



Samenwerkende Huisarts Organisatie Kempen en
Omstreken, Coöperatief U.A.

Jaarverslag 2020

Adres
Postcode
Plaats
Telefoonnummer
Identificatienummer Kamer van Koophandel
E-mailadres
Website

De Run 4600
5504 DB
Veldhoven
040 26 60 566
17139140
info@shoko.nl
www.shoko.nl

Geachte lezer,

In dit verslag nemen we u mee door het jaar 2020. Net zoals alle andere zorginstellingen is SHoKo in februari geconfronteerd met het Covid-19 virus. Vanaf dat moment is veel energie gestoken in voorlichting, bescherming en opvang van patiënten. Daarnaast zijn we druk bezig geweest om maatregelen uit te voeren binnen onze organisatie zodat de zorg veilig verleend kon worden door de huisartsen, triagisten en de andere medewerkers. Dank zij inzet van onze huisartsen, waarnemers, verpleegkundig specialisten, triagisten en ondersteunend personeel zijn we in staat geweest om huisartsenspoedzorg te kunnen blijven verlenen.

Ook door de organisatorische ontwikkelingen is 2020 een bewogen jaar geweest voor SHoKo. In 2020 hebben we een aantal veranderingen doorgevoerd die in 2019 in gang zijn gezet. Deze veranderingen waren noodzakelijk om de kwaliteit en continuïteit van onze huisartsenspoedzorg nu en in de toekomst te waarborgen.

De wijziging is dat we vanaf 6 januari zijn gaan werken vanuit één centrale post in Veldhoven. Tot die tijd werd de huisartsenspoedzorg verleend vanuit decentrale huisartsenposten in Valkenswaard, Eersel, Bergeijk, Waalre, Deurne en Veldhoven. Voor de patiënt een hele verandering omdat ze voor consulten voortaan naar Veldhoven moeten komen. De planning en uitvoering van de huisartsenzorg verloopt hierdoor veel efficiënter waardoor we beter in staat zijn om de kwaliteit van de zorg te borgen.

Een andere belangrijke wijziging is dat we per 1 januari 2020 afscheid hebben genomen van de huisartsen uit Deurne. De huisartsen van Deurne hebben ervoor gekozen om zich aan te sluiten bij de Huisartsenpost Oost Brabant. In verband met de geografische ligging van het werkgebied is aansluiten bij de post in Helmond een logische keuze.

Vanuit de aangesloten huisartsen was er de wens om meer inspraak en beslissingsbevoegdheid te hebben. Dit heeft er toe geleid dat de rechtsvorm van SHoKo is gewijzigd van Stichting naar Coöperatie. Deze wijziging is formeel al per 1 november 2019 ingegaan. Binnen een coöperatie hebben leden inspraak en hebben de leden beslissingsbevoegdheid over belangrijke besluiten.

Binnen de coöperatie houdt de Raad van Commissarissen toezicht op de besturing van de organisatie. In 2020 hebben twee leden van de Raad van Commissarissen afscheid genomen en zijn twee nieuwe leden toegetreden.

Tot slot heeft er in 2020 een bestuurlijke wijziging plaatsgevonden. De heer Bas ten Dam heeft onze organisatie per 1 november verlaten. De heer Wim Bruinenberg is per 1 november benoemd als nieuwe bestuurder.

Wim Bruinenberg en Natasja Kochx
Bestuur SHoKo

Inhoudsopgave

Samenwerkende Huisarts Organisatie Kempen en Omstreken, Coöperatief U.A.	1
Concept Jaarverslag 2020.....	1
1. Structuur van SHoKo	3
1.1 Algemeen.....	3
1.2 Dagelijkse leiding.....	3
1.3 HAR.....	3
1.4 Kwaliteitscommissie	4
1.5 Personeelsvertegenwoordiging.....	4
1.6 Achterban	4
2. Kerngegevens.....	5
2.1 Kernactiviteit	5
2.2 Patiënten, capaciteit en productie	5
2.3 Werkgebieden	5
2.4 Samenwerkingsrelaties	5
3. Bestuur en toezicht	6
3.1 Normen voor goed bestuur	6
3.2 Bestuur	6
3.3 Raad van Commissarissen	6
4. Bedrijfsvoering	8
4.1 Structuur en inrichting	8
4.2 Kwaliteit.....	8
4.3 Personeelsbeleid	11

1. Structuur van SHoKo

1.1 Algemeen

In 2020 is verder gewerkt aan het bereiken van onze ambities zoals deze worden weergegeven in de visie en missie. Dit heeft geleid tot een aantal veranderingen die in dit jaarverslag verder worden toegelicht.

1.2 Visie en Missie

In 2019 zijn de missie en visie van SHoKo voor de periode 2019-2021 vastgesteld.

Aan de hand van de drie hieronder weergegeven pijlers is de visie uitgewerkt:

SHoKo als organisatie.

- SHoKo is een efficiënte en professioneel ingerichte organisatie die huisartsgeneeskundige spoedzorg levert tijdens de ANW-uren.
- Huisartsen en medewerkers werken met plezier en zijn betrokken bij SHoKo. Zij worden optimaal gefaciliteerd om veilige en kwalitatief goede zorg te kunnen leveren.
- SHoKo heeft oog voor externe ontwikkelingen en benut innovatieve en technologische mogelijkheden om efficiënt te werken.

Patiënt

- Patiënten ontvangen zinnige zorg door de juiste persoon, op het juiste moment en op de juiste plek. Patiënten weten SHoKo makkelijk te vinden.

Spoedketen

- SHoKo neemt als onderdeel van de spoedketen haar verantwoordelijkheden en ambieert een proactieve rol in de regio.

In onze visie zijn de kwaliteit van de dienstverlening, de samenwerking met de ketenpartners en de service naar de patiënt belangrijke elementen. Daarnaast wordt aandacht besteed aan huisartsen en medewerkers. SHoKo vindt het belangrijk dat huisartsen en medewerkers met plezier werken en betrokken zijn bij SHoKo. Zij worden optimaal gefaciliteerd om veilige en kwalitatief goede zorg te kunnen leveren. Om efficiënt werken te stimuleren heeft SHoKo oog voor externe ontwikkelingen en worden innovatieve en technologische mogelijkheden benut.

1.2 Dagelijkse leiding

Binnen SHoKo zijn een algemeen manager en een medisch directeur aangesteld voor de dagelijkse leiding van de organisatie en de uitvoering van het vastgestelde beleid. Het bestuur wordt ondersteund door een bestuurssecretaris.

Een raad van commissarissen houdt toezicht op de algemene gang van zaken in de coöperatie en op het beleid van het bestuur. De algemene ledenvergadering wordt betrokken bij het beleid van de coöperatie en bij belangrijke besluitvorming.

De onderlinge afspraken tussen het bestuur, de manager, de medisch directeur, de raad van commissarissen en de algemene ledenvergadering zijn vastgelegd in een taken- en bevoegdhedenschema en liggen verder vast in de statuten en reglementen.

1.3 HAR

SHoKo kent een Huisartsen Adviesraad (HAR) die als een adviesorgaan voor het bestuur fungeert. De HAR adviseert het bestuur over belangrijke beleidskwesties, tevens kan de HAR ongevraagd advies geven.

Elke Hagro heeft een huisarts in de HAR afgevaardigd. In 2020 heeft de HAR het bestuur onder andere geadviseerd over de volgende zaken:

- aanpak Corona crisis,
- voorwaarden t.a.v. Particuliere Woonzorg Initiatieven,
- de bezetting tijdens de visites,
- gebruik van LSP
- toetreding van huisartsenpraktijk Meerhoven

Daarnaast hebben HAR leden zitting genomen in commissies die een voordracht hebben gedaan voor een bestuurder, voor een voorzitter Raad van Commissarissen en een lid Raad van Commissarissen.

1.4 Kwaliteitscommissie

De kwaliteitscommissie valt direct onder het bestuur van SHoKo. Het bestuur vraagt advies aan de kwaliteitscommissie over kwaliteitszaken, vaak medisch inhoudelijke maar ook medisch logistieke kwesties, die tot wijzigingen op de werkvloer kunnen leiden. De kwaliteitscommissie wordt samengesteld uit huisartsvertegenwoordigers per cluster van SHoKo. Het voorzitterschap wordt uitgevoerd door de medisch directeur.

1.5 Personeelsvertegenwoordiging

De personeelsvertegenwoordiging (PVT) is ingesteld om de belangen van het SHoKo personeel te behartigen. De PVT is samengesteld uit drie medewerkers.

De personeelsvertegenwoordiging heeft in 2020 het bestuur o.a. geadviseerd over de volgende zaken:

- De functie van planner
- Aanpassing van de triage diensten

1.6 Achterban

SHoKo houdt feeling met zijn achterban – patiënten, medewerkers en huisartsen – door het periodiek uitvoeren van patiënttevredenheid onderzoek, door algemene ledenbijeenkomsten (ALV) te plannen voor huisartsen, door bijeenkomsten met medewerkers te organiseren en door te overleggen met interne en externe stakeholders en relevante partijen binnen de spoedzorgketen. In 2020 zijn drie ledenvergaderingen georganiseerd voor de aangesloten huisartsen. In 2020 heeft de ALV positief besloten over de volgende onderwerpen:

- Procedure Digitaal Stemmen
- Huishoudelijk Reglement Coöperatie
- Jaarrekening 2019
- Begroting en Jaarplan 2020
- Begroting en Jaarplan 2021
- Toetreding van huisartsenpraktijk Meerhoven
- De aanstelling van een bestuurder en twee commissarissen

2. Kerngegevens

2.1 Kernactiviteit

De kernactiviteit van de SHoKo is het organiseren en faciliteren van huisartsgeneeskundige hulp met een spoedeisend karakter in de avonden, nachten, weekenden en feestdagen. De diensten worden vanaf januari vanuit een centrale huisartsenpost in Veldhoven georganiseerd. Deze post is 's avonds open tussen 17.00u en 23.00u en in de weekenden tussen 8.00 en 23.00 uur.

2.2 Patiënten, capaciteit en productie

Het aantal inwoners van het SHoKo-gebied bedroeg in 2020: 168.820. De passanten in het gebied, met name in de zomermaanden een aanzienlijk aantal, mogen conform regelgeving niet aan het inwoneraantal toegevoegd worden.

In 2020 zijn 77 praktijk houdende huisartsen aangesloten bij SHoKo. Daarnaast werken bij SHoKo ook een aantal huisartsen in dienst van een huisarts (Hidha's) plus een aantal waarnemers. In 2020 is in totaal 7701uur gewerkt door gevestigde huisartsen. De overige 6.294 diensturen zijn door 74 actieve waarnemende huisartsen ingevuld.

Overzicht productie

	2020	2019	2018
Telefonische adviezen	16.776	17.363	18.035
Consulten	16.140	23.834	23.979
Visites	2.337	3.229	3.493
Totaal	35.253	44.426	45.507
Het aantal verrichtingen is in 2020 t.o.v. 2019 met 20,64% gedaald. (daling 2019 t.o.v. 2018: 2,37 %			

De daling van productie is waarschijnlijk het gevolg van het uittreden van Deurne, de Coronacrisis (minder consulten) spoedzorg, de organisatieverandering waarbij de spoedzorg voortaan wordt verleend vanuit één centrale post (voorheen werd de zorg vanuit vijf locaties verleend). Verder is er een landelijke trend waarin het aantal verrichtingen terugloopt.

2.3 Werkgebieden

In de Kempen werken we voor inwoners en passanten uit de gemeenten Veldhoven, Valkenswaard, Eersel, Bladel, Bergeijk, Waalre, Reusel-de Mierden en inwoners van Oost-West Middelbeers (gemeente Oirschot)

2.4 Samenwerkingsrelaties

SHoKo werkt samen met diverse zorgorganisaties. Belangrijke samenwerkingspartners zijn de SEH van het Máxima Medisch Centrum (MMC), GGD Zuidoost-Brabant en de Regionale Ambulance Voorziening.

3. Bestuur en toezicht

3.1 Normen voor goed bestuur

SHoKo voldoet aan de Wet op de Zorginstellingen (WTZi) door naast het bestuur ook een raad van commissarissen te hebben. Verder wordt de zorg-brede Governancecode Zorg op vrijwel de meeste punten gevolgd. Daar waar wordt afgeweken, gebeurt dat beargumenteerd.

Binnen SHoKo wordt gebruikt gemaakt van een mandateringsregeling waarin taken- en bevoegdheden van diverse functionarissen zijn uitgewerkt. De statuten en het reglement beschrijven de wijze waarop de besturing en het toezicht is geregeld.

SHoKo draagt als zorginstelling een bijzondere maatschappelijke verantwoordelijkheid en voert daarbij een doelmatige en transparante bedrijfsvoering. Ten aanzien van de bezoldiging van raad van commissarissen en bestuur worden de richtlijnen van de NVZD (Vereniging van bestuurders in de gezondheidszorg) en de NVTZ (Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorginstellingen) gevolgd.

3.2 Bestuur

SHoKo heeft een tweehoofdig bestuur bestaande uit een bedrijfskundig bestuurder en een huisarts bestuurder. Er is voor deze samenstelling gekozen om een goede balans in het bestuur te hebben. In 2020 heeft er een bestuurlijke wisseling plaatsgevonden. Per 1 november 2020 is dhr. Bas ten Dam afgetreden als bestuurder. Bas ten Dam is opgevolgd door dhr. Wim Bruinenberg die per 1 november 2020 is aangesteld als bestuurder naast mw. Kochx (huisarts te Valkenswaard). Het bestuur vormt samen met de algemeen manager, de medisch directeur en de bestuurssecretaris het Managementteam.

3.3 Raad van Commissarissen

De raad van commissarissen fungeert als klankbord en adviseur van het bestuur. Tevens houdt hij toezicht op het beleid van het bestuur en op de algehele gang van zaken binnen SHoKo. Daarnaast vervult hij de rol van werkgever van de bestuursleden.

De raad van commissarissen vergaderde in 2020 vijf maal gezamenlijk met het bestuur. Daarnaast heeft de raad drie ALV bijeenkomsten en een Har-vergadering bijgewoond.

Tijdens de vergaderingen hebben de raad van commissarissen en het bestuur gesproken over diverse zaken die in het kader van de toezichthoudende rol relevant zijn. Onderwerpen die voorts behandeld zijn, zijn onder meer:

- De rechtsvorm van SHoKo (van stichting naar coöperatie) en de (financiële) consequenties daarvan;
- Het besturingsmodel;
- De begroting en de jaarrekening met periodiek financiële rapportages;
- De accreditering;
- De visie op toezicht, het zogenaamde toezicht kader;
- De procedure werving twee nieuwe commissarissen;
- De procedure werving nieuwe bestuurder;

In 2020 hebben wisselingen plaatsgevonden binnen de Raad van Commissarissen. De heer Huub Snijders heeft zijn werkzaamheden als voorzitter per 1 augustus beëindigd en is opgevolgd door de heer Lodi Hennink die op 1 juni tot de raad is toegetreden. De heer Martin van de Ruit heeft zijn lidmaatschap per 1 november neergelegd en is opgevolgd door de heer Jan Leijsen die op 1 augustus als commissaris is toegetreden.

Leden Raad van Commissarissen, Termijn, Functie, ultimo 2020

Mr. drs. Lodi Hennink – 1e (2024) voorzitter

- Zelfstandig bestuursadviseur
- Voorzitter Raad van Toezicht Vereniging Eigen Huis
- Vicevoorzitter Raad van Toezicht Tactus Verslavingszorg
- Vicevoorzitter Raad van Commissarissen ASN Beleggingsfondsen
- Lid Raad van Advies FMMU/medTzorg

Dr. Martijn Rutten – 1e (2023), lid

- Huisarts Universitair Gezondheidscentrum Heyendaal, Nijmegen
- Inhoudelijk coördinator NHG-kaderopleiding Huisarts en Spoedzorg, Nijmegen
- Extern-voorzitter protocollencommissie (LPA) Ambulancezorg Nederland, Zwolle
- Lid Raad van Toezicht, Meditta, Sittard, Roermond, Weert

Drs. Jan Leijsen – 1e (2024), lid

- Bestuurslid Stichting de Eindhovense Volksuniversiteit
- Lid Commissie Werkgeverschap NVTZ
- Voorzitter Vereniging van Eigenaren Appartementencomplex
- Diverse fiscaal en financieel adviseurschappen

Dr. mr. Huub Snijders – 2de (2020), voorzitter tot 1-8-2020

- Adviseur Rechtbank Limburg, Maastricht, parttime
- Voorzitter RvT Mytylschool te Den Bosch
- Lid Commissie van Beroep Stichting Mediation in Utrecht
- Voorzitter Vereniging van Mede-eigenaren, villa Gotha, Lanaken
- Voorzitter Raad van Beheer Domein Petersheim, Lanaken.

Martin van de Ruit, MBA - 2e (2022), lid tot 1-11-2020

- Voorzitter Raad van Bestuur, SWK groep, Berkel en Rodenrijs
- Bestuurder Stichting Maasduinen
- Vice voorzitter RvT Stichting de Meent Groep in Den Bosch.

4. Bedrijfsvoering

4.1 Structuur en inrichting

Rechtsvorm en bestuurlijke inrichting

Na een lange periode van voorbereiding en overleg met de huisartsen is eind 2019 de rechtsvorm van SHoKo gewijzigd van een stichting naar een coöperatie. Reden voor deze wijziging was dat huisartsen behoefte hadden aan transparantie en inspraak bij de besluitvorming.

Traject herstructurering aantal locaties

In 2019 hebben de huisartsen besloten om de huisartsenzorg vanuit één centrale post in Veldhoven bij het MMC te verlenen. Begin januari 2020 is deze verandering doorgevoerd en zijn de decentrale posten gesloten.

Voorafgaand hieraan is veelvuldig overleg gepleegd met relevante stakeholders zoals de verschillende gemeentes en belangenorganisaties binnen de SHoKo regio. De inwoners van het SHoKo gebied zijn via een brief geïnformeerd over deze wijziging en de gevolgen ervan.

In de interne organisatie zijn eveneens een aantal veranderingen doorgevoerd. De triage is verplaatst naar de centrale post. De triagisten die voorheen bij een decentrale post werkzaam waren zijn vanaf januari de diensten gaan uitvoeren vanuit de centrale post. Om deze verandering te begeleiden zijn een aantal teambijeenkomsten georganiseerd voor de triagisten. Tijdens deze bijeenkomsten hebben de triagisten nader kennis met elkaar gemaakt en is aandacht besteed aan teambuilding.

Voor de triagisten zijn nieuwe werkplekken gecreëerd en voorzien van ergonomisch meubilair. Ook de bestaande werkruimte is aangepast en het meubilair is daar waar nodig vervangen.

Huisartsenvervoer

SHoKo vindt het belangrijk dat de werkomgeving en –omstandigheden van huisartsen optimaal worden gefaciliteerd. In het kader van de professionalisering en centralisatie van de huisartsgeneeskundige spoedzorg is besloten het huisartsenvervoer uit te besteden aan een externe partij. Vanaf 2020 zijn alle visites uitgevoerd per huisartsenambulance met een daarvoor opgeleide chauffeur van Broeder de Vries.

4.2 Kwaliteit

Kwaliteitsbeleid

Door middel van het missie en visietraject is vorm en inhoud gegeven aan kwaliteit. De visie beschrijft de wijze waarop we binnen SHoKo aandacht besteden aan het continue verbeteren van de bedrijfsvoering en daarmee de kwaliteit van de zorg en dienstverlening. Het kwaliteitsbeleid van SHoKo is gericht op het beheersen, bewaken, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de spoedeisende huisartsenzorg binnen de werkgebieden van SHoKo. Het kwaliteitsbeleid is een hulpmiddel waarmee we focus geven aan kwaliteit en veiligheid binnen SHoKo. Wat we hiermee willen bereiken is dat er goede zorg wordt verleend aan patiënten door tevreden artsen, triagisten, verpleegkundig specialisten en andere medewerkers.

Kwaliteitssysteem

In 2019 heeft SHoKo de 3-jarige HKZ-accreditatiecyclus afgesloten met een HKZ-certificaat. Daarna is een analyse uitgevoerd naar de verschillende certificatiesystemen die geschikt zijn voor huisartsenposten. Hierbij is gekeken naar welk systeem het beste aansluit bij de visie van SHoKo. Op basis van deze analyse heeft het bestuur gekozen voor de Nederlandse Praktijk Accreditatie (NPA). Bij de NPA ligt de focus bij het primair proces. Deze praktische insteek sluit goed de wijze waarop binnen SHoKo wordt gewerkt aan kwaliteit.

De NPA audit heeft plaatsgevonden op 25 en 26 september door een NPA-auditor met een achtergrond als huisarts. Hij heeft gesprekken gevoerd met huisartsen, een teamleider/triagist, het management en een chauffeur. Daarnaast is in de avond een rondgang gemaakt over de post en zijn de spreekkamers en de dienstauto bekeken.

Tijdens de audit is uitgebreid gesproken over het verandertraject dat SHoKo heeft doorlopen (de centralisatie naar één post) en de wijze waarop we de huisartsenzorg en de triage binnen SHoKo uitvoeren.

De audit is goed verlopen en het NPA-Certificaat Huisartsenpost is toegekend. De auditor was enthousiast over de wijze waarop er binnen SHoKo wordt gewerkt en de prettige sfeer die hij heeft ervaren. Uit de audit zijn ook verbeterpunten naar voren gekomen.

- Het periodiek uitvoeren van functioneringsgesprekken
- De kwaliteit van de inhoud van de website
- De houdbaarheid van de medische materialen inclusief het voorraadbeheer
- Het uitvoeren van een risicoscan.

De verbeterpunten zijn uitgewerkt in een verbeterplan en zijn opgepakt.

Kwaliteit van de huisartsgeneeskundige spoedzorg

SHoKo organiseert hoogwaardige, efficiënte en toegankelijke huisartsgeneeskundige spoedzorg in de ANW-uren aan patiënten in de regio de Kempen en omgeving. Ter bevordering van de kwaliteit van zorg zijn de volgende scholingen voor huisartsen georganiseerd:

- ABCDE en BLS cursussen.
- Scholing Traumatologie en Röntgen diagnostiek.
- Scholing 'Een calamiteit; het kan iedereen gebeuren'.
- Scholing Acute Oogheelkunde.

Veilig Incidenten Melden

Medewerkers en huisartsen kunnen Veilig Incidenten Melden (VIM's) digitaal of via een formulier op het bureaublad.

In 2020 zijn er 23 VIM's gemeld die ook allemaal zijn afgehandeld. Uit de meldingen zijn diverse verbeterpunten naar voren gekomen. Een algemeen verbeterpunt heeft betrekking op het afhandelen van de VIM-meldingen. Om deze afhandeling te professionaliseren is besloten een VIM-commissie te installeren. De VIM-commissie beoordeelt de binnengekomen VIM's, verricht zo nodig aanvullend onderzoek en formuleert verbeterpunten.

Klachten

In 2019 is besloten om de klachtenafhandeling te laten uitvoeren door een externe partij zodat klachten efficiënt en professioneel worden afgehandeld. Het proces van klachtenafhandeling is een half jaar na de startdatum geëvalueerd met de externe partij en er zijn enkele afspraken gemaakt om het proces verder te optimaliseren.

Vanaf januari 2020 tot en met december 2020 zijn er in totaal 44 klachten ontvangen (2019: 35 klachten). Alle klachten zijn in behandeling genomen. De klachten zijn gerubriceerd over verschillende categorieën. Per klacht kunnen verschillende categorieën van toepassing zijn. Onderstaande tabel bevat de verdeling van de klachten over de categorieën..

Bij alle klachten is de klachtenprocedure gevolgd en zijn zo nodig verbeteracties gestart. Alle binnengekomen klachten zijn afgehandeld. Uit de binnengekomen klachten zijn geen structurele afwijkingen geconstateerd.

Naar aanleiding van de klachten hebben de klachtenfunctionarissen geadviseerd om een VIM-commissie te installeren. Dit advies is overgenomen.

Categorieën	Aantal
Triage	16
Bereikbaarheid	8
Onderzoek	14
Behandeling	16
Verwijzing	7
Bejegening	8

Calamiteiten

In 2020 zijn 2 calamiteiten gemeld. De calamiteiten zijn gemeld aan de IGZ en worden afgehandeld. De verbeterpunten uit de calamiteiten worden besproken in de kwaliteitscommissie en worden daarna gecommuniceerd naar de huisartsen om zodoende een leereffect te bewerkstelligen. Daar waar nodig zijn de afspraken en het beleid aangescherpt.

Om het proces afhandeling van calamiteiten verder te professionaliseren is de regie hierover uitbesteed aan een externe partij. Deze partij draagt zorg voor de planning van de afhandeling binnen de gestelde termijn. De inhoudelijke afhandeling van de calamiteit wordt uitgevoerd door de leden van de calamiteiten commissie van SHoKo.

4.3 Personeelsbeleid

Professionalisering

SHoKo is continue bezig met het professionaliseren van het personeel. In 2020 hebben de volgende activiteiten plaatsgevonden:

- Diverse medisch inhoudelijke scholingen
- Doorlopend vinden er audits plaats gericht op het beoordelen van de kwaliteit van de telefonische triage. Naar aanleiding van de resultaten starten zo nodig individuele verbetertrajecten.
- Triagisten en chauffeurs hebben aanvullende opleidingen gevolgd zoals : ABCDE-veilig, BLS (Basic Life Support), Klinische lessen, en BHV ontruiming (locatie Veldhoven).

Verzuim

Het verzuimpercentage bedroeg in 2020: 5,1 % (2019: 5,4%). Dit is exclusief zwangerschap.

In- en uitstroom+

In 2020 zijn negen medewerkers aangenomen. Elf medewerkers zijn uitgestroomd (dit is inclusief vier chauffeurs die zijn uitgestroomd omdat SHoKo het huisartsenvervoer heeft uitbesteed).

Werkoverleggen

Werkoverleggen van de assistententeams vormen belangrijke bijeenkomsten waarin medewerkers op zowel geagendeerde punten als eigen punten input kunnen leveren op de gang van zaken bij SHoKo.