



Samen sterk voor continuïteit van huisartsenzorg dichtbij

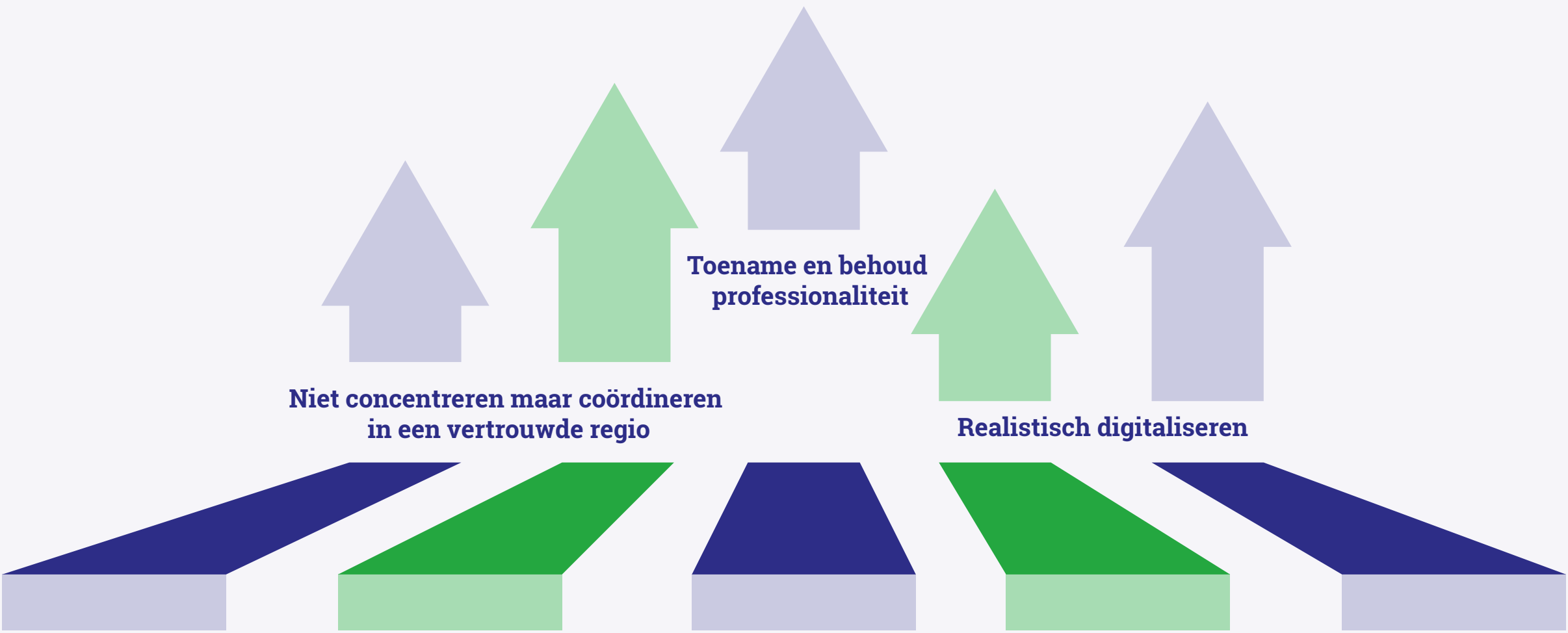
Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Coöperatie HCDO ondersteunt huisartsen	5
De Holding HCDO	6
HCDO Ketenorganisatie	7
Ouderenzorg	10
Spoedpost algemeen	12
Spoedpost verrichtingen	14
Spoedpost kwaliteit	16
Spoedpost klachten	17
Kwaliteit en Ondersteuning	18
Medewerkers	21
Jaarrekening	23
Colofon	24

Voorwoord

Als Huisartsen Coöperatie Deventer en Omstreken (HCDO) streven wij ernaar om de huisartsenzorg in onze regio op hoog niveau te houden. Daarom ondersteunen wij huisartsen in de regio op diverse gebieden. Op deze manier kunnen zij zich volledig richten op hun werk als zorgprofessionals. Wij bieden ondersteuning op diverse onderdelen. Variërend van advisering en ondersteuning op bijvoorbeeld digitalisering of samenwerking met andere zorgpartijen tot het organiseren van nascholing en het werven van huisartsen en medewerkers voor de regio Deventer en omstreken. Maar is dat genoeg om goede huisartsenzorg voor deze regio te behouden? Wat moeten we doen om de continuïteit van de huisartsenzorg samen goed te regelen? Samen met betrokken huisartsen, medewerkers en partners in de regio, richten wij ons op drie essentiële kernelementen:

Samen sterk voor vertrouwde huisartsenzorg dichtbij in 2030



Om meer praktisch inhoud te geven aan ons meerjarenbeleidsplan, hebben we deze kernelementen vertaald in vijf concrete zorgconcepten:

1. De Toekomstbestendige Spoedpost

Voor dit zorgconcept zijn we gestart met het vrij roosteren. Dit heeft geleid tot een evenredige verdeling van diensten tussen praktijkhouders en waarnemers. Huisartsen in onze regio zijn enthousiast over dit systeem. De gezamenlijke verantwoordelijkheid is niet alleen een gevoel, maar vertaalt zich daadwerkelijk in een groter aantal diensten dat door waarnemers wordt gedaan. Ook hebben we in 2023 ons eigen Zorgcoördinatiecentrum (ZCC) in Deventer doorontwikkeld. Verder zijn er initiatieven genomen om het tekort aan triagisten aan te pakken, met positieve resultaten: begin 2024 is de bezetting van triagisten weer op sterkte.

2. Voor iedereen een vaste huisarts

We werken aan het uitbreiden van de capaciteit van huisartsenzorg in de stad Deventer. Dit doen we onder andere door belangrijke stappen te zetten op het gebied van praktijkhuisvesting in samenwerking met de gemeente Deventer. De gemeente heeft inmiddels meerdere locaties aangewezen waar praktijkhuisvesting gerealiseerd kan worden.

3. De digitale dokter

Binnen het concept 'De digitale dokter' zijn de Consult Voorbereidende Vragenlijsten (CVV) geïmplementeerd voor de chronische zorg. Dit bevordert dat patiënten voor hun afspraak al nadenken over hun gezondheid en welke onderwerpen zij graag willen bespreken met de praktijkondersteuner Huisartsenzorg (POH). De POH kan op deze manier meer tijd besteden aan diepgaande gesprekken.

4. Slimmer en efficiënter ondersteunen

Met het oog op een efficiënter proces, is er gewerkt aan de voorbereidingen op een uniform telefonieplatform. Dit platform is voor de Spoedpost en huisartsenpraktijken in de regio. Ook zijn de voorbereidingen voor een gezamenlijke Werkenbij-website gestart. Na de succesvolle start in 2022, is in 2023 een tweede klas zij-instromers met de opleiding tot doktersassistent begonnen. Verder is het greenteam enthousiast van start gegaan om praktijken te ondersteunen in duurzaamheidsinitiatieven in de zorg.

5. Beter samenwerken in het netwerk

Tot slot zijn er de nodige stappen gezet binnen het concept 'Beter Samenwerken in het netwerk'. De partijen van Salland United hebben het IZA-regioplan Midden-IJssel opgesteld. Dit plan is de leidraad voor zorgpartijen, gemeenten en Salland zorgverzekeraar om de komende jaren samen te werken aan een gezonde regio.

Naast deze grote thema's zijn het juist ook de kleine gebaren en successen die het verschil maken: elkaar bijstaan bij ziekte, de vele ontmoetingen na de coronapandemie, het oplossen van ICT-problemen of het verschil maken voor die ene patiënt op de Spoedpost.

Graag willen we iedereen bedanken voor zijn of haar waardevolle bijdrage in het afgelopen jaar.

Ine van Son en Wouter van der Kam

Coöperatie HCDO ondersteunt huisartsen

In de HCDO werken de huisartsen in de regio Deventer samen met als doel ervoor te zorgen dat de huisarts zorg kan leveren, zoals huisartsenzorg bedoeld is: **Dichtbij, persoonlijk en van goede kwaliteit.**

Bestuur

De HCDO bestaat uit een coöperatie en een werkmaatschappij. Bij de coöperatieve vereniging zijn alle huisartsen uit de regio aangesloten. De vereniging wordt bestuurd door een bestuur van vier huisartsen. De activiteiten van het HCDO-werkbedrijf zijn ondergebracht in drie bv's: De Spoedpost, Ketenzorgorganisatie en Kwaliteit & Organisatie. Het werkbedrijf van de HCDO wordt bestuurd door een tweekoppige directie. Een driekoppige Raad van Commissarissen (RvC) houdt toezicht.

Leden

De HCDO heeft 171 leden: 97 praktijkhouders (2022: 95) en 74 waarnemers (2022: 55). In 2023 zijn vier waarnemers praktijkhouder geworden. De twee praktijkhouders die dit jaar zijn gestopt zijn allebei opgevolgd. Maar er blijft altijd nog wat te wensen, zoals een nieuwe praktijk in de stad. Belangrijk obstakel daarbij is huisvesting. Samen met de gemeente Deventer proberen we dit huisvestingsprobleem op te lossen. Op dit moment praten we met de gemeente over drie concrete locaties waar ruimte gecreëerd kan worden voor een huisartsenpraktijk.

Fonds Achterstandswijken

Het Fonds Achterstandswijken ontvangt gelden om te besteden aan projecten gericht op patiënten in achterstandswijken. De verantwoording hiervan wordt in het jaarverslag Fonds Achterstandswijken gedaan.

[Klik hier voor het jaarverslag ↗](#)

Coöperatie

Het belangrijkste thema voor onze Coöperatie is het waarborgen van de continuïteit van huisartsenzorg. Enerzijds speelt de absolute beschikbaarheid van huisartsen en praktijkpersoneel hierbij een belangrijke rol. Anderzijds gaat het om de juiste voorwaarden waaronder die huisartsenzorg verleend wordt, zodat kwaliteit én werkplezier beide geborgd zijn.

De onderwerpen Meer Tijd voor de Patiënt (MTVP) en Continuïteit huisartsenzorg staan prominent op onze agenda. Naast praktijkhoudende huisartsen zijn ook waarnemend huisartsen van essentieel belang voor de continuïteit van de huisartsenzorg. HCDO wil dan ook nadrukkelijk een coöperatie zijn voor alle huisartsen in deze regio.



De Holding HCDO

De Holding is het werkbedrijf van de Coöperatie. De Holding kent een tweehoofdige directie. Een van de directieleden heeft een achtergrond als huisarts. De Raad van Commissarissen (RvC) vervult naast haar toezichthoudende taak ook een waardevolle rol als klankbord voor de directie.

Raad van Commissarissen (RvC)

De RvC heeft in 2023 vijf keer vergaderd met de directie. Daarnaast heeft er een heisessie plaatsgevonden met directie en het bestuur (formeel: de Algemene Vergadering van Aandeelhouders). Net zoals in 2022 bestaat de RvC uit drie personen: Jan Jacobs (voorzitter), Sanja Bouman en Petri Ykema (leden).

Naast alle activiteiten in het kader van de strategie van HCDO, heeft in 2023 het Integraal Zorgakkoord centraal gestaan. Voor een overzicht van de onderwerpen in 2023,

[Klik hier voor het jaarverslag 2023 van de RvC](#) ➤

Ondernemingsraad (OR)

De OR bestaat heeft in 2023 vijfmaal overleg gehad met de directie van HCDO. De overleggen worden van beide kanten als zeer waardevol en constructief ervaren.

[Klik hier voor het jaarverslag 2023 van de OR](#) ➤

Cliëntenraad

De Cliëntenraad behartigt sinds 2021 de gemeenschappelijke belangen van de patiënten van de HCDO. Het betreft specifiek de onderdelen Spoedpost en Chronische zorg. De cliëntenraad is een waardevol orgaan voor de HCDO, doordat zij als vertegenwoordiger van de patiënten steeds de vraag stelt of het belang van de patiënt gediend is bij het beleid van de HCDO.

Voor de thema's die in 2023 zijn behandeld,

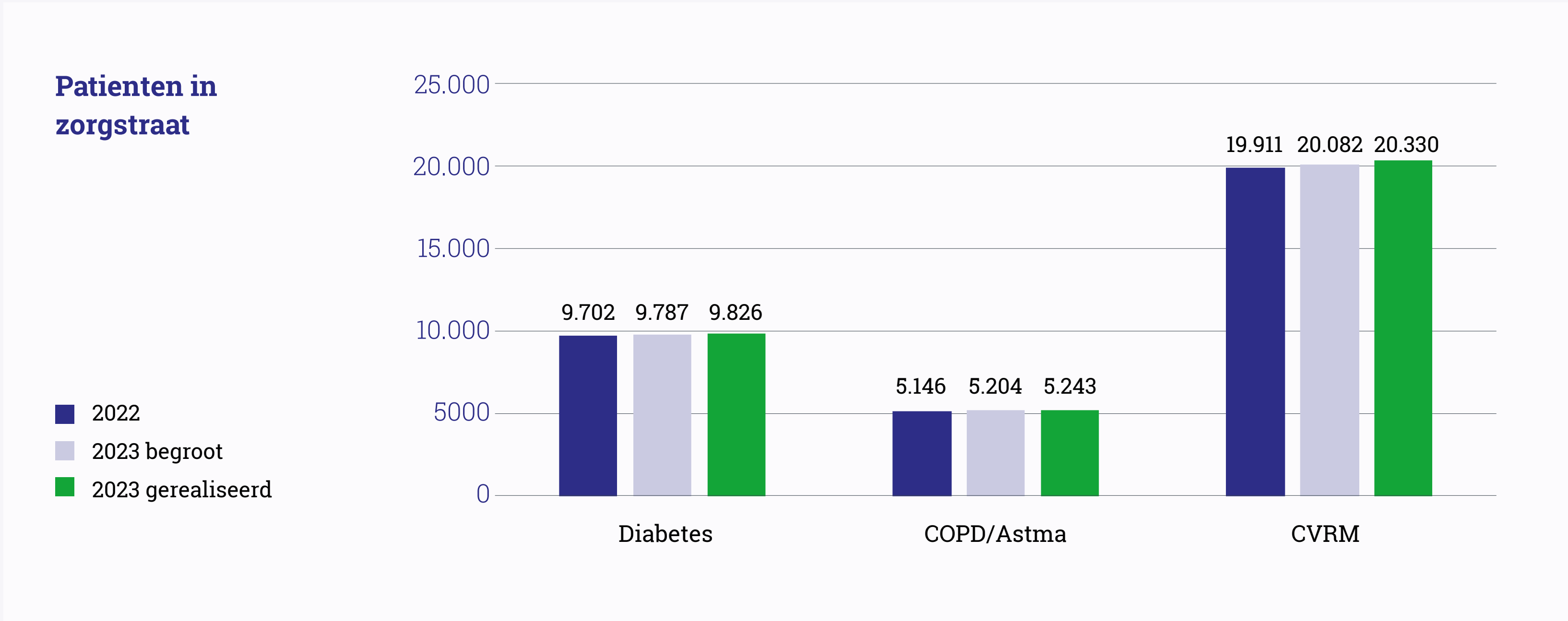
[Klik hier voor het jaarverslag 2023 van de Cliëntenraad](#) ➤



HCDO Ketenorganisatie

De Ketenorganisatie faciliteert de aangesloten huisartsen in de organisatie, coördinatie en uitvoering van onderdelen van zorgprogramma's betreffende diabetes (DM), astma-COPD en Cardiovasculair Risicomanagement (CVRM). Daarnaast faciliteert de Ketenorganisatie de huisartsen bij gestructureerde ouderenzorg en GGZ.

Het aantal inwoners in ons werkgebied in 2023 was 192.160. Onderstaand overzicht geeft het aantal patiënten weer dat in de verschillende zorgprogramma's was opgenomen. Het aantal chronisch patiënten is in 2023 gestegen ten opzichte van 2022. Dit is in lijn met de verwachting en de landelijke trend.



Toekomstbestendige ketenzorg

In 2022 is gestart met de pilot Toekomstige Ketenzorg. Aanleiding van de pilot was de stijging van het aantal, met name complexe, ketenzorg patiënten. Onderzocht is of en op welke manieren de ketenzorg nu en in de toekomst toekomstbestendig kan blijven. Op basis van de resultaten is besloten om op twee onderdelen in te zetten:

- 1. Meer Regie bij de patiënt:** Om zowel meer regie bij de patiënt neer te leggen, als de administratielast bij praktijkondersteuners Huisartsenzorg (POH's) te verlagen, is er binnen de regio gestart met het werken met Consult Voorbereidende Vragenlijsten (CVV). Patiënten worden hiermee gestimuleerd om vooraf aan het spreekuur na te denken over zijn/haar gezondheid en over welke onderwerpen hij/zij graag in gesprek wil met de POH. Daarnaast heeft de POH door minder registratietijd, meer tijd voor een verdiepend gesprek. Het goed implementeren van de CVV vraagt zowel tijd en investering van zorgverleners (nieuwe manier van werken/begeleiden patiënten) als van patiënten (meer regie/andere gespreksvoering).
- 2. Lean POH:** Naast bestaande basis lean trainingen zijn we gestart met specifieke POH lean trainingen, die zich richten op de werkwijze en het spreekuur van de POH. In kleine groepjes leren POH's hoe ze onderdelen binnen hun werk efficiënter kunnen uitvoeren. POH's zijn positief en ervaren direct (tijd)winst binnen hun spreekuur.

Consultaties

In 2023 zijn er in totaal 845 consultaties gedaan. Hiervan wordt een groot deel door onze eigen kaderartsen en consulenten beantwoord. De centrale consultatieve functie van de kaderartsen draagt zichtbaar bij aan minder verwijzingen naar de tweede lijn. Het percentage ketenzorg patiënten, dat onder behandeling is van een specialist, ligt in onze regio onder het landelijk gemiddelde.

Cardiovasculair risicomanagement (CVRM)

In 2023 hebben de verpleegkundig specialisten, in het kader van het project Verpleegkundig Specialist in de wijk, 23 praktijken bezocht voor consultatie en scholing op locatie. Dit jaar lag de focus op het gebruiken van U-Prevent bij CVRM-patiënten. U-prevent is een interactief rekenmodel waarmee bepaald wordt welke medicijnen voor hart- en vaatziekten het beste werken bij welke patiënten. Deze goede samenwerking leidt tot korte lijnen, meer consultatie en kennisverbreding. Daarnaast is een start gemaakt met de voorbereidingen voor het project 'samenwerking thuismonitoring in de 1ste en 2de lijn'. In 2024 vindt de pilot plaats.

Naast de succesvolle online casuïstiek besprekingen voor Hartfalen, is in 2023 gestart met een soortgelijk format voor Chronische Nierschade. Dit is een online nascholingsmoment van een halfuur waarin deelnemers casuïstiek inbrengen, die door een Nefroloog besproken wordt. De digitale bijeenkomsten werden druk bezocht.



Diabetes Mellitus (DM)

In 2023 is in samenwerking met de internisten ook gestart met transmurale digitale casuïstiek DM-bespreking voor POH's en huisartsen. Een succesvol format, waarin kennisuitwisseling en elkaar beter kunnen vinden, centraal staan.

Daarnaast zijn we gestart met het programma 'Keer Diabetes2 Om'. Een leefstijlbehandeling, met medicatie afbouw, specifiek gericht op mensen met Diabetes.

COPD/Astma

Binnen de ketens COPD/Astma is in 2023 vooral ingezet op het stoppen met roken in de regio. In samenwerking met het hart- en vaatcentrum van het Deventer Ziekenhuis, zijn we gestart met de regionale aanpak voor Stoppen met Roken in Salland. Patiënten worden zowel vanuit de eerste als de tweede lijn actief ondersteund (door begeleiding dan wel het verwijzen naar) in het stoppen met roken. Er is hiervoor een toolbox ontwikkeld voor praktijkondersteuners met handvatten en richtlijnen.

Gecombineerde leefstijlinterventie (GLI)

Sinds 2022 contracteert de HCDO de GLI. Het aantal GLI-aanbieders in de regio is in 2 jaar van 4 naar 21 gestegen. In 2023 is een kwaliteitskader opgesteld om de kwaliteit van GLI-aanbieders in de regio te waarborgen. In dit jaar hebben in totaal ruim 1.000 patiënten deelgenomen aan een GLI-traject.

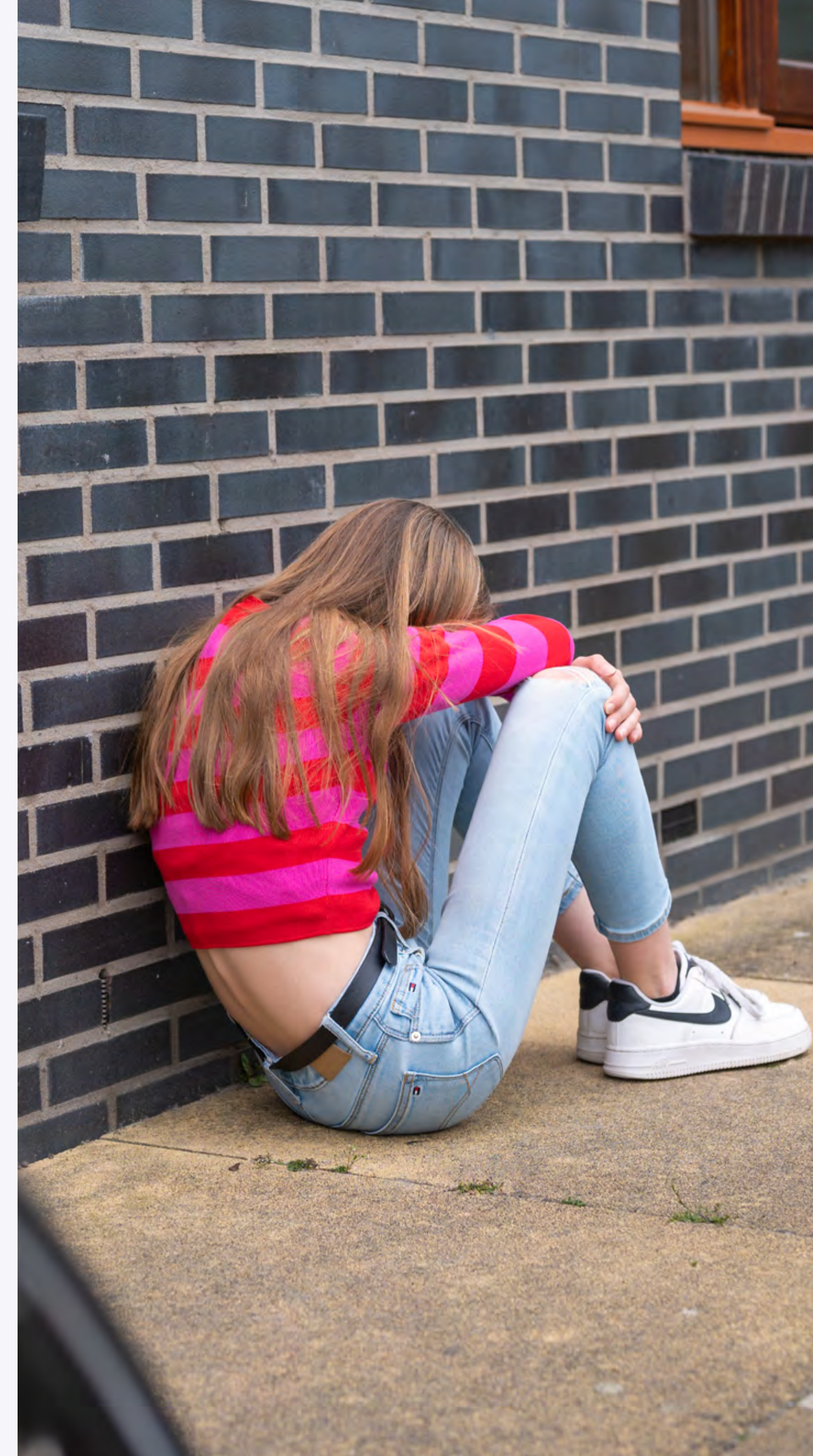
GGZ – Ecosysteem Mentale Gezondheid Deventer (GEM Deventer)

Sinds 2022 is de HCDO betrokken bij GEM Deventer. Samen met de regionale partners maken we de omslag van een technisch specialistische GGZ naar een samenlevingsmodel. De belangrijkste doelen van het GEM zijn om mensen met psychisch lijden sneller te helpen. En om anders te kijken naar en om te gaan met mentale klachten.

Verkennd Gesprek

In 2023 is de HCDO, als kartrekker binnen het GEM, een pilot gestart voor het onderdeel 'Verkennd Gesprek'. Dit gebeurde in samenwerking met de gemeente, het sociaal domein en de GGZ. In deze pilot hebben twee huisartsenpraktijken actief mensen laagdrempelig verwezen naar een verkennend gesprek. Doel van dit gesprek is burgers met psychische en psychosociale problemen vroegtijdig te ondersteunen (buiten de huisartsenpraktijken). Focus ligt op zelfregie, mentale gezondheid en persoonlijk/maatschappelijk herstel. Hierbij wordt nadrukkelijk gekeken naar de mogelijkheden binnen het sociaal domein, zoals zelfregie-/herstelgroepen en ondersteuning door ervaringsdeskundigen. Op deze manier blijft de GGZ beschikbaar en toegankelijk voor de inwoners die behandeling nodig hebben.

Op basis van de eerste (voorzichtige) resultaten van de pilot, is geconcludeerd dat er meer onderzoek gedaan moet worden naar: wanneer het 'Verkennd Gesprek' meerwaarde heeft, waar de gesprekken moeten plaatsvinden en wie deze gesprekken moeten voeren.



Ouderenzorg

Deelnemende praktijken ouderenzorg

HCDO streeft ernaar dat alle praktijken meedoen aan de gestructureerde ouderenzorg. In 2023 is het aantal deelnemende praktijken fors gestegen. Inmiddels doen 30 praktijken mee aan de module 'Ouderenzorg met coördinatie'. Zij hebben een POH-Ouderenzorg werkzaam in hun praktijk, deze is verantwoordelijk voor de coördinatie van zorg rondom ouderen. Aan de nieuwe module 'Ouderenzorg zonder coördinatie' nemen 20 praktijken deel. Deze praktijken werken intensiever met de thuiszorg samen, waarbij de thuiszorg de coördinatiefunctie op zich neemt.

Ketenbreed implementeren van 6-stappenplan BeterOud

In samenwerking met Carinova is er een regionaal protocol coördinatie van zorg ontwikkeld. Dit protocol richt zich specifiek op complex kwetsbare ouderen. In 2024 wordt dit protocol breed onder de aandacht gebracht bij de thuiszorgorganisaties. De verbinding met het sociaal domein is een aandachtspunt.

Proactieve Zorg Planning

Vanuit de coalitie Juiste Zorg Op de Juiste Plek (JZOJP) Salland United, is er een plan van aanpak opgesteld. Dit plan richt zich op het oppakken van Advance Care Planning (ACP), ook bekend als Proactieve Zorg Planning, op regionaal niveau. Onderdelen zijn: bewustwording, gespreksvaardigheden en informatieoverdracht. In 2023 is er een werkgroep geformeerd met deelnemers vanuit HCDO, Deventer Ziekenhuis, Carinova en Solis. In 2024 worden de eerste resultaten verwacht.

Versterking eerstelijnszorg

Om het 6-stappenplan regionaal nog beter te implementeren, is dit model ook opgenomen in de aanvraag van de 'Voorbereidingssubsidie voor regionale versterking eerstelijnszorg'. Deze ZonMw subsidie is met Carinova, Solis en Salland Zorgverzekeraar aangevraagd en gehonoreerd. In 2024 wordt dit project opgepakt.



Doorontwikkeling Ambulant Team Ouderen (ATO)

Via het ATO kan de huisarts de expertise van de specialist ouderengeneeskunde (SO) inzetten. Aandachtspunt is nog de suboptimale gegevensdeling tussen huisarts en SO. Binnen Carinova en Solis wordt er inmiddels naar ZorgDomein gekeken, om dit probleem op te lossen. Daarnaast zijn er ideeën over de doorontwikkeling van het ATO. Denk aan de koppeling met de Wet zorg en dwang (Wzd).

Werkgroep 'Samenwerking rondom kwetsbare ouderen thuis'

De werkgroep is gestart om onder andere vanuit casuïstiek te bespreken hoe beter samengewerkt kan worden. De werkgroep bestaat uit een afvaardiging van geriater, specialisten ouderengeneeskunde, psychiaters en huisartsen. De werkgroep streeft ernaar jaarlijks een netwerkbijeenkomst te organiseren.



Spoedpost algemeen

De Spoedpost Huisartsenzorg verzorgt de spoedeisende huisartsenzorg buiten kantoor tijden. Dit gebeurt in samenwerking met de SEH van het Deventer Ziekenhuis vanuit de Spoedpost Deventer.

Flexpool

De flexpool die we in 2022 hebben ontwikkeld voor de Spoedpost werkt goed. Ongeveer 15 doktersassistenten die hun vaste werkplek in een huisartsenpraktijk overdag hebben, doen met regelmaat dienst op de Spoedpost. Hun werktempo en werkinhoud is vergelijkbaar met de triagisten. De vraag is hoe we deze flexpoolers behouden en structureler in kunnen zetten.

Vrij roosteren

Vanaf april 2023 is het dienstrooster van de huisartsen gemaakt volgens de principes van het van vrij roosteren met de Waarneemapp. Alle huisartsen hadden de mogelijkheid hun voorkeuren aan te geven, waarna in drie rondes het rooster sluitend is gemaakt. In 2023 werd 35% van de diensten vooraf toebedeeld aan de waarnemers die mee-roosteren. Dat is bijna net zoveel als in eerdere jaren achteraf door de waarnemers werd gedaan (37%-40%). Dit jaar zijn achteraf zelfs 48% van de diensten door waarnemers gedaan. Hieruit blijkt dat waarnemers zich echt verbonden voelen met de HCDO en dat we het samen doen.

Samenwerking acute zorg Salland

HCDO heeft met het Deventer Ziekenhuis, Carinova, Dimence, de meldkamer en ambulancedienst IJsselland een verkenning gedaan naar intensievere samenwerking in de acute zorg. Bestuurlijk is de keuze gemaakt om te focussen op samenwerking in de nacht. Begin 2023 is het thema Zorgcoördinatie toegevoegd aan de agenda als speerpunt.

Zorgcoördinatie

In 2023 is het rapport 'Advies landelijke inrichting zorgcoördinatie' verschenen als perspectief voor toekomstbestendige acute zorg. Het Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ) heeft de opdracht gekregen om dit verder uit te werken. Onze Spoedpost valt met drie andere huisartsenspoedposten onder ROAZ Zwolle. De taken van een in te richten Zorg Coördinatie Centrum (ZCC), komen grotendeels overeen met de taken van een huisartsenspoedpost. De Spoedpost heeft met de samenwerkingspartners in het project 'Samenwerking acute zorg Salland' al veel geregeld rondom zorgcoördinatie.



Bijvoorbeeld de samenwerking met het regionaal transferpunt en de regioverpleegkundige. Dit initiatief is als ZCC Deventer op de kaart gezet. In de uitwerking binnen de ROAZ Zwolle is uiteindelijk gekozen voor een zoveel mogelijk subregionale invulling van zorgcoördinatie rondom de bestaande huisartsenspoedposten.

Professionaliseren EVA-functie

Er is in een pilot bekeken of het mogelijk is om de Eerst Verantwoordelijke Assistent (EVA) meer coördinerende taken te geven tijdens de diensten in het weekend. Daarmee vormt de EVA een tandem met de regie-arts. De pilot is positief afgesloten waarna de functie ook een andere naam heeft gekregen: Regietriagist. In 2024 wordt de pilot omgezet in een definitieve werkwijze.

Spoed = Spoed in de nacht

Als onderdeel van de landelijke veranderingen in de avond-, nacht-, en weekendzorg is het deelproject Spoed=Spoed in het leven geroepen. Doel is om, in de nacht alleen patiënten met een U1 en U2 te zien. Uit overleg met de triagisten en het bekijken van afspraken uit andere regio's, blijkt dat het doorzetten van patiënten met een U3 urgentie naar 8:00 uur, pas reëel is na 3:00 uur 's nachts. Dit komt ook overeen met de richtlijnen over de termijn waarbinnen een patiënt met een U3-urgentie gezien moet worden (binnen enkele uren).

Uit nadere analyse blijkt het op onze Spoedpost om minimale aantallen te gaan. We hebben er daarom voor gekozen om vooralsnog geen wijzigingen aan te brengen in de huidige werkwijze. We zijn tot deze keuze gekomen, omdat het niet zien van patiënten met U3-urgenties ook de nodige nadelen met zich mee brengt. Bijvoorbeeld mogelijke risico's voor de patiënt, lastige gesprekssituaties voor de triagist en ongemak in de praktijken. In deze gevallen worden de praktijken direct om 8:00 uur geconfronteerd met spoedconsulten.

Zij-instromers

Naast inzet van doktersassistenten en verpleegkundigen zijn we in 2023 gestart met een pilot om zij-instromers op te leiden tot kandidaat-triagist. Met de wervingsactie 'Traineeship op de Spoedpost' zijn via een uitgebreid selectieproces vijf kandidaten geselecteerd. De eerste opleiding was te kort om mensen goed voor te bereiden. Daarom is een uitgebreider traject gestart. Van de vijf kandidaten zijn er drie doorgestroomd naar het reguliere inwerktraject. Begin 2024 wordt uitgebreid geëvalueerd, maar dit traject lijkt kansen te bieden om de instroom van nieuwe triagisten te vergroten.

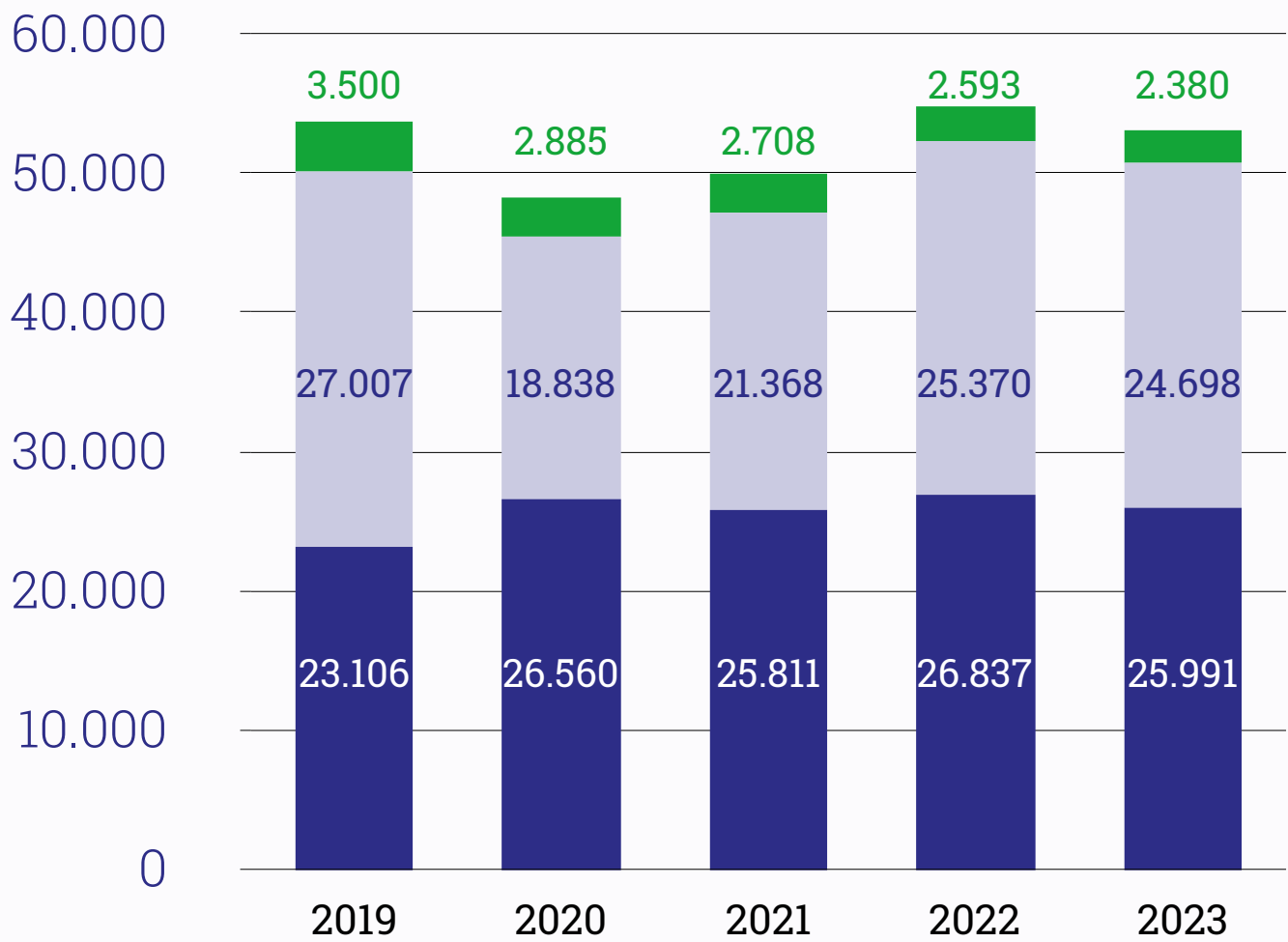


Speedpost verrichtingen

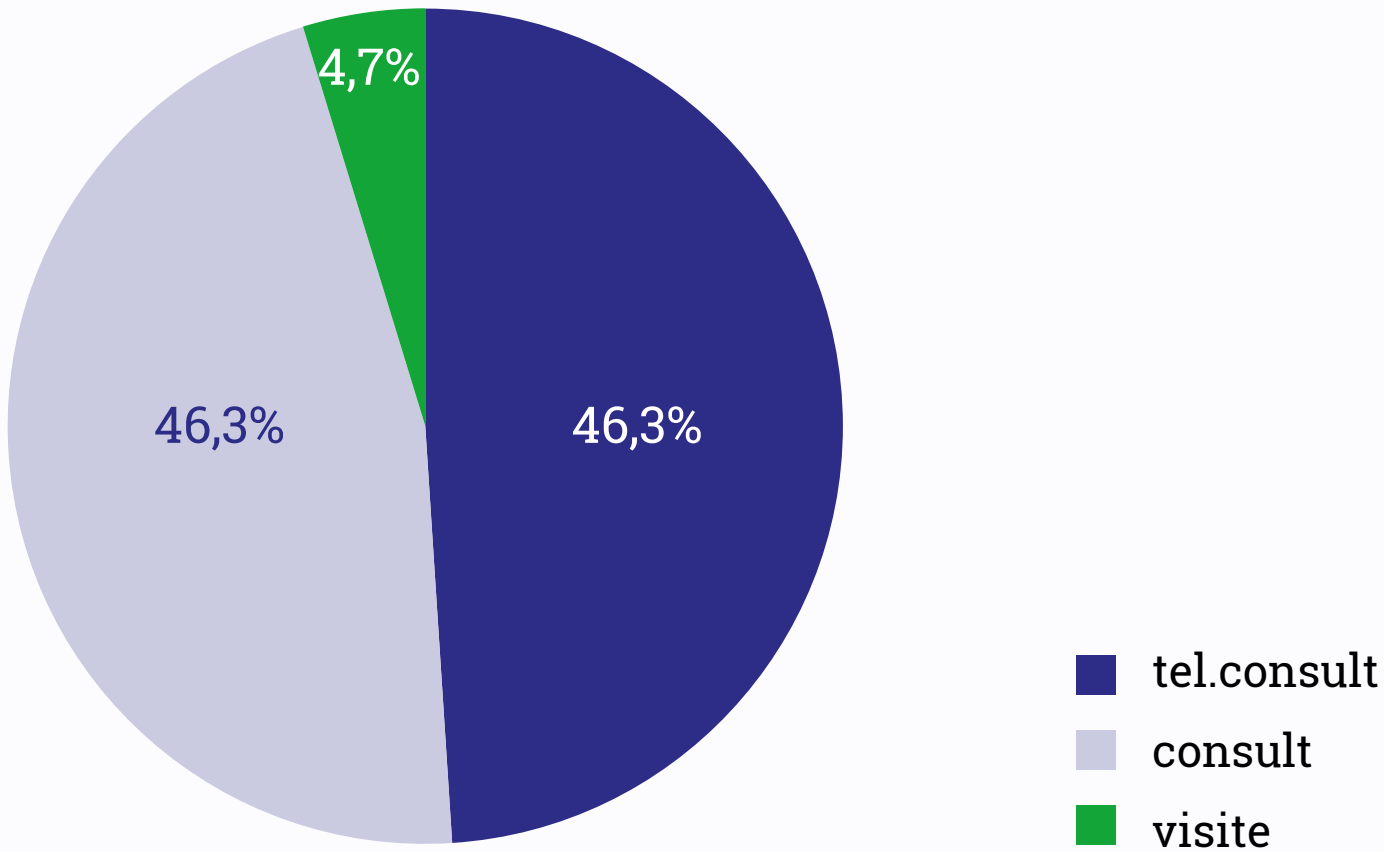
Het totaal aantal verrichtingen lag met 53.069 verrichtingen weer op het niveau van 2019 (voor de Coronapandemie). Het aantal verrichtingen lag daarmee lager dan in 2022. Ook landelijk is het aantal verrichtingen in 2023 lager dan in 2022. Het is zelfs 4,7% lager dan in 2019 (bron Nivel, zorgregistraties).

Het aantal visites blijft nog steeds dalen. Nog een kleine 5% van de verrichtingen is een visite. Er is een toename in het afhandelen van vragen per telefoon in vergelijking met het gemiddelde van de tien jaar voor de coronaperiode (2009-2019).

Verrichtingen 2009-2023



Verdeling verrichtingen



Top 5 hulpvragen HAP 2023

	Consulten	Aantal	%
1	Scheur- of snijwond	1724	7,1%
2	Buikpijn	933	3,9%
3	Trauma of letsel	876	3,6%
4	Koorts	708	2,9%
5	Acute infectie bovenste luchtwegen	687	2,8%

Totaal aantal consulten - 24228

	Telefonische consulten	Aantal	%
1	Koorts	996	3,8%
2	Bezorgdheid (bij)werking geneesmiddel	864	3,3%
3	Trauma of letsel	728	2,7%
4	Geen ziekte	584	2,2%
5	Borstkas symptomen of klachten	573	2,2%

Totaal aantal telefonische consulten - 26540

	Visites	Aantal	%
1	Dood/overlijden	441	18,4%
2	Pneumonie	180	7,5%
3	Benauwdheid	121	5,1%
4	Koorts	78	3,3%
5	Emfyseem/COPD	64	2,7%

Totaal aantal visites - 2392



Spoodpost kwaliteit

In 2023 zijn de streefwaarden voor de telefonische bereikbaarheid, vanuit de koepel van huisartsenspoedposten (InEen), aangepast. De streefwaarden voor niet-spoed zijn komen te vervallen. De percentages worden in onderstaande tabel nog wel weergegeven. Door de druk op de arbeidsmarkt, en daarmee de uitdagingen rondom het rondkrijgen van de bezetting, kunnen de wachttijden aan de telefoon soms langer zijn dan gewenst. We sturen op het aannemen van de spoedlijn binnen 30 seconden en de gewone patiëntenlijn binnen 10 minuten. Het aantal U1 visites is zeer beperkt. Hierdoor heeft een enkele overschrijding van de normtijd direct grote invloed op het percentage. Bovendien wordt de tijd gemeten vanaf start triage. Met een gemiddelde triagetijd van 7 minuten is het binnen het gebied van de HCDO in veel gevallen dan niet mogelijk om binnen de norm aan te rijden.

Indicatoren		2023	2022	2021	Streefnorm (2023)
	Spoedlijn				Spoedlijn
	< 30 sec	98%	98%	99%	95% binnen 30 sec opgenomen
	< 40 sec	99%	-	-	98% binnen 40 sec opgenomen
	Niet spoed				
	< 2 min	57%	53%	55%	
	Niet spoed				Eigen streefnorm:
	< 10 min	90%	89%	90%	90% binnen 10 minuten
	U1 < 20 min	43%		87%	Aanrijtjd spoed-visite
	U1 < 30 min	57%		100%	75% binnen 20 min
					90% binnen 25 min
	U2 < 60 min	88%		87%	Aanrijtjd U2 visite
	U2 < 120 min	99%		-	90% binnen 60 min
					98% binnen 120 min
	Autorisatie				Zelfzorgadvies
	< 60 min	90%	83%	87%	90% binnen 60 min
	< 90 min	98%	95%	96%	98% binnen 120 min



Speedpost klachten

Naar aanleiding van de analyse van klachten, calamiteiten en incidenten wordt een aantal verbetermaatregelen doorgevoerd:

- Nascholing triagisten op het gebied van kortademigheid.
- Onderzoek naar mogelijkheden voor inzet van beeldbellen voor inschatten benauwdheid.
- Intervisie triagisten gericht op het verkrijgen van toestandsbeeld.

	2023	2022	2021	2020	Verbetermaatregelen
Klachten: Wanneer een patiënt of diens vertegenwoordiger niet tevreden is over de geleverde zorg dan is er de mogelijkheid om een klacht in te dienen	31	41	25	42	• Nascholing triagisten kortademigheid • Onderzoeken mogelijkheden beeldbellen bij inschatten benauwdheid • Intervisie triagisten gericht op verkrijgen toestandsbeeld
Calamiteiten: Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en die tot de dood of een ernstig schadelijk gevolg voor de patiënt heeft geleid	6	3	7	5	
Incidenten: Een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van zorg en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de patiënt.	14	20	18	11	



Kwaliteit en Ondersteuning

Kwaliteit en Ondersteuning (K&O) houdt zich bezig met regionaal kwaliteitsbeleid, deskundigheidsbevordering, (transmurale) werkafspraken, beleidsvorming met regionale partners en ICT-ondersteuning. K&O staat zowel ten dienste van de huisartsenpraktijken als de Spoedpost Huisartsenzorg en de Ketenorganisatie. Binnen K&O zijn diverse commissies actief.

Nascholingen

HCDO biedt het hele jaar scholingen aan voor professionals in de huisartsenzorg. Om het de huisartsen, hun medewerkers en de medewerkers van de Spoedpost zo gemakkelijk mogelijk te maken hebben we geïnvesteerd in een aparte website en app. Deze geven een duidelijk overzicht van de georganiseerde scholingen. Inschrijven wordt hierdoor ook eenvoudiger.

In de nascholingen voor doktersassistenten kwamen twee onderwerpen aan bod:

- Het oog.
- Verslaving.

[Klik hier voor het jaarverslag WDA ↗](#)

Een greep uit de onderwerpen voor de scholingen van huisartsen:

- HAAS - nascholing acute zorg: gynaecologie en obstetrie.
- Groot FTO: verspil geen pil.
- DTO: samenwerking met klinisch Chemisch Lab en Otologie.

Er vonden twee meerdaagse scholingen voor huisartsen plaats:

- Driedaagse nascholing: de Uitkijk met diverse onderwerpen.
- De KIP – nascholing huisartsen-specialisten Deventer Ziekenhuis.

[Klik hier voor het jaarverslag WDH ↗](#)

Voor triagisten van de Spoedpost zijn scholingen verzorgd op het gebied van:

- Reanimatie.
- Duizeligheid en neurologische klachten.
- Triage en kortademigheid.

Daarnaast is het medisch technisch handelen getoetst en hebben alle triagisten intervisie gevolgd.



Regionaal Virtueel Zorgcentrum

In 2023 is er vanuit Salland United gestart met het verkennen van de mogelijkheden voor een Regionaal Virtueel Zorgcentrum. Als HCDO zijn we betrokken bij dit traject. Het Regionaal Virtueel Zorgcentrum heeft als doelstelling om gezamenlijk de digitale zorg regionaal te verlenen, te coördineren en te monitoren op afstand. Het gevolg is dat:

- fysieke zorg minder noodzakelijk wordt;
- inwoners ondersteund worden bij het verhogen van zelfredzaamheid;
- de regionale organisatie van zorg effectiever wordt (samenwerking in de keten);
- het gebruiksgemak rond digitale zorg verbetert;
- er meer tijd beschikbaar is voor gerichte zorgverlening aan patiënten en inwoners.

Op deze manier wordt er bijgedragen aan het dempen en opvangen van de groeiende zorgvraag, met behoud van (ervaren)kwaliteit, (kosten)effectiviteit en tegelijkertijd het ontzorgen van zorgprofessionals.

Op dit moment is het aandeel van de huisartsenzorg binnen digitale zorg aanzienlijk kleiner dan dat van onze ketenpartners. Desondanks ondersteunt HCDO deze ontwikkeling en zijn we ook onderdeel van het kernteam bij de verdere uitwerking in 2024.

Arbeidsmarkt zij-instromers

In 2023 hebben we een vervolg gegeven aan het zij-instromers project. Klas 1 is al vergevorderd en in 2023 zijn de voorbereidingen getroffen voor klas 2 die in de zomer van 2025 afstuderen. In totaal hebben al meer dan 20 praktijken meegedaan aan dit project en zijn de bevindingen positief. Ook zijn er voorbereidingen getroffen voor het ontwikkelen van een Werkenbij-website waarop de praktijken vanaf 2024 hun vacatures kunnen plaatsen.

Starters en stoppers

In 2022 en 2023 hebben we de gemeente Deventer geactiveerd om met het dossier huisartsenhuisvesting aan de slag te gaan. Dit heeft erin geresulteerd dat er huisartsenruimte is ingetekend in diverse bouwtrajecten (Colmschate, Van Heetenstraat en Steenbruggen). HCDO heeft zichzelf ook een actieve 'makelaarsrol' toebedeeld tussen startende en stoppende huisartsen. Tot op heden worden alle stoppende huisartsen opgevolgd door nieuwe praktijkhouders. We doen er met elkaar alles aan om dit zo te houden.

Vorbereiding nieuw telefoniesysteem

Het jaar 2023 was op het gebied van ICT een voorbereidingsjaar. We hebben voorbereidingen getroffen voor een nieuw telefoniesysteem voor op de Spoedpost. Ook hebben we de voorbereidingen getroffen voor een regionaal telefoniecontract waar alle praktijken in 2024 gebruik van kunnen gaan maken.



Vorbereidingen ICT-contract

Er zijn voorbereidingen gedaan voor een nieuw ICT-contract voor de ondersteuning van de huisartsenpraktijken (op het gebied van hardware, netwerk, kantoorsoftware en support). Het huidige contract eindigt in juli 2024.

Huisartseninnovatielab

Het Huisartseninnovatielab is een initiatief waarin individuele huisartsen een aanvraag kunnen indienen voor (financiële) ondersteuning voor innovaties in hun praktijk. Een belangrijk criterium hierbij is dat innovaties zich richten op een andere manier van organiseren, in plaats van het uitbesteden van taken. Vooral vanwege het tekort aan ondersteunend personeel op de arbeidsmarkt. In totaal zijn er in 2023 vier aanvragen goedgekeurd. Deze aanvragen liepen uiteen van een aanpassing van interne werkprocessen, data-analyse tot het behouden van personeel. In 2024 evalueren we het proces en besluiten we of en in welke vorm het Huisartseninnovatielab voortgezet wordt.



Medewerkers

De triagisten en coördinatoren van de Spoedpost zijn in dienst van de Spoedpost.
De overige medewerkers zijn in dienst bij de Holding.

Personeel 2023

Holding per 31-12-2023:
27 medewerkers, 14,1 fte

Spoedpost per 31-12-2023:
54 waarvan 30 oproep, 13,4 fte

Instroom Holding	Aantal
Medisch directeur	1
Secretaresse	1
Beleidsmedewerker	1

Uitstroom Holding	Aantal
Kaderarts	2
Projectleider (praktijkmanager)	1

Instroom Spoedpost	Aantal
Triagisten in opleiding	11
Junior Triagisten (co-assistenten)	12
Baliemedewerker	0
PA	1
PA in opleiding	0
Doktersassistenten flexpool	5

Uitstroom Spoedpost functies	Aantal
Triagisten in opleiding	4
Junior Triagisten (co-assistenten)	15
Baliemedewerker	3
Doktersassistenten flexpool	21
Triagist	6
Administratief medewerker (co-asst)	2



Ziekteverzuim

Bij de Holding is het verzuimpercentage gemiddeld en verzuimfrequentie zeer laag. Het landelijke verzuimcijfer in de zorg is 7,6% in 2023. Bij de Spoedpost is het totale verzuimpercentage relatief lager dan 2022. Vanaf augustus 2023 is het verzuim significant afgenomen. De langdurig zieken bepalen met name het cijfer. Bij het kort en middellang verzuim zijn de cijfers positief en zeer laag. Dit geldt ook voor de verzuimfrequentie. Landelijk gemiddeld is de verzuimfrequentie 1,2 in de zorg ten opzichte van 0,81 bij de Spoedpost.

In 2022 is gestart met de flexpool van de doktersassistenten. Met de medewerkers die heel weinig diensten werkten, is in goed overleg, het dienstverband beëindigd in 2023. Gezien dit een project is, is het hoge uitstroomcijfer hierdoor verklaarbaar. Er is een vaste kerngroep van doktersassistenten uit de dagpraktijk gebleven die de flexibele schil vormen van de bezetting en invulling van diensten bij de Spoedposten. De hoge in- en uitstroom van junior triagisten is een natuurlijk terugkerend getal. Dit zijn medisch studenten die co-schappen lopen in het Deventer ziekenhuis en gemiddeld 1 tot anderhalfjaar aan het ziekenhuis en Spoedpost zijn verbonden. Vervolgens doen zij hun 3e jaar co-schappen in een ander ziekenhuis.

Verzuim (excl. zwangerschap)	2023	2022
Holding		
Verzuim (incl. langdurig zieken)	6,22%	3,86%
Verzuim kort (0-8 dagen)	0,52%	0,37%
Verzuim middellang (8-42 dagen)	0,42%	0,46%
Verzuim lang (>42 dagen)	4,99%	0,80%
Verzuimfrequentie	0,39	0,21
Spoedpost		
Verzuimpercentage (incl. langdurig zieken)	7,71%	12,91%
Verzuim kort (0-8 dagen)	0,65%	1,33%
Verzuim middellang (8-42 dagen)	0,86%	1,26%
Verzuim lang (>42 dagen)	5,69%	10,32%
Verzuimfrequentie	0,88	0,51



Geconsolideerde jaarrekening 2023

Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2023

	2023	Begroting 2023	2022
Bedrijfsopbrengsten	16.668.788	16.036.260	14.900.009
Kosten zorgverleners	-11.180.923	-10.608.840	-9.554.270
Brutomarge	5.487.865	5.427.420	5.345.739
Personeelskosten	3.180.135	3.276.727	2.991.150
Afschrijvingen	45.715	47.764	45.400
Huisvesting	148.238	145.157	150.554
Kosten automatisering	618.739	624.880	577.777
Vervoerskosten	445.443	457.069	423.098
Kosten telecom	46.335	47.334	37.259
Organisatiekosten	751.597	729.145	787.389
Kosten instrumentarium	134.875	122.620	108.983
Totaal kosten	5.371.077	5.450.696	5.121.610
Bedrijfsresultaat	116.788	-23.276	224.129
Financiële baten en lasten	-9.120	-9.327	-15.735
Resultaat voor belastingen	107.668	-32.603	208.394
Vennootschapsbelasting	11.974	-	13.411
Resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen	-89	-	-82
Buitengewone baten en lasten	3.172	-	-68.197
Netto resultaat	122.725	-32.603	153.526

Geconsolideerde balans per 31 december 2023

(voor resultaatbestemming)

	31 dec 2023	31 dec 2022
ACTIVA		
Bedrijfsgebouwen en terreinen	387.010	410.882
Andere vaste bedrijfsmiddelen	95.822	107.450
Materiële vaste activa	482.832	518.332
Deelnemingen	8.209	8.298
Financiële vaste activa	8.209	8.298
Vorderingen op groepsmaatschappijen	64.632	64.589
Overige vorderingen	729.405	579.272
Vorderingen en overlopende activa	794.037	643.861
Rekening courant bank	3.458.311	4.035.094
Kas	822	2.021
Liquide middelen	3.459.133	4.037.115
Activa	4.744.211	5.207.606

	31 dec 2023	31 dec 2022
PASSIVA		
Groepsvermogen	3.120.062	3.267.239
Voorziening jubileum	39.736	34.665
Voorzieningen	39.736	34.665
Te verrekenen in tarieven	70.503	238.414
Langlopende schulden	70.503	238.414
Schulden aan leveranciers en handelskredieter	212.423	358.016
Belastingen en premies sociale verzekeringen te betalen	138.499	103.807
Schulden ter zake van pensioenen	77.846	75.291
Overige schulden	233.235	234.195
Overlopende passiva	851.907	895.979
Kortlopende schulden	1.513.910	1.667.288
Passiva	4.744.211	5.207.606

[Download hier de volledige jaarrekening ↗](#)



Dit is een publicatie van de Holding Huisartsen Coöperatie Deventer en omstreken b.v.



Nico Bolkesteinlaan 75 | 7416 SE DEVENTER
0570 – 501 770 | info@hcdo.nl | www.hcdo.nl