



Voor Spoed 

Jaarbericht 2019

## Het jaar 2019

Met dit jaarbericht van de Stichting Huisartsenpost Westland (HAPW) geeft Huisartsenpost Westland u inzicht in de geleverde acute huisartsenzorg buiten kantoor tijden in ons dienstgebied.

De Inspectie van de Gezondheidszorg Jeugd (IGJ) houdt toezicht op de zorgprocessen binnen de huisartsenpost. De kwaliteit heeft constante aandacht van de HAPW. Elke maand komt de kwaliteitscommissie bijeen om protocollen te evalueren, nieuwe inzichten te verwerven en meldingen van verschillende kanten te bespreken.

De organisatie is in het bezit van een HKZ certificaat. Dat certificaat is wederom behaald na een audit door Lloyds in 2019.

Om de assistenten te ondersteunen in het meest risicovolle proces van de huisartsenpost, de triage, is eind 2014 gestart met het geautomatiseerde NTS systeem (Nederlandse Triage Standaard).

In 2018 is het personeel geschoold in ABCD technieken naast de reguliere trainingen in reanimatie en AED, algemene kennis en vaardigheden.

Het EQUSE kwaliteitssysteem biedt op verzoek inzage in ons volledige kwaliteitssysteem.

Mark van Lier  
Directeur HAP Westland.



## Organisatie

De Stichting Huisartsenpost Westland is in 2002 opgericht om de acute huisartsengeneeskundige zorg tijdens de ANW uren het Westland, Hoek van Holland en Maasland anders te organiseren. Het aantal inwoners in ons dienstgebied bedroeg in 2019 125.803; 48 huisartsen, 13 HIDHA (52 FTE) en ruim 75 waarnemend huisartsen zijn werkzaam in dit plattelands gebied. Er zijn 32 praktijken verdeeld over 25 locaties.

**Het aantal contacten** in 2019 bedroeg totaal 31.245 (2018: 31.570) verdeeld in

Telefonisch contacten	13.654 (13.187)
Consulten	15.056 (15.717)
Visites	2.544 (2.666)

Het aantal verrichtingen ligt altijd lager t.o.v. de contacten.

In 2017 was voor het eerst een daling te zien in de contacten (2,34% t.o.v. 2016). In 2018 steeg het aantal contacten. In 2019 is er weer een daling te zien van consulten en visites. Er is wel een verschuiving te zien van consulten naar telefonische consulten. De inzet van de regiearts op zondag en de inzet van eHealth zet die verschuiving door. De daling in het aantal gereden visites geeft geen tijdwinst, door complexe zorgvragen duren de visites langer.

**Het bestuur van de Stichting** bestond uit:

Dhr. R.D.W. van Bentveld, huisarts, voorzitter  
Dhr. P.D. Visser, huisarts, secretaris  
Dhr. T.M. van der Hoek, huisarts, penningmeester  
Dhr. C. van der Zande, Lid extern

Samenstelling **bestuur coöperatie**:

Dhr. R.D.W. van Bentveld, huisarts te Kwintsheul, voorzitter  
Dhr. P.D. Visser, huisarts te 's Gravenzande, lid  
Mw. F. Human, huisarts te Maasland, secretaris  
Dhr. S. Lemmens, huisarts te Naaldwijk, lid  
Dhr. P. de Blooy, huisarts te Hoek van Holland, lid  
Dhr. V. Kip, huisarts te Monster, lid  
Dhr. B. Verweij, waarnemend huisarts, lid Wagro

Alle hagro's zijn bestuurlijk vertegenwoordigd inclusief de waarnemers.

Samenstelling **kwaliteitscommissie**

Mw. Y. J. Bezuijen, huisarts te 's Gravenzande  
Dhr. J.G.M. Touw, huisarts te Poeldijk  
Dhr. M. Bruin, huisarts te Naaldwijk  
Dhr. J.C.T. de Vries, huisarts te Monster  
Mw. C.W.D. Kester-Vermeer, triagiste HAP Westland  
Mw. J. Goeijenbier-Nijhuis, triagiste HAP Westland

## Uitkomsten streefwaarden

Telefonische contacten dienen zo snel mogelijk te worden geautoriseerd. De norm (binnen 2 uur 98% van de telefoontjes) wordt met 95% niet gehaald, net als de norm van 90% binnen een uur niet (84%). Deze is moeilijk realiseerbaar door de bezettingsgraad van huisartsen en praktische toepasbaarheid. De gemiddelde autorisatietijd is 34 minuten.

U0/1 hulpvragen:

De huisarts gaat direct naar de patiënt of bij overmacht wordt de ambulance ingeschakeld: De normtijden, 90% binnen 20 min (47%) en 98% is binnen 30 minuten (71%) aanwezig bij de patiënt, worden niet gehaald. De afstanden zijn daarvan de oorzaak. De HAPW rijdt relatief veel U1 ritten zelf, met name 's

nachts waar andere HAP's voor de MKA kiezen. De gemiddelde aanrijtijd van de U1 ritten is 33 minuten.

#### U2 hulpvragen:

Visite: de aanrijdtijden worden gemeten met de TomTom-Work en Callmanager koppeling. 84% van de visites is binnen 1 uur en 98 % binnen 2 uur bij de patiënt. Gemiddelde aanrijtijd is 39 minuten.

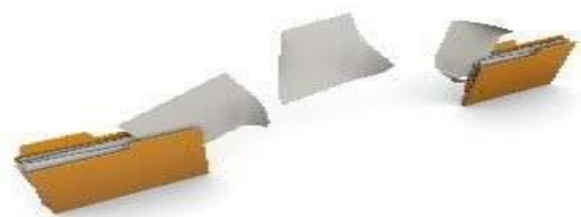
Consulten: binnen 1 uur een afspraak op de post en re-triage direct bij binnenkomst. Hierbij is het behalen van de normtijd afhankelijk van de snelheid van komst van de inwoners.

#### Telefonische bereikbaarheid:

De bereikbaarheid van de spoedlijn, norm 98% binnen 30 seconden, wordt gehaald.

Bij niet-spoed heeft 75% binnen 2 minuten contact en 98% binnen 10 minuten contact.

Fysieke bereikbaarheid: 90% van de inwoners in dienstgebied is binnen 30 minuten per auto op de HAP.



#### **Overdracht van zorg**

Per 1 januari 2016 is het overdragen via het portal met Callmanager leidend. Hiermee is een directe en veilige overdrachtsmethode gecreëerd die privacy beschermt en kans op fouten vermindert. Gedurende 2019 zijn nagenoeg alle overdrachten op deze manier veilig en nauwkeuriger in het systeem gezet. Digitaal overdragen naar externe partijen is in ontwikkeling.



#### **Samenwerking ketenpartners**

Eerste en tweede lijn zijn samen verantwoordelijk voor het aanbieden van geïntegreerde zorg waarbij zij ieder hun specifieke rol zullen vervullen. Het belangrijkste uitgangspunt is dat de patiënt kan rekenen op een goed aansluitende en afgestemde zorg.

De HAP Westland werkt samen met de omliggende ziekenhuizen, verschillende waarnemers, de GGD, de crisisdienst van de GGZ, de MKA, de GHOR, ROAZ, de zorggroep ZEL en de apothekers. In 2018 is er met de omliggende Huisartsenposten HAP Delft en HAP Schiedam nadere verkenning geweest om te komen tot een fusie. De coöperatie van de aangesloten huisartsen heeft gekozen om vast te houden aan zelfstandigheid en niet te fuseren. Hiervoor is de motivering kleinschalig organiseren en in de volle breedte samenwerken. Op die wijze

kan betrokkenheid, kwaliteit en de juiste zorg dichtbij volgens de huisartsen het best worden behouden en ingevuld. De goede en intensieve samenwerking met de Delft en NWN past hierin en wil de HAPW behouden.

#### **ROAZ**

De regionale organisaties acute zorg (ROAZ) krijgt een steeds belangrijke rol in de acute zorg. De HAPW is één van de partners en participeert in dit gremium.

#### **InEen**

InEen is een vereniging van organisaties voor georganiseerde eerstelijnszorg met als motto: een ijzersterke 1<sup>e</sup> lijn, daar wordt iedereen beter van.

In 2019 is vanuit Ineen o.a. aandacht besteed aan:

- Benchmark huisartsenposten
- Grip op triage
- Visie lokale en regionale huisartsen- en eerstelijnsorganisaties
- WKKGZ
- Algemene verordening gegevensbescherming
- Informatiebeveiliging en uitwisseling gegevens
- Contractering

#### **Regiearts**

De regiearts was er in 2019 op alle weekend- en feestdagen en levert kwaliteitswinst en werkdrukverlaging op in de zorgverlening. Elke dagdienst is er een regiearts op de HAP aanwezig.

#### **Arts in opleiding tot huisarts (aios)**

Gemiddeld zijn er 10 aios werkzaam via een opleider op de Hap Westland. De HAPW organiseert een introductiebijeenkomst en scholingen voor aios met financiering vanuit de SBOH. Tevens is er voor de differentiatie Huisartsen Spoedzorg bij de aios een training met triagisten op de HAPW.

#### **Kernset triage**

Met de kernset wordt getracht het triage gesprek te verbeteren. Het is een leidraad om puntsgewijs het gesprek te beoordelen. Met name de ABCD techniek en het bepalen van de urgentie aan de hand van de juiste triagecriteria zijn belangrijke beoordelingspunten.

#### **NTS**

In december 2014 werd gestart met het geautomatiseerde Nederlandse Triage Standaard (NTS). Het blijft een dynamisch systeem dat steeds verder verbeterd wordt. De ABCD inschatting blijkt een van de moeilijkste onderdelen van de (telefonische) triage te zijn. Het is een vast onderdeel geworden van de scholing van de triagisten. Het jaarlijks NTS congres is bezocht door een afvaardiging van de triagisten. De opgedane kennis wordt op de kwaliteitsavond voor triagisten gedeeld met het team.



## Scholing

Er worden klinische lessen gegeven met zinvolle onderwerpen, o.a. 'huid' / 'het benauwde kind' en 'kwaliteitsavond' voor de triagisten, verzorgd door eigen huisartsen.

ABCD / triage training verzorgd door Latona

BHV training op locatie door erkend scholingsbedrijf, BHV

## Meldingen

Met de vernieuwde website is het doen van meldingen laagdrempeliger geworden. Inwoners maken er daardoor meer gebruik van.

## Klachten

In 2019 zijn 21 klachten binnengekomen. Dit is hoger dan het vorige jaar (15). Daarvan hadden 12 klachten betrekking op de medische diagnose en 9 op bejegening. De klachten zijn allen naar tevredenheid opgelost.



## Calamiteiten

Elke calamiteit wordt multidisciplinair onderzocht door de tri-HAP calamiteitencommissie. De HAP Westland heeft in 2019 géén calamiteit gemeld bij IGZ en voorgelegd aan de calamiteitencommissie.

## VIM

De aandacht voor de VIM-procedure heeft gezorgd voor een lagere drempel om te melden. In 2019 zijn 19 VIM-meldingen binnengekomen hetgeen voor de organisatie waardevolle feedback geeft.

Alle klachten en meldingen zijn besproken in de kwaliteitscommissie, waarna er vanuit de commissie actie ondernomen is om verbeteringen en leerpunten door te voeren en uit te dragen.

## LSP

De Huisartsenposten Delft, Schiedam en Westland hebben in 2012 voorbereidingen getroffen voor het raadplegen van de medische patiëntgegevens voor de waarneming via het LSP. Om op de huisartsenpost gebruik te kunnen maken van de waarneming via het LSP is het gebruik van de UZI pas een vereiste. Dit is na de invoering van de AVG een verplichting geworden om in te loggen. Het gebruik van het LSP wordt gemonitord en stijgt langzaam. Geslaagde raadplegingen zijn

afhankelijk van de huisartsen. Deze moeten de toestemming van hun patiënten voor het uitwisselen van patiëntgegevens via het LSP vastleggen.

## HKZ

Ook dit jaar hebben er weer interne audits plaatsgevonden. Met onderwerpen als: consulten, (fysieke) triage en telefonische afhandeling.

Uit deze audits zijn verbeterpunten gekomen over o.a. het verduidelijken van de hulpvraag, samenwerking met de CPA en identiteit vaststellen. Om deze verbeteringen in gang te zetten zijn de werkafspraken aangescherpt, scholing aangeboden aan de triagisten en de samenwerkingsverbanden versterkt.

## EHealth

Televisiescherm met huidige landelijke medische informatie, HAP informatie algemeen en HAP Westland informatie. Verwijzing thuisarts.nl. in de wachtkamer. Website aanpassing met een online triage voor bezoekers.

Gebruik beeldbellen met foto's/ filmpjes welke de arts kan beoordelen, wat soms een consult bespaard.

beeldbellen, middels WhatsApp foto's. Dit verlaagt het aantal consulten aanzienlijk

## Hulpvraag / gezondheidsprobleem

De HAP Westland zag een veelvoud van medische vragen in 2019. De meeste vragen betrof:

- Scheurwond/snijwond
- Ongeval/letsel
- Koorts
- Andere gelokaliseerde buikpijn
- Cystitis/urinewegsinfectie
- Acute infectie bovenste luchtwegen
- Borstkas symptomen/klachten
- Bezorgdheid over (bij)werking geneesmiddel
- Voet/teen symptomen/klachten
- Hand/vinger symptomen/klachten

## Speerpunten 2020

Voor het komende jaar hebben we een aantal speerpunten bepaald. Doorzetten van eHealth, wachttijd indicatie op website, efficiëntere inzet van beeldbellen (WhatsApp), triage online en terugbelactie op verzoek zijn voorbeelden. Daarnaast willen we de keten verder versterken in samenwerkingsprojecten en bekijken we welke diagnostische mogelijkheden er zijn om de spoedzorg te verbeteren.

