



Kennismakingsinformatie voor Acute Zorg

Alles wat je wilt weten voordat je aan de slag gaat bij HKN!

Inhoud

Kennismakingsinformatie voor Acute Zorg	1
Welkom bij HKN Huisartsen!	3
Informatievoorziening: Maak kennis met HINT	3
1. Locaties Acute Zorg	3
1.1 Het Spoedplein: HKN huisartsenspoedpost Den Helder	3
1.1.1 Ruimtes	4
1.1.2 Personele bezetting.....	6
1.2 HKN huisartsenspoedpost Schagen	7
1.3 Texel	8
2. Algemene informatie.....	8
2.1 Openingstijden Huisartsenspoedposten.....	8
2.3 Ziekmelding.....	8
2.4 Noodprocedures	9
2.4.1 Reanimatie	9
2.4.2 Rampenplan	9
2.4.3 Overige noodprocedures.....	9
2.5 Veiligheid (alarmknoppen).....	9
2.5.1 Locatie Den Helder	9
2.5.2 Locatie Schagen.....	10
2.6 Meldingen	10
2.7 Algemene emailadressen.....	10
Bijlage 1 Dienstitijden en codes Den Helder, Schagen en Texel.....	11
Nachtdiensten Den Helder en Schagen	11
Avonddiensten Den Helder, Schagen en Texel	11
Weekenddiensten Den Helder, Schagen en Texel	12

Welkom bij HKN Huisartsen!

Wat fijn dat jij ons team komt versterken. Binnenkort kom jij je eerste dienst doen als aios bij **HKN Acute Zorg**. Door middel van deze informatiefolder laten we je alvast kennis maken met de afdeling Acute Zorg.

Als je gaat starten is jouw eigen huisartsenopleider (HAO) jouw vraagbaak en deze zal met jou, afhankelijk van jouw leerbehoefte, een eigen leerplan opstellen. Daarnaast zorgt jouw HAO voor een introductie op onze huisartsenspoedpost.

In deze folder vind je meer achtergrondinformatie over HKN Acute Zorg en de huisartsenspoedpost Regio Noordkop. Toegang tot ons intranet krijg je via jouw opleider.

Wij wensen je veel werkplezier en succes bij HKN!

Informatievoorziening: Maak kennis met HINT

Bij HKN maken we gebruik van intranet waar alle informatie over de organisatie, maar ook specifiek voor de afdeling Acute Zorg beschikbaar is. Intranet heeft de naam HINT gekregen, dit staat voor HKN Intranet.



1. Locaties Acute Zorg

Onze Acute Zorg heeft drie locaties: Den Helder, Schagen en Texel. Hieronder leggen we je graag meer over deze locaties uit.

1.1 Het Spoedplein: HKN huisartsenspoedpost Den Helder

De huisartsenspoedpost (HASP) in Den Helder vormt samen met de SEH van het Noordwest ziekenhuisgroep locatie Den Helder (Noordwest) het Spoedplein. Het Spoedplein is een onderdeel van de Afdeling Acute Zorg van het Noordwest.

De afdeling Acute Zorg en het Spoedplein hebben tot doel de acute zorg in de regio Den Helder in al zijn facetten te waarborgen. Om te zorgen dat de acute patiënt zo snel mogelijk bij de juiste hulpverlener terecht komt en de juiste behandeling of zorg krijgt, wordt bij binnenkomst de urgentie bepaald voor de patiënt d.m.v. triage.



Triage is het dynamische proces van urgentie bepalen plus de vervolgactie.

Op het Spoedplein wordt triage gedaan volgens De Nederlandse Triage Standaard (NTS). Het doel van de NTS is de veiligheid en doelmatigheid van de triage in de acute zorg te verhogen, zodat de patiënt zo snel mogelijk bij de juiste hulpverlener komt en de juiste behandeling of zorg krijgt. De patiënt en zijn zorgvraag staan centraal.

Er zijn twee soorten triage:

- Telefonische triage, waarbij de patiënt telefonisch wordt getrieerd. Dit vindt plaats in het callcenter;
- Fysieke triage, waarbij de patiënt *face to face* wordt getrieerd. Dit vindt plaats in één van de twee triagekamers van het Spoedplein.

1.1.1 Ruimtes

Callcenter

In het callcenter zijn acht werkplekken ingericht voor de triagisten. Hiervan zijn twee werkplekken ingericht als prikkelarm. Daarnaast is er nog een werkplek voor de chauffeur van Broeder de Vries. Tijdens kantoortijden maken de kantoormedewerkers van de Acute Zorg ook gebruik van de werkplekken in het callcenter.

Aanmeldbalie

De aanmeldbalie van het Spoedplein is een gezamenlijke balie van HKN en de SEH Noordwest en wordt bemand door een doktersassistent Spoedplein (DASP) in dienst van het Noordwest en een triagist van de HASP.

Patiënten die komen voor de HASP worden ingeschreven in het huisartsenpostinformatiesysteem HealthConnected (HC) en vallen onder verantwoordelijkheid van HKN. Patiënten die komen voor de SEH worden ingeschreven in HIX (het elektronische patiëntendossier Healthcare Information eXchange) en vallen onder verantwoordelijkheid van het Noordwest. Hoe er aan de balie gewerkt wordt, staat beschreven in het 'Handboek balie', te vinden in HINT, het HKN Intranet.

Huisartsensprekkamers

De twee huisartsensprekkamers worden gebruikt door de dienstdoende huisartsen tijdens de openingstijden van de HASP en zijn ingericht voor huisartsenzorg.

Hybridekamers

De twee hybridekamers zijn ingericht voor zowel HASP als SEH-patiënten en worden afhankelijk van het patiënten aanbod gebruikt door de HASP of SEH. Dit gaat in overleg met de coördinerend verpleegkundigen.



Triagekamers

De twee triagekamers worden tijdens de openingstijden van de HASP gebruikt door de HASP om fysiek te triëren.

SEH-behandelkamers

De SEH-kamers zijn ingericht voor hoog-urgente zorg en worden 24/7 alleen gebruikt door de SEH.

Medicijnkamer

Naast de centrale zorgpost Noordwest bevindt zich de medicijnkamer voor zowel Noordwest AAZ als HKN.

Wachtkamer

De wachtkamer is voor zowel patiënten die een afspraak hebben bij de huisarts als patiënten die gezien moeten worden op de SEH. De DASP en triagist HKN zijn samen verantwoordelijk voor het toezicht op en het informeren van de patiënten in de wachtkamer. In de nacht is dit de verantwoordelijkheid van de SEH-verpleegkundige.

Multifunctionele ruimte

De multifunctionele ruimte bevindt zich achter in de gang van de AAZ. Deze ruimte wordt gebruikt als pauzeruimte voor alle disciplines die werken op het Spoedplein en de AAZ. Daarnaast wordt deze ruimte gebruikt voor diverse overleggen van het Noordwest.



Pantry's

Zowel bij het callcenter als naast de multifunctionele ruimte is er een pantry waar een koffiezetapparaat en een koelkast voor het gebruik van het personeel staat. In de pantry naast de multifunctionele ruimte staat een afwasmachine waar ook HKN zijn/haar afwas kan doen. Er is ook een magnetron aanwezig om iets warm te maken. In de pantry naast de multifunctionele ruimte zijn kluisjes beschikbaar voor algemeen gebruik voor het opbergen van persoonlijke spullen per dienst.

Magazijnen

HKN maakt gebruik van de logistiek van Noordwest. Alle materialen zijn te vinden in een centraal magazijn, wat zich bevindt in de gang naar de zuidkant en in het decentrale magazijn schuin tegenover de multifunctionele ruimte.

Buiten de genoemde ruimten heeft HKN nog een paar eigen ruimten:

- Kantoor manager Acute Zorg.
- Huiskamer HKN: hier kunnen de huisarts en de chauffeur relaxen en vinden vergaderingen plaats van HKN. Hier staan tevens twee flexibele werkplekken.
- Twee piketkamers voor de chauffeur en de huisarts.

Wil je de rondleiding over het Spoedplein bekijken? [Klik dan hier](#).

1.1.2 Personele bezetting

Bezetting Spoedplein-HASP (ANW-uren)

- Triagisten, waaronder een regietriagist en een balietriagist.
- SOH
- Huisarts(en)
- Chauffeur

Bezetting Spoedplein-AAZ

- De gezamenlijke balie wordt mede bemand door een doktersassistente Spoedplein (DASP) in dienst van Noordwest. Dit geldt niet voor de nacht, dan neemt de SEH-verpleegkundige waar voor de balie.
- In iedere dienst wordt er gewerkt met SEH-verpleegkundigen, IC-verpleegkundigen en MC/AOA-verpleegkundigen. Zo kunnen we gezamenlijk de kwaliteit en veiligheid van zorg op het Spoedplein waarborgen.
- Naast de verpleegkundige bezetting is er in alle diensten een SEH arts aanwezig. Ook zijn er altijd twee artsen niet in opleiding tot specialist (ANIOS) werkzaam onder supervisie van de SEH arts.



Tijdens kantooruren werken ondersteunende en aansturende collega's (kantoormedewerkers Acute Zorg):

- Manager Acute Zorg
- Teamleider Acute Zorg
- Beleidsmedewerker Acute Zorg en klachtenfunctionaris HKN
- Secretaresse Acute Zorg
- Praktijkopleider en Projectleider Acute Zorg
- Kwaliteitsmedewerker Acute Zorg
- ICT medewerker Acute Zorg
- Planner Intershift voor Triagisten
- Coördinator WaarneemApp voor Huisartsen

1.2 HKN huisartsenspoedpost Schagen

De huisartsenspoedpost in Schagen is de hoofdlocatie van HKN, waar zich de kantoren bevinden: directie, bedrijfsvoering, financiële administratie, secretariaat, bestuurszaken en transmurale projecten; kwaliteit en ondersteuning met kwaliteitsbeleid, communicatie, HR en scholing.

Naast een aantal kantoren heeft de huisartsenspoedpost een wachtkamer, een frontdesk, vier spreekkamers en een magazijn met medicatiekast.

1.2.1 Personele bezetting

De bezetting op HKN huisartsenspoedpost Schagen bestaat op een doordeweekse avond uit:

- Eén triagist
- Een huisarts
- Een chauffeur

In de nacht is er geen triagist op locatie Schagen aanwezig.

De triagist die nachtdienst heeft, doet de telefonisch triage vanuit Den Helder en beheert de agenda voor Schagen.

In het weekend is er van 10.00 tot 19.00 uur een tweede huisarts en een spreekuurondersteuner van 10.00 tot 17.00 uur.

1.3 Texel

Acute huisartsenzorg op Texel wordt geregeld vanuit het callcenter in Den Helder. Texel kent vijf huisartsenpraktijken waarvan er één dienst heeft tijdens de ANW-uren vanuit hun eigen praktijk. De triagist doet de telefonische triage vanuit Den Helder en beheert de agenda voor Texel. Er is geen chauffeur op Texel, de dienstdoende huisarts rijdt de visite met eigen auto.



2. Algemene informatie

2.1 Openingstijden Huisartsenspoedposten

De huisartsenspoedposten zijn alleen in de avond, nacht en weekenden geopend. Elke doordeweekse werkdag start om 17.00 uur en eindigt de volgende ochtend om 8.00 uur. Het weekend start op vrijdag om 17.00 uur en eindigt op maandagochtend 8.00 uur. Voor een kwalitatief optimale bezetting tijdens deze openingstijden, brengt dit een palet aan diensttijden en daaraan gekoppelde dienstcodes met zich mee. Een overzicht met dienstcodes vind je in bijlage 1.

Ben jij werkzaam als aios dan wordt er van jou verwacht dat jij in dienstkleiding ingelogd in de benodigde ICT-systemen aan je werk begint. Om die reden start je dienst op papier een kwartier eerder om je de tijd te geven je uniform te halen, om te kleden en in te loggen.

2.2 Inwerkperiode en dienstdoen

Als je in start als aios, maak je in overleg met jouw HAO een persoonlijk inwerkprogramma dat specifiek op jouw functie is gericht. Tijdens jouw opleiding word je gekoppeld aan jouw HAO en werk je mee in diens rooster. De HAO kan jou namelijk aan zijn eigen diensten koppelen als toeschouwer bij de dienst. Als je een derdejaars aios bent, kun je ook zelfstandig diensten doen. De diensten blijven wel op naam staan van jouw HAO, want deze blijft altijd eindverantwoordelijk voor de zorg. In dit geval dient de HAO altijd telefonisch bereikbaar te zijn voor jou en binnen 15 minuten moet deze fysiek aanwezig kunnen zijn op de huisartsenspoedpost. Tijdens een nachtdienst is de HAO altijd fysiek aanwezig.

2.3 Ziekmelding

Bij ziekte of uitval dien je dit zo snel mogelijk (telefonisch) door te geven bij de eigen HAO. Jouw HAO is eindverantwoordelijk voor de dienst. Als je als derdejaars zelfstandig dienst zou doen, zal de HAO de dienst overnemen. Ziekte meld je daarnaast uiteraard ook direct aan de SBOH (www.sboh.nl), jouw werkgever tijdens de opleiding.

2.4 Noodprocedures

2.4.1 Reanimatie

Den Helder

In geval van een reanimatie op het Spoedplein HASP zijn er twee manieren van melden:

- In de spreekkamers en hybridekamers door het indrukken van de blauwe knop naast de deur (minimaal vijf seconden). Hierdoor klinkt er een akoestisch alarm en wordt automatisch het reanimatieteam van Noordwest ziekenhuis opgeroepen.
- In de overige ruimten van Spoedplein-HASP is deze blauwe knop niet aanwezig en bel je 088-0856555, dit nummer staat ook voorgeprogrammeerd in de werktelefoons van HKN.

Schagen

Bij een reanimatie op de huisartsenspoedpost Schagen wordt de meldkamer gebeld via een voorgeprogrammeerd telefoonnummer in de werktelefoon en zal de ambulance aanrijden. De AED in Schagen hangt bij het brandpaneel bij de hoofdingang van de huisartsenspoedpost.

2.4.2 Rampenplan

Iedere werknemer moet kennis hebben van het Huisartsen RampenOpvangplan van HKN (HaROp) en het Ziekenhuis RampenOpvangplan AAZ (ZiROp AAZ). HKN is als partner op het Spoedplein onderdeel van ZiROp AAZ in geval van een grootschalige ramp met veel slachtoffers (flitsramp). Beide plannen zijn te vinden op HINT. Bij een eventuele calamiteit kan het nodig zijn extra personeel op te roepen. Deze oproep wordt, in opdracht van de crisis coördinator HKN gedaan.

2.4.3 Overige noodprocedures

De overige noodprocedures zijn terug te vinden op HINT. Daarnaast is er een hardcopy aanwezig op beide locaties:

- In Den Helder ligt de hardcopy in het callcenter naast de printer.
- In Schagen hangt de hardcopy naast de personeelsingang.

2.5 Veiligheid (alarmknoppen)

Voor de veiligheid van onze werknemers zijn er op beide locaties veiligheidsvoorzieningen.

2.5.1 Locatie Den Helder

Op locatie Den Helder valt de HASP onder het veiligheidsbeleid van Noordwest. Bij de balie en de zorgpost AAZ zit een paniekknop die direct de beveiliging van Noordwest oproept.

Ook zit er een rode alarmknop aan de bovenkant van de mobiele telefoons die HKN in gebruik heeft. Dit alarm gaat over op alle lijnen en op alle mobiele telefoons. Het alarm gaat net zo lang door totdat iemand de lijn aanneemt en heeft dan een open verbinding met degene die gealarmeerd heeft.

2.5.2 Locatie Schagen

Op elke spreekkamer en bij de frontdesk is een paniekknop onder het bureau gemonteerd, waarmee direct de politie en een extern beveiliging bedrijf wordt gealarmeerd. Beide komen zo snel mogelijk.

Daarnaast kan de paniekknop geactiveerd worden op de mobiele paniekknop die als horloge wordt gedragen tijdens de dienst. Hiermee kan overal in het gebouw van de HASP-locatie Schagen gealarmeerd worden. De gehele werkwijze is beschreven in de *Procedure alarm paniek agressie systeem locatie Schagen*, te vinden op HINT.

Ook in Schagen wordt er gewerkt met mobiele telefoons met een rode paniekknop aan de bovenkant. Bij indrukken van de rode paniekknop worden de collega's die op dat moment werkzaam zijn gewaarschuwd.

2.6 Meldingen

Onder het kopje 'incidentmelden' op HINT zijn diverse formulieren te vinden om melding te maken, bijv. Veilig Incident Melden (VIM), calamiteit, agressie incident en datalek.

2.7 Algemene emailadressen

Om direct de juiste afdeling te bereiken bestaan er binnen HKN algemene emailadressen. De meest belangrijke voor de acute zorg hebben we voor je op een rijtje gezet:



Acutezorg@hknhuisartsen.nl voor alle (organisatorische) vragen met betrekking tot de acute zorg voor zowel locatie Den Helder als locatie Schagen.

Waarneemapp@hknhuisartsen.nl voor alle roosterzaken en procedurele vragen over het roosterproces. Inhoudelijke vragen over het roosteren met waarneemapp kun je stellen aan de helpdesk van waarneemapp zelf, via jouw eigen profiel (rechtsboven op je initialen klikken en dan naar de contactpagina gaan).

Vim@hknhuisartsen.nl voor vragen over de Veilig Incident Melden (VIM).

Zie voor meer informatie [Incident melden | HINT HKN Huisartsen](#)





Bijlage 1 Dienstitijden en codes Den Helder, Schagen en Texel

Nachtdiensten Den Helder en Schagen

Rooster	Code	Omschrijving	Starttijd	Eindtijd	Weekdagen
Vrij Roosteren Den Helder	Weekend-na*	Weekend nacht	23:00	08:00	ZA/ZO
Vrij Roosteren Den Helder	mvna-dh	Ma t/m vrij nacht Den Helder	23:00	08:00	MA/DI/W/O DO/VR
Vrij Roosteren Schagen	Weekendns	Weekend nacht SCH	23:00	08:00	ZA/ZO
Vrij Roosteren Schagen	mvna-sch	Ma t/m vrij nacht Schagen	23:00	08:00	MA/DI/WO/DO/VR

Avonddiensten Den Helder, Schagen en Texel

Rooster	Code	Omschrijving	Starttijd	Eindtijd	Weekdagen
Vrij Roosteren Den Helder	mvav-dh	Ma t/m vrij avond Den Helder	17:00	23:15	MA/DI/WO/DO/VR
Vrij Roosteren Schagen	mvav-sch	Ma t/m vrij avond Schagen	17:00	23:15	MA/DI/WO/DO/VR
Vrij Roosteren Texel	Ma-vrij	Maandag t/m vrijdag avond/nacht	17:00	08:00	MA/DI/WO/DO/VR

Weekenddiensten Den Helder, Schagen en Texel

Rooster	Code	Omschrijving	Starttijd	Eindtijd	Weekdagen
Vrij Roosteren Den Helder	Weekend-d1*	Weekenddienst 1	08:00	15:30	ZA/ZO
Vrij Roosteren Den Helder	Weekend-d3*	Weekenddienst 3	15:30	23:00	ZA/ZO
Vrij Roosteren Den Helder	Weekend-d2*	Weekenddienst 2	10:00	18:00	ZA/ZO
Vrij Roosteren Schagen	Weekend-ds1	Weekend SCH 1	08:00	15:30	ZA/ZO
Vrij Roosteren Schagen	Weekend-ds2	Weekend sch 2	10:00	19:00	ZA/ZO
Vrij Roosteren Schagen	Weekend-as	Weekend avond sch	15:30	23:00	ZA//ZO
Vrij Roosteren Texel	Weekend	Weekend dag/avond/nacht	08:00	08:00	ZAZO