



Jaarbericht 2013

Het jaar 2013

De Stichting Huisartsenpost Westland heeft voor dit jaar gekozen voor een kort jaarbericht. Het EQUSE kwaliteitssysteem biedt op verzoek inzage in ons volledige kwaliteitssysteem.

Met dit jaarbericht hoopt de CHP Westland u een inkijk te geven in de acute huisartsenzorg buiten kantooruren in ons dienstgebied. In 2013 is ingezet op het behouden van het behaalde HKZ certificaat. Op het gebied van protocollering en triage op de Centrale huisartsenpost Westland (CHPW) 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 CHPW. 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 2013 begonnen met scholen in het geautomatiseerde NTS systeem (Nederlandse Triage Standaard). Dit traject loopt door in 2014.

Als voorbereiding op de Nuclear Security Summit, de 'kerntop' in Den Haag, heeft de HAP Delft en CHPW in november 2013 met 3 huisartsen, directie en medewerkers deelgenomen aan de grote rampenoefening "samen sterker" in samenwerking met RdGG en de Landmacht.

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 2013 118.551 met 52 FTE huisartsen en bestond uit 100% landelijk gebied.

Het aantal contacten in 2013 bedroeg totaal 30.511 verdeeld in

Telefonisch contacten	15.451
Consulten	12.343
Visites	2.717

Dit is een terugloop van 3% ten opzichte van het aantal contacten per inwoners in 2012. Dit komt overeen met het landelijke beeld.

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 kantoor tijden.

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:
Snel: 98 % binnen 30 seconden contact
Niet snel: 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 CHP 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 zijn binnenkort te meten met de TomTom-Work en Callmanager koppeling. Tot die tijd hebben we jaarlijks een meetmaand.



**Het gehele personeel
is in 2013 getraind in
Bedrijfs Hulpverlening**



Klachten en calamiteiten

In 2013 zijn totaal 8 klachten binnen gekomen en behandeld. Daarvan hadden er 2 betrekking op de organisatie van de zorg, 4 een oorzaak had in de communicatie/ bejegening en 2 de medische diagnose betrof. De klachten zijn over het algemeen tot tevredenheid afgehandeld.

Calamiteiten

Elke calamiteit wordt multi disciplinair onderzocht door de tri-HAP calamiteitencommissie. De CHP Westland heeft in 2013 twee calamiteiten gemeld bij IGZ en voorgelegd aan de calamiteitencommissie.

Het calamiteitenonderzoek blijkt een nauwkeurig en tijdrovend proces. De vastgestelde doorlooptijd van 8 weken is daardoor niet haalbaar. Kwaliteit is dominant aan snelheid. De aanbeveling betrokkenen beter op de hoogte te houden van de bevindingen van de commissie en IGZ zal worden overgenomen.

MIP

Afgelopen jaren is extra aandacht besteed aan de MIP-procedure, vanwege het tegenvallend aantal meldingen. Met resultaat, want in 2012 zijn er 20 en in 2013 18 MIP-meldingen binnengekomen. Van deze meldingen hadden er acht betrekking op een organisatorisch probleem: de samenwerking tussen de CHP en samenwerkingspartners, zoals de tandarts, acute thuiszorg en de eigen huisarts. Ook waren er vijf meldingen, waarbij bestaande afspraken/richtlijnen niet werden nageleefd (menselijk). In drie gevallen ging de melding over een technisch probleem, zoals een storing van Callmanager, lift kapot. Verder waren er nog drie gevallen, waarbij de behan-



deling een onverwacht niet ernstig gevolg had voor de patiënt (complicatie).

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.

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 CHPW 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





NTS

In december 2013 werd gestart met de scholing van kartrekkers voor het geautomatiseerde Nederlandse Triage Standaard, NTS.

De ABCD inschatting blijkt een van de moeilijkste onderdelen van de (telefonische) triage te zijn. In 2013 is dit onderwerp uitgebreid aan de orde geweest in de huisartsen "eendaagse" scholing. De triageassistenten hebben in het voorjaar 2013 scholing gehad in de ABCD beoordeling.

De triage door de doktersassistenten is de achilleshiel van de huisartsenpost.

Er is een plan van aanpak geïmplementeerd om de kwaliteit van de triage meer te controleren en bij te kunnen sturen. Hierdoor worden de doktersassistenten vanuit verschillende invalshoeken beoordeeld en kan dus nauwkeuriger bijsturing plaats vinden. De CHP Westland heeft een geaccrediteerde opleiding.

Alle assistenten bezitten het Triagediploma. Daardoor wordt de triage door de assistenten verder geprofessionaliseerd. Nieuw aangenomen personeel wordt binnen een termijn van 2 jaar geschoold om het diploma te behalen.



In Een

Op 27 november 2013 heeft onze brancheorganisatie VHN (Vereniging Huisartsenposten Nederland) met de leden van de LOK (Landelijke Organisatie voor Ketenzorg), LVG (Landelijke Vereniging Georganiseerde Eerstelijnszorg) en VHN (Vereniging Huisartsenposten Nederland) officieel hun akkoord gegeven aan een fusie. Per 1 januari 2014 is InEen van start gegaan "Een vereniging van organisaties voor georganiseerde eerstelijnszorg waarin huisartsenzorg een centrale zorg vervult".



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.

Centrale Huisartsenpost Westland

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