

HaROP/Crisisplan Huisartsenzorg Drenthe Werkdocument

2018 - 2021

Document geldig tot en met 31 december 2021

Inleiding

Dit werkdocument maakt deel uit van HaROP/crisisplan van de huisartsenzorg in de provincie Drenthe, Apelscha en de leden van de Huisartsendienstenstructuur Zuidwest Drenthe en Noordwest Overijssel (DZDNO). Het HaROP/Crisisplan bestaat uit twee delen: beleidsdocument en werkdocument. Het beleidsdocument bevat informatie op hoofdlijnen, is daardoor minder snel aan verandering onderhevig en is bestuurlijk vastgesteld. Dit werkdocument bevat praktische informatie te gebruiken door leden van de crisisorganisatie bij oefeningen en in de warme fase.

Doelgroepen voor dit werkdocument zijn

- Huisartsen;
- Hagro Coördinatoren HaROP en hun vaste vervangers;
- Leden en ondersteuners crisisteam.

De documenten zijn ook toegankelijk via extranet van de huisartsenpost en de website van LHV-huisartsenkring Drenthe. Uw ervaringen en suggesties met betrekking tot het HaROP kunt u mailen naar info@chd.nl.

Beheer

Rollen

Eigenaar : Coördinator Crisisbeheersing en OTO Centrale Huisartsdienst Drenthe
Auteur : Coördinator Crisisbeheersing en OTO Centrale Huisartsdienst Drenthe
Beheerder : Coördinator Crisisbeheersing en OTO Centrale Huisartsdienst Drenthe

Versiebeheer

versie	datum	status	door
0.4	31 aug 2018	concept	Ton Bresser/Ronald Officier
0.3	27 aug 2018	concept	Ton Bresser/Ronald Officier
0.2	7 aug 2018	concept	Ton Bresser/Ronald Officier

Start eerstvolgende revisie augustus 2021.

Inhoudsopgave

Inleiding	1
Beheer.....	1
Inhoudsopgave	2
1. Crisisstructuur en rollen huisartsenzorg	3
2. Contactgegevens crisisteam en Hagro coördinatoren HaROP	4
3. Contactgegevens extern en intern.....	5
4. Melding en alarmering.....	7
5. Agenda eerste vergadering crisisteam	9
6. Agenda vervolgvergaderingen crisisteam	11
7. BOBOC-Structuur in het kort.....	12
8. Taakkaarten crisisteam	13
9. Taakkaart Hagro coördinatoren HaROP	15
10. Op- en afschaling	16
11. Mogelijke maatregelen afstemmen zorgvraag en aanbod	17
12. Kritieke besluiten.....	18
13. Impactplaat	19
14. Werkafspraken Ziekenhuizen.....	20
15. (Procedure) Team Collegiale Opvang (TCO).....	20
16. Crisisruimte en inrichting	21
17. Presentielijst vergadering crisisteam	22
18. Agenda crisisteam evaluatie opschaling	23
19. Basis vragenlijst evaluatie door crisisteam.....	24
20. Scenariokaart Infectieziekte-uitbraak (mild en ernstig).....	25
21. Scenariokaart (blanco).....	27

1. Crisisstructuur en rollen huisartsenzorg

In de crisisorganisatie van de huisartsenzorg onderscheiden we de rollen:

Hagro Coördinator HaROP (HCH)

- Elke Hagro heeft een Hagro Coördinator HaROP (HCH) en deze een vaste vervanger.
- De Hagro Coördinator HaROP is een huisarts met een extra taak in geval van crisis.
- De taken/verantwoordelijkheden (zie ook taakkaart) zijn op hoofdlijn
 - o Heeft actuele lijst contactgegevens huisartsen (incl. HIDHA's en waarnemers) eigen Hagro
 - o Monitoren ontwikkeling zorgvraag en beschikbaarheid huisartsen en assistentes.
 - o Binnen Hagro zorgdragen voor
 - voorbereiding op incident
 - besluitvorming over maatregelen om zorgvraag en aanbod in evenwicht te houden.
 - o Is aanspreekpunt voor huisartsen eigen Hagro rond incident, crisisteam, ketenpartners.
 - o Verantwoordelijk voor communicatie tussen de Hagro en crisisteam.

Crisisteam

- Is 24/7 bereikbaar voor melding van incidenten.
- Bestaat uit vertegenwoordigers van de dag- en ANW-zorg.
- Besluit over (de)activeren van crisisplan en op/afschalen.
- Onderhoudt externe contacten (GHOR, ketenpartners, gemeenten, media).
- Communiceert via de HCH met huisartsen in Hagro's.
- Heeft adviserende en informerende rol zo lang evenwicht zorgvraag en aanbod alle Hagro's/HAP's
- Is besluitvormend vanaf moment zorgvraag en aanbod \geq één Hagro/HAP niet meer in evenwicht.

NB. De **huisarts (dagpraktijk) en de huisartsenpost** vormen de basis van de huisartsenzorg onder reguliere en bijzondere omstandigheden en maken geen deel uit van de specifieke crisisorganisatie. De werkzaamheden van de huisarts in de praktijk en op de huisartsenpost zijn bij crises niet of weinig anders dan normaal. De omstandigheden daarentegen kunnen wel anders zijn.

2. Contactgegevens crisisteam en Hagro coördinatoren HaROP

Namens de dagzorg en ANW-zorg beheert de CHD het bestand met namen en contactgegevens van Hagro Coördinatoren HaROP, leden en ondersteuners crisisteam.

F / D.Ketenpartners-Externen / GGD-GHOR / HaROP / Definitieve stukken
Hardcopy in crisiskoffer.

Deze wordt op 1 november in elk jaar gecontroleerd door LHV Huisartsenkring Drenthe, Nirky Postema. Het secretariaat stuurt de laatste versie naar LHV Huisartsenkring Drenthe.

ORIGINEEL

3. Contactgegevens extern en intern

Ambulance

- Spoed 112
- Algemeen 088-0230621
- Crisiscoördinator via MKA: 088-0230621

Brandweer Spoed 112

Crisisdienst GGz Drenthe 0592-334800

Dienstapotheek

Assen	0592-302324
Emmen	0591-650111
Hoogeveen	0528-286411
Meppel	0522-233920

Dokterswacht Friesland 06-47964524 (bereikbaarheidsdienst)
HaROP@dokterswacht.nl

Doktersdienst Groningen 0900-9229
Medrie Overijssel 0900-3336333

GGD Crisiscoördinator Officier van Dienst

GHOR

- Algemeen 0592-306334
- Algemeen Commandant GHOR 0592-306211 of via MKA 088-0230621

LHV Huisartsenkring Drenthe

- Kantoor Zwolle 038-4601251 / 06-15884852
- Voorzitter zie contactgegevens crisisteams

MAI

- HAP Assen Nico Herfkens / Henry Lamers
n.herkens@mai.nl / h.lamers@mai.nl
06-53163175 / 06-53936523
- HAP Emmen Nico Herfkens / Henry Lamers
n.herkens@mai.nl / h.lamers@mai.nl
06-53163175 / 06-53936523
- HAP Hoogeveen Nico Herfkens / Henry Lamers
n.herkens@mai.nl / h.lamers@mai.nl
06-53163175 / 06-53936523
- HAP Meppel Nico Herfkens / Henry Lamers
n.herkens@mai.nl / h.lamers@mai.nl
06-53163175 / 06-53936523

Politie

- Spoed 112
- Algemeen 0900 8844

Thuiszorg 0900-8833

Ziekenhuizen

- Assen
Wilhelmina Ziekenhuis
Europaweg Zuid 1, 9401 RK ASSEN
0592-325555
Crisiscoördinator: Hans Holterman, 0592-325547,
crisiscoordinator@wza.nl
- Emmen
Treant, locatie Scheper
Boermarkweg 60, 7824 AA EMMEN
0591-691911
Crisiscoördinator: Luuk Tomson, 06-50221748,
l.tomson@treant.nl
- Hoogeveen
Treant, locatie Bethesda
Dr. G.H. Amshoffweg 1, 7909 AA HOOGEVEEN
0528-286222
Crisiscoördinator: Luuk Tomson, 06-50221748,
l.tomson@treant.nl
- Meppel
Isala Diaconessenhuis
Hoogeveenseweg 38, 7943 KA MEPPEL
0522-233333
Crisiscoördinator: Coba Mol.

Intern:

MT leden	Rechtstreeks	Mobiel
Frank Buisman	0592-304263	06-51147761 (lid crisisteam)
Jan Schaart	0592-304260	06-44507907 (directie/voorzitter crisisteam)
Janet Bade	0592-304272	06-10566441
Ronald Officier	0592-304261	06-53858064 (directie/crisis coördinator)

Teamleiders

Janneke Reitsma	06-53987696 (Hoogeveen)
Marjan Mulder	06-51059936 (Emmen)
Annette Bos	06-51864878 (Emmen)
Iris van Noord	06-51330647 (Assen)
Marian Radix	06-83823787 (Assen)
Jannie Peters	06-51628647 (Meppel)

Contactgegevens HZD

Stationsstraat 44
9401 KX Assen
T. 088-0504000
E. info@hzd.nu

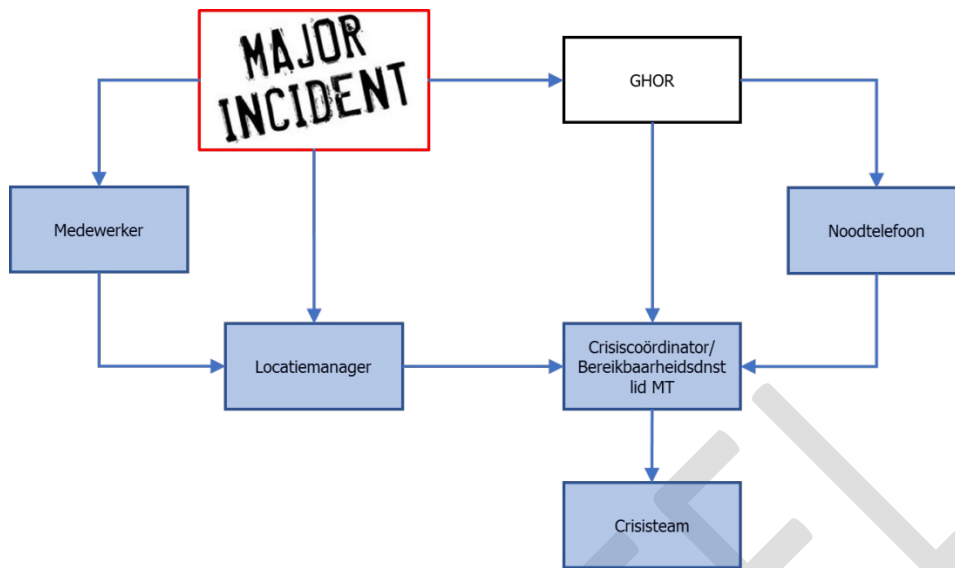
4. Melding en alarmering

Voorbeelden van incidenten die uit kunnen groeien tot een crisis of vragen om opschaling:

- plotselinge gebeurtenis (flitsramp) met veel lichtgewonde slachtoffers
- gebeurtenis met geleidelijk verloop (zoönose, infectieziekte-uitbraak)
- brand, ernstige uitval elektriciteit, dataverkeer, veel ziekte medewerkers waardoor continuïteit van zorg onder druk komt te staan.
- zedenincident, integriteitskwestie, hacken systemen.

Melding

- **Intern incident**
 - o Bij levensgevaar: bel 112
 - o Bij brand en dergelijke: volg de bestaande procedure(s), zie ontruimingsplan per locatie/dagpraktijk.
 - o Doordeweekse dagen: Informeer de locatiemanager van de eigen huisartsenspoedpost.
 - o In de weekenden: informeer de dienstdoende 'bereikbaarheidsdienst', zie dienstrooster in Intershift voor gegevens.
- **Infectieziekte-uitbraak**: Geen concrete melding waarna besluit alarmeren. Besluit om HaROP/crisisplan te activeren o.b.v. informatie van huisartsen, GHOR, media, RIVM, GGD en meer "zachte signalen".
- **Extern incident**:
Zie schema (noodtelefoon Directie CHD 06-4450.7907. *Bij geen gehoor 06-5385.8064*).



Wat te doen als u de melding van een crisis aanneemt?

Vraag en noteer de volgende gegevens (**METHANE**):

M	(Major) incident	(Grootschalig) incident/ongeval, wat is er gebeurd?
E	Exact location	Exacte locatie, zo nauwkeurig mogelijk beschreven.
T	Type incident	Type ongeval: explosie, instorting, verkeersongeval, enz.
H	Hazards	Welke gevaren zijn er aanwezig of kunnen optreden?
A	Access	Hoe is het rampgebied toegankelijk?
N	Number of casualties	Inschatting van het aantal en soort slachtoffers?
E	Emergency services	Welke hulpdiensten zijn al aanwezig en welke zijn er vereist voor verdere hulpverlening?

Noteer tevens:

- Wie belt en hoe is de melder te bereiken (mobiel/vast telefoonnummer, email, fax, anders)
- Wat kan de huisartsenzorg verwachten
 - o Aantal lichtgewonde slachtoffers
 - o Aard van de verwondingen en gevolgen van blootstelling
 - o Gevaarlijke stoffen
- (Be)handelingsperspectief voor huisartsen.

Besluit tot (de)activeren crisisorganisatie: door voorzitter of crisiscoördinator van het crisisteam

Activeren HaROP/crisisplan, criteria

- De continuïteit van zorg, de veiligheid van mensen en/of de reputatie worden ernstig bedreigd
- Er is (gerede kans op) grootschalige inzet nodig
- Er is (gerede kans op) grote impact in de omgeving
- Er is (gerede kans op) veel media-aandacht.

Deactiveren crisisorganisatie, criterium:

De criteria voor het activeren van het HaROP/crisisplan zijn vervallen → nazorg treedt (indien nodig of gewenst) in werking via inzet van het TCO (Team Collegiale Ondersteuning).

5. Agenda eerste vergadering crisisteam

Onderstaand bieden we u twee varianten van dezelfde agenda: een basisvariant en een agenda met per agendapunt een aantal aandachtspunten.

1. Opening
2. Aanleiding en doelstelling
3. Kennismaking
4. Afspraken
5. Beeldvorming
6. Verwachte ontwikkelingen komende x uur/dagen
7. Knelpunten (ev. prioritering)
8. Opties en oplossingen
9. Besluiten en actiepunten
10. Informatie en communicatie
11. Afspraken volgend overleg
12. Sluiting

Agenda eerste vergadering crisisteam (met toelichting)

1. Opening
2. Aanleiding en doelstelling
3. Kennismaking
 - Naam en rol (zie document 'rollen CT') (indien van toepassing: namens welke organisatie)?
 - Zijn de benodigde personen, disciplines, organisatie, is de juiste kennis aanwezig?
4. Afspraken
 - Is iemand persoonlijk betrokken?
 - Duur overleg en tijdstip einde.
 - Telefoongebruik (uit/stil/inleveren bij persoon X. Persoon X noteert inkomende telefoontjes)
 - Toepassen **BOBOC**-methodiek
 - Gezamenlijk verantwoordelijk voor succes vergadering, respect en open communicatie
 - Voorzitter neemt besluiten gehoord hebbende de inbreng van de leden
 - Loggen door logger zichtbaar voor deelnemers (beamer / flipover).
5. Beeldvorming
Aan de hand van thema's (vz schetst beeld, waarna ronde langs deelnemers - alleen toevoegingen melden)

M	(Major) incident	(Grootschalig) incident/ongeval, wat is er gebeurd?
E	Exact location	Exacte locatie, zo nauwkeurig mogelijk beschreven.
T	Type incident	Type ongeval: explosie, instorting, verkeersongeval, enz.
H	Hazards	Welke gevaren zijn er aanwezig of kunnen optreden?
A	Access	Hoe is het rampgebied toegankelijk?
N	Number of casualties	Inschatting van het aantal en soort slachtoffers?
E	Emergency services	Welke hulpdiensten zijn aanwezig/welke vereist voor verdere hulpverlening?

6. Verwachte ontwikkelingen komende x uur/dagen
 - Hoe ver kijken we vooruit?
 - Welke ontwikkelingen worden verwacht (ronde).
7. Knelpunten (ev. prioritering)
 - Gezien de doelstelling van het overleg, welke knelpunten kunnen er ontstaan
 - Eventueel aangeven prioritering.
8. Opties en oplossingen
 - Welke opties zijn er om de knelpunten weg te nemen of te verminderen?
9. Besluiten en actiepunten
 - Voorzitter neemt besluiten
 - Actiepunten benoemen (SMART) en actiehouder.
10. Informatie en communicatie
 - Wie communiceert wat met wie
11. Afspraken volgend overleg
 - Tijdstip, plaats.
12. Sluiting

6. Agenda vervolggaderingen crisisteam

1. Opening
2. Doornemen actielijst vorig overleg
3. Beeldvorming

M	(Major) incident	(Grootschalig) incident/ongeval, wat is er gebeurd?
E	Exact location	Exacte locatie, zo nauwkeurig mogelijk beschreven.
T	Type incident	Type ongeval: explosie, instorting, verkeersongeval, enz.
H	Hazards	Welke gevaren zijn er aanwezig of kunnen optreden?
A	Access	Hoe is het rampgebied toegankelijk?
N	Number of casualties	Inschatting van het aantal en soort slachtoffers?
E	Emergency services	Welke hulpdiensten zijn aanwezig/welke vereist voor verdere hulpverlening?

4. Verwachte ontwikkelingen komende x uur/dagen
 - Hoe ver kijken we vooruit?
 - Welke ontwikkelingen worden verwacht (ronde).
5. Knelpunten (ev. prioritering)
 - Gezien de doelstelling van het overleg, welke knelpunten kunnen er ontstaan
 - Eventueel aangeven prioritering.
6. Opties en oplossingen
 - Welke opties zijn er om de knelpunten weg te nemen of te verminderen?
7. Besluiten en actiepunten
 - Voorzitter neemt besluiten
 - Actiepunten benoemen (SMART) en actiehouders.
 - Verder in het traject: ook afschaling, vervolgspraken, nazorg, evaluatie.
8. Informatie en communicatie
 - Wie communiceert wat met wie
9. Afspraken volgend overleg
 - Tijdstip, plaats.
10. Sluiting

7. BOBOC-Structuur in het kort

Wat

B	Beeldvorming	Wat is de feitelijke situatie?
O	Oordeelsvorming/opties	Wat betekent dit voor ons? Welke knelpunten zijn er of kunnen er ontstaan? Welke opties hebben we?
B	Besluitvorming	Welke besluiten nemen we?
O	Opdracht	Wie doet wat, wanneer?
C	Controle	Wat zijn de resultaten van de acties/opdrachten?

Wie

We gaan uit van de volgende situatie:

- vergadering crisisteam onder leiding van de voorzitter
- logger logt tijdens vergadering op flipovers.

Hoe / tips

- De voorzitter geeft zelf, of vraagt één van de leden, **het beeld** van de situatie te schetsen. In een rondgang vraagt de voorzitter de leden aanvullingen op het geschetste beeld te geven.
- *Tip* Beperk je tot aanvullingen. Herhalingen vragen tijd en leveren geen extra informatie.
- *Tip* Beperk je bij deze ronde tot feitelijkheden in de huidige situatie. Het is heel menselijk gelijk oplossingen te bedenken of snel iemand te bellen; we hebben immers haast! Uiteindelijk werkt het toch beter eerst met elkaar een goed beeld van de situatie te schetsen en daarna pas kijkt wat dit voor betekent.
- De logger
 - o noteert puntsgewijs en kort de elementen per onderdeel Beeld, etc.
 - o vraagt door wat de spreker bedoelt als wat gezegd wordt niet 'onverkort' helder is
 - o helpt de voorzitter de structuur in de vergadering te houden: één van de leden is aan het woord en we maken het Beeld af voordat we naar Oordeel, etc. gaan.
- *Tip* Zorg er in de ruimtelijke opstelling voor dat
 - o alle leden gemakkelijk het loggen op de flipovers kunnen volgen
 - o er gemakkelijk oogcontact en daarmee afstemming is tussen voorzitter en logger.
- Na de rondgang vat de vz het Beeld samen en maakt de overstap naar Oordeelsvorming/opties.
- Oordeelsvorming/opties: Wat betekent deze situatie (Beeld) voor ons (als huisartsenzorg)?
 - o Welke informatie is niet duidelijk, niet zeker of niet beschikbaar? Waar moeten we achteraan?
 - o Welke scenario's zijn mogelijk? Welke verschillende mogelijkheden voor de toekomst zijn er?
 - o Welke knelpunten zijn er? Welke kunnen er ontstaan? Op welke termijn?
 - o Welke opties hebben we om de (mogelijke) knelpunten weg te nemen of te voorkomen?
- Besluitvorming Benoem (SMART) de besluiten.
- Opdracht Taakverdeling, wie doet wat en wanneer?
- Controle De voorzitter loopt de actiepunten uit de vorige vergadering na.
Als er lange tijd is tot de volgende vergadering kan iemand worden gevraagd vinger aan de pols te houden of de actiepunten worden uitgevoerd en welke informatie beschikbaar komt.

8. Taakkaarten crisisteam

Leden crisisteam	
Functie	Rol en taken
Voorzitter	<p><u>Algemeen</u> Is eindverantwoordelijk voor het managen van maatregelen om de doelstelling van het crisisteam te realiseren, roept het crisisteam bijeen, neemt besluiten.</p> <p><u>Taken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Roopt het crisisteam bijeen en bewaakt het functioneren ervan • Bepaalt het doel van het crisisteam • Is eindverantwoordelijk voor (het proces van) de besluitvorming • Onderhoudt contacten met externen op tactisch/strategisch niveau • Coördineert de ondersteuning van het crisisteam • Staat in voorkomende gevallen de media te woord.
Crisiscoördinator	<p><u>Algemeen</u> Is voor interne en externe partijen het eerste aanspreekpunt van het crisisteam en coördineert de uitvoering van besluiten van het crisisteam.</p> <p><u>Taken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ontvangen en beoordelen van de melding, besluiten tot opschaling (eventueel na consultatie ander lid crisisteam) • Coördineren van activiteiten als gevolg van besluiten van het crisisteam.
Lid crisisteam	<p><u>Algemeen</u> Participeert in het crisisteam en adviseert vanuit de belangen van de achterban. Is hiertoe door de achterban gemandateerd.</p> <p><u>Taken</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertegenwoordigt de belangen van de partij waardoor afgevaardigd • Brengt voorstellen in vanuit de achterban en zorgt voor terugkoppeling • Brengt besluiten van het crisisteam ter uitvoering over naar de achterban • Bewaakt het proces van uitvoering van besluiten bij de achterban • Liaison met de crisismanagementorganisatie bij de achterban.
Adviseur	<p><u>Algemeen</u> Participeert in het crisisteam en adviseert vanuit een specifieke expertise.</p>

Eén van de leden (voorkeur: huisarts) krijgt de taak "contactpersoon HCH's". Deze is verantwoordelijk voor de informatie-uitwisseling tussen de Hagro Coördinatoren HaROP en het crisisteam.

Taken

- Eerste aanspreekpunt in crisisteam voor Hagro coördinatoren HaROP
- Verantwoordelijk voor informatie-uitwisseling tussen Hagro coördinatoren HaROP en crisisteam.
- Ondersteunt de beslissingen van het crisisteam naar de Hagro coördinatoren HaROP.

Taakkaart Logger

Algemeen

Draagt zorg voor de administratieve en facilitaire ondersteuning van het crisisteam.

Taken

- Draagt zorg voor de voorbereiding/nazorg van vergaderruimte en vergadering van het crisisteam
- Draagt zorg voor algemene ondersteuning van het crisisteam
- Houdt een presentielijst bij
- Legt verslag van de vergaderingen inclusief actiepunten
- Stelt eventueel verslag/besluitenlijst op en zorgt ervoor dat deze bij leden crisisteam komt.

9. Taakkaart Hagro coördinator HaROP

Taakkaart Hagro coördinator HaROP en vervanger

Algemeen

Draagt zorg voor

- voorbereiding Hagro op/bij (potentieel) incident, crisis, ramp
- treffen maatregelen binnen Hagro om continuïteit van zorg te borgen
- communicatie en informatie-uitwisseling tussen Hagro en crisisteam.

Taken

- Heeft een actuele lijst met namen en contactgegevens huisartsen (inclusief waarnemers en HIDHA's) Hagro en crisisteam
- Draagt zorg voor voorbereiding Hagro op incident of infectieziekte-uitbraak
- Heeft een goed beeld van zorgvraag en capaciteit eigen Hagro
- Is linking pin tussen crisisteam en huisartsen Hagro en informeert
 - crisisteam over ontwikkelingen en besluiten binnen Hagro
 - huisartsen Hagro over externe ontwikkelingen en besluiten (crisisteam)
- Ontvangt ziek- en herstelmeldingen huisartsen
- Regionale huisartsenzorg
 - niet opgeschaald: zorgt voor maatregelen in Hagro om continuïteit van zorg te borgen (ook bij kleinere incidenten binnen eigen Hagro)
 - wel opgeschaald: zorgt voor maatregelen in Hagro binnen kaders crisisteam.

Let op: communicatie met de media door crisisteam.

10. Op- en afschaling

Uitgangspunt: zo lang mogelijk werken vanuit reguliere verantwoordelijkheden.

Het crisisteam schaal de regionale of provinciale huisartsenzorg op als het effectgebied van een incident het niveau van de individuele Hagro of huisartsenpost overstijgt of – naar inschatting van het crisisteam - dreigt te gaan overstijgen. Gedurende de periode van opschaling is het crisisteam gemandateerd besluiten te nemen. Net zoals in de GRIP-structuur (Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdings Procedure) betekent opschaling dat een coördinerend niveau wordt toegevoegd, waarbij het lagere niveau actief blijft.

Escalatiematrix

Effectgebied	Voorbeeld	Hoogste coördinatie niveau	Wie informeren?	Ondersteuning
Praktijk	Stroomstoring Uitval ICT Brand in praktijk Praktijk niet bereikbaar	(1) Praktijkhouder	Hagro coördinator HaROP	Hagro coördinator HaROP (Crisisteam)
> 1 praktijk in 1 Hagro	Stroomstoring Gevolgen extreem weer Ziekte huisartsen	(2) Hagro coördinator HaROP	Crisisteam	Crisisteam
1 HAP	Stroomstoring, uitval ICT, Ontruiming, slachtoffers HAP niet bereikbaar	(2) Locatiemanager	-	Reguliere organisatie
> 1 praktijk in > 1 Hagro	Stroomstoring Gevolgen extreem weer Ziekte huisartsen	(3) Crisisteam	GHOR	-
> 1 Hagro	Zoönose, IZ-Uitbraak, Slachtoffers flitsramp	(3) Crisisteam	GHOR, GGD	GHOR
> 1 HAP	Stroomstoring, uitval ICT, Ontruiming, slachtoffers, HAP niet bereikbaar	Crisisteam	GHOR	GHOR
>1 HAP-regio	IZ-uitbraak, flitsramp	Crisisteam	GHOR, GGD	GHOR

Geen activering HaROP/Crisisplan of opschaling	Wel activering HaROP/Crisisplan of opschaling
--	---

- Het crisisteam kan besluiten tot afschalen als de criteria voor opschaling ontbreken.
- Voor afschalen: let op beeld zorgvraag en capaciteit, contact relevante ketenpartners en GHOR en overwegingen nafase.

11. Mogelijke maatregelen afstemmen zorgvraag en aanbod

		Regionale crisisorganisatie			Opschaling
		Geen opschaling			
		Voorbereiding	Alle praktijken operationeel	Opvang uitval binnen Hagro/HAP	CT
		Hagro			
1	Reguliere afspraken vervanging binnen praktijk en Hagro	X	X	X	
2	Spreekuur infectieziekte in speciale ruimte in praktijk		X	X	
3	Extra visites		X	X	
4	Uitwisselen huisartsen/medewerkers tussen locaties binnen Hagro			X	
5	Combineren visites meerdere huisartsen in één seniorencomplex		X	X	X
6	Scheiden 'schone' en 'vuile' praktijken			X	X
7	Sluiten praktijk			X	X
8	Inzetten extra huisartsen inzetten op de HAP			X	X
9	Inzetten extra triagisten op de HAP			X	X
10	Aparte spreekkamer infectieziekten op de HAP			X	X
11	Inzet extra (huis)artsen, waarnemers, gepensioneerden				X
12	Uitwisselen huisartsen en/of medewerkers tussen Hagro's				X
13	Openen HAP tijdens kantooruren				X
14	Inschakelen zorghotels/opvang met ondersteuning GHOR				GHOR

Als de huisartsenzorg ondanks getroffen maatregelen de zorgvraag niet adequaat kan beantwoorden treedt het crisisteam in overleg met de GHOR voor ondersteunende maatregelen.

12. Kritieke besluiten

Definitie kritieke besluiten

Besluiten die een grote impact hebben en die medebepalend zijn voor het verloop van een crisis. Het is belangrijk dat mogelijk kritieke besluiten vooraf zijn doordacht. Het moet voor alle betrokkenen duidelijk zijn wie dit besluit neemt en wat hiervoor nodig is.

Kritieke besluiten zijn:

	Kritiek besluit	Te nemen door
1	Activeren HaROP/crisisplan	Crisiscoördinator of voorzitter crisisteam ')
2	Deactiveren HaROP/crisisplan	Voorzitter crisisteam
3	Opschalen	Crisiscoördinator of voorzitter crisisteam ')
4	Afschalen	Crisisteam (indien relevant: iom GHOR, GGD)
5	Effectgebied breidt uit van ANW- naar	Crisisteam
6	Ontruimen huisartsenpost	Conform ontruimingsplan; accordering directie CHD
7	Communicatie media	Crisisteam

) Als er voldoende tijd is overlegt de crisiscoördinator met de voorzitter van het crisisteam alvorens het HaROP/crisisplan te activeren of op te schalen.

Andere belangrijke besluiten zijn:

Belangrijke, maar geen kritieke besluiten	Te nemen door
Ontruimen locatie praktijk	Praktijkhouder (of hulpdienst)
Op-/afschalen huisartsenpost	Crisiscoördinator of directie CHD
Openen HAP tijdens kantoortijden	Crisiscoördinator/directie CHD, na verzoek crisisteam

13. Impactplaat

Wat zijn mogelijke impactgebieden/crisis topics?

Iedere situatie is uniek. Wel zijn er mogelijk terugkerende uitdagingen bij een crisis. Het onderstaande overzicht van thema's is input voor het Crisisteam bij het doordenken van de aanpak en het realiseren en bewaken van integraliteit. Maatregelen op het ene vlak worden ook doordacht op mogelijke gevolgen voor een ander vlak.



14. Werkafspraken Ziekenhuizen

In het werkgebied van dagzorg en anw-zorg zijn meerdere ziekenhuislocaties gelegen.

- Treant zorggroep (met de locaties Emmen en Hoogeveen)
- Wilhelminaziekenhuis in Assen
- Isala klinieken (locatie Diaconessenziekenhuis Meppel)

Genoemde ziekenhuizen hebben de beschikking over een ZiROP. Een Ziekenhuis Rampen Opvang Plan dat beschrijft welke werkwijze, methodiek, middelen er in het ziekenhuis worden geactiveerd op het moment dat er sprake is van een crisis.

Met de ziekenhuizen is overeengekomen, dat er ten tijde van een zich aandienende crisis dan wel het uitroepen van een crisis, er contact wordt opgenomen met de directie CHD. Er is regelmatig regulier overleg tussen de CHD en genoemde ziekenhuizen in Noord-Nederland verband. Er is dus sprake van korte lijnen tussen elkaar en een bestaand netwerk.

De CHD heeft vertrouwelijk de beschikking over de ZiROP documenten, per ziekenhuis. Deze zijn uitsluitend ter informatie voor het crisisteam indien nodig.

15. (Procedure) Team Collegiale Opvang (TCO).

Bij een 'ingrijpend ervaren gebeurtenis' informeert betrokkene, een collega of de locatiemanager TCO. De dienstdoende huisarts of triagist van TCO neemt binnen 3 werkdagen telefonisch contact op met de betreffende medewerker. In overleg is een fysieke afspraak mogelijk. TCO stelt de locatiemanager van het contactmoment op de hoogte; er wordt geen inhoudelijke informatie gedeeld.

TCO hanteert de volgende criteria voor een ingrijpende gebeurtenis:

- Op verzoek van de leidinggevende of collega (ˆs).
- Ernstige gebeurtenissen waarbij kinderen zijn betrokken.
- Ernstige ongevallen.
- Geslaagde suïcide na recent contact met de huisartsenpost.
- Bedreiging en/of geweld.
- Grootschalige hulpverlening.
- Indien verwacht kan worden dat een medewerker behoefte heeft aan opvang.
- Reanimatie op de huisartsenpost.
- Onverwacht overlijden na recent contact met de huisartsenpost.
- Op eigen verzoek van de medewerker.

Ook kan iemand bij TCO terecht wanneer deze, lange tijd nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden, een reactie ervaart. Als verwacht wordt dat meer gespecialiseerde ondersteuning nodig is, dan kan betrokkene zich wenden tot de vertrouwenspersoon, locatiemanager of onze bedrijfsarts.

16. Crisisruimte en inrichting

Vergaderlocatie crisisteam

In één van de vergaderzalen van:

GHOR/GGD gebouw

Mien Ruysweg 1

9408 KA Assen

Beschikbare faciliteiten:

- Externe communicatie
 - o Telefoon
 - o Computer met internetverbinding
 - o Fax
 - o Eigen bereikbaarheid: locatie, adres, telefoon- en faxnummer, emailadres.
- Ondersteunend en hulpmiddelen
 - o Geplastificeerde kaart regio
 - o Digitale toegang documenten crisisbeheersing
 - o Print meest recent documenten aangaande crisisbeheersing
 - o Pennen en papier
 - o Whiteboard met voldoende goed werkende stiften
 - o Flipover met voldoende goed werkende stiften
 - o Plakband
 - o Beamer.
- Catering.

17. Presentielijst vergadering crisisteam

Presentielijst crisisteam huisartsenzorg Drenthe			
Datum		Tijd start vergadering	
Tijd aankomst	Naam	Rol	Tijd vertrek
		Tijd einde vergadering	

Archiveer het ingevulde formulier bijvoorbeeld bij het verslag van de vergadering.

18. Agenda crisisteam evaluatie opschaling

1. Opening
2. Mededelingen
3. Vaststellen agenda
4. Bespreken samenvatting evaluatieformulieren betrokkenen
5. Evaluatie door crisisteam
 - a. Overall
 - i. Hebben wij de crisis goed gemanaged?
 - ii. Hebben we goede zorg aan reguliere patiënten en slachtoffers geleverd?
 - b. Conclusies en voorstellen voor verbetering ten aanzien van
 - i. Melding en alarmering
 - ii. Opschaling
 - iii. Leiding en coördinatie
 - iv. Informatiemanagement
 - v. Afschaling en nafase
 - vi. Crisiscommunicatie
 - vii. Anders
6. Afspraken
Hoe wordt opvolging geborgd?
 - i. Uitwerken verbetermogelijkheden: wie, wat, wanneer?
 - ii. Wie maakt evaluatieverslag opschaling?
 - iii. Bespreken evaluatieverslag in bestuursvergadering
 - iv.
7. Sluiting

19. Basis vragenlijst evaluatie door crisisteam

Na afschaling vindt evaluatie plaats. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van onderstaande vragen.

- a. Melding en alarmering
 - i. Is de melding volgens de reguliere procedure verlopen?
 - ii. Is het besluit tot alarmering juist genomen en gecommuniceerd?
 - iii. Waren de contactgegevens actueel?
 - iv. *Welke verbetermogelijkheden zien wij rond melding en alarmering?*
- b. Opschaling
 - i. Op basis van welke overwegingen is het besluit tot opschaling genomen?
 - ii. Is het besluit achteraf gezien terecht genomen?
 - iii. Is de opschaling correct gecommuniceerd?
 - iv. Is de opschaling goed verlopen?
 - v. Had de opschaling effect op de reguliere zorgverlening? Welk effect?
 - vi. *Welke verbetermogelijkheden zien wij rond de opschaling?*
- c. Leiding en coördinatie
 - i. Was de bezetting crisisteam voldoende om de hele periode van opschaling te functioneren?
 - ii. Heeft het crisisteam adequaat gefunctioneerd?
 - iii. Zijn de sleutelfunctionarissen voldoende bekwaam gebleken?
 - iv. Welke kennis/ervaring was een goede aanvulling geweest?
 - v. *Welke verbetermogelijkheden zien wij rond leiding en coördinatie?*
- d. Informatiemanagement
 - i. Had het crisisteam altijd een actueel inzicht in zorgvraag en capaciteit?
 - ii. Is een digitaal middel (vb LCMS) ingezet voor info-uitwisseling met ketenpartners? Hoe verlopen?
 - iii. Zijn slachtoffers en behandelingen goed geregistreerd?
 - iv. *Welke verbetermogelijkheden zien wij rond informatiemanagement?*
- e. Afschaling
 - i. Op basis van welke criteria is het besluit tot afschaling genomen?
 - ii. Is overleg geweest met externe partijen? Was dit goed en terecht?
 - iii. Zijn bij afschaling aandachtspunten voor de nafase benoemd en belegd?
 - iv. Hoe is de nafase verlopen?
 - v. Is een evaluatie onder betrokken medewerkers en huisartsen uitgevoerd?
 - vi. *Welke verbetermogelijkheden zien wij rond afschaling?*
- f. Crisiscommunicatie
 - i. Zijn medewerkers en betrokken huisartsen goed geïnformeerd?
 - ii. Zijn patiënten, slachtoffers, familieleden goed geïnformeerd?
 - iii. Hebben wij klachten van patiënten, slachtoffers of verwanten ontvangen?
 - iv. Met welke ketenpartners is contact geweest? Hoe verlopen?
 - v. Is in de communicatie samengewerkt met ketenpartners? Hoe is dit verlopen?
 - vi. Is contact met de media geweest? Hoe is dit verlopen?
 - vii. *Welke verbetermogelijkheden zien wij rond crisiscommunicatie?*
- g. Overig: Welke andere signaleringen hebben wij naar aanleiding van het incident?
Tot welke verbetermogelijkheden leidt dit?

20. Scenariokaart Infectieziekte-uitbraak (mild en ernstig)

Schets incident	Infectieziekte met (in vergelijking tot een flitsramp) een langdurig en geleidelijk verloop in een grote regio met een hoge zorgvraag, een terugval in capaciteit en ketenbrede disbalans in zorgvraag en capaciteit.
Mogelijke knelpunten	<ul style="list-style-type: none"> - Hoge zorgvraag en lagere capaciteit leiden tot disbalans - Ketenbrede disbalans zorgvraag en capaciteit; afstemming keten - Vermenging problematiek zorgverleners werk en prive - Tekort medicatie, onrust onder patiënten, maatschappelijke onrust - Beschikbaarheid actuele informatie situatie Hagro's.
Betrokken partijen	Gehele witte kolom en in geval ernstige IZ-uitbraak breder
Melding	Diffuus proces: eigen praktijken, ontwikkelingen wereld en NL (media), informatie GHOR, GGD, RIVM, LHV Huisartsenkring, etc.
Alarmering	CT activeert crisisplan als IZ-uitbraak in Drenthe wordt verwacht.
Leiding en coördinatie	<p><u>Voor opschalen en na afschalen</u></p> <p>Hagro Coördinator HaROP</p> <ul style="list-style-type: none"> - voorbereiden Hagro/HAP op IZ-uitbraak - Informatie-uitwisseling met crisisteam - Treffen maatregelen borgen zorgcontinuïteit Hagro/HAP <p>Crisisteam</p> <ul style="list-style-type: none"> - (de)activeren crisisplan - afstemming Hagro Coördinator HaROP, GHOR, ketenpartners - Op verzoek ondersteunen Hagro Coördinator HaROP <p><u>Tijdens opschaling</u></p> <p>Crisisteam</p> <ul style="list-style-type: none"> - Op- en afschalen afstemming Hagro Coördinator HaROP, GHOR, ketenpartners - Treffen maatregelen borgen continuïteit regionale huisartsenzorg <p>Hagro Coördinator HaROP</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informatie-uitwisseling met crisisteam - Treffen maatregelen binnen door crisisteam gegeven kaders
Vergaderlocatie crisisteam	Vergaderzaal GHOR/GGD gebouw, Mien Ruysweg 1, 9408 KA Assen
Doelstelling crisisorganisatie	<ul style="list-style-type: none"> - Borgen continuïteit huisartsenzorg - Minimaliseren uitval huisartsen en medewerkers - Bijdragen aan verminderen gezondheidsrisico's - Voorkomen/minimaliseren van angst/zorgen/onrust onder patiënten
Op- en afschalen	Opschalen door crisisteam als te verwachten dat regionale/provinciale coördinatie nodig/wenselijk voor borgen continuïteit huisartsenzorg. Afschalen door crisisteam als regionale/provinciale coördinatie niet nodig.

Informatiemanagement	<p><u>Intern</u>: lijn huisarts – crisiscoördinator Hagro/HAP – crisisteam erg belangrijk. Cc-Hagro informeert CT periodiek over situatie zorgvraag en capaciteit eigen Hagro. CT informeert cc-Hagro/HAP over regionale ontwikkelingen en info GHOR/ketenpartners. Communicatie tussen CT en huisartsen in principe via cc-Hagro</p> <p><u>Extern</u>: crisisteam of crisiscoördinator is aanspreekpunt huisartsenzorg voor GHOR en ketenpartners. Afstemming in keten en informatie-uitwisseling ketenpartners voor groot belang voor juiste beslissingen optimaliseren keten. Let op: belangrijk dat crisisteam besluiten zoals (de)activeren, op/afschalen communiceert met crisiscoördinatoren Hagro/HAP</p>
Crisiscommunicatie	Door voorzitter crisisteam; afstemming boodschap in keten belangrijk Huisartsen en Hagro Coördinator HaROP geen contact media over andere zaken dan eigen praktijk/HAP
Kritische besluiten	<ul style="list-style-type: none"> - Activeren en deactiveren crisisplan - Op- en afschalen - Scheiden patiëntenstromen - (De)centraliseren zorg / sluiten en weer openen locaties
Relevante documenten	<p><i>Zie Extranet, tabblad Harop-crisisplan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Taakkaarten - LHV Toolkit - Lijst contactgegevens crisisorganisatie - Lijst contactgegevens ketenpartners - Overzicht contactgegevens Hagro
Bijzonderheden	

21. Scenariokaart (blanco)

Schets incident	
Mogelijke knelpunten	
Betrokken partijen	
Melding	
Alarmering	
Leiding en coördinatie	
Vergaderlocatie crisisteam	
Doelstelling crisisorganisatie	
Op- en afschalen	
Informatiemanagement	
Crisiscommunicatie	
Kritische besluiten	
Relevante documenten	
Bijzonderheden	