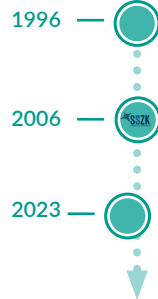




Inleiding

In 2023 heeft de spoedpost Zuid-Kennemerland hard gewerkt om de zorgvraag het hoofd te kunnen bieden. De werkdruk is in 2023 verder toegenomen, met name door een tekort aan triagisten. Desondanks is het totaal volume boven het niveau van 2022 gestegen. Ook is in 2023 het ANW-actieplan geïmplementeerd en de organisatie omgevoerd tot HZK Spoedzorg BV. Dit jaarverslag bevat het overzicht van ontwikkelingen die de SSZK in 2023 doormaakte.

Ontwikkeling spoedpost



Zuid-Kennemerland
300.000+
inwoners

SSZK levert spoedeisende medische huisartsenzorg vanuit 2 locaties.



ACTIEPLAN ANW-ZORG

1. Organisatie ANW-zorg
2. Huisartsenzorg 's nacht
3. Stip aan de horizon

ANW-ZORG
356 dienstdoende huisartsen waarvan 129 praktijkhoudend.
40 AIOS via AMC/VUMC

Kwaliteit & Veiligheid

Bereikbaarheid telefonie
spoed: 10 sec (gelijk t.o.v. 2022)
gewoon: 8 min 35 sec (1.06 later t.o.v. 2022)

Aanrijtijden visites

| | |
|-------------|-------------|
| 49 U1: | 1201 U2: |
| gem. 34 min | gem. 47 min |
| 19% <20 min | 47% <1 uur |
| 42% <25 min | 100% <2 uur |

Responstijd consulten
4539 U2 consulten: gem. 62 min



Aansturing en management



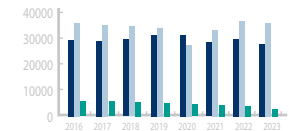
Juridische basis

Statuten, KvK, Spoedpost Reglement, Overeenkomsten SSZK met Deelnemers, SG, ZV, Nza-tarief beschikking 2022

Declarabele contacten 2023

27.544 telefonisch-/triage-consulten
35.677 consulten
3.651 visites
66.872 totaal

Aantallen telefonisch-/triage-consulten, en visites over de jaren heen.



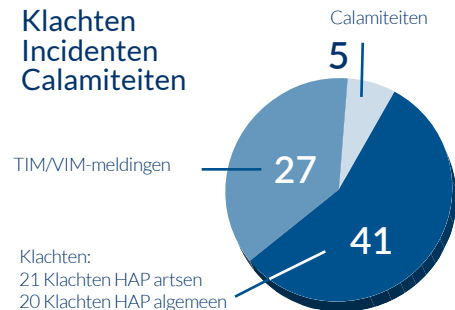
Gekwalificeerd Personeel

- Huisartsen
- Triagisten A,B,C
- Regieartsen
- (kernset)auditoren
- AIO's, introductiecurcus
- SEH-artsen (stage)
- Regie-artsen training
- Spoedpostconferentie

Kwaliteit & Samenwerking Ketenpartners

- Spoedketenoverleggen veiligheids-/ROAZ-regio
- Uitwisselingsbezoeken meldkamer Ambulance en ambulanced medewerkers
- Inzet physician assistant RAV op de Spoedpost
- Samenwerkingsafspraken: VVT, RAV, GGZ SAHZ-apotheek, HAROP

Klachten Incidenten Calamiteiten

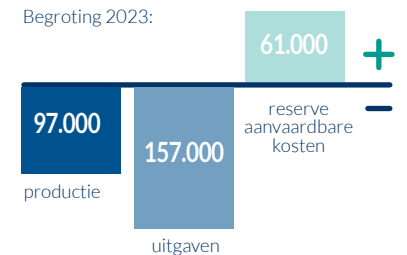


Risico's & onzekerheden

- Voornaamste risico's:**
- Strategie
 - Operationele activiteiten
 - Financiële positie
 - Financiële verslaggeving
 - Wet- en regelgeving
 - Risicobereidheid ('risk appetite')

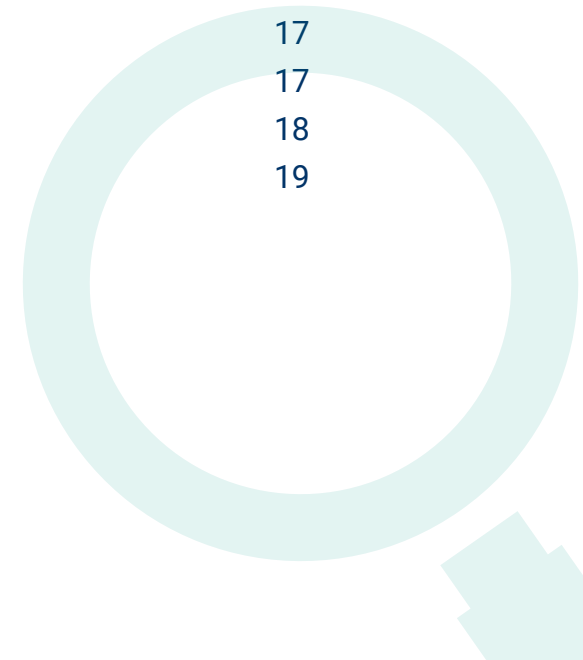
Financiën

Omzet: € 7.7 miljoen
De SSZK was in 2023 financieel gezond.



INHOUDSOPGAVE

| | | |
|----|---------------------------------------|----|
| 1 | Inleiding | 4 |
| 2 | De spoedpost door de jaren heen | 5 |
| 3 | De spoedpost | 6 |
| 4 | Aansturing en management | 7 |
| 5 | Juridische basis SSZK | 8 |
| 6 | Huisartsen | 8 |
| 7 | Inrichting posten | 10 |
| 8 | Kwaliteit en veiligheid van zorg | 11 |
| 9 | Gekwalificeerd personeel | 13 |
| 10 | Kwaliteit, samenwerking ketenpartners | 15 |
| 11 | Klachten, Incidenten en Calamiteiten | 16 |
| 12 | Communicatie extern | 16 |
| 13 | Communicatie intern | 16 |
| 14 | Risico's en onzekerheden | 17 |
| 15 | Conclusies financieel jaarverslag | 17 |
| 16 | Personalialia | 18 |
| 17 | Ondertekening | 19 |



1. INLEIDING

Dit jaarverslag bevat het overzicht van de ontwikkeling die de Huisartsen Diensten Structuur Stichting Spoedpost Zuid Kennemerland (SSZK) in 2023 doormaakte.

In 2023 is op de Spoedpost heel hard gewerkt en is het totaal volume boven het niveau van 2019 gestegen. De inzet van triagisten, verpleegkundigen, huisartsen en al het ondersteunende personeel van de post was zeer omvangrijk. Het bestuur SSZK en directie wil hen hiervoor hartelijk danken.

De werkdruk is in 2023 weer verder toegenomen. De druk op het team is groot en helaas worden we geconfronteerd met een continu tekort aan triagisten op de post. Er wordt continu en met veel creativiteit gezocht naar versterking van het team, maar net zoals bij de andere posten in het land is een volledige personele bezetting steeds weer niet te bereiken. Gelukkig hebben wij een aantal triagisten in opleiding en leiden wij ook continu medisch studenten op om in de triage te ondersteunen.

Het ANW-actieplan dat eind 2022 werd opgesteld is tot uitvoering gebracht. De grote betrokkenheid van niet-praktijkhoudende huisartsen bij de spoedpost heeft bijgedragen om gezamenlijk tot een plan te komen.

In 2022 is gestart met de invoering van een nieuw roostersysteem voor de huisartsen (deel 1 ANW-actieplan) en dat is per 1 april 2023 daadwerkelijk gestart. Het vele werk door het team werd zeer gewaardeerd en dat werd nogmaals bevestigd door de hoge tevredenheid die bleek uit de uitkomsten van de enquête onder de praktijkhoudende en niet-praktijkhoudende huisartsen.

De overige delen van het ANW-Actieplan zijn samen met de partners ook ter hand genomen en zullen naar verwachting in 2024 daadwerkelijk tot wijzigingen in de werkwijzen leiden.

De geplande scholingen van triagisten, verpleegkundigen en huisartsen hebben allen kunnen plaatsvinden. De Spoedpostconferentie 2023 was een groot succes. Zoals gewend vond deze tweemaal plaats, zodat alle huisartsen,

triagisten en chauffeurs de mogelijkheid kregen deze bij te wonen. Velen hebben deze keuze gemaakt. Het programma werd hoog gewaardeerd door alle aanwezigen.

In 2023 is aanpassing van de governance binnen de HZK gerealiseerd. Dat betekent dat de SSZK is omgevormd naar de HZK Spoedzorg BV. Het bestuur SSZK heeft haar taken overgedragen aan de directie van de HZK Spoedzorg BV en aan de Commissie Spoedzorg van de HZK. De leden van het bestuur SSZK hebben zich jaren ingezet voor het goed functioneren van de Spoedpost en het continu verbeteren van de acute zorg aan onze inwoners, waarvoor veel dank.



2. DE SPOEDPOST DOOR DE JAREN HEEN

Sinds 1996 werken huisartsen en SEH in onze regio samen in het leveren van acute zorg. In 2006 is de SSZK opgericht. De SSZK ging een samenwerkingsverband aan met het Kennemer Gasthuis (de rechtsvoorganger van het Spaarne Gasthuis) en de Medisch Specialistische Coöperatie Kennemerland (MSCK) ten einde een geïntegreerde HAP/ Spoedeisende Hulp op twee locaties te exploiteren.

Hoewel het concept Spoedpost zich door de jaren heen heeft ontwikkeld, heeft onder meer Covid gezorgd voor minder vooruitgang dan gepland. In 2021 hebben ziekenhuis, ambulancedienst, VVT, GGZ en huisartsen wederom aan elkaar bevestigd de optimalisering van de spoedzorg in de regio gezamenlijk aan te willen pakken. In 2023 is een werkplan opgesteld en wordt dit uitgevoerd in 2023 en 2024.

Het IZA-regiobeeld en ROAZ-regiobeeld opgesteld in 2023 hebben duidelijk aangegeven dat het leveren van de juiste acute zorg in de regio een grote uitdaging wordt voor de komende jaren. Centrale thema's zijn groeiende zorgvraag en afnemend arbeidsmarkt potentieel. Vanuit de SSZK wordt gezamenlijk met de ketenpartners gewerkt om de acute zorg in de regio voor de komende jaren te garanderen.



1996

Samenwerking huisartsen en SEH voor levering acute zorg in de regio.



2006

Oprichting SSZK.



2021

Ziekenhuis, ambulancedienst, VVT, GGZ en huisartsen ontwikkelen gezamenlijke aanpak optimaliseren spoedzorg in de regio.



2023

Werkplan opgesteld optimalisering spoedzorg. Uitvoering in 2023 en 2024.



3. DE SPOEDPOST

3.1 Locatieadressen

Spoedpost Noord

Spaarne Gasthuis, locatie Haarlem Noord
Vondelweg 999, 2026 BW Haarlem

Spoedpost Zuid

Spaarne Gasthuis, locatie Haarlem Zuid
Boerhaavelaan 22, 2035 RC Haarlem

In de zomermaanden is er op zaterdag en zondag een extra huisarts aanwezig in Zandvoort op de EHBO-post aan de boulevard in Zandvoort aan Zee, Strandweg 5a, 2042 JA Zandvoort. De huisarts doet vanuit deze locatie consulten en visites.

De spoedpost is bereikbaar buiten kantooruren

(maandag t/m vrijdag 17.00 - 08.00 uur; weekend- en feestdagen 24 uur per dag) op telefoonnummer spoedpost Noord en spoedpost Zuid: (023) 2242526.

SSZK Organisatie en postadres binnen kantooruren

Stichting Spoedpost Zuid-Kennemerland
Kleermakerstraat 51 BG
1991 JL Velsbroek

Telefoon: 06-20943967

E-mail: bureau@spoedpost.com

Website: www.spoedposthaarlem.nl



3.2 Adherentie-gebied

Het adherentie-gebied van de posten met een totaal inwoneraantal van ruim 300.000 betreft:

Noord: Velsen (behalve Velsen-Noord), Bloemendaal, Overveen, Spaarndam, Haarlemmerliede, Haarlem Noord, Haarlem West/Zuidwest.

Zuid: Haarlem overig, Heemstede, Bennebroek, Aerdenhout, Bentveld, Vogelenzang, Zandvoort.

3.3 Contacten

In onderstaande tabel staat aangegeven hoeveel declarabele contacten plaatsvonden op de Spoedpost, uitgesplitst in telefonische consulten, consulten en visites.

| | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------|
| Telefonisch consult/ triageconsult | 29.356 | 29.026 | 29.599 | 31.344 | 31.292 | 28.382 | 29.668 | 27.544 |
| Consult | 36.016 | 35.281 | 34.610 | 34.101 | 27.486 | 33.100 | 36.759 | 35.677 |
| Visite | 5.701 | 5.764 | 5.449 | 5.017 | 4.588 | 4.455 | 4.063 | 3.651 |
| Totaal | 71.073 | 70.071 | 69.658 | 70.462 | 63.367 | 65.937 | 70.490 | 66.872 |

Bij oprichting van de Spoedpost is een joint venture besturingsmodel overeengekomen:

- Aansturing door SOS (Strategisch Overleg Spoedpost), bestaande uit de MSCK (Medisch Specialistische Coöperatie Kennemerland u.a.) en Raad van Bestuur van Spaarne Gasthuis, en het bestuur van de SSZK.
- Eén medische aansturing door de medisch manager van de SEH (SEH-arts) en de medisch manager van de SSZK (huisarts).
- In 2023 werd de Spoedpost organisatorisch aangestuurd door de Manager zorg en bedrijfsvoering spoedzorg en drie afdelingshoofden, allen verantwoordelijk voor de SEH en voor de HAP. Een van hen heeft specifiek het aandachtsgebied HAP. Allen zijn in dienst van het SG.
- Het SSZK-bestuur stuurt het huisartsendeel van de spoedpost aan. Zij doet dat onder auspiciën Huisartsen Coöperatie Zuid Kennemerland (HCZK), waarmee de verhoudingen statutair zijn vastgelegd. De directeur acute zorg verricht de dagelijkse aansturing namens het bestuur. Besluiten die alle deelnemers (huisartsen) aangaan, worden genomen in de ledenvergaderingen van de HCZK.

De huisartseninzet op de posten valt onder verantwoordelijkheid van de SSZK. De belangen van de huisartsen worden daarbij geborgd door hun deelnemerschap aan de SSZK en door het feit dat de Huisartsen Coöperatie Zuid Kennemerland (HCZK) invloed heeft op de bestuurssamenstelling van de SSZK.

De 2e-lijns acute zorg op de spoedpost valt onder verantwoordelijkheid van het Spaarne Gasthuis.

De triagisten/doktersassistenten zijn in dienst van het Spaarne Gasthuis. De SSZK is betrokken bij het opleidings- en aannamebeleid van de assistentes. ICT, telefonie, ondersteuning kwaliteit, financiële administratie, huisvesting en middelen worden door de SSZK ingekocht bij het Spaarne Gasthuis. De medisch manager huisartsenzorg Spoedpost maakt deel uit van de dagelijkse leiding van de Spoedpost en is lid van de medische staf SG.

De SSZK wordt ondersteund door de beleidsmedewerker spoedzorg en de medewerker SSZK van het HOZK-bureau.

In 2022 zijn het bestuur SSZK en het bestuur HCZK met elkaar in gesprek gegaan om te komen tot een toekomstig juiste Governance structuur voor de Huisartsen Zuid Kennemerland als geheel. In 2023 heeft de verdere uitwerking plaatsgevonden. De nieuwe Governance voor de HZK is door de ledenvergadering van de HCZK (september 2023) aangenomen. Per 1 januari 2024 is de SSZK omgevormd tot de HZK Spoedzorg BV. De noodzaak tot een effectieve en beter bij de toekomst passende structuur is hiervoor de belangrijkste reden. Daarnaast voldoen wij op deze wijze ook aan de Wtza. Er is steeds meer sprake van invloed van de dagzorg op de ANW-zorg en vice versa. Inzet is om door de organisaties dichter bij elkaar te positioneren en daarnaast beleid en operatie beter te scheiden de bestuurbaarheid toenemen en de betrokkenheid van alle huisartsen werkzaam in de regio beter gegarandeerd kunnen worden. De directie van de HZK Spoedzorg BV is gelijk aan de directie van de overige BV's onder de HZK Coöperatie.



5. JURIDISCHE BASIS SSZK

De juridische basis van de SSZK is vastgelegd in statuten, inschrijving Kamer van Koophandel, het Spoedpost Reglement, de Overeenkomst Deelnemers - SSZK, overeenkomsten tussen de SSZK en het Spaarne Gasthuis, overeenkomsten tussen de SSZK en Zilveren Kruis en andere zorgverzekeraars en de NZa-tarief beschikking 2023. Daarnaast zijn in de facilitaire sfeer vele contracten en verzekeringen afgesloten. Per 1 januari 2024 zijn deze aangepast aan de nieuwe Governance structuur binnen de HZK conform de eisen van de Wtza.

6. HUISARTSEN

Binnen de Spoedpost is in 2022 tussen de huisartsen het gesprek gestart over de invulling van de ANW-diensten en de verantwoordelijkheid hiervoor die op dat moment alleen bij de praktijkhoudende huisartsen lag. Dit gesprek heeft geleid tot het gezamenlijk vaststellen van het lokale ANW-actieplan dat gebaseerd is op de landelijke leidraad ANW-Actieplan.

Binnen de SSZK is een implementatieplan van het ANW-Actieplan opgesteld. Dat betreft 3 onderdelen:

1. Organisatie van de ANW-zorg;
2. Huisartsenzorg in de nacht
3. De stip aan de horizon

Het implementatieplan is in 2023 door het bestuur SSZK vastgesteld na een uitgebreide bespreking van de diverse onderdelen met alle praktijkhoudende en niet-praktijkhoudende huisartsen verbonden aan de Spoedpost. Vervolgens hebben de zorgverzekeraars het plan goedgekeurd en kon de uitvoering verder vervolgd worden.

Het eerste onderdeel Organisatie van de ANW-zorg is voortvarend opgepakt. Per 1 april 2023 is het roosteren van de diensten van de huisartsen ingrijpend gewijzigd. Belangrijk hierin zijn een meer gelijkwaardige positie van alle huisartsen (praktijkhoudend en niet-praktijkhoudend) betreffende inzet, commitment en betaling. Het invoeren van het nieuwe roosteren en het gebruik van een nieuw systeem in naar tevredenheid verlopen. De enquête die naar aanleiding van de eerste ronde roosteren is gehouden heeft geleid tot een zeer beperkt aantal aanpassingen voor de tweede ronde (rooster jaar 2024).

Het tweede en derde onderdeel van het actieplan is vervolgens gestart en zal in de komende periode nader worden uitgewerkt. Beide onderdelen kunnen alleen in samenwerking met de diverse partners worden gerealiseerd.

De 129 praktijk houdende huisartsen uit de regio Zuid-Kennemerland hebben hun ANW-zorg in de SSZK ondergebracht. Zij hebben daartoe een overeenkomst met de SSZK gesloten, waarin zij verklaren bijdragen aan de diensten zoals omschreven in



het Spoedpost Reglement. Zij zijn allen deelnemer van de Stichting en hebben via de deelnemersvergaderingen van de SSZK invloed op de besluitvorming binnen de SSZK. Dat geldt vanaf 1 april 2023 ook voor de niet-praktijkhoudende huisartsen die diensten doen op de post. Deze deelnemersvergaderingen zijn geïncorporeerd in de ledenvergaderingen van de Huisartsen Coöperatie Zuid Kennemerland.

Op de Spoedpost Zuid Kennemerland zijn ongeveer 40 huisartsen in opleiding werkzaam die verbonden zijn aan het huisartseninstituut van het AMC dan wel het VUMC. De werkzaamheden van de AIOS worden verricht onder verantwoordelijkheid van de gekoppelde huisartsopleider (HAO) of diens vervanger. AIOS kunnen na het inleveren van een bekwaamheidsverklaring (consultarts en visitearts) onder voorwaarden in hun 3e opleidingsjaar zelfstandig dienstdoen op de Spoedpost. De opleider blijft beschikbaar voor consultatie en bespreekt het verloop van de dienst en bijzonderheden. De voorwaarden zijn vastgelegd in de Leidraad van de Stichting Huisartsopleiding Nederland en een aanvullende protocol van de Spoedpost over het leren en werken op de post.



7. INRICHTING POSTEN

Het callcenter en de spoedpostbalie zijn het eerste aanspreekpunt voor patiënten die contact zoeken met de geïntegreerde Spoedpost. Alhier wordt de urgentie vastgesteld en het vervolgtraject bepaald: een zelfzorgadvies, een consult van de huisarts of verwijzing naar de SEH. De SSZK heeft daarbij, na triage en toewijzen huisartsenzorg, de verantwoordelijkheid voor het aandeel van de huisartsen; het Spaarne Gasthuis voor het aandeel ziekenhuiszorg. Triage van zelfmelders en bellers wordt als een gezamenlijke verantwoordelijkheid gezien. Alle medewerkers van de spoedpost zijn in dienst van het Spaarne Gasthuis.

Op de locatie Noord bevindt zich het callcenter voor de hele regio, hier werkt ook de regioarts-huisartsen zien patiënten in Noord waar eveneens een AIOS chirurgie en een SEH-verpleegkundige werkzaam zijn.

De huisartsen hebben de beschikking over alle faciliteiten die aanwezig zijn in een reguliere huisartsenpraktijk. Daarnaast is er direct toegang tot de afdeling radiologie voor het maken van röntgenfoto's van extremiteiten. Er wordt direct een voorlopige uitslag gegeven. Ook kunnen er binnen 24 uur echo's worden gemaakt. Wat betreft diagnostische faciliteiten is er op beide locaties een CRP meter beschikbaar. Volledig labonderzoek is 24/7 beschikbaar in Haarlem Zuid. Kweken van bv urine kunnen 24/7 ingezet worden in Haarlem Zuid. In Haarlem Zuid is er een spleetlamp beschikbaar. ECG's, inclusief beoordeling door de AIOS cardiologie kunnen altijd gemaakt worden.

Zowel op de locatie Noord als op Zuid zijn poli-apotheken aanwezig. De SAHZ (Stichting Apotheken Haarlemse Ziekenhuizen) heeft deze functie voor de gehele adherentiegebied van het Spaarne Gasthuis. In de locatie Haarlem Zuid is de SAHZ apotheek 24/7 geopend. In Haarlem Noord in het weekend en op feestdagen geopend van 9.30 – 18.00 uur. Buiten deze uren is er ook een bezorgservice voor de hele regio beschikbaar.



De spoedpost maakt sinds 2022 gebruik van een nieuw patiëntenregistratiesysteem. Dit is HealthConnected.

Er is een patiëntenportaal actief, zodat de huisarts zelf belangrijke mededelingen over zijn patiënten kan invoeren in HealthConnected (palliatieve en terminale zorgmeldingen, ernstige psychosociale problematiek etc.).



8. KWALITEIT EN VEILIGHEID VAN ZORG

De complexe omgeving van de geïntegreerde Spoedpost vraagt om een actief kwaliteitsbeleid en een gedegen kwaliteitssysteem. Het kwaliteitsbeleid heeft als uitgangspunt samen leren en werken aan veiligheid en kwaliteit voor zinvolle veranderingen, tevreden patiënten en meer werkplezier.

Er is aandacht voor structurele monitoring (PDCA-cyclus) van kwaliteitsnormen, het opstellen van verbeterplannen.

Huisartsen zijn zich bewust dat de Spoedpost, vergeleken met de dagelijkse praktijk, een hoog risico-omgeving is. De context van de patiënt is meestal niet bekend en spoedgevallen moeten bijtijds onderscheiden worden van de niet dringende hulpvragen.

8.1 Kwaliteitsmedewerker SSZK

De kwaliteitsmedewerker Spoedpost is 2 dagen per week beschikbaar voor de SSZK. Het kwaliteitsbeleid HAP is vastgelegd in een P&C-cyclus. Deze wordt structureel besproken met afdelingshoofd, medisch manager en bestuur. De kwaliteitscommissies en kwaliteitsmedewerker werken gezamenlijk aan hun taakstelling.

8.2 Patiënt tevredenheidsonderzoek

In 2023 is er gewerkt aan het opzetten van een HZK patiëntenpanel.

8.3 Accreditering

Door de intensieve samenwerking met Spaarne Gasthuis, lift de Spoedpost mee op de kwaliteit en veiligheidseisen van Qualicor Europe Spaarne Gasthuis.

8.4 Landelijke normen en kwaliteitsindicatoren

De in 2023 aangepaste kwaliteitsindicatoren en zeven kwaliteitsthema's van de branchevereniging Ineen zijn streefwaarden van het kwaliteitsbeleid.

De hoog risicoprocessen Ineen 2023 zijn: huisartsen spoedvisites U1, spoedtelefoon, U2 visites, U2 consulten, triage, overdracht. Minder urgente zorguitkomsten zijn, de interne monitoring telefonische bereikbaarheid niet-spoed. De hoog risicoprocessen worden gemonitord in de dashboards: Esculine en de PowerBI telefonie.

In de BI-telefonie rapportage 2023 is te zien dat patiënten met een spoedeisende zorgvraag gemiddeld na 10 seconden een professional aan de lijn kregen, dit is gelijk als in 2022 en 4 seconden sneller dan de benchmark ineen. De gemiddelde wachttijd voor niet-spoedeisende zorgvragen stijgt voor het derde jaar opeenvolgend naar 8 minuten en 35 seconden. Dit is gemiddeld 1 minuut en 6 seconden langer als in 2022.

In HAP-dashboard 2023 is te zien dat 49 U1 visites zijn gereden. De geoptimaliseerde registratie laat zien dat de gemiddelde U1 aanrijtijd is verbeterd naar 34 minuten. Hiervan wordt 19% < 20 min en 42% < 25 min gereden. Er zijn 1201 U2 visites gereden, met een gemiddelde U2 aanrijtijd van 47 minuten. Hiervan is de aanrijtijd 74% < 1 uur en 100% < 2 uur.

Er waren 4539 U2 consulten, met een gemiddelde responstijd van 62 min, waarvan 58% < 1 uur. Dit is 5% minder < 1 uur t.o.v. 2022.

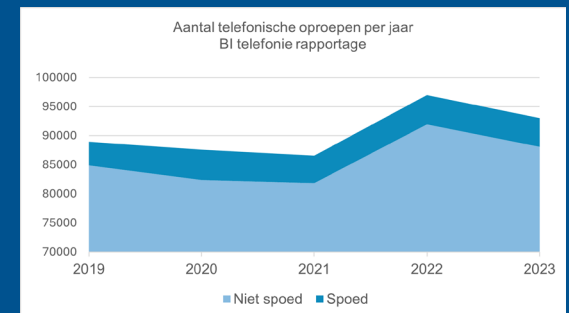
Wachttijden Spoedpost Haarlem 2023 t.o.v. 2022

Gemiddelde wachttijd
Spoed

10 sec
(gelijk aan 2022)

Gemiddelde wachttijd
niet-Spoed

8.35 min
(1.06 min later t.o.v. 2022)



8.5 Kindermishandeling en huiselijk geweld

Deze actieve werkgroep heeft het protocol kindermishandeling en huiselijk geweld een update gegeven en verspreid op de NHZapp. Hierin zijn opgenomen de landelijke ontwikkelingen en informatie van de ervaren werkgroepleden.

Hierop aansluitend is eind 2023 een goedbezochte scholingsavond georganiseerd voor alle huisartsen samen met veilig thuis artsen.

Om het aantal “veilig thuis” meldingen en kindcheck screening te verhogen, is HealthConnected gevraagd de toegankelijkheid voor de huisartsen te verbeteren. Deze ontwikkelingen worden in 2024 uitgerold.

De leden van de werkgroep nemen deel aan het maandelijks regio overleg met de SEH-werkgroep, kinderarts en Veilig thuis.

8.6 Protocollen en procedures

De protocollen en werkafspraken zijn in een vast format opgenomen in het kwaliteitssysteem Zenya van het Spaarne Gasthuis. In 2023, heeft 74% van de documenten tijdig een update gekregen. De 48 medische werkafspraken zijn ook te vinden in de NHZapp, om de toegankelijkheid voor de huisartsen te optimaliseren.

De medische protocollencommissie streeft erna om HAP en SEH-protocollen zoveel mogelijk samen te voegen, zoals beleid bij brandwonden,

wondverzorging, triage en teken.

Bij de medische HAP-protocollen zijn de NHG-protocollen leidend en worden specifieke werkafspraken aangevuld.

In 2023 zijn bijna alle SOH-werkafspraken geborgd door de triagisten en medisch manager in Zenya.

Daarnaast gebruiken de teamleiders en opleiders de teamsite Spoedpost HAP (SharePoint) om operationele werkafspraken voor de triagisten te communiceren en vast te leggen.

8.7 Beeldbellen

Het beeldbellen met de beeldbelapplicatie Weseedo is geborgd voor de huisartsen.

Afhankelijk van de meerwaarde wordt deze verder ontwikkeld.

8.8 Website

De website www.spoedposthaarlem.nl is functioneel en heeft een uniforme lay-out als de website www.moetiknaardedokter.nl. Deze applicatie is tevens op de website van de SSZK geïntegreerd en biedt zelftriage voor patiënten.



9. GEKWALIFICEERD PERSONEEL

De doelstelling bij het personeel is het hebben van kundige en betrokken medewerkers die zich veilig voelen en gastvrij zijn naar patiënten.

In april 2023 is een nieuwe leidinggevende structuur geïmplementeerd. Dit betekent de introductie van drie teamleiders die direct leidinggevend zijn van de triagisten.

In 2023 is een nieuwe functiestraat in concept opgesteld waarin de volgende functies worden onderscheiden:

- Triagist A (triagisten in opleiding en medisch triage assistenten)
- Triagist B (gediplomeerde triagisten)
- Triagist C (regie- en seniortriagisten)

Deze nieuwe functiestraat wordt in het eerste kwartaal van 2024 ingevoerd, gelijktijdig met een gedifferentieerde functietoeslag. Hierdoor kan per functie beter aangesloten worden bij de beloning van de cao-huisartsenzorg (i.p.v. de cao-ziekenhuizen).

In 2023 is de formatie voor de praktijkopleider uitgebreid, waardoor twee medewerkers deze rol vervullen. Hierdoor wordt de kwaliteit en continuïteit van de opleiding beter gewaarborgd.

9.1 Triagisten

Behaalde resultaten:

- Alle triagisten zijn gediplomeerd of in opleiding. Het door Ineen ontwikkelde opleidingsbeleid voor medisch studenten wordt nauwgezet gevolgd.
- In 2023 zijn er 6 triagisten gestart met de opleiding, waarvan 1 gediplomeerd en 5 nog in opleiding.
- Jaarlijks wordt bij alle triagisten de communicatietoets afgenomen volgens de kernset van InEen.
- De triagist registreert zich bij KABIZ of bij V&VN (voor verpleegkundigen).
- De triagist volgt gemiddeld tien uur scholing per jaar, volgens criteria herregistratie InEen.
- De triagist houdt vaardigheden bij die behoren bij de rol van omloopassistent. Deze worden afgetekend op de competentiescoreformulieren die de triagist toevoegt aan zijn/haar leerportaal.
- Triagisten verrichten voor een beperkt aantal ingangsklachten de fysieke triage bij zelfmelders.
- Een deel van de triagisten heeft de SOH-opleiding gevolgd. Deze opleiding biedt de triagisten de mogelijkheid om bepaalde laagcomplexere ingangsklachten zelfstandig af te handelen.
- Er zijn 3 triagisten geschoold bij Koel om praktijkbegeleider te kunnen zijn.
- Het scholingsplan is afgestemd op



ontwikkelingen in de acute zorg, wet-/regelgeving en middels input uit jaargesprekken en evaluaties. Tijdens de scholingen is er ruimte voor theorie, het bespreken van praktijk en de relatie hiervan met het NTS.

9.2 Regieartsen

De ongeveer 50 regieartsen hebben een belangrijke rol in het superviseren van de triage en instroom. Meestal worden zij bijgestaan door een huisarts in opleiding, die op deze manier kennismaakt met het denken in urgenties en toestandsbeelden, risicomanagement, proactief handelen tijdens de dienst en het afhandelen van telefonische consulten etc.

Behaalde resultaten:

- Jaarlijkse kadertraining regieartsen
- Toets regieartsen over kennis urgentiedenken via de Huisartsenopleiding Nederland
- Training kwaliteit van het overleg met de regie(arts) volgens de SBAR-methode

9.3 (Huisartsen-)auditors

Een vaste groep huisartsen is betrokken bij de beoordelingen van triagegesprekken. Hiervoor gebruiken zij een digitaal beoordelingsinstrument (Triageplein). Beide huisartsen hebben de auditoren training gevolgd via Latona. Vijf tot tien nieuwe huisartsen worden opgeleid om deze beoordelingen in de toekomst uit te kunnen voeren. Door veranderende regelgeving mogen triagisten in opleiding sinds 2023 uitsluitend beoordeeld worden door kernsetauditoren. Alleen gediplomeerd triagisten kunnen deze rol vervullen. Op dit moment beschikken we over vier kernsetauditoren.

9.4 Huisartsen, kaderfuncties

Resultaten: De diverse commissies werden bijgeschoold. De regieartsen en huisartsen auditcommissie hebben ook dit jaar weer aan de jaarlijkse regieartsen-training deelgenomen. De diverse commissies werden bijgeschoold.

9.5 Werkconferentie huisartsen, doktersassistenten en chauffeurs

Ieder jaar wordt er een spoedpostconferentie georganiseerd waar huisartsen, triagisten en chauffeurs aan deelnemen. Naast specifieke triage trainingen staan actuele thema's in de acute zorg en samenwerking op de spoedpost centraal. Ook is er ruimte voor het oefenen van bepaalde medisch technische vaardigheden.

9.6 Artsen in opleiding tot specialist huisartsgeneeskunde (AIO'S)

Op de Spoedpost werken gemiddeld 40 AIO's huisartsgeneeskunde van het AMC en VUMC. Ruim 40% van de aangesloten huisartsen is opleider. AIO's die zelfstandig dienst doen hebben aan eind van de dienst overleg met hun opleider over het verloop en bijzonderheden van de dienst.

De opleidingscommissie van huisartsenopleiders wordt voorgezeten door de opleidingscoördinator in dienst van de SBOH, Dhr P.S. Joustra, huisarts. De spoedpost draagt met de opleidingscoördinator zorg voor introductiecurssussen voor de nieuwe huisartsen in opleiding die ieder kwartaal instromen.

Bij de introductie cursus wordt inzicht gegeven in de gang van zaken tijdens de diensten. Zij worden zo voorbereid op het werken op de post. Bij de introductie cursus worden onder andere de volgende onderwerpen besproken:

- ontwikkeling en organisatie van de Spoedpost Zuid Kennemerland
- kennismaking met op de spoedpost gebruikt instrumentarium
- kennismaking met ondersteunend personeel zoals chauffeur, doktersassistente en verpleegkundige
- medisch beleid (triage, protocollen, samenwerking ambulancedienst en andere disciplines)
- infrastructuur (website, spreekkamers, communicatiesysteem, auto's en instrumentarium)
- aspecten t.a.v. leren op de post (leidraad

diensten SBOH, leidraad leren en dienstdoen op de Spoedpost)

- aspecten t.a.v. zelfstandig dienstdoen (bekwaamheidsverklaringen, achterwacht)

9.7 Huisartsenstage opleiding SEH-artsen Spaarne Gasthuis

De SSZK participeert in het SG opleidingscurriculum van de opleiding tot SEH-arts. Het Spaarne Gasthuis leidt steeds meer SEH-artsen op. De SEH-artsen lopen stage op de Spoedpost en in een dagpraktijk in de regio.



10. KWALITEIT, SAMENWERKING KETENPARTNERS

Samenwerking in Spoedzorgketen

Er zijn veel initiatieven geweest om de samenwerking in de keten te versterken. De directeur acute zorg, de medisch manager, de manager van de Spoedpost en de coördinator Spoedzorg nemen deel aan het spoedketenoverleggen in de veiligheidsregio en in de ROAZ regio. Er zijn uitwisselingsbezoeken met de meldkamer Ambulance, ambulancemedewerkers en sinds 2020 loopt een pilot (inzet physician assistant vanuit de RAV op de Spoedpost). Deze inzet is in 2023 verder uitgebreid tot een structurele inzet van deze functie. De positie van ROAZ is vanuit landelijk duidelijk verstevigd. De SSZK ondersteunt deze ontwikkeling van harte en neemt actief deel aan de diverse overleggen binnen het ROAZ.

Samenwerking met ziekenhuizen, VVT-instellingen, RAV en GGZ

Spoedzorg valt of staat met goede samenwerking binnen de keten. In 2019 is een gezamenlijke actielijst opgesteld met als doel de samenwerking binnen de Spoedzorg in de regio verder te optimaliseren. Deelnemers zijn Bestuur SSZK, Bestuur HCZK, HAP Haarlemmermeer, RvB Spaarne Gasthuis, RvB Zorgbalans, RvB Kennemerhart, RvB GGZInGeest en Directie RAV. Dat heeft geleid tot meerdere kleinere stappen. In 2020 is gestart met een gezamenlijk initiatief om de spoedzorg in de regio grootscherp te optimaliseren. Zorgverzekeraars hebben dit initiatief mede mogelijk gemaakt. Door Covid heeft dit initiatief helaas vertraging opgeleverd. De samenwerking tussen de partijen is echter verder verbeterd en het draagvlak om de spoedzorg in de regio gezamenlijk vorm te geven is zeker niet afgenomen. Het voor 2022 opgestelde werkplan "Acute Zorg Haarlem en Meer" heeft geleid tot een aantal coalities tussen de deelnemers. In 2023 is hard gewerkt om een aantal coalities een stap verder te brengen. Concrete implementatie wordt verwacht in 2024.

Samenwerking met de dienstapothek

De SSZK heeft afspraken met de SAHZ-apotheek over bewaking van de medicatie van de visiteauto's.

Samenwerking bij rampen

De structuur van het Huisartsen Rampen Opvang Plan (HAROP) staat al enige jaren. Voor zogenaamde flitsrampen is de werkwijze geheel afgestemd met het Ziekenhuis Rampen Opvangplan, er wordt met één crisisteam gewerkt. Huisartsen zijn ook inzetbaar voor de behandeling van zogenaamde T3 slachtoffers.

Er hebben ook in 2023 meerdere oefeningen plaatsgevonden o.m. communicatie en samenwerking met de Hagro coördinatoren in de regio in geval een crisis. Ook is er een app beschikbaar met alle procedures en bereikbaarheidsgegevens bij rampen.

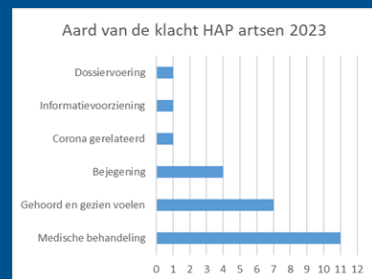


11. KLACHTEN, INCIDENTEN EN CALAMITEITEN

| VIM/TIM MELDINGEN | CALAMITEITEN | KLACHTEN |
|----------------------------------|---------------------------------|--|
| 27 meldingen (-3 t.o.v. 2022) | 5 calamiteiten (+4 t.o.v. 2022) | 21 klachten HAP-artsen 20 klachten HAP algemeen |

Er zijn 27 Veilig en/of transmurale incident meldingen (VIM/TIM) gemeld. Hier zijn meerdere verbetermaatregelen door uitgevoerd, m.b.t. digitale recepten, afspraken verwijzingen EHLH, routing trauma patiënt en uitvoering patiëntinschrijvingen. Er zijn vijf calamiteiten onderzocht, waarvan drie als calamiteit zijn gemeld bij de IGJ. De verbeteracties zijn belegd in de verbetervolgmodule in Zenya en de voortgang wordt geactualiseerd.

Er zijn 21 klachten over de huisartsen gemeld, dat waren er vijf minder t.o.v. 2022. Er zijn 20 algemene klachten gemeld, dat waren er drie minder t.o.v. 2022. Zie grafiek voor overzicht aard van de klachten.



12. COMMUNICATIE EXTERN

In de regio is bekend waar de posten zich bevinden en hoe zij zijn te bereiken. Voor patiënten is algemene informatie te vinden op de websites van de individuele huisartsenpraktijken, de website van het Spaarne Gasthuis en op de SSZK website www.spoedposthaarlem.nl.

13. COMMUNICATIE INTERN

Het SSZK-bestuur, de Spoedpost Kwaliteits Commissie en de spoedpostdeelnemers communiceren middels de ledenvergaderingen van de HCZK, de wekelijkse HZK nieuwsbrief waarin een rubriek Spoedzorg is opgenomen, en via de website www.spoedposthaarlem.nl.

Elk jaar ontvangen de aangesloten huisartsen aanvullingen op de handleiding "Aan de slag op de spoedpost!", waarin o.a. de taken en verantwoordelijkheden op de Spoedpost per functie duidelijk staan omschreven. Verder bevat de handleiding belangrijke procedures, telefoonnummers etc.

14. RISICO'S EN ONZEKERHEDEN

De HAP Haarlem heeft, zoals iedere organisatie, te maken met risico's en onzekerheden waarmee men geconfronteerd kan worden. De voornaamste risico's en onzekerheden zijn hieronder benoemd, met als doel bewustwording en anticiperen op deze risico's en onzekerheden. Het betreft met name gebeurtenissen en ontwikkelingen met belangrijke gevolgen voor resultaten, de financiële positie en eventueel de continuïteit. Wij pogen om in 2024 een uitgebreidere risicoanalyse in het jaarverslag op te nemen.

- Strategie
- Operationele activiteiten
- Financiële positie
- Financiële verslaggeving
- Wet- en regelgeving
- Risicobereidheid ('risk appetite')

15. CONCLUSIES FINANCIËEL JAARVERSLAG

Het financiële jaarverslag SSZK 2023 geeft het cijfermatige overzicht van de financiële stand van zaken van de stichting.

In 2023 was het aantal telefonische consulten met 27.544 iets lager dan in 2022. Het aantal fysieke consulten was met 35.677 ook iets lager dan in 2022. Het aantal visites was met 3.651 zelfs vrij veel lager dan in 2022. In het geld uitgedrukt was de productie bijna € 97.000 lager dan begroot. De uitgaven waren ruim €157.000 lager dan begroot. Daarmee komt de Reserve Aanvaardbare Kosten al met al bijna €61.000 hoger uit op ruim € 732.000

De oninbaar gebleken vorderingen lagen ook dit jaar op het lage niveau van iets meer dan 1%, een verdienste van de administratie.

Voor 2024 is met de ziektekostenverzekeraars uitgaande van een productie bestaande uit 28.000 triage consulten, 35.000 consulten en 3.400 visites, een budget afgesproken van €8.510.315, verdeeld over €3.323.615 honorariumkosten en €5.186.700 overige kosten.

Er worden voor 2024 enige investeringen verwacht voor een telefooncentrale en een aanpassing van de ruimte voor de triagisten. Ook in 2024 zal de HZK spoedzorg BV geen personeel in dienst hebben.



16. PERSONALIA

In 2023 bestond het SSZK-bestuur uit de volgende leden:

- Mw. I. Te Hennepe, huisarts, voorzitter (vanaf 1 februari 2022)
- Dhr. Dr. H.J. van Alphen, penningmeester, financieel deskundige
- Dhr. V. Sluimers, huisarts
- Dhr. T. Van Rheenen, huisarts
- Mw. M. Stavenuiter, huisarts

Aanwezig bij vergadering bestuur:

- Mw. A. Madani, medisch manager Spoedpost
- Dhr. S. van den Buijs, medisch manager Spoedpost
- Mw. L. Schilpzand-Yousif, manager Spoedpost
- Dhr. T. Bakker, afdelingshoofd HAP
- Dhr. A.P. Waller, directeur acute zorg
- Mw. J. De Vries, medisch directeur HZK
- Dhr. J. Davids, coördinator Spoedzorg
- Mw. A. Maarsen, medewerker en contactpersoon SSZK

Ondersteuning door Angenieta Maarsen (medewerker en contactpersoon SSZK) en Jaap Davids (coördinator spoedzorg) bij de HZK. Zij worden ondersteund door Kim Bogaards.

Het bestuur wordt bijgestaan door commissies/ huisartsen die zich richten op:

- Kernset auditors: Dhr. H. Lems, Dhr. G. Sernee huisartsen
- Expertteam Kinder mishandeling en huiselijk geweld: Juultje van de Berg, Annabelle Koopman, Maaïke Thoolen, Mette Offerhaus, Vincent Puite, huisarts.
- Marjolein Tielman en Leone Roos, triagisten
- Klachtenafhandeling: Ingrid Bergman, George Sernee, Jorgen Bakx, huisartsen in samenwerking met afdelingshoofd HAP....
- Calamiteitencommissie: Ariana Madani, Kimberly de Wit, Stan Buijs, G. Sernee, huisartsen. Gabriëlle Tayanc Teamleider, Linda Oostmeijer, triagist.
- De medische protocollen kwaliteitscommissie is actief geweest in

2022. De leden zijn:

- Ariana Madani, Jetske ten Berge, Hester Verheijen, Suzanne van Straaten huisartsen.
- Rebecca Roevens, Annemarije van Duijn, Selena Karakas triagisten
- Aandachtsfunctionarissen op de HAP:
 - Triage: Cenda Spook
 - VIMcie: Rebecca Roevens, Anita Ogilvie, Annemarije van Duijn, Ariana Madani, Stan van den Buijs
 - Zirop/HARop : Anita Ogilvie, teamleiders
 - Peer support: Roja Santhakumaran, Cenda Spook,
 - Scholingscommissie: Rebecca Roevens, Marieke Bos, Annemarije van Duijn
- Opleiding AIOS: dhr. S. Joustra, huisarts

Medisch manager en kwaliteitsbeleid huisartsen:

- Mw. A. Madani en dhr. S. van den Buijs

Huisartsengeleding van het SOS (Strategisch Overleg Spoedpost):

- Dhr. R.M.M. Bakx, huisarts (tot 1 februari 2022)
- Mw. I. te Hennepe (vanaf 1 februari 2022)
- Dhr. E.R. Peters, huisarts
- Dhr. Dr. H.J. van Alphen
- Dhr. A.P. Waller, directeur acute zorg
-

Operationele leiding:

- Mw. L. Schilpzand-Yousif, manager SEH/HAP Spaarne Gasthuis

Regieartsen:

- Sophia Kraaij,
- I. Schend Prvanova
- J.M.A. Taphoorn-Smit
- Sabine Vuister
- Martijn Bakker
- Juultje B. van den Berg
- A.R. Jonkhoff
- M.J.E. Schipper
- B.A. Szillat
- M.A. Rottier

- Evelien Ensink
- M.D. van Pelt
- Mikel Israël
- Matthijs Donner
- Jos Reijnders
- Henk van Malenstein
- Karen van den Heuvel
- Helen Koopman-Bos
- Giny Schuit
- Marloes Langejans
- Martin Mensink
- Bart de Koning
- Elja Noordhof
- M.A. Baak
- W.M. van der Tempel
- M.M. Hamming
- Jacco Remijnse
- A.J.G.M. Vester
- Frank Roodenburg
- Simon Hattinga Verschure
- Lilian Crielaard
- B.J. Waas
- J.M. de Vries
- Hanneke van der Reijden
- Karen Beenders- Fijlstra
- N. van Bergen
- Hugo Bakker
- Stan van den Buijs
- Nienke Zaal
- Sjoerd Joustra
- Jeroen Wouters
- E.C.E. Lijten
- E.M. Abbekerk
- R.L.S. Weersma
- Jasmijn van Cleef
- Anne-Hilde Maat
- Jörgen Bakx
- G.J. Boersma
- Kittie Vreenegoor
- Frank Weenink
- Frank Lengers
- Tim Bronkhorst
- Guus van Dun
- Marleine Stavenuiter
- Kimberley de Wit
- Astrid Kodde

- Nicole Troost
- M. Louwet
- Anouk van Lelyveld
- Luc Verkouteren
- R.T. te Slaa
- Gerrit Jan van Vliet
- Pascale Hendriks
- Jetske ten Berge
- G. Padt
- Daphne Oskam
- Willemijn Faber
- Brigitte Elbers
- Rob Bakx
- Ernst Jan Voordijk
- Fenny Thoolen
- George Sernee
- Hester Verheijen
- Inez te Hennepe
- Geertje van Soest
- Natasja van Oppen
- Wouter Bot
- Dieuwer Windhorst
- Katja Reiding
- Jente Huisman
- Pim Noordermeer
- A.M.K. Bijlsma
- S.J. van der Boog
- Ron Peters
- V.S. Puite
- Carine Kuiper
- Karlijn van der Vliet
- Roelien Vossers
- A. Madani
- Marc Hermans
- C.H. Roeterdink
- G.M. van Haafden
- Thijs van Rheenen
- Martijn Blank
- Marina Duijn
- Wessel Frederiks
- Monique Voskuilen
- Herman van der Stap
- Myrthe van Burink



17. ONDERTEKENING

Ondertekend

Directeur HZK Spoedzorg BV
Haarlem, mei 2024



Kleermakerstraat 51 BG, 1991JL Velsbroek | 06 517 035 57
bureau@spoedpost.com | www.spoedposthaarlem.nl