



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

Jaarverslag 2022

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,

Middels dit jaarverslag stellen wij u graag op de hoogte van de werkzaamheden van SHoKo in het jaar 2022.

De landelijke ontwikkelingen in de spoedzorg volgen elkaar in een rap tempo op. Na de impact van corona en de nasleep hiervan worden we nu geconfronteerd met de voornemens van de beleidsmakers om de acute zorg anders te gaan organiseren. Het integraal zorgakkoord en het inrichten van regionale zorg coördinatiecentra dragen bij aan een noodzakelijke bijstelling van onze visie waar het gaat om samenwerking met ketenpartners en dan met name het MMC. We zullen intensiever en vooruitstrevend moeten samenwerken om de spoedzorg te ontwikkelen op een wijze die past bij SHoKo.

Evenals in voorgaande jaren heeft SHoKo geïnvesteerd in professionalisering van de huisartsenpost middels gerichte scholing en ICT. Eind 2022 zijn we met een nieuw HAPIS, Health Connect, gestart. Na een uitgebreid onderzoek naar een ondersteunend ICT-systeem hebben we gekozen voor Waarneemapp. Inmiddels is het vrij roosteren voor huisartsen geïmplementeerd.

Medio 2022 is afscheid genomen van de voltallige Raad van Commissarissen en zijn er op basis van een gedegen onderzoek nieuwe profielen opgesteld. Eind 2022 is gestart met de werving van een voorzitter en 2 nieuwe leden. Deze zijn per 1 mei 2023 benoemd.

In het kader de WTZA en Good Governance hebben we in 2022 een cliëntenraad, bestaande uit 3 leden geïnstalleerd.

Mede dankzij de inzet van een uitstekend draaiend team van triagisten, een goed ondersteunend secretariaat en een zeer fijne samenwerking met huisartsen en waarnemers hebben we 2022 met mooie resultaten kunnen afsluiten.

Wim Bruinenberg en Natasja Kochx
Bestuur SHoKo

Inhoudsopgave

Samenwerkende Huisarts Organisatie Kempen en Omstreken, Coöperatief U.A.....	1
Concept Jaarverslag 2022	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. Kernegegevens	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.....	7
3.4 Raad van Commissarissen.....	7
3.5 Cliëntenraad.....	8
4. Bedrijfsvoering.....	9
4.1 Structuur en inrichting.....	9
4.2 Kwaliteit.....	9
4.3 Personeelsbeleid	11

1. Structuur van SHoKo

1.1 Algemeen

In 2022 is een nieuwe visie ontwikkeld voor de periode 2023-2025. Daarnaast is verder gewerkt aan het bereiken van onze ambities zoals deze worden weergegeven in de visie, missie en het jaarplan. Dit heeft geleid tot een aantal veranderingen die in dit jaarverslag verder worden toegelicht.

1.2 Visie en Missie

In 2022 heeft een werkgroep bestaande uit huisartsen en medewerkers een nieuwe visie opgesteld. Deze visie is in december 2022 vastgesteld en geldt voor de periode 2023-2025.

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 hieronder weergegeven pijlers is de visie uitgewerkt:

- SHoKo hecht aan het efficiënt leveren van spoedzorg en speelt een actieve rol in het vergroten van het bewustzijn van patiënten dat de post nadrukkelijk bedoeld is voor spoedzorg.
- Huisartsen en medewerkers werken met plezier bij SHoKo; we streven ernaar dat de huisarts de regierol heeft in de generalistische spoedzorg.
- SHoKo realiseert de juiste zorg op de juiste plek en onderzoekt actief vernieuwende werkwijzen.
- SHoKo speelt een proactieve rol in het optimaliseren en het verbeteren van de samenwerking met ketenpartners.

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 spoedzorg 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 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 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 geeft de HAR gevraagd en ongevraagd advies.

Elke Hagro heeft een huisarts in de HAR afgevaardigd. In 2022 heeft de HAR het bestuur onder andere geadviseerd over de volgende zaken:

- Verbetertraject Spoedplein
- Aanschaf nieuw Huisartsen Informatie Systeem
- Traject Anders Roosteren
- Honorering Raad van Commissarissen
- Pilot inzet 2^{de} visite arts
- Aanpassing dienstitijden.

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 2022 het bestuur o.a. geadviseerd over het uitvoeren van periodieke controles ten aanzien van inzage in het patiëntendossier.

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 2022 zijn twee ledenvergaderingen georganiseerd voor de aangesloten huisartsen. In 2022 heeft de ALV positief besloten over de volgende onderwerpen:

- Vaststelling van de jaarrekening en het jaarverslag 2021
- Begroting 2023
- Visiedocument 2023-2025
- Aanbevelingen Onderzoeksrapport Coöperatie SHoKo.

In december 2022 is een achterbanbijeenkomst georganiseerd voor huisartsen met als onderwerp: 'Spoedzorg: Wat kan anders? Wat moet anders?' Tijdens deze bijeenkomst stonden de thema's 'Anders Roosteren' en 'het Kernteam' centraal.

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 vanuit de centrale huisartsenpost in Veldhoven georganiseerd. De post is door de week open vanaf 17.00u tot 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 2022: 183.425. De passanten in het gebied, met name in de zomermaanden een aanzienlijk aantal, mogen conform regelgeving niet aan het inwoneraantal toegevoegd worden.

In 2022 zijn 76 praktijkhoudende huisartsen aangesloten bij SHoKo. Daarnaast werken bij SHoKo ook huisartsen in dienst van een huisarts (Hidha's) en waarnemers. In 2022 is in totaal 8265,5 uur gewerkt door gevestigde huisartsen. De overige 5436,5 diensturen zijn door 100 waarnemende huisartsen ingevuld.

Overzicht productie

	2022	2021	2020	2019	2018
Telefonische adviezen	18.248	17.425	16.776	17.363	18.035
Consulten	21.964	19.092	16.140	23.834	23.979
Visites	2.262	2.286	2.337	3.229	3.493
Totaal	42.474	38.803	35.253	44.426	45.507

Het aantal verrichtingen is in 2022 t.o.v. 2021 met 9,5% gestegen (stijging 2021 t.o.v. 2020: 10%)

De stijging van de productie laat zien dat het herstel t.o.v. 2020 doorzet. Deze stijging heeft vermoedelijk te maken met een herstel van het aantal verrichtingen na de Corona periode waarin er minder consulten spoedzorg waren. Ook de in 2020 doorgevoerde organisatorische verandering heeft mogelijk invloed gehad op het aantal verrichtingen. Vanaf 2020 wordt de zorg geleverd vanuit één centrale huisartsenpost i.p.v. zes decentrale posten. Daarnaast is het werkgebied veranderd aangezien Deurne de overstap heeft gemaakt naar de Huisartsenpost Oost Brabant.

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). In Eindhoven verlenen we 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. Dit traject is in 2022 voortgezet.

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 2022 is de ALV drie maal bijeen gekomen. Tijdens de ALV is gesproken over de samenwerking met het MMC en het visietraject. De ALV heeft positief gestemd over de jaarrekening, de begroting, het jaarverslag en het visiedocument. Daarnaast heeft de ALV gesproken over de samenwerking tussen het Bestuur en de Raad van Commissarissen en het onafhankelijk onderzoek dat is uitgevoerd naar aanleiding van deze samenwerking.

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 2022 twee maal gezamenlijk met het bestuur. Daarnaast heeft de raad twee ALV bijeenkomsten 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.

In juni hebben de leden van de raad van commissarissen besloten collectief af treden. De ALV heeft vervolgens besloten een onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren naar de samenwerking tussen het bestuur en de raad van commissarissen. De aanbevelingen van dit onderzoek zijn door de ALV en het bestuur overgenomen. Een van de aanbevelingen van het onderzoek was om een externe adviseur aan te stellen. Deze aanbeveling is overgenomen.

Leden Raad van Commissarissen

Mr. drs. Lodi Hennink – voorzitter – ultimo september 2022

- 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 – lid – ultimo september 2022

- 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 – lid – ultimo september 2022

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

3.5 Cliëntenraad

Patiëntveiligheid en een goede kwaliteit van zorg staan bij SHoKo hoog in het vaandel. Door goed te luisteren naar onze patiënten en kritisch naar onze processen te kijken verbeteren wij continu onze zorg. SHoKo streeft ernaar het patiëntenperspectief goed in de bedrijfsvoering in te bedden. Daarom hebben wij ervoor gekozen om een cliëntenraad conform de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) op te richten.

De cliëntenraad denkt mee bij het opstellen van het beleid en brengt vanuit het perspectief van de inwoners advies uit aan de raad van bestuur. De cliëntenraad vormt een goede afspiegeling van de bewoners van de regio.

De leden van de cliëntenraad zijn in maart 2022 benoemd door het bestuur. De cliëntenraad vergaderde in 2022 acht keer waarvan twee maal gezamenlijk met het bestuur. Daarnaast heeft de raad kennis gemaakt met verschillende medewerkers binnen de organisatie en met de leden van het managementteam. De voorzitter van de cliëntenraad heeft deelgenomen aan de gesprekken die de externe auditor heeft uitgevoerd in het kader van de jaarlijkse NPA-accreditatie.

Tijdens de vergaderingen heeft de cliëntenraad gesproken over diverse zaken die in het kader van de vertegenwoordigende rol relevant zijn. Onderwerpen die behandeld zijn, zijn onder meer:

- Het huishoudelijk reglement van de cliëntenraad
- Onderlinge kennismaking en kennismaking met de organisatie
- Het bepalen van de rol en koers van de cliëntenraad
- Wettelijke regelgeving t.a.v. de bevoegdheden van de cliëntenraad
- De inrichting van een pagina voor de cliëntenraad op de SHoKo website.

Leden Cliëntenraad

Mw. Judith Ruijken – voorzitter – vanaf maart 2022

Mw. Silvia Menting – lid – vanaf maart 2022

Mw. Rieneke Rozijn – lid – vanaf maart 2022

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.

HealthConnected

Per 31 oktober heeft SHoKo het huisartsen informatiesysteem HealthConnected in gebruik genomen. Voorafgaand aan de ingebruikname zijn de medewerkers geschoold en zijn on-line trainingen beschikbaar gesteld voor huisartsen en waarnemers.

Gedurende de eerste twee weken zijn medewerkers van HealthConnected aanwezig geweest op de werkvloer om huisartsen en medewerkers te ondersteunen bij het gebruik van dit systeem. De implementatie is goed verlopen. De reacties van de triagisten en huisartsen over het gebruik van HealthConnected zijn positief.

SHoKo Cliëntenraad

Vanaf maart 2022 heeft SHoKo een cliëntenraad. Deze raad is samengesteld uit drie personen: twee leden en een voorzitter. De diversiteit die onze regio zo uniek maakt wordt via de cliëntenraad vertegenwoordigd.

Website Wanneer bel ik de huisartsenspoedpost

Per 1 juni 2022 is op initiatief van de Brabantse huisartsenposten de website *Wanneer bel ik de huisartsenspoedpost* gelanceerd. Deze website is bedoeld om meer bewustzijn te creëren over in welke situaties een huisartsenpost kan worden gebeld. Naast een website wordt ook via social media regelmatig aandacht besteed aan dit onderwerp.

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 2022 stond gepland in het najaar. De audit is positief verlopen en SHoKo heeft het NPA certificaat behaald.

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
- Spoedzorg voor kinderen in de ANW

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.

De VIM-commissie onderzoekt (bijna) incident meldingen met als doel ervan te leren en de kans op herhaling in de toekomst te verkleinen/voorkomen.

De VIM commissie is samengesteld uit de volgende functionarissen:

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

De VIM-commissie heeft in 2022; 13 meldingen onderzocht (2021; 10). Eén melding is als klacht afgehandeld en 2 meldingen zijn als calamiteit afgehandeld. De overige meldingen zijn laag risico meldingen die niet in aanmerking komen voor onderzoek of hebben betrekking op zaken die zijn opgepakt door het management.

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
- bestaande afspraken onder de aandacht brengen van triagisten tijdens het werkoverleg
- 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 2022 tot en met december 2022 zijn er in totaal 23 klachten ontvangen (2021: 26 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 heeft betrekking op de wijze waarop de telefonische triage is uitgevoerd. Deze klachten gaan over de wijze waarop de triage is verlopen waarbij patiënten zich niet serieus genomen voelen.

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 2022 zijn 19 klachten naar tevredenheid van de klager afgehandeld. Van 4 klachten is niet geregistreerd of ze naar tevredenheid zijn afgehandeld, omdat geen reactie is ontvangen van de klager.

Categorieën	Aantal
Triage	8
Bereikbaarheid	2
Patiënten doorstroom/wachttijd	1
Onderzoek	6
Behandeling	6
Bejegening	3
Factuur	2

Calamiteiten

De inhoudelijke afhandeling van de calamiteit wordt uitgevoerd door de leden van de calamiteiten commissie van SHoKo. De regie hierover is uitbesteed een externe partij. Deze 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.

In 2022 zijn 4 calamiteiten gemeld. Deze zijn gemeld aan de IGZ. Twee calamiteiten zijn onderzocht door de calamiteitencommissie. 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

SHoKo is continue bezig met het professionaliseren van het personeel. In 2022 hebben de volgende activiteiten plaatsgevonden:

Scholingen triagisten

- Triage in het Engels
- Werken met Health Connected
- Intervisie
- Reanimatie
- Samen triëren en samen overleggen
- U2 is spoed

- Triage en basis anatomie
- Triage en telefonische spoed interventies

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.

Verzuim

Het verzuimpercentage bedroeg in 2022: 4,19% (2021: 2,9%). Dit is exclusief zwangerschap.

In- en uitstroom+

In 2022 zijn 6 medewerkers aangenomen en zijn 5 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.