

Inhoudsopgave

Hoofdstuk		Pagina
1.	Algemeen: Terugblik en Toekomst	
	1.1 Korte terugblik	1
	1.2 Toekomst	1
2.	Organisatie, ledenvergadering en huisartsen	
	2.1 Coöperatieve Vereniging	3
	2.2 Ondersteunende organisatie	3
	2.3 Ledenvergadering	3
	2.4 Huisartsen	4
	2.5 Waarnemend huisartsen	4
	2.6 Scholing	5
3.	Aansluiting van de huisartsen uit Noordoost Twente bij Huisartsendienst Twente-Oost	
	3.1 Huisartsenpost in ziekenhuis Oldenzaal	6
	3.2 Personele bezetting	7
	3.3 Automatisering en telefonie	7
	3.4 Voorlichting en PR	7
4.	Personeel en personeelsbeleid	
	4.1 Personeelsomvang	9
	4.1.1 Forse personeelstoename door aansluiting van de regio Noordoost Twente	9
	4.1.2. Afstudeeropdracht student Technische Bedrijfskunde over aansturing doktersassistenten	9
	4.2 Arbeidsovereenkomsten	10
	4.2.1. Bereikbaarheidsdienst	10
	4.3 Scholingsprogramma 2004	10
	4.3.1. Extra scholingssessies door forse personeelsuitbreiding	11
	4.4 Inwerken van nieuwe doktersassistenten	11
	4.5 Eerst Verantwoordelijke Assistent (EVA)	11
	4.6 Functionerings- en beoordelingsprocedures	11
5.	ICT	
	5.1 Inleiding	12
	5.2 Adastra	12
	5.2.1 Adastra ASP	12
	5.3 Pilot nieuwe boordcomputer in visiteauto huisartsenpost Oldenzaal	13
	5.4 Inzage medische gegevens uit de HIS'sen	13
	5.5 ASP voor de eerste lijn	13
	5.6 Telecare-project	14
	5.7 Personeels- en huisartsplanningssysteem Bosor	14

Hoofdstuk	Pagina
6. Kwaliteitsbeleid	
6.1 Inleiding	15
6.2 Instellen kwaliteitscommissie	15
6.3 Patiënttevredenheidsonderzoek	15
6.3.1. Acties ondernomen naar aanleiding van Patiënttevredenheidsonderzoek	16
6.4 Uitkomsten rapport van de Inspectie over de kwaliteit van huisartsenposten in den lande	16
6.4.1 Acties ondernomen naar aanleiding van het Inspectierapport	17
6.5 Protocollenboek	17
6.6 Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E)	17
6.7 Klachtenrapportage	18
6.7.1 Verbeterpunten naar aanleiding van binnengekomen klachten	18
6.8 Aard MIP-meldingen (Meldpunt Incidenten Patiëntenzorg)	19
7. Bezetting personeel en huisartsen tijdens diensten, productiecijfers en prestaties	
7.1 Inleiding	20
7.2 Personele bezetting huisartsenpost Enschede per diensteenheid	20
7.3 Huisartsenpost Oldenzaal	21
7.4 Verrichtingen van deel van Huisartsendienst Twente-Oost over de jaren 2003 en 2004	21
7.5 Totale verrichtingen over het jaar 2004 van HDT-Oost	22
7.6 Leeftijdscategorieën hulpvragen	23
7.7 Responstijden van de verschillende type verrichtingen naar urgentiecodes	23
7.7.1 Inleiding	23
7.7.2 Responstijden met urgentie “geen spoed” in percentages, per oproeptype en gesplitst in huisartsengroepen	24
7.7.3 Responstijden met routine urgentie niet uitgesplitst naar huisartsengroepen	25
7.7.4 Responstijden zelfstandig adviezen doktersassistenten	25
7.7.5 Responstijden telefonische consulten	25
7.7.6 Responstijden consulten routine en spoed	26
7.7.7 Responstijden visites met urgentie routine	26
7.7.8 Responstijden visites met urgentie spoed	26
7.8 Prestaties met betrekking tot telefonische bereikbaarheid	28
7.8.1 Inleiding	28
7.8.2 Gemiddelde wachttijd van de alarmlijn en de reguliere telefoonnummers	28
7.8.3 Gemiddelde gespreksduur van de alarmlijn, huisartsen- posten Enschede en Oldenzaal	31
8. Samenwerking en/of contacten met externe organisaties	
8.1 Inleiding	32
8.2 Geïntegreerde Acute Zorgproject (GAZ) in samenwerking Medisch Spectrum Twente	32
8.3 Samenwerking in de FHO met de Centrale HuisartsenPost Almelo (CHPA)	33
8.4 Ambulance Oost	33
8.5 Amicon Zorgverzekeraar	33
8.6 Patiënten Consumenten Platform Twente (PCPT)	34
8.7 Landelijke Koepel Huisartsendienstenstructuren	34
8.8 Gebruikersvereniging Adastra	34

Bijlagen: - behorend bij hoofdstuk 6.1
- behorend bij hoofdstuk 7.8.3