



Huisartsenposten  
Schievliet  
Voor Speed

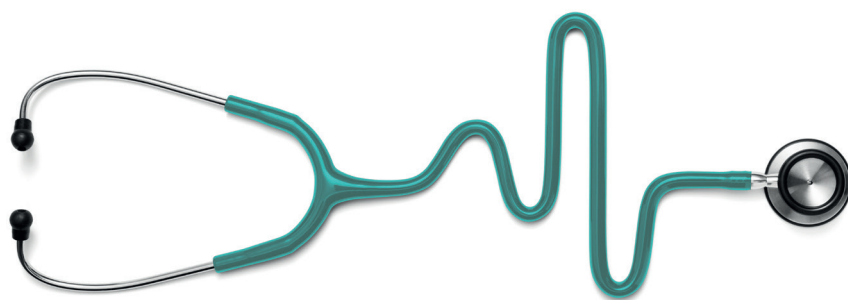


# JAARVERSLAG 2019

# INHOUDSOPGAVE

|                        |          |
|------------------------|----------|
| <b>VOORWOORD</b>       | <b>2</b> |
| <b>BESTUREN</b>        | <b>4</b> |
| <b>WIE ZIJN WIJ</b>    | <b>5</b> |
| <b>2019 IN CIJFERS</b> | <b>6</b> |
| <b>ONTWIKKELINGEN</b>  |          |
| <b>IN 2019</b>         | <b>8</b> |

*“In 2019 stonden de Huisartsenposten Delft e.o. en Nieuwe Waterweg Noord op een kruispunt. De huisartsen hebben met elkaar besloten te gaan voor de weg naar een toekomstbestendige organisatie van de ANW huisartsenzorg in de regio.”*



# Voorwoord



**In 2019 stonden de Huisartsenposten Delft e.o. en Nieuwe Waterweg Noord op een kruispunt. De huisartsen hebben met elkaar besloten te gaan voor de weg naar een toekomstbestendige organisatie van de ANW huisartsenzorg in de regio.**

Halverwege 2019 hebben de huisartsen uit de regio's Nieuwe Waterweg Noord en Delft e.o. besloten, dat de huisartsenposten per 1 januari 2020 samen verder gaan onder de naam Huisartsenposten Schievlief B.V. Het doel van de fusie was de regionale samenwerking in de acute zorg te stimuleren en te voorzien in de toenemende behoefte aan slagkracht, flexibiliteit en expertise.

1 September zijn we gestart met de voorbereidingen van de fusie en de verdere professionalisering van de Huisartsenposten. Een managementteam is ingericht met drie locatiemanagers die gezamenlijk de twee Huisartsenposten aansturen op tactisch en operationeel niveau. Dit zijn Renate de Bloois, Jolanda van Dorp en Anneloes van der Lely.

Een professionaliseringsslag is tevens gemaakt door een flexibele ondersteunende organisatie in te richten van hoge kwaliteit. Zo zijn Jeroen Bode (manager bedrijfsvoering), Natasja Schijf (strategisch adviseur HRM) en Debra Brouwn (communicatie adviseur) aangetrokken. Het secretariaat en de administratie zijn ingericht en op elkaar afgestemd om beide Huisartsenposten effectiever en efficiënter te ondersteunen. Een nieuwe website is ingericht met een zelftriage tool voor de patiënt 'moetiknaardedokter.nl'.

*“Met elkaar hebben we in korte tijd alle stappen gezet om te kunnen fuseren per 1 januari 2020. En dit is gelukt.”*

2019 was ook een jaar van afscheid nemen. In de eerste plaats hebben we met grote dankbaarheid voor hun inzet afscheid genomen van de directeurs van het eerste uur, Connie Slob van HAP NWN en Patty Hasz van HAP Delft e.o. Zij hebben in ca. 20 jaar tijd de Huisartsenposten samen met de huisartsen opgebouwd tot wat ze nu zijn. Ook zijn er diverse bestuurders van de Huisartsenposten afgetreden. Enkele van hen waren eveneens lange tijd betrokken als bestuurder bij de Huisartsenposten. We zijn deze bestuurders veel dank verschuldigd voor alles dat zij hebben bereikt. Tevens moesten wij met groot verdriet afscheid nemen van onze financiële kracht, Jaap Groeneveld. Jaap is in de zomer van 2019 overleden.

Inmiddels hebben we de eerste golf van de Coronacrisis net achter de rug. Hoewel het moeilijk is om goed voorbereid te zijn op 'een' crisis, blijkt uit een eerste evaluatie, dat we deze goed zijn doorgekomen. Dit hebben we vooral te danken aan de enorme, gezamenlijke inzet en loyaliteit van alle huisartsen, assistentes en HAP medewerkers in de WSD regio. Het crisisteam waarin HAP Schievlief samenwerkte met HAP Westland en de Kring, heeft zo goed mogelijk geprobeerd richting te geven in deze onzekere tijden. Dit deed het crisisteam in samenwerking met Hagro crisiscoördinatoren, een Klankbordgroep en enkele werkgroepen van huisartsen. Voor het eerst in ons bestaan hebben we voor langere tijd een 24/7 draaiende HAP ingericht. Dit ter ondersteuning van de huisartsenpraktijken en om persoonlijke beschermingsmiddelen te besparen.



Daarnaast is op het moment dat dit jaarverslag wordt gemaakt, de zogenaamde 'Houtskoolschets' verzonden naar de Tweede Kamer. Hierin wordt een voorzet gedaan voor de toekomstige organisatie van de acute zorg in Nederland. HAP Schievlief speelt hier op in met het project 'geïntegreerde spoedzorg'. Dit project is in samenwerking met het Franciscus Gasthuis & Vlietland in 2019 van start gegaan. Met het Reinier de Graaf Gasthuis zal worden bekeken hoe de in 2015 ingerichte 'Spoedpost' in Delft in het licht van de nieuwe ontwikkelingen verder kan worden ontwikkeld. Ook de samenwerking met HAP Westland is hierbij belangrijk.

Los van de toekomst, kunnen we terugkijkend op 2019 concluderen dat het een erg bewogen jaar was waarin grote stappen zijn gezet voor toekomstbestendige huisartsenposten. Wat de toekomst ons precies gaat brengen weten we nog niet met het oog op een mogelijke tweede Coronagolf en nieuw landelijk beleid voor de inrichting van de acute zorg. Maar op basis van wat ik de afgelopen maanden heb meegemaakt met de medewerkers van de huisartsenposten en de huisartsen, de 'met z'n allen de schouders er onder' mentaliteit, het altijd beschikbaar zijn en de 'er samen voor gaan' cultuur heb ik veel vertrouwen in de toekomst.

*“Het was een bewogen jaar waarin grote stappen zijn gezet voor toekomstbestendige huisartsenposten.”*

En wanneer u vragen of ideeën hebt, dan hoor ik dat altijd graag!



**Mariette Glim**

Bestuurder

# BESTUREN

## Vereniging Nieuwe Waterweg Noord

### Nieuw bestuurslid

Eveline Kusters - januari 2020



### Zittend bestuur

Pieter Kromdijk  
Björn Löbker



### Vertrekkende bestuursleden

Andy Au - april 2019  
Jan Christiaanse - april 2019  
Marjan Tenk - september 2019  
Mieke Scheele - december 2019  
Monique Bhogal - december 2019

## Coöperatie Delft e.o.

### Nieuw bestuurslid

Leo Holtrop - september 2019  
Muriëlle Rodenburg - september 2019



### Zittend bestuur

Astrid Dumont



### Vertrekkende bestuursleden

Arthur Bohnen - december 2019  
Jos Nijkamp - december 2019  
Hanne Oosthoek - december 2019  
Wim Sandhövel - december 2019  
Ferdinand Schreuder - december 2019

# WIE ZIJN WIJ?



De huisartsenpost in Delft  
is in 1999 opgericht



De huisartsenpost NWN  
is in 2000 opgericht



## HUISARTSEN

173

85 Delft  
88 NWN

## WAARNEMERS

120 Delft  
90 NWN



## TRIAGISTEN EN BALIEMEDEWERKERS

Delft: 22 triagisten,  
3 junior triagisten

NWN: 22 triagisten,  
4 junior triagisten,  
6 baliemedewerkers



## VERPLEEGKUNDIG SPECIALISTEN

Delft: 5



## CHAUFFEURS WITTE KRUIS

12



## STAFMEDEWERKERS

4 vast  
3 flexibel



## LOCATIEMANAGERS

3

## TEAMLEIDERS

1



## DIRECTEUR

2

## MEDISCH ADVISEUR

1



## INWONERS

350.380

## Uitstroom medewerkers

2019 NWN

Balie 2

Med. studenten 4

Triagisten 4

Kantoor 4



## Uitstroom medewerkers

2019 Delft

Med. studenten 1

Triagisten 1

Kantoor 2

Verpleegkundig spec. 2



## Instroom medewerkers

2019 NWN

Balie 2

Med. studenten 4

Triagisten 3

Kantoor 4



## Instroom medewerkers

2019 Delft

Med. studenten 1

Triagisten 1

Verpleegkundig spec. 2



NWN diploma triagisten 1

Herregistraties diploma  
triagist 2

Delft diploma triagisten 1

Herregistraties diploma  
triagist 8



Ziekteverzuim-  
percentage

Delft 5,1%

NWN 9,9%



# 2019 IN CIJFERS

## PATIËNTEN CONTACTEN

### Tel. via assistente

**Delft: 12.080**  
**NWN: 16.473**



### Visite

**Delft: 1.992**  
**NWN: 3.284**

### Consult

**Delft: 23.773**  
**NWN: 26.278**

### Telefonisch consult

**Delft: 3.805**  
**NWN: 6.277**

**Totaal**  
**Delft: 41.650**  
**NWN: 52.312**

## ZELFVERWIJZERS

### Passanten

**Delft: 1.695**  
**NWN: 624**



### Inlopers

**Delft: 1.419**  
**NWN: 2.963**

## AUTHORISATIETIJDEN



### Gemiddelde aanrijdtijd

**Delft: 00:43:13**  
**NWN: 00:45:53**

### Tel. via assistente

**Delft: 00:35:09**  
**NWN: 00:27:06**



### Visite

**Delft: 00:30:23**  
**NWN: 00:28:06**

### Telefonisch consult

**Delft: 00:13:03**  
**NWN: 00:07:42**

## RESPONSTIJD INKOMENDE TELEFONIE

|    | Norm     | NWN      | Delft    |
|----|----------|----------|----------|
| U0 | 00:20:00 | 00:15:24 | 00:09:54 |
| U1 | 00:20:00 | 00:14:20 | 00:11:14 |
| U2 | 01:00:00 | 00:39:43 | 00:25:08 |
| U3 | 04:00:00 | 01:03:59 | 01:01:00 |
| U4 | 08:00:00 | 01:06:55 | 01:06:10 |
| U5 | 12:00:00 | 00:22:31 | 00:29:19 |

**Spoedlijn**

**Spoedlijn**



## SPUTOVAMO'S

**Delft 5**  
**NWN 1**



## MELDINGEN

### VIM meldingen

**Delft** 19

**NWN** 22

### Klachten

**Delft** 39

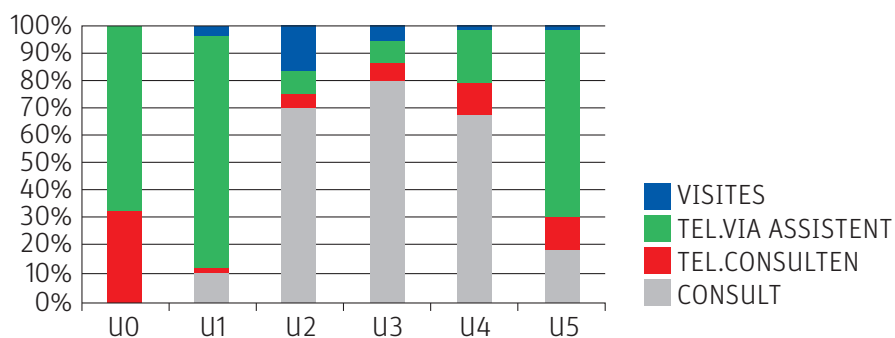
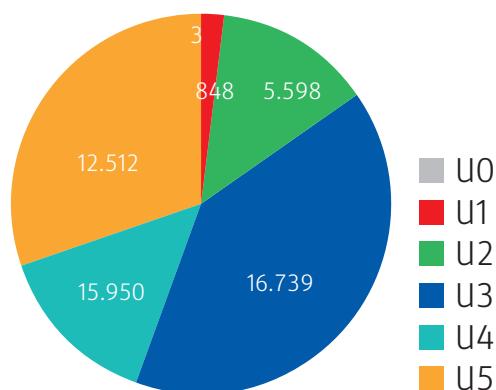
**NWN** 30

### Calamiteiten

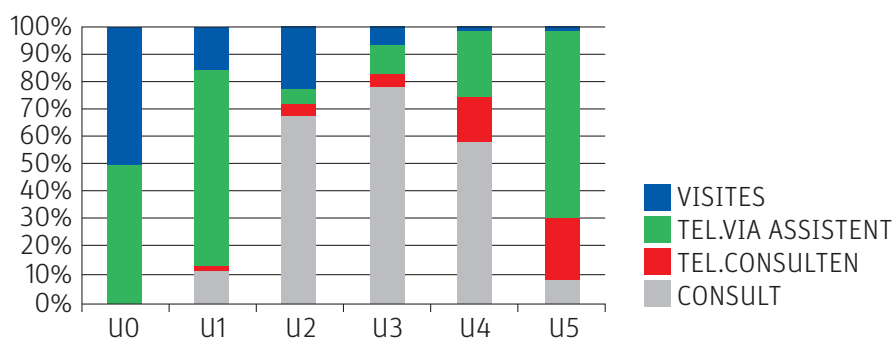
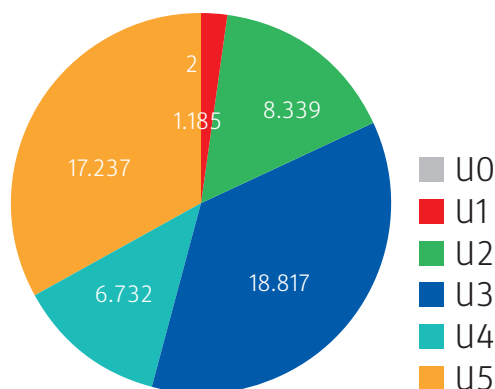
**Delft** 1

**NWN** 2

## LOCATIE DELFT CONTACTEN PER URGENTIE



## LOCATIE NWN CONTACTEN PER URGENTIE



# ONTWIKKELINGEN IN 2019

## REGIEARTS

Op locatie HAP NWN werd met ingang van 1 januari 2019 zowel het takenpakket als het aantal uur inzet van de regie-arts fors uitgebreid. Ook op de locatie Delft wordt, zij het minder uitgebreid, met een regie-arts gewerkt. Er is gekozen voor de structurele inzet van een regie-arts om het hoofd te bieden aan de toenemende druk die tijdens de dienst werd ervaren. Deze werd onder andere veroorzaakt door de transities in de zorg, de stijgende toestroom van ouderen en het defensieve triagesysteem.

De regie-arts is eindverantwoordelijk voor de triage en zorgt dat de processen op de Huisartsenpost soepel en veilig verlopen. De regie-diensten werden verdeeld over alle huisartsen. Samen met de triagisten werden zij geschoold in het samen triageren en regisseren.

Bij de evaluatie over 2019 kwam naar voren: dat de huisartsen beduidend meer werkplezier en minder werkdruk ervaren, een ruime meerderheid het regie-artswork leuk vindt en de inzet van de regie-arts in deze vorm wil handhaven. Ook bij de triagisten werd minder werkdruk en meer werkplezier ervaren. Uit de cijfers blijkt een toename van het aantal telefonische consulten en een afname van het aantal consulten en visites.

## GEÏNTEGREERDE SPOEDZORG NWN

Huisartsenpost-NWN en Franciscus Gasthuis & Vlietland zijn samen aan de slag gegaan met de verkenning 'Op weg naar integrale spoedzorg'. Het doel van deze verkenning was om te komen tot een intensievere samenwerking zodat patiënten met een acute zorgvraag, ook buiten kantooruren, kwalitatieve patiëntgerichte en efficiënte spoedzorg ontvangen op de juiste plek. Het gewenste resultaat van de samenwerking is niet alleen betere zorg voor patiënten maar tevens het vergroten van het werkplezier voor professionals in de spoedzorg.

## HKZ VERLENGING CERTIFICAAT

Het HKZ certificaat is in september weer voor twee jaar verleend aan Huisartsenposten Schievliet, locaties NWN en Delft. In 2021 zal er een onderhoudsaudit plaatsvinden.

*“Het HKZ certificaat is in september weer voor twee jaar verleend aan Huisartsenposten Schievliet, locaties NWN en Delft.”*

## SCHOLINGEN DIE DE TRIAGISTEN WORDEN AANGEBODEN

Triagisten moeten voor de herregistratie een aantal uren geaccrediteerde scholing volgen. Om de triagisten te motiveren scholing op de HAP te volgen, zijn alle scholing die wij triagisten aanbieden, geaccrediteerd. Het gaat hierbij om scholing zoals de vaardigheden-carroussel, scholing via E-learning, kwaliteitsavond, intervisie, NTS congres, e.d.