

An aerial photograph of a multi-lane bridge spanning a wide river. In the background, a city with a prominent church spire and various buildings is visible. The foreground shows the bridge's surface with several cars driving across it. A green semi-transparent banner is overlaid on the bottom half of the image, containing white text.

HCDO blijft bouwen aan toekomst- bestendige huisartsenzorg dichtbij

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Huisartsen werken samen in Coöperatie HCDO	5
De Holding HCDO	7
HCDO Ketenorganisatie	8
Ouderenzorg	12
Spoedpost algemeen	14
Spoedpost verrichtingen	17
Spoedpost kwaliteit	19
Spoedpost klachten	20
Kwaliteit en Ondersteuning	21
Medewerkers	25
Colofon	27

Voorwoord

Goede huisartsenzorg is essentieel voor iedereen. Bij de Huisartsen Coöperatie Deventer en Omstreken (HCDO) zetten we ons dagelijks in om deze zorg in onze regio toegankelijk en toekomstbestendig te houden.

Door dichtbij onze leden te blijven en in te spelen op de behoeften van patiënten, blijven we bouwen aan huisartszorg zoals huisartsenzorg bedoeld is: dichtbij, persoonlijk en met tijd voor de patiënt. Dat doen we samen: met huisartsen, medewerkers van praktijken en de Spoedpost en zorg- en welzijnspartners in onze regio. We luisteren naar wat zorgprofessionals nodig hebben om hun werk goed te kunnen doen en werken aan slimme oplossingen die hen ondersteunen. Die slimme oplossingen vatten wij samen in vijf zorgconcepten: Een toekomstbestendige Spoedpost, voor iedereen een vaste huisarts, de digitale dokter, slimmer en efficiënter ondersteunen en tot slot beter samenwerken in het netwerk.

Toekomstbestendige spoedpost

In 2024 hebben we weer nieuwe stappen gezet in de digitalisering van de Spoedpost. Het nieuwe telefoniesysteem is gekoppeld aan een digitaal triagesysteem, waardoor patiënten eenvoudig een zelftriage kunnen doorlopen en kunnen beeldbellen.

Een proef waarbij een ANIOS 's nachts op zowel de spoedpost als de eerste hulp werkte, leverde niet het gewenste resultaat op. Wel leidde dit tot een nieuwe visie op nachtzorg, die we in 2025 verder uitwerken.

Daarnaast werken we aan een betere beschikbaarheid van triagisten en huisartsen op de Spoedpost. Een nieuw zij-instroomtraject voor doktersassistenten heeft al extra triagisten opgeleverd. Voor huisartsen starten we per april 2025 een eigen detacheringsbedrijf, zodat zij zonder extra administratieve lasten diensten kunnen doen op de Spoedpost.



Voor iedereen een vaste huisarts

In diverse wijken van Deventer is het lastig om je bij een huisarts in te schrijven. Ons doel is dat in elke wijk minimaal twee praktijken open zijn voor nieuwe patiënten. Hoewel de totale huisartsencapaciteit in Deventer op dit moment voldoende is, is deze ongelijk verdeeld over de stad. Tegelijkertijd hebben alle huisartsen in meer of mindere mate patiënten buiten hun eigen wijk in de praktijk. Deze twee feiten gecombineerd, biedt kansen om het huisartsentekort in Deventer op te lossen. Volle praktijken zullen patiënten, die buiten hun wijk wonen, aanschrijven met het verzoek zich in te schrijven bij een huisarts in hun eigen wijk. Dit proces zal centraal gecoördineerd en ondersteund worden. Begin 2025 wordt hiermee gestart.

Daarnaast blijft daadwerkelijke uitbreiding van huisartsencapaciteit een aandachtspunt. Praktijkhuisvesting is hierbij essentieel. De gemeente Deventer heeft meerdere locaties aangewezen waar praktijkhuisvesting bewerkstelligd kan worden. De uiteindelijke realisatie vraagt ook samenwerking met de zorgverzekeraar. We hopen in 2025 hierover concrete afspraken te maken.

Slimmer en efficiënter ondersteunen

We ondersteunen huisartsenpraktijken bij het overstappen op een nieuw, uniform telefoniesysteem. In 2024 hebben we hier alle voorbereidingen voor getroffen en zijn de eerste praktijken overgestapt.

Daarnaast werken we aan het opleiden van nieuw personeel. De eerste groep zij-instromers in de opleiding tot doktersassistent is in 2024 afgestudeerd en aan de slag gegaan. In het najaar startte voor het derde jaar op rij een nieuwe klas. Daarnaast lanceerden we een gezamenlijke vacaturewebsite werkenbij.hcdo.nl waar praktijken hun vacatures kunnen delen.

Digitale dokter

De digitale zorg breidt zich verder uit. We hebben online GGZ dit jaar succesvol gestimuleerd en zijn gestart met een pilot voor thuismonitoring in samenwerking met het Deventer Ziekenhuis. Het nieuwe uniforme telefoniesysteem biedt o.a. de mogelijkheid om digitale zelftriage aan te bieden op het moment dat de patiënt belt. Een proef met digitale vragenlijsten als voorbereiding op consulten in de chronische zorg was zo succesvol dat het nu deel uitmaakt van de standaard werkwijze.

Beter samenwerken in het netwerk

Samenwerking in de regio blijft een speerpunt. In het netwerk van Salland United werken zorg- en welzijnspartijen, gemeenten en zorgverzekeraar samen aan een gezonde regio met gelijke kansen op goede zorg.

Een van onze concrete stappen is de introductie van het digitaal meekijkconsult. Hiermee kunnen huisartsen eenvoudig overleggen met specialisten van het Deventer Ziekenhuis.

Binnen de ouderenzorg werken we aan betere samenwerking tussen huisartsen, wijkverpleging en specialisten ouderengeneeskunde. Dit omvat onder andere de doorontwikkeling van het Ambulant Team Ouderen en proactieve zorgplanning.

Kortom, 2024 was weer een jaar waarin we volop met elkaar gebouwd hebben aan de huisartsenzorg in onze regio.

Ine van Son en Wouter van der Kam

Huisartsen werken samen in Coöperatie HCDO

Huisartsen in de regio Deventer en omgeving werken samen binnen HCDO om ervoor te zorgen dat zij zorg kunnen leveren, zoals huisartsenzorg bedoeld is: Dichtbij, persoonlijk en van goede kwaliteit.

Bestuur

De HCDO bestaat uit een Coöperatie en een werkmaatschappij. Alle praktijkhoudende huisartsen in de regio zijn lid van de Coöperatie. Daarnaast zijn ook waarnemend huisartsen die in de regio werken lid.

De vereniging wordt bestuurd door een bestuur van vier huisartsen. Eind 2024 nam Pauline Hoogwater de voorzittershamer over van Michiel Noordijk, die zich vele jaren heeft ingezet voor de HCDO. Met zijn verbindende stijl van besturen heeft hij bijgedragen aan een hechte cultuur van samenwerking in de regio.

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 tweehoofdige directie. Een driehoofdige Raad van Commissarissen (RvC) houdt toezicht.

Leden

In 2024 zijn 5 nieuwe praktijkhouders gestart door overname of associatie (alle 5 voorheen HCDO-lid als waarnemer). 3 Praktijkhouders zijn gestopt met hun praktijk, van wie er 2 nog doorwerken als waarnemer. Tot slot zijn 10 nieuwe waarnemers lid geworden van HCDO (inclusief 2 oud-praktijkhouders);

Dat betekent dat de HCDO in 2024 177 leden heeft (in 2023: 171), namelijk 99 leden die praktijkhouder zijn (2023: 97) en 78 waarnemers (2023: 74).

Fonds Achterstandswijken

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

[Klik hier voor het jaarverslag 2024 ↗](#)



Huisartsen werken samen in Coöperatie HCDO

Coöperatie

Het belangrijkste thema voor onze Coöperatie is het waarborgen van de continuïteit van huisartsenzorg in de regio. Dat betekent focus houden op de beschikbaarheid van huisartsen en medewerkers. Maar ook aandacht voor de juiste condities waaronder die huisartsenzorg wordt verleend, zodat kwaliteit én werkplezier geborgd blijven. Praktijkhoudende huisartsen en waarnemend huisartsen zijn beide essentieel voor de borging van goede en bereikbare 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) heeft niet alleen een toezichthoudende rol, maar is ook een waardevol klankbord voor de directie.

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) heeft in 2024 vijf keer vergaderd met de directie. De RvC startte 2024 met een heidag met het bestuur en de directie. In deze bijeenkomst werd stilgestaan bij governance-verhoudingen binnen HCDO en de visie op eerstelijnszorg.

Medio 2024 heeft voorzitter Jan Jacobs de voorzittershamer overgedragen aan Petri Ykema. Heini Withagen is geworven als nieuw lid van de RvC, naast het zittende lid Sanja Bouman. Naast alle reguliere activiteiten in het kader van de strategie van HCDO, stonden in 2024 het Zorg coördinatiecentrum en het project Samenwerking in de Nacht op de agenda van de RvC. Voor een overzicht van de onderwerpen.

[Klik hier voor het jaarverslag 2024 van de RvC ↗](#)

Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) heeft in 2024 vijf maal overleg gehad met de directie van HCDO en een keer met de RvC. De overleggen worden van beide kanten als waardevol en constructief ervaren.

[Klik hier voor het jaarverslag 2024 van de OR ↗](#)

Cliëntenraad

De Cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen van de patiënten van de HCDO, met name de onderdelen Spoedpost en Chronische Zorg. De Cliëntenraad is een waardevol orgaan voor de HCDO, doordat zij als vertegenwoordiger van patiënten steeds de vraag stelt of het belang van de patiënt gediend is bij het beleid van de HCDO. Om de mening van patiënten te horen, organiseerde de Cliëntenraad eind 2024 een panelbijeenkomst.

[Klik hier voor het jaarverslag 2024 van de Cliëntenraad ↗](#)

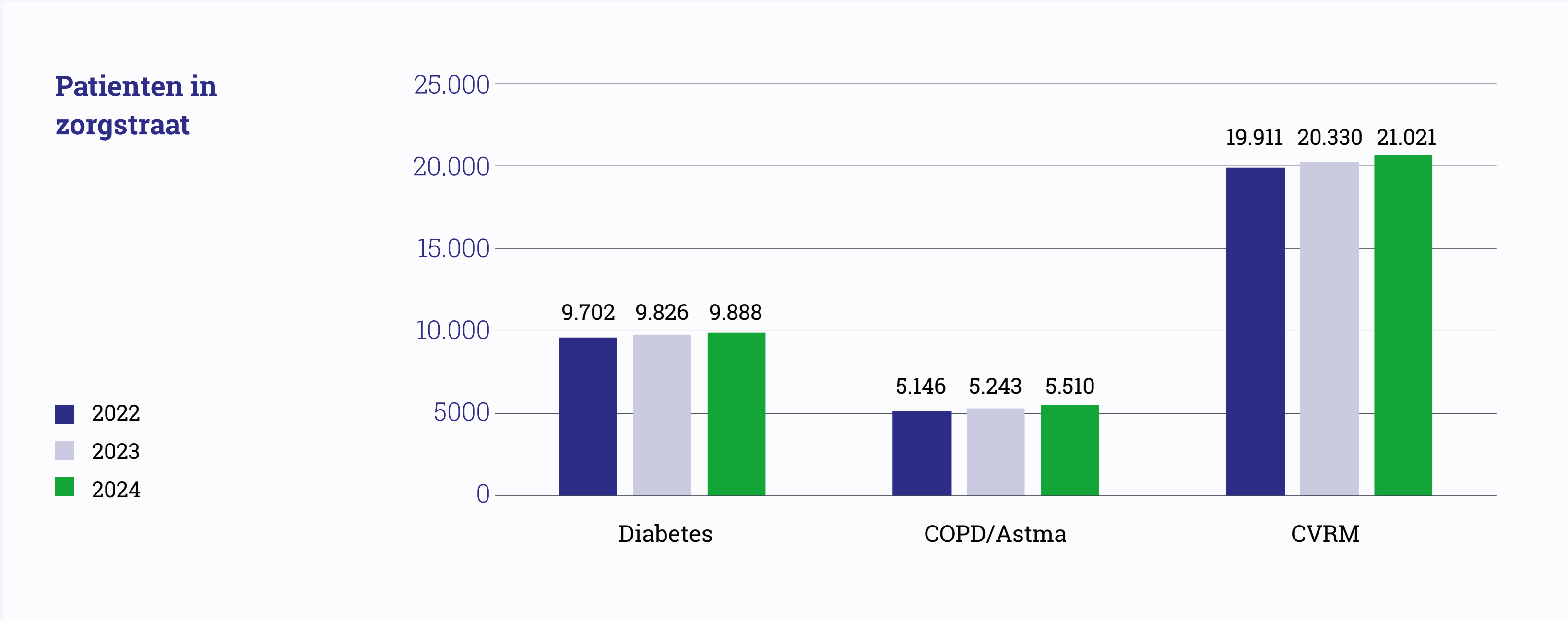


HCDO Ketenorganisatie

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

Het aantal inwoners in ons werkgebied in 2024 bedroeg 195.000.

Onderstaand overzicht toont het aantal patiënten dat in de verschillende zorgprogramma's was opgenomen. Het aantal chronisch patiënten is in 2024 gestegen t.o.v. 2023. Dit is in lijn met de verwachting en landelijke groei.



Consult Voorbereidende Vragenlijsten

In 2024 heeft de HCDO ingezet op het breed invoeren van de Consult Voorbereidende Vragenlijsten (CVV). Met deze vragenlijsten wordt er meer regie bij de patiënt neergelegd en wordt de administratielast bij POH's verlaagd. Hierdoor ontstaat ruimte voor een verdiepend gesprek en kan de CVV ter vervanging dienen van tussentijdse controles bij stabiele patiënten.

HCDO ondersteunde huisartsenpraktijken bij de implementatie van de CVV in de praktijk door het aanbieden van webinars, praktijkbezoeken door ervaren POH's en diverse communicatiemiddelen voor patiënten.

In totaal heeft ongeveer 60% van de praktijken ruim 7.700 vragenlijsten in 2024 verstuurd. Een mooie ontwikkeling. We verwachten dat dit aantal in de komende jaren verder zal toenemen nu praktijken de CVV in hun werkproces geïntegreerd hebben.

CVRM – inzet thuismonitoring in samenwerking met ziekenhuis

Eind 2024 zijn we gestart met een pilot 'samenwerking thuismonitoring in de eerste en tweede lijn'. Hierbij zijn drie huisartsenpraktijken, het Hart- en Vaatcentrum van het Deventer ziekenhuis en het Virtueel Gezondheidscentrum

Salland betrokken. In de pilot wordt gezamenlijk, zowel vanuit de huisartsenpraktijken als het Deventer Ziekenhuis, thuismonitoring bij CVRM patiënten ingezet. Verpleegkundigen vanuit het Virtueel Gezondheidscentrum ondersteunen patiënten bij het thuismeten en monitoren de toegezonden waarden. Het doel van de pilot is om te onderzoeken wat de meerwaarde is, voor patiënt en zorgverlener, om in een later stadium thuismonitoring meer regio breed in te zetten, inclusief de inzet van een Virtueel Gezondheidscentrum.

COPD/Astma- Podcast Kennis Onderweg

In 2024 zijn we gestart met een eerste regionale HCDO podcast serie, genaamd 'Kennis onderweg- adem in, puf uit', gericht op COPD/Astma. In deze podcast deelden diverse ketenpartners in de regio hun expertise. Huisartsen en POH's kunnen hiermee hun kennis verbreden op momenten dat het hen past. De podcast is goed ontvangen, met name door de laagdrempeligheid en de mogelijkheid om in korte tijd relevante informatie te delen. Deze podcast kan ook ingezet worden voor andere doelgroepen.



Diabetes Mellitus (DM)

In samenwerking met het Klinisch Chemisch lab heeft het DM-team in 2024 een nieuwe scholing 'Diagnostiek: ins & outs voor POH-s' opgesteld. Hierin werden praktische en medische inhoudelijk zaken besproken rondom nieren- en urinediagnostiek, CVRM- en Diabetes diagnostiek. In onze regio is veel beweging in de diabeteszorg. Het DM-team houdt deze ontwikkeling nauw in de gaten en onderzoekt hoe de DM-zorg in de eerstelijns uitvoerbaar kan blijven.

Consultaties

In 2024 zijn er in totaal 731 consultaties gedaan. Onze kaderartsen en consulenten beantwoorden een groot deel. 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 lag in onze regio in 2024 weer onder het landelijk gemiddelde.

Gecombineerde leefstijlinterventie (GLI)

HCDO heeft dit jaar twee bijeenkomsten georganiseerd voor GLI aanbieders:

De eerste bijeenkomst had als thema 'kwaliteitsindicatoren': hoe haal je relevante data op en welke data geven inzicht in kwaliteit?

In de tweede bijeenkomst stond samenwerking met het sociaal domein centraal. GLI aanbieders en beleidsmedewerkers van de gemeente gingen met elkaar om tafel voor het versterken van de onderlinge samenwerking.

Na een zorgvuldige afweging heeft HCDO besloten om vanaf 2025 niet meer als hoofdaannemer op te treden voor de GLI. Redenen hiervoor lagen op het gebied van tijdsinvestering door contract- en declaratieproblemen, de complexiteit van het waarborgen van de kwaliteit van de vele relatief kleine GLI-aanbieders in combinatie met het feit dat het inkopen van GLI buiten de kerntaken van HCDO valt.



GGZ

GGZ – Ecosysteem Mentale Gezondheid Deventer

Sinds 2022 is de HCDO betrokken bij GGZ – Ecosysteem Mentale Gezondheid Deventer (GEM). In de regio is sprake van een toename van inwoners met mentale klachten. Dat heeft tot gevolg dat het aantal verwijzingen naar de GGZ stijgt en de wachttijden langer worden. GEM heeft als doel deze ontwikkeling gezamenlijk te keren.

In 2024 heeft de HCDO als kartrekker een tweede pilot ‘Verkenkend Gesprek’ georganiseerd, in samenwerking met de gemeente, het sociaal domein en de GGZ. Doel van dit gesprek is burgers met psychische en psychosociale problemen vroegtijdig te ondersteunen (buiten de huisartsenpraktijk en buiten de GGZ). De focus ligt op zelfregie, mentale gezondheid en persoonlijk/maatschappelijk herstel.

Daarnaast is er een IZA transformatieplan ingediend, maar deze is nog niet goedgekeurd door de zorgverzekeraars. Afgesproken is dat in de nieuwe versie van het transformatieplan het Mentaal Gezondheidsnetwerk wordt meegenomen. In het eerste kwartaal van 2025 zal deze ingediend worden.

Mentaal Gezondheidsnetwerk

In 2024 is er een landelijke opdracht gekomen om in elke regio in 2025 een Mentaal Gezondheidsnetwerk (MGN) in te regelen. De Verkennende Gesprekken is een van de vier functies van MGN. De HCDO is in 2024 gestart met de voorbereiding. We hebben onder andere met Salland Zorgverzekeraar en Dimence gesproken over een mogelijke invulling van een MGN.

Samenwerkingsafspraken HCDO – Dimence

Een werkgroep met professionals vanuit de HCDO en Dimence heeft de opdracht gekregen om nieuwe, gedragen samenwerkingsafspraken te maken. Doel is verbeteringen in bereikbaarheid en in onderlinge communicatie rondom overdracht en sleutelmomenten in de behandeling. In 2025 zullen deze samenwerkingsafspraken worden geïmplementeerd.

Handreiking werkwijze POH-GGZ

De nieuw ontwikkelde handreiking werkwijze POH-GGZ geeft huisartsen en praktijkondersteuners handvatten om de samenwerking en de uitvoering van de POH-GGZ werkzaamheden vorm te geven.

Evie (eHealth)

Door diverse acties is het gebruik van Evie (eHealth) onder de POH-GGZ gestimuleerd. Met succes! Evie wordt meer ingezet: het daadwerkelijke gebruik door de patiënt is met 17% gestegen t.o.v. 2023. Alle POH-GGZ hebben in 2024 gebruik gemaakt van Evie (t.o.v. 82% in 2023).



Ouderenzorg

Deelnemende praktijken ouderenzorg

HCDO streeft ernaar dat alle 61 praktijken meedoen aan de gestructureerde ouderenzorg. Vanaf 2024 doen 34 praktijken mee aan de module 'ouderenzorg met coördinatie'. Zij hebben een POH-Ouderenzorg werkzaam in hun praktijk. 22 praktijken nemen de module 'ouderenzorg zonder coördinatie' af. Deze praktijken werken intensiever met de thuiszorg en hebben daardoor geen POH-O nodig in hun praktijk.

Ketenbreed implementeren van 6-stappenplan BeterOud

In samenwerking met Carinova hebben we een regionaal protocol coördinatie van zorg ontwikkeld om de samenwerking tussen thuiszorg en huisartspraktijk te faciliteren. Dit protocol richt zich specifiek op complex kwetsbare ouderen. In 2024 is dit protocol breed onder de aandacht gebracht bij de thuiszorgorganisaties en praktijken.

In het protocol wordt het gebruik van OZO gestimuleerd. Naast het berichtenverkeer in OZO is door de huisartsenpraktijken en thuiszorg gebruikgemaakt van de module 'Persoonlijk plan Salland'. De betrokkenen zijn positief over het protocol. Het helpt om duidelijk te krijgen wie wat doet en wat er van de coördinator wordt verwacht.

Medisch generalistische zorg

De zorg voor ouderen in de huisartsenpraktijk neemt steeds meer toe. Regionaal zijn we gestart om verdere afspraken te maken over de rol en taakverdeling van de huisarts, Specialist Ouderengeneeskunde (en AVG) over de zorg voor ouderen met een Wlz-indicatie 'zonder behandeling'. De basis hiervoor komt uit het landelijke convenant samenwerking Medisch Generalistische Zorg. De doorontwikkeling van het Ambulant Team Ouderen (ATO) is meegenomen in dit project.

Proactieve Zorg Planning

Vanuit de coalitie Slimmer Organiseren van Salland United is in 2023 de opdracht gekomen om Proactieve Zorg Planning (PZP) regionaal op te pakken. In 2024 besteedden de deelnemende partijen (naast HCDO, DZ, Carinova en Solis) veel aandacht aan de verkenning van het thema gegevensdeling. De HCDO onderschrijft het belang van PZP en heeft een aantal voorwaarden voor het delen van gegevens geformuleerd. We hopen dat de softwareleveranciers van de diverse zorginformatiesystemen in 2025 concrete stappen zetten om de gegevensdeling ook echt mogelijk te maken.



Versterking eerstelijnszorg

Met een ZonMw-subsidie zijn er regionaal voorbereidingen getroffen om de landelijke visie Versterking eerstelijnszorg 2030 te implementeren op een manier die bijdraagt aan versterking van de goede samenwerking die al op vele vlakken bestaat binnen de eerstelijns in onze regio. Aanleiding voor deze visie is de groeiende druk op de toegankelijkheid en continuïteit van de eerstelijnszorg. In de projectgroep zijn, naast de HCDO, de volgende partijen betrokken: Carinova, Solis, Coöperatieve Apothekersvereniging Deventer en Omstreken (CADO), het Paramedisch Platform Salland (PPS) en Salland Zorgverzekeraar.



Spoedpost algemeen

De Spoedpost Huisartsenzorg verzorgt de spoedeisende huisartsenzorg buiten kantoor tijden. Dit gebeurt in samenwerking met de SEH van het Deventer Ziekenhuis. De diensten worden gedaan door de 99 praktijkhouders (2023: 97) uit de regio en 100 waarnemers (2023: 90).

Zorgcoördinatie (ZCC):

In 2023 is het 'Advies landelijke inrichting zorgcoördinatie' verschenen als perspectief voor toekomstbestendige acute zorg. Het ROAZ (Regionaal Overleg Acute Zorg) heeft vervolgens de opdracht gekregen dit advies verder uit te werken. De Spoedpost Deventer valt met drie andere huisartsenspoedposten onder het ROAZ Zwolle. In 2024 is gewerkt aan een transformatieplan zorgcoördinatie. De snelle toets is akkoord bevonden. Het transformatieplan is gereed, maar nog niet definitief. De taken van een ZCC komen grotendeels overeen met de taken van een huisartsenspoedpost. De uitwerking van zorgcoördinatie in Deventer is te lezen op www.zccdeventer.nl.

Om te kijken waar verder nog verbeterpunten mogelijk zijn in zorgcoördinatie, is een potentiële meting uitgevoerd. Er liggen kansen bij het meer betrekken van de dienstapotheek en de VVT en het beter geleiden van de groep 112-meldingen waarbij uit triage blijkt dat er geen ambulance-inzet noodzakelijk is, maar wel huisartsenzorg.

We hebben actiepunten naar aanleiding van deze potentiële meting opgenomen in het transformatieplan. Daarnaast zullen we ons de komende jaren inzetten voor een integrale spoedpost in de nacht, gegevensuitwisseling en een ketenbrede visie op acute zorg in onze regio. Daarnaast zullen we ons de komende jaren met name inzetten voor een integrale spoedpost in de nacht, uitbreiding van de rol van de regioverpleegkundige en gegevensuitwisseling tussen verschillende zorgverleners in de acute zorg (het landelijke programma Met Spoed beschikbaar).

Regie Kernteam Huisartsen (RKT)

In navolging van andere huisartsenspoedposten zijn we gestart met de voorbereiding voor het vormen van een regie kernteam huisartsen (RKT). Het RKT wordt ingezet in de weekenden. De RKT-arts vormt met de regie-triagist een team dat ervoor zorgt dat de processen op de Spoedpost soepel en eenduidig verlopen. Het doel is te zorgen voor een betere organisatie van zorg en meer werkplezier op de Spoedpost.



Implementatie V-care

In 2024 is de Spoedpost overgegaan op het telefoniesysteem V-care. Hierbij is het mogelijk dat de patiënt via de telefoon een BSN-nummer invoert, waarna het patiëntendossier al wordt klaargezet voor de triagist.

Daarnaast is bij de introductie van V-care gelijk de digitale zelftriage van Moet Ik Naar De Dokter (MINDD) geïmplementeerd. Patiënten kunnen ervoor kiezen om eerst een digitale triage te doen, voordat ze doorverbonden worden met een triagist. We zien dat bij drukte aan de telefoon patiënten vaker kiezen voor het invullen van de digitale vragenlijst. In eerste instantie werden patiënten die na zelftriage op een U1 urgentie uitkwamen, rechtstreeks doorverbonden met de spoedlijn. Echter, doordat de vragenlijst defensief is ingesteld, leidde dit tot veel onterechte telefoontjes op de spoedlijn. Na analyse is het doorzetten van U1 zelftriage naar de spoedlijn stopgezet. Ongeveer 10% van de bellers die kiest voor digitale triage, maakt geen gebruik van de mogelijkheid om direct weer contact op te nemen met de Spoedpost. Van patiënten die via MINDD uitkomen op een U5 urgentie, oftewel een digitaal zelfzorgadvies krijgt, neemt 30% geen contact meer op met de Spoedpost. Op deze manier wordt dus op een effectieve manier een onterecht beroep doen op de Huisartsenspoedpost voorkomen.

ANIOS in de nacht

In de periode mei-juli 2024 hebben we een pilot gedraaid met het inzetten van de ANIOS SEH op de Spoedpost Huisartsen gedurende de nachten. De ANIOS werd ingezet bij drukte en op het moment de huisarts niet beschikbaar was voor consulten door visites. Uit de resultaten van de pilot bleek dat voor inzet bij drukte de ANIOS niet voldoende toegerust was. De ANIOS komt onvoldoende met huisartsenzorg in aanraking om voor deze taak ingezet te worden. De pilot heeft wel bijgedragen aan inzicht in activiteiten in de nacht en zeker ook aan de samenwerking tussen SEH en Spoedpost Huisartsen. Het samenwerken in de nacht in de acute zorg krijgt een vervolg in 2025.

Arbeidsmarkt

De Spoedpost Huisartsenzorg heeft net als andere zorgsectoren te maken met arbeidsmarktproblematiek. Het huidige personeelsbeleid focust op behoud van personeel en vergroten van de instroom van triagisten. In het afgelopen jaar hebben we een analyse gedaan van het personeelsbestand en de in- en uitstroom. Op basis van de verzamelde gegevens werken we aan het verder vormgeven van ons personeelsbeleid.



Regie-triagisten

Sinds juni 2024 zijn de regie-triagisten aan het werk in de weekenden. Dit zijn triagisten die met de regiearts zorgen voor een betere organisatie van de zorg en daarmee voor meer werkplezier. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor de huisartsen en triagisten tijdens de dienst. De functie regie-triagist is een nieuwe doorgroeimogelijkheid voor ervaren triagisten op de Spoedpost en draagt daarmee ook bij aan het behoud van onze medewerkers.

Zij-instromers

In 2024 hebben we via een nieuw opleidingstraject triagisten opgeleid, die geen doktersassistent of verpleegkundige vooropleiding hebben. De stap naar triagist zonder vooropleiding doktersassistent of verpleegkundige is een grote stap, waaraan nu geen vervolg wordt gegeven. Daarnaast is een duaal zij-instromerstraject gestart waarbij een kandidaat tijdens de BBL opleiding tot doktersassistent ook stage liep op de Spoedpost. Deze laatste kandidaat is inmiddels ook in opleiding tot triagist. Het duale traject wordt in 2025 vervolgd.

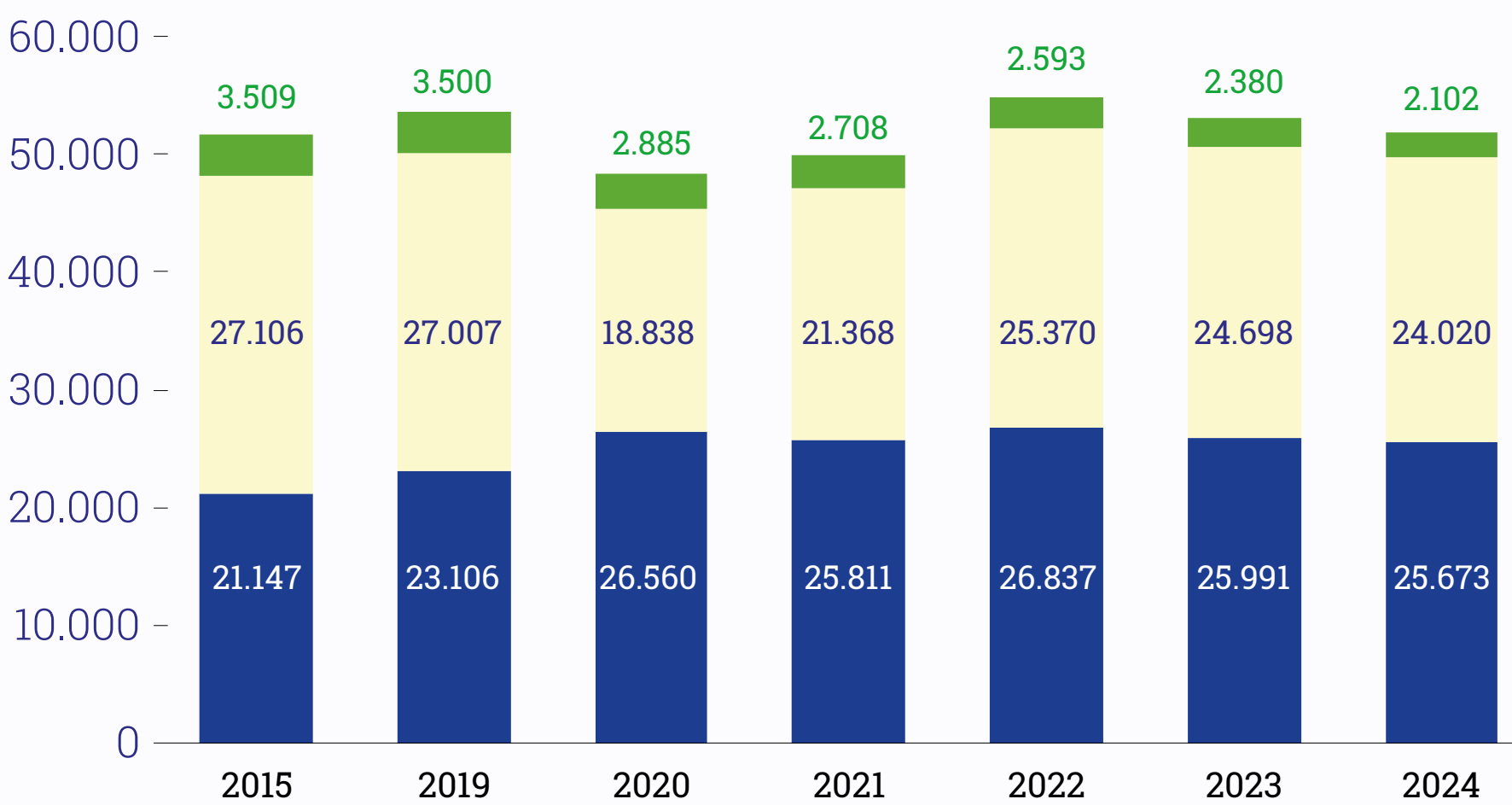


Speedpost verrichtingen

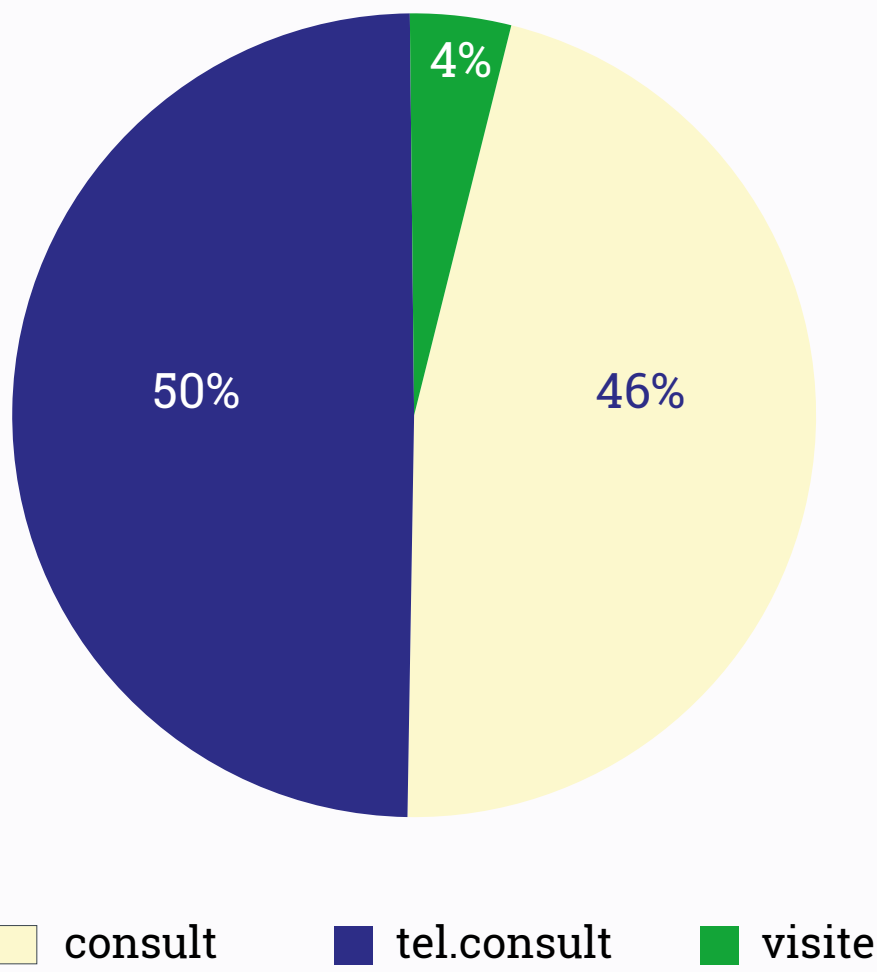
Het totaal aantal verrichtingen lag met 51.975 in 2024 lager dan in 2023 (-2,4%) en daarmee ook weer lager dan het langjarig gemiddelde (2009-2019). Het is interessant om eens terug te kijken naar het oprichtingsjaar van de Speedpost 10 jaar geleden. Het totaal aantal verrichtingen in 2015 was met 51.762 nagenoeg hetzelfde aantal als in 2024. Wel zien we grote verschillen in het type verrichtingen. Het aantal visites daalt nog steeds. Iets meer dan 4% van de verrichtingen was in 2024 een visite (40% minder dan 2015).

Ook worden meer vragen telefonisch afgehandeld (21% meer dan in 2015). De digitale triage en het inzetten van beeldbellen dragen hieraan zeker bij. Het aantal consulten is met 11% afgenomen ten opzichte van 2015. Maar, de complexiteit van de vragen is toegenomen wat per saldo betekent dat meer tijd nodig is voor de consulten dan in 2015. De komst van de Physician Assistant (PA) in 2019 heeft ervoor gezorgd dat de dienstbelasting van de huisartsen in uren niet hoefde te worden uitgebreid.

Verrichtingen 2015-2024



Verhouding verrichtingen 2024



Top 5 hulpvragen HAP 2024

	Consulten	Aantal	%
1	Scheurwond/snijwond	1658	7,2%
2	Buikpijn	964	4,2%
3	Trauma/letsel	826	3,6%
4	Koorts	785	3,4%
5	Acute infectie bovenste luchtwegen	651	2,8%

Totaal aantal consulten - 23164

	Telefonische consulten	Aantal	%
1	Koorts	927	3,5%
2	Bezorgdheid over medicatie	783	3,0%
3	Trauma/letsel	680	2,6%
4	Buikpijn	645	2,5%
5	Borstkas symptomen/klachten	645	2,5%

Totaal aantal telefonische consulten - 26195

	Visites	Aantal	%
1	Dood/overlijden	388	18,4%
2	Pneumonie	170	8,1%
3	Benauwdheid	95	4,5%
4	Koorts	93	4,4%
5	Geen ICPC vastgelegd	79	3,7%

Totaal aantal visites - 2107



Spoedpost kwaliteit

De streefwaarden voor de telefonische bereikbaarheid vanuit de koepel van huisartsenspoedposten (Ineen) zijn in 2023 aangepast. De streefwaarden voor niet-spoed zijn komen te vervallen. De percentages worden in onderstaande tabel nog wel weergegeven. De druk op de arbeidsmarkt en daarmee het rondkrijgen van de bezetting blijft een aandachtspunt, waardoor ook in 2024 minder aandacht is besteed aan het verbeteren van de bereikbaarheid. Gestuurd wordt nog wel op het aannemen van de spoedlijn binnen 30 seconden en de gewone patiënten lijn binnen 10 minuten.

Bij de U1 visites gaat het om heel kleine aantallen (31 in 2024). Zorgvragen die als U1 worden getrieerd, worden over het algemeen doorgezet naar de ambulancedienst. Alleen zorgvragen waarbij de huisarts meerwaarde heeft (zoals bij ouderen met een complexe zorgvraag), rijdt (ook) de huisarts. Gezien de kleine aantallen heeft één keer buiten de tijd direct grote invloed op het percentage. Bovendien wordt de tijd gemeten vanaf de start van de triage. Met een gemiddelde triagetijd van 7 minuten is het binnen het gebied van de HCDO in veel gevallen niet mogelijk om binnen de norm aan te rijden. Gezien de combinatie van het rijden van huisarts én ambulance ondernemen we verder geen acties om de aanrijtijden bij U1 te verbeteren.

Indicatoren		2024	2023	2022	Streefnorm (2023)
	Spoedlijn < 30 sec < 40 sec	98% 98%	98% 99%	98% -	Spoedlijn 95% binnen 30 sec opgenomen 98% binnen 40 sec opgenomen
	Niet spoed < 2 min	57%	57%	53%	
	Niet spoed < 10 min	89%	90%	89%	Eigen streefnorm: 90% binnen 10 minuten
	U1 < 20 min U1 < 30 min	69% 90%	43% 57%		Aanrijtijd spoed-visite 75% binnen 20 min 90% binnen 25 min
	U2 < 60 min U2 < 120 min	90% 99%	88% 99%		Aanrijtijd U2 visite 90% binnen 60 min 98% binnen 120 min
	Autorisatie < 60 min < 90 min	95% 99%	90% 98%	83% 95%	Zelfzorgadvies 90% binnen 60 min 98% binnen 120 min



Speedpost klachten

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

- Nadrukkelijke aandacht voor het bepalen van het toestandsbeeld bij scholing en intervisie
- Aanpassingen van de wachttekst op het bandje
- Aanpassing van diverse protocollen
- Systemaanpassingen in nieuwe workflow triagisten SpeedEPD
- Ten aanzien van het verbeteren van het overleg tussen regiearts en triagist: vanaf het nieuwe huisartsenrooster word gestart met het regiekernteam(RKT). Bij de scholing van dit RKT is het overleg met de triagist een belangrijk onderwerp.

	2024	2023	2022	2021	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	34	31	41	25	• Nadrukkelijke aandacht voor het bepalen van het toestandsbeeld bij scholing en intervisie • Aanpassingen van de wachttekst op het bandje • Aanpassing van diverse protocollen • Systemaanpassingen in nieuwe workflow triagisten SpeedEPD • Ten aanzien van het verbeteren van het overleg tussen regiearts en triagist: vanaf het nieuwe huisartsenrooster word gestart met het regiekernteam(RKT). Bij de scholing van dit RKT is het overleg met de triagist een belangrijk onderwerp.
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	4	6	3	7	
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.	17	14	20	18	



Kwaliteit en Ondersteuning

Kwaliteit en Ondersteuning (K&O) houdt zich bezig met regionale samenwerking met partners in zorg en welzijn, scholing, regionaal kwaliteitsbeleid, (transmurale) werkafspraken, (innovatieve)projecten en ICT. K&O staat zowel ten dienste van de huisartsenpraktijken als de Spoedpost Huisartsenzorg en de Ketenorganisatie. Binnen K&O zijn diverse commissies actief waarbij drie hoofdactiviteiten te onderscheiden zijn: deskundigheidsbevordering, (regio brede) kwaliteits- en samenwerkingsprojecten in de dagpraktijken en ICT.

Nascholingen

Er zijn drie werkgroepen die zich inzetten voor deskundigheidsbevordering van huisartsen (WDH), assistenten (WDA) en triagisten (WDT).

Deskundigheidsbevordering huisartsen

De WDH heeft diverse nascholingen verzorgd voor huisartsen. Hieronder een greep uit de onderwerpen:

- HAAS cursus over spoedzorg, reanimatietraining en oefenen met LOTUS-slachtoffers
- Nascholing over klachten, incidenten en calamiteiten
- Praktische scholing in carrouselvorm over gonartrose
- Scholing samen met urologie over prostaatkanker, nycturie/nachtelijke polyurie en hematurie

- Scholing over herkenning, signalering, begeleiding en diagnostiek van de meest voorkomende eetstoornissen
- DTO: samenwerking met klinisch Chemisch Lab
- Driedaagse nascholing de Uitkijk met diverse onderwerpen

[Klik hier voor het jaarverslag WDH 2024 ↗](#)

Nascholing doktersassistenten

De WDA verzorgt nascholingen voor doktersassistenten.

In 2024 kwamen onder meer de volgende onderwerpen aan bod:

- Wondzorg
- Vrouwenzaken

[Klik hier voor het jaarverslag van de WDA 2024 ↗](#)



Scholing triagisten

De WDT organiseert nascholingen voor triagisten van de Spoedpost. In 2024 zijn de volgende onderwerpen aan de orde geweest:

- Het zieke kind
- Buikpijn
- Agressie

Daarnaast is het medisch technisch handelen getoetst en hebben alle triagisten intervisie gevolgd. Twee triagisten zijn opgeleid tot auditor. Vier triagisten zijn gediplomeerd als praktijkbegeleider, als onderdeel van de nieuwe eisen voor het opleiden van triagisten. Een deel van de triagisten heeft scholing gevolgd in de vrije ruimte, bijvoorbeeld scholingen van de WDA of e-learnings over diverse onderwerpen.

Meedenkconsult

In 2024 zijn we samen met het Deventer Ziekenhuis gestart met het meedenkconsult. Hiermee kunnen huisartsen digitaal een specialist consulteren voor een advies over het behandeltraject van een patiënt. Dit moet leiden tot minder doorverwijzingen en minder telefonische onderbrekingen voor specialisten. In 2024 zijn er in vijf vakgroepen in het ziekenhuis gestart en zijn er in totaal 875 meedenkconsulten gedaan. In 2025 wordt het meedenkconsult opgeschaald naar alle vakgroepen.

Huisartseninnovatielab

In 2024 vond een evaluatie van het Huisartseninnovatielab plaats. Het innovatielab is een initiatief waarin individuele huisartsen een aanvraag kunnen indienen voor een (financiële) ondersteuning bij de inzet van innovaties in hun praktijk. Besloten is om het innovatielab te continueren met een aantal (procesmatige en inhoudelijke) aanpassingen. In 2024 zijn de beschikbare gelden ingezet voor het project 'Assistente van de toekomst'.

Assistente van de toekomst

Het project Assistente van de Toekomst richt zich op het werk van de assistente. Doel van dit project is om te onderzoeken welke innovaties een bijdrage kunnen leveren aan het verlagen van werkdruk en het besparen van (assistente)tijd. Dit is een belangrijk onderwerp, gezien het toenemend tekort aan doktersassistenten.

Eind 2024 hebben we een uitgebreide scan gedaan bij zes praktijken om de huidige werkprocessen te analyseren en te onderzoeken welke innovatie passend is voor welke specifieke praktijk. In 2025 worden de innovaties in de praktijk getest.



ICT

In 2024 zijn we voor de Spoedpost en het kantoor overgestapt op het telefonieplatform van Vcare. Ook de dagpraktijken hebben allemaal een aanbieding gekregen om over te stappen naar VCare, daarbij ondersteund door de HCDO. De eerste praktijken zijn eind 2024 overgestapt. We hopen dat in 2025 en 2026 de andere praktijken zullen volgen. Dan hebben we in onze regio niet alleen een uniform HIS, een uniform netwerk (Sallanddatanet), uniforme hardware, maar ook een uniform telefonieplatform. Wij voorzien dat het belangrijkste resultaat van zo'n gezamenlijk, modern telefonieplatform een besparing is op de inzet van doktersassistenten. Bij toenemende tekorten kunnen eenvoudig alternatieve oplossingen worden ingezet, zoals een terugbelfunctionaliteit en geïntegreerde digitale triage. Ook is het mogelijk dat praktijken bij onderbezetting elkaars wachtrijen gemakkelijk over nemen.

Een andere belangrijke ontwikkeling zijn de voorbereidingen met het Deventer Ziekenhuis om in 2025 te kunnen beginnen met de overgang naar Microsoft 365.

Meer Tijd voor de Patiënt (MTVP)

In 2024 is er op basis van de landelijke leidraad weer een HCDO regionaal MTVP plan opgesteld. Deze bestaat uit diverse interventies, die de praktijken kunnen inzetten. Naast de reeds ingezette interventies in voorgaande jaren, zoals LEAN, oplossingsgericht werken, bespreken van verwijzingen en het samenwerken met het sociaal

domein is er in 2024 een nieuw onderwerp toegevoegd: triageondersteuning. Hierin werden assistenten geschoold en 1 op 1 op de werkvloer gecoacht. In 2024 deden 59 van de 61 praktijken mee aan MTVP.

Regionaal Virtueel Zorgcentrum

In 2023 is Salland United gestart met het opzetten van een Virtueel Gezondheidscentrum Salland. Het Virtueel Gezondheidscentrum (VGS) heeft als doelstelling om gezamenlijk in de regio de digitale zorg te verlenen, te coördineren en te monitoren op afstand. De HCDO is betrokken bij dit traject en onderzoekt of en in welke mate het VGS ondersteuning kan bieden aan huisartsenpraktijken. In dat kader is er eind december gestart met een (kleinschalige) pilot bij CVRM patiënten, waarbij het VGS onderdeel van het zorgproces is. In 2025 wordt dit verder geëvalueerd.

Durven in Deventer

In samenwerking met het Deventer Ziekenhuis zijn we in 2024 gestart met het project 'Durven in Deventer'. Uitgangspunt van dit project is om specialisten en huisartsen samen na te laten denken en ideeën uit te laten werken over hoe zij de zorg willen verbeteren en wat zij zinnige zorg vinden.

Naar aanleiding van een gezamenlijke bijeenkomst in 2024 zijn twee thema's geselecteerd om verder uit te werken. Namelijk op het gebied van medicatiebeleid en 'onzinnige zorg bij kwetsbare patiënten'.



Duurzaamheid

Het Green Team van HCDO heeft het afgelopen jaar verschillende projecten opgepakt. Onderstaand een aantal voorbeelden.

- Bij twee praktijken is een pilot uitgevoerd naar het gebruik van de Milieubarometer.
- Bij vier praktijken vonden werksessies 'naar een duurzame praktijk' plaats.
- In twee nascholingen stonden het klimaat en de gezondheid centraal .

Ook op de huisartsenspoedpost was er aandacht voor verduurzaming o.a. door aandacht voor onnodig gebruik van materialen (bv. handschoenen, onderzoeksbankpapier etc.)

Arbeidsmarkt

In 2024 zijn we met een derde klas zij-instromers doktersassistenten gestart.

De kandidaten in klas 1 hebben inmiddels hun diploma ontvangen en werken allemaal in een huisartsenpraktijk. De kandidaten in klas 2 studeren in de zomer van 2025 af. In totaal hebben al meer dan 30 praktijken meegedaan aan dit project. De bevindingen zijn positief. Salland Zorgverzekeraar heeft aangegeven de komende jaren dit project te willen blijven financieren.

Ook heeft HCDO inmiddels de website Werkenbij gelanceerd, waarop geïnteresseerden eenvoudig alle vacatures bij praktijken in de regio kunnen vinden.

Starters en Stoppers

In 2024 heeft HCDO de laatste hand gelegd aan een startersregeling in samenwerking met Salland Zorgverzekeraar. Deze regeling draagt bij aan het verlagen van met name de financiële drempels voor huisartsen met de ambitie om praktijkhouder te worden.

Verder zijn we doorgegaan vanuit de makelaarsrol om thema's zoals huisvesting bij de verschillende gemeentes in onze regio op de agenda te krijgen. Voor de gemeente Deventer heeft dit tot drie mogelijke locaties geleid voor huisartsenpraktijken (Colmschate, Van Heetenstraat en Steenbrugge). We hopen dat op deze locaties de komende jaren ook daadwerkelijk nieuwe huisartsenpraktijken worden gerealiseerd.



Medewerkers

De medewerkers van HCDO zijn in dienst van 2 onderdelen: triagisten, coördinatoren en PA's zijn in dienst van de Spoedpost Huisartsenzorg en het overige personeel is in dienst van de Holding. Uit de NPA-audit van de Spoedpost Huisartsenzorg blijkt dat de huisartsenspoedpost nog altijd voldoet aan de normen van de NPA Certificering. In het auditverslag was er speciaal aandacht voor de prettige werksfeer. Het team wordt beschreven als betrokken, solidair, steunend en veilig ervaren ('clubgevoel'). Het contact met de huisartsen is laagdrempelig, aldus het onderzoek.

Personeel 2024

Holding per 31-12-2024:
26 medewerkers, 14,1 fte

Spoedpost per 31-12-2024:
52 medewerkers, 13,4 fte

Instroom Holding	Aantal
	0

Uitstroom Holding	Aantal
	0

Instroom Spoedpost	Aantal
Triagisten in opleiding	3*
Junior Triagisten (co-assistenten)	12
Kaderarts Spoedzorg	1
PA	0
PA in opleiding	0
Doktersassistenten flexpool	4
Coördinator	1

*3 (waarvan 1 uit flexpool)

Uitstroom Spoedpost	Aantal
Triagisten	3
Junior Triagisten (co-assistenten)	10
Triagisten in opleiding	3*
PA	1
DA Flexpool	7**

*3 (waarvan 2 via interne functiewijziging naar DA)

** 7 (1 is doorgestroomd naar triagist i.o.)



Ziekteverzuim

Bij de Holding zijn het verzuimpercentage en verzuimfrequentie erg laag. Bij de Spoedpost is het totale verzuimpercentage relatief hoog in vergelijking tot de Holding. Het is echter iets lager dan het landelijke verzuimcijfer in de zorg van 8,55% in 2024. Bij het korte en middellange verzuim zijn de cijfers positiever en zeer laag. Dit geldt ook voor de verzuimfrequentie

Verzuim (excl. zwangerschap)	2024	2023
Holding		
Verzuim (incl. langdurig zieken)	2,55%	6,22%
Verzuim kort (0-8 dagen)	0,21%	0,52%
Verzuim middellang (8-42 dagen)	0,32%	0,42%
Verzuim lang (>42 dagen)	0%	4,99%
Verzuimfrequentie	0,33	0,39
Spoedpost		
Verzuimpercentage (incl. langdurig zieken)	7,31%	7,71%
Verzuim kort (0-8 dagen)	0,87%	0,65%
Verzuim middellang (8-42 dagen)	0,50%	0,86%
Verzuim lang (>42 dagen)	5,52%	5,69%
Verzuimfrequentie	1,31	0,88





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