



Voor Speed 

Het jaar 2014

De Stichting Huisartsenpost Westland heeft ook dit jaar gekozen voor een kort jaarbericht. De leesbaarheid is beter en het EQUSE kwaliteitssysteem biedt op verzoek inzage in ons volledige kwaliteitssysteem.

Met dit jaarbericht hoopt de Huisartsenpost Westland u een inzicht te geven in de acute huisartsenzorg buiten kantooruren in ons dienstgebied. In 2014 is de audit voor het behaalde HKZ certificaat succesvol afgesloten. Op het gebied van protocollering en triage op de Huisartsenpost Westland (HAPW) zijn de behaalde resultaten getracht verder te optimaliseren.

De Inspectie van de Gezondheidszorg blijft nadrukkelijk aanwezig bij de zorgprocessen binnen de huisartsenpost. De kwaliteit staat hoog op de agenda van de HAPW. Elke maand komt de kwaliteitscommissie bijeen om protocollen te evalueren, nieuwe inzichten te verwerven en meldingen van verschillende kanten te bespreken.

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). Met name de ABCD check krijgt extra aandacht. Het is on-goning proces naar verdere optimalisatie.

In 2014 is het personeel tevens extra geschoold in bedrijfshulpverlening naast de reguliere trainingen in reanimatie en AED, algemene kennis en vaardigheden.

De HAP Westland bestond 1 maart 12,5 jaar. In de afgelopen jaren is de organisatie een begrip in het Westland en heeft een belangrijke positie in de spoedeisende huisartsenzorg. Bewoners waardeerde de zorg met een 8.1, een mooi resultaat net boven het landelijk gemiddelde.

Met het personeel is het lustrum gevierd met een teambuildingactiviteit.

De Hap staat midden in de maatschappij en heeft een fietsteam huisartsen gesponsord. Die namen deel aan de Ride of the Roses voor de Daniel den Hoed kliniek. Hiermee haalde de organisatie €100.000 op met deze 24 uur rit voor de bestrijding van de ziekte kanker.

Mark van Lier
Directeur.

Organisatie

De Stichting Huisartsenpost Westland is in 2002 opgericht om de acute huisartsengeneeskundige zorg in het Westland, Hoek van Holland en Maasland te organiseren. Het aantal inwoners in ons dienstgebied bedroeg in 2014 119.257 met 52 FTE huisartsen en bestond uit 100% landelijk gebied.

Het aantal verrichtingen in 2014 bedroeg totaal 29.135 verdeeld in

Telefonisch contacten	11.212
Consulten	15.309
Visites	2.614

Dit is een terugloop van 4% ten opzichte van het aantal contacten per inwoners in 2013.

Het bestuur van de Stichting bestaat uit de volgende leden:

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

Samenstelling bestuur coöperatie:

Dhr. R.D.W. van Bentveld, huisarts, voorzitter
Dhr. P.D. Visser, huisarts, lid

Dhr. A.A. Aziz, huisarts, lid
Dhr. T.M. van der Hoek, huisarts, secretaris
Dhr. P. de Blooy, huisarts, lid
Dhr. P.B. van der Endt, huisarts, lid

Samenstelling kwaliteitscommissie

Mw. Y. J. Bezuijen, huisarts 's Gravenzande

Dhr. S.M. Terng, huisarts Monster
Dhr. M. Bruin, huisarts te Naaldwijk
Mw. J. Staalduinen-Quartel, huisarts
Mw. C. Kester-Vermeer, triagiste CHP Westland
Dhr. M.G.M. van Lier, directeur CHP Westland

IGZ Inspectiebezoek

In juni 2012 bracht IGZ een bezoek aan alle huisartsenposten in het land om zicht te krijgen op het kwaliteitsbeleid en de patiëntveiligheid van de huisartsenzorg buiten kantoortijden.

In juni 2012 bracht IGZ een bezoek aan alle huisartsenposten in het land om zicht te krijgen op het kwaliteitsbeleid en de patiëntveiligheid van de huisartsenzorg buiten kantoortijden. Dat bezoek resulteerde in 2013 in een rapport met verbetermaatregelen en aanbevelingen op de kritische processen:

- Calamiteiten
- Triage
- Urgentiebepaling en autorisatie
- Medicatieoverdracht en medische voorgeschiedenis
- Bereikbaarheid
- Richtlijnen en protocollen
- Algemene indruk en werkklimaat op de post

Naar aanleiding van de IGZ bezoeken werd een werkconferentie belegd waarbij vrijwel alle Huisartsendienstenstructuren aanwezig waren. Omdat een aantal normen niet haalbaar bleken heeft onze bracheorganisatie InEen een start gemaakt met de herdefiniëring van een aantal streefwaarden:



- Telefonische contacten dienen zo snel mogelijk en 90 % binnen 1 uur en 98 % binnen 2 uur te worden geautoriseerd.
- U0/1 hulpvragen: de huisarts gaat direct naar de patiënt of de ambulance wordt ingeschakeld: 90 % binnen 20 min en 98 % is binnen 30 minuten aanwezig bij de patiënt.
- U2 hulpvragen:
Visites: 90 % binnen 1 uur en 98 % binnen 2 uur bij de patiënt.
Consulten: binnen 1 uur een afspraak op de post en re-triage direct bij binnenkomst
- Telefonische bereikbaarheid:
Spoed: 98 % binnen 30 seconden contact
Niet spoed: 75 % binnen 2 minuten contact
En 98 % binnen 10 minuten contact.
- Fysieke bereikbaarheid: 90 % van de inwoners in dienstgebied is binnen 30 per auto op de HAP.

De HAP Westland heeft in een Plan van Aanpak de verbeterpunten en aanbevelingen uit het IGZ rapport opgepakt. Belangrijke aanbevelingen waaraan gewerkt wordt zijn:

- Aandacht voor het autoriseren van de telefonische contacten van de assistenten. 98% binnen 2 uur wordt gehaald.
- Actueel medicatieoverzicht bij voorschrijven medicatie. Werken met LSP en UZI pas wordt gestimuleerd. Twee maal per jaar steekproeven ter controle.
- Overdracht van medicatie gegevens bij doorverwijzing van de patiënt. Meting en borging heeft extra aandacht om dit binnen de mogelijkheden op te lossen.
- De telefonische bereikbaarheid is niet automatisch te meten; tot die tijd wordt er regelmatig een steekproef genomen met betrekking tot de bereikbaarheid op de spoedlijn.
- De aanrijdtijden worden sinds 2014 gemeten met de TomTom-Work en Callmanager koppeling. De jaarlijks een meetmaand is in 2014 vanuit die koppeling gevuld.

Klachten en calamiteiten

In 2014 zijn totaal 10 klachten binnen gekomen en behandeld. Daarvan had het merendeel, namelijk 7 klachten, betrekking op de medische diagnose. 3 had een oorzaak in de communicatie/bejegening. De klachten zijn over het algemeen tot tevredenheid afgehandeld.

Calamiteiten

Elke calamiteit wordt multidisciplinair onderzocht door de tri-HAP calamiteitencommissie. De CHP Westland heeft in 2014 drie calamiteiten gemeld bij IGZ en voorgelegd aan de calamiteitencommissie.

De leerpunten die vanuit de onderzoeken naar voren zijn gekomen zijn gecommuniceerd naar de aangesloten huisartsen, vaste waarnemers en triagisten.

VIM

Afgelopen jaren is extra aandacht besteed aan de VIM-procedure, vanwege het tegenvallend aantal meldingen. Het aantal melding steeg hierdoor in 2013 en is in 2014 verder gestegen. In 2014 zijn er 28 VIM-meldingen binnengekomen, waarvan 17 VIM's door een huisarts en 11 door een triagist zijn gemeld. In Tabel 1 is weergegeven wat voor soort meldingen zijn binnengekomen. De samenwerking met ketenpartners was de grootste aanleiding om melding te maken afgelopen jaar, aan deze samenwerking is dan ook extra aandacht besteed. Dit was extra van belang door veranderingen bij onder andere de apotheken, GGZ en de meldkamer. De directeur onderhoudt laagdrempelig contact met de verschillende ketenpartners en bespreekt incidenten.

Alle klachten, calamiteiten 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 gedurende 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. Er wordt gestimuleerd dat artsen daarvoor hun pasnummer doorgeven aan de post, en hem daarna ook gebruiken om in te kunnen loggen.

Een groot aantal huisartsen is gestart met het toestemming vragen van hun patiënten en hun systeem geschikt te maken voor het uitwisselen van patiëntgegevens via het LSP.

Tabel 1: VIM-meldingen naar soort

Optie	x	%
Menselijk	7	24,14
Technisch	2	6,9
Organisatorisch	3	10,34
Medisch	4	13,79
Samenwerking met ketenpartner(s)	8	27,59
Materiaal	5	17,24





Voor Speed 

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 HAPW werkt samen met de omliggende ziekenhuizen, verschillende waarnemers, de GGD, de crisisdienst van de GGZ, de MKA, de GHOR, de apothekers, de omliggende Huisartsenposten met extra intentie met de posten van Delft en Schiedam en de zorggroep ZEL.

In 2014 is er een convenant gesloten met het RDGG ziekenhuis in Delft. Hierdoor is de röntgenstraat een voorbeeld van optimalisering van de samenwerking

Teambuilding 12,5 jaar HAP Westland



In Een

Per 1 januari 2014 is InEen van start gegaan "Een vereniging van organisaties voor georganiseerde eerstelijnszorg waarin huisartsenzorg een centrale zorg vervult". De bedoeling is om hierdoor een sterke organisatie te hebben in de en voor de eerste lijn. In 2014 is er veel tijd gaan zitten in het organiseren van de nieuwe organisatie waardoor het werk voor de leden in onze ogen achter is gebleven.

ineen
ORGANISEERT DE EERSTE LIJN

NTS

In december 2014 werd gestart het geautomatiseerde Nederlandse Triage Standaard, NTS.

De ABCD inschatting blijkt een van de moeilijkste onderdelen van de (telefonische) triage te zijn. In 2014 is dit onderwerp uitgebreid aan de orde geweest in het scholingsprogramma en lag daar de meeste nadruk.

Huisartsenpost Westland

Middel Broekweg 2a
2671 ME Naaldwijk
Tel.: 0174 638 738