



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

Jaarverslag 2021

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 jaarverslag nemen wij u graag mee in werkzaamheden van SHoKo in het jaar 2021

Ook 2021 stond nog in het teken van Corona. Daar waar we begin 2021 nog de hoop hadden dat we afscheid zouden kunnen nemen van dit virus, drukte Corona een belangrijke stempel op onze werkzaamheden.

Naast de reguliere ANW spoedzorg heeft SHoKo in 2021 ook een bijdrage geleverd in het Corona vaccinatieprogramma. Een niet reguliere taak die we met de nodige inspanning en organisatietalent hebben weten uit te voeren.

De ontwikkelingen in de spoedzorg nopen ons tot herziening van onze visie. Daarvoor zijn we eind 2021 een traject opgestart. Medio 2022 zal de visie 2023-2025 klaar zijn. Deze zal als leidraad dienen voor de meerjarenplanning.

Ook dit jaar hebben we weer geïnvesteerd in verdere professionalisering middels gerichte scholing. Daarnaast hebben we de nodige investeringen gepleegd in de ICT zoals: moetiknaardedokter.nl, een toegankelijke website, en het Hap-dashboard. Daarnaast hebben we een start gemaakt met een onderzoek naar een nieuw HAPIS.

Wat betreft Governance hebben we een start gemaakt met het oprichten van een cliëntenraad. We hebben een Medezeggenschapsregeling opgesteld en we zijn gestart met het werven van leden.

In 2021 hebben we een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij medewerkers en huisartsen. De resultaten van dit onderzoek laten mooie scores zien waar we trots op zijn. De verbeterpunten die uit dit onderzoek naar voren komen worden ook opgepakt.

Tot slot kunnen we concluderen dat we in 2021 mooie resultaten hebben behaald met een goed draaiend team van medewerkers en in samenwerking met de aangesloten huisartsen en waarnemers. We danken iedereen die een bijdrage hieraan heeft geleverd.

Wim Bruinenberg en Natasja Kochx
Bestuur SHoKo

Inhoudsopgave

Samenwerkende Huisarts Organisatie Kempen en Omstreken, Coöperatief U.A.....	1
Concept Jaarverslag 2021	1
1. Structuur van SHoKo	3
1.1 Algemeen	3
1.2 Dagelijkse leiding.....	3
1.3 HAR.....	4
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.....	6
3. Bestuur en toezicht.....	6
3.1 Normen voor goed bestuur.....	6
3.2 Bestuur.....	6
3.3 ALV.....	6
3.4 Raad van Commissarissen.....	7
4. Bedrijfsvoering.....	8
4.1 Structuur en inrichting.....	8
4.2 Kwaliteit	9
4.3 Personeelsbeleid	11

1. Structuur van SHoKo

1.1 Algemeen

In 2021 is een eerste aanzet gegeven tot de ontwikkeling van een nieuwe visie voor de periode 2022-2025. Daarnaast is verder gewerkt aan het bereiken van onze ambities zoals deze worden weergegeven in de visie, missie en het jaarplan 2021. 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.

In de missie staat dat SHoKo hoogwaardige, efficiënte en toegankelijke spoedhuisartsenzorg organiseert in de ANW-uren aan patiënten in de regio de Kempen en omgeving

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.

Voor de periode 2022-2025 wordt een nieuwe visie ontwikkeld. Een eerste start hiermee is gemaakt tijdens de huisartsenbijeenkomst die in het najaar heeft plaatsgevonden. Verdere uitwerking van het visietraject vindt plaats in 2022.

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 bestaat uit twee personen en 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 verhoudingen tussen het bestuur, de manager, de medisch directeur, de raad van commissarissen en de algemene ledenvergadering zijn vastgelegd in een taken- en bevoegdheidenschema 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 geeft de HAR gevraagd en ongevraagd advies.

Elke Hagro heeft een huisarts in de HAR afgevaardigd. In 2021 heeft de HAR het bestuur onder andere geadviseerd over de volgende zaken:

- Dienstenverdeling per Hagro/huisarts
- Aanpassing diensttijden
- Pilot visitearts

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 2021 het bestuur o.a. geadviseerd over de volgende zaken:

- Verandering aanvangstijden dienst
- Aantal triagisten per dienst

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 2021 zijn twee ledenvergaderingen georganiseerd voor de aangesloten huisartsen. In 2021 heeft de ALV positief besloten over de volgende onderwerpen:

- Vaststelling van de jaarrekening en het jaarverslag 2020
- Begroting en Jaarplan 2022
- Een vernieuwde aansluitovereenkomst voor praktijk houdende huisartsen
- Traject gestart voor het werven van leden voor een cliëntenraad

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 tijdens feestdagen. De diensten worden vanaf januari 2020 vanuit een centrale huisartsenpost in Veldhoven georganiseerd. Deze post is door de week open tussen 7.00u en 8.00u en is de weekenden en tijdens feestdagen 24 uur bereikbaar.

2.2 Patiënten, capaciteit en productie

Het aantal inwoners van het SHoKo-gebied bedroeg in 2021: 181.160. De passanten in het gebied, met name in de zomermaanden een aanzienlijk aantal, mogen conform regelgeving niet aan het inwoneraantal toegevoegd worden.

In 2021 zijn 74 praktijkhoudende huisartsen aangesloten bij SHoKo. Daarnaast werken bij SHoKo ook huisartsen in dienst van een huisarts (Hidha's) en waarnemers. In 2021 is in totaal 8143 uur gewerkt door gevestigde huisartsen. De overige 5799 diensturen zijn door 84 waarnemende huisartsen ingevuld.

Overzicht productie

	2021	2020	2019	2018
Telefonische adviezen	17.425	16.776	17.363	18.035
Consulten	19.092	16.140	23.834	23.979
Visites	2.286	2.337	3.229	3.493
Totaal	38.803	35.253	44.426	45.507

Het aantal verrichtingen is in 2021 t.o.v. 2020 met 10% gestegen (daling 2020 t.o.v. 2019: 20,64 %)

De stijging van de productie laat een herstel zien t.o.v. 2020. Deze stijging heeft vermoedelijk te maken met een herstel van het aantal verrichtingen na de Corona periode waarin er minder consulten spoedzorg waren.

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). Per 1 juli verlenen we ook zorg aan de inwoners en passanten uit Meerhoven (gemeente Eindhoven).

2.4 Samenwerkingsrelaties

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

Vanuit de opvatting dat een samenwerking met de SEH van het MMC de kwaliteit van de zorg ten goede komt, is eind 2021 een project opgestart om te komen tot de invulling van een zogenaamd spoedplein. Hierin wordt invulling gegeven aan een intensievere manier van samenwerken tussen de 1e en 2e lijn, waarbij de zorgvraag van de patiënt centraal komt te staan.

In de regio participeren we in een aantal belangrijke overleggremia als het Regionaal Overleg Acute Zorg Huisartsen en het Bestuurlijk Netwerk Huisartsen. In deze overleggen staan we naast de lokale vraagstukken vooral stil bij een aantal grote landelijk trends en ontwikkelingen. De ontwikkelingen op het gebied van de acute zorg, de arbeidsmarktproblematiek en effecten van de veranderende zorgvraag vragen om gezamenlijke aanpak en samenwerking. Het gezamenlijk opzetten van een bewustwordingscampagne voor de NAW zorg is een mooi voorbeeld hiervan.

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 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 die beide passen binnen de regels van de WNT (Wet Normering Topinkomens).

3.2 Bestuur

SHoKo heeft een tweehoofdig bestuur bestaande uit een bedrijfskundig bestuurder en een huisartsbestuurder. Er is voor deze samenstelling gekozen om een goede balans in het bestuur te hebben. Het bestuur vormt samen met de algemeen manager, de medisch directeur en de bestuurssecretaris het Managementteam.

3.3 ALV

SHoKo is een coöperatie. De Algemene Leden Vergadering (ALV) bestaat uit aangesloten huisartsen. In 2021 is de ALV tweemaal bijeen gekomen. Tijdens de ALV is gesproken over de medicatierobot, de samenwerking met het MMC en het visietraject. De ALV heeft positief gestemd over de jaarrekening, de begroting, het jaarplan, het jaarverslag en een gebiedsuitbreiding die betrekking heeft op het toetreden van Meerhoven tot het werkgebied.

3.4 Raad van Commissarissen

Conform de statuten (art. 3.2) is het bestuur verantwoordelijk voor de strategie, het beleid, de resultatenontwikkeling, de kwaliteit & veiligheid en het behalen van de resultaten van SHoKo. De raad van commissarissen op zijn beurt heeft als statutaire taak toezicht te houden op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken in de coöperatie en het bestuur met raad terzijde te staan.

De raad van commissarissen vergaderde in 2021 vier maal gezamenlijk met het bestuur. Daarnaast heeft de raad twee ALV bijeenkomsten, een HAR-vergadering en een huisartsenbijeenkomst 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 behandeld zijn, zijn onder meer:

- De begroting en de jaarrekening;
- De periodieke financiële rapportages en de kwaliteitsrapportages;
- De accreditering en de voortgang van het verbeterplan naar aanleiding van de accreditering;
- De voortgang van het jaarplan;
- De samenwerking met het MMC.

Leden Raad van Commissarissen, Termijn, Functie, ultimo 2021

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

- Zelfstandig bestuursadviseur
- Secretaris-Rentmeester Evert Zoudenbalch Huis (vermogensfonds)
- Voorzitter Raad van Toezicht Vereniging Eigen Huis
- Lid Raad van Toezicht Rosa Spier Huis
- 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 Leijzen – 1e (2024), lid

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

4. Bedrijfsvoering

4.1 Structuur en inrichting

Rechtsvorm en bestuurlijke inrichting

SHoKo is een coöperatie. De coöperatie wordt bestuurd door een bestuur. Via de ALV hebben de leden inspraak.

Huisartsenvervoer

SHoKo vindt het belangrijk dat de werkomgeving en –omstandigheden van huisartsen optimaal worden gefaciliteerd. Het huisartsenvervoer is uitbesteed aan een externe partij. Alle visites worden uitgevoerd per huisartsenambulance met een daarvoor opgeleide chauffeur van Broeder de Vries.

HAP-dashboard

Een randvoorwaarde voor een goed functionerende organisatie is dat deze financieel gezond is en dat de productie volgens prognose verloopt. Het bestuur ziet continu erop toe dat de begroting wordt gerealiseerd. In 2021 is besloten om de applicatie HAP-dashboard aan te schaffen. HAP-dashboard biedt actuele en betrouwbare stuurinformatie die op eenvoudige wijze toegankelijk is. Hierdoor worden patronen zichtbaar en kunnen effecten van interventies gemakkelijk worden gevolgd.

Website

In 2021 heeft SHoKo een nieuwe website in gebruik genomen. De nieuwe website is gebruiksvriendelijk en actueel en bevat relevante informatie over SHoKo voor inwoners en passanten uit onze regio.

Digitale zelftriage

In 2021 heeft SHoKo de digitale zelftriage ‘Moet ik naar de dokter’ via de SHoKo website in gebruik genomen. Doordat patiënten de zelftriage doorlopen wordt de urgentie van de klacht bepaald en wordt een advies gegeven of een bezoek aan de huisartsenpost nodig is. In 2021 zijn er in totaal 2.377 digitale zelftrialoges afgerond. 26% van alle triages waren laag urgent (U4 en U5 uitkomsten). In 2021 heeft SHoKo 1,36 digitale zelftriage gebruikers per 100 inwoners per jaar.

Wijziging telefoonnummer

Per 1 juli 2021 is SHoKo voor patiënten telefonisch bereikbaar via een nieuw telefoonnummer ter vervanging van het 0900 nummer. Het nieuwe telefoonnummer heeft een lokaal tarief (040-266 05 05). Alle inwoners en stakeholder uit de regio zijn hierover per persoonlijke brief, via de eigen huisarts en via de media geïnformeerd.

4.2 Kwaliteit

Kwaliteitsbeleid

Door middel van de missie en visie 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

SHoKo laat zich jaarlijks accrediteren door 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 van 2021 stond gepland in het najaar. In verband met de Covid maatregelen is de audit uitgesteld en verschoven naar 2022.

Tevredenheid huisartsen en medewerkers

SHoKo heeft in april 2021 een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd bij huisartsen en medewerkers. Dit tevredenheidsonderzoek is uitgevoerd om zicht te krijgen op de zaken die goed gaan en de verbeterpunten. De belangrijkste bevindingen worden hieronder weergegeven.

Huisartsen	Medewerkers
<ul style="list-style-type: none">• Samenwerking met collega huisartsen: 92% is tevreden• Samenwerking met de triagisten: 89% is tevreden• Samenwerking met het MMC: 75% is tevreden• Sfeer op de post: 92% is tevreden• Sfeer op de post: 92% is tevreden• Radiologisch onderzoek tijdens dienst: 83% is tevreden• Triageproces: 60% is tevreden• Dienstbelasting: 62% is tevreden	<ul style="list-style-type: none">• Samenwerking met huisartsen: 91% is tevreden• Samenwerking tussen collega triagisten: 96% is tevreden• Samenwerking met collega's MMC: 42% is tevreden• Afwisseling in het werk: 91% is tevreden• Uitdaging in het werk: 91% is tevreden• Sfeer op de post: 93% is tevreden• Rol van de teamleiders: 87% is tevreden• Werkdruk: 100% is tevreden

Op basis van de resultaten van de tevredenheidsonderzoeken kunnen we concluderen dat zowel de artsen als triagisten over het algemeen genomen tevreden zijn over de sfeer op de post en de wijze waarop er binnen SHoKo wordt (samen)gewerkt. Er zijn echter ook een aantal zaken die beter of anders kunnen.

Verbeterpunten zijn:

- De ruimte op de post + inrichting, hygiëne en logistiek
- Samenwerking met de SEH
- Ondersteuning Inzet Coördinerend Arts
- Ondersteuning Inzet Verantwoordelijk Triagist

- Communicatie (meer schriftelijk communiceren)

Verbetervoorstellen voor deze punten zijn ontwikkeld en geagendeerd.

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:

- BLS (Basis Life Support) en AED
- Lijkvinding

Veilig Incidenten Melden

SHoKo vindt het belangrijk dat (bijna) incidenten in de patiëntenzorg worden gemeld. Door te melden komen gegevens beschikbaar die in belangrijke mate kunnen bijdragen aan de kwaliteit en veiligheid van onze zorg.

Binnen SHoKo is besloten om de afhandeling van incident meldingen verder te professionaliseren via een VIM-commissie. VIM staat voor Veilig Incident Melden. (Bijna) incident meldingen worden 'blame free' onderzocht met als doel ervan te leren en de kans op herhaling in de toekomst te verkleinen/voorkomen. De VIM commissie is gestart in Mei 2022.

De VIM commissie is samengesteld uit de volgende functionarissen:

- 2 huisartsen
- 2 verpleegkundig specialisten
- 2 triagisten
- bestuurssecretaris

In 2021 zijn 28 VIM meldingen binnengekomen. De meldingen zijn geclassificeerd naar risico. Acht VIM meldingen zijn afgehandeld door de manager/medisch directeur in de periode voorafgaand aan de oprichting van de VIM commissie. Vanaf mei heeft de VIM-commissie 10 meldingen onderzocht. De overige 10 meldingen waren melding met een gering risico meldingen die niet in aanmerking komen voor onderzoek. Naar aanleiding van de uitgevoerde onderzoeken zijn verbetermaatregelen opgesteld. De verbetermaatregelen zijn teruggekoppeld aan het management en hebben geleid tot de volgende verbeteracties:

- informeren huisartsen over casuïstiek via nieuwsbrief
- bijscholing inplannen voor triagisten
- bestaande afspraken opnieuw onder de aandacht brengen van triagisten
- aanpassing van werkprocessen

Klachten

Binnen SHoKo wordt de klachtenafhandeling uitgevoerd door de functionaris patiëntveiligheid van Huisartsenpost Oost Brabant. Deze functionaris heeft een signalerende functie voor het melden van VIM's en of calamiteiten en zorgt voor een efficiënte en professionele afhandeling van klachten.

Vanaf januari 2021 tot en met december 2021 zijn er in totaal 26 klachten ontvangen (2020: 44 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.

Het merendeel van de klachten m.b.t. triage betrof tevens de bejegening. Daarnaast waren klagers het regelmatig niet eens met het feit dat de huisartsenpost alleen bedoeld is voor spoedzorg, klagers wensten een consult ook voor klachten die niet onder de spoedzorg vallen.

Bij alle klachten is de klachtenprocedure gevolgd. Naar aanleiding van de klachten zijn aanbevelingen gedaan door respectievelijk betrokken huisarts, betrokken klager, de algemeen manager dan wel de medisch directeur. Alle binnengekomen klachten zijn afgehandeld conform de afhandelnorm voor klachten die is gesteld op 6 weken met een mogelijke uitloop naar 10 weken, conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.

In 2021 zijn 23 klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld, van 3 klachten is niet geregistreerd of ze naar tevredenheid zijn afgehandeld. Bij deze 3 klachten is er in de afhandeling geen reactie meer ontvangen van de klager.

Categorieën	Aantal
Triage	13
Bereikbaarheid	2
Patiënten doorstroom/wachttijd	1
Onderzoek	6
Behandeling	2
Verwijzing	2
Bejegening	3

Calamiteiten

Om het proces afhandeling van calamiteiten verder te professionaliseren is de regie hierover uitbesteed een externe partij. Deze partij draagt zorg voor de planning van de afhandeling binnen de gestelde termijn en heeft een signalerende functie voor het melden van VIM's en klachten. De inhoudelijke afhandeling van de calamiteit wordt uitgevoerd door de leden van de calamiteiten commissie van SHoKo.

In 2021 is 1 calamiteit gemeld. Deze calamiteit is gemeld aan de IGZ en er is een onderzoek uitgevoerd. De verbeterpunten n.a.v. de calamiteit zijn besproken in de kwaliteitscommissie en daarna gecommuniceerd naar de huisartsen om zodoende een leereffect te bewerkstelligen.

4.3 Personeelsbeleid

Professionalisering

Voor de nascholingen is 2021 een lastig jaar geweest. Ondanks de beperkingen heeft SHoKo een aantal (online) scholingen kunnen aanbieden. SHoKo is continue bezig met het professionaliseren van het personeel. In 2021 hebben de volgende activiteiten plaatsgevonden:

Scholingen triagisten:

- NTS Update
- Acut zieke patiënten
- Anders denken Anders Triëren
- Praktijkscholing
- ABCD en gespreksmodel
- KNO en oogklachten
- Traumatologie en triage
- Fysieke reanimatietraining

Daarnaast vinden er doorlopend audits plaats gericht op het beoordelen van de kwaliteit van de telefonische triage. Naar aanleiding van de resultaten starten zo nodig individuele verbetertrajecten. Scholing leden VIM-commissie:

- Scholing introductie VIM
- Bijscholing VIM analyse en onderzoek

Verzuim

Het verzuimpercentage bedroeg in 2021: 2,9%. (2020: 5,1 %). Dit is exclusief zwangerschap.

In- en uitstroom+

In 2021 zijn 10 medewerkers aangenomen en zijn 11 medewerkers uitgestroomd.

Werkoverleggen

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