zorg, processen en resultaten	15
5.1 Bereikbaarheid	15
5.2. Borging kwaliteit.....	15
5.3 Verleende zorg	16
5.4 Cliënttevredenheid.....	17
6. Tot slot	20

Inleiding

Het jaar 2023 was er één met pieken en dalen. Voor het eerst in ons bestaan kregen we te maken met langdurige ziekte. Iets waar we afgelopen jaar niet voor verzekerd waren. Verder was het een jaar van het uitbreiden van capaciteit binnen onze huidige dienstverlening, de eerste stappen in online marketing en het orde op zaken stellen van achterstanden uit het verleden. Zo beschikten wij over een flinke lijst aan openstaande debiteuren met als gevolg een matige financiële buffer. Ook ervoeren we de beperkingen van een groeiende organisatie in een sector die het financieel zwaar heeft en waarin veel uitstroom van personeel ervaren wordt. Gelukkig is het gelukt ons eigen personeel grotendeels te behouden en te versterken. Interim manager Erik de Groot werd in Q3 tijdelijk aangesteld om te helpen bij het verder op orde brengen van de organisatie en het bepalen van de juiste strategie om onze doelen in de toekomst te behalen.

We begonnen het jaar met de aanstelling van sportfysiotherapeut Aniek die eveneens werd aangesteld als manager fysiotherapie. Deze waardevolle toevoeging kwam over van het failliet gegane Movamento. Een unieke kans voor ons om een ervaren extra fysiotherapeut aan ons te koppelen. Daar tegenover stond helaas de uittrede van ZZP's Claire Voorn (fysiotherapeut) en Mila Dekker (Post-HBO Leefstijlcoach). Het vertrek van beiden kon intern worden opgevangen maar creëerde wel opnieuw beperkingen in het verhogen van de capaciteit voor fysiotherapie. Wegens aanpassingen in onze organisatiestructuur en strategie werd aan het einde van 2023 afscheid genomen van managementassistent Flore Jansen. Hier tegenover stond een flinke uitbreiding van administratieve ondersteuning met de intrede van Office Manager Simone Assendorp en Administratief Medewerker Marleen Horn. Daarnaast maakte onze toenmalige schoonmaker Debbie Verhoef intern eveneens de stap naar ons administratieve team en kreeg zij aan het eind van 2023 uitbreiding van uren. Fysiotherapeut en bewegingswetenschapper Mireille Hofsteenge kreeg eveneens uitbreiding van uren én een aanstelling voor onbepaalde tijd en werd aangesteld als projectmanager 'testen en meten'. Daarnaast werd opnieuw sportfysiotherapeut Jay-Jay de Haas gecontracteerd die per 1 Januari 2024 in dienst zou treden.

2023 was ook het jaar van de hercertificering (senior certificering) vanuit het SCAS, de verdere ontwikkeling en implementatie van ons interne kwaliteitssysteem en de daarbij horende veranderingen in werkprocessen en overlegstructuren. De hercertificering werd behaald met een aantal lovende kritieken waardoor de 4-jarige hercertificering een feit is. Verder werd de telefonie volledig in handen gelegd van het administratieve team (hiervoor waren zorgverleners genoodzaakt op te nemen), kwamen verschillende taken in handen te liggen van de nieuwe managers Aniek en Simone en ging algemeen manager Dorian teneinde van 2023 minder uren behandelen om zich meer te kunnen richten op de verdere ontwikkeling van 'SMC'. Daarnaast werd opnieuw sportfysiotherapeut Jay-Jay de Haas gecontracteerd die per 1 Januari 2024 in dienst zal treden.

Dit verslag geeft een inkijkje in het reilen en zeilen van 'ons' Sport Medisch Centrum Flevoland gedurende het jaar 2023 zonder volledig te willen zijn. Voor onze Maatschappelijke Verantwoording verwijzen we naar www.jaarverantwoordingzorg.nl. Op onze website www.smcflevoland.nl vindt u behalve dit verslag ook enkele onderliggende documenten onder de kopje 'Jaarverslag en resultaten 2023'.

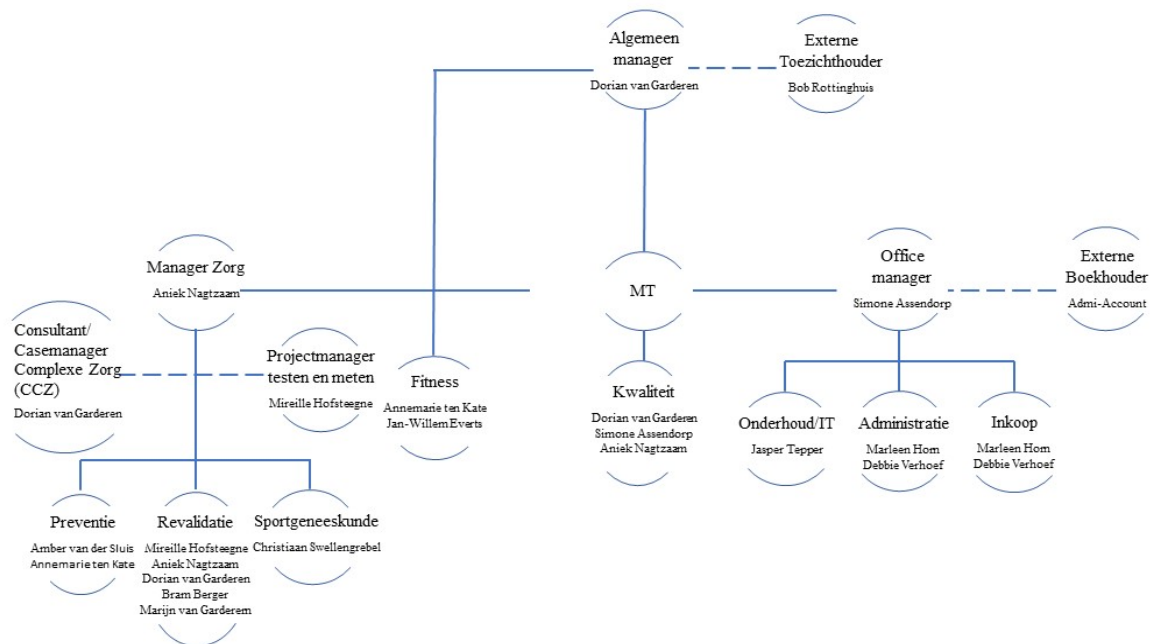
1. SMC Flevoland, de organisatie

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 complete multidisciplinaire sportmedische instelling (SMI). De start was lastig - één week voor de eerste Covid-lockdown - maar de ambities waren er niet minder om!

In 2023 groeide SMC Flevoland door naar een organisatie met een zorgteam bestaande uit een sportarts, 5 fysiotherapeuten, een Post-HBO leefstijlcoach, een osteopaat, een diëtist, twee bewegingswetenschappers, twee personal trainers. Dit team wordt ondersteund door een algemeen manager, manager zorg, office manager, twee administratieve medewerkers 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 teneinde van 2023 zijn 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

Doorlopend maar intensiever in aanloop naar de hercertificering zijn aanpassingen gedaan op het kwaliteitsmanagementsysteem (KMS). Dit omdat bepaalde processen in theorie goed bedacht waren maar uiteindelijk in de praktijk niet optimaal werkten. 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 2023 een moment waarop zaken m.b.t. verbetering ten tafel kwamen en waarbij taken werden verdeeld en eventuele overleggen met medewerkers werden ingepland. Wegens langdurige ziekte op de werkvloer bleek het ook dit jaar een zware klus al het werk aangaande kwaliteit op een goede manier uit te voeren.

In 2022 hebben we een start gemaakt met het herindelen 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 en hebben in de voorbereiding op de her certificering getracht dit te optimaliseren.

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 2023 het team in omvang kunnen uitbreiden, met name op het gebied van management en administratie, waarmee ons zorgpersoneel zich volledig kan richten op 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 de vergoeding van zorgverzekeraars om. Zo hebben we in 2023 o.a. een groei in instroom kunnen creëren binnen de Gecombineerde Leefstijlinterventie (GLI), personal training en medische fitness/ vrij fitness. Verdere groei van het aantal cliënten heeft er verder voor gezorgd dat er meer gegevens verzameld zijn 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

Doorlopend is gewerkt aan de optimalisatie van ons kwaliteitsmanagementsysteem wat ertoe heeft geleid dat wij in Mei 2023 de 4-jarige hercertificering hebben mogen ontvangen. Er hebben verschillende aanpassingen plaatsgevonden in processen en documenten, naast de herindeling van het KMS wat moest leiden tot betere vindbaarheid en structuur. De al eerder vormgegeven teams preventie, revalidatie en sportgeneeskunde hebben periodieke teamoverleggen en hebben daarmee meer input richting het MT gegeven. De wekelijkse memo die eind 2022 is geïntroduceerd wordt als waardevolle tool gebruikt om iedereen in de organisatie op de hoogte te houden. Beoordelingsgesprekken binnen de organisatie zijn afgeschaft maar naast een jaarlijks evaluatiegesprek is er wel een extra koffiegesprek geïntroduceerd. Deze is informeel van aard en duurt 30 minuten.

2.3 Exposure/ acquisitie/ marketing

Het is het afgelopen jaar niet gelukt om een interne scholing sportgeneeskunde voor specialisten, huisartsen en fysiotherapeuten te organiseren. Het is de wens dit in 2024 wel weer te organiseren.

Eind 2022 is een plan gemaakt om wekelijks exposure te hebben via social media kanalen. Dit is een korte periode goed verlopen maar helaas toch weer op de achtergrond geraakt, mede door langdurig uitval van personeel. Eind 2023 is het ons gelukt om het ondersteunende team significant uit te breiden waardoor wij het doel wekelijks sociale media content te posten nieuw leven in hopen te blazen.

De sportarts en algemeen manager zijn enkele keren aanwezig geweest op bijeenkomsten aangaande zorg in de regio en er hebben meerdere bezoeken met o.a. de orthopeden van Ziekenhuis st. Jansdal en Orthoparc plaatsgevonden. Ook is gesproken met de afdeling cardiologie van het st. Jansdal.

Via Google hebben we intensiever ingezet op marketing voor fysiotherapie en diëtetiek. Dit om te zorgen voor een zoveel mogelijk sluitende agendavulling en om de natuurlijke aanloop een boost te geven zodat wij onze meerwaarde aan een grotere doelgroep kunnen tonen. Er is besloten dat de huidige website niet meer voldoet voor de toekomst en de investering in Google marketing minder effectief maakt. De investering in een nieuwe website is echter over 2023 heen getild. Daarnaast is er noodzaak om aandacht te besteden aan SEO zodat de natuurlijke vindbaarheid in google verbeterd wordt.

Er is in 2023 verder gewerkt aan een acquisitieplan voor de lange termijn zodat het plan verder kan bijdragen aan de langdurige ontwikkeling van 'SMC'. Een groot deel van de uitvoering zal pas plaatsvinden in 2024, daar we pas eind 2023 ons ondersteunende team hebben kunnen herstellen en uitbreiden en in 2023 te maken hebben gehad met langdurige uitval.

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. In 2023 is het besluit genomen te gaan investeren in een isokinetisch testsysteem. Dit systeem zal medio Februari 2024 worden geleverd. Ook hebben er gesprekken met Ziekenhuis st. Jansdal en Orthoparc plaatsgevonden om als testlocatie in de regio te gaan fungeren.

Met het toevoegen van twee master sportfysiotherapeuten en de mogelijkheid tot veldrevalidatie op de velden van partner vereniging vv Unicum kunnen we binnen de sportrevalidatie een optimaal traject aanbieden waarin objectief testen en revalidatie de eindfase van revalidatie met terugkeer naar sport volledig kan worden begeleid.

Intern opleiden van onze medewerkers, voornamelijk binnen team fysiotherapie is ook dit jaar een hoge prioriteit geweest. Reden hiervoor is dat de fysiotherapeut binnen onze organisatie steeds meer optreedt als casemanager en hierdoor breed moet zijn opgeleid. Hierbij is naast fysiotherapeutische kennis ook van belang dat de algemene medische basiskennis en kennis over de andere interne disciplines voldoende aanwezig is.

2.5 Lokale samenwerking

In 2023 is de samenwerking tussen SMC en St Jansdal verder geïntensiveerd. Zo heeft SMC meer gebruik gemaakt van diagnostische diensten van st. Jansdal en hebben we andersom meer verwijzingen ontvangen vanuit de in het ziekenhuis aanwezige orthopeden. De samenwerking met huisartsenpraktijken is verbeterd waardoor we – voornamelijk via ZorgDomein – meer verwijzingen hebben ontvangen.

De samenwerkingen met partner verenigingen vv Unicum, Flevo Muskietiers, ITL Tennis en DD Dance Studio zijn het afgelopen jaar voortgezet. Verder hebben we per eind 2023 het gratis blessurespreekuur voor de partnerverenigingen nieuw leven ingeblazen. Ook de samenwerking met Talpa producties is voortgezet. Vorig jaar verzorgde SMC de fysiotherapeutische begeleiding voor deelnemers aan het programma 'Een Jaar Van Je Leven'. Dit jaar deden wij dit voor deelnemers aan het programma 'De Bondgenoten'.

2.6 Doelen

Ook in 2023 heeft SMC zich een groot aantal doelen gesteld. Ondanks wat tegenslagen – vooral wegens langdurige uitval – zijn we in staat geweest een groot deel van onze doelen te behalen. De belangrijkste algemene doelstellingen binnen de organisatie lagen op het gebied van frequente overleggen van de verschillende teams, betere communicatie vanuit en naar het MT, het aanstellen van een projectmanager ‘testen en meten’ en het verhogen van de administratieve ondersteuning.

Ook op het gebied van online vindbaarheid, zowel natuurlijk als middels marketing wilden we het afgelopen jaar stappen zetten. Er is meer budget besteed aan marketing en er zijn verscheidene website teksten herschreven om de vindbaarheid in Google (SEO) te verbeteren. Daarnaast is er meer tijd besteed aan acquisitie in de regio, voornamelijk middels meer gesprekken en evaluaties met lokale huisartsen en medisch specialisten. Beperking binnen de online marketing is momenteel dat de resultaten hiervan nog slecht meetbaar zijn.

Andere doelstellingen voor 2023 lagen vooral op het gebied van interne en externe scholing en optimalisatie van het team en ondersteuning. Zo is er een vast opleidingsbudget ingevoerd en zijn er interne scholingen georganiseerd. Het team is daarnaast uitgebreid met een Manager Zorg en een Office Manager. Eigenaar Dorian is gaan fungeren als Algemeen Manager.

Er is het afgelopen jaar geen enquête over de tevredenheid van medewerkers afgenomen. Wel is er een enquête uitgegaan over de wensen omtrent pauze gedurende de werkdag. Er zijn meer klanttevredenheidsonderzoeken verzonden vanuit fysiotherapie en diëtetiek. Van andere diensten hebben we minder inzicht in de klanttevredenheid. De cijfers laten een lichte daling van klanttevredenheid zien op de PREM vragenlijsten. Wel hebben we meer positieve Google reviews mogen ontvangen t.o.v. 2022.

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

3. Team SMC

3.1. Medewerkers

Bij aanvang van 2023 telde SMC in totaal 16 medewerkers. Het is gelukt in dit jaar een extra fysiotherapeut aan het team toe te voegen en het ondersteunende team (office manager, administratief medewerkers) flink te versterken. Het is opnieuw niet gelukt om een GZ-Psycholoog aan het team toe te voegen.

Per 31 december 2023 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
Aniek Nagtzaam	sportfysiotherapeut
Jay-Jay de Haas	sportfysiotherapeut
Amber van der Sluis	sport diëtist
Bryan Sambo	personal trainer
Yordi Martens	personal trainer
Delphine van Garderen	schoonmaker
Simone Assendorp	office manager
Marleen Horn	administratief medewerker
Debbie Verhoef	administratief medewerker

Daarnaast maakten we gebruik van de (vrijwillige) diensten van Annemarie van Garderen - kwaliteitsfunctionaris - 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. Rob Jansen heeft ons helaas in 2023 te kennen gegeven deze vrijwillige functie wegens privé redenen niet meer te kunnen vervullen.

Fysiotherapeut Claire Voorn heeft in Mei te kennen gegeven in te gaan op een nieuwe uitdaging dichterbij huis waardoor ze in staat is om op de fiets naar het werk te gaan. In combinatie met haar zelfstandige werkzaamheden als Equine osteopaat (paarden) was dit voor haar een aanbieding die ze niet kon afslaan.

Eind September is eveneens afscheid genomen van Flore Jansen. Na wederzijds overleg zijn beide partijen tot de conclusie gekomen dat de functie waarin Flore werkzaam was op dit moment niet op een goede manier kon worden ingevuld.

Het is in 2023 gelukt om zowel de functie Manager Zorg (Februari) als de functie van Office Manager (November) in te vullen. De functie Manager Zorg wordt ingevuld door Aniek Nagtzaam, eveneens werkzaam als sportfysiotherapeut. Simone Assendorp werd overgenomen vanuit de tandheelkunde en was daar eveneens werkzaam als Office Manager. Beide medewerkers vullen deze functies op part-time basis in.

Met collega Aniek werd ook het team fysiotherapie versterkt. Nadat ex-collega Claire ons eind Juni verliet was er opnieuw sprake van een personeelstekort binnen de fysiotherapie. Eind 2023 lukte het om met sportfysiotherapeut Jay-Jay de Haas opnieuw een fysiotherapeut aan het team toe te voegen. Daarnaast is collega Mireille in 2023 volledig voor de praktijk komen te werken waarbij zij naast een uitbreiding van uren fysiotherapie als projectmanager Testen en Meten verantwoordelijk werd voor de voorbereiding en implementatie van het 'SMC Testlab'.

3.2 Interne communicatie en scholing

In 2023 hebben we de interne communicatie getracht verder te optimaliseren. De wekelijkse interne memo waarin we alle medewerkers per email op de hoogte houden over organisatie-, personeels- en kwaliteitszaken was hierin het belangrijkste hulpmiddel. Communicatie met AVG gevoelige informatie wordt inmiddels structureel via SILO gedaan. Verzoeken voor vrije dagen, vakanties, overuren en overige zaken aangaande loonadministratie vinden inmiddels allemaal plaats via e-mail en wordt door ons administratieve team in behandeling genomen. is de communicatie via 'snelle' kanalen zoals whatsapp teruggebracht ten gunste van meer gestructureerde communicatie via email. Alleen zaken die op korte termijn van belang zijn worden gedeeld via WhatsApp groepsapp van SMC Flevoland.

De tweemaandelijke team overleggen voor de teams 'sportgeneeskunde', 'revalidatie', 'leefstijl', 'fitness' en 'facilitair' zijn het afgelopen jaar grotendeels voortgezet. Als extra 'maatregel' zijn er teamaanvoerders aangesteld die verantwoordelijk zijn voor het organiseren van deze team overleggen. In de meeste gevallen werd vanuit de aparte team besluiten-/actielijsten gedeeld met het MT waarop eventueel actie kon worden opgenomen. Dit alles om tot een 'zelfsturende' organisatie te komen die daarnaast met eigen ideeën en kansen voor verbetering komt. Het is een mooie uitdaging om te streven naar 100% aanlevering van besluitenlijsten en een MT die hierop kan anticiperen. Met het creëren van een 3-koppig management zouden de voorwaarden hiervoor gecreëerd moeten zijn.

Er zijn daarnaast twee medewerkersvergaderingen gehouden waar het grotere geheel van de organisatie en de stand van zaken van SMC centraal stond. Dit zijn de enige twee formele momenten waarin wij als team compleet zijn waardoor deze momenten ook worden aangewend voor een hapje en drankje. Naast de halfjaarlijkse medewerkersvergadering werd in Mei en December respectievelijk het teamuitje en de jaarafsluiten georganiseerd.

In 2023 hebben wij opnieuw interne (bij)scholingen georganiseerd voor de functies fitness en fysiotherapie. Het doel om tot 4 interne scholingen te komen voor fysiotherapeuten. De tellen bleef hierbij steken op 3. In totaal vonden er twee interne scholingen plaats voor ons fitness personeel. Wel worden intensiever interessante onderzoeken en cursussen gecommuniceerd in de aparte WhatsApp groepen voor medewerkers.

3.3 Medewerkerstevredenheid

In 2023 zijn door de Algemeen Manager opnieuw evaluatiegesprekken gevoerd met alle medewerkers. Op basis van deze gesprekken hebben we kunnen concluderen dat er een mooie ontwikkeling zit in het teamgevoel en mensen zich erg op zijn plek voelen binnen de organisatie. Medewerkers voelen zich veilig, vinden het werken met meerdere disciplines prettig, ervaren een steeds betere communicatie met het MT en zijn tevreden over faciliteiten en inventaris waarmee ze hun werk goed kunnen doen. Ook hebben ze het gevoel dat er wordt geluisterd naar de ontwikkelwensen van personeel en rekening wordt gehouden met wensen aangaande werkdagen en uren.

Wel werd o.a. benoemd dat de hoge frequentie van telefonie als storend werd ervaren. Teneinde van het jaar is het ons gelukt om deze 'extra taak' uit handen van zorgverleners en sportinstructeurs te halen. Dit door de toevoeging van een Algemeen Manager en een extra administratief medewerker. Ook werd de gebruikte software (Intramed) als niet gebruiksvriendelijk ervaren en ging er vanuit de software partij dit jaar een hoop mis. Wij hebben dan ook moeten besluiten per Oktober een overstap te maken naar Smartfile - een jong en innovatief patiëntendossier – waarmee wij hopen dat de tevredenheid onder werknemers hiermee omhoog gaat en daarnaast leidt tot meer automatisering en minder onnodige administratie.

Opnieuw hebben wij dit jaar kortstondig een wachtlijst moeten invoeren voor fysiotherapie. Dit omdat we naast een extra fysiotherapie en uitbreiding van uren van een andere fysiotherapeut er ook afscheid moest worden genomen van een fysiotherapeut. Gelukkig konden wij ook dit tekort teneinde van 2023 opvullen waardoor de volledige wachtlijst op korte termijn alsnog kon worden ingepland.

Er is in 2023 geen gedegen medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit gaat in tegen onze visie waarin wij de mening van ons personeel erg belangrijk vinden en actief willen werken aan een optimaal 'werkklimaat' waarin wij ons personeel als organisatie goed willen faciliteren. Wij stellen onszelf voor de toekomst dan ook de eis om jaarlijks een medewerkers tevredenheidsonderzoek uit te voeren en actie te ondernemen op de uitkomsten.

Terugkijkend op de aandachtspunten die medewerkers aangaven in 2022 mogen we concluderen dat de feedback serieus is genomen en heeft geleid tot actie. Zo hoeft de telefoon tussendoor niet meer worden opgenomen en zijn we overgestapt naar een ander elektronisch patiëntendossier. Ook zijn we meer teamuitjes gaan organiseren en is er per December een volledige bezetting van de balie tussen 8:00-17:00. Er is verder geen extra pauze moment gecreëerd al is hierover wel een enquête uitgezet om te kijken wat de wensen vanuit medewerkers zijn.

In 2022 gaven medewerkers aan de evaluatiegesprek als prettig te ervaren. 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 kon beter. De halfjaarlijkse medewerkersvergadering ervaren mensen als prettig maar wel een beetje eenrichtingsverkeer. Er is geprobeerd om de medewerkersvergadering interactiever te maken waarin de subteams altijd een aandeel hebben en waarin minder gebruikt wordt van 'lijstjes in een powerpoint presentatie'.

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

In 3 kamers is een mechanisch luchtcirculatiesysteem geplaatst wat zou moeten lijden tot een prettiger werkklimaat in de kamers.

Voor ons administratieve team zijn een aantal verbeteringen gecreëerd zoals een nieuwe printer, een nieuwe bureaustoel, verwarming boven en onder het bureau (wegens open ingang) en grotere dubbele schermen.

Er zijn ook binnen de kamers en in de oefenzaal verschillende veranderingen in inventaris aangebracht. Zo werd afscheid genomen van meerdere fitnessapparaten maar werden ook andere – veelal 2^e handse – fitnessapparaten en klein fitness materialen ingekocht.

Binnen de kamers werden verschillende behandelbanken vervangen voor nieuwere, 2^e handse behandelbanken met 3-delig ligvlak en rondom bediening.

Daarnaast werd het shockwave apparaat vervangen voor een recenter model die daarnaast handzamer is.

Dure materialen werden veelal 2^e hands ingekocht om te kunnen voorzien in meerdere verbeteringen binnen het bij SMC beschikbare budget.

Er werd een nieuw abonnement afgesloten voor electra bij Nieuwe Stroom, een leverancier die elektriciteit inkoopt tegen marktprijs en dit B2B levert met een kleine toeslag. Deze keuze heeft goed uitpakkt waardoor we de prijzen voor elektriciteit binnen de perken hebben kunnen houden na het verstrijken van onze contractperiode eind Maart.

4.2 Onderhoud en keuringen

Blusmiddelen en noodverlichting zijn zoals ieder jaar gecontroleerd, onderhouden en van nieuwe keuringsstickers voorzien. Ook aan medische apparatuur is onderhoud gepleegd en zijn controles uitgevoerd op een correcte werking door De Keuringsexpert. Midden 2023 raakte wij onze vrijwillige klusjesman kwijt. Dit hebben we gedeeltelijk opgevangen met onderhoudsmonteur Wolfgang die dit naast zijn huidige baan voor ons kon uitvoeren. Zo hebben we het periodieke onderhoud aan onder andere fitness materialen binnen de perken kunnen houden. Voor de kritische, medische apparatuur hebben we in De Keuringsexpert een partij kunnen vinden die ons kan voorzien van jaarlijkse controle en certificering.

Testapparatuur voor de sportarts is in 2023 tevens door De Keuringsexperts gecontroleerd en gecertificeerd. De CO2 cel is nog voldoende gevuld heeft het het gehele jaar volgehouden en is begin 2024 aan vervanging toe. Het document **RL.O.02 Onderhoudslogboek** is gebruikt voor de registratie van periodiek onderhoud van fitnessapparatuur en van periodiek onderhoud IT. Kritische, medische apparatuur valt hierbuiten en is zoals eerder benoemd door een externe partij gecontroleerd en gecertificeerd.

4.3 IT -beheer

In 2023 hebben we de IT structuur op de schop gegooid om ervoor te zorgen dat we privacy gevoelige data zo goed mogelijk beschermen en maatregelen treffen in de gevolgen van eventuele menselijke fouten. Middels een active directory hebben wij persoonlijke profielen ontwikkeld in

plaats van profielen per discipline. Er is hiervoor een nieuwe NAS aangeschaft die het werken met active directory mogelijk maakte. Binnen dit persoonlijke profiel kan toegang tot bedrijfsinformatie onze NAS verleend of afgeschermd worden. Dit maakt eveneens mogelijk om vanuit iedere computer toegang te hebben tot de persoonlijke documenten en voorkomt dat documenten op de lokale computers terecht komen.

Er is een beslissing gemaakt om de software van Intramed te vervangen voor de jonge EPD leverancier Smartfile. Smartfile is een systeem waar meer automatisering in mogelijk is en die tevens bereid zijn om de software naar onze wensen aan te passen. Vooralsnog laat Smartfile veel potentie zien al zijn er sprake van een aantal 'kinderziektes'. Het systeem werkt vanuit een online omgeving en is beveiligd middels 2-stapsverificatie.

4.4 Inkoopbeleid

In 2023 is getracht om bij minder verschillende leveranciers te bestellen en deze bestellingen daarnaast zoveel mogelijk te bundelen. Dit om onze verantwoordelijkheid te nemen in onnodig vervoer en afval. Daarnaast was het de bedoeling om de tijd die wij kwijt zijn aan het doen van bestellingen en de verwerking van facturen te verminderen.

Wel is het zo dat 'SMC' nog steeds op de kleintjes moet letten. Dit betekent dat wij er niet aan ontkomen om ook de inkoopprijs van producten mee te wegen in ons inkoopbeleid.

Een gedeelte van de voorraad wordt wekelijks gecontroleerd, de controle van de overige voorraad vindt plaats op 2-wekelijkse basis.

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

Medische en fitnessapparatuur werden waar mogelijk jong gebruikt ingekocht. Dit om binnen het beschikbare budget zo goed mogelijke apparatuur aan te schaffen dat nog jaren mee kan.

4.5 Uitbestede werk

Binnen de organisatie afgelopen jaar weer verschillende ZZP'ers werkzaam geweest die zorgdiensten aanboden namens én vanuit het SMC. Van de medewerkers in 2023 waren 5 personen op ZZP basis betrokken. Het percentage ZZP'ers binnen de organisatie is ook dit jaar verder verminderd met het aannemen van nieuwe medewerkers in loondienst. Ook binnen het jaar 2023 is afscheid genomen van twee ZZP'ers die zijn vervangen door medewerkers in loondienst. Wij waren overigens tevreden over betreffende ZZP'ers. De ZZP'ers waar wij afscheid van hebben genomen zijn respectievelijk overstapt naar een praktijk dichtbij het woonadres en hebben gekozen voor een loopbaan verandering.

Voor onderhoud en keuringswerkzaamheden zijn verschillende externe partijen betrokken geweest zoals De Keuringsexpert, RECORD Brandbeveiliging en Wolfgang Bender. Deze partijen hebben het onderhoud overgenomen van de partijen die hier vorig jaar zorg voor droegen.

In 2023 hebben we kunnen rekenen op IT specialist Jasper Tepper die vanuit ons eigen netwerk bereid is gevonden te helpen bij het onderhoud en verbetering van onze IT omgeving. De werkzaamheden vonden plaats op vrijwillige basis. Onderling is afgesproken dat SMC in 2024 een beroep zal doen op een betaalde, externe partij.

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

4.6 Financieel

Financieel heeft SMC een redelijk goed jaar gehad. Ondanks opnieuw enkele investeringen werden er veel openstaande gelden uit eerdere jaren en begin 2023 geïnt door de financiële buffer binnen de organisatie groeide naar een maximaal bedrag van 90.000 euro. Dit bedrag ligt nog iets onder de 3 maanden omzet waar SMC naar streeft om altijd te kunnen voldoen aan de doorbetaling van lonen en enige financiële ruimte voor investeringen.

De totale omzet van SMC nam ten opzichte van 2022 toe van 427.120 euro naar 617.267. De cijfers geven een iets vertekend beeld wegens de vordering van achterstallige betalingen die gedeeltelijk vanuit het boekjaar 2022 kwamen. In totaal leverde dit een positieve balans op van 99.728 euro. Deze cijfers zijn op basis van ING waarbij geen rekening is gehouden met o.a. afschrijving van apparatuur.

De omzet binnen SMC kwam afgelopen jaar voornamelijk vanuit fysiotherapie (266.249), sportgeneeskunde (70.837), fitness (55.411) en de GLI leefstijlinterventie (55.336).

In 2023 was diëtetiek voor het eerst rendabel met een kostenpost van 28.408 ten opzichte van een omzet van 32.882. Binnen onze paramedische zorgdiensten zijn wij op zoek naar een minimale marge van 20% voor huisvestingskosten en vaste lasten. Hier wordt momenteel niet aan voldaan ondanks de positieve stijging.

5. Zorg, processen en resultaten

5.1 Bereikbaarheid

De vestigingslocatie is ook in 2023 hetzelfde gebleven. 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 (10.000+ euro). Er hebben zich geen problemen voorgedaan met de lift al is één van de schuifdeuren aan vervanging toe. De verhuurder heeft te kennen gegeven hier in 2024 zorg voor te dagen.

De openingstijden zijn afgelopen jaar hetzelfde gebleven; maandag en woensdag van 8:00-22:00, dinsdag, donderdag en vrijdag 8:00-21:00 en zaterdag van 9:00-13:00.

De telefonische bereikbaarheid is afgelopen jaar overwegend goed geweest. We hebben geen storingen ervaren. Door de gedeeltelijk beperkte administratieve ondersteuning (langdurige uitval) moesten zorgverleners afwisselend de telefonie afhandelen. Er is de keuze gemaakt om enkele uren per dag niet telefonisch bereikbaar te zijn. In de gevallen kon de voicemail worden ingesproken, of waren wij bereikbaar via WhatsApp Business. Vanaf November 2023 hebben de administratieve ondersteuning volledig kunnen ondersteunen én uitbreiden.

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

Er zijn geen storingen geweest in onze emailserver waardoor altijd een normale e-mailafhandeling mogelijk was.

Het is in 2023 niet voorgekomen dat we SMC vervroegd hebben moeten sluiten.

Onze locatie/ingang werd beter gevonden door de aanschaf van beach flags die standaard in de ochtend buiten werden gezet.

Patiënten zijn tevreden over de ruime openingstijden en zijn overwegend tevreden over het timeframe waarop het mogelijk is om een intake of vervolgspraak in te plannen. Een kleine maand is er sprake geweest van een wachtlijst van fysiotherapie wegens tekort aan personeel.

5.2 Borging kwaliteit

Evenals in 2022 werd in 2023 verder gegaan met het implementeren maar ook het herzien van het kwaliteitsmanagementsysteem. Dit omdat een deel van de eerder opgestelde documenten in de praktijk niet optimaal uitvoerbaar waren en er veranderingen in werkwijze en organisatie hebben plaatsgevonden. In de medewerkersvergaderingen maar vooral via de wekelijkse memo werden medewerkers geïnformeerd over onder meer kwaliteitszaken en overige ontwikkelingen binnen de organisatie.

In 2023 hadden we de beschikking over een team die al wat langer werkzaam is binnen 'SMC' naast een aantal nieuwe medewerkers die ons team kwamen versterken. Een groot gedeelte van de vakinhoudelijke werkprocessen waren al bekend binnen de organisatie en verlopen automatisch naar wens. Andere zaken moesten weliswaar worden geüpdatet of moest door het management aan herinnerd worden maar waren niet nieuw.

Inwerktrajecten werden in 2023 meer consistent uitgevoerd en werden ingevuld door collega's met specifieke kennis die relevant was. De opgestelde werkprocessen en werkbeschrijvingen geven daarnaast de mogelijkheid om werkzaamheden stap voor stap uit te voeren en dit hierdoor gedetailleerd aan te leren.

Door de uitbreiding van administratieve ondersteuning is het voor zorgverleners mogelijk om meerdere zaken uit handen te geven. Wel hebben wij ervaren dat de zorgwereld complex is en dat nieuwe medewerkers met een administratieve rol een significante periode nodig hebben om hierin de benodigde basiskennis op te doen. Teneinde van 2023 leidde dit tot wat extra foutjes, voornamelijk op het gebied van het juist inplannen van afspraken.

Door het creëren van de 3-koppig management hebben we de mogelijkheid gecreëerd tot een effectief wekelijks MT overleg. Taken die te maken hebben met het dagelijkse 'reilen en zeilen' van de organisatie zijn gedeeltelijk vanuit de algemeen manager overgedragen aan de Manager Zorg en Office Manager. Hierdoor heeft de algemeen manager meer mogelijkheden gekregen om te werken aan de langdurige ontwikkeling van de organisatie en het opzetten van projecten die hierin van waarde zijn.

5.3 Verleende zorg

In tegenstelling tot vorig jaar, waarin wij het volledige jaar werkte in hetzelfde EDP, hebben we over 2023 te maken met data uit twee verschillende software systemen. Hierdoor is het niet altijd mogelijk om de data op de juiste manier samen te voegen. Via onderstaande opsomming proberen wij een zo volledig mogelijk beeld te verschaffen.

Sportgeneeskunde

In totaal bezochten in 2023 251 personen de sportarts. 108 personen kwamen langs voor een preventief medisch onderzoek of keuring. 143 patiënten bezochten onze Poli Sportgeneeskunde waarvan 43 personen voor inspanningsdiagnostiek, 78 personen kwamen langs voor een lokale blessure of klacht. Door de sportarts werden in 2023 7 mri's, 3 x-ray's en 1 echo aangevraagd bij Ziekenhuis St. Jansdal.

**De volgende cijfers zijn op basis van Q1 t/m Q3 2023. Hierna zijn wij overgegaan op nieuwe software waar wij geen vergelijkbare cijfers uit kunnen exporteren. Met de EPD leverancier wordt gekeken naar een oplossing.*

*Fysiotherapie**

In totaal werden er in 2023 in totaal 622 patiënten behandeld, die in totaal 715 behandeltrajecten bij ons volgden. en hebben er in totaal 4981 behandelingen plaatsgevonden. 181 trajecten waren op verwijzing van de huisarts of specialist. Het behandelgemiddelde binnen de fysiotherapie was 6,97.

*Osteopathie**

Er zijn in totaal 120 unieke patiënten bij de osteopaat geweest in 2023. In totaal hebben er 333 behandelingen plaatsgevonden. Het behandelgemiddelde was 2,77.

*GLI – traject**

In 2023 hebben in totaal 105 mensen een GLI traject gevolgd bij het SMC. Er hebben in totaal 85 intakes plaatsgevonden voor personen die geïnteresseerd waren in het volgen van het traject en in bezit waren van een verwijzing.

*Diëtetiek**

In 2023 heeft onze diëtist 163 mensen mogen helpen bij het optimaliseren van hun voeding. In totaal vonden 481 consulten plaats en kwam het behandelgemiddelde uit op 2,77 consulten per traject.

Multidisciplinaire zorg

In 2023 is de interdisciplinaire samenwerking binnen 'SMC' verder doorontwikkeld en hebben wij een duidelijke groei ervaren in o.a. de samenwerking tussen fysiotherapeut, osteopaat en diëtist. Ook bezochten deelnemers van de GLI vaker aanvullend de diëtist. Medewerkers waren meer op de hoogte van de expertise van hun collega's en konden door een brede uitvraag tijdens intakes beter inschatten of een multidisciplinaire samenwerking noodzakelijk of van waarde zou zijn.

Externe samenwerkingen

Samenwerkingen met o.a. Ziekenhuis st. Jansdal en Merem, Medische Revalidatie werden het afgelopen jaar geïntensiveerd. Ook de samenwerking met orthopedische kliniek Orthoparc bleef actief. Door huisartsen werd het afgelopen jaar verder in totaal 104 verwezen naar de sportarts, 75 voor de GLI, 34 keer voor (sport)fysiotherapie en 8 keer voor diëtetiek.

Waar nodig hebben wij de samenwerking gezocht met andere zorgaanbieders buiten de regio. Zo hebben we afgelopen jaar bij complexe liesklachten opnieuw meermaals gebruik gemaakt van de expertise van Adam Weir (Erasmus MC) op het gebied van liesklachten en hebben wij meermaals doorgestuurd naar dhr Zimmerman (zelfstandig sportarts), voor onderbeen gerelateerde klachten. Binnen de sportorthopedie hebben wij meermaals gebruik gemaakt van de expertise van orthopedisch chirurg J. Zijl.

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 2023 gemiddeld beoordeeld met een 9,1, een aanbevelingsscore van een 9,1 en een net-promotor score van +75. Wij scoren hiermee rond de nationale benchmark. Over het algemeen werd SMC door cliënten positief beoordeeld, al werden ook enkele relevante verbeterpunten genoemd. In 2023 werd ook de klanttevredenheid van diëtetiek in kaart gebracht. Met een 8,8 en een net promotor score van +50 scoren wij hierop iets boven de benchmark.

Positieve feedback (graag verlagen naar 10)

Er is het afgelopen jaar veel feedback binnen gekomen. Hierbij een greep uit de positieve feedback die wij in het jaar 2023 hebben mogen ontvangen.

- 'Ondanks de vele beperkingen toch steeds aangepaste manieren vinden om oefeningen te kunnen doen, waardoor ik weer meer vertrouwen in mijn lichaam krijg'
- 'Het is een prettige plek en aardige medewerkers zodat je je meteen op je gemak voelt. En je wordt goed begeleid'
- 'Dit was de derde fysio en eindelijk een goede diagnose gekregen. Innovatief. Heel fijn!'
- 'Ik voel dat er naar je geluisterd wordt, ook vind ik het fijn dat hij contact heeft met de arts die mij heeft geopereerd en elkaar op de hoogte brengen van de vorderingen van mijn herstel. al het personeel is deskundig en vriendelijk'
- 'Dat ik me echt geholpen voel wat ik bij andere praktijken niet gehad heb. Mijn pijn is volledig weg'
- 'Goed en deskundig advies en zeer goede begeleiding nodig niets eerder ervaren bij andere praktijken'

- 'Kijken naar mogelijkheden, duidelijke en betrokken, vriendelijk, open en echt toegankelijk, meedenkend, duidelijk uitleg ook voor mijn zoon, samen doen!'
- 'Goede communicatie. Keurig op tijd met de afspraken. Duidelijk wat en waarom hij iets doet. Oefeningen die ik mee krijg zijn op de blessure gericht'
- 'Meedenkende therapeut, werkend vanuit team perspectief om het meest uit de behandeling te halen'
- 'Ik vind het zeer prettig dat ze het hele lijf aanpakken. Sportarts, Fysiotherapie, diëtiste, sport, osteopaat. Ik ben long covid patiënt en voor het eerst worden mijn klachten serieus genomen en begrijp ik mijn eigen lijf wat meer door de uitleg. Het is een compleet traject en alles heeft verbinding met elkaar en met elkaar te maken. Mijn complimenten voor de uitleg en de behandelingen'
- 'de samenwerking tussen de verschillende disciplines en de alertheid van de fysiotherapeut mbt. tot zaken die ik niet zelf heb aangegeven'
- 'De fysiotherapeut heeft mijn herstel altijd prioriteit gegeven, soms was hij zelf zo druk dat hij eigenlijk geen tijd had. Toch maakte hij ruimte in zijn agenda om een behandeling te plannen'
- 'Er bleek meer mogelijk dan ik gedacht had en daar ben ik blij mee en gemotiveerd om door te gaan met de oefeningen'
- 'De persoonlijk begeleiding. En altijd luisteren en zoeken naar oplossingen. Ik voel mij heel veilig en serieus genomen'
- 'Door deze praktijk ben ik van mijn jaaaaarenlange heupklachten afgenomen. Hiervoor heb ik twee andere fysiotherapeuten gezien, die niks voor mij hebben betekend. Ik wilde eigenlijk door deze ervaring niet meer naar een fysio, maar ik werd toch overtuigd door een bekende. Zo blij dat ik het heb gedaan! Eindelijk de juiste diagnose, oefeningen die helpen. Ik heb bijna geen pijn meer! Heel erg bedankt!'
- 'Zeer duidelijke uitleg wat een dieet doet en goed uit gebalanceerde voeding samen gesteld en na een aantal weken zeer goede resultaten en hoog energie'
- 'De praktijk is zeer betrokken bij de patiënt en neemt de tijd om het gesprek aan te gaan en metingen uit te voeren'

Verbeterpunten (graag verlagen naar 10)

In 2023 hebben wij ook een aantal waardevolle verbeterpunten binnen gekregen. Hierbij de meest waardevolle opmerkingen.

- 'Telefonisch beter bereikbaar zijn'
- 'Tijdklok inzetten om tijd te bewaken voor zowel therapeut als cliënt duidelijk signaal om uitlopen te voorkomen'
- 'de bankjes in we wachtkamer veranderen, die piepen en kraken ;-)'
- 'Het is een dure tijd dus wanneer behandelingen over toegestane vd verzekering gaan , dit bespreken met de klant en eventueel aanpak daarop afstemmen'
- 'Beter bemande balie'
- 'Voorlichten over vergoeding zorgverzekering. Met name over sportarts! Fysio en dietist wordt vergoed VGZ, maar van sportarts hoorde ik hij geen contract heeft vgz!'
- 'Bij de diëtiste ben ik 2 keer geweest en de waarde op de weegschaal klopte niet. Moest weer met de leverancier contact opgenomen worden. Dat werkt niet stimulerend'
- 'zeep, desinfectantia en wc/papier tijdig aanvullen'
- 'De ingang (entree, lift, receptie) zijn onverzorgd/slordig'
- 'Het serieus nemen van mijn klachten'
- 'Oefeningen werden in het begin tot in detail uitgelegd/voorgedaan. Later niet meer'
- 'Digitale omgeving. Ik probeerde te beginnen maar dat lukte niet. Zonder in te loggen ging het trouwens prima'
- 'We deden tijdens mijn bezoek wel eens oefeningen met materialen die ik thuis niet had. Daar kon ik dan verder niks mee. Ook al waren de oefeningen natuurlijk wel zinvol'
- 'Praktijk Bereikbaarheid en betere communicatie met uitleg over de kosten Fysio moet zo doorgaan die is prima'

- 'Soms is het lastig een afspraak te maken wegens volle agenda's'
- 'een manueel therapeute aannemen, ik moet anders om de tijd naar een ander praktijk'
- 'Tussendoor via e-mail contact houden m.b.t. Voortgang'

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

6. Tot slot

2023 was een jaar van groei onder soms moeilijke omstandigheden. Langdurige uitval, niet personeel maar ook collega's die afscheid namen van de praktijk of hun vak hadden veel invloed op het reilen en zeilen binnen de organisatie. Dit beperkte in bepaalde gevallen het verder uitzetten van de koers en beleidsontwikkeling. De interne communicatie verloopt steeds beter en werkprocessen en systemen op de werkvloer zijn steeds meer vanzelfsprekend. Teneinde van het jaar 2023 hebben we ons goed kunnen herstellen van een moeilijke periode middels het completeren van ons management team, het uitbreiden van het fysiotherapie team en het verhogen van de administratieve ondersteuning. Ook hebben we veel langdurig openstaande debiteuren kunnen innen waardoor de financiële situatie van SMC is verbeterd.

In iedere discipline hebben we in 2022 meer patiënten/ klanten mogen helpen. Helaas hebben we wegens een overstap van software systeem medio Oktober niet de beschikking over de exacte aantallen na Q3. Opnieuw is fysiotherapie de meest gevraagde zorgdienst met t/m Q3 een totaal van 4981 behandelingen en een totale omzet van 266.249 euro.

In de regio staat 'SMC' steeds meer bekend als expertisecentrum wat leidt tot een hogere vraag van onze zorgdiensten. Dit heeft geleid tot een toename van alle geleverde zorgdiensten. Onze hoeveelheid fitnessleden is ongeveer gelijk gebleven t.o.v. 2022. Wel volgden meer mensen in 2023 trainingen met een personal trainer. Omdat binnen de zorg de noodzaak bestaat voor schaalvergroting hebben we middels marketing getracht de aanloop op specifieke gebieden te verhogen.

Ook de hoeveelheid consulten sportgeneeskunde waren hoger als in het voorgaande jaar. Echter komen wij op dit gebied nog niet aan de vurige wens om stelselmatig uit te breiden naar twee dagen per week. Wegens de slechte marges in de paramedische zorg (veelal minder dan 10%) bestaat de noodzaak meer zorg te leveren waar wel marge op zit, in ons geval sportgeneeskunde.

Er werd in het afgelopen jaar meer samengewerkt met Merem, medische revalidatie, focuskliniek orthopedie St Jansdal en Orthoparc. Ook verliepen de waardevolle samenwerkingen met onze partnerverenigingen beter dan in het voorgaande jaar.

Wij kijken uit naar 2024, een jaar wat we beginnen met een positief, talentvol en stabiel team. Een jaar waarin wij als organisatie nog verder in ons jasje moeten gaan groeien met een algemeen manager die meer ruimte heeft voor strategie, beleid en communicatie met medewerkers en het management team (MT). Hierdoor verwachten wij onze zorgdiensten verder te kunnen ontwikkelen, we innovatief kunnen zijn binnen ons expertisegebied en met een goed strategisch beleid te kunnen werken aan een stabiele, financiële huishouding wat ook kansen biedt voor de verbetering van arbeidsvoorwaarden.

=====

Zie ook:

DOC.B.22 Beleidsdoelstellingen en resultaten
Jaarrekening 2023 (Admi-Account)