RHOGO

SERVICEGERICHT | SAMEN | ROBUUST

Jaarverslag 2022

Bekijk hier de interactieve weergave van het RHOGO jaarverslag 2022

https://rhogo.foleon.com/rhogo-whitepaper/jaarverslag-2022/

Jaarverslag 2022

RHOGO
SERVICEGERICHT | SAMEN | ROBUUST

Voorwoord

Lees verder

1. De organisatie

Lees verder

2. Services

Lees verder

3. Spoedpost

Lees verder

Governance organisatiestructuur

Bijlage 1

Naar Download

Voorwoord

2022 was een veelbewogen jaar, waarin we met elkaar veel stappen voor de regio en onze huisartsen hebben gezet. Onze services zijn verder doorontwikkeld. Hierover in dit jaarverslag meer. Complimenten aan eenieder die bijgedragen heeft aan de verdere groei van onze organisatie.

Onze missie en visie bleven in 2022 onveranderd; namelijk het ontzorgen van de huisartsen (leden) ten behoeve van de regionale doorontwikkeling in de regio Gooi en Omstreken. De leden vormen de RHOGO zelf en zij staan dus centraal in alles wat we doen. De RHOGO ondersteunt en brengt samen. We luisteren naar de ideeën en wensen uit de praktijk en dragen oplossingen aan waar nodig. Zodat de huisarts weer huisarts kan zijn en zich kan focussen op de inhoud in een multidisciplinaire en netwerkgerichte omgeving. Gebruikmakend van innovatieve werkwijzen, (ICT) middelen en andere oplossingen die nodig zijn om het vak en de samenwerking in de Wijk verder te ontwikkelen.

De Wijkontwikkeling is in 2022 verder op stoom gekomen en leverde al mooie plannen op. Elke wijk in zijn eigen tempo. Reeds bestaande wijksamenwerkingsverbanden zoeken naar een nieuwe vorm die past bij de huidige financiering en werkwijze van de RHOGO. Nieuwe samenwerkingsverbanden starten met de dan bestaande knelpunten, beiden begeleid door een wijkcoördinator voor overzicht, ondersteuning en uit handen nemen van het werk.

Onze ambitie voor 2023 is vooral het stimuleren van de multidisciplinaire wijksamenwerking waarin de ‘zoek en vindfunctie’ erg belangrijk is. Elkaar vinden, kennen en weten wat je voor elkaar kan betekenen is het fundament van de samenwerking in de Wijk. Samen staan we voor de zorg in de Wijk met de huisarts als de ‘spin in het web’. Onze zorgpartners zoals paramedici, apothekers en medewerkers van de thuiszorg inclusief de specialist ouderenzorg kunnen onze huisartsen ondersteunen bij deze uitdaging. Samen met de zorgprofessionals en de gemeenten zal de RHOGO zich ook regionaal inzetten voor de passende uitwerking van het Integraal Zorg Akkoord (IZA). Hierin staan drie pijlers centraal: het dempen van de vraag naar professioneel zorgaanbod (preventie), het optimaliseren van ketensamenwerking en regionaal efficiënt organiseren van onder andere de backoffice.

Zo zorgen we ervoor dat het werk behapbaar blijft en de huisartsenzorg in onze regio Gooi en Omstreken overeind blijft, ook in de toekomst.

René Batenburg
Medisch Directeur RHOGO

1. De organisatie in 2022

Verdere groei en professionalisering

1.1 Stafafdeling: HR

Het jaar 2022 stond in het teken van verdere professionalisering van de RHOGO als regio-organisatie. Het werven, binden, boeien en ontwikkelen van de medewerkers was het speerpunt om de regio goed te kunnen ontzorgen.

De bezetting op het hoofdkantoor aan de Steijnlaan is gegroeid naar 27 personen. De grootste groei heeft plaatsgevonden op de afdeling Services. Ter directe ondersteuning van de huisartsen in de regio zijn er tien praktijkmanagers gestart. Naast het werk in de prakijken zijn de praktijkmanagers begonnen aan de Praktijkmanagersopleiding, zodat zij in de toekomst van nog meer waarde zullen zijn voor de huisartsen. Ook zijn er een projectleider, een praktijkconsulente en verpleegkundig specialist ouderenzorg aan het team toegevoegd. De praktijkmanagers en de verpleegkundig specialist werken op locatie in de wijk. De werving voor het hoofdkantoor is gebonden aan de vraag vanuit de regio.

27

Bij de Spoedpost is structureel sprake van een aantal openstaande vacatures als gevolg van schaarste en werven we continu. Toch hebben we, ondanks de krapte op de arbeidsmarkt, de bezetting gelijk weten te houden. Samen met de triagisten en ondersteunende medewerkers (47) op de Spoedpost kwamen we eind december vorig jaar uit op een team van 77 medewerkers.

77

De B.V. Kwaliteit en Innovatie (K&I) is in 2022 verder ingericht. Bij K&I worden nieuwe initiatieven en oplossingen ondergebracht die bijdragen aan het ontzorgen van de huisartsen, zoals De Regionale Huisarts (DRH) en de VakantieHAP. Deze BV valt onder de afdeling Services. Hierover verderop in het jaarverslag meer.

Het ziekteverzuim in 2022 was in zijn totaliteit, ondanks dat COVID-19 nog niet helemaal verdwenen was, laag te noemen. Continuïteit van de zorg werd gewaarborgd door extra inzet van het team en kortstondige inhuur van enkele ZZP'ers.

2022 was ook het jaar waarin we afscheid hebben genomen van algemeen directeur Pepijn van den Hoogenband. Ter perse gaan van dit verslag kunnen wij melden dat per 1 mei 2023 deze positie weer vervuld is.

Zie **bijlage 1** voor onze organisatiestructuur in detail.

De juiste patiënten-communicatie stond hierbij centraal:

Hoe creëer je bewustwording bij de inwoners van onze regio, over wat spoed is en wat niet?

1.2 Stafafdeling: Marketing & Communicatie

In 2022 is de afdeling Marketing & Communicatie steeds vaker bij diverse overleggen en projecten aangeschoven. Enerzijds om mee te denken hoe we bepaalde boodschappen over het voetlicht konden brengen, anderzijds om mee te denken welke middelen we daarvoor in moesten zetten. Denk bijvoorbeeld aan de communicatie rondom de VakantieHAP. De afdeling Marketing & Communicatie was medeverantwoordelijk voor het laten landen van de boodschap bij de achterban. Middels flyers en mailingen zijn de diverse stakeholders geïnformeerd. Maar ook grotere trajecten, zoals voorbereiding van de verhuizing van de Spoedpost in 2023, zijn door Marketing & Communicatie begeleid. De juiste patiënten-communicatie stond hierbij centraal: hoe krijg je tussen de oren van de inwoners van onze regio wat spoed is en wat niet?
In nauwe samenwerking met de Spoedpost, Tergooi MC en een extern bureau zijn diverse middelen ontwikkeld, waaronder een serie video's, die in 2023 ingezet worden tijdens de spoedcampagne.

De maandelijks nieuwsbrief naar alle huisartsen is in 2022 gecoördineerd en verstuurd door de afdeling Marketing & Communicatie. We zijn continu aan het kijken hoe we de communicatie naar alle stakeholders kunnen optimaliseren. Losse mailingen proberen we te voorkomen om de informatie overload te beperken. Dit is echter niet altijd mogelijk. In 2022 zijn we gestart met een nieuwe tool voor het bundelen van informatie: Foleon. Foto's en video's krijgen hierin alle ruimte: beeld zegt zoveel meer dan woorden.

Marketing & Communicatie speelt in 2023 een steeds een grotere rol binnen de RHOGO. Momenteel staat er een vacature uit voor een nieuwe marketing & communicatiemedewerker. Door deze uitbreiding kan de marketing & communicatie afdeling zich meer richten op de strategische en beleidsmatige aspecten, die naast de operationele dagelijkse marketing en communiatiewerkzaamheden een belangrijke rol spelen. Zo zal er na het opstellen van de algemene meerjarige bedrijfsstrategie gewerkt worden aan een communicatiestrategie en communicatiebeleid voor de RHOGO.

"We zijn continu aan het kijken hoe we de communicatie naar alle stakeholders kunnen optimaliseren."

1.3 Stafafdeling: Finance

1.3.1 Ontwikkelingen gedurende het boekjaar

2022 was een veelbewogen jaar, waarin we met elkaar veel stappen voor de regio en onze huisartsen hebben gezet. Onze services zijn verder doorontwikkeld. Hierover in dit jaarverslag meer. Complimenten aan een ieder die bijgedragen heeft aan de verdere groei van onze organisatie.

Onze missie en visie bleven in 2022 onveranderd; namelijk het ontzorgen van de huisartsen (leden) ten behoeve van de regionale doorontwikkeling in de regio Gooi en Omstreken. De leden vormen de RHOGO zelf en zij staan dus centraal in alles wat we doen. De RHOGO ondersteunt en brengt samen. We luisteren naar de ideeën en wensen uit de praktijk en dragen oplossingen aan waar nodig. Zodat de huisarts weer huisarts kan zijn en zich kan focussen op de inhoud in een multidisciplinaire en netwerkgerichte omgeving. Gebruikmakend van innovatieve werkwijzen, (ICT) middelen en andere oplossingen die nodig zijn om het vak en de samenwerking in de Wijk verder te ontwikkelen.

De Wijkontwikkeling is in 2022 verder op stoom gekomen en leverde al mooie plannen op. Elke wijk in zijn eigen tempo. Inmiddels zijn er al zeven wijkplannen opgeleverd. Reeds bestaande wijksamenwerkingsverbanden zoeken naar een nieuwe vorm die past bij de huidige financiering en werkwijze van de RHOGO. Nieuwe samenwerkingsverbanden starten met de dan bestaande knelpunten, beiden begeleid door een wijkcoördinator voor overzicht, ondersteuning en uit handen nemen van het werk.

Voor een gedetailleerde beschrijving over de ontwikkelingen gedurende 2022 verwijzen wij naar de rest van het jaarverslag 2022.

1.3.2 Omzet en Resultaat

De omzet over 2022 is ten opzichte van 2021 gestegen met € 2.163.516 tot een omzet van € 15.623.143 over 2022. De bijdrage in de omzetgroei wordt voornamelijk in de dochterorganisatie RHOGO Care & Cure Services gerealiseerd. De ketenzorg omzet is in 2022 gestegen ten opzichte van 2021 met bijna 21%. Daarnaast zijn de overige projecten gestegen van € 3.474.728 in 2021 naar € 5.025.561 in 2022, een stijging van 31%. Een deel van de omzetstijging vindt zijn oorsprong in de tariefindexering en door de uitrol van nieuwe projecten in 2022 zoals Samenwerking Kwetsbare Ouderen, Meekijkconsulten en Toekomstbestendige Huisartsenzorg.

1.3.3 Solvabiliteit en liquiditeit

Liquiditeitsratio

Deze ratio geeft de mate waarin het kort vreemd vermogen uit de vlottende activa betaald kunnen worden. Het kort vreemd vermogen over 2022 was € 5.302.910 en de vlottende activa waren in 2022 € 7.966.909. Dit geeft een liquiditeitsratio van 1,5 (2021 1,6)

De RHOGO is daarmee zeer liquide en heeft geen betalingsproblemen.

Solvabiliteitsratio

De solvabiliteitsratio geeft de verhouding weer tussen het eigen vermogen en het vreemd vermogen in je onderneming. Deze verhouding geeft weer hoe afhankelijk je bedrijf is van anderen.

In 2022 was het eigen vermogen van de holding per balansdatum geconsolideerd € 2.795.103 en het totale vermogen € 8.266.107. Het solvabiliteitsratio komt daarmee op 33,8% (2021 37,6%) De RHOGO is financieel niet afhankelijk van externe financiers. Echter is het risico omzet profiel van de RHOGO hoog te noemen omdat de RHOGO gefinancierd wordt door voornamelijk één ziektekosten verzekeraar het Zilveren Kruis.

"De leden vormen de RHOGO zelf en zij staan dus centraal in alles wat we doen."

1.3.4 Risico's en onzekerheden

RHOGO verwacht voor de jaren 2023 en verder een aantal uitdagingen. Met het ondertekenen van het Integraal Zorg Akkoord (IZA) verbinden we ons als huisartsenorganisatie, aan de doelen die daarin gesteld worden. Dit vergt waarschijnlijk een herijking en mogelijk aanpassing van onze strategische doelen. We zullen dus in 2023 een nieuwe visie ontwikkelen en afstemmen in ons MT, bestuur van de coöperatie en Raad van Commissarissen. Het is de bedoeling te komen tot een meer-jaren beleidsplan 2024-2026.

2024
2026

Vooruitlopend op wat we regionaal gaan implementeren voor wat betreft de IZA doelen zal duidelijk zijn dat we als RHOGO ons daarop aan moeten gaan passen. We verwachten niet dat we een radicaal andere koers zullen varen. Hoofddoelstelling zal het ontzorgen van onze huisartsen blijven. Zij zullen tenslotte de op hen afkomende hulpvragen moeten blijven kunnen beantwoorden.

In 2023 zullen wij aan de hand van een SWOT analyse helder krijgen waar we sterk in zijn en wat onze aandacht verdiend. Aandacht zal zeker onze interne controle processen beheizen. RHOGO is tenslotte de laatste jaren in een korte tijd sterk gegroeid en zodoende is er veel aandacht besteed aan wat we allemaal voor onze huisartsen organiseren. Nu komt de tijd ons ook intern te richten en daar de processen goed in te richten, af te stemmen en te evalueren op een manier die past bij de omvang van ons bedrijf.

Met de ondertekening van het IZA akkoord ligt het voor de hand dat er meer samengewerkt zal gaan worden met partners als welzijn en gemeentes (0e lijn). Dit zijn organisaties die anders werken en een andere focus hebben maar nodig zijn voor de zorg organisaties. Zij kunnen ondersteuning bieden om de toenemende zorgvraag een halt toe te roepen. We zijn nieuwsgierig naar deze samenwerking en verwachten dat zij ook echt kunnen helpen in deze toenemende zorgvraag. Vraag blijft natuurlijk of ze dit waar kunnen maken.

Deze transitie en transformatie vraagt ook van onze huisartsen een beweging. We verwachten dat dit een grote uitdaging is waar wij met z'n allen voor staan. Zorg- en hulpverleners vragen om de hulpvraag niet te beantwoorden maar door te geven naar collega's in de 0e lijn is lastig. Op je handen zitten vraagt moed van een huisarts. Toch zal het nodig zijn en nodig ook dat we dit gezamenlijk doen wil je het maximale effect bereiken.

1.3.5 Kasstromen en financieringsbehoeftes

Zie voor de kasstromen, het kasstroomoverzicht in de jaarrekening. Zoals hierboven al aangegeven is de RHOGO financieel een gezond bedrijf te noemen. Dat blijkt ook uit de liquiditeit en solvabiliteit. Echter moet daarbij wel in acht worden genomen dat de aard van het bedrijf waarbij er maar sprake is van één inkomsten bron namelijk de verzekeraar, maakt dat de RHOGO afhankelijk is van met name het Zilveren Kruis. Zij zijn de financier van de RHOGO holding en haar dochteronderdnemingen. Het betreft echter een wederzijdse afhankelijkheid. Daar de relatie goed te noemen is zien we deze afhankelijk als relatief. Daarmee is het risico beheersbaar.

3. Spoedpost

3.1 RHOGO Huisartsen Spoedpost

De RHOGO Huisartsen Spoedpost (hierna: Spoedpost) biedt huisartsgeneeskundige Spoedzorg in de avond, nacht en weekend (ANW-uren) en tijdens feestdagen. De triagisten, baliemedewerkers, huisartsen en chauffeurs staan dan klaar om zorg te leveren aan bijna 300.000 inwoners van de regio Gooi en Omstreken. Zij staan de mensen te woord aan de telefoon, voeren consulten, rijden visites om hen die met spoed medische zorg nodig hebben bij te staan. Ook achter de schermen werkt een groot aantal mensen. Zij zorgen ervoor dat de zorgprofessionals van de Spoedpost deze zorg kunnen bieden.

297328

3.1.1. Missie

De Spoedpost biedt spoedeisende huisartsenzorg aan alle patiënten in de eigen regio tijdens avond, nacht, weekend en officiële feestdagen. Centraal uitgangspunt bij het organiseren van de spoedeisende huisartsenzorg is het leveren van kwaliteit.

3.1.2. Visie

Het kwaliteitsbeleid van de Spoedpost is erop gericht om kwaliteit te leveren, te borgen en continu te verbeteren. Dit loopt als een rode draad door de bedrijfsvoering van de organisatie. De zorgverleners van de Spoedpost staan klaar voor patiënten met urgente gezondheidsklachten.

3.1.3. Drijfveren

In aansluiting op de RHOGO brede visie, wordt het zorgaanbod van de Spoedpost gerealiseerd vanuit de volgende drijfveren:

- Voor de Spoedpost staat het leveren van kwalitatief goede spoedeisende zorg voor patiënten centraal;
- Met de huisarts die huisarts kan zijn;
- Werkend aan een brede transformatie in gezondheidsbevordering;
- Aan de frontlinie rond vak inhoud, verrijkt met bredere perspectieven;
- In een toenemende netwerkomgeving;
- Gebruikmakend van innovatieve werkwijzen, middelen en oplossingen;
- Gericht op bijpassende bedrijfsmodellen

Verrichtingen actiesoort / Geregistreerde zelfverwijzers / Verrichtingen urgentie

Jaar	Verrichtingen per actiesoort	Aantal	Verschil	Relatief verschil	Jaar	Verrichtingen per actiesoort	Aantal
2022	Consult	26.886	Toename	11%	2021	Consult	24.115
2022	Telefonisch consult	40.887	Toename	4%	2021	Telefonisch Consult	39.382
2022	Visite	5.495	Afname	-9%	2021	Visite	6.011
2022	info	73.268	Toename	5%	2021	Totaal	69.508
2022	Gergegistreerde zelfverwijzers	1.328		310%	2021	Gergegistreerde zelfverwijzers	324
	Verrichtingen per urgentie						
2022	U0-Reanimatie	4	Toename 2	100%	2021	U0-Reanimatie	2
2022	U1-Levensbedreigend	1.823	Toename 72	4%	2021	U1-Levensbedreigend	1.751
2022	U2-Spoed	9.542	Afname -391	-4%	2021	U2-Spoed	9.933
2022	U3-Dringend	24.567	Toename 1.517	7%	2021	U3-Dringend	23.050
2022	U4-Routine	8.494	Toename 407	5%	2021	U4-Routine	8.087
2022	U5-Advies/ Andere dag	28.927	Toename 2.242	8%	2021	U5-Advies/ Andere dag	26.685
			73.357				69.508

Verrichtingen Bereikbaarheid Aanrijtijden

	Aanrijtijden 2022			Aanrijtijden 2021		Streefwaarden
2022	U0/U1 <20 min	64%	2021	U0/U1 <20 min	56%	90%
2022	U0/U1 <30 min	98%	2021	U0/U1 <30 min	97%	98%
2022	U2 visites <1 uur aanwezig	90%	2021	U2 visites <1 uur aanwezig	88%	90%
2022	U2 visites <2 uur aanwezig	100%	2021	U2 visites <2 uur aanwezig	100%	98%
2022	U2 consulten <1 uur ingepland	100%	2021	U2 consulten <1 uur ingepland	99%	90%

ICPC codes

De top 5 meest voorkomende klachten op de RHOGO Huisartsen Spoedpost

Jaar	Trends ICPC	Aantal		Jaar	Trends ICPC	Aantal
2022	ICPC			2021	ICPC	
2022	Algemeen	12.480	1	2021	Algemeen	11.857
2022	Bewegingsapparaat	11.866	2	2021	Bewegingsapparaat	11.320
2022	Ademhalings-organen	10.069	3	2021	Ademhalings-organen	9.204
2022	Huid / Onderhuids	9.216	4	2021	Huid / Onderhuids	8.595
2022	Maagdarm	9.182	5	2021	Maagdarm	8.513

Kindermishandeling en huiselijk geweld

Jaar		Aantal		Jaar		Aantal
2022	Meldingen Kindermishandeling	14		2021	Meldingen Kindermishandeling	8
2022	Meldingen Huiselijk geweld	8		2021	Meldingen Huiselijk geweld	6

Huisartsen Spoedpost

Biedt huisartsgeneeskundige Spoedzorg in de avond, nacht en weekend (ANW-uren) en tijdens feestdagen.

Patiënten veiligheid
Bij de Spoedpost dragen wij zorg voor patiëntveiligheid. Hiervoor hebben we sinds 2020 een eigen meldingssysteem voor VIM-meldingen en een VIM-commissie van huisartsen en triagisten. Vanuit de analyse van de meldingen worden verbeteringen aangebracht die de werkomgeving en de zorg aan patiënten veiliger maken. In 2022 is de samenstelling van de commissie veranderd en zijn drie nieuwe commissieleden aangesteld en geschoold.
In nauwe samenwerking met de Spoedpost, Tergooi MC en een extern bureau zijn diverse middelen ontwikkeld, waaronder een serie video's, die in 2023 ingezet worden tijdens de spoedcampagne.

Incidenten en calamiteiten
De Spoedpost heeft een eigen calamiteitencommissie. Deze bestaat uit dezelfde leden als de VIM-commissie. Hierdoor is het inzicht en de betrokkenheid rond (ernstige) incidenten centraal onder de aandacht. De commissie heeft in 2022 drie ernstige incidenten onderzocht.

Cijfers VIM en calamiteiten	
VIM	21
Waarvan analyse uitkomst ketenpartner	7
Calamiteiten	1
Overige onderzoeken	2

Uiteindelijk bleek het in één van deze onderzoeken te gaan om een calamiteit. Bij de overige twee onderzoeken was de kwaliteit van de zorg niet in het geding.

Na een consult lopen patiënten langs de 'Smileypaal' waarop zij hun ervaring kunnen aangeven.

Patiëntenperspectief
Patiënten van de Spoedpost kunnen hun ervaringen over de zorg en dienstverlening delen. Hiervoor bieden wij verschillende mogelijkheden aan. In de wachtkamer kunnen patiënten een QR-code van een folder of poster scannen. Hierachter zit een link naar een vragenlijst (PREM-HAP) over de ervaringen op de Spoedpost. Na een consult lopen patiënten langs de **Smileypaal** waarop zij hun ervaring kunnen aangeven of alsnog de QR-code naar de eerdergenoemde vragenlijst kunnen scannen. Op de website van de Spoedpost staat ook een link naar de vragenlijst PREM-HAP. Daarnaast kan op de website een melding gedaan worden van een klacht of compliment. Deze informatie wordt door ons geanalyseerd en gebruikt om de zorg en dienstverlening verder te ontwikkelen en verbeteren.

Bent u naar tevredenheid geholpen? 97% positief

Klachten en complimenten en cijfers tevredenheid

Kwaliteit	2022
Patiëntentevredenheid (Positief Smileypaal)	94%
Complimenten (via website / PREM HAP)	16
Klachten (via website)	33

Werken bij de Spoedpost
De Spoedpost spant zich in om een goede werkomgeving te bieden aan de zorgprofessionals; huisartsen, triagisten en chauffeurs. We hebben een wat hoger verloop omdat we ook werken met medisch studenten (junior triagisten). Zij hebben tijdelijke contracten.

Spoeddienst 2022	Aantal medewerkers
Totaal aantal medewerkers in dienst	47
Triagisten in dienst	42
Verloop In dienst Uit dienst	 17 19
Triagisten (ZZP) in dienst	6

Verzuim
Het verzuim onder triagisten was in 2022 laag. We hopen ook in 2023 goede oplossingen te vinden bij ziekte, zodat het verzuim zo laag mogelijk kan blijven.

Spoeddienst 2022	Verzuim zorgmedewerkers
Totaal	3%
Verzuimfrequentie	1,9

Scholingen
Door het volgen van scholingen houden onze triagisten hun kennis op peil, zodat zij hun werk optimaal kunnen doen. De onderstaande scholingen zijn in 2022 gevolgd;

- Reanimatie;
- Triage en Weerbaarheid lastige patiënt;
- E-Learning thoracale klachten;
- Triage en thoracale klachten;
- Auditorentraining;
- Werken met de meldcode: gestart in 2021, afgerond in 2022.

Gespreksaudits
Om de kwaliteit van de triagegesprekken te borgen, worden op de Spoedpost triageaudits uitgevoerd. In onderstaande tabel staan de resultaten van de twee voorgaande jaren.

Triageaudits	Triageaudits 2022 Totaal	Triageaudits 2021 Totaal
Aantal gesprekken	198	118
Aantal gesprekken behaald	162	104
Gesprekken behaald %	81,8%	88,1%
Stoplicht ABCD uitvoering	87,4%	87,4%
Stoplichtvraag stelt juiste vragen	93,4%	89,6%
Stoplichtvragen totaal	88,9%	87,2%
InEen module medische aspecten	92,4%	88,8%
InEen module communicatieve aspecten	100%	89,9%
InEen module verslaglegging	96%	89,8%
InEen module tel. overleg huisarts	16,7%	68,0%
Fase 1: intake	90,3%	90,0%
Fase 2: triage	90,5%	90,6%
Fase 3: advies/actie	94,2%	92,8%
Verslaglegging	89,5%	87,6%
Onderbreking	96%	92,0%
Algemene communicatieve vaardigheden	88,4%	87,4%

In 2022 is een spoedcampagne gelanceerd om de enorme drukte op de Spoedpost in goede banen te leiden. Met posters zijn patiënten geïnformeerd in welke situaties zij de Spoedpost wél en in welke situaties zij de Spoedpost niet zouden moeten bellen.

Activiteiten op de Spoedpost in 2022

NPA-audit;
In 2022 heeft de NPA een controleaudit uitgevoerd op de Spoedpost. Hierbij zijn geen normafwijkingen gevonden. We zijn opnieuw gecertificeerd.

Pri's
Er zijn twee pri's uitgevoerd in verband met een wijziging in het primair proces. De pri's zijn tot stand gekomen, doordat de grote drukte aan de telefoon niet was vol te houden. Zowel de werkomstandigheden van het personeel als de kwaliteit van zorg kwamen onder druk te staan.

Pri 1: Noodbandje bij grote drukte aan de telefoon.

Pri 2: Verkorte triage bij bellers met (vermoedelijk) laag urgente klachten.

Van het noodbandje wordt af en toe gebruik gemaakt. De verkorte triage bij laag urgente klachten wordt niet of nauwelijks toegepast door triagisten.

Voorbereiding op de verhuizing van de Spoedpost in Blaricum naar het nieuwe Tergooi ziekenhuis in Hilversum.

Het hele jaar zijn er activiteiten geweest om de verhuizing goed voor te bereiden. We werken straks niet alleen op de nieuwe locatie, ook gaan we intensiever samenwerken met de SEH van Tergooi MC. De Spoedpost en de SEH zitten dan op dezelfde plek.

Projecten

Campagne rondom drukte op de spoedpost
In 2022 is een spoedcampagne gelanceerd om de enorme drukte op de Spoedpost in goede banen te leiden. Vooral aan de telefoon was de drukte met minder urgente klachten erg hoog. Met posters zijn patiënten geïnformeerd in welke situaties zij de Spoedpost wél en in welke situaties zij de Spoedpost niet zouden moeten bellen. Het doel was om onder de aandacht te brengen dat Spoedpost bedoeld is voor zorg die niet tot de volgende werkdag kan wachten.

Bekijk HIER de website

Services
Vorige pagina
Bijlage 1 Governance organisatiestructuur
Volgende pagina

Bijlage 1 Governance organisatiestructuur

Download Bijlage 1 Governance organisatiestructuur