



Voor Spoed 

Jaarbericht 2020

## Het jaar 2020

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

De organisatie is in het bezit van een HKZ certificaat. Dat certificaat is wederom behaald na een audit door Lloyds in 2020. Het EQUSE kwaliteitssysteem biedt op verzoek inzage in ons volledige kwaliteitssysteem.

Het jaar 2020 stond bijna volledig in het teken van Covid19 en de daarmee samenhangende crisis. De organisatie heeft alle zeilen bij moeten zetten om de gevraagde zorg te leveren. Daarbij is nauw samengewerkt met de ketenpartners met name met huisartsenpost Schievliet, locatie Delft. Er is een externe huisartsenpost opgezet om Covid verdachte mensen apart te kunnen behandelen. Deze heeft 9 weken gedraaid, waarna er op de HAP Delft een vervolg aangegeven is voor de rest van het jaar. De organisatie heeft met de huisartsen en het personeel een bovengemiddelde prestatie geleverd. De druk door de vraag heeft er voor gezorgd dat veel andere reguliere bijeenkomsten geschrapt zijn. Zo hebben we geen kwaliteitsavonden en fysieke trainingen kunnen geven. Overleggen werden online gevoerd en er was veel aandacht om de besmettingen zoveel mogelijk te beperken. Daardoor is de cohesie binnen de organisatie op een andere manier ingevuld. Fysiek geen contact betekent nog niet dat er minder betrokkenheid is. Juist de betrokkenheid was groot, het verantwoordelijkheidsgevoel dat bij de zorgverleners altijd aanwezig is werd op andere wijze versterkt.

Terugkijken op 2020 zien we een organisatie die juist in moeilijke tijden het beste naar boven heeft gehaald. De platte organisatiestructuur maakt dat er snel en efficiënt geschakeld kan worden. Daarnaast is duidelijk geworden dat de ketenpartners onmisbaar zijn en dat in een crisissituatie snel en doelmatig stappen kunnen worden gezet om te doen waar we voor zijn: goede zorg leveren. De crisis is nog niet afgelopen en we moeten nog met elkaar door. Ook in de toekomst zal dit een item blijven. Samenwerken in de keten zal gewoongood moeten worden om de problemen op te pakken. De hap Westland heeft altijd samen willen werken en zal dat blijven doen.

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 33 praktijken verdeeld over 25 locaties.

**Het aantal contacten** in 2020 bedroeg totaal 30.430 (2018: 31.245) verdeeld in

Telefonisch contacten	12.932 (13.654)
Consulteren	15.131 (15.056)
Visites	2.367 (2.544)

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

De daling van 2019 heeft zich doorgezet in 2020. Of dit structureel is moeten we afwachten. Met het jaar beheerst door Covid19 is het geen regulier jaar geworden. De telefonische druk blijft groot ondanks dat de cijfers een afname laten zien.

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. T Kleijn, huisarts te Wateringen, lid  
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, voorzitter  
Mw. S v.d. Wiel, 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. 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 (83%). Deze is moeilijk realiseerbaar door de bezettingsgraad van huisartsen en praktische toepasbaarheid. De gemiddelde autorisatietijd is 39 minuten.

### U0/1 hulpvragen:

Dit zijn <3% van de hulpvragen. De huisarts gaat direct naar de patiënt of bij overmacht wordt de ambulance ingeschakeld: De normtijden, 90% binnen 20 min (56%) en 98% is binnen 30 minuten (73%) aanwezig bij de patiënt, zijn verbeterd maar 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 (<15%) hulpvragen:

Visite: de aanrijdtijden worden gemeten met de TomTom-Work en Callmanager koppeling. 65% van de visites is binnen 1 uur en 77% binnen 2 uur bij de patiënt. Gemiddelde aanrijtijd is 36 minuten.

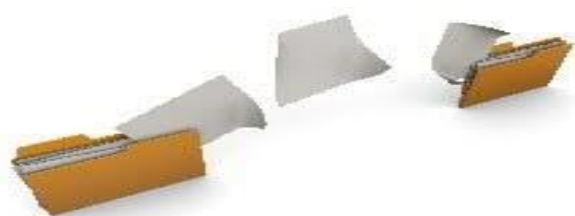
Consulten: binnen 1 uur een afspraak op de post en re-triage direct bij binnenkomst. Hierbij is het behalen van de normtijd afhankelijk van de snelheid van komst van de inwoners.

### 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**

Het overdragen via het portal met Callmanager is leidend. Hiermee is een directe en veilige overdrachtsmethode gecreëerd die privacy beschermt en kans op fouten vermindert. Nagenoeg alle overdrachten worden op deze manier veilig en nauwkeuriger in het systeem gezet. Digitaal overdragen naar externe partijen kan en gebeurt, dit kan verder worden verbeterd.

## **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 2020 zijn de Huisartsenposten HAP Delft en HAP

Schiedam gefuseerd tot HAP Schiedam. De goede en intensieve samenwerking met de Hap Schiedam is behouden.



## **ROAZ**

De regionale organisaties acute zorg (ROAZ) heeft in 2020 een belangrijke rol gekregen in de acute zorg. Deze waren leidend in de Covid crisis. De HAPW is één van de partners en participeert in dit gremium. De HAP's van RIAZ West hebben intensief contact gehad om actief en doelmatig te kunnen schakelen.

## **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 2020 is vanuit Ineen o.a. aandacht besteed aan:

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

## **Regiearts**

De regiearts was er in 2020 op alle weekend- en feestdagen en levert kwaliteitswinst en werkdrukverlaging op in de zorgverlening. Elke dagdienst is er een regiearts op de HAP aanwezig. In de covid19 jaar was deze er ook voor een deel op doordeweekse avonden.

## **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**

Het geautomatiseerde Nederlandse Triage Standaard (NTS) 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. In 2020 is een Webinar gevolgd.

#### Scholing

Er worden klinische lessen gegeven met zinvolle onderwerpen, o.a. 'feedback geven' / 'geweldloos communiceren' en 'SAB' voor de triagisten, verzorgd door eigen huisartsen.

ABCD/ urgentiedenken 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 2020 zijn 13 klachten binnengekomen. Dit is minder dan het vorige jaar (21). Daarvan hadden 9 klachten betrekking op de medische diagnose en 4 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 2020 drie calamiteiten 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 2020 zijn 15 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

Het raadplegen van de medische patiëntgegevens voor de waarneming gaat 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. Tijdens de covid crisis is dit tijdelijk opt-out geworden hetgeen helpt om mensen beter te helpen.

#### HKZ

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

Uit deze audits is als verbeterpunt naar voren gekomen om de directiebeoordeling tevens als beoordeling te gebruiken van het kwaliteitssysteem. De inpassing daarvan wordt onderzocht.

#### 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 2020. De meeste vragen betrof:

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

#### Speerpunten 2021

De speerpunten van 2020 zijn door de Covid19 crisis achtergebleven. Voor het komende jaar willen we een aantal speerpunten alsnog oppakken. 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.

