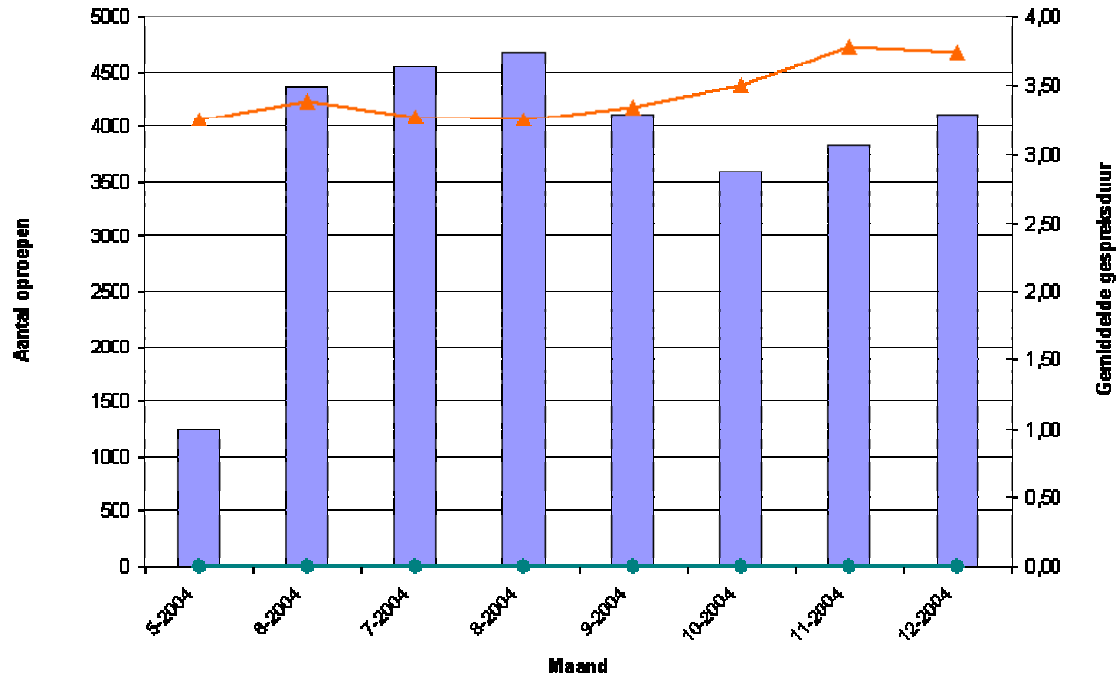


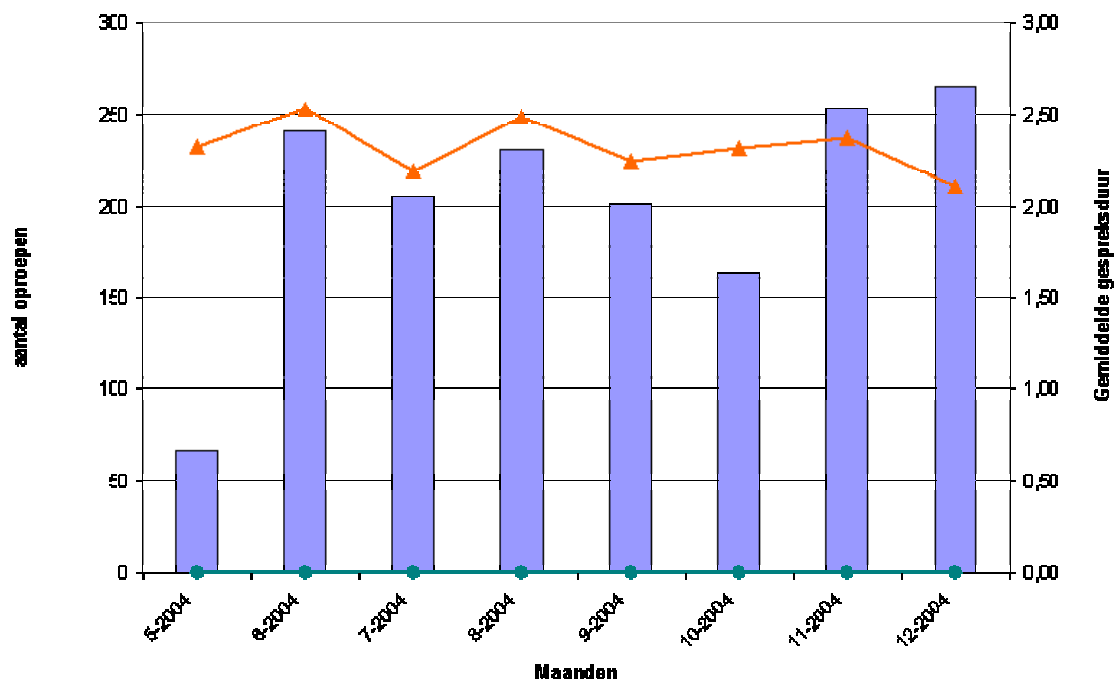
Bijlage behorend bij hoofdstuk 7.8.3 van het jaarverslag 2004 – HDT-Oost

Aantal oproepen voor HDT-Oost per maand en gemiddelde gespreksduur periode 23 mei tot en met december 2004



Bijlage behorend bij hoofdstuk 7.8.3 van het jaarverslag 2004 – HDT-Oost

Aantal oproepen voor Alarm per maand en gemiddelde gespreksduur
periode 23 mei tot en met december 2004



Bijlage behorend bij hoofdstuk 6.1 van het jaarverslag 2004 – HDT-Oost

Samenvatting van de Kritische KwaliteitsKenmerken, zoals vastgesteld door de Koepel van Huisartsendienstenstructuren.

Bron: artikel dr. A.H.J. van de Rijdt-van de Ven, Het medisch jaar 2004

Telefonische bereikbaarheid

Alle patiëntencontacten van de huisartsenpost starten, in principe, met een telefonisch contact. Deze toegang moet dus zonder haperen functioneren. De kwaliteitseisen moeten zoveel mogelijk garanderen dat:

- er indien nodig snel telefonisch contact met de huisartsenpost tot stand komt (veiligheid voor de patiënt)
- de bereikbaarheid bij storingen geregeld is (veiligheid voor de patiënt)
- de patiënt geen lange wachttijden of andere belemmeringen ondervindt (patiëntgerichte zorg)

De belangrijkste eisen zijn in dit verband:

- De huisartsenpost heeft criteria voor de snelheid waarmee telefonisch contact tot stand moet komen en een managementsysteem voor de 'wachtrij'.
- Na 30 sec. is er contact met de huisartsenpost in de vorm van:
 - a. opnemen door assistent
 - b. wachttekst (voice responder)
- Indien er binnen 30 sec. geen 90% eerste persoonlijk contact gewaarborgd kan worden is er een 'spoedtoets' beschikbaar voor directe toegang tot de spoedlijn.
- Bij geen spoed is er binnen 5 min daadwerkelijk contact met de assistent voor 50 % van de contacten en voor 100% binnen 10 min.

Verantwoordelijkheid bij triage (telefoonfunctie assistenten)

Doel is het zo goed mogelijk garanderen van:

- veiligheid patiënt: voorkomen van lichamelijke en/of psychische schade voor de patiënt als gevolg van een foutieve inschatting van de zorgvraag en/of foutief advies;
- gepast gebruik: alleen zorg die aan het zorgaanbod van de huisartsenpost voldoet (zorg die niet tot de volgende werkdag kan wachten) en met niet meer inzet van zorg dan nodig is;
- doelmatige inzet van medewerkers: de juiste medewerkers op het juiste moment op de juiste plaats.

De belangrijkste eisen zijn in dit verband:

- De wijze van intake en triage voldoet aan de eisen die de wet BIG stelt
- De assistent houdt zich aan schriftelijk vastgelegde instructies en protocollen
- Er is toezicht en tussenkomst is zondig mogelijk
- Duidelijk is wie van de dienstdoende artsen voor de uitvoering van de telefoonfunctie door de assistenten verantwoordelijk is
- Deze huisarts parafeert alle door de assistent zelfstandig afgehandelde vragen, bij voorkeur binnen een uur, maar in ieder geval voor afloop van de dienst van een van beiden
- De assistent is niet gerechtigd een consult of visite te weigeren indien de patiënt daar dringend om verzoekt; het contact met de patiënt dient dan te worden overgedragen aan de arts.

Aanrijtijden

Doelen bij de kwaliteitseisen voor de aanrijdtijden zijn:

- veiligheid: de patiënt moet de zorg krijgen binnen de tijd die volgens medische criteria wenselijk is;
- patiëntgerichte zorg: het tijdsverloop tussen aanvraag en visite moet voor de patiënt acceptabel zijn en de patiënt is hierover geïnformeerd.

De belangrijkste eisen zijn in dit verband:

- De huisartsenpost heeft richtlijnen voor het plannen van visites waarbij is aangeven welke medische en welke sociale factoren worden meegewogen.
- De melding aan degene die de visite gaat uitvoeren vindt bij een U1 binnen 1 min. plaats en voor een U2 binnen 15 min.
- Zorg is binnen 15 min. aanwezig voor 95% van alle als U1 aangemerkte zorgvragen en 100% binnen 30 min.
- Zorg is binnen één uur aanwezig voor 90% van alle als spoed aangemerkte zorgvragen en binnen 1 ½ uur voor 100%.
- Zorg is binnen 3 uur aanwezig voor 80% van alle als U3 aangemerkte zorgvragen en binnen 4 uur voor 100%.
- De patiënt wordt tijdig geïnformeerd indien het afgesproken tijdstip voor de visite wordt vervoegd of verlaat.

Alarmsituaties

Doel van de kwaliteitseisen in dit verband is het zo goed mogelijk garanderen van de acute en spoedeisende zorg, zodat onnodige schade voor de patiënt wordt voorkomen.

De belangrijkste eisen zijn in dit verband:

- De huisartsenpost heeft een regeling voor snel telefonisch contact voor levensbedreigende en spoedeisende meldingen (U1 en U2).
- Er zijn criteria en procedures voor alarmsituaties op de post.
- De huisartsenpost garandeert zelf het tijds criterium of heeft een samenwerkingsafspraken met de ambulancedienst waardoor het tijds criterium wordt gegarandeerd.
- De bezetting is zodanig geregeld dat ook bij dubbele spoed aan de eisen kan worden voldaan: er is een achterwacht beschikbaar (inclusief vervoer) of er zijn afspraken over het inschakelen van de ambulancedienst bij dubbele spoed.

Interne meldingen

Het doel van interne meldingen is *als organisatie* inzicht krijgen in:

- tekorten en knelpunten in de organisatie die een risico vormen voor de kwaliteit van de patiëntenzorg en/of andere kwaliteitsaspecten;
- het functioneren van medewerkers voor zover deze tot dergelijke risico's kunnen leiden.

Dit om:

- waar dat mogelijk is gevolgen van reeds gemaakte fouten of onvolkomenheden van de organisatie te herstellen;
- wanneer dat noodzakelijk is maatregelen te treffen om herhaling van incidenten of kwaliteitstekorten te voorkomen;
- recht te doen aan de melder, wanneer deze zich onterecht bejegend voelt;
- meldingen te gebruiken als input in een systeem van kwaliteitsverbetering van de organisatie en van het persoonlijk functioneren van medewerkers.

De belangrijkste eisen zijn in dit verband:

- De huisartsenpost heeft een procedure voor Melding Incidenten Patiëntenzorg en voor melding van een calamiteit aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
- De huisartsenpost heeft procedures voor de overige meldingen met als belangrijkste criteria: helderheid, transparantie, bekendheid, laagdrempeligheid, zorgvuldigheid en effectiviteit (tav verbeteringen).