



Huisartsenposten
Schieveliet
Voor Speed



JAARVERSLAG 2020

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD 3

INLEIDING 6

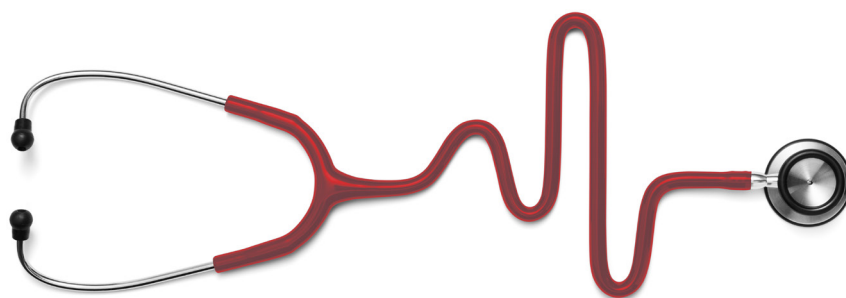
BESTUREN 8

WIE ZIJN WIJ 9

2020 IN CIJFERS 10

ONTWIKKELINGEN 12

“Wat we van iedereen hebben gezien in 2020 maakt ons enorm trots en geeft veel vertrouwen in de toekomst en potentie van HAP Schievlief.”



Voorwoord



Op 28 januari 2020 verspreidde InEen het volgende bericht: *“De uitbraak met het nieuwe Coronavirus in de stad Wuhan in China breidt uit. De kans op introductie in Nederland is nog steeds klein, maar alertheid is geboden.”* Op 29 januari kwam de meldingsplicht van het RIVM en op 30 januari hadden we ons eerste protocol. We wisten nauwelijks waaraan we een patiënt besmet met het Coronavirus konden herkennen. We kregen de opdracht patiënten met kenmerken van het Coronavirus *“absoluut niet naar de praktijk of de huisartsenpost te laten komen”*. We wisten niet wat ons overkwam. Wie had kunnen voorzien hoe het jaar zou verlopen? Corona..., wat een impact en wat hebben we met elkaar hard moeten werken! Het jaar 2020 is zwaarder, maar ook gezamenlijker en leerzamer geworden dan we ooit hadden kunnen bedenken. Een jaar met ongekende uitdagingen. Als we terugkijken op 2020 dan ben ik onder de indruk van wat we allemaal hebben gepresteerd. Daar mogen we trots op zijn!

De fusie tot HAP Schievliet


Het jaar begon met de fusie van de beide posten tot HAP Schievliet. Deze fusie betekende niet alleen een grote verandering voor de huisartsen, die ineens DWO en NWN verenigd zagen in een gezamenlijk aandeelhouderschap van de HAP, maar ook voor alle medewerkers. In eerste instantie hebben we met elkaar de schouders gezet onder het stroomlijnen van processen, kwaliteit, management, het maken van een enorme professionaliseringslag in HR, ICT en communicatie en verdere automatisering van de financiële administratie. Ook is de governance ingericht. Een visie op de toekomst van HAP Schievliet is geformuleerd, een gezamenlijke reactie op de Houtskoolschets en tevens een visie op de geïntegreerde spoedzorg in NWN. Met het Franciscus Gasthuis & Vlietland hebben we een intentieverklaring getekend om samen geïntegreerde spoedzorg verder vorm te geven. Deze tour de force is gedurende het hele jaar stevig doorgezet ondanks alle extra uitdagingen die COVID-19 met zich meebracht en met minimale belasting van het primaire proces. Want de zorg voor de patiënten ging gewoon door, sterker nog, werd verder opgeschaald.

“Het jaar 2020 is zwaarder, maar ook gezamenlijker en leerzamer geworden dan we ooit hadden kunnen bedenken.”

Zorg overdag op de huisartsenposten

Voor het eerst in het bestaan van de huisartsenposten werd de zorg opgeschaald met zorg overdag, namelijk speciale COVID-zorg. Het doel hiervan was het besparen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) en het ontlasten en COVID-vrij houden van de huisartsenpraktijken in verband met de patiëntveiligheid. Bovendien vreesden we, dat COVID-verdachte patiënten in groten getale naar ons toe zouden komen.

Daarom werden in Schiedam en Delft externe Coronaposten geopend. Huisartsen en HAP-medewerkers zetten zich vol overgave in om de posten in samenwerking met de gemeente Schiedam, Delft, Revalidatiecentrum Basalt en het Rode Kruis zo goed mogelijk in te richten.



Wie had in januari 2020 kunnen voorzien dat de discussies op de werkvloer plotseling zouden gaan over 'schone en vuile' routes, of patiënten in de auto moeten wachten, ongerustheid over de knop waarmee de slagboom van het parkeerterrein kon worden geopend, zorgen over voldoende PBM, werken op 1,5 meter afstand? Het werd al snel duidelijk dat we qua inrichting, organisatie en logistiek niet waren voorbereid op een pandemie van deze omvang. We hebben gelukkig door de inzet van velen snel en adequaat actie kunnen ondernemen en alles in goede banen kunnen leiden.

De organisatie rondom de crisis

Vanuit de beide ROAZ'en was de HAP het aanspreekpunt voor alle huisartsen in de WSD-regio. De huisartsenposten Schievliet en Westland werkten daartoe nauw samen, net als met Kring en ZEL. Al deze partijen zijn vertegenwoordigd in het crisisteam (CCT). De huisartsen werden nauw betrokken door de Hagro Crisiscoördinatoren (HCC'ers) die regelmatig overleg hadden met elkaar en het CCT. En door een klankbordgroep waarin de voorzitters van de huisartsencoöperaties en vereniging vertegenwoordigd waren. De communicatiemiddelen werden versneld geprofessionaliseerd en na de eerste live bijeenkomst verliep de mondelinge communicatie alleen nog maar online.

Het jaar van de samenwerking

Het was ook het jaar van de samenwerking. De locaties Delft en NWN werden zonder 'overgangperiode' in één keer één HAP Schievliet in de dagelijkse praktijk van de crisis, hoewel de subregionale afstemming wel belangrijk bleef. HAP Westland en HAP Schievliet hebben nauw samengewerkt en zijn verder tot elkaar gekomen. De betrokkenheid van de HAP met Kring en ZEL bracht de dag en ANW zorg dichterbij elkaar. De bestuurders van Kring, ZEL en HAP hebben samen met alle huisartsbestuurders uit de WSD-regio het initiatief genomen om het Bestuurlijk Netwerk Huisartsen (BNH) op te richten.

De samenwerking tussen de praktijkhouders en de waarnemers, de HAP en de Wagro heeft zich verdiept. Waarom zouden we niet optrekken als één groep huisartsen?

Er is nauwe samenwerking ontstaan tussen de HAP'en in ROAZ West en in ROAZ Zuidwest. De samenwerking met de gemeenten was belangrijk evenals met de Veiligheidsregio's, GHOR, de GGD, de verpleeg- en verzorgingshuizen, thuiszorg, de GGZ, de RAV en de revalidatie.

De samenwerking met de ziekenhuizen heeft zich verdiept in deze moeilijke tijd, waar de belangen niet altijd op één lijn lagen. De goede relatie met de zorgverzekeraars heeft gemaakt dat wij de steun hebben gekregen om te doen wat nodig was om tijdens de crisis goede patiëntenzorg te kunnen blijven leveren. Daarnaast heeft DSW de samenwerking van zorgpartners in de regio gefaciliteerd.

Het jaar van het leren

Het was ook het jaar van het leren. De noodzakelijke snelle professionaliserings-slag, het oefenen met hoe werkt de nieuwe governance in de praktijk? De digitalisering van de HAP, zorg verlenen op afstand, nieuwe dimensies in de triage, hoe omgaan met het Coronavirus: wat betekent dat voor de HAP, de logistiek, de hygiëne, de patiënt, de apparatuur, de werkwijze? Hoe omgaan met zuurstof thuis? De nauwere samenhang ontdekken tussen dag en ANW zorg. Hoe om te gaan met een langdurige crisis en het behoud van draagvlak bij de huisartsen? De belangen van de SEH en de HAP en hoe met deze spanningsvelden om te gaan. Fenomenen als test- en vaccinatiebeleid. En ga zo maar door.

We zijn er nog lang niet vanaf. Wat een heftig virus. Iedere 'golf' heeft weer zijn eigen accenten. Op dit moment (mei 2021) hebben we op WSD-regio niveau en op ROAZ West en Zuidwest niveau in samenwerking met alle zorgpartners 'Code Zwart' voorbereid. De huisartsen richten zich op het zo goed mogelijk thuis zorgen voor patiënten, al dan niet met zuurstof en in goede samenwerking met de thuiszorg en Verpleeg- en Verzorgingstehuizen. Daarnaast wordt gefocust op inenten. De HAP speelt een rol in het organiseren van mobiele prikteams om de kwetsbaren in de instellingen te kunnen inenten. Een voor de HAP ogenschijnlijk onmogelijke opgave die we toch maar even hebben geklaard en van groot maatschappelijk belang is. De druk op de huisartsen en medewerkers van de HAP is groter dan ooit. In de ziekenhuizen is de situatie nijpend. In de samenleving is er onbegrip voor de steeds voortdurende strenge regels en neemt het draagvlak hiervoor steeds verder af. Een groot spanningsveld.

“De fusie, de nieuwe organisatie, de professionaliserings-slag en COVID-19 zijn allen verhalen uit 2020 die deel gaan uitmaken van onze geschiedenis. Zij boden ons de uitdaging om te laten zien wat we kunnen en dat hebben we gedaan!”

De fusie, de nieuwe organisatie, de professionaliserings-slag en COVID-19 zijn allen verhalen uit 2020 die deel gaan uitmaken van onze geschiedenis. Zij boden ons de uitdaging om te laten zien wat we kunnen en dat hebben we gedaan! Niet wetende hoe zwaar het zou worden, hoe lang het zou duren. En dat is een prestatie van formaat. En nu komt het aan op uithoudingsvermogen, doorzetten, veerkracht, teamgeest en elkaar blijven vertrouwen en zorgen voor elkaar. We zien wat iedereen doet op de HAP, we doen het met elkaar: huisartsen en alle medewerkers. Iedereen heeft zich meer dan waargemaakt en daarom is de zorgbonus toegekend aan alle medewerkers van de HAP. Wat we van iedereen hebben gezien in 2020 maakt ons enorm trots en geeft veel vertrouwen in de toekomst en potentie van HAP Schievliet.



Mariette Glim

Directeur Bestuurder HAP Schievliet

DE TWEE VOORZITTERS VAN DE HUISARTSENORGANISATIES BLIKKEN TERUG OP 2020

Astrid Dumont, voorzitter Huisartsen Coöperatie Delft e.o. en Eveline Kusters, voorzitter Huisartsen Vereniging Nieuwe Waterweg Noord in gesprek over 2020.

Begin 2020 was de fusie een feit. Astrid Dumont trapt af “De samenvoeging van HAP NWN en HAP Delft was voor mij de belangrijkste ontwikkeling. Heel fijn om te zien dat de vorming van de nieuwe organisatiestructuur voortvarend is verlopen. Ik zie dat we de krachten van beide HAP-en bundelen tot een groter geheel. We zijn druk bezig om met elkaar de samenwerking te verkennen en uit te diepen. Eveline Kusters is het daar roerend mee eens en vult aan: “Ook de professionaliseringslag die in gang is gezet, is een belangrijke ontwikkeling. Dat blijkt onder andere uit de goede communicatie en de mooie nieuwsbrief waarmee vanuit de HAP en het crisisteam wordt gecommuniceerd naar de huisartsen.” Beide voorzitters zijn ook erg blij met de vorming van de Raad van Commissarissen. “Heel fijn dat we ondanks alles in staat zijn geweest om een heel gedegen governance te vormen.”

“We worden een steeds sterkere speler in de acute zorg en een betrouwbare partner in de regionale samenwerking.”

Beide voorzitters laten duidelijk blijken trots te zijn op wat er in 2020 is bereikt: “Ik ben enorm trots op de Coronapost en hoe we als team van huisartsen en HAP-medewerkers goede COVID zorg leveren in de regio. Iedereen heeft zich als één team voor 100% en met maximale flexibiliteit ingezet”, aldus Eveline Kusters. Daarop geeft Astrid Dumont aan vooral ook heel trots te zijn op de professionalisering en de verregaande samenwerking in onze gebieden. “Ook op het feit dat we leren van de verschillen en de overeenkomsten tussen de beide locaties en er profijt van hebben. Mijn inziens hebben we daadkracht en slagkracht laten zien.”

Die daadkracht en slagkracht was zeker nodig want het was een jaar vol uitdagingen. Astrid Dumont: “Voor ons als huisartsenbestuur lag de uitdaging voor de HAP vooral in het verder vormgeven van de nieuwe structuur als gevolg van de fusie en de verdere professionalisering, terwijl tegelijkertijd de pandemie veel tijd en energie kostte. Deze uitdaging hebben we aangenomen en met resultaat, we hebben toch veel stappen kunnen zetten en het jaar afgesloten met mooie resultaten. Ik merkte dat we juist door de fusie en de nieuwe structuur sterker stonden en de ruimte hadden om de pandemie te lijf te gaan. “Ja dat voel ik ook zo”, aldus Eveline Kusters: “Het was voor ons allemaal de grootste uitdaging hoe je tijdens een crisis ook nog naar normaal bestuur en de toekomst kunt kijken. Dit is gelukt doordat we toch ruimte en tijd hebben genomen voor visievorming.”

Beide voorzitters vinden het goed om even terug te kijken op 2020 maar kijken vooral vooruit, naar de toekomst. Eveline noemt met name de nog grotere regionale samenwerking en samenhang tussen dag – en nachtzorg: “De ontwikkeling naar geïntegreerde spoedzorg met het Franciscus Gasthuis & Vlietland juich ik toe. Ook meer samenwerking en verbondenheid tussen zorgverleners in de regio vind ik belangrijk. Astrid Dumont ziet HAP Schievliet als een sterke speler in de acute zorg. “Door gebruik te maken van de mogelijkheden die de fusie ons biedt en met de kwaliteiten die we hebben, kunnen we onze activiteiten verder uitbreiden en versterken. De professionaliseringslag gaat ons helpen om het hoofd te bieden aan de uitdagingen die gaan komen. Die ontwikkeling kunnen we nu vol positiviteit tegemoet treden. Met behoud van de colour locale en de gezamenlijke kracht.”

“Ik merkte dat we juist door de fusie en de nieuwe structuur sterker stonden en de ruimte hadden om de pandemie te lijf te gaan.”



BESTUREN

Vereniging
Nieuwe Waterweg Noord

Coöperatie
Delft e.o.

Nieuw bestuurslid

Dhr. A. Au - september 2020



Zittend bestuur

Mw. E.F.M. Kusters
P.E.H. Kromdijk



Zittend bestuur

Mw. A.G.P Dumont (voorzitter)
Mw. M.M. Rodenburg-van Tol
Dhr. L.A. Holtrop



Vertrekkende bestuursleden

Dhr. B.S.J. Löbker - september 2020

WIE ZIJN WIJ?



Huisartsenposten Schievliet was per 1 januari 2020 een feit. De HAP is voortgekomen uit een fusie tussen Huisartspost NWN en Huisartsenpost Delft e.o. Beide locaties blijven bestaan.



HUISARTSEN
85 Delft
88 NWN
WAARNEMERS
119 Delft
109 NWN



**TRIAGISTEN EN
BALIEMEDEWERKERS**
Delft: 21 triagisten
3 junior triagisten
2 in opleiding

NWN: 28 triagisten,
7 baliemedewerkers



**VERPLEEGKUNDIG
SPECIALISTEN**
Delft: 3



**CHAUFFEURS
WITTE KRUIS**
14



STAFMEDEWERKERS
7



**BEDRIJFSVOERING
HR EN ICT**
4



LOCATIEMANAGERS
3
TEAMMANAGERS
1



DIRECTEUR-BESTUURDER
1
MEDISCH ADVISEUR
1



INWONERS
350.380

**Instroom medewerkers
2020 Delft**
Triagisten 1
Junior triagisten 1

Gestart met baliemedewerkers, per 1 maart 2020, voor de nachten vrijdag, zaterdag en zondag, en feestdagen.

Baliemedewerkers 6



**Uitstroom medewerkers
2020 Delft**
Triagisten 2
Verpleegkundig spec. 1
Baliemedewerkers 3

**Instroom medewerkers
2020 NWN**
Balie 0
Med. studenten 0
Triagisten 2
Kantoor 1

**Uitstroom medewerkers
2020 NWN**
Baliemedewerkers 2
Medisch studenten 0
Triagisten 4
Kantoor 0



NWN diploma triagisten 1
Triagist SOH diploma 2
Gestart met opleiding triagist 1
Triagist gestart met opleiding SOH 2

Delft diploma triagisten 1
opleiding junior triagist 1
Gestart met opleiding triagist 1



**Ziekteverzuim-
percentage**
NWN 5,31%
Delft -%



2020 IN CIJFERS

PATIËNTEN CONTACTEN

Tel. via assistente

Delft: 5.584
NWN: 7.534



Visite

Delft: 2.088
NWN: 2.942

Consult

Delft: 19.385
NWN: 23.035

Telefonisch consult

Delft: 12.482
NWN: 17.525

Totaal
Delft: 39.389
NWN: 51.036

ZELFVERWIJZERS

Passanten

Delft: 722
NWN: 574



Inlopers

Delft: 1.106
NWN: 560

AUTHORISATIETIJDEN



Gemiddelde aanrijdtijd

Delft: 00:51:18
NWN: 00:46:10

Consult

Delft: 00:04:27
NWN: 00:03:11



Tel. via assistente

Delft: 00:32:47
NWN: 00:29:02

Telefonisch consult

Delft: 00:10:31
NWN: 00:07:27

Visite

Delft: 00:31:45
NWN: 00:23:41

RESPONSTIJD INKOMENDE TELEFONIE

	Norm	NWN	Delft
U0	00:20:00	00:46:28	00:12:45
U1	00:20:00	00:16:24	00:11:37
U2	01:00:00	00:44:07	00:35:57
U3	04:00:00	01:06:55	01:10:10
U4	08:00:00	00:58:03	01:07:47
U5	12:00:00	00:22:37	00:30:07



SPUTOVAMO'S

Delft 6
NWN 8



MELDINGEN

VIM meldingen

Delft 4
NWN 5

Klachten

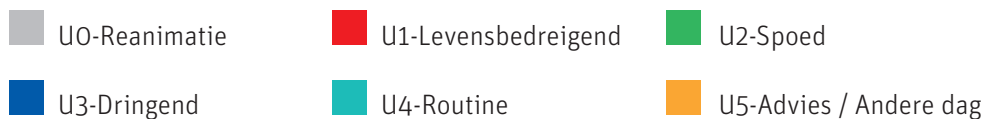
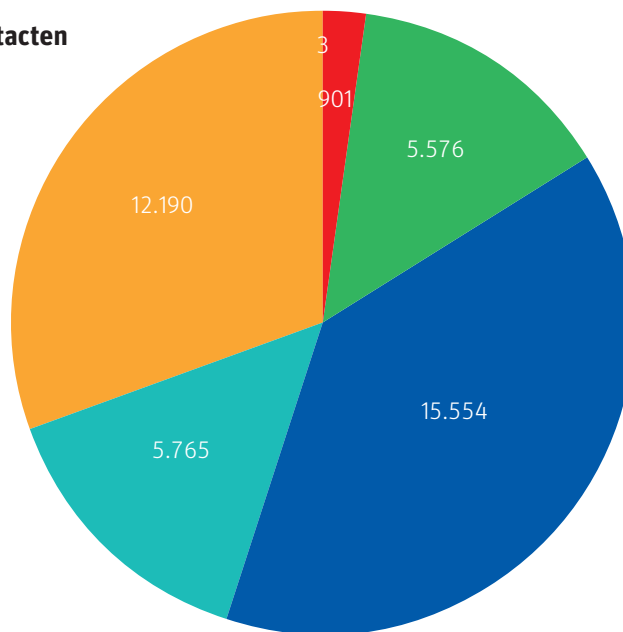
Delft 20
NWN 30

Calamiteiten

Delft 5
NWN 4

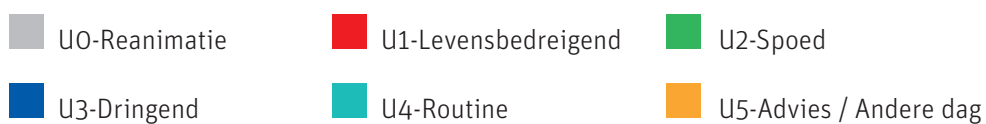
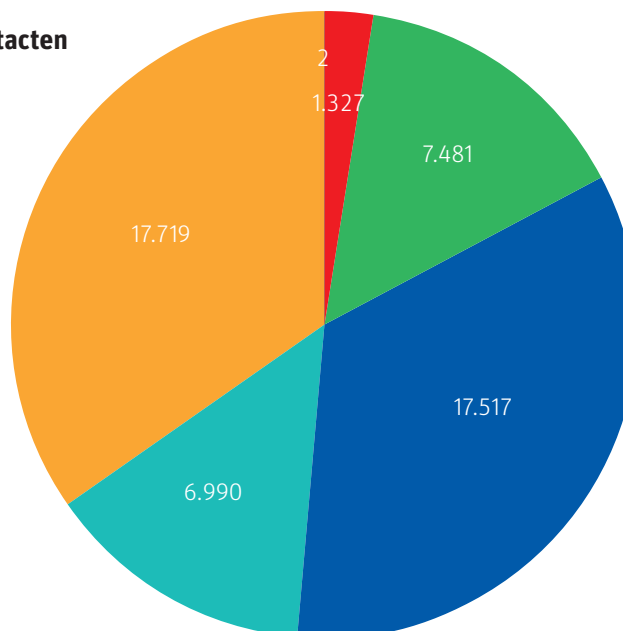
LOCATIE DELFT CONTACTEN PER URGENTIE

Patiëntencontacten
39.989



LOCATIE NWN CONTACTEN PER URGENTIE

Patiëntencontacten
51.036



ONTWIKKELINGEN

DE FUSIE VAN HAP DELFT EN HAP NWN

Per 31 maart 2020 (formeel per 1/1/2020) zijn HAP NWN en HAP Delft e.o. juridisch gefuseerd. Na de juridische fusie resteert één B.V. waarin het gehele vermogen (activa, passiva, contracten, personeel) van beide huisartsenposten is ondergebracht. Per 1 januari 2020 zijn alle medewerkers in dienst gekomen van HAP Schievliet BV.

Governance

Bij de start van HAP Schievliet (1 januari 2020) is de Algemene Vergadering (AV) ingericht. De aandeelhouders worden vertegenwoordigd door Dhr. B.S.J. Löbker, Mw. E.F.M. Kusters, Dhr. P.E.H. Kromdijk, Mw. A.G.P. Dumont, Mw. M.M. Rodenburg-van Tol en Dhr. L.A. Holtrop. Tevens is de directeur-bestuurder, Mw. C.M.S. Glim benoemd. Per 1 januari j.l. is ook de Cliëntenraad opgericht. De OR is opgericht per 1 mei en de Raad van Commissarissen (RvC) is per 1 november 2020 van start gegaan.

Ondernemingsraad

In mei 2020 is de nieuwe Ondernemingsraad van Huisartsenposten Schievliet gestart, met Mw. E.A.C.M. Alders (voorzitter), Mw. M.R. Lioe-a-Tjam (secretaris) en Mw. V. Lissenberg (algemeen lid). De OR heeft zich in 2020 al over diverse zaken uitgesproken.

Klik hier voor het jaarverslag 2020 OR.

Raad van Commissarissen

Per 1 november 2020 is een Raad van Commissarissen opgericht met Mw. K. Baele (Voorzitter) en Mw. B. Schenk-Kuijpers (Commissaris) en Dhr. P. Lips (Commissaris). Sindsdien heeft de RvC een inwerkprogramma gevolgd en veel tijd en energie gestoken in het leren kennen van de organisatie en de AV.

Cliëntenraad

Per 1 januari 2020 heeft Huisartsenposten Schievliet B.V. een Cliëntenraad. Hiertoe heeft de voormalige Cliëntenraad van de HAP Nieuwe Waterweg Noord, Dhr. A.M.M. Manse (voorzitter) en Dhr. H.A. van Veen (vice-voorzitter) haar taak voortgezet als Cliëntenraad van HAP Schievliet B.V. In maart 2020 is T. Ates als secretaris toegetreden, waarmee de Cliëntenraad (CR) compleet is.

Klik hier voor het jaarverslag 2020 Cliëntenraad.

VISIEVORMING HAP SCHIEVLIET IN 2020

HAP Schievliet heeft in 2020 een drietal visies ontwikkeld.

1. Visie: HAP Schievliet 2025
Deze is in samenwerking met de aandeelhouders voor de middellange termijn ontwikkeld en wordt jaarlijks geëvalueerd, doorontwikkeld en afgestemd met de huisartsen, in 2021 tijdens de ALV.
2. Visie op de geïntegreerde spoedzorg 2025 locatie NWN en Franciscus Gasthuis & Vlietland.
Deze is in samenwerking met het Franciscus Gasthuis & Vlietland en huisartsen ontwikkeld.
3. Visie in reactie op de Houtskoolschets van het Ministerie van VWS.
Deze is op verzoek van HAP Schievliet door een werkgroep van huisartsen ontwikkeld. Daarnaast is in samenwerking met alle zorgpartners in de WSD regio en in samenwerking met ROAZ West en Zuidwest een reactie gegeven op de Houtskoolschets.

Tevens participeerde HAP Schievliet in de regionale visievorming op ouderenzorg geïnitieerd door DSW.

DE ONTWIKKELINGEN RONDOM GEÏNTEGREERDE SPOEDZORG OP DE LOCATIE SCHIEDAM

HAP Schievliet en Franciscus Gasthuis & Vlietland hebben samen een intentieverklaring ondertekend met betrekking tot het verder ontwikkelen van geïntegreerde spoedzorg in Schiedam. Op de ALV regio NWN is het traject geïntegreerde spoedzorg gepresenteerd en goedgekeurd. Ook de bestuurders van de Specialisten Coöperatie Franciscus hebben de intentieverklaring goedgekeurd. Naast de HAP, huisartsen, medisch specialisten en het ziekenhuis, zijn ook de zorgverzekeraars en worden in de toekomst ook andere ketenpartners uit de WSD regio/subregio NWN hierbij betrokken.

Het streven is de patiënt sneller bij de juiste zorgverlener te krijgen. Dit maakt het niet alleen voor de patiënten prettiger en duidelijker, maar ook leuker voor de zorgverleners. Bovendien spelen we hiermee in op de toekomst door de inzet van innovatieve en digitale zorg en wordt voorgesorteerd op mogelijke toekomstige crisissituaties.


De eerste stap die al in de zomer van 2020 is gezet, is dat alle 'binnenlopers' tijdens ANW worden getrieerd door de HAP. Tevens zijn eind 2020 afspraken gemaakt om de regie-arts bij de dagstart van de SEH te laten aansluiten. Dit is begin 2021 ingevoerd en wordt door HAP en SEH als een prettige stap in de samenwerking ervaren.

REGIONALE SAMENWERKING HUISARTSEN

De bestuurders van Kring, ZEL en HAP en alle huisartsbestuurders uit de WSD-regio, hebben samen het initiatief genomen om in 2020 het Bestuurlijk Netwerk Huisartsen (BNH) op te richten. Het BNH heeft als doel *om te komen tot een betere inhoudelijke afstemming van beleid. De deelnemers spraken ook de intentie uit om intensiever bestuurlijk samen te werken ten behoeve van de (huisartsen)zorg in de regio.*

DE GEVOLGEN, BELEID EN ACTIES ALS GEVOLG VAN DE COVID PANDEMIE

Met de dreiging van Corona is het Huisartsen Rampen Opvang Plan (HaROP) in werking getreden. Hagro Crisiscoördinatoren (HCC'ers) zijn aangewezen en een Corona Crisisteam (CCT) opgericht in samenwerking met HAP Westland en Kring. Hierbij is eind 2020 ook Zorgorganisatie Eerste Lijn (ZEL) aangesloten. Tijdens de eerste golf vormden de voorzitters van de twee aandeelhouders en het bestuur van HAP Westland een klankbordgroep voor de huisartsen die na de eerste golf weer is opgeheven.



In maart 2020 werden voor de eerste keer de HCC'ers bij elkaar geroepen en werd samen met de beide Huisartsenposten (Schievliet en Westland) een aanpak besproken. Het CCT had als taak om de ontwikkelingen te volgen, de koers te bepalen, was aanspreekpunt voor de ROAZ'en, de huisartsen en medewerkers zowel medisch inhoudelijk als over de richting en koers te informeren, beleid en protocollen te maken, de zorgcontinuïteit in de dagzorg te monitoren en in te grijpen waar nodig. Daarnaast participeerde de directeur-bestuurder van HAP Schievliet in de ROAZ (West en Zuidwest), als lid van het Algemeen Bestuur, in het crisioverleg vanuit de sector, met andere HAP'en in beide regio's, in regionaal (WSD niveau) overleg met zorgpartners en met de zorgverzekeraars en in bilaterale overleggen met de ziekenhuizen, de gemeenten, de GHOR etc.



Renate de Bloois, crisiscoördinator en locatiemanager Schiedam:

“Wat ik me nog als de dag van gisteren herinner, is dat ik met 1 belletje via de GHOR bij gemeente Schiedam terecht kwam en dat de volgende dag al werd gestart met de inrichting van de coronapost. Voor mijn gevoel was alles binnen een zucht geregeld!”

Om de Coronazorg door huisartsen zo goed en veilig mogelijk te organiseren en persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) te besparen (waar toen een tekort aan was), werden op verzoek van de ROAZ in maart 2020 twee externe Coronaposten op- en ingericht, één in de Margriethal in Schiedam en één in de sporthal van Revalidatiecentrum Basalt in Delft. Deze zijn tot mei 2020 open geweest en zijn toen gezien de geringere aantallen Coronapatiënten dan voorzien, verhuisd naar de huisartsenposten locatie Delft en NWN en zijn daar de rest van het jaar operationeel geweest. De huisartsen hebben extra diensten gedraaid voor de DagHAP.



Sanne van der Lely, triagist locatie Schiedam:

“Ik was diep onder de indruk van het doorzettingsvermogen van mijn collega's. Drukte aan de telefoon, vragen waarop de antwoorden nog niet echt bekend waren. Met z'n allen hebben we dat toch maar gedaan!”

Het crisisteam verstuurde vanaf de start updates om de huisartsen te informeren. Ook werden de huisartsen ondersteund in de patiënten communicatie. Verder had het CCT zeer regelmatig overleg met de HCC'ers om te horen wat er in de praktijken speelde, tegen welke knelpunten huisartsen aanliepen en om ontwikkelingen, besluiten en mogelijke acties van het CCT te bespreken. Zo heeft het CCT ook in de tijd dat er schaarste was Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) besteld en konden praktijken hier gebruik van maken indien zij tekorten hadden.



Margreet van Miert, huisarts in Delft: “Het was een spannend jaar waarin veel nieuwe ontwikkelingen op ons afkwamen. ICT heeft een enorme vlucht genomen. We hadden het momentum denk ik mee en hebben de ICT echt goed op poten gekregen waardoor de zorg wat soepeler heeft kunnen doorlopen. Ik denk dat dit in de tijd van de Mexicaanse griep nog niet was gelukt.”



Heleen van Dienst, teammanager locatie Delft:

“We hebben in de Coronapost in Basalt heel veel mensen gezien, sommige ernstig ziek, andere vooral heel angstig. Ik schrok toen ik voor het eerst in Basalt kwam, al die tentjes, wachtruimtes en looproutes. Gaat het zo ernstig worden? Al snel was ik er helemaal “thuis”.

Na de eerste golf is een evaluatie over het functioneren tijdens de eerste golf in ROAZ West verband door een extern bureau uitgevoerd. Daarnaast is een tussenevaluatie van de huisartsenspoedzorg tijdens Corona in de WSD-regio intern uitgevoerd.



Andy Au, huisarts in Maassluis:

“Het jaar is snel gegaan en dat komt ook door de drukte. We hebben het op een andere manier druk: het anders organiseren van de praktijkvoering, COVID diensten, bestellingen, administratie, zaken organiseren in de regio rondom COVID. De tijd ging daardoor wel heel erg snel.”

DE KWALITEITSBEWAKING VAN HAP SCHIEVLIED

Om te zorgen voor een uniforme kwaliteitsbewaking binnen HAP Schievliet, zijn beide locaties over gegaan naar één kwaliteitssysteem. In het voorjaar van 2020 is een project patiëntbejegening uitgevoerd in Delft.

In december 2020 heeft het eerste deel van de onderhoudsaudit van de HKZ i.v.m. Corona online plaatsgevonden. Deze was positief. Inmiddels heeft HAP Schievliet ook het tweede deel succesvol afgerond.

INTERNE PROFESSIONALISERINGSSLAG EN IMPLEMENTATIE VAN DE FUSIE

Ten aanzien van de bedrijfsvoering heeft HAP Schievliet in 2020, mede als gevolg van de fusie, een flinke professionaliseringsslag gemaakt. Zo is een gemeenschappelijke financiële administratie opgezet. Bovendien zijn verzekeringen en contracten herijkt en herzien. Voor personeelszaken was het noodzakelijk om de personeelsadministratie opnieuw in te richten en werden de diverse arbeidsovereenkomsten en afspraken voor de beide locaties gelijkgetrokken. Ook voor ICT betekende de fusie een verandering. Zo zijn beide locaties overgegaan op een nieuwe versie van Intershift en zijn bestaande ICT en telefonie afspraken herzien.

In 2020 is tevens een nieuwe huisstijl ontwikkeld, is de website vernieuwd en is gestart met het maandelijks sturen van interne nieuwsbrieven en crisisupdates aan huisartsen en medewerkers.

Tenslotte zijn er bij HAP Schievliet mede als gevolg van de pandemie stappen gezet in de digitalisering, zoals beeldbellen, foto's digitaal beoordelen en het inrichten van thuiswerkplekken.

“Ten aanzien van de bedrijfsvoering heeft HAP Schievliet in 2020, mede als gevolg van de fusie, een flinke professionaliseringsslag gemaakt.”