

Bezoekers **Spiedpost:**  
Bij binnenkomst dient u zich altijd te melden bij de balie.

U kunt bij ons uw parkeerkaart af laten stempelen om gratis het terrein af te rijden.

**HP**  
**INFORMATIE**  
Betrokkenheid en patiënt



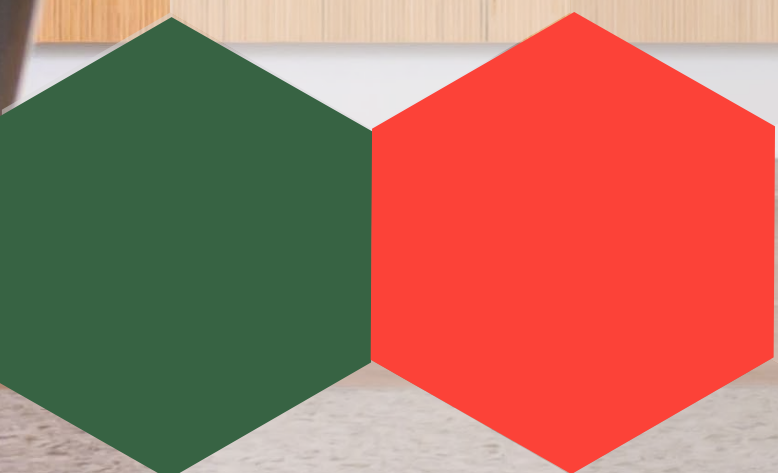
Spiedzorg  
Huisartsen  
Twente

Thoon



# SHT - THOON

## Jaarverslag 2022





# Inleiding

2022 was in vele opzichten voor SHT en THOON een jaar van overgangen. Door de fusie van SHT (een huisartsendienstenstructuur) met THOON (een zorggroep) ontstond per 2 mei 2022 de organisatie SHT-THOON. Hiermee was de fusie op papier een feit, echter organisatorisch, en vooral in de harten en harten van de medewerkers moe(s)t er nog veel gebeuren. In dit fusieproces zijn wij ondersteund door een integratiemanager, maar vooral de medewerkers zelf hebben er flink de schouders onder gezet en zijn intensief gaan samenwerken. De voorbereidingen voor het werken vanaf één locatie zijn in het najaar gestart. We verwachten dat dit in de loop van 2023 gerealiseerd wordt zodat we vanaf dat moment als één team gaan werken.

Voor de SHT-medewerkers hield de fusie echter ook een andere overgang in: het afscheid van de twee directeurs Jacqueline Noltes en Luc de Vries. Na een goede overdracht, waar beiden zich volop voor hebben ingezet, is er in de zomer tijdens een welverdiende en druk bezochte bijeenkomst in een heerlijk zonnetje officieel afscheid genomen. Martin Both heeft als medisch manager spoedzorg de taken van Luc de Vries over genomen, terwijl de taken van Jacqueline Noltes zijn verdeeld tussen Foke Dijkstra als manager spoedzorg en ondergetekende.

Binnen het coöperatiebestuur ging het voorzitterschap van Anneloes Richters over op Marinka Hamstra. Anneloes heeft zich jarenlang ingezet voor (toen nog) THOON, de fusie en de regionale samenwerking binnen HuisartsenZorg Twente. Marinka was al enige tijd bestuurslid en kon mede daardoor deze rollen van Anneloes geruisloos overnemen.

Daarnaast was 2022 het jaar waarin bijna alle covid-maatregelen die de zorg en het maatschappelijk en economisch functioneren flink in hun macht hadden, vervielen. In totaal is covid bij ongeveer 50.000 Nederlanders als doodsoorzaak opgegeven, een immens aantal. Daarnaast zijn er nog veel mensen die langdurige gezondheidsschade hebben opgelopen door covid. Voor deze pandemie werden infectieziekten door velen gezien als iets wat we in Nederland "onder de knie" hadden, maar deze pandemie heeft laten zien hoe kwetsbaar we ook in

ons welvarende land zijn voor nieuwe (varianten van) micro-organismen.

De impact van covid op de huisartsen(spoed)zorg was groot en de manier waarop onze leden en medewerkers het hoofd hebben geboden aan de pandemie verdient onze waardering en ons respect. Ook de zorg voor patiënten met chronische ziekten binnen de ketenzorg konden we ondanks de pandemie blijven leveren.

In 2022 vonden we voor de praktijk die we in 2021 in beheer namen jonge praktijkhouders. Daarnaast kregen we het afgelopen jaar twee praktijken in eigendom en beheerden we één praktijk. Hiermee hebben we kunnen bijdragen aan de borging van de continuïteit van de patiëntenzorg in alle praktijken, waar nodig met steun van de HAGRO ter plekke.

De regionale samenwerking binnen HuisartsenZorg Twente heeft in 2022 vastere vorm gekregen en alle vergaderingen van de Raad van Afgevaardigden zijn Twentebreed georganiseerd.

Al met al was 2022 een succesvol jaar en daar mogen we trots op zijn.

Mede namens Marinka Hamstra,  
*voorzitter huisartsenbestuur SHT-THOON,*

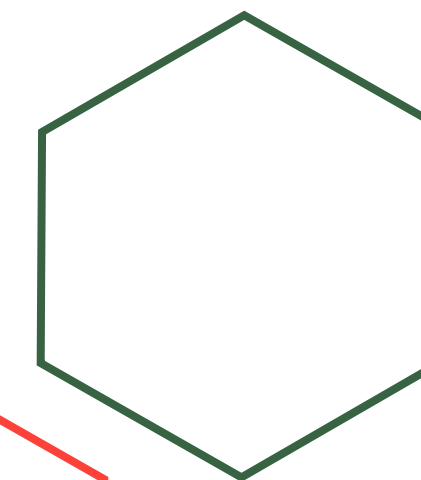
**Guus Bruins**  
*directeur SHT-THOON*



**Marinka Hamstra**  
voorzitter huisartsenbestuur  
SHT-THOON



**Guus Bruins**  
directeur SHT-THOON







## Inhoudsopgave

Inleiding	2	Signaleringen spoedposten	17
Inhoudsopgave	3	Bereikbaarheid spoedposten	18
Organisatie	4	Verrichtingen spoedposten	19
Patiënten	5	Verrichtingen spoedposten in beeld	20
Huisartsen	6	Binnenlopers spoedposten	21
Medewerkers	7-8	Waarmee komen patiënten naar de spoedposten?	22
Jaarrekening	9	Zorgconsumptie spoedposten per gemeente	23
Projecten	10-14	Definitielijst	24
Samenwerking	15		
Klachten, VIM-meldingen en calamiteiten spoedposten	16		

# Organisatie

## Samenstelling bestuur

-  **mevrouw M. Hamstra**  
bestuursvoorzitter (huisarts te Hengelo)  
tevens HZT bestuurslid
-  **de heer E.M. Kluitman**  
vice-voorzitter, secretaris (huisarts te Denekamp)
-  **de heer E. van der Lek**  
lid (huisarts te Losser)
-  **mevrouw K. Arnold**  
penningmeester (huisarts te Hengelo)

## Samenstelling RvC (fusieorganisatie 1 mei 2022)

-  **de heer P.F.M. Verploegen**  
voorzitter
-  **mevrouw M.H. Dijkstra-Eggink**
-  **mevrouw E.M. Koster-Geerink**
-  **de heer J.W.M. Melief**

## Verslag RvC (fusieorganisatie 1 mei 2022)

-  De RvC was als gesprekspartner en adviseur van de directie in 2022 nauw betrokken bij het fusieproces, de samenwerking van SHT-THOON binnen HuisartsenZorg Twente en de oprichting van HZTwente Academie.

[Klik hier voor het RvC jaarverslag 2022](#)

## Bijeenkomsten RvA

### 7 bijeenkomsten:

- 1 februari (ZOOM-bijeenkomst over de fusie)
- 17 februari (extra ZOOM-bijeenkomst over de fusie)
- 10 maart (SHT en THOON gecombineerd)
- 31 maart\*, 30 juni\*, 29 september\* en 1 december\*.

*De bijeenkomsten gemarkeerd met een \* zijn op dezelfde dag georganiseerd als de vergadering van HuisartsenZorg Twente.*

## Clëntenraad

-  **de heer H. Pol**  
voorzitter
-  **de heer R. van de Walle**
-  **mevrouw T. Kappert**
-  **de heer A. Blokhuis**
-  **mevrouw M. de Jong**  
namens Zorgbelang
-  **de heer J. Dreteler**  
heeft in 2022 afscheid genomen  
(hij was voorzitter)

Onderwerpen die aan de orde kwamen in 2022 waren de begroting, jaarverslagen en de fusie van SHT en THOON. Inhoudelijk hebben we onder meer gesproken over ouderenzorg, chronische zorg, het onderzoek naar de nachtelijke sluiting van de spoedpost in Hengelo, de website en ICT-ladder. Ook kwam onze eigen missie/visie en bezetting aan de orde.

## Organogram



## Ondernemingsraad

**Namens Stichting SHT:**  
Sita Schoeman, Marieke Koopman en Jessica Klein Rot  
(in 2022 gestopt)

**Namens SHT-THOON B.V.:**  
Ilse Moes, Samara Westerhof, Rita Hooiveld,  
Jolande Huizinga en Jan Willem Groeneveld

[Klik hier voor het OR jaarverslag 2022](#)

# Patiënten

## Aantal inwoners verzorgingsgebied

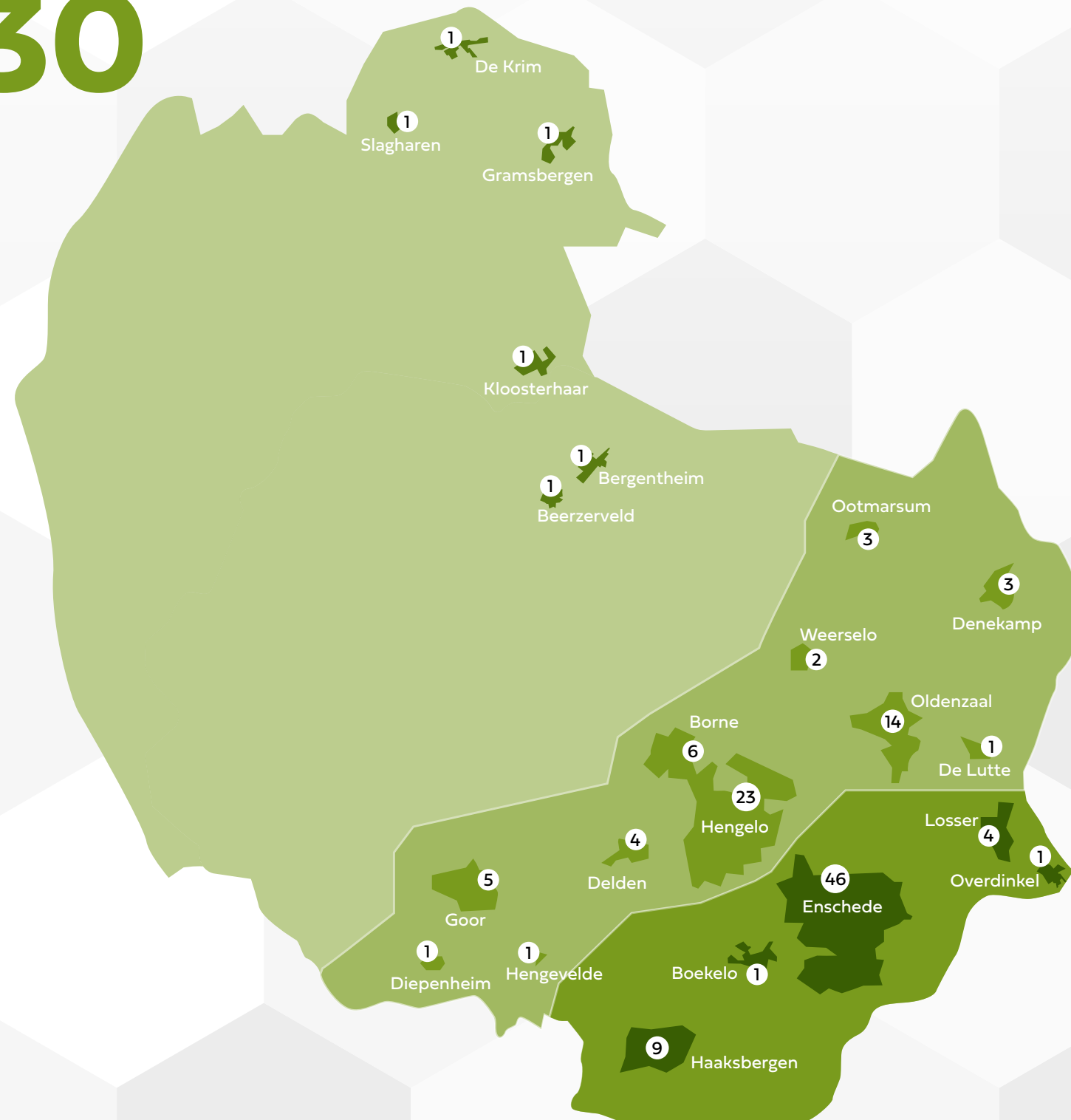
● 2021 ● 2022

401.830  
403.291



## Aantal praktijken

130



## Leeftijdscategorieën hulpvragen spoedpost

	ADVIES TRIAGIST (I.O.)	CONSULT	VISITE	TOTAAL 2022	TOTAAL 2021	GROEI / AFNAME
0 - 10 jaar	10.985	9.661	14	20.660	19.122	108%
10 - 20 jaar	5.304	5.652	59	11.015	9.307	118%
20 - 40 jaar	14.514	11.967	246	26.727	23.509	114%
40 - 60 jaar	10.328	8.226	718	19.272	18.499	104%
60 - 80 jaar	10.232	6.300	2.402	18.934	18.574	102%
80+ jaar	6.300	1.776	2.969	11.045	11.025	100%

## Deelnemers zorgprogramma's

	2022	#PATIËNTEN	2021	#PATIËNTEN	GROEI / AFNAME
Diabetes	123	21.574	123	21.441	101%
CVRM	121	45.108	121	44.247	102%
COPD	111	3.478	110	3.519	99%
Osteoporose	79	2.993	75	2.968	101%
Astma	80	3.162	66	2.988	106%
Atriumfibrilleren	89	3.587	81	3.492	103%

# Huisartsen

## AIOS



2022

**31**

+2 ten opzichte van 2021

## Leden

2022

**177**

+11 ten opzichte van 2021



## Hidha's en waarnemers



+8 ten opzichte van 2021

## Huisartsen dienstdoend op de spoedposten



2022

**188**

+8 ten opzichte van 2021

## Afgevaardigden



2022

**19**

-1 ten opzichte van 2021

# Medewerkers

## Aantal medewerkers

### Spoedpost

● 2021 ● 2022

Triagisten

45/38

Baliemedewerkers

17/21

Triagisten in opleiding

8/15

Postassistenten

0/2

Junior triagisten

6/10

Managementbureau  
spoedpost

19/20

Totaal:

97/104

### Gedetacheerd in praktijken

Praktijkverpleegkundigen  
en -ondersteuners

31/34

Secretariële  
ondersteuning

2/2

Praktijkmanagers

8/9

PA i.o.

2/2

Totaal:

43/47

## In- en uitstroom van medewerkers

● 2021 ● 2022

4/0

Postassistenten

0/0

Facilitair medewerkers

14/11

Triagisten

1/3

Managementbureau

0/2

Gedetacheerd in praktijken

0/3

Praktijkbeheer

6/13

Junior triagisten

0/2

Kantoor SHT-THOON

11/19

Baliemedewerkers

10/2

Postassistenten

0/0

Facilitair medewerkers

23/11

Triagisten

1/2

Managementbureau

0/2

Gedetacheerd in praktijken

0/0

Praktijkbeheer

6/10

Junior triagisten

0/1

Kantoor SHT-THOON

11/14

Baliemedewerkers

Totaal instroom: 36/53

Totaal uitstroom: 51/42





# Medewerkers

## Verslag vertrouwenspersoon

In 2022 hebben zich een aantal mensen gemeld bij de externe vertrouwenspersoon Threes Oude Moleman. Deze meldingen betroffen gevoelde verbale intimidatie met als gevolg een minder veilig voelende werkplek. In verband met de mogelijke herleidbaarheid zijn deze meldingen - op verzoek van de melders - intern niet verder uitgezet. Vooralsnog lijken de gegeven adviezen voldoende handvatten te bieden om verder te kunnen. Grensoverschrijdend gedrag en sociale veiligheid heeft op dit moment ook landelijk alle aandacht. Waar in het verleden grensoverschrijdend gedrag bijna automatisch werd geassocieerd met seksueel overschrijdend gedrag, betreft dat tegenwoordig vooral (verbale) intimidatie, discriminatie en pestgedrag. De landelijke trend is dat mensen die hier last van ondervinden in hun werk zich gelukkig eerder durven te melden.

Een fijne werkplek is zowel voor de medewerkers als voor de organisatie van belang. Een prettige werksfeer bespaart de organisatie veel (onnodige) kosten! De grote winst zit in het tijdig melden, adequaat reageren (door snel ingrijpen en/of goed advies kan veel onnodig leed worden voorkomen) en goed werkgeverschap, dat wil zeggen: aandacht en inzet om (ook preventief) zorg te dragen voor een goed en gezond werkklimaat.

De bekendheid en de - letterlijke en figuurlijke - toegankelijkheid van de interne contactpersonen en de externe vertrouwenspersoon zijn de basisvoorwaarden om tijdig aan de bel te trekken. Er moet en kan nog het nodige worden verbeterd aan die bekendheid. Daar zal in 2023 verder op worden ingezet. Er zal structureel contact worden gepland met de interne contactpersonen, HR en de OR. Met allen hetzelfde doel: bijdragen - vanuit ieders rol en functie - aan de sociale veiligheid van de medewerkers.



## Ziekteverzuim

Spoedposten

**3,22%**

3,04% in 2021

Zorggroep

**7%**

5,66% in 2021

Baliemedewerkers

**0,91%**

0,58% in 2021

Spoedpost Enschede

**5,26%**

5,56% in 2021

Spoedpost Hengelo

**2,81%**

6,30% in 2021

Managementbureau

**3,88%**

0,65% in 2021

## Kantoor SHT-THOON

● 2021 ● 2022

Kaderhuisartsen/medisch adviseurs (in dienst)

**3/3**

Kaderhuisartsen/medisch adviseurs (freelance)

**5/6**

Directie

**1/1**

Detachering (Mediant)

**0/1**

Praktijkbeheer

**0/10**

Staf

**19/12**

Secretariaat

**5/4**

Totaal:  
**33/37**



## BALANS PER 31 DECEMBER 2022

### Activa

	31 dec 2022	31 dec 2021
<b>Vaste Activa</b>		
Financiële vaste activa		
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	€4.471.770	€4.297.849
<b>Vlottende Activa</b>		
Vorderingen		
Belastingen en premies sociale verzekeringen	-	€527
Liquide middelen	€82.069	€143.207
<b>Totale activazijde</b>	<b>€4.553.839</b>	<b>€4.441.583</b>

### Passiva

	31 dec 2022	31 dec 2021
Verenigingsvermogen	€4.552.298	€4.439.614
<b>Kortlopende schulden</b>		
Schulden ter zake van belastingen en premies sociale verzekeringen	€1.541	€566
Overige schulden	-	€1.403
	€1.541	€1.969
<b>Totale passivazijde</b>	<b>€4.553.839</b>	<b>€4.441.583</b>

## WINST- EN VERLIES-REKENING OVER 2022

	2022	2021
Overige bedrijfsopbrengsten	€10.000	€10.000
Algemene kosten	- €1.403	€2.965
<b>Totaal van bedrijfsresultaat</b>	<b>€11.403</b>	<b>€7.035</b>
Financiële baten en lasten	- €506	- €227
<b>Totaal van resultaat voor belastingen</b>	<b>€10.897</b>	<b>€6.808</b>
Belastingen over de winst of het verlies	- €1.634	- €1.020
	€9.263	€5.788
Aandeel in resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen	€173.921	€133.085
<b>Totaal van resultaat na belastingen</b>	<b>€183.184</b>	<b>€138.873</b>





# Projecten

## Chronische zorg

### Persoonsgerichte zorg

Diverse scholingen in het kader van persoonsgerichte zorg hebben plaatsgevonden of zijn ingepland: bettery training, oplossingsgericht werken, LEAN, coachende zorgverlener, schulden in de huisartsenpraktijk.

- + De pilot-praktijk voor het teamplan PGZ is van start gegaan (o.l.v. Karin Dubois).
- + Voorbereiden nieuwe zorgnetwerkomgeving (VIP Live voor e-health toepassingen).
- + Twentse Koers: Nationale Diabetes Challenge is gestart.
- + Contacten sociaal domein gelegd en onderwerp praktijkbezoeken.

### Kwaliteit van zorg

Er zijn twee pilots uitgevoerd inzake spiegelinformatiebijeenkomst op hagro niveau. Projectplan 'Effectief spiegelen in de praktijk' is in ontwikkeling. Bijwonen van spiegelbijeenkomsten opgenomen in resultaatbeloning 2023.

### Integratie zorgprogramma's

Rapportage onderzoek onder huisartsen en POH'ers over toekomst chronische zorg is gedeeld met bestuur en RvA. Belangrijkste conclusie: de chronische zorg in de huisartsenpraktijk is in ontwikkeling: alle betrokken huisartsenpraktijken zijn, op hun eigen manier, bezig met persoonsgerichte zorg en het integreren van zorgprogramma's. Om een volgende stap te kunnen maken is ondersteuning op maat nodig.

Er wordt nagedacht over hoe de ondersteuning op maat vormgegeven kan worden. Bijvoorbeeld het ontwikkelen van een aantal sjablonen waarmee de praktijken aan de slag kunnen gaan.

De startnotitie 'toekomst chronische zorg' is in ontwikkeling.

### Persoonsgerichte ouderenzorg

SHT-THOON is vertegenwoordigd in lerend netwerk zorg en dwang (WzD), georganiseerd vanuit IZO. Een handreiking onvrijwillige zorg voor huisartsen en een symposium in 2023 zijn in voorbereiding. De scholing WzD is afgerond en beoordeeld met een 8,3.

Er wordt een scholing dementie en migratieachtergrond voorbereid voor 2023.

De huisarts en POH-O zijn ondersteund bij dossiervorming over ACP door het adequaat vastleggen van multidisciplinaire afspraken, waaronder het inrichten van memo's dag- en ANW-zorg.

SHT-THOON participeert in stuurgroep SWAW waarin het project 'Samen beslissen bij kwetsbare ouderen' verder vormgegeven wordt.

### Samenwerking zorg en welzijn

Optimaliseren wijknetwerken ouderenzorg in de SHT-THOON-regio: er is een stappenplan ontwikkeld voor praktijken die behoefte hebben aan het (door)ontwikkelen van hun ouderenzorgnetwerk. De drie netwerkcoaches hebben praktijken benaderd die hierbij begeleid willen worden.

In twee stedelijke gebieden is een overlegstructuur tussen SHT-THOON en VVT-organisaties opgezet, waarin samenwerkingsafspraken voor bestaande zorgvragen (continuïteit) en nieuwe aanvragen worden vormgegeven.

Er is een raamovereenkomst voor afgebakende voorbehouden handelingen in het MST-werkgebied tussen SHT-THOON en Zorgschakel opgesteld. Ditzelfde staat voor het eerste kwartaal van 2023 op de agenda voor het ZGT-werkgebied.

Samen met VVT-organisaties zijn de huidige samenwerkingsafspraken tussen huisarts en SO in kaart gebracht.

Het zorgpad observatie is in beeld gebracht door Zorgschakel Enschede.

Huisartsen zijn ondersteund bij het optimaal inrichten van het proces rondom vervolgzorg. Samen met de regionale coördinatiepunten in de regio zijn afspraken gemaakt over instroom, doorstroom en uitstroom van cliënten in de acute ouderenzorg.





# Projecten

## Chronische zorg



### Meer Tijd Voor de Patiënt

In november is de eerste notitie besproken in de RvA. Zo hebben we de leden meegenomen en voorbereid op uitvoering van MTVP die in 2023 veel aandacht zal krijgen.

### Ouderenzorg

In de meeste huisartsenpraktijk is dit een groeiend onderdeel van het werk. De zorgvraag en complexiteit neemt toe en daardoor ook de regierol van huisarts en POH-O. Wij denken mee over de doorontwikkeling van samenwerking en ondersteuning. In 2022 is met enkele VVT-instellingen een raamwerkovereenkomst opgesteld over de voorbehouden handelingen. Daardoor verloopt de samenwerking soepeler en is papierwerk verminderd. We namen deel aan kennisfestival "Twente Beter" en deelden voorbeelden van integrale wijkteams. Vanuit de zorggroep zien we veel initiatieven rondom samenwerking. VWS bracht een werkbezoek aan een van die best practices.

### Wondzorg

Het regionale wondzorgproject is opnieuw onder de aandacht gebracht door een podcast op te nemen die geplaatst is op het bekende kanaal "Huisartspodcast" van Huisarts en Wetenschap. Dit leidt tot hernieuwde belangstelling voor het project en ook veel vragen uit het land over de werkwijze.

[Link naar Huisarts Podcast - Wondzorg Twente](#)

### GGZ

Met Mediant is het afgelopen jaar gewerkt aan afspraken m.b.t. patiënten met EPA (Ernstig Psychiatrische Aandoeningen). De coördinatoren GGZ van FEA en SHT-THOON hebben regulier overleg en samen een scholing voorbereid over eetstoornissen (7- 2-2023). De uren die worden ingezet op dit thema zijn uitgebreid vanaf oktober 2022.

Speerpunten 2023: samenwerking met andere GGZ-partners en sociaal domein belangrijk. Ook continuïteit en het aantrekkelijk houden van het beroep POH-GGZ. Bijscholingen uitbreiden en ook voor huisartsen GGZ-bijbscholing organiseren en hen meer betrekken bij GGZ-onderwerpen. Uitwerking IZA, samenwerking FEA intensiveren. Het huidige aanbod continueren, oriëntatie op uitbreiding uren POH-GGZ. Trainingsaanbod voor patiënten continueren en waar mogelijk uitbreiden.

### Regio Impuls: de juiste hartzorg op de juiste plaats

Samen met FEA, ZGT en MST is een subsidie aangevraagd en toegekend om AF en HF zorg in de regio een impuls te geven. De werkgroep heeft in 2022 samenwerkingsafspraken rond HF afgerond, een transmuraal individueel zorgplan ontwikkeld en geïmplementeerd, podcasts gemaakt voor patiënten en diverse scholingen gegeven.

### Chronische pijn

Op initiatief van Saxion en Roessingh zijn we aangesloten bij een werkgroep die een verbetering wil voor de patiënten met chronische pijn. In 2022 zijn de gegevens van een onderzoek vertaald naar een betere werkwijze voor triage en behandeling. De huisartsenrol is met name kritisch meekijken, met als doel het formeren van een goed regionaal netwerk voor de behandeling van chronische pijn.





# Projecten

## Zorgvernieuwing en ICT



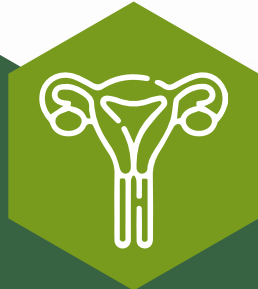
### Oogzorg

Steeds meer verwijzers (97% van de huisartsen maakt gebruik van de verwijsmogelijkheid naar de optometrist). 24% meer patiënten. Geen calamiteiten.



### OSAsense (screeningstool obstructief slaapapneu syndroom)

OSAsense is nog effectiever gebleken in het uitsluiten van OSAS. Bij 42% van de patiënten kon OSAS worden uitgesloten (voorheen 39%).



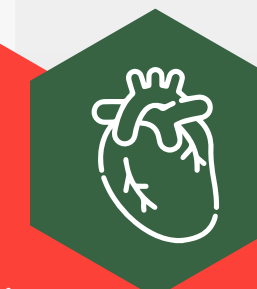
### Vrouwenspreekuur

Inzet kaderhuisartsen uro-gyneacologie krijgt vorm en geeft laagdrempelige nabije zorg.



### ECS-schouder (Eenmalig Consult Sepcialist)

Nieuwe inzet paramedici ter ondersteuning van huisartsen: gespecialiseerde schouderfysiotherapeut als extra verwijsmogelijkheid bij schouderklachten.



### Hartfalen

Deelname aan regio-project NVVC n.a.v. ZonMw subsidie. Acties: vormgeven van een podcast voor patiënten, ontwikkeling IZP samen met de tweede lijn, scholing huisartsen en POH en introductie "Zieke Dagen Regels".



### ICT

In 2022 is het informatieplan voorbereid. Net voor de zomer startten de eerste scholingen voor digicoaches. Er zijn in totaal maar liefst 47 digicoaches in Twente opgeleid. Daarmee is onze regio koploper in het land.



### ECMS (Eenmalig Consult Medisch Specialist)

Digitale ECMS vormt een goed fundament voor veilige zorg. Implementatie bij alle vakgroepen en gemiddelde toename in gebruik van 23% ten opzichte van 2021.



# Projecten

## Spoedposten

### Corona Opt-out

Vanaf 1 april 2020 is een tijdelijke corona-maatregel ingevoerd; de zogenaamde "corona-opt-out maatregel". Dit houdt in dat van iedere patiënt bij contact met een spoedpost het dossier opgevraagd/ingezien kan worden. Hiervoor moet expliciet toestemming aan de patiënt gevraagd worden.

### Digitale samenwerking SEH/EHH

Eind 2022 zijn de voorbereidingen gestart om de medische gegevens van de patiënt digitaal te kunnen versturen naar de Spoedeisende Hulp en Eerste Hart Hulp van MST en ZGT. De tests zijn positief verlopen en de functionaliteit wordt in 2023 ingevoerd.

### Nieuwe werkwijze VS en PA

De VS en PA zijn gaan werken vanuit één gezamenlijke werklust met de huisartsen. Dit geeft hen meer afwisseling in het werk en komt de samenwerking en het werkplezier ten goede.

### Kernteam regieartsen

Sinds mei 2022 is een vaste pool van regieartsen werkzaam op de spoedpost Enschede. Zij werken nauw samen met de CODA voor het regisseren van de dienst en zijn laagdrempelig beschikbaar voor triagisten. Door de inzet van regieartsen wordt de ervaren werkdruk verlaagd.

### Invoering spoed=spoed

Spoed=spoed in de nacht is per 1 januari 2023 ingevoerd. De voorbereidingen vonden in 2022 plaats. Alleen hoog urgente zorgvragen worden gezien op de spoedposten. Patiënten met een minder urgente zorgvraag worden doorverwezen naar de dagpraktijk en krijgen daar een afspraak. Dit moet leiden tot een afname van de werkdruk.

### Nieuwe werkwijze CODA

De rollen van CODA en EVA én de werkwijze op beide spoedposten zijn geharmoniseerd tot de rol van CODA (Coördinerend Assistent). De CODA is in nauwe samenwerking met de regiearts verantwoordelijk voor de logistieke organisatie van een dienst.

### Invoering BSN Entry

In het najaar is de BSN Entry module in gebruik genomen. Deze module biedt patiënten de kans om in de wachtrij het BSN nummer in te voeren. De triagist kan vervolgens met één druk op de knop de patiëntgegevens binnenhalen.

### Invoering Vcare MINDD integrator

De patiënt wordt aangemoedigd een online zelftriage van 'Moet Ik Naar De Dokter' uit te voeren, voordat een telefonisch triagegesprek plaatsvindt. Bij urgente klachten kan een patiënt met één druk op de knop contact opnemen met de spoedpost waarbij de online zelftriage voor de triagist zichtbaar is.

### Start Implementatieplan Actieplan ANW

Eind 2022 is gestart met het Implementatieplan Actieplan Werkdruk in de ANW. In 2023 wordt dit gecontinueerd.





# Projecten

## Continuïteit

### Ondersteuning bij tijdelijk praktijkbeheer

- + SHT-THOON beheert tijdelijk een praktijk, waarbij inspanningen zijn geleverd om de praktijk aantrekkelijk(er) te maken om overgenomen te worden door twee huidige vaste waarnemers vanaf 2023.
- + Sinds november 2022 beheert SHT-THOON een tweede praktijk.
- + SHT-THOON heeft een overzicht van de huisartsen die ouder zijn dan 62 jaar en een plan van aanpak om deze groep te betrekken in het vormgeven van opvolgingsscenario's.

### Ondersteuning bij tijdelijke praktijkovername

- + SHT-THOON heeft twee praktijken tijdelijk overgenomen, waarbij de medische continuïteit is gewaarborgd. In een praktijk is overleg met de huidige vaste waarnemer over overname van de praktijk. Om de praktijk aantrekkelijk(er) te maken voor overname wordt gezocht naar een ander, toekomstbestendig praktijkpand.



### Ondersteuning bij praktijkstart

- + Gesprek met de VU-Amsterdam gepland om de oprichting van een praktijkhoudersacademie te verkennen.

### Ondersteuning bij praktijkhuisvesting

- + Verkennende gesprekken gevoerd met vijf praktijkhouders die een vastgoedvraag hebben.
- + Drie huisartsen zijn met elkaar in verbinding gebracht die mogelijk samen kunnen gaan werken in een nieuw gezondheidscentrum.
- + We ondersteunen twee samenwerkende praktijken in het vinden van nieuwe huisvesting.



# Samenwerking

## Regionale samenwerking

- Fusie SHT-THOON is 2 mei 2022 gerealiseerd.
- SHT-THOON bestuur is vertegenwoordigd in het bestuur van HuisartsenZorg Twente en betrokken bij de activiteiten daaruit voortvloeiend.
- De voorbereidingen voor de HZTwente Academie zijn in volle gang.

## Samenwerken binnen de eerstelijnszorg

- Er is een regionaal plan beschikbaar voor de optimalisering/invoering van hagro/coöperatiemanagement in de regio Twente dat gepresenteerd is tijdens de gezamenlijke RvA.
- Implementatieplan hagro/coöperatiemanagement SHT-THOON in voorbereiding.

## Samenwerken gemeenten

Subsidieaanvraag SamSam ingediend door stuurgroep continuïteit bij de provincie. In december 2022 goedgekeurd. Implementatie vanaf 2023 in Almelo, Hengelo, Enschede, Delden en Borne.

## Juiste Zorg Op de Juiste Plek

- Pilot 'Project vrouwensprekkuur' in Dinkelland is opgeschaald naar Oldenzaal. Inzet van twee kaderhuisartsen urogynaecologie voor huisartsen uit Oldenzaal en Dinkelland. Scholing anticonceptie uitgevoerd. Waardering een 8! In totaal zijn ruim 400 consulten uitgevoerd door de kaderarts waarbij 95,5% in de eerstelijns behandeld kon worden.
- Project Eenmalig Consult Specialist schouder (ECS): de eerste 116 patiënten met schouderklachten zijn verwezen naar deelnemende schouderfysiotherapeuten. 85% kon na het diagnostisch consult in de eerstelijns behandeld worden. Informatievoorziening vanuit deelnemende poli's- ECS schouder naar samenwerkende huisartsen.

## Dienstapotheken Hengelo en Enschede

De apotheek is een betrouwbare buur. Er is een prima samenwerking waarbij goede afspraken zijn gemaakt rondom logistiek, chronische herhaal medicatie, beschikbaarheid palliatieve cassettes en ICT.

## Ambulance Oost

Onderzoek naar onderlinge knelpunten heeft een positieve injectie aan de samenwerking gegeven. Er zijn verbeterplannen gemaakt rondom onderlinge communicatie, scholing en de inzet van het Mobiel Zorgconsult. Samenwerking binnen een groot opgezet Zorg Coördinatie Centrum met andere ketenpartners wordt onderzocht.

## Carintreggeland/Livio

Samenwerking is door het luwen van de covid epidemie minder intensief dan het jaar hiervoor. Eind van het jaar stonden opnames bij PG-crisis onder druk. Door constructief overleg tussen SHT-THOON, HZT en VVT is de nood gelenigd. Voor de komende jaren blijft de toenemende zorgvraag een punt van aandacht in het onderling overleg.

## GGD Twente

Minder covid onder de bevolking heeft geleid tot minder contacten. Merkbaar is het tekort aan GGD-artsen. Meerdere malen zijn de spoedposten benaderd om zorg in het arrestantencomplex te Borne te verrichten. Arrestantenzorg is een aparte tak van sport waarvoor de huisarts niet competent is. Dit is teruggegeven aan de GGD. Ondertussen hopen we dat de GGD een oplossing vindt voor de personeelskrapte.

## HaROP/GHOR

Er is deelgenomen aan de ketenoefening Digitale Ontwrichting. Het crisisteam huisartsen, inclusief de manager spoedzorg, heeft zich kranig gevoerd. Het was een geslaagde oefening en er volgde een waardevolle evaluatie. Duidelijk werd hoe afhankelijk we zijn geworden van de ICT. Desondanks kon zonder computers en met veel improvisatie de zorg geborgd worden.

## Mediant

Er is structureel overleg geweest met als thema's communicatie, bereikbaarheid, al dan niet fysieke beoordeling door de huisarts, bespreking van casuïstiek en pg-crisisbeoordelingen. Het overleg heeft geleid tot aanscherpen van de werkafspraken en een verbeterde samenwerking. De bijeenkomsten verliepen prettig, het accent is veranderd van "Zorg voor elkaar" in "Zorg voor de patiënt". Er worden aanmerkelijk minder knelpunten ervaren. Inzet voor het komend jaar wordt triage in de ANW door Mediant van patiënten die bij de organisatie onder behandeling zijn.

## Menzis

Reguliere overleggen en medewerking aan goedkeuring en aanpassing begroting.

## MST en ZGT

In de overleggen met de ziekenhuizen in onze regio is SHT-THOON vertegenwoordigd via HZT bestuur. De samenwerking op gebied van transitie, capaciteitsproblematiek en toekomstplannen wordt voortvarend opgepakt. Daarnaast zijn er op tactisch en operationeel niveau regelmatig overleggen met het RVE management van beide ziekenhuizen en de operationeel leidinggevenden van de afdelingen waar de spoedposten een nauwe samenwerking mee hebben.

## Pilot Zorg Coördinatie Centrum

Samenwerking tussen SHT, CHPA, Ambulance Oost, Mediant, Livio en Carintreggeland op locatie Spoedpost Enschede met als doel het coördineren van zorg is in de huidige vorm in 2022 geëindigd. Er heeft een eindevaluatie plaatsgevonden en de resultaten zijn overgedragen aan het ROAZ. Het ROAZ gaat samen met alle betrokken partners verder met het doorontwikkelen van het Zorg Coördinatie Centrum.

## ROAZ

Er vindt een intensieve samenwerking plaats binnen het ROAZ en de keten.

## Stuurgroep Continuïteit Huisartsenzorg Twente

SHT-THOON neemt deel aan de Stuurgroep Continuïteit Huisartsenzorg Twente samen met FEA/CHPA, Menzis, VuMC en gemeenten.

## Eerstelijnszorgverleners

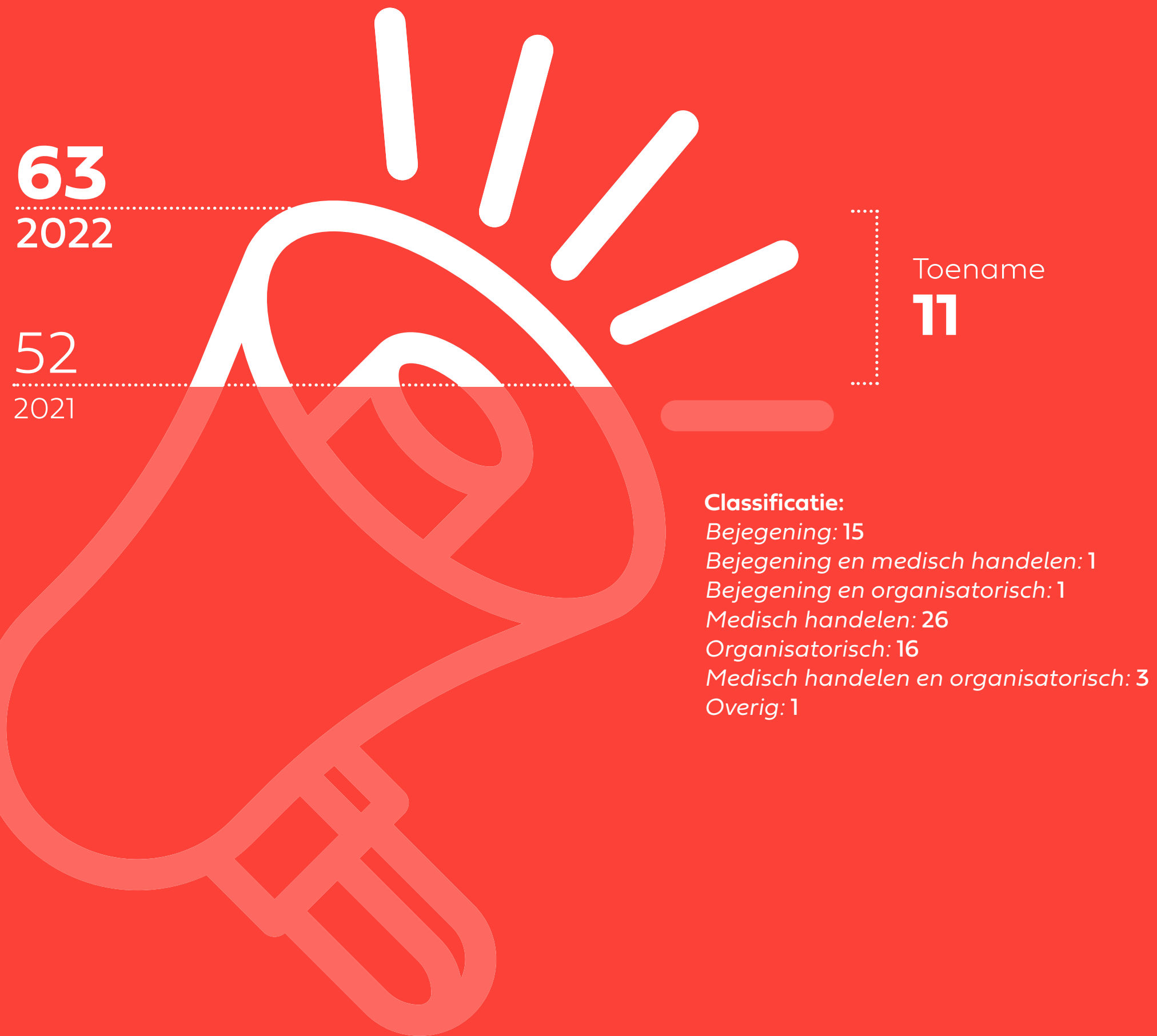
Nauwe samenwerking met verschillende andere zorgverleners in de eerste lijn, waaronder de TAO-UA en TFO.





# Klachten, VIM-meldingen en calamiteiten spoedposten

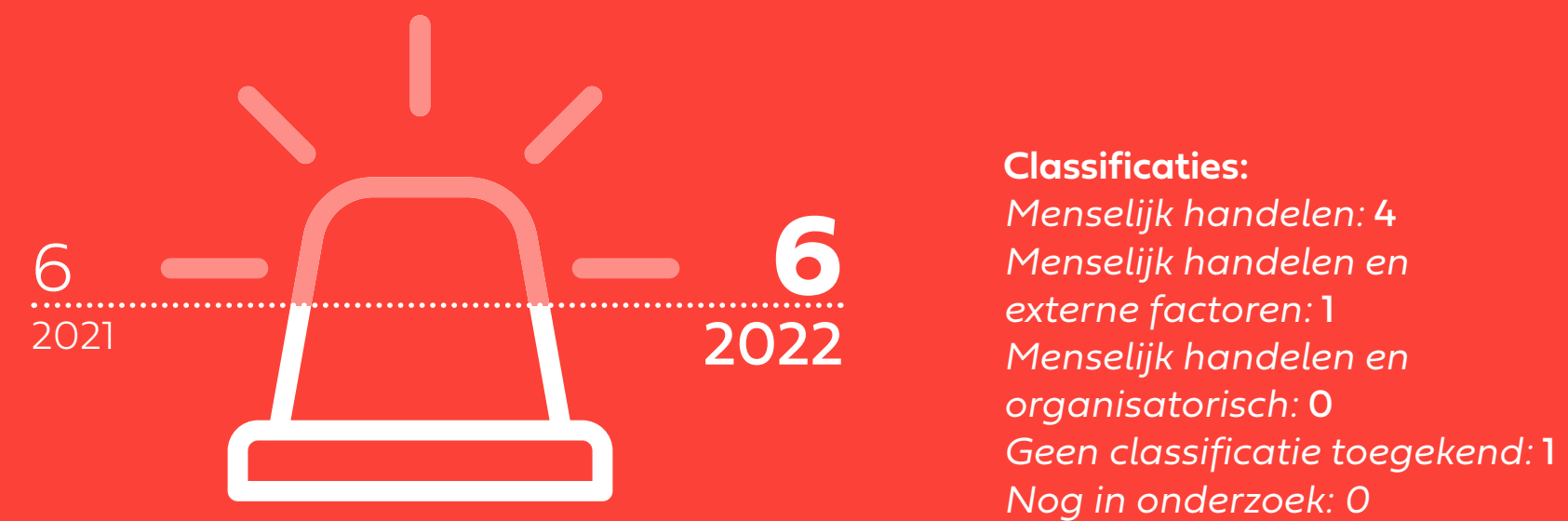
## Aantal klachten



## Aantal VIM-meldingen



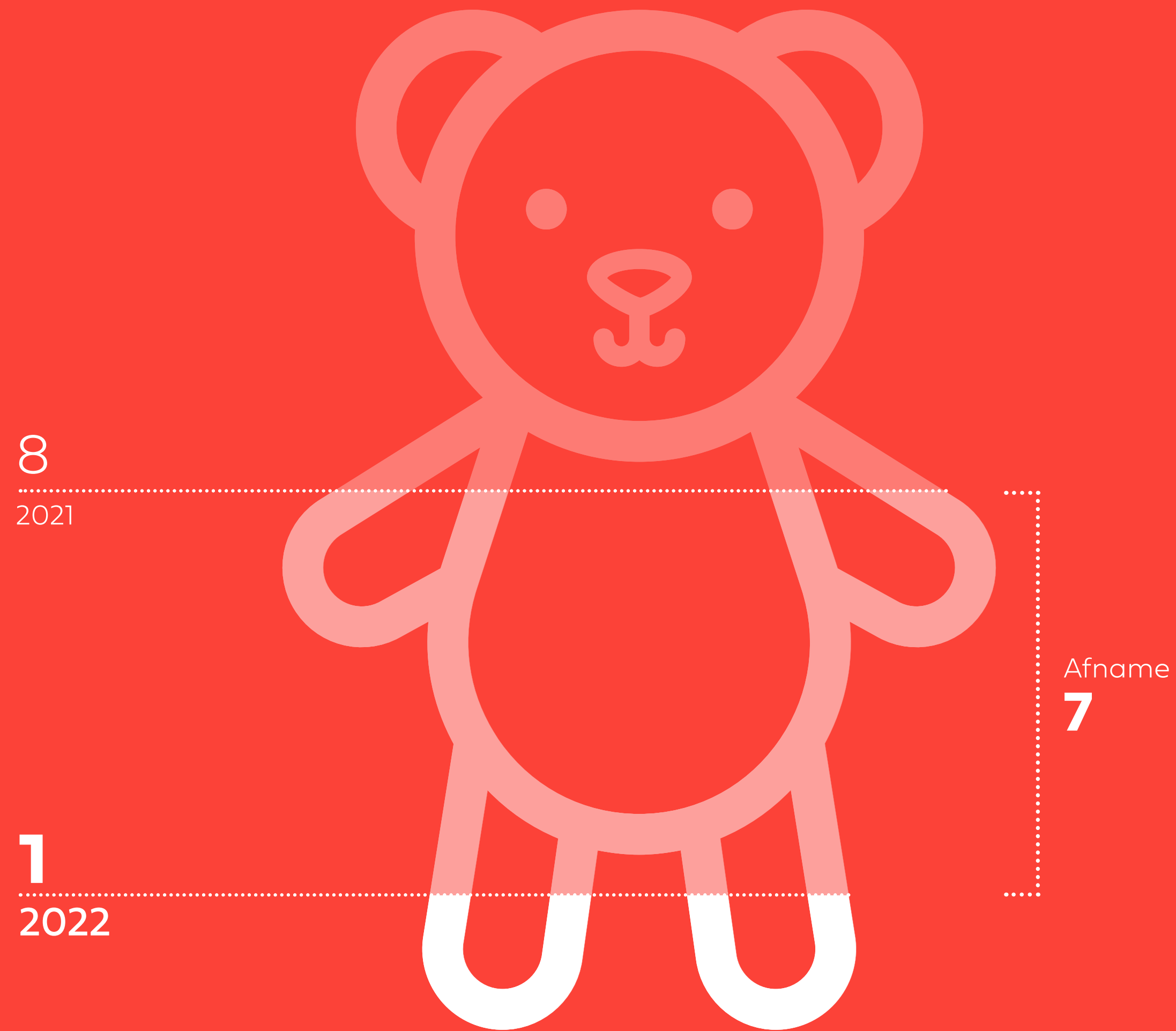
## Aantal calamiteiten





# Signaleringen spoedposten

## Meldingen van kindermishandeling



## Niet pluis



## Meldingen huiselijk geweld





# Bereikbaarheid spoedposten



## Telefonisch bereikbaar

Spoed < 30 seconden

**98%** in 2022

98% in 2021

99% in 2020

97% in 2019

Norm: 98% Spoedlijn binnen 30 seconden opnemen



## Aanrijtijden visites U0/U1

< 20 minuten

**51%** in 2022

55% in 2021

57% in 2020

71% in 2019

Norm: 90% van de U1 visites binnen 20 minuten



## Aanrijtijden visites U2

< 1 uur

**83%** in 2022

85% in 2021

83% in 2020

88% in 2019

Norm: 90% van de U2 visites binnen 1 uur



## Fiatteertijden adviezen triagisten

< 1 uur

**95%** in 2022

95% in 2021

96% in 2020

94% in 2019

Norm: 90% binnen 1 uur

## Legenda

● Totaal 2022

● Totaal 2021

● Totaal 2020

● Totaal 2019



< 30 minuten

**92%** in 2022

90% in 2021

91% in 2020

95% in 2019

Norm: 98% van de U1 visites binnen 30 minuten



< 2 uur

**99%** in 2022

99% in 2021

99% in 2020

99% in 2019

Norm: 98% van de U2 visites binnen 2 uur



# Verrichtingen speedposten

<b>SPOEDPOST ENSCHEDE</b>	<b>2022</b>	2021	2020	2019	Vershil 2022-2021
Advies Triagist (i.o.)	22.175	19.955	20.655	19.561	111%
Ambulance overdracht	324	343	304	176	94%
Beeldbellen/videoconsult	1.792	2.131	1.598	-	84%
Consult huisarts	18.754	14.557	12.784	19.458	129%
Consult triagist	1.508	1.343	1.133	1.986	112%
Consult VS	2.009	1.769	1.756	1.915	114%
SEH consult	2.013	1.603	1.550	1.686	126%
Telefonisch consult	3.147	4.871	6.253	3.698	65%
Terugbeladvies	714	545	403	254	131%
Vervolgactie GGZ	451	481	507	522	94%
Vervolgactie Thuiszorg	178	116	55	23	153%
Visite	3.086	3.500	3.545	3.825	88%
Vragen doorgeschakeld naar meldkamer Ambulance	1.710	1.562	1.321	1.134	109%
Palliatief team telefonisch consult	125	143	51	61	87%
Palliatief team visite	95	104	107	48	91%
<b>TOTAAL</b>	<b>58.081</b>	53.023	52.122	54.347	110%

<b>SPOEDPOST HENGELO</b>	<b>2022</b>	2021	2020	2019	Vershil 2022-2021
Advies Triagist (i.o.)	16.180	14.874	16.307	10.423	109%
Ambulance overdracht	364	359	270	124	101%
Beeldbellen/videoconsult	2.013	2.407	1.675	-	84%
Consult huisarts	17.649	13.951	11.837	15.792	127%
Consult triagist	1.622	1.490	1.096	1.444	109%
Consult VS	2.040	1.847	1.857	1.272	110%
SEH consult	702	623	274	4	113%
Telefonisch consult	3.036	4.045	4.819	2.303	75%
Terugbeladvies	422	485	339	201	87%
Vervolgactie GGZ	241	288	282	237	84%
Vervolgactie Thuiszorg	87	73	44	60	119%
Visite	3.322	3.550	3.831	3.257	94%
Vragen doorgeschakeld naar meldkamer Ambulance	1.649	1.824	1.516	1.080	90%
Palliatief team telefonisch consult	117	108	133	31	108%
Palliatief team visite	128	116	83	34	110%
<b>TOTAAL</b>	<b>49.572</b>	46.040	44.363	36.262	108%



# Verrichtingen spoedposten in beeld

## Beeldbellen/ videoconsult

Totaal  
**3.805** 4.538 3.273

## Op de spoedposten

Volwassenen  
**79.079** 74.279

Kinderen  
**25.574** 25.757

### Legenda

● 2022 ● 2021 ● 2020

## Ambulance

Doorgeschakeld naar  
meldkamer ambulance

Totaal  
**3.359** 3.386 2.837

Enschede  
**1.710** 1.562 1.321

Hengelo  
**1.649** 1.824 1.516

Overdracht ambulance  
naar SHT

Totaal  
**688** 702 574

Enschede  
**324** 343 304

Hengelo  
**364** 359 270

## Vervolgactie

Vervolgactie  
Thuiszorg

Totaal  
**265** 189 99

Enschede  
**178** 116 55

Hengelo  
**87** 73 44

Vervolgactie  
GGZ

Totaal  
**482** 769 789

Enschede  
**241** 481 507

Hengelo  
**241** 288 282

## Palliatief

Palliatief team -  
telefonisch consult

Totaal  
**242** 251 284

Enschede  
**125** 143 151

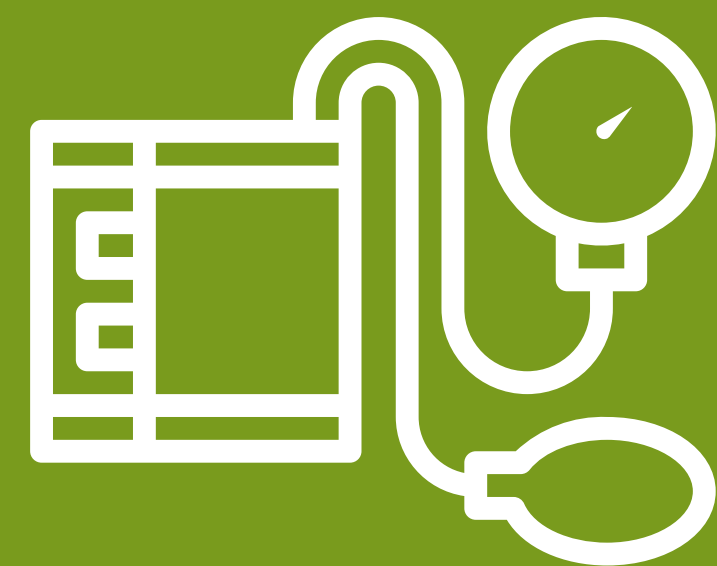
Hengelo  
**117** 108 133

Palliatief team -  
visite

Totaal  
**223** 220 190

Enschede  
**95** 104 107

Hengelo  
**128** 116 83



**Totaal aantal verrichtingen 2022**

Totaal aantal verrichtingen 2021: 100.036

# 107.653



# Binnenlopers spoedposten

## Aantal binnenlopers

Enschede

**1.964**

2022

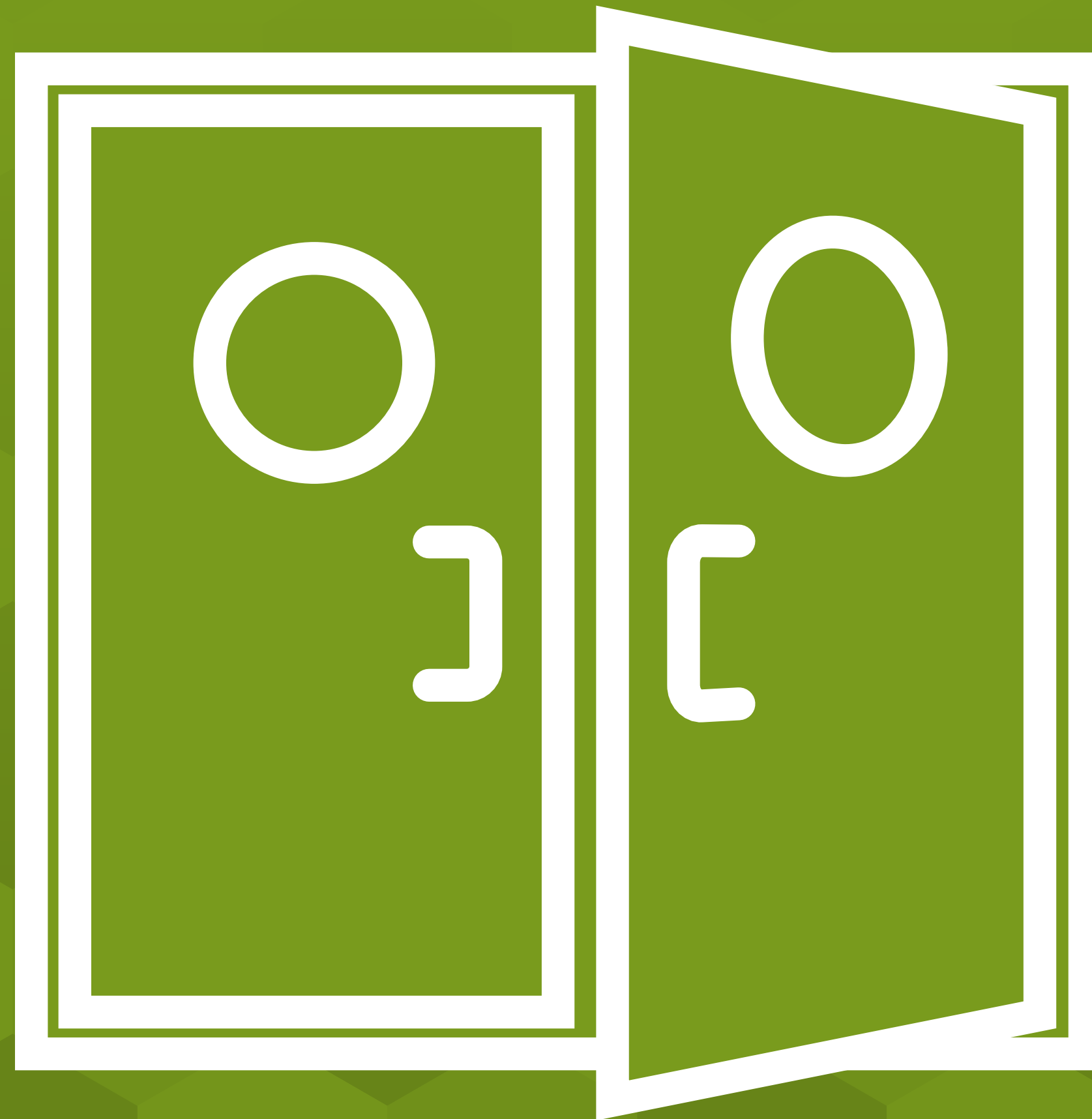
1.353 | 2021

Hengelo

**514**

2022

317 | 2021



**TOTAAL  
AANTAL  
BINNENLOPERS**

**2 4 7 8**

2022

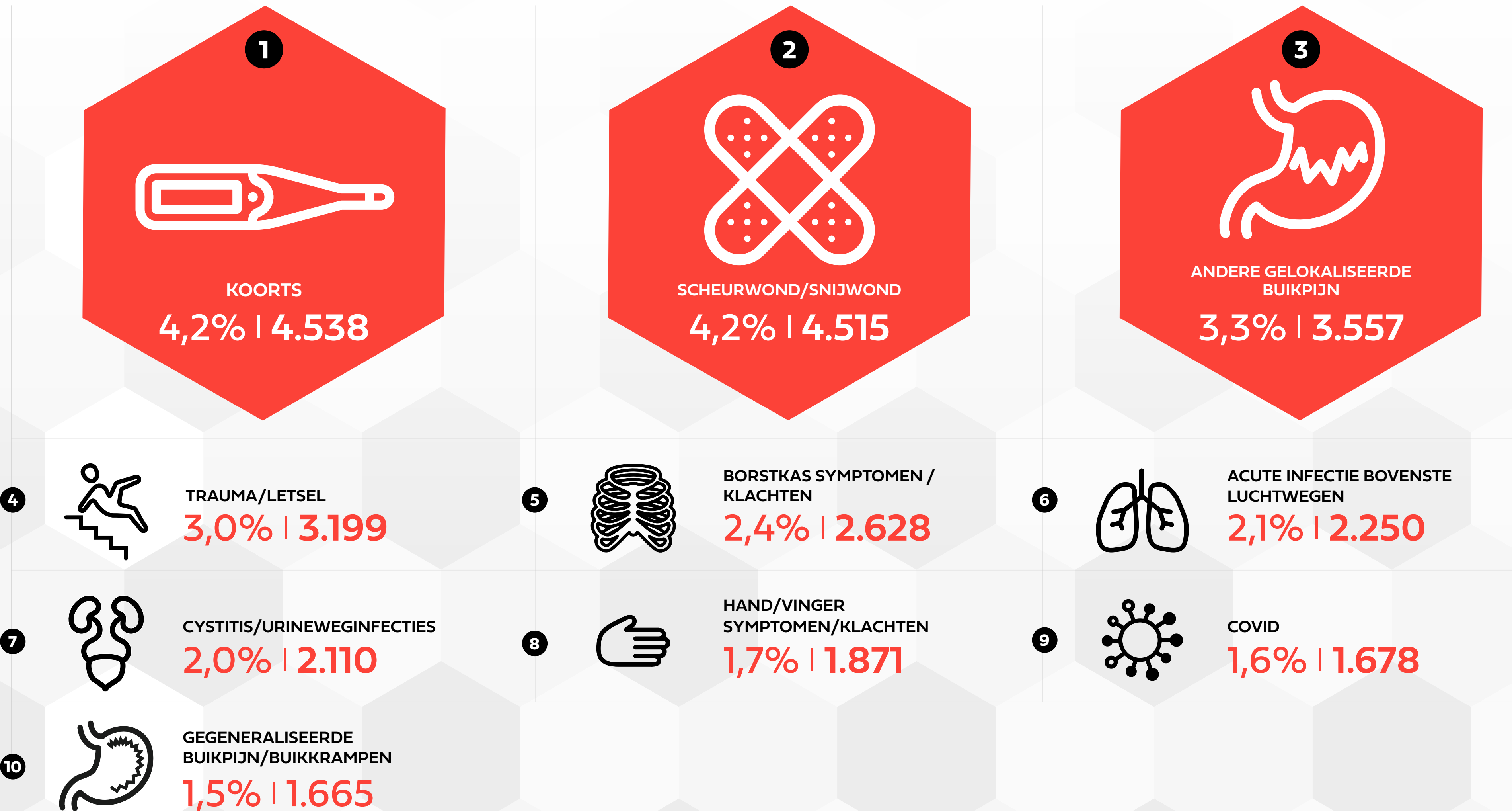
**1 6 7 1**

2021

Toename: 48,3%

# Waarmee komen patiënten naar de spoedposten?

## Top 10 verrichtingen





# Zorgconsumptie spoedposten per gemeente



	BORNE	DINKELLAND	HENGELO	HOF VAN TWENTE	OLDENZAAL	ENSCHEDÉ	HAAKSBERGEN	LOSSER	ONBEKEND	2022	2021	
<b>TOTAAL</b>	Advies triagist (i.o.) Telefonisch Consult	2.819	2.500	11.973	3.009	3.594	26.096	2.603	2.782	1.697	57.663	57.073
	Consult	2.106	1.861	8.203	2.215	2.379	14.344	1.638	1.754	1.413	43.582	35.913
	Visite	381	395	1.571	482	602	2.856	303	421	39	6.408	7.050
	<b>Totaal</b>	<b>5.306</b>	<b>4.756</b>	<b>21.747</b>	<b>5.706</b>	<b>6.575</b>	<b>43.296</b>	<b>4.544</b>	<b>4.957</b>	<b>3.149</b>	<b>107.653</b>	<b>100.036</b>
consulteenheden	4.539	3.869	17.913	4.984	5.380	34.753	3.840	3.967	2.782	<b>82.026</b>		
<b>2022</b> eenheden per 1.000 inwoners	206	149	221	178	168	220	160	180	-			
<b>2021</b> eenheden per 1.000 inwoners	186	142	204	159	159	200	141	172	-			
<b>2020</b> eenheden per 1.000 inwoners	179	132	197	157	155	195	134	166	-			
Inwoners x 1000	22	26	81	28	32	158	24	22				





# Definitielijst

<b>AIOS</b>	Arts in opleiding tot specialist
<b>CHT</b>	Crisisteam Huisartsen Twente
<b>CODA</b>	Coördinerend Doktersassistent
<b>EVA</b>	Eerst Verantwoordelijke Assistent
<b>FEA/CHPA</b>	Federatie Eerstelijnszorg Almelo / Centrale Huisartsenpost Almelo
<b>Hidha</b>	Huisarts in dienst van een huisarts
<b>HaROP</b>	Huisartsen Rampen Opvang Plan
<b>HZT</b>	HuisartsenZorg Twente
<b>MST</b>	Medisch Spectrum Twente
<b>PA</b>	Physician Assistant
<b>ROAZ</b>	Regionaal Overleg Acute Zorgketen
<b>TAO</b>	Twentse Apothekers Organisatie
<b>TFO</b>	Twentse Fysiotherapeuten Organisatie
<b>VIM</b>	Veilig Incident Melden
<b>VS</b>	Verpleegkundig Specialist
<b>VVT</b>	Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg
<b>ZGT</b>	Ziekenhuis Groep Twente

