



## Inhoud

3	Medicamus kerninformatie	13	<b>4. Verrichtingen</b>
4	Voorwoord	14	Contactsoort per verrichting
5	<b>1. Organisatie</b>	15	Visites per leeftijdsgroep
6	<b>2. Missie en Visie</b>	16	Year to date verrichtingen
7	Missie	17	Year to date urgenties
8	Visie	18	Zelfverwijzers
7	Organogram, bestuur, raad van bestuur	19	Top vijf hulpvragen
8	Personeelsvertegenwoordiging	16	Responstijden
8	<b>3. Medewerkers</b>	17	Telefonische bereikbaarheid
9	Algemeen	18	Spoedlijn
10	Eerstelijns verpleegkundigen	19	Reguliere gesprekken
9	Inzet medewerkers	18	<b>5. Kwaliteit</b>
10	Ziekteverzuim	19	Kwaliteitscommissie
11	In- en uitstroom	20	Klachten
11	Kernset	21	Calamiteitencommissie
12	Functioneringsgesprekken	22	Veiling Incidenten Melden (VIM)
12	Behaalde diploma's en herregistratie	23	HKZ en NEN7510
12	Deskundigheidsbevordering bij triagisten en eerstelijns verpleegkundigen	24	HKZ
12	Huisartsendiensten	25	NEN7510
		20	<b>6. Kindermishandeling</b>
		21	<b>7. Financieel jaarverslag</b>
		22	Balans
		23	Resultatenrekening
		24	Afkortingen



## Medicamus kerninformatie



### Verzorgingsgebied Noordwest-Veluwe en Zeewolde

Inwoners	156.535
Huisartsenpraktijken	52
Aangesloten huisartsen	66
Waarnemers	74
Triagisten	30
Eerstelijns verpleegkundigen	6
Visite-auto's	2
Medewerkers Spoedpost	4

### MEDICAMUS SPOEDPOST 2018

Telefonische consulten huisarts	4.774
Telefonische adviezen triagist	10.472
Consulten	23.405
Visites	4.041
Zelfverwijzers	2.479

## Voorwoord

### Jaarverslag van de directie

Medicamus Spoedpost B.V. is één van de drie besloten vennootschappen onder Huisartsen Coöperatie Medicamus U.A., een innovatieve huisartsenorganisatie in de regio Noordwest-Veluwe en Zeewolde. Alle 52 huisartsenpraktijk in de regio zijn bij de coöperatie en bij de spoedpost aangesloten. Medicamus staat voor kwaliteit en continuïteit van de huisartsenzorg. De organisatie faciliteert huisartsen zodat zij met plezier en bezieling hun vak kunnen uitoefenen.

Medicamus Spoedpost B.V. faciliteert spoedzorg tijdens avonden, nachten, weekenden en op feestdagen. Met dit jaarverslag legt Medicamus Spoedpost B.V. verantwoording af over haar functioneren.

Na de zomervakantie van 2017 zijn we gestart met een vernieuwd management team. Deze frisse wind leidde tot goede resultaten op het gebied van onze kritische kernprocessen. Met daarbij op het gebied van triagisten een bijna on-Nederlandse weelde: namelijk voldoende triagisten. Tijdens de HKZ controle in 2019 kregen we over het jaar 2018 te horen dat we

een open cultuur hebben waarin zaken bespreekbaar zijn. We durven relatief veel neer te leggen bij onze triagisten, zoals het op- en vooral afwaarderen van urgenties. Ons ziekteverzuim bij triagisten is laag vergeleken met andere posten in Nederland.

Financieel sloten we 2018 af met een winst van ca. € 115.000. Dit wordt deels (€ 81.000) toegevoegd aan de reserve aanvaardbare kosten die nu weer 10% bedraagt van de omzet. Een klein deel van de winst (€ 34.000) wordt verrekend met de tarieven van 2020.

Wij hopen dat u na dit voorwoord nieuwsgierig bent naar onze prestaties en verder leest... Wij danken onze huisartsen en medewerkers voor het vertrouwen die we elke dag mogen genieten en het feit dat we hun raad van bestuur mogen zijn.

Harderwijk, april 2019  
Medicamus Spoedpost B.V.

*Alja Sluiter, lid raad van bestuur, huisarts*  
*Roland Ekkelenkamp, voorzitter raad van bestuur*



# 1. Organisatie



Medicamus Spoedpost B.V. faciliteert spoedeisende huisartsenzorg in de avond-, nacht-, en weekenduren in de regio Noordwest-Veluwe en Zeewolde. Het verzorgingsgebied telt 156.535 inwoners. De spoedpost is gevestigd naast de spoedeisende hulp van Ziekenhuis St Jansdal. De 66 in het gebied gevestigde huisartsen zijn allen bij Medicamus Spoedpost aangesloten. De huisartsen doen dienst volgens een rooster. Dat rooster wordt – jaarlijks – als volgt samengesteld. De manager backoffice verdeelt de diensten over de HAGRO's op basis van hun

patiëntaantallen. In dit basisrooster delen de HAGRO's zelf de individuele huisartsen in.

Medicamus Facilitair B.V. verzorgt de ICT-omgeving en de deskundigheidsbevordering voor (het personeel van) Medicamus Spoedpost B.V. en de (waarnemend) huisartsen. Er wordt gewerkt met een HIS-KIS-HAP systeem. In dit regionale systeem zijn de functionaliteiten van de spoedpost, het Huisartseninformatiesysteem en het Keteninformatiesysteem volledig geïntegreerd.



## Het managementteam van Medicamus

### Spoedpost B.V.

*V.l.n.r.: Arianne Sintmaartensdijk (kwaliteitsfunctionaris), Mariëlle Bothof (manager bedrijfsvoering), Heidi van den Os (teamleider spoedpost), Wendy Schuiling (manager backoffice) en Alja Sluiter (medisch directeur).*

## 2. Missie en Visie

### Missie

Medicamus faciliteert huisartsen zodat zij met plezier en bezieling hun vak kunnen uitoefenen. De organisatie staat voor kwaliteit en continuïteit van de huisartsenzorg op de Noordwest-Veluwe en in Zeewolde. Medicamus is hét aanspreekpunt voor huisartsenzorg in de regio.

### Visie

#### Huisartsen/leden

- Medicamus voelt vertrouwd en eigen, als basis in de regio.
- Professionaliteit en continuïteit zijn belangrijk. De coöperatie is toekomstbestendig en speelt in op bewegingen in de zorgmarkt.
- Huisartsen/leden zijn betrokken bij de organisatie en tonen dit ook door inhoudelijke bijdragen aan de organisatie te leveren c.q. mee te denken.
- Medicamus ontzorgt de bij haar aangesloten huisartsen, zodat zij zich primair kunnen richten op de patiëntenzorg.
- Door de leden in meerderheid genomen besluiten, gelden voor alle leden. Gestreefd wordt naar een grote mate van consensus bij de besluitvorming.
- Afspraken worden wederzijds nagekomen.

#### Zorgpartners

- Medicamus is het regionale aanspreekpunt van/voor de aangesloten huisartsen.
- Om de zorg voor de patiënt te optimaliseren, wordt samengewerkt met partners in de eerste en tweede lijn.

- Medicamus en de bij haar aangesloten huisartsen voelen zich gezamenlijk met ziekenhuis St Jansdal verantwoordelijk voor het aanbieden en verlenen van zinnige, zuinige en kwalitatief hoogwaardige zorg aan meer dan 150.000 inwoners op Noordwest-Veluwe en in Zeewolde.
- Medicamus oefent invloed uit op de organisatie van zorg & welzijn in de regio.
- Medicamus spreekt namens de leden. Afspraken die met Medicamus worden gemaakt, gelden voor alle leden.
- Medicamus is een betrouwbare partner.

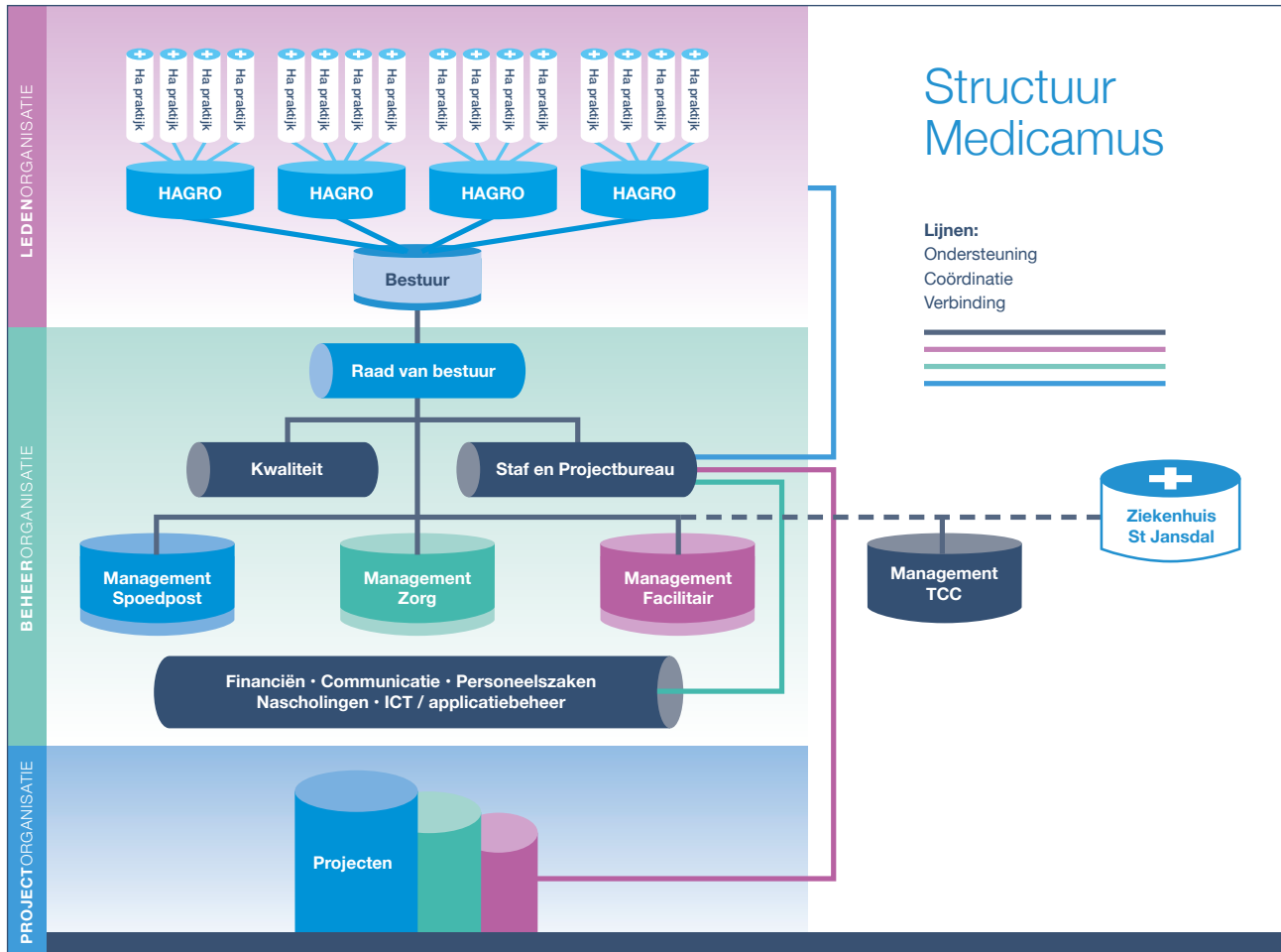
#### Patiënten

- Medicamus staat voor de continuïteit van goede huisartsenzorg op de Noordwest-Veluwe en in Zeewolde en is hierop als organisatie aanspreekbaar.
- Medicamus ondersteunt huisartsen om patiënten de regie te laten voeren over hun eigen gezondheid.
- Medicamus stimuleert en implementeert desgewenst het gebruik van zelfmanagement-toepassingen.
- Gezocht wordt naar een manier van invloed van patiënten, passend bij de (aard en grootte van) de organisatie.

Medicamus Spoedpost B.V. werkt continu aan verbetering van de kwaliteit van medewerkers en werkprocessen. Directie en management team streven ernaar een omgeving te creëren waarin huisartsen op prettige en verantwoorde wijze hun werk kunnen doen en medewerkers zich niet alleen prettig en uitgedaagd voelen, maar ook kritisch durven zijn op de organisatie.

## Organogram, bestuur, raad van bestuur

Plaats van Medicamus Spoedpost B.V. in de huisartsencoöperatie.



Huisartsen Coöperatie Medicamus U.A. is een organisatie met korte lijnen. Het hoogste orgaan bij Medicamus is de Algemene Ledenvergadering (ALV). De ALV komt minimaal één keer per jaar bijeen. Er worden onderwerpen besproken die alle huisartsen aangaan. De belangrijkste bevoegdheid van de ALV is het benoemen en ontslaan van het bestuur van Huisartsen Coöperatie Medicamus U.A.

Het bestuur van de Huisartsen Coöperatie bestaat uit zeven leden. Zes van hen zijn huisarts.

Sinds 2012 werkt het bestuur van Medicamus met portefeuillehouders. Portefeuillehouder voor de Spoedpost is Monique Bongers, huisarts in Zeewolde.

De Raad van Bestuur bestaat uit:

- De algemeen directeur van de B.V.'s: Roland Ekkelenkamp
- De medisch directeur van Medicamus Spoedpost B.V.: Alja Sluiter
- De medisch directeur van Medicamus Zorg B.V. en Medicamus Facilitair B.V.: Pieter Buis.

### Personeelsvertegenwoordiging

De personeelsvertegenwoordiging (PVT) is in 2018 in samenstelling onveranderd gebleven. Leden zijn Anita van den Berg (voorzitter), Daniëla van der Horst (secretaris), Silvia Schuurkamp en Conny Heckman. De PVT vergadert vier keer per jaar met de algemeen directeur en de manager bedrijfsvoering. De verslagen van deze vergaderingen worden geplaatst op het intranet voor medewerkers van de huisartsenpost. In 2018 zijn onder andere de volgende onderwerpen aan de orde geweest tijdens het overleg:

- HR cyclus, opleidingstraject en opleidingsprogramma ELV
- Scholingen
- Telefooncentrale
- Auditbeleid
- Rookbeleid
- Borging kwaliteit medisch technische handelingen
- Werkklimaat
- Ontwikkelingen (Organisatie en Infrastructuur, Lelystad)
- Stagiaires op de huisartsenpost
- Beeldbellen

## 3. Medewerkers

**30**  
triagisten  
in dienst

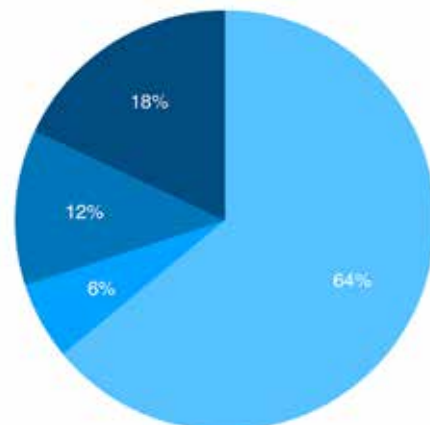
### Algemeen

Op 1 januari 2018 had Medicamus Spoedpost B.V. zes eerstelijns verpleegkundigen en 30 triagisten in dienst. Medicamus Spoedpost B.V. neemt alleen gediplomeerde doktersassistenten en/of verpleegkundigen aan die bereid zijn om de opleiding tot triagist of ELV te volgen. Op 31 december 2018 waren 29 triagisten in dienst waarvan 23 gediplomeerd en zes in opleiding.

### Eerstelijns verpleegkundigen

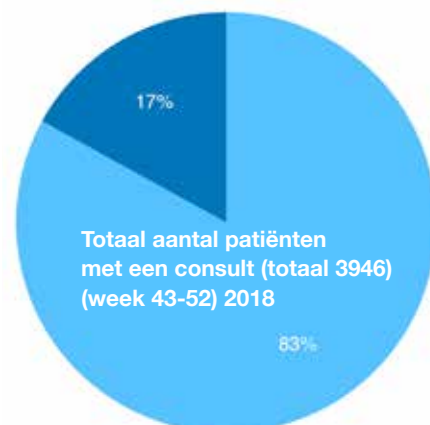
Vanaf week 43 van 2018 zijn we gestart met het inventariseren van het aantal ELV consulten. In de komende periode willen we gaan analyseren wat de ELV betekent op de spoedpost naast de huisarts en triagist. Het gaat dan over welke werkzaamheden/soort zorgvragen zij behandelen, wat de werkbelasting van de ELV is en of zij mogelijk meer kunnen betekenen voor het verlagen van de werkdruk bij de huisartsen in 2019.

Deze grafiek laat zien dat in een periode met weinig aanbod voor de ELV, 17% van de consultpatiënten door de ELV gezien is. Het werkgebied van de ELV ligt vooral bij wonden en trauma extremiteiten. Deze dienen zich vooral in het voorjaar en in de zomermaanden aan. Een patiënt met wonden heeft bij de ELV een dubbelconsulttijd. Na berekening geeft dit een gemiddelde werkbelasting bij de ELV van 2,5 patiënt per uur. Deze informatie wekt nieuwsgierigheid naar een totaaloverzicht in 2019.



### Medewerkers:

- Triagist
- ELV / Triagist
- ELV
- Triagist in opleiding



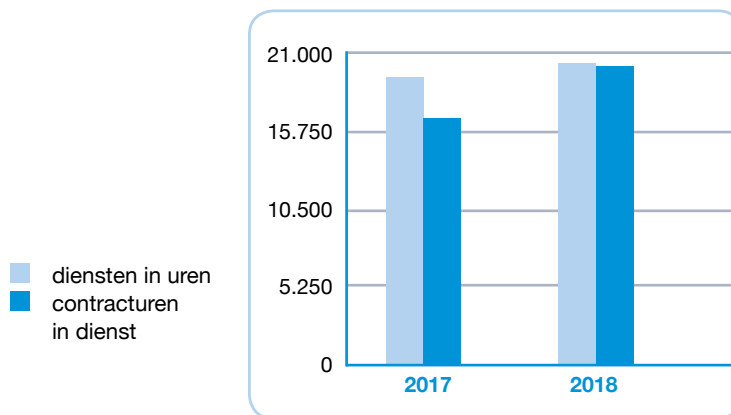
- Huisartsen consultpatiënten
- ELV consultpatiënten



### Inzet medewerkers

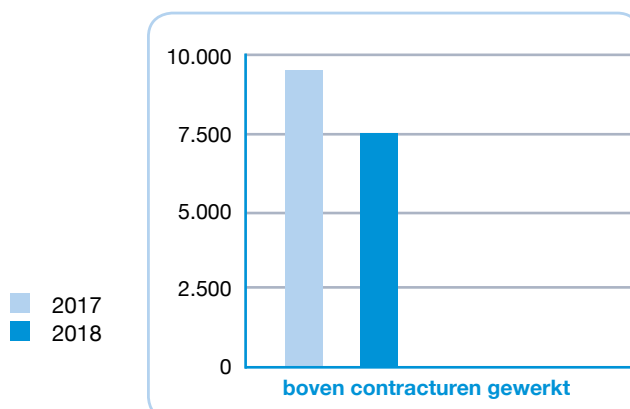
In 2018 hebben we veel gedaan wat invloed heeft gehad op het inzetten van onze medewerkers. Ons speerpunt van 2018 was en is nog altijd werkdrukverlaging. Dit hebben we op vele vlakken willen en weten te bereiken. Door verruiming van het aantal diensten en het op formatie brengen van het aantal triagisten is er meer ruimte en rust ontstaan. Dit vertaalt zich in onderstaande cijfers:

#### Dienstenuren / contracturen



Deze grafiek laat zien dat het aantal diensturen in 2018 met 964 uur is verruimd. Dit komt door structurele inzet van een extra dienst op vrijdagavond (8-dienst) en een extra dienst op zondagavond (8w-dienst). Het verschil zit met name in het aantal uren dat nu op contract is aangenomen. Waar er in 2017 nog een verschil was van 2752 uur in contracturen die wel in de diensten gewerkt moest worden, dus een flinke overbelasting, is dit in 2018 teruggebracht naar een verschil van 199 uur. De formatie is op orde betreft de diensten die in het rooster zijn opgenomen.

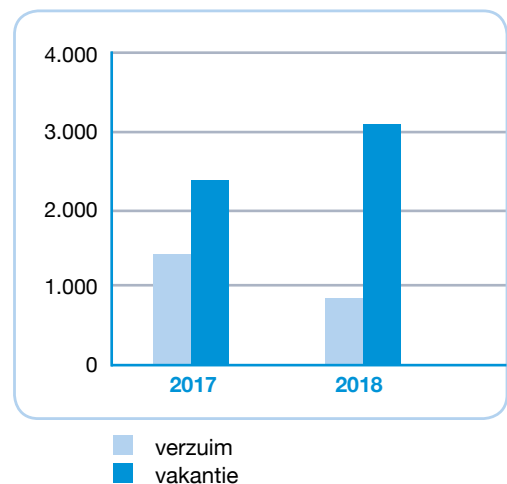
#### Boven contract uren gewerkt



Het aantal uren wat boven contracturen is gewerkt zijn uren die voortvloeien uit inwerkuren van nieuwe triagisten en werkbegeleiders, scholingsuren, uren door opname van vakantie en verzuimuren en door het inzetten van triagisten op extra taken.

In 2018 kunnen we zeggen dat de boven contract gewerkte uren niet meer alleen zijn geweest om diensten bij ziekte en vakantie op te lossen, maar ook door een bredere inzet van de triagisten op extra taken wat de betrokkenheid bij Medicamus vergroot heeft. Wat we vooral zien in 2018 ten opzichte van 2017 is een verschuiving van verzuim- en vakantie uren:

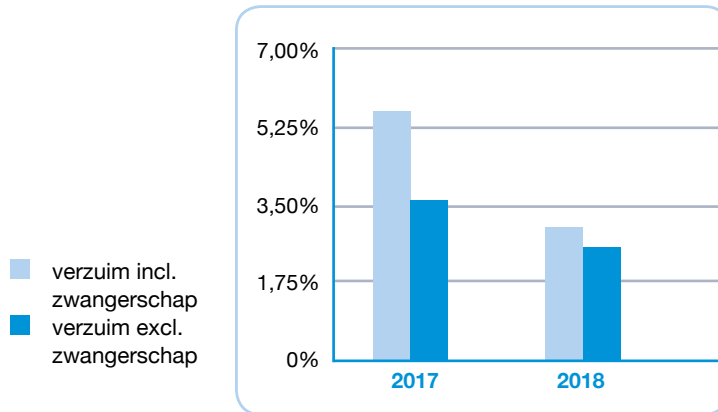
#### Verzuim / vakantie



Het verzuim is in 2018 met 567 uur vermindert ten opzichte van 2017. Het opnemen van vakantie uren is met 718 uur toe genomen. Er is weer ruimte om je collega te vragen een dienst over te nemen...

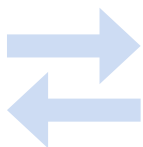
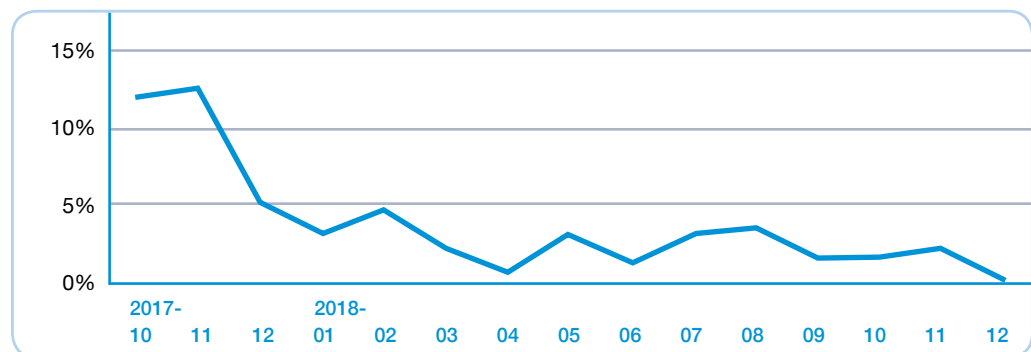
## Ziekteverzuim

### Verzuimpercentage



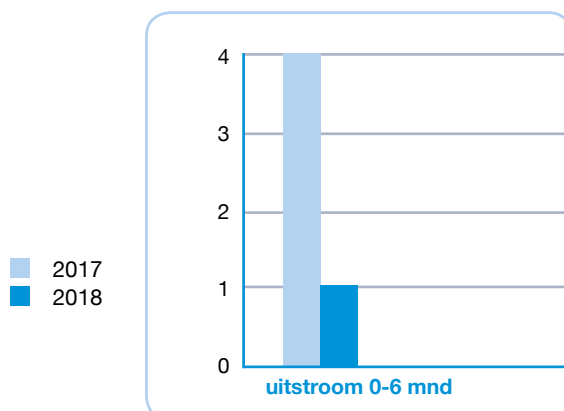
De grafiek laat een mooie verzuimreductie zien ten opzichte van 2017. Met een verzuim van 3,04% exclusief zwangerschap liggen we ruim onder het landelijk gemiddelde. Er zijn veel factoren die aan deze verbetering hebben bijgedragen. Waaronder een verlaging van de werkdruk door verruiming van de diensten, voldoende personeel en een verbeterde werksfeer.

### Verzuimpercentage per maand

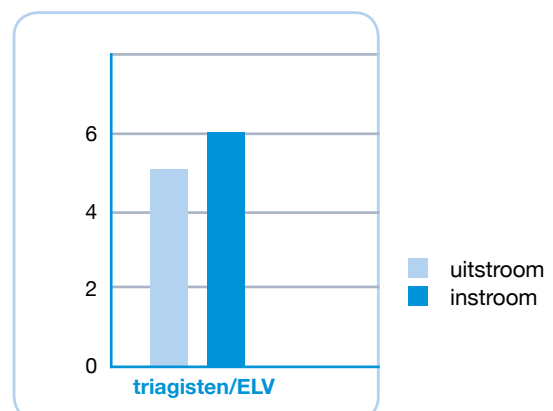


## In- en uitstroom

### Uitstroom tussen 0-6 maanden



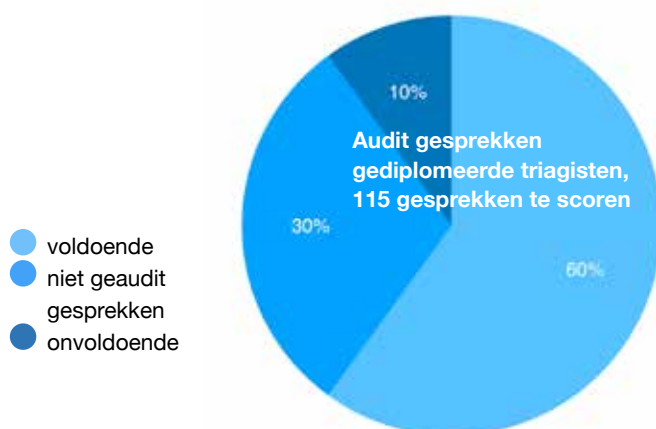
### Uit- en instroom personeel 2018



In 2018 is er een duidelijke verbetering opgetreden in de uitstroom van medewerkers binnen de zes maanden. Dit heeft te maken met een verbeterde wervings- en selectieprocedure binnen onze spoedpost. In 2018 hebben drie gediplomeerde triagisten, twee triagisten in opleiding en één ELV, afscheid genomen van Medicamus Spoedpost. Tussen 1 januari 2018 en 31 december 2018 zijn er zes nieuwe medewerkers aangenomen waarvan één ervaren ELV en vijf triagisten in opleiding. 2018 is een jaar geweest van personele verandering. Uiteindelijk heeft dit erin geresulteerd dat we 2018 hebben afgesloten met een gemotiveerd en stabiel team van triagisten en triagisten in opleiding.

### Kernset

In 2018 zijn 23 gediplomeerde triagisten geaudit op hun gesprekken. De kwaliteitsnorm die onze spoedpost met de PVT heeft afgesproken, is dat drie van de vijf geauditte gesprekken met een voldoende beoordeeld moeten zijn. Maximaal waren er 115 gesprekken te auditen. Uiteindelijk zijn in totaal 81 gesprekken nodig geweest om onze kwaliteitsnorm te halen. Dit houdt in dat 70% van de gesprekken geaudit is om de kwaliteitsnorm te halen. Van de 81 geauditte gesprekken zijn er 69 met een voldoende beoordeeld. De Kernset is het kwaliteitsinstrument voor het toetsen van de triagegesprekken.



### Functioneringsgesprekken

In 2018 hebben alle triagisten en eerstelijns verpleegkundigen een functioneringsgesprek gehad. De medewerkers gaven aan zeer tevreden te zijn over de sfeer op de post. Er is een veilige werkomgeving. De medewerkers ervaren minder werkdruk ondanks de toename van patiëntencontacten ten opzichte van 2017.

### Behaalde diploma's en herregistratie

In 2018 hebben twee triagisten in opleiding hun diploma behaald, één triagist heeft het diploma niet behaald. Dit heeft geleid tot het niet voortzetten van het dienstverband per 6 januari 2019. Eén triagist voldeed aan de criteria voor herregistratie en is weer voor vijf jaar gediplomeerd triagist.

### Deskundigheidsbevordering bij triagisten en eerstelijns verpleegkundigen

Om de deskundigheid van onze triagisten en ELV-ers te bevorderen en op peil te houden, is er een opleidingsplan 2018 gemaakt. Dit plan is goedgekeurd door de PVT. Hierin voldeden we niet alleen aan de gestelde opleidingseisen van InEen, maar gingen we een stapje verder. Door het vergroten van de kennis van de triagist en ze meer ruimte en vertrouwen te geven, zien we een vermindering van fysieke consulten en meer telefonische en zelfstandig afgehandelde contacten.

Het hele opleidingsplan 2018 is door al onze triagisten en ELV-ers gevolgd. Samen met de Medicamus Academie hebben we een compleet overzicht over alle gevolgde scholingen. Onze triagisten en ELV-ers voldoen ruimschoots aan de gestelde eisen voor herregistratie triage diploma/BIG.



### Huisartsendiensten

In 2018 is 30,68% van het aantal diensten door of namens de aangesloten huisartsen verkocht aan waarnemende huisartsen. Dit is nagenoeg gelijk aan 2017, toen was dit 30,60%.

In 2018 hebben 62 waarnemende huisartsen dienst gedraaid op de spoedpost, in 2017 waren dit er 67. In 2018 is 21 keer achterwacht ingezet (41 uur) en is er 185 keer overgewerkt (141,41 uur).

### Aantal uren

Medicamus spoedpost b.v.	Type uren	Aantal	Aantal uur
Medicamus spoedpost b.v.	inzet achterwacht	21	41,00
Medicamus spoedpost b.v.	overwerk	185	141,41
<b>Totaal</b>		<b>206</b>	<b>182,41</b>

### Aantal waarnemingen

Medicamus spoedpost b.v.	Aantal	Waargenomen	Percentage
Medicamus spoedpost b.v.	2.350	721	30,68
<b>Totaal</b>	<b>2.350</b>	<b>721</b>	

### Aantal waarnemingen per type dienst

Medicamus spoedpost b.v.	Type	Aantal	Waargenomen	Percentage
Medicamus spoedpost b.v.	achterwacht	730	66	9,04
Medicamus spoedpost b.v.	avond	788	235	29,82
Medicamus spoedpost b.v.	dag	466	166	35,62
Medicamus spoedpost b.v.	nacht	366	254	69,40
<b>Totaal</b>		<b>2.350</b>	<b>721</b>	

## 4. Verrichtingen

**42.702**

totaal aantal  
verrichtingen

De spoedpost is naast de doordeweekse avonden, op de weekend- en feestdagen bereikbaar voor spoedgevallen. De aantallen weekend- en feestdagen in 2018 waren:

- acht weekend- en feestdagen in de maanden februari, augustus, oktober en november.
- negen weekend- en feestdagen in de maanden januari, maart, juni en juli.
- tien weekend- en feestdagen in de maanden mei en september.

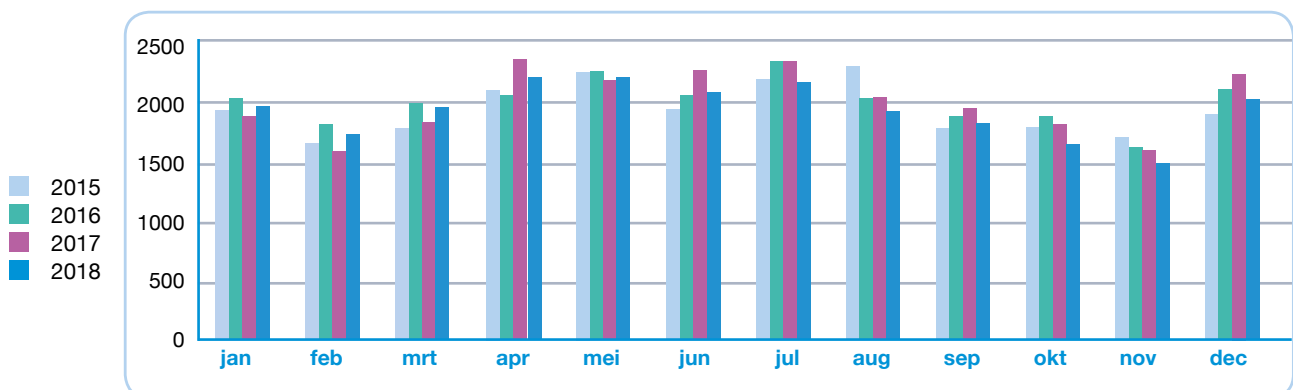
- elf weekend- en feestdagen in de maand april
- twaalf weekend- en feestdagen in de maand december.

### Contactsoort per verrichting

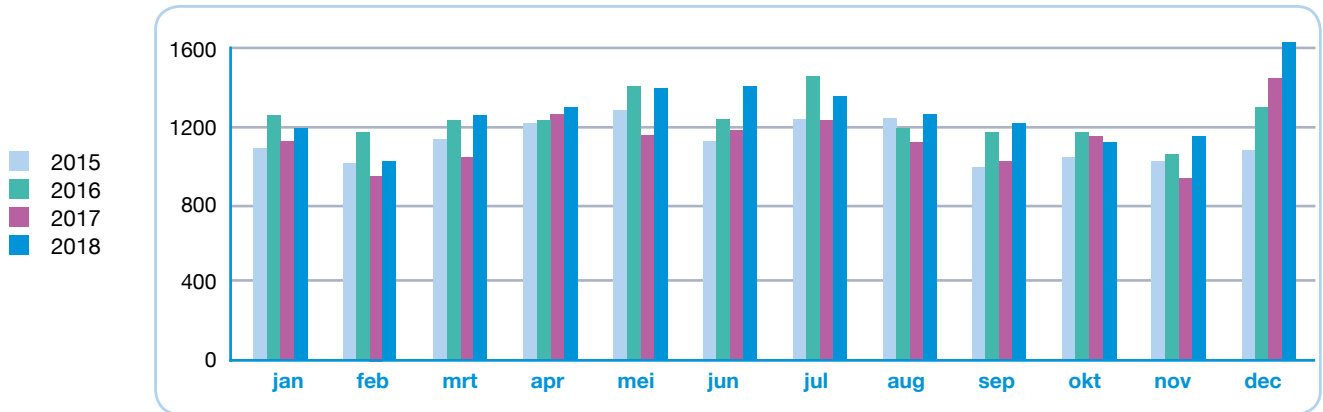
In 2018 zijn er in totaal 42.702 verrichtingen uitgevoerd (t.o.v. 41.478 in 2017). Hieronder het overzicht per maand onderverdeeld in het soort contact.

2018	Verrichtingen totaal	Consulten	Telefonische consulten	Tel. consulten via triagist	Visites
Januari	3.598	1.985	308	885	419
Februari	3.102	1.755	287	725	335
Maart	3.567	1.961	333	917	356
April	3.869	2.225	387	909	348
Mei	3.975	2.225	397	992	360
Juni	3.812	2.092	432	959	328
Juli	3.836	2.187	438	909	302
Augustus	3.490	1.938	395	860	297
September	3.356	1.842	433	778	303
Oktober	3.065	1.649	374	745	297
November	2.957	1.497	394	758	306
December	<b>4.073</b>	<b>2.049</b>	<b>596</b>	<b>1.035</b>	<b>390</b>
<b>Totaal</b>	<b>42.702</b>	<b>23.405</b>	<b>4.774</b>	<b>10.472</b>	<b>4.041</b>
<b>2017</b>	<b>41.487</b>	<b>24.014</b>	<b>3.447</b>	<b>10.120</b>	<b>3.897</b>

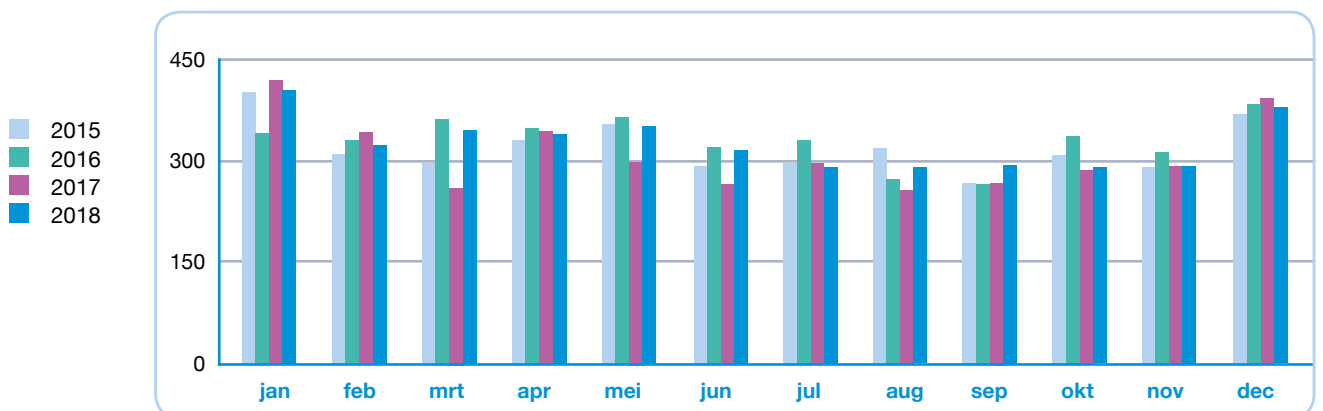
Consulten 2018 vergeleken met 2015, 2016 en 2017



Telefonische consulten 2018 vergeleken met 2015, 2016 en 2017



Visites 2018 vergeleken met 2015, 2016 en 2017



Visites per leeftijdsgroep

Medicamus onderzoekt hoeveel invloed de vergrijzing in de regio heeft op de visites. De eerste onderzoeksgegevens zijn in de kolom

hieronder te zien. Hieruit kan geconcludeerd worden dat er in de afgelopen jaren een gestage lichte stijging is van de visites in de leeftijdsgroep van 70+.

Leeftijd groepen	Visites 2018	% van totaal	Visites 2017	% van totaal	Visites 2016	% van totaal
0 tot 20	57	1%	57	1%	66	2%
21 tot 50	321	8%	325	8%	355	9%
51 tot 70	804	20%	774	20%	944	23%
71 +	2.857	71%	2.741	70%	2.751	67%
<b>Totaal visites</b>	<b>4.039</b>	<b>100%</b>	<b>3.897</b>	<b>100%</b>	<b>4.116</b>	<b>100%</b>

### Year to date verrichtingen (2018 t.o.v. 2017)

Contactsoort	YTD 2018	Percentage	YTD 2017	Percentage	Verschil	Percentage
Consult	23.405	55%	24.014	58%	-609	-3%
Telefonisch Consult	4.774	11%	3.447	8%	1.327	38%
Telefonisch via Ass.	10.472	25%	10.120	24%	352	3%
Visite	4.041	9%	3.897	9%	144	4%
<b>Totaal</b>	<b>42.692</b>	<b>100%</b>	<b>41.478</b>	<b>100%</b>	<b>1.214</b>	

### Year to date urgenties (2018 t.o.v. 2017)

Contactsoort	YTD 2018	Percentage	YTD 2017	Percentage	Verschil	Percentage
U0	5	0%	6	0%	-1	-17%
U1	957	2%	979	2%	-22	-2%
U2	7.297	17%	6.801	16%	496	7%
U3	17.509	41%	16.510	40%	999	6%
U4	6.610	15%	6.165	15%	445	7%
U5	10.324	24%	11.026	27%	-702	-6%
<b>Totaal</b>	<b>42.702</b>	<b>100%</b>	<b>41.487</b>	<b>100%</b>	<b>1.215</b>	

### Zelfverwijzers

In 2018 melden 2.479 zelfverwijzers zich bij de spoedpost. Dit is een toename ten opzichte van eerdere jaren. In 2017 waren dit er 1.937, 2016: 1.567 en in 2015: 1.307.

### Top vijf hulpvragen

Onderstaand de top vijf van het soort hulpvragen dat in 2018 ten opzichte van 2017 is behandeld, o.b.v. de ICPC-codering.

	ICPC	2018	ICPC	2017
1	S18.00 Scheurwond/snijwond	2342	S18.00 Scheurwond/snijwond	2322
2	D06.00 Andere gelokaliseerde buikpijn	1173	D06.00 Andere gelokaliseerde buikpijn	1158
3	A03.00 Koorts	1138	U71.00 Cystitis/urinewegsinfectie	1129
4	U71.00 Cystitis/urinewegsinfectie	979	L04.00 Borstkas symptomen/klachten	988
5	L17.00 Voet/teen symptomen/klachten	869	A03.00 Koorts	939





## Responstijden

De definitie van de responstijden voor consulten en visites volgens InEen is: de tijd tussen het moment dat de triagist de telefoon opneemt (begintijd) en de start van het consult of visite (eindtijd).

Medicamus Spoedpost B.V. hanteert een alternatieve starttijd: namelijk het moment dat de triagist het contact administratief gezien start. Deze, door InEen goedgekeurde, alternatieve starttijd, wordt gehanteerd omdat de telefooncentrale niet gekoppeld is met het callmanagementsysteem. De eindtijd van een visite wordt gemeten met behulp van het Tom-Tom-systeem. De aankomst op het ingegeven adres wordt geregistreerd als eindtijd. Op deze wijze kan de responstijd volgens de definitie van InEen gemeten worden.

### Responstijden consulten, telefonische consulten en visites

De InEen-norm voor responstijden is per urgentie:

- U1: 90% van de contacten wordt binnen 20 minuten afgehandeld en 98% binnen 30 minuten
- U2: 90% van de contacten wordt binnen 60 minuten afgehandeld en 98% binnen 120 minuten
- U3: 90% van de contacten wordt binnen 240 minuten
- U4: 90% van de contacten wordt binnen 480 minuten afgehandeld
- U5: 90% van de contacten wordt binnen 720 minuten afgehandeld.

### Percentage verrichtingen binnen de responstijd

Het verzorgingsgebied is een uitgestrekt plattelandsg gebied. Daardoor is de spoedpost voor een flink deel van de patiëntenpopulatie niet binnen twintig minuten te bereiken. Ook is de spoedpost afhankelijk van het tijdstip waarop de patiënt zelf wil afspreken.

## Telefonische consulten

In 2018 zijn er in totaal 15.246 telefonische contacten geweest, waarvan 10.472 contacten zelfstandig afgehandeld zijn door de triagisten. De InEen-norm is: 90% van de contacten is binnen 60 minuten geautoriseerd en 98% van de contacten binnen twee uur. Geautoriseerd wil zeggen dat de dienstdoende huisarts de (telefonische) contacten die de triagist en eerstelijns verpleegkundigen onder zijn verantwoordelijkheid zelfstandig uitvoeren, na afloop formeel in het HIS accordeert. In 2018 is 81% (2017 is 82,38%) van de contacten binnen één uur geautoriseerd en 95% (2017: 96%) van de contacten binnen twee uur.

## Telefonische bereikbaarheid

Medicamus Spoedpost B.V. maakt sinds maart 2017 gebruik van het telefoonsysteem van Vtel. Met dit telefoonsysteem is het mogelijk om wachttijden te meten, te bewaken en gesprekken op te nemen en te beluisteren. Ook kan er een analyse worden gemaakt van de telefonische prestaties. In geval van een levensbedreigende situatie kan de patiënt (met de 1-toets) de spoedlijn bellen. In 2018 zijn er in totaal 43.318 oproepen binnen gekomen. In 2017 waren er 38.399 en in 2016 42.079 oproepen.

## Spoedlijn

Volgens de InEen-norm wordt 98% van de telefoongesprekken op de spoedlijn binnen 30 seconden opgenomen. In 2018 is 97% van de telefoongesprekken via de spoedlijn binnen 30 seconden beantwoord.



### Spoedlijn

	Aantal 2018	Percentage < 30 seconden 2018
Januari	82	94%
Februari	51	98%
Maart	84	100%
April	53	93%
Mei	108	96%
Juni	116	99%
Juli	86	98%
Augustus	83	97%
September	62	95%
Oktober	74	100%
November	64	100%
December	86	99%
<b>Totaal / gemiddeld</b>	<b>949</b>	<b>97%</b>



### Reguliere gesprekken

Volgens de InEen-norm wordt 75% van de telefoongesprekken binnen twee minuten beantwoord en 98% binnen tien minuten. In 2018

is 80% (in 2017 was dit 73%) van de telefoongesprekken binnen twee minuten beantwoord. 99% (in 2017 was dit 97%) van de gesprekken is binnen tien minuten beantwoord.

	Aantal calls	% < 2 min.	% < 10 min.	Gem. resp. (sec)	Max. resp. (sec)	Gem. duur
Januari	3.652	75	98	1:51	33.02	5:45
Februari	3.177	80	99	1:39	23.23	5:46
Maart	3.680	78	99	1:47	17:26	5:48
April	3.948	80	99	1:42	38.37	5:35
Mei	4.099	73	97	2:10	31.34	5:37
Juni	3.869	76	99	1:37	22:14	5:39
Juli	3.860	79	98	1:23	31.10	5:41
Augustus	3.582	80	99	1:15	20:58	5:37
September	3.401	85	99	1:02	22:30	5:39
Oktober	3.056	84	100	1:02	14:34	5:40
November	2.953	83	99	1:07	16:59	6:05
December	4.041	82	99	1:12	20:52	6:01
<b>Gemiddeld</b>	<b>3.610</b>	<b>80</b>	<b>99</b>	<b>1:28</b>	<b>16:23</b>	<b>5:44</b>

## 5. Kwaliteit



### Kwaliteitscommissie

Medicamus Spoedpost B.V. heeft een kwaliteitscommissie. Die is samengesteld uit:

- Alja Sluiter - medisch directeur
- Remke van der Brugge - huisarts
- Jan Mens - voorzitter kwaliteitscommissie en huisarts (dubbelfunctie)
- Ton van Ginkel - huisarts
- Heidi van den Os - teamleider spoedpost
- Wendy Schuiling - manager backoffice
- Fransisca Gerlof - triagist
- Arianne Sintmaartensdijk - kwaliteitsfunctionaris.

In 2018 heeft de kwaliteitscommissie aandacht geschonken aan de volgende onderwerpen:

- Cyclisch updaten van protocollen
- Nieuwe NHG-standaarden
- Wet donorregistratie
- AVG wetgeving
- Gebruik CRP
- Beleid bij niet (willen) betalen patiënt
- GGZ stroomschema
- Beleid aantal U5 consulten en visites - na onderzoek is registratie hiervan verbeterd.
- Beheer medicatie
- Kwaliteit sterilisatieproces

### Klachten

Binnengekomen klachten worden opgevangen door de klachtenfunctionaris, die vervolgens bemiddelt tussen de klager en de betrokken medewerker. Een klager die niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan zich wenden tot de onafhankelijke Klachtencommissie Huisartsenzorg Midden Nederland.

In 2018 zijn er 29 klachten in behandeling genomen en afgehandeld zonder tussenkomst van de Klachtenregeling Huisartsenzorg Midden-Nederland. In 2017 waren er 45 en in 2016 waren er 36 klachten.

Aantal	Aard van de klacht
8	Gemiste diagnose
7	Ontevreden over de behandeling
5	Onvrede over bejegining huisarts
5	Onvrede over wachttijd
2	Onvrede over kosten
1	Gemiste diagnose door ELV
1	Onvrede over hygiëne
<b>29</b>	<b>Totaal</b>

### Calamiteitencommissie

De calamiteitencommissie bestaat uit:

- Alwin Mulder - huisarts
- Remke van der Brugge - huisarts
- Mariëlle Bothof - manager bedrijfsvoering
- Arianne Sintmaartensdijk - kwaliteitsfunctionaris
- Mirjam Broekhuizen - triagist
- Nanda Drost - triagist.

De calamiteitencommissie maakt gebruik van de PRISMA methodiek voor het analyseren van calamiteiten. Deze methodiek wordt door de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd voorgeschreven voor het verrichten van calamiteitenonderzoeken. Alle deelnemers in de commissie hebben een training Prisma gevolgd.

De calamiteitencommissie onderzoekt calamiteiten, signaleert de mogelijke knelpunten en benoemt en analyseert de basisoorzaken. De commissie adviseert de directie over verbeteringen en stelt daarnaast een rapport op voor de IGJ.

In 2018 zijn twee calamiteiten gemeld en onderzocht. In 2017 zijn ook twee calamiteiten gemeld en onderzocht waarvan één gezamenlijk is onderzocht met Witte Kruis.

**29**  
meldingen bij  
VIM-commissie

## Veiling Incidenten Melden (VIM)

De VIM-commissie bestaat uit:

- Anne Groot - huisarts en voorzitter van de VIM-commissie
- Monique Schoon - triagist
- Anita van den Berg - eerstelijns verpleegkundige
- Theo Visser - chauffeur
- Ineke Weenink - huisarts
- Arianne Sintmaartensdijk - kwaliteitsfunctionaris

In 2018 zijn er 29 meldingen bij de VIM-commissie binnengekomen (in 2017 waren er 18 meldingen). Daarvan zijn er 25 door de commissie geanalyseerd. Bij 18 meldingen heeft de VIM-commissie een aanbeveling geschreven voor het managementteam. Er zijn zeven meldingen geseponneerd. In twee gevallen heeft de VIM-commissie geadviseerd om de VIM door te sturen naar een externe partij.

2018	Binnen-gekomen	Afgerond; aanbeveling MT	Afgerond; geseponneerd	Nog openstaand
Q1 2018	4	5	3	3
Q2 2018	10	2	2	8
Q3 2018	8	4	1	9
Q4 2018	7	7	1	11
Totaal 2018	29	18	7	4

## HKZ en NEN7510

Directie en managementteam zien de noodzaak van een goed werkend Kwaliteits Management Systeem (KMS). Het KMS geeft inzicht in structuur, taken en verantwoordelijkheden en in de samenhang van processen. Dit draagt bij aan verdere verbetering van de kwaliteit van zorg en flexibiliteit bij verandering.

Doel in 2018 en 2019 is om de certificering van de NEN 7510 en HKZ samen te voegen. In 2018 is daar een start mee gemaakt en zijn de kwaliteitsprocessen managementreview, prospectieve risico inventarisatie en interne procesaudits samengevoegd. In 2019 zal het Kwaliteits Management Systeem van NEN 7510 en HKZ verder samengevoegd worden.

## HKZ

In 2016 is op de spoedpost de HKZ-certificering gerealiseerd. In 2017 en 2018 heeft verdere verdieping plaatsgevonden door diverse kwaliteitsinstrumenten in te zetten zoals het uitvoeren van prospectieve risico-inventarisatie (PRI's) op nieuwe processen en interne audits op procesniveau. Jaarlijks vindt er een manage-

mentreview plaats, waarbij directie en management de processen beoordelen op uitvoering en resultaat. Doel van de managementreview is dat de organisatie toetst op de kwaliteit van de spoedpost en de ingezette instrumenten, om deze zo nodig bij te stellen. In 2018 is het resultaat behaald dat de kwaliteit van de spoedpost voldoet de certificering van de HKZ 2015. In het laatste kwartaal 2018 is een start gemaakt met de voorbereiding van de HKZ audit in 2019. Hierbij zullen alle processen geaudit worden om het HKZ certificaat na drie jaar te kunnen vernieuwen.

## NEN 7510

In 2017 heeft Medicamus Spoedpost B.V. de NEN7510 certificering ontvangen. In 2018 is de informatieveiligheid verder ontwikkeld. Verder is er een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld om de voorwaarden die de wet AVG stelt te realiseren. Zo is er onder andere een verwerkersregister opgesteld en er zijn verwerkersovereenkomsten afgesloten met verschillende partijen. Medicamus Spoedpost B.V. laat hiermee zien dat zij het belangrijk vindt om verantwoord om te gaan met de privacygevoelige informatie waarmee zij dagelijks werkt.

## 6. Kindermishandeling

In Nederland zijn per jaar 100.000 tot 160.000 kinderen slachtoffer van kindermishandeling. Een landelijke schatting is dat tien procent van alle verwondingen bij kinderen die bij een Spoedeisende Hulp of spoedpost binnenkomen, zijn veroorzaakt door kindermishandeling.

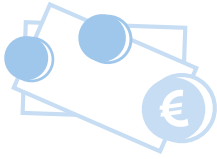
In 2018 is er met 12.123 patiënten onder de achttien jaar contact geweest met de spoedpost. Voor 7.759 patiënten is er een SPUTOVA-MO-formulier ingevuld. In zeven gevallen was de Sputovamo afwijkend.

	Aantal contacten < 18 jaar	Sputovamo ingevuld	Sputovamo afwijkend
2014	10.970	6456	16
2015	11.578	7751	10
2016	12.363	8324	7
2017	11.174	7387	13
2018	12.123	7759	7

### Percentage ingevulde sputovamo per verrichting

	Aantal	Sputovamo ingevuld	Sputovamo afwijkend
Consulten	23.405	7.394	5
Telefonische consulten door huisarts	4.774	315	0
Telefonisch contact met triagist	10.472	9	0
Visites	4.041	41	2





## 7. Financieel Jaarverslag

In 2018 is de productie t.o.v. 2017 licht gestegen. Door een hoger tarief in het gehele jaar is de omzet met € 226.744 gestegen naar € 3.375.715. Een deel daarvan zijn WLZ inkomsten en overige opbrengsten, zoals AIOS-gelden.

De bedrijfslasten zijn € 37.871 hoger dan in 2017 en € 14.237 lager dan begroot, met name door lagere overige organisatiekosten.

Uiteindelijk heeft Medicamus Spoedpost B.V. in 2018 een positief resultaat behaald van € 81.223. Dit bedrag zal worden toegevoegd aan de reserve aanvaardbare kosten (RAK). De reserve aanvaardbare kosten bedraagt per 31 december 2018 € 335.234. Een bedrag van € 33.769 zal verrekend worden met de tarieven van 2020.



## Balans per 31 december 2018

in hele euro's

	31-12-2018	31-12-2017
<b>ACTIVA</b>		
<b>Vaste activa</b>		
Immateriële vaste activa	-	-
Materiële vaste activa	<u>19.570</u>	<u>26.613</u>
	<b>19.570</b>	<b>26.613</b>
<b>Vlottende activa</b>		
Vorderingen	377.489	344.846
Overlopende activa	37.176	36.666
Liquide middelen	<u>407.787</u>	<u>508.505</u>
	<b>822.453</b>	<b>890.016</b>
<b>TOTAAL ACTIVA</b>	<u><b>842.023</b></u>	<u><b>916.629</b></u>
<b>PASSIVA</b>		
<b>Eigen vermogen</b>	<b>18.000</b>	<b>18.000</b>
<b>Reserve aanvaardbare kosten</b>	<b>335.234</b>	<b>280.477</b>
<b>Te verrekenen in tarieven</b>	<b>8.326</b>	<b>101.486</b>
<b>Langlopende schulden</b>	<b>34.167</b>	<b>44.167</b>
<b>Kortlopende schulden</b>		
Kortlopende schulden	422.054	464.520
Overlopende passiva	<u>24.242</u>	<u>7.980</u>
	<b>446.296</b>	<b>472.499</b>
<b>TOTAAL PASSIVA</b>	<u><b>842.023</b></u>	<u><b>916.629</b></u>

## Resultatenrekening jaar 2018

in hele euro's

	Jaar 2018	Begroting 2018	Jaar 2017
<b>Bedrijfsopbrengsten</b>			
Gedeclareerde opbrengst verrichtingen	3.332.175	3.247.071	3.135.501
Gedeclareerde opbrengst toeslag/af trek nacalculatie oude jaren	-	-	-
Overige opbrengsten	52.767	25.667	26.248
Gemiste opbrengsten/oninbaar	9.228-	-	12.778-
<b>Som der bedrijfsopbrengsten</b>	<b>3.375.715</b>	<b>3.272.738</b>	<b>3.148.971</b>
<b>Bedrijfslasten</b>			
Personeelskosten	1.504.950	1.438.987	1.408.818
Honorariumkosten huisartsen	971.153	1.004.346	939.391
Afschrijvingskosten	8.478	30.730	17.531
Overige bedrijfskosten	773.572	793.967	850.181
<b>Som der bedrijfslasten</b>	<b>3.258.152</b>	<b>3.268.030</b>	<b>3.215.922</b>
Financiële baten en lasten	2.570-	4.708-	2.506-
<b>Exploitatiesaldo (voor verrekening)</b>	<b>114.992</b>	-	<b>69.457-</b>
Te verrekenen in tarieven	33.769-	-	37.183
<b>Exploitatiesaldo (na verrekening)</b>	<b>81.223</b>	-	<b>32.274-</b>
<b>BESTEMMING EXPLOITATIESALDO</b>			
Mutaties Reserve Aanvaardbare kosten	81.223	-	32.274-
<b>Bestemming exploitatiesaldo (na verrekening)</b>	<b>81.223</b>	-	<b>32.274-</b>

## Afkortingen

ALV	Algemene Ledenvergadering
AIOS	Arts in opleiding tot specialist
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
CRP	C-reactive protein
ELV	Eerstelijns verpleegkundige
GGZ	Geestelijke Gezondheidszorg
HAGRO	Huisartsengroep
HIS	HuisartsenInformatieSysteem
HKZ	Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector
ICPC	International Classification of Primary Care
IGJ	Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
KIS	Keteninformatiesysteem
NEN7510	Nederlandse norm Medische informatica – Informatiebeveiliging in de zorg
NHG	Nederlands Huisartengenootschap
NTS	Nederlandse Triage Standaard
PVT	Personeelsvertegenwoordiging
RAK	Reserve Aanvaardbare Kosten
TCC	Transmuraal Coördinerend Centrum
VIM	Veilig Incident Melden
WLZ	Wet Langdurige Zorg

### InEen

Branchevereniging in de eerste lijn: InEen versterkt, vernieuwt en verbindt de eerste lijn en behartigt de belangen van de georganiseerde eerste lijn.

### SPUTOVAMO-formulier

Signaleringsprotocol kindermishandeling voor de acute hulp. De huisarts vult op dit formulier systematisch in met welk letsel het kind bij de huisarts wordt gebracht en hoe dat mogelijk is veroorzaakt. SPUTOVAMO is een afkorting van:

- Soort letsel;
- Plaats letsel;
- Uiterlijke kenmerken;
- Tijd (hoeveel tijd geleden);
- Oorzaak;
- Veroorzaker;
- Anderen aanwezig;
- Maatregelen die genomen zijn;
- Oude letsels zichtbaar.



### Contact Medicamus Spoedpost B.V.

**Bezoekadres**

Wethouder Jansenlaan 90  
3844 DG Harderwijk

**Correspondentieadres**

Postbus 138 (huispost 99)  
3840 AC Harderwijk  
Tel: 0341 - 217 217, optie 1

**Verschijningsdatum:** 20-05-2019**Vormgeving:** revista-ontwerp.nl**Meer informatie:** [www.medicamus.nl](http://www.medicamus.nl)



