



Spoedzorg Huisartsen Twente

Jaarverslag 2019



Inleiding

Op 1 januari 2019 was de fusie tussen HDT-Oost en de Huisartsenpost Hengelo een feit en gingen zij verder onder de naam Spoedzorg Huisartsen Twente. De eerste maanden werd voorzichtig afgetast hoe er nog meer samengewerkt kon worden tussen de triagisten en de huisartsen. We zijn bijzonder trots op onze medewerkers dat zij vooral uitdagingen zagen in de samenwerking. In de loop van het jaar installeerden we de Ondernemingsraad, zodat ook de inspraak en medezeggenschap voor onze medewerkers goed geborgd is.

In mei 2019 werd duidelijk dat de toekomst van de Spoedpost Oldenzaal, mede vanwege het opzeggen van de samenwerkingsovereenkomst door MST én het personeels- en huisartsentekort, onzeker was. In een korte en intensieve periode van afstemming met de Raad van Afgevaardigden uit het werkgebied van de Spoedpost Oldenzaal en de directie zijn diverse alternatieven besproken. Uiteindelijk koos de RvA in oktober voor het meest toekomstbestendige alternatief: de sluiting van de Spoedpost Oldenzaal met ingang van 6 januari 2020. Een besluit dat met pijn in het hart is genomen. In het laatste kwartaal van het jaar werd enorm veel werk verzet om de sluiting zowel communicatief als ook organisatorisch voor te bereiden.

Samenwerken in de keten van (acute) huisartsenzorg is essentieel om kwalitatief hoogwaardige zorg te kunnen blijven leveren. SHT, Ambulance Oost, Mediant, Livio, Carintreggeland besloten om een Zorg Coördinatie Centrum op te gaan zetten. Het doel? De juiste zorg, op de juiste plek, op het juiste moment, door de juiste zorgverlener te kunnen laten plaatsvinden. Dit wordt in 2020 operationeel.

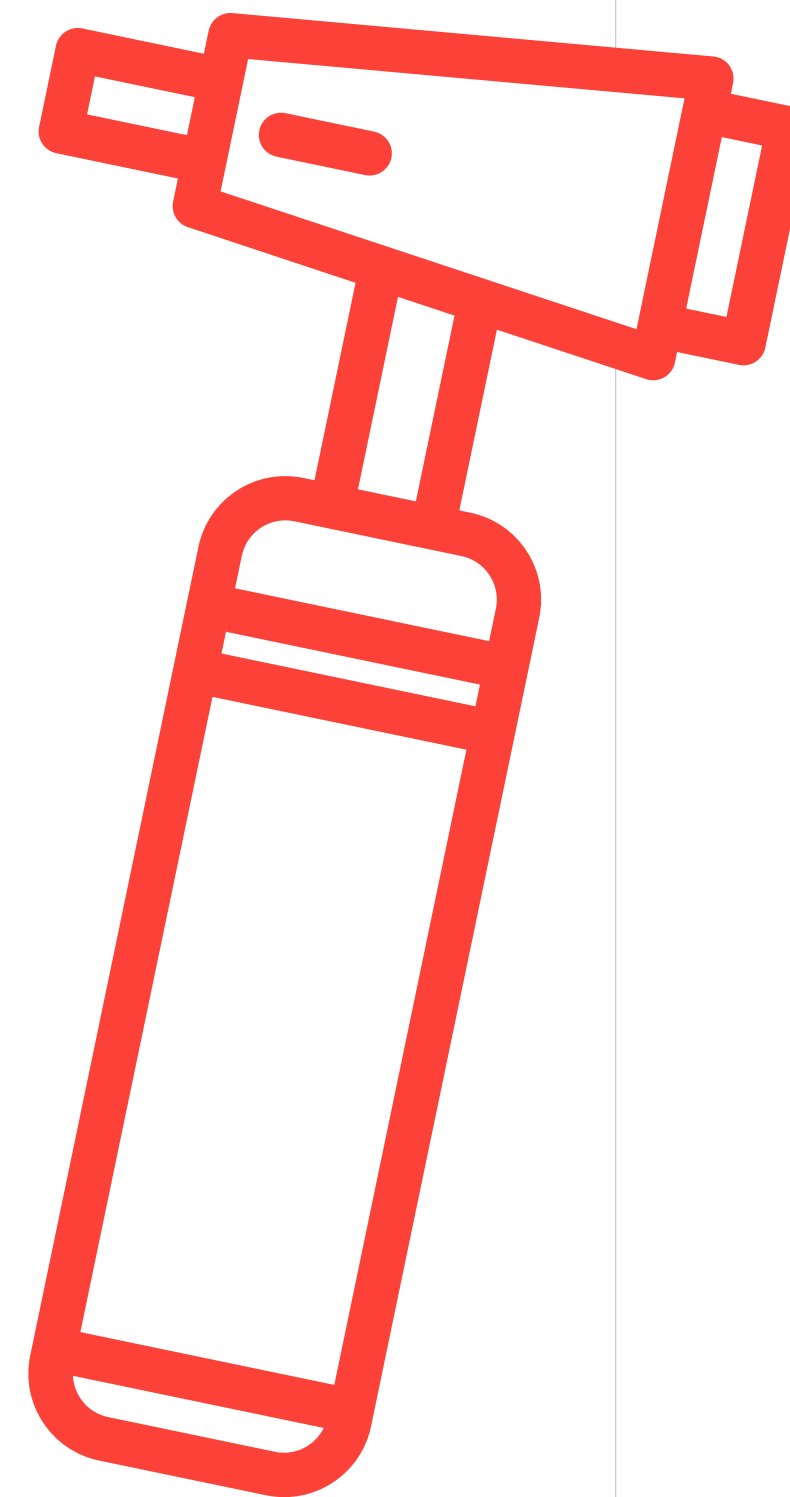
Ook het onderzoeken van een intensieve samenwerking met collega huisartsenorganisaties als THOON, LHV Huisartsenkring Twente en FEA/CHPAlmelo was een belangrijk speerpunt voor ons eerste fusiejaar. In 2020 geven we ook deze samenwerking nader vorm.

Kortom 2019 was een dynamisch eerste jaar voor SHT en wij willen onze medewerkers en huisartsen en eenieder die werkzaam is op de Spoedposten heel hartelijk bedanken voor de collegialiteit, flexibiliteit en tomeloze inzet voor onze organisatie.

Luc de Vries
Medisch directeur

Jacqueline Noltjes
Algemeen directeur

Inhoudsopgave



Patiënten

Aantal inwoners

● 2018 ● 2019

269.345

HDT-Oost

131.045

HAP Hengelo

400.420

SHT



Werkgebied SHT



Patiëntenpopulatie

Leeftijdscategorieën hulpvragen

	ADVIES TRIAGIST (I.O.)	CONSULT	CONSULT TRIAGIST (I.O.)	CONSULT VS	TEL. CONSULT	VISITE	SEH CONSULT	TOTAAL 2019
0 - 10 jaar	7.924	10.466	390	481	721	24	147	20.153
10 - 20 jaar	3.608	5.639	396	729	316	44	163	10.895
20 - 40 jaar	9.053	11.104	1.223	890	1.466	318	476	24.530
40 - 60 jaar	6.430	8.966	856	637	1.667	962	395	19.913
60 - 80 jaar	5.144	6.752	743	352	1.943	3.382	499	18.815
80+ jaar	3.517	1.552	266	98	1.339	4.171	219	11.162



Huisartsen

AANTALLEN

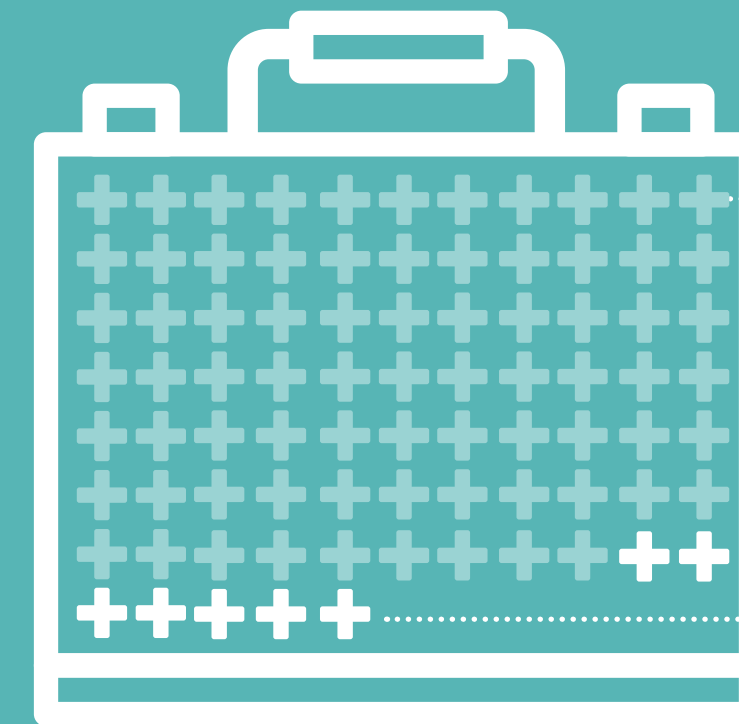
Aantal huisartsleden



2019
182
SHT
-2 ten opzichte
van 2018

2018
114
HDT-Oost
= **184**
2018
70
HAP Hengelo

Aantal hidha's en waarnemers



2018
75

2019
82

Aantal AIOS



2019
25
Gelijk aan 2018

2018
15
HAP Hengelo
2018
10
HDT-Oost
= **25**

Medewerkers

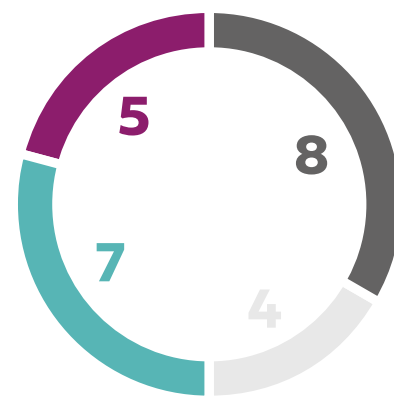
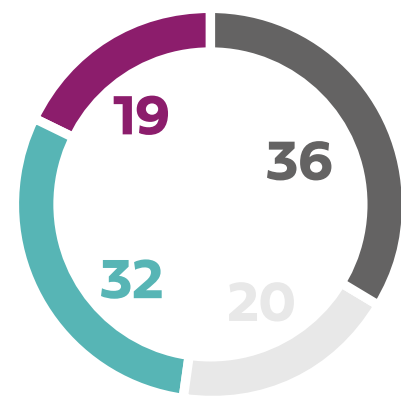
MEDEWERKERS, ZIEKTEVERZUIM EN IN- EN UITSTROOM

Aantal medewerkers

- HDT-Oost (2018)
- HAP Hengelo (2018)
- Locatie Enschede (2019)
- Locatie Hengelo (2019)

Aantal triagisten
2019 totaal: **51**

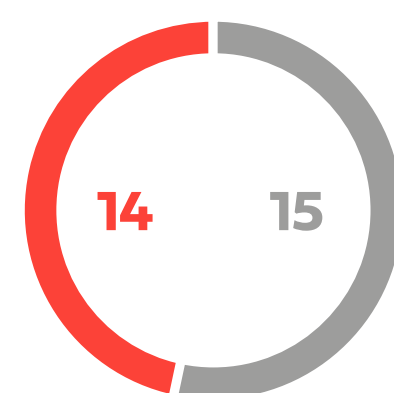
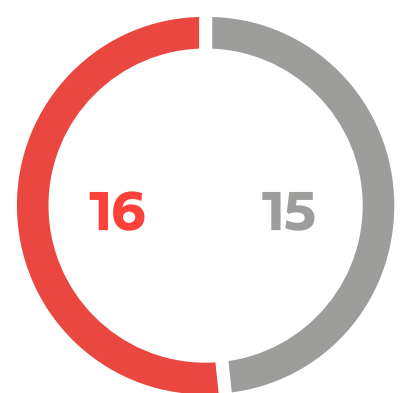
Aantal triagisten
in opleiding
2019 totaal: **12**



- HDT-Oost (2018)
- SHT (2019)

Aantal
baliemedewerkers

Aantal medewerkers
managementbureau



5,5% de norm

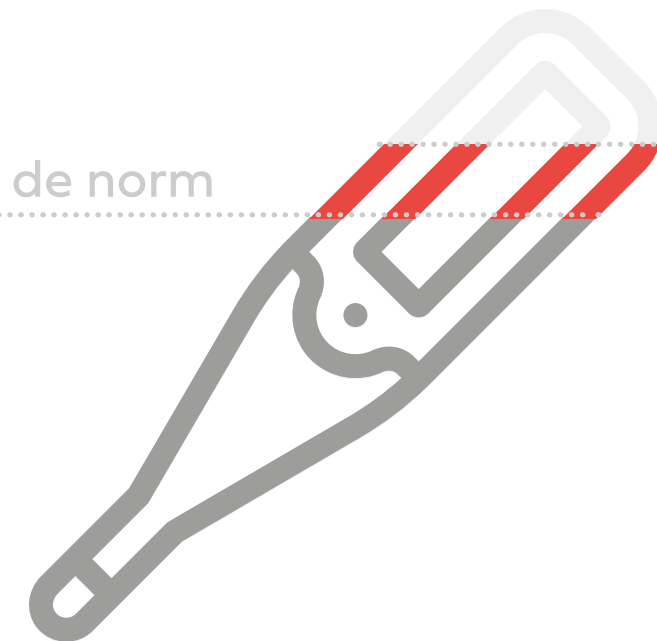


Ziekteverzuimpercentage
Enschede - Oldenzaal

4,62%

triagisten
6,37% in 2018

5,5% de norm



Ziekteverzuimpercentage Hengelo

6,27%

triagisten
3,48% in 2018

5,5% de norm

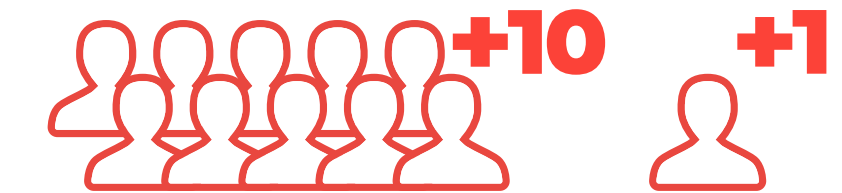


Ziekteverzuimpercentage
Managementbureau

2,25%

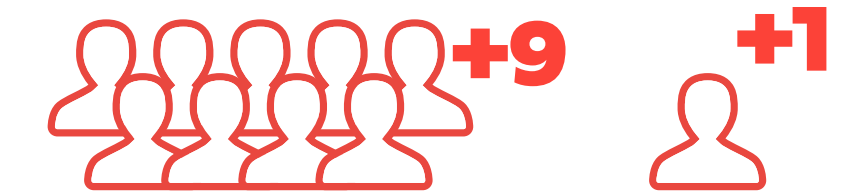
medewerkers
managementbureau
0,71% in 2018

In- en uitstroom van medewerkers



Baliemedewerkers

MB



Triagisten

Facilitair medewerker

Totaal instroom
2019 SHT: **21**

Totaal instroom 2018 SHT: **22**



Baliemedewerkers

MB

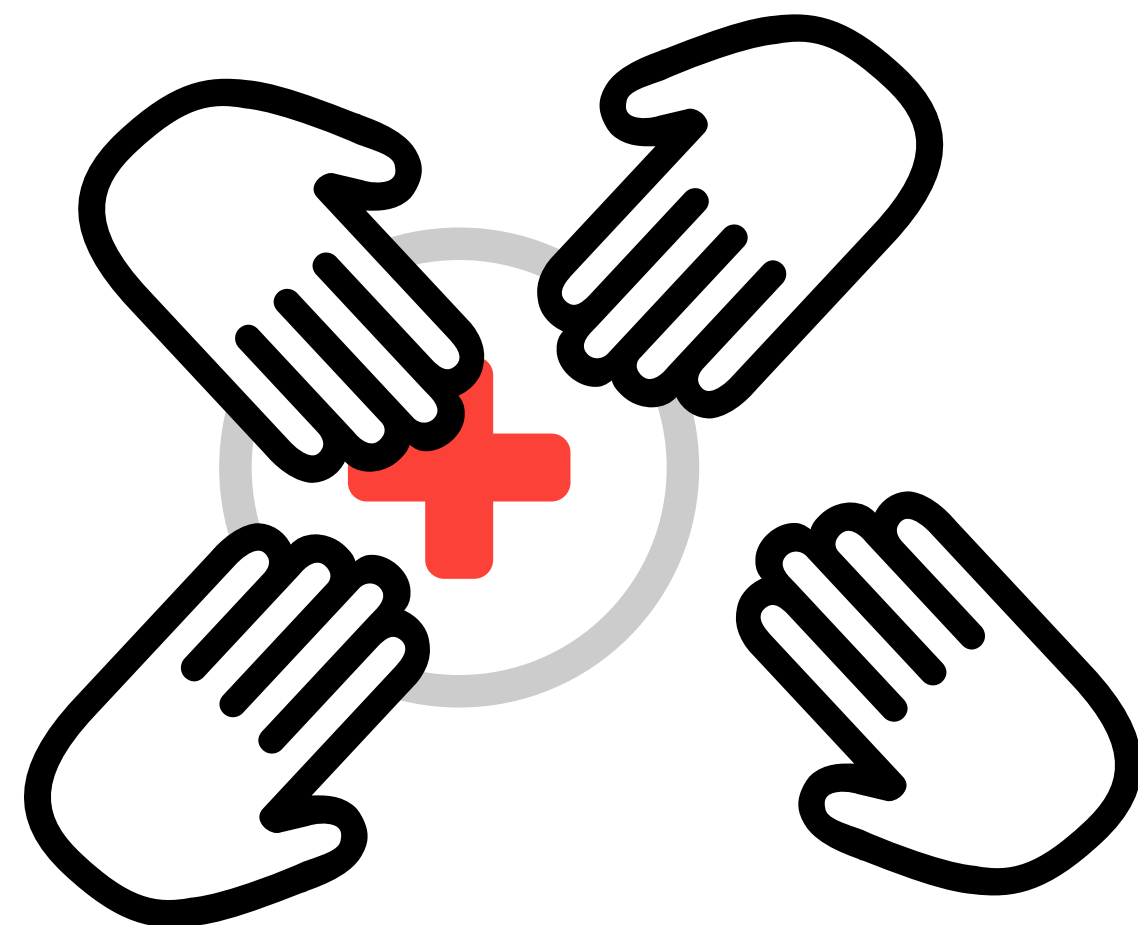


Triagisten

Totaal uitstroom
2019 SHT: **-25**

Totaal uitstroom 2018 SHT: **18**

Samenwerking



Samenwerking huisartsenorganisaties Twente

In 2019 hebben SHT, FEA/CHPA, THOON en LHV Huisartsenkring Twente opdracht gegeven aan een extern adviesbureau om uit te zoeken welke strategie kansrijk zou kunnen zijn om de Twentse huisartsenorganisaties te leiden naar een efficiënter en meer herkenbaar samenwerkingsverband. Er zijn grote vorderingen gemaakt. Er ligt een plan met aanbevelingen en er zijn heldere ambities geformuleerd die zullen worden voorgelegd aan de besturen ter accordering.

Zorg Coördinatie Centrum

In 2019 is SHT als ketenpartner om tafel gegaan voor de oprichting van een Zorg Coördinatie Centrum (ZCC). Er zijn voorbereidingen getroffen om vanuit één triageruimte in Enschede de juiste zorg op de juiste tijd op de juiste plaats te organiseren. In het ZCC kunnen medewerkers van Ambulance Oost, Mediant, Livio, Carintreggeland en SHT bij geselecteerde ingewikkelde casuïstiek meteen in overleg treden met elkaar om passende zorg te organiseren. De verwachting is dat het ZCC eind 2020 operationeel is.

Ketenpartners

Ambulance Oost

- Vervolg samenwerking in Zorg Coördinatie Centrum (ZCC).
- Verbeteren monitor bereikbaarheid en beschikbaarheid / geen capaciteit.
- Uniform maken beleid bij palliatieve zorg / overlijden in geval van pacemaker.

ZGT

- Werkafspraken inzet SEH verpleegkundigen en röntgen vanwege verhuizing Spoedpost Hengelo naar ZGT locatie Hengelo.
- Herzien en hernieuwen garantieregeling specialistische zorg.

Zorg Coördinatie Centrum

- Samenwerking tussen SHT, CHPA, Ambulance Oost, Mediant, Livio en Carintreggeland om op 1 locatie, Spoedpost Enschede, de zorg te coördineren. De juiste zorg op de juiste plek op het juiste moment door de juiste zorgverlener. Hierdoor zal de samenwerking tussen de organisaties gemakkelijker, beter en sneller gaan.

Menzis

- Betrokken zorgverzekeraar in het kader van voorgenomen besluit sluiting Spoedpost Oldenzaal op 6 januari 2020.
- Deelname aan Stuurgroep Continuïteit Huisartsenzorg Twente.

GGD Twente

- Vernieuwen en stroomlijnen procedures lijkvinding, overlijden NODOK met GGD Forensische Geneeskunde, Ambulance Oost en Politie.

HaROP/GHOR

- Besluit om 1 crisisteam huisartsenzorg Twente in te richten per 1 april 2020.
- Aanpassen van het HaROP op 1 crisisteam.
- Hernieuwen samenwerkingsovereenkomst huisartsenorganisaties met de GHOR per november 2019.
- Diverse trainingen waaronder ook (voorzitters) crisisteam, terrorismebestrijding.

Stuurgroep continuïteit Huisartsenzorg Twente

- Samenwerking tussen SHT, THOON, LHV Kring Twente, FEA/CHPA, waarnemers en Menzis met als doel inzet huisartsencapaciteit op korte en lange termijn te vergroten.
- Uitgebreid met deelname van huisartsenopleiding Twente en vertegenwoordiger Twentse gemeenten.
- Website huisartsintwente.nl, voorbereiden noodplan (tijdelijke) overname niet opgevolgde huisartsenpraktijken, opleiden VS/PA.

THOON

- Besluit om samen met THOON 2 PA's op te leiden.
- Gezamenlijk gebruik van geautomatiseerd kwaliteitssysteem Corpio.

Mediant

- Scholing Centrum Seksueel Geweld i.s.m. GGD en scholing i.s.m. POP-poli.
- Organiseren van vast aanspreekpunt, dhr. P. van Aken, in samenwerking met THOON en SHT.

Carint Reggeland/Livio

- Pilot observatiebedden met als doel advies en behandelplan voor vervolgzorg te realiseren.

ROAZ

- Afstemming over kwaliteitskader Spoedzorgketen.
- Regionaal jaarplan Opleiden Trainen en Oefenen.
- Actualiseren procedures gericht op acute zorgvragen.
- Raamwerk regionaal beheersplan zorgcontinuïteit.

MST

- Niet verlengen samenwerkingsovereenkomst tussen MST en Spoedpost Oldenzaal die eindigt op 31 december 2019.
- Onderzoeken bouwkundige aanpassingen om de samenwerking met de SEH en de Spoedpost Enschede te bevorderen.
- Herzien en hernieuwen garantieregeling specialistische zorg.

LHV Huisartsenkring Twente, THOON, FEA/CHPA, Melo

- Na verkenning op mogelijkheden structurele samenwerking van huisartsenorganisaties LHV Huisartsenkring Twente, THOON, FEA/CHPA, Melo en SHT is het besluit genomen om de samenwerking verder gestalte te geven. Het doel is om in 2020 de plannen voor een intensieve samenwerking verder te gaan uitwerken.

Kwaliteit

KLACHTEN, VIM MELDINGEN EN CALAMITEITEN

Aantal klachten

Totaal 2018

96

66 HDT-Oost
30 HAP Hengelo



Afname
44

52
2019
SHT

Classificatie:
Bejegening: 20
Organisatie: 8 (4x organisatie en 4x overig)
Medisch handelen: 22
Geen classificatie toegekend: 2

Aantal VIM meldingen

Totaal 2018

115

62 HDT-Oost
53 HAP Hengelo



120
2019
SHT

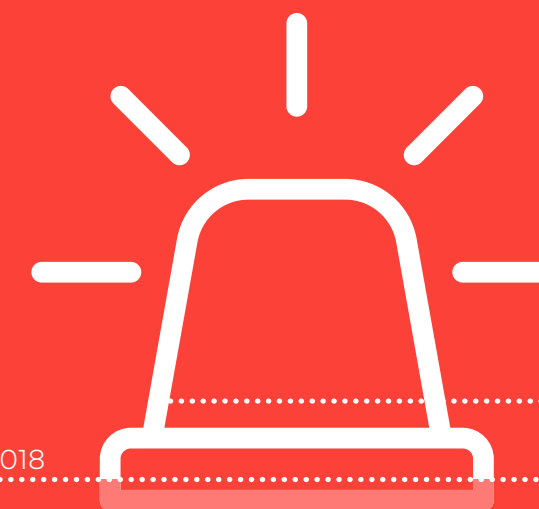
Classificatie:
Patiënt gerelateerd: 8
Overig: 9
Menselijk handelen: 62
Technisch handelen: 11
Organisatorisch: 30
Samenwerking ketenpartners: 42

Aantal calamiteiten

Totaal 2018

2

1 HDT-Oost
1 HAP Hengelo



2
2019
SHT

Classificaties:
Technisch, organisatie en
menselijk handelen.

Kwaliteit

BRANCHENORMEN



Telefonische bereikbaarheid
wachtijd en patiënten lijn

spoed < 30 seconden

97,2%

98,1%

95,0%

97,6%

97,3%

99,6%

Norm: 98% Spoedlijn binnen 30 seconden opnemen

< 2 minuten

72,5%

75,0%

72,1%

80,8%

70,3%

73,4%

Norm: 75% binnen 2 minuten opnemen

< 10 minuten

98,9%

99,1%

99,2%

99,4%

96,2%

96,7%

Norm: 98% binnen 10 minuten



Fiatteertijden adviezen
triagisten

< 1 uur

94,0%

94,4%

91,9%

92,9%

93,3%

94,0%

Norm: 90% binnen 1 uur

< 2 uur

98,3%

98,6%

96,8%

97,1%

95,7%

98,5%

Norm: 98% binnen 2 uur



Afhandeltijd U2 telefonische
consulten

< 1 uur

96,7%

99,4%

99,3%

97,7%

92,8%

95,0%

Norm: 90% binnen 1 uur

< 2 uur

99,7%

100%

100%

100%

98,8%

99,2%

Norm: 98% binnen 2 uur



Afhandeltijd U2
consulten

< 1 uur

89,6%

91,2%

94,7%

95,6%

89,5%

88,5%

Norm: 90% binnen 1 uur

< 2 uur

99,4%

99,4%

99,7%

99,4%

99,6%

99,3%

Norm: 98% binnen 2 uur



Aanrijtijden U1
visites

< 20 minuten

71,4%

66,0%

69,9%

67,6%

66,0%

67,9%

Norm: 90% van de U1 visites binnen 20 minuten

< 30 minuten

94,6%

90,0%

95,0%

88,2%

89,5%

89,3%

Norm: 98% van de U1 visites binnen 30 minuten



Aanrijtijden U2
visites

< 1 uur

87,3%

89,2%

91,0%

93,3%

83,5%

86,7%

Norm: 90% van de U2 visites binnen 1 uur

< 2 uur

98,9%

98,8%

99,5%

99,7%

98,7%

98,1%

Norm: 98% van de U2 visites binnen 2 uur

Legenda

- Enschede 2019
- Oldenzaal 2019
- Hengelo 2019
- 2018

Kwaliteit

VERRICHTINGEN

Totaal aantal verrichtingen

ENSCHEDÉ - HAAKSBERGEN		2018	2019
SHT	Advies Triagist (i.o.)	18.912	19.578
SHT	Consult Huisarts	20.666	19.460
SHT	Consult Triagist (i.o.)	1.838	1.986
SHT	Consult VS	1.733	1.915
SHT	Telefonisch consult	3.670	3.698
SHT	Terugbel Advies	300	254
SHT	Visite	4.153	3.826
SHT	Palliatieve verrichtingen	-	109
KETEN	Hulpvragen doorgeschakeld naar meldkamer Ambulance	1.054	1.134
KETEN	Vervolgactie GGZ	425	522
KETEN	Overdracht Ambulance	145	176
KETEN	Thuiszorgorganisatie	23	23
KETEN	SEH consult Enschede	1.549	1.686
SUBTOTAAL		54.468	54.367

OLDENZAAL		2018	2019
SHT	Advies Triagist (i.o.)	5.508	5.692
SHT	Consult Huisarts	9.832	9.224
SHT	Consult Triagist (i.o.)	383	445
SHT	Telefonisch consult	1.328	1.451
SHT	Terugbel Advies	62	49
SHT	Visite	1.910	1.817
SHT	Palliatieve verrichtingen	-	26
KETEN	Hulpvragen doorgeschakeld naar meldkamer Ambulance	391	363
KETEN	Vervolgactie GGZ	101	96
KETEN	Overdracht Ambulance	51	43
KETEN	Thuiszorgorganisatie	8	4
KETEN	SEH consult Enschede	183	209
SUBTOTAAL		19.757	19.419

HUISARTSENPOST HENGELÓ		2018	2019
SHT	Advies Triagist (i.o.)	10.612	10.423
SHT	Consult Huisarts	16.858	15.796
SHT	Consult Triagist (i.o.)	1.464	1.443
SHT	Consult VS	954	1.272
SHT	Telefonisch consult	2.497	2.303
SHT	Terugbel Advies	289	201
SHT	Visite	3.627	3.259
SHT	Palliatieve verrichtingen	-	65
KETEN	Hulpvragen doorgeschakeld naar meldkamer Ambulance	1.012	1.079
KETEN	Vervolgactie GGZ	203	237
KETEN	Overdracht Ambulance	67	124
KETEN	Thuiszorgorganisatie	48	60
KETEN	SEH consult Enschede	-	4
SUBTOTAAL		37.631	36.266

Kwaliteit

BRANCHENORMEN



Aantal hulpvragen
doorgeschakeld naar
meldkamer ambulance

1.134 | **363** | **1.079**
1.052 | 390 | 1.008

Totaal 2019: 2.576
Totaal 2018: 2.450
Toename: 126



Aantal hulpvragen
uitgevoerd door

Thuiszorgorganisatie Livio
23
23

**Thuiszorgorganisatie
Carintreggeland**
4 | **60**
8 | 48

Totaal 2019: 87
Totaal 2018: 79
Toename: 8

GGZ/Mediant
522 | **96** | **237**
425 | 95 | 198

Totaal 2019: 855
Totaal 2018: 718
Toename: 137



Enschede

**Palliatief team
Telefonische Consulten**
61

Palliatief team visite
48

Totaal aantal
verrichtingen

54.367
54.468

Afname 0,2%



Oldenzaal

**Palliatief team
Telefonische Consulten**
14

Palliatief team visite
12

Totaal aantal
verrichtingen

19.419
19.757

Afname 1,7%



Hengelo

**Palliatief team
Telefonische Consulten**
31

Palliatief team visite
34

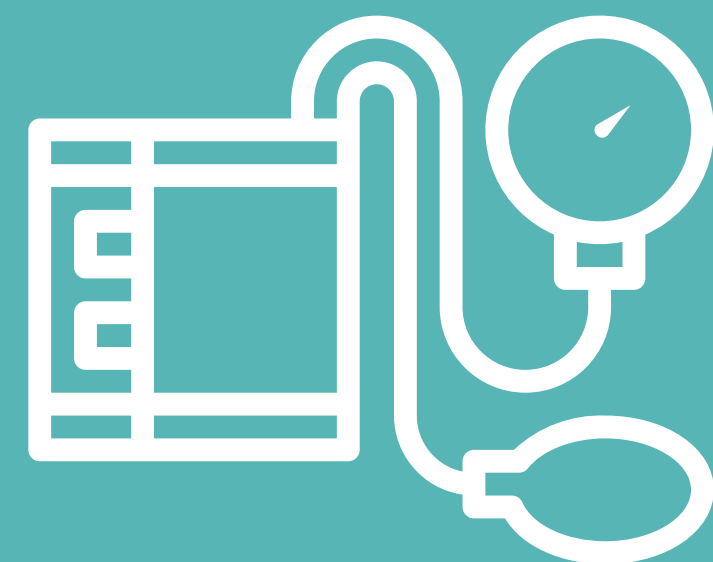
Totaal aantal
verrichtingen

36.266
37.631

Afname 3,6%

Legenda

- Enschede 2019
- Oldenzaal 2019
- Hengelo 2019
- 2018



Totaal aantal verrichtingen 2018: 111.856

Totaal aantal verrichtingen 2019 SHT

110.052

Afname: 1.804 - 1,6%

Kwaliteit

VERRICHTINGEN

Aantal binnenlopers

Enschede

3.135

2019

3.349

2018

Afname: 6,4%

Oldenzaal

637

2019

772

2018

Afname: 17,5%

Hengelo

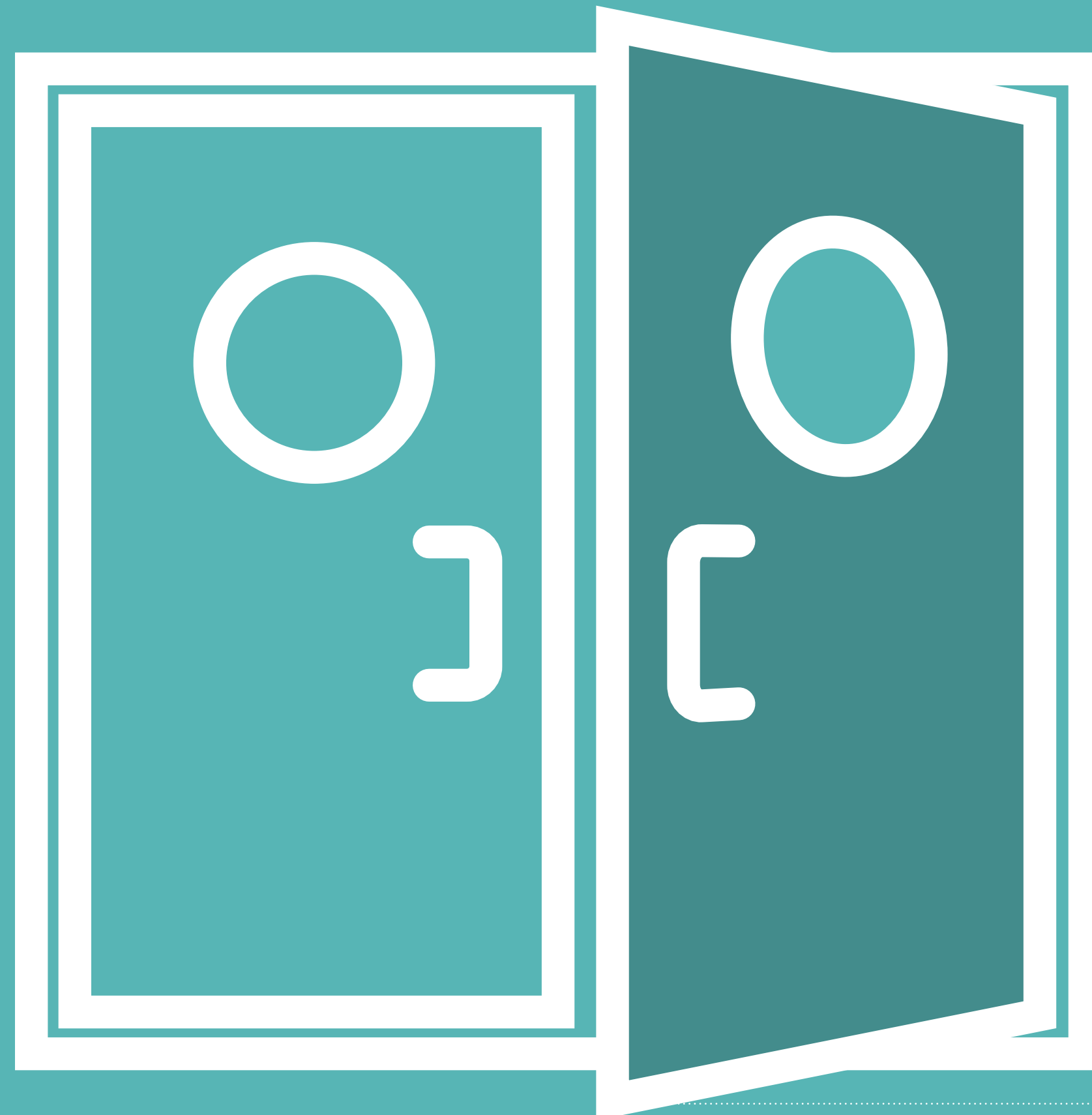
1.488

2019

1.164

2018

Toename: 27,8%



**TOTAAL
AANTAL
SHT**



2019



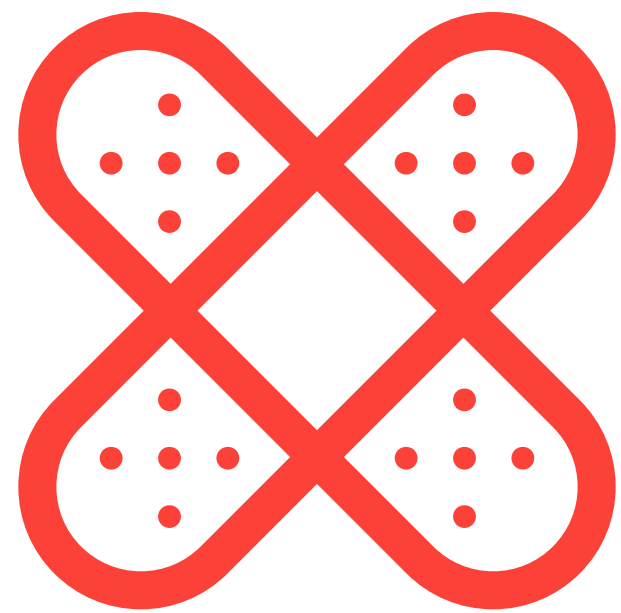
2018

Afname: 25

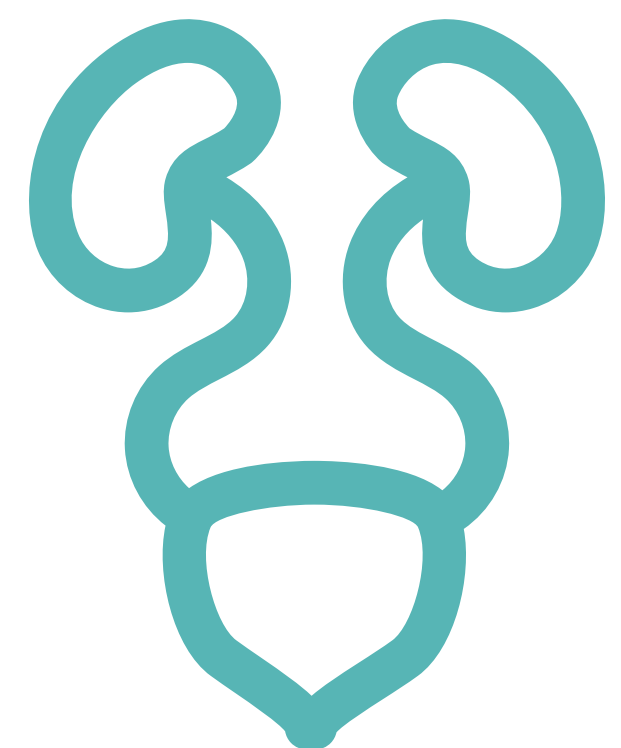
Kwaliteit

VERRICHTINGEN

Top 10 verrichtingen op hoofdtitel



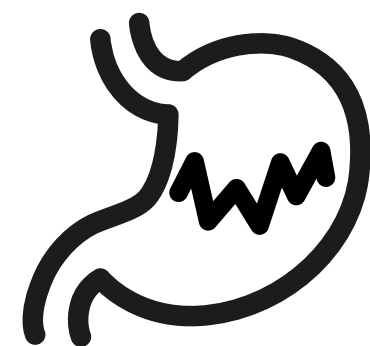
SCHEURWOND/SNIJWOND
4,3% | 4.735



CYSTITIS/URINEWEGINFECTIES
3,2% | 3.523



KOORTS
3,1% | 3.429



ANDERE GELOKALISEERDE
BUIKPIJN
3% | 3.290



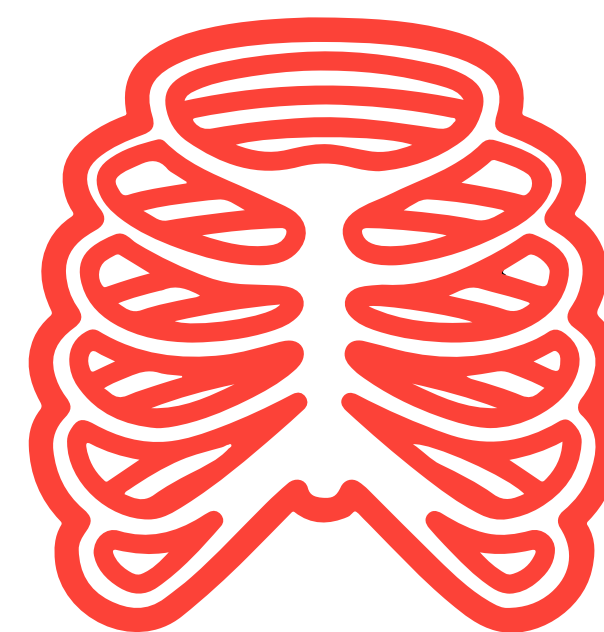
ONGEVAL/LETSEL
2,4% | 2.681

3



ACUTE INFECTIE BOVENSTE
LUCHTWEGEN
2% | 2.219

4



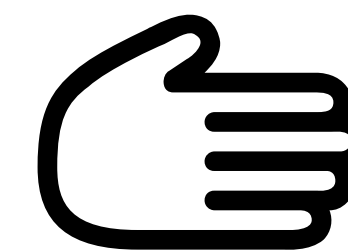
BORSTKAS SYMPTOMEN /
KLACHTEN
2,2% | 2.381

5

6

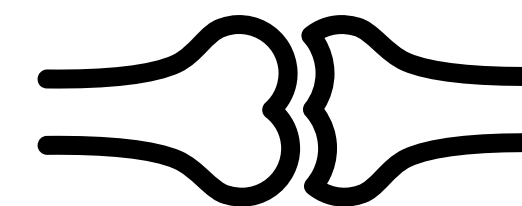


BEZORGDHEID (BIJ)
WERKING GENEESMIDDELEN
1,6% | 1.728



HAND/VINGER
SYMPTOMEN/KLACHTEN
1,7% | 1.851

7



ANDERE TRAUMATA
BEWEGINGSAPPARAAT
1,5% | 1.607

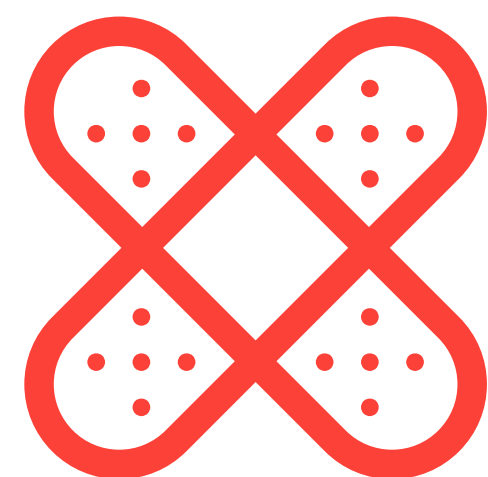
8

9

10

Top 3 verrichtingen per ICPC code

1



4.735

4,3% 2019

SCHEURWOND/SNIJWOND

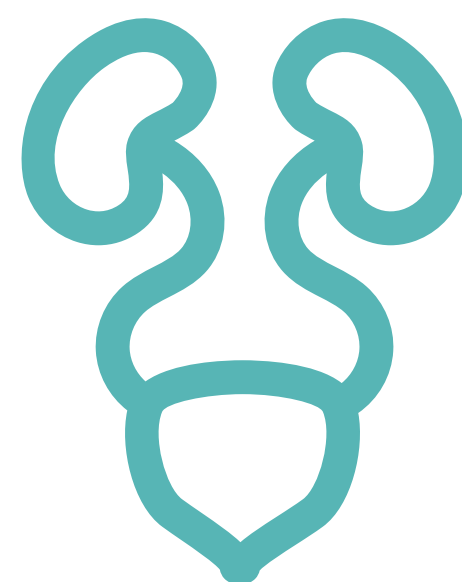


20.067

18,2% 2019

BEWEGINGSAPPARAAT

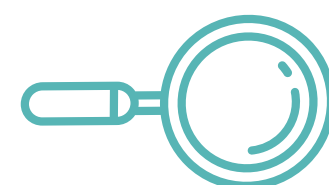
2



3.523

3,2% 2019

CYSTITIS/URINEWEGINFECTIES



15.220

13,8% 2019

ALGEMEEN EN NIET
GESPECIFICEERD

3



3.429

3,1% 2019

KOORTS



14.636

13,3% 2019

HUID EN SUBCUTIS

Kwaliteit

ZORGCONSUMPTIE PER GEMEENTE



	BORNE	DINKELLAND	HENGELO	HOF VAN TWENTE	OLDENZAAL	ENSCHEDÉ	HAAKSBERGEN	LOSSER	ONBEKEND	2019	2018	
TOTAAL	Advies triagist (i.o.)	1.514	1.469	6.900	1.691	2.730	16.852	1.600	1.580	1.357	35.693	35.032
	Telefonisch Consult	338	375	1.441	457	592	3.178	463	451	157	7.452	7.495
	Consult	2.922	2.656	11.468	3.125	4.017	19.975	2.215	2.620	2.543	51.541	53.728
	Visite	538	474	1.940	740	761	3.456	349	527	117	8.902	9.690
	Totaal	5.312	4.974	21.749	6.013	8.100	43.461	4.627	5.178	4.174	103.588	105.945
2019	consulteenheden	4.655	4.289	18.549	5.309	6.820	35.174	3.770	4.426	3.476	8.6467	89.527
2019	eenheden per 1.000 inwoners	202	165	229	190	213	223	157	201	-		
2018	eenheden per 1.000 inwoners	197	165	242	192	223	227	156	195	-		



ICT

MEDISCHE DOSSIERS

Aantal patiënten dat toestemming voor inzage in medische/medicatie dossiers heeft gegeven Opt-in



Projecten - ontwikkelingen

Projecten 2019

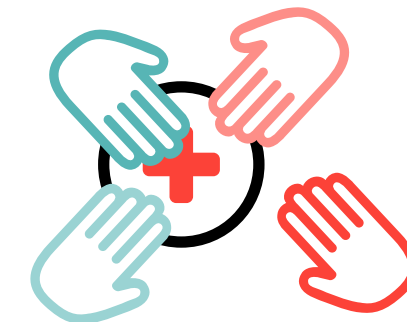
- + Pilot palliatief zorgteam
- + Voorbereiding ZorgCoördinatiecentrum samen met Ambulance Oost, Mediant, Thuiszorginstellingen en SHT
- + Verhuizing Spoedpost Hengelo, september 2019
- + Voorbereiding gezamenlijke scholingsmodule Corpio (kwaliteitssysteem) SHT, THOON, LHV Huisartsenkring Twente, FEA/CHPAlmelo
- + Voorbereiding sluiting Spoedpost Oldenzaal

Projecten 2020



Sluiting Spoedpost Oldenzaal en herverdeling werkgebied Oldenzaal over de Spoedposten Enschede en Hengelo

Verlenging pilot palliatief zorgteam



Implementatie Zorgcoördinatiecentrum samen met Ambulance Oost, Mediant, Thuiszorginstellingen en SHT

Implementatie gezamenlijk scholingsmodule



Patiëntervaringsonderzoek

Intensiveren samenwerking SHT, THOON, LHV Huisartsenkring Twente, FEA/CHPAlmelo



Definitielijst

AIOS	Arts in opleiding tot specialist
FEA/CHPAlmelo	Federatie Eerstelijnszorg Almelo / Centrale Huisartsenpost Almelo
Hidha	Huisarts in dienst van een huisarts
HaROP	Huisartsen Rampen Opvang Plan
MST	Medisch Spectrum Twente
PA	Physician Assistant
ROAZ	Regionaal Overleg Acute Zorgketen
THOON	Twentse Huisartsen Onderneming Oost Nederland
VIM	Veilig Incident Melden
VS	Verpleegkundig Specialist
ZCC	Zorg Coördinatie Centrum
ZGT	Ziekenhuis Groep Twente