



Voor Spoed 

Jaarbericht 2021

Het jaar 2021

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 organisatie is in het bezit van een HKZ certificaat. Het EQUSE kwaliteitssysteem biedt op verzoek inzage in ons volledige kwaliteitssysteem.

Na het Covid19 jaar 2020 hadden we hoop op een beter jaar in 2021. Ook 2021 werd door de crisis rond dit virus gekenmerkt. 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. De organisatie heeft met de huisartsen en het personeel voor het 2^e jaar op rij een bovengemiddelde prestatie geleverd. De druk door de vraag heeft er voor gezorgd dat veel reguliere bijeenkomsten geschrapt zijn. Kwaliteitsavonden en fysieke trainingen vielen weg. Overleggen werden online gevoerd en er was veel aandacht om de besmettingen zoveel mogelijk te beperken. Om de cohesie binnen de organisatie te behouden is er getracht veel online te communiceren. De betrokkenheid was groot, het verantwoordelijkheidsgevoel dat bij de zorgverleners altijd aanwezig is werd op andere wijze versterkt.

Terugkijken op 2021 zien we een organisatie die 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 had 2021 in zijn greep, samenwerken werd nog belangrijker. 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 2021 126.097; 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 2021 bedroeg totaal 30.670 (2020: 31.424) verdeeld in

Telefonisch contacten	16.067 (12.932)
Consulten	12.434 (15.131)
Visites	2.160 (2.367)

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

Uitzondering in 2021 waren de telefonische contacten. Daarin zitten ook de contacten waarbij de huisarts gestuurde foto's beoordeeld van patiënten. Die worden een consult. De afname consulten is gecorrigeerd 1.537 i.p.v. 2.697.

De telefonische druk is groter geworden. Er zijn veel Covid gerelateerde vragen binnen gekomen. Daarnaast geeft de genoemde foto's een druk verhogende werking op de telefoon én een afname op de consulten.

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
Mw. J. Quartel, huisarts te Hoek van Holland, lid
Dhr. V. Kip, huisarts te Monster, voorzitter
Mw. Y. Vellinga, 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, triagist HAP Westland

Uitkomsten streefwaarden

Telefonische contacten dienen zo snel mogelijk te worden geautoriseerd. De norm (binnen 2 uur 98% van de telefoontjes) wordt met 83% niet gehaald, de norm van 90% binnen een uur wel (97%). De haalbaarheid van de normen wordt bemoeilijkt door de bezettingsgraad van huisartsen en praktische toepasbaarheid. Bij drukte van veel consulten en visites komt autoriseren onder druk te staan. De gemiddelde autorisatietijd is 29 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 (82%) en 98% is binnen 30 minuten (92%) aanwezig bij de patiënt, zijn verbeterd maar worden niet gehaald. De HAPW rijdt relatief veel U1 ritten zelf, met name 's nachts. Dat geeft vertraging t.o.v. de MKA maar heeft kwalitatief voordelen. De gemiddelde aanrijtijd van de U1 ritten is 32 minuten.

U2 (<15%) hulpvragen:

Visite: de aanrijdtijden worden gemeten met de TomTom-Work en Callmanager koppeling. 81% van de visites is binnen 1 uur en 97% binnen 2 uur bij de patiënt. Gemiddelde aanrijtijd is 39 minuten.

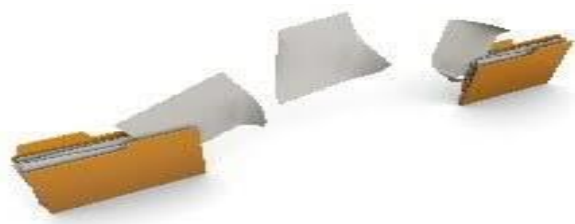
Consulten: binnen 1 uur een afspraak op de post en re-triage direct bij binnenkomst. Hierbij is het behalen van de normtijd afhankelijk van de snelheid van komst van de inwoners.

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

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. In 2021 is hiervoor een start gemaakt met een pilot met de Meldkamer Ambulance.

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. Huisartsenpost Schievlief blijft de belangrijkste ketenpartner. Daarnaast is er een goede en intensievere samenwerking met de hap's in Roaz west op gang gekomen. Vanuit die samenwerking worden initiatieven gestart om regionale en landelijke problemen, waaronder de arbeidsmarkt, aan te pakken.



ROAZ

De regionale organisaties acute zorg (ROAZ) heeft een belangrijke rol in de acute zorg. Deze waren leidend in de Covid crisis. De HAPW is één van de partners en participeert in dit gremium op bestuurlijk en tactisch niveau.

InEen

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

In 2021 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 2021 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 coronacrisis sporadisch extra in gezet. De triage wordt daarmee sterk ondersteund.

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 van de scholing van de triagisten. In 2021 is er met Latona een training over 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.

Meldingen

De website is goed toegankelijk ook voor het doen van meldingen. Inwoners maken er door de laagdrempeligheid meer gebruik van.

Klachten

In 2021 zijn 13 klachten binnengekomen. Dit zijn er net zoveel als het vorige jaar. Daarvan hadden 2 klachten betrekking op de medische diagnose en 11 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 2021 twee 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 2021 zijn 18 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. Het gebruik van het LSP wordt gemonitord en stijgt. Geslaagde raadplegingen zijn afhankelijk van de huisartsen. Er moet normaal toestemming zijn van patiënten voor het uitwisselen van patiëntgegevens via het LSP vastleggen. Sinds de covid crisis is dit tijdelijk opt-out.

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 2021. 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 2022

De speerpunten van 2021 zijn door de Covid19 crisis bemoeilijkt. 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.