

## Klaar voor de toekomst na een uitdagend jaar

2018 was voor Star-shl een uitdagend jaar. We hebben veel bereikt. In een markt die sterk in beweging is en onze organisatie die van twee naar één fuseert, hebben we samen grote stappen gezet. Samen werken we aan een organisatie die ons in staat stelt het beste uit onszelf te halen in het belang van onze klanten en patiënten. Wij zijn trots op alle medewerkers. Samen zijn we **hartelijk** en **toonaangevend**. Samen zijn we één Star-shl.

2018 stond in het teken van het optimaliseren en integreren van onze processen, technieken en systemen, het verlagen van kosten en het bieden van de beste kwaliteit van zorg voor onze aanvragers en patiënten. Zo adviseerde de afdeling medische zaken over het optimaliseren van onze relatie met huisartsen, werkte de sector medische diagnostiek aan het integreren van de eigen afdelingen en innoveerden we om diagnostiek door middel van nieuwe technieken nog beter toepasbaar te maken.

Het nieuwe laboratorium opent eind 2019 haar deuren en tijdens de verbouwing lopen alle processen gewoon door. Dat vraagt, in de hele organisatie, veel van onze medewerkers. Reden voor de afdeling personeel & organisatie om veel aandacht te besteden aan kwaliteit van leiderschap, het verzuim en de onrust (maar ook kansen!) die een dergelijke fusie met zich meebrengt.

Zo werkten we in 2018 samen verder aan de integratie van twee organisaties naar één Star-shl.

Jeroen Bos en Astrid van der Put, raad van bestuur

“De zorg voor de patiënt, de kwaliteit van het werk en het bewustzijn dat het gaat om mensen zit in het DNA van de organisatie.”

Jeroen Bos en Astrid van der Put, raad van bestuur

## Hoogtepunten



In maart wordt het **verbouwde kantoor** 'De Poort' in Etten-Leur opgeleverd.

Op 7 maart wordt een **recordaantal van 8.313** labaanvragen verwerkt. In 2017 waren dat er gemiddeld 7.000 per dag.



Kwaliteit gegarandeerd: **accreditatie volgens ISO 15189** en AVIS kwaliteitsnormen.

In april wordt er een tevredenheidsonderzoek gehouden onder patiënten van de **trombosedienst**. **189 patiënten** deden mee en beoordeelden Star-shl met een gemiddeld **cijfer van 8,5!**



Er worden twee medische centra geopend: **Gezondheidscentrum Hardinxveld Giessendam** en **Medisch Centrum Goes**.

In juli tekent de RvB een contract met Siemens Healthineers, waarmee de **implementatie van de nieuwe labstraat** van start gaat.



In mei wordt de **nieuwe huisstijl** in gebruik genomen.



In oktober wordt de officiële samenwerkingsovereenkomst voor het **Project Eerstelijns Oogonderzoek** getekend.



**Vriendelijkheid**  
Star-shl: 8,8  
Benchmark: 8,6



**Deskundigheid**  
Star-shl: 8,8  
Benchmark: 8,6



**Totale tevredenheid**  
Star-shl: 8,6  
Benchmark: 8,5



In september worden de eerste apparaten voor het **nieuwe laboratorium** in Rotterdam geleverd.

In november wordt de **eerste gezamenlijke audit ISO15189** succesvol afgerond. Ook wordt bekend dat Star-shl **samenwerkingen** aangaat met Pathan en Laurens.

In 2018 vindt het tweejaarlijkse **klanttevredenheidsonderzoek** plaats. Ruim 2.000 patiënten vullen de vragenlijst in.

“Het resultaat is ingecalculeerd. In 2018 is hard gewerkt aan kwaliteitsverbetering en het samenvoegen van de afzonderlijke organisaties. Dat kost geld.”

## Financieel

2018 was een jaar van investeren en kwaliteitsverbetering. Er is voor circa € 9,1 miljoen geïnvesteerd in medische apparatuur en gebouwen. In de meerjarenplannen is voor 2018 een verlies ingecalculeerd. Het behaalde resultaat is beter dan begroot. Eind 2018 is de financiering voor de komende jaren veiliggesteld.

### RESULTAAT (€)



### OPBRENGSTEN EN LASTEN (€)



### INVESTERINGEN (€)



\* De daling in opbrengsten wordt enerzijds veroorzaakt door een stijging van opbrengsten uit zorgprestaties en anderzijds door een daling van de overige bedrijfsopbrengsten. De toename van lasten wordt voornamelijk veroorzaakt door een toename van kosten voor o.a. ingeleend personeel en waarnemers.

## KERNWAARDEN

In 2018 worden drie nieuwe kernwaarden geformuleerd:



SAMEN



HARTELIJK



TOONAANGEVEND

## 2019

In 2019 besteden we weer meer aandacht aan externe contacten, zoals de samenwerking met huisartsen en instellingen. Ook gaan we verder met de laatste loodjes van de fusie met als hoogtepunt de ingebruikname van het **nieuwe laboratorium op 9 oktober**.

## ONZE DIENSTEN

- Laboratoriumdiagnostiek
- Beeldvormend- en functieonderzoek
- Prenataal onderzoek
- Point-of-care testing (POCT)
- Trombosedienst
- Praktijkondersteuning
- Overige diensten
  - Scholing en DTO
  - Kompas: het oproep- en bewakingsysteem voor chronische patiënten
  - Digitaal aanvragen via zorgportaal



## ONS WERKGEBIED



## WIJ ZIJN STAR-SHL

14

14 diagnostische centra

400

Meer dan 400 bloedafname-locaties

27.500

Grootste trombose-dienst van Nederland: ruim 27.500 patiënten

2.000

Bediening van ca. 2.000 huisartsen en ruim 100 verloskundigen-praktijken

130

Gedeeld werkgeverschap: 130 praktijkondersteuners (somatiek en ggz)

1.400

Ruim 1.400 medewerkers