- Hoe komt het dat er nadat het verscherpt toezicht was opgeheven door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd wederom de norm van de spoedlijn niet is gehaald?
  Het behalen van de normen voor de spoedlijn vraagt continue aandacht. Na het opheffen van het verscherpte toezicht bleek de aandacht enigszins te verslappen. Dit is snel gesignaleerd en vanaf juni voldoen we weer aan de normen voor spoedlijn.

- Onder uw personeel is veel onrust over het aandeel van medisch studenten op de centrale triagepost. Deelt u deze zorgen?
  Om ons werk goed te doen en de vragen van Amsterdammers te beantwoorden is voldoende personeel belangrijk. Er is al lang sprake van een krappe arbeidsmarkt, wij zijn blij dat we een beroep kunnen doen op medisch studenten. Wij delen de zorgen niet omdat de geneeskunde studenten goed opgeleid worden. Medisch studenten worden ondersteund door praktijkopleiders, teamleiders en regieartsen. Er zijn in iedere dienst 2 regieartsen (ervaren huisartsen) op de centrale triagepost. Verbeterpunten van medisch studenten worden meteen opgepakt met coaching on the job door de praktijkopleiders en deze opleiders lopen ook rond op de post.
  De medisch studenten en triagisten worden periodiek ge-audit conform de landelijke normen. Overigens worden op veel huisartsenposten in Nederland medisch studenten ingezet.

- Uit interne documenten blijkt dat er regelmatig maar één of twee gediplomeerde triagisten (op zeker één avond geen enkele gediplomeerde) aan het werken zijn op de centrale triagepost en de rest wordt ‘aangevuld’ door medisch studenten. Wat doet dat met de kwaliteit van de zorg?
  De triagisten en goed opgeleide medisch studenten samen beantwoorden vragen van de Amsterdammers; we doen wat we moeten doen en bieden kwaliteit van zorg. De medisch studenten nemen snel de telefoon aan, ze checken als eerste of patiënten gevaar lopen, verbinden in dat geval meteen door naar het juiste loket. Ze noteren de NAW-gegevens en laten vervolgens terugbellen. Hiermee worden de wachttijden voor patiënten verkort.

- Volgens uw medewerkers wordt er steeds defensiever getriageerd. Dat blijkt ook uit interne documenten. Hoe ziet u dit?
  Dit zien wij niet terug in de cijfers. Het aantal telefonische consulten neemt toe, het aantal consulten en visites neemt af.

- Huisartsen uiten tegenover ons hun zorgen over het systeem waarmee gewerkt wordt. Het zou niet altijd de goede urgentie geven en de medewerkers (veelal medisch studenten) zijn niet bekwaam en zeker genoeg om vanuit deskundigheid af te wijken van de ‘U’-uitkomst. Herkent u dit beeld?
  We zien geen effecten dat er vaker dan voorheen urgente zaken gemist worden in de triage. Onze medewerkers zijn getraind om te triëren conform NTS (landelijke systeem). Medewerkers die net begonnen zijn zullen wellicht sneller defensief triëren, dat biedt voor patiënten eerder méér dan minder veiligheid.

- Het NAW-systeem wordt door betrokkenen als onveilig bestempeld. Hoe kijkt u hier tegenaan? Klopt het dat dit werk onder andere door tweede en derdejaars studenten geneeskunde wordt gedaan?
  We willen met de NAW-systematiek de veiligheid voor patiënten juist vergroten. De huisartsenpost in Groningen is 16 jaar geleden begonnen met deze werkwijze met als reden inzicht in de rij van wachtenden. Met de NAW-systematiek wordt voorkomen dat patiënten in de wachtrij staan die met spoed te woord moeten worden gestaan.
  Het NAW-systeem wordt maandelijks geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.
  Bij de start van het NAW-systeem werd dit werk door derdejaars studenten geneeskunde gedaan. Vanaf eind 2018 stromen alleen nog geneeskunde studenten in die hun Bachelor diploma hebben (4e jaars en ouder dus).

- Hoe kan het dat wij medisch studenten spreken die al anderhalf jaar geen beoordeling hebben gehad; er zijn geen gesprekken teruggeluisterd. Terwijl dit wel minimaal twee keer per jaar moet.
  We hebben dit ook gesignaleerd. Dit betreft de medisch studenten die in 2017 binnen zijn gekomen. We hebben met ingang van april een schema opgesteld wanneer alle medewerkers op de triagepost, inclusief deze groep, ge-audit zijn/worden. De inhaalslag is vrijwel gereed.

- Wij spreken medewerkers die klagen over het enorme verloop onder het personeel. Herkent u dit beeld?
  Er is in 2017 en 2018 inderdaad een groot verloop geweest. We zien op dit moment dat het verloop stabiliseert.

- Herkent u het beeld dat veel gediplomeerde medewerkers schetsen van het werkplezier op de centrale triagepost; die is er amper tot helemaal niet omdat ze zich een callcenter medewerker voelen en geen échte zorg verlenen?
  Wij zijn bezig met een verbeterslag. Medewerkers geven aan dat het werkplezier is toegenomen omdat de omgeving veilig is door de aanwezigheid van 2 regieartsen die ze kunnen raadplegen, door de verbetering van de werkdruk en de groei van de formatie (ondanks de krappe arbeidsmarkt). Maar we zijn er nog niet en beseffen dat Huisartsenposten Amsterdam (HpA) nog veel werk te verrichten heeft.

- Wij hebben verontrustende verhalen gehoord over een telefoon- en internetstoring in mei dit jaar op de post CentrumOost. Dit was een gepland onderhoud volgens verhalen waarover niet intern gecommuniceerd is en dus geen rekening mee gehouden kon worden. Hoe kon dit gebeuren?
  Uiteraard mag een dergelijke situatie niet voorkomen. We hebben een extern onderzoek hiernaar laten doen. Daaruit blijkt dat het team op post CentrumOost het incident goed afgewikkeld heeft, daarvoor verdienen ze een groot compliment. De patiëntveiligheid is niet in het gedrang gekomen. HpA heeft naar aanleiding van de bevindingen uit het onderzoek verbeteracties ingezet.

- Hoe kijkt u tegen het optreden van het bestuur / management van die dag aan?
  Naar ik begrijp heeft het bestuur-management alle betrokkenen van die nacht gesproken en daarna gekozen voor bovengenoemd extern onderzoek.

- Hoe kijkt u tegen de signalen aan die ons bereiken dat er geen ondernemingsraad betrokken is geweest bij het opstellen van herstelplannen naar aanleiding van het verscherpt toezicht?
  De ondernemingsraad is door de vorige bestuurder mondeling betrokken bij de herstelplannen.

- Klopt het dat de ondernemingsraad zo onder druk is gezet door de vorige bestuurder, dat zij allemaal hun zetel hebben opgezegd?
  Er is een tijd geweest dat de ondernemingsraad zich onder druk gezet voelde. Als bestuurder ben ik van mening dat een ondernemingsraad erg belangrijk is voor een organisatie. Er is de afgelopen periode veel aandacht gegeven aan het vormgeven van een nieuwe ondernemingsraad. Met succes want deze hopen we in oktober te installeren.

- Klopt het dat er geen ondernemingsraad betrokken is geweest bij het werven van de nieuwe bestuurder?
  Dat klopt omdat er geen ondernemingsraad was. Er was wel een uitgebreide procedure met adviescommissies waarin triagisten, huisartsen en kantoormedewerkers betrokken waren.