



Jaarverslag 2020

INHOUD

	Voorwoord
4	BESTUUR & ORGANISATIE
	Bestuur
	HAP-commissie
	Deelnemersvergadering
6	DOELSTELLING & VISIE
	Doelstelling
	Visie
	Speerpunten
7	DIENSTVERLENING
	Personeel
	Telefoon
	Werkwijze
	ICT
	Vervoer
	Vorraad materialen en hulpmiddelen
	Verrichtingen
10	KWALITEITSBELEID
	Kwaliteitsmanagementsysteem
	Medisch coördinator
	Functionarissen kwaliteit
	Kwaliteit triage
	Deskundigheidsbevordering
	Klachten
	Veilig Incidenten Melden (VIM)
	Calamiteiten
	Signalering mishandeling
	Evaluatie na de dienst
	Prestaties zorg- en dienstverlening
	Kritische leveranciers
15	PATIËNTGERICHTHEID
	Informatievoorziening
	Clëntenraad
	Oordeel patiënten
16	EXTERNE RELATIES
17	SOCIAAL JAARVERSLAG
	Algemeen
	Gegevens 2020
19	ONTWIKKELINGEN 2020
20	BIJLAGE 1: ORGANOGRAM

Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van de HuisArtsenPost Haarlemmermeer (HAP). Het jaar 2020 was voor de HAP een jaar wat vooral in het teken stond van de crisis in de gezondheidszorg door de wereldwijde COVID-pandemie. De crisis heeft veel flexibiliteit gevraagd van medewerkers. Het zorg leveren op twee locaties, de wisselende werkdruk, het beschermd werken, de aanpassing op richtlijnen en overschakelen naar beeldbellen waren allerlei elementen die hierin mee hebben gespeeld.

Maar er was ook vernieuwing en samenwerking. Vernieuwing in de zin van de het selecteren van een eigen telefoonleverancier en digitalisering in de vorm van beeldbellen. Verbinding werd gezocht en versterkt met de Spoedeisende Hulp (SEH) van het Spaarne Gasthuis, locatie Hoofddorp en andere ketenpartners zoals HAP Haarlem, de ambulancedienst en VVT-sector.

Door de COVID-pandemie schommelde het aantal verrichtingen (consulten, telefonisch consulten en visites) en daarmee de tarieven van de HAP. Verdere toelichting is te vinden in het financieel jaarverslag 2020.

Het kwaliteitsbeleid is sterk verankerd in de organisatie. Er is een kwaliteitsmanagement systeem dat getoetst is volgens de normen van ISO NEN 15224 (Zorg en Welzijn). In 2020 heeft een audit plaatsgevonden, die positief is verlopen. Ook is er een nieuwe certificeerder voor het kwaliteitssysteem gecontracteerd.

Het afgelopen jaar is er veel aandacht geweest voor veilig werken en een goede bezetting op de HAP. Er heeft in verband met pensionering een wisseling plaatsgevonden van manager (leidinggevende voor triagisten) en daarmee is afscheid genomen van een collega na jarenlange inzet en toewijding. Aan de krapte op de arbeidsmarkt ontkomt ook de HAP niet. Het werven van triagisten en de beschikbaarheid van waarnemers heeft nog geen knelpunten opgeleverd maar blijft onder de aandacht. De prettige en goede werkomgeving draagt bij aan het behoud en werven van nieuwe collega's.

Ook het komende jaar zal de COVID-pandemie veel flexibiliteit en samenwerking vragen van de HAP. Het is nog onduidelijk in welke mate dit nodig zal zijn. Daarnaast zal er vernieuwing komen door de implementatie van een eigen telefooncentrale. Hiermee ontstaat er onder andere een betere toegang tot rapportagemogelijkheden.

Mijn dank gaat uit naar alle medewerkers, huisartsen en waarnemers van de HuisArtsenPost die zich in crisistijd het afgelopen jaar continu met een grote inzet, flexibiliteit, betrokkenheid en verantwoordelijkheid hebben ingezet voor het leveren van goede zorg aan de patiënt.

April 2021
Johanneke Mostert,
raad van bestuur

Bestuur & organisatie

De HuisArtsenPost-Haarlemmermeer (HAP) wordt beheerd door Stichting Gezondheidscentra Haarlemmermeer (SGH). In een samenwerkingsovereenkomst met de Huisartsen Vereniging Haarlemmermeer (HVH) is vastgelegd dat SGH het beheer voert over de HuisArtsenPost. Alle huisartsen in Haarlemmermeer, met uitzondering van de huisartsen in Badhoevedorp, hebben een deelnemersovereenkomst afgesloten met SGH.

In totaal betreft dit 60 huisartsen van de HAGRO's: Nieuw-Vennep, Hoofddorp-Oost, Hoofddorp-Toolenburg, Hoofddorp-West, Hoofddorp-Overbos/Floriande en Zwanenburg/Halfweg. De deelnemende huisartsen bepalen het inhoudelijk beleid, SGH is verantwoordelijk voor optimale voorwaarden voor de uitvoering van de hulpverlening. De HAP is een zelfstandig onderdeel van SGH, met een zelfstandige administratie en jaarverslag. De bestuurder is verantwoordelijk voor het financieel beheer en het algemene beleid. De staf van SGH biedt hierbij ondersteuning. Zie bijlage 1 voor het organogram van Stichting Gezondheidscentra Haarlemmermeer.

BESTUUR

Raad van Toezicht

SGH heeft een onafhankelijke raad van toezicht die de raad van bestuur controleert en met advies terzijde staat. De raad van toezicht houdt toezicht op de strategie en de voornaamste risico's verbonden aan de activiteiten van de stichting. De raad van toezicht ziet er in het bijzonder op toe dat de strategie en het beleid aansluiten op de missie en doelstelling van de organisatie en dat de uitvoering van het bestuursbeleid strookt met de goedgekeurde beleidsplannen. In het kader van zijn toezichhoudende functie rekent de raad van toezicht in ieder geval de volgende taken en bevoegdheden tot zijn verantwoordelijkheid:

- het zorgdragen voor een goed functionerend bestuur door zich vooraf te vergewissen van de kwaliteit, integriteit en geschiktheid van een bestuurder;
- de benoeming, vaststelling van de arbeidsvoorwaarden, beoordeling en zo nodig het ontslag en/of de schorsing van de bestuurder;
- het zorg dragen voor een goed functionerend (intern) toezicht;
- het bevorderen van een open aanspreekcultuur binnen de stichting;
- het toezicht op de kwaliteit en veiligheid van de zorg- en dienstverlening;
- het toezicht op de financiële verslaglegging;
- de naleving van de principes van de Governancecode Zorg.

In het verslagjaar heeft de raad van toezicht vijf keer vergaderd met de raad van bestuur. In verband met de COVID-pandemie heeft de raad van toezicht de fysieke bijeenkomst voor zelfevaluatie en de samenwerking met de raad van toezicht uitgesteld naar 2021.

De auditcommissie heeft één keer overleg gehad met de bestuurder en de administrateur. In dit overleg was de accountant aanwezig. Daarnaast is er per mail afstemming geweest over de begroting 2021 en tariefaanpassingen voor 2020. De raad van toezicht heeft, gezamenlijk met de raad van bestuur, in 2020 overleg gevoerd met de ondernemingsraad en de HAP commissie over de algemene gang van zaken. Deze twee besprekingen zijn in een goede sfeer verlopen.

Samenstelling raad van toezicht op 31 december 2020:

- de heer T. Vissers, voorzitter
- de heer B. van der Kamp
- mevrouw A. Rühl
- de heer J.F. Steffan

Halverwege 2020 is mevrouw F.F. Lamkamp, ter voorkoming van belangenverstremgeling, teruggetreden uit de raad van toezicht wegens het aanvaarden van een bestuursfunctie bij een toeleverancier van SGH. Eind 2020 zijn er twee nieuwe leden raad van toezicht geworven. De leden zijn formeel benoemd in februari 2021.

Raad van bestuur

De raad van bestuur (de directeur-bestuurder) bestuurt de stichting en vertegenwoordigt deze in en buiten rechte onder toezicht van de raad van toezicht met inachtnaam van het bepaalde in de statuten.

Samenstelling raad van bestuur op 31 december 2020:

- mevrouw J.M. Mostert

HAP-commissie

De HVH heeft een HAP-commissie ingesteld, waaraan wordt deelgenomen door tenminste één vertegenwoordiger van elke huisartsgroep (HAGRO). De HAP-commissie is verantwoordelijk voor het medisch-inhoudelijke beleid van de HAP en voor de bezetting van huisartsen op de HAP.

De HAP-commissie heeft in 2020 zes keer regulier vergaderd met de bestuurder over de dagelijkse gang van zaken op de HAP, de ontwikkelingen en de knelpunten. Daarnaast zijn er extra overleggen geweest over de ontwikkelingen met betrekking tot de COVID-pandemie. In de HAP-commissie worden beleidsvoorstellen voorbereid, die voorgelegd worden aan de deelnemersvergadering.

Deelnemersvergadering

In de samenwerkingsovereenkomst met de HVH is vastgelegd dat de deelnemersvergadering tenminste één keer per jaar plaatsvindt. De bestuurder legt hier verantwoording af over de financiële resultaten en over alle organisatorische aspecten die van belang zijn voor de HAP. In de deelnemersvergadering worden besluiten genomen over het beleid op de HAP. Deze besluiten worden voorbereid door de HAP-commissie.

In 2020 heeft één deelnemersvergadering plaatsgevonden. In deze vergadering zijn onder andere de volgende onderwerpen besproken:

- financieel verslag en jaarverslag 2019;
- uitkomsten kwaliteit;
- verscherpte triage 2020;
- COVID-pandemie;
- contractering nachtdiensten;
- telefonie-centrale HAP.

Doelstelling & Visie

Doelstelling

Doelstelling van de HAP kan als volgt worden omschreven:

- het verlenen van huisartsenzorg aan mensen die 's avonds, 's nachts of in het weekend een zorgvraag hebben en waarvoor hulp geboden moet worden die niet kan wachten tot de dag dat de eigen huisarts weer praktijk heeft;
- het organiseren van de avond-, nacht- en weekenddiensten voor de huisartsen, zodanig dat de diensten op een efficiënte en effectieve manier verleend kunnen worden, waardoor de werkdruk voor de huisartsen niet onnodig verhoogd wordt;
- het afstemmen van de spoedeisende zorg met alle andere instellingen die een rol hebben bij het verlenen van spoedeisende zorg.

De HAP verleent hulp aan mensen die staan ingeschreven bij een huisarts in Haarlemmermeer (met uitzondering van mensen die staan ingeschreven bij een niet aangesloten huisarts) en Halfweg en aan passanten. Het verzorgingsgebied van de HAP omvat ongeveer 138.000 inwoners.

Visie

De HAP is een organisatie van samenwerkende huisartsen, die acute zorg levert en regelt buiten kantooruren, volgens de geldende professionele richtlijnen aan ieder die staat ingeschreven bij één van de deelnemende huisartsen, waarbij de patiënt centraal staat.

De HAP is zodanig georganiseerd dat deze goed bereikbaar en herkenbaar is voor de mensen die staan ingeschreven bij de deelnemende huisartsen. Er wordt gebruik gemaakt van de richtlijnen en standaarden die binnen de beroepsgroep leidend zijn. Met andere partijen in de spoedeisende zorg zijn samenwerkingsafspraken gemaakt.

Speerpunten

In 2019 is de strategische richting van de HuisArtsenPost voor komende jaren opnieuw vastgelegd met als doel om de richting met elkaar verder invulling te geven en er zorg voor te dragen dat de organisatie toekomstbestendig is.

De volgende speerpunten zijn benoemd die komende jaren vragen om gezamenlijke oplossingen:

- verder verstevigen partnerschap met Spaarne Ziekenhuis;
- inspelen op dreigende tekorten triagisten en waarnemers;
- gezamenlijk afstemmen over de definities van ketensamenwerking, spoedzorg in de toekomst en rol huisarts;
- onderzoeken hoe de triage scherper en beter kan;
- uitwerken van mogelijkheden om meer gezamenlijk te organiseren (zonder loslaten verantwoordelijkheden) op het faciliteren van de nachten;
- professionaliseren van de samenwerking met (zorg)partners om de werkdruk en onvoorspelbaarheid op HAP te verkleinen;
- indien noodzakelijk of wenselijk naar aanleiding van nieuwe ontwikkelingen verkennen van de impact op de HAP van het volledig verdwijnen van de SEH uit het ziekenhuis; de SEH zal de komende jaren in Hoofddorp gehandhaafd blijven en er is geen absolute noodzaak om de implicaties op korte termijn te onderzoeken.

Dienstverlening

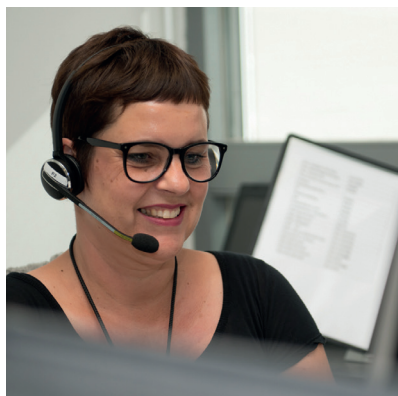
De HAP is gehuisvest in het Spaarne Gasthuis, locatie Hoofddorp, bij de Spoed Eisende Hulp (SEH). De HAP heeft hier de beschikking over een goed bereikbare en goed geoutilleerde ruimte. Er is één loket voor ontvangst van patiënten met afspraak alsook voor de zogenaamde binnenlopers.

In verband met de COVID-pandemie is er in gezamenlijkheid met HAP Haarlem een COVID-unit in Haarlem geopend. Hier komen alle COVID-verdachte patiënten vanuit Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer in de avond en weekend op spreekuur en worden door een huisarts in beschermende kleding gezien. Daarnaast heeft de HAP in Hoofddorp tijdelijk beschikking over een makkelijk bereikbare portacabin, waar COVID-verdachte patiënten in de nacht of eventuele binnenlopers beschermd kunnen worden gezien.

Personeel

De triagisten zijn het eerste aanspreekpunt op de HAP, zowel telefonisch als bij face-to-face triage bij mensen die binnen komen lopen. De triagisten doen ook de triage voor de SEH bij binnenlopers. Voor het beoordelen van de ernst van de klachten maken zij gebruik van de NHG-triagewijzer en het Nederlands Triage Systeem (NTS). De triage wordt gedaan onder verantwoordelijkheid van een huisarts. Er is altijd minimaal één huisarts beschikbaar die dienst doet op de HAP.

De huisartsenpost is een waarneemstructuur waarbij alle diensten van de HAP zijn verdeeld onder de deelnemende huisartsen. Zij zijn verantwoordelijk voor de invulling van de diensten.



Telefoon

De HAP heeft de beschikking over een telefoonnummer voor de patiënten, dat op zes verschillende toestellen aangenomen kan worden. Daarnaast heeft de HAP een telefoonnummer voor collegiale contacten en een telefoonnummer voor spoedgevallen. Als gebeld wordt op de spoedlijn dan is dit goed herkenbaar. Als mensen bellen dan krijgen zij een bandje te horen, waarin vermeld wordt dat zij in spoedgevallen een '1' moet indrukken. Dit wordt dan doorgezet naar de spoedlijn.

De HAP maakt gebruik van de telefooncentrale van het Spaarne Gasthuis. In verband met niet volledige rapportages, weinig controle over de

technische kant van de telefonie en een beperking van functies is in 2020 in overleg met de HAP-commissie en medezeggenschap besloten om dit te beëindigen en over te stappen op een eigen telefooncentrale. De voordelen hiervan zijn betere inzage in rapportages (essentieel voor verantwoording normen), directe toegang tot de opnames van gesprekken, integratie telefonie en dossier en 24/7 support door een helpdeskfunctie van de leverancier. Ook is er het voordeel dat er op afstand mee gebeld kan worden (bijvoorbeeld t.b.v. thuiswerken op de piekmomenten). Wel vindt er een wisseling in telefoonnummer plaats. In het eerste kwartaal 2021 heeft de implementatie plaatsgevonden.

Werkwijze

Een patiënt meldt zich persoonlijk of telefonisch met een spoedvraag, waarna middels triage de urgentie wordt ingeschat. Indien blijkt dat de klacht(en) van de patiënt zodanig zijn dat volgens de richtlijn een consult van de huisarts geïndiceerd is, wordt een afspraak gemaakt voor een consult of een visite. Niet-urgente zorgvragen worden naar de eigen huisarts verwezen, soms met een zelfzorgadvies. Indien wordt verwezen naar de eigen huisarts of indien een zelfzorgadvies wordt gegeven, wordt dit in het dossier vermeld. Alle adviezen die de triagisten geven, worden gefiatteerd door de dienstdoende huisarts. Hierbij wordt gestreefd naar fiattering

binnen één uur. Het is sinds 2020 ook mogelijk om naast telefonisch triage beeldbellen in te zetten tijdens het gesprek. Dit is een aanvullende ondersteuning voor de triage.

ICT

Op de HAP wordt gewerkt met Topicus HAP (call managementsysteem). Hierbij kunnen, naast de gegevens die bekend zijn vanuit een eerder bezoek aan de HAP, ook de dossiers van de deelnemende huisartsen worden ingezien, mits de patiënt daar toestemming voor heeft gegeven. Het betreft hier specifieke gegevens vanuit het huisartsendossier, zoals medicatiegebruik en voorgeschiedenis. De informatie wordt uitgewisseld via het Landelijk Schakelpunt (LSP). Inmiddels is er, door de effort van huisartsen, een hoog aantal dossiers dat ingezien kan worden. In 2020 is door de COVID-pandemie vanuit overheidswege de mogelijkheid gecreëerd om in alle dossiers inzage te krijgen, mits de patiënt direct in het consult hier toestemming voor geeft. Dit zorgt voor een betere zorgverlening omdat er meer informatie van de patiënt beschikbaar is.

Met de overgang naar een andere telefonieaanbieder, is er ook de mogelijkheid om telefonie en Topicus te integreren. Dit heeft als voordeel dat het dossier bij de triagist meteen in is te zien.

Vervoer

Het vervoer van de huisartsen tijdens de diensten wordt verzorgd door Broeder de Vries (voorheen Meditaxi).

De post maakt gebruik van één auto voorzien van:

- navigatiesysteem;
- ablet en laptop;
- visitetas met medicijnen;
- spoedkoffer met AED en
- zuurstof.

De chauffeurs zijn opgeleid door Broeder de Vries en zijn in het bezit van de vereiste diploma's (o.a. reanimatie met behulp van AED en gebruik zuurstof). Urgente visites (U0 en U1) worden door de ambulancedienst gereden. Zo nodig gaat de chauffeur tijdens de visite mee naar binnen voor de veiligheid van de huisarts en voor het bieden van assistentie.



Voorraad materialen en hulpmiddelen

Tijdens de eerste golf van de COVID-pandemie is er in de markt schaarste geweest aan beschermingsmiddelen. Door de HAP is hier vroegtijdig op geanticipeerd door groot in te kopen. Daardoor heeft de landelijke schaarste voor de HAP niet tot problemen geleid. De manager is de verantwoordelijke voor het tijdig aanvullen van materialen. Hiermee is extra toezicht ingebouwd. Voor de bestellingen van andere materialen en hulpmiddelen is een triagist verantwoordelijk. Iedere week worden de benodigde materialen besteld. De dienstdoende triagist controleert de aanwezige materialen. Jaarlijks vindt er een ijking plaats van de op de HuisArtsenPost aanwezige apparatuur.

Verrichtingen

De HuisArtsenPost dient jaarlijks, samen met de zorgverzekeraars Zorg&Zekerheid en Zilveren Kruis, een tariefverzoek in bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). Voor 2020 is een tariefbeschikking gegeven door de NZa, conform de aanvraag. Daarnaast zijn het afgelopen jaar in overleg met eerder genoemde zorgverzekeraars een tweetal herziene tariefaanvragen ingediend bij de NZa. Dit door het achterblijven van de verrichtingen en extra kosten veroorzaakt door de COVID-pandemie. Beide aanvragen zijn goedgekeurd door de NZa.

Het aantal declarabele verrichtingen is het afgelopen jaar door de COVID-pandemie achtergebleven. Met name is dit veroorzaakt door een forse afname van het aantal consulten ten opzichte van voorgaand jaar. Deze afname is een landelijke tendens. Echter zijn de de visites gestegen. Dit is mede te verklaren doordat patiënten met COVID-klachten vaker thuis worden gezien. De telefonische consulten zijn licht gestegen ten opzichte van voorgaand jaar. In totaal zijn er 21.944 unieke patiënten gezien.

PRODUCTIE 2020 (declarabel)					
Verrichtingen	2020	2019	2018	2017	2016
Telefonische consulten	15.709	15.266	14.877	13.805	13.936
Consulten	14.200	17.508	17.593	17.003	16.223
Visites	2.129	2.040	2.220	2.158	2.346
Verrichtingen totaal	32.038	34.814	34.690	32.966	32.505

Urgentie van de zorg

Elke zorgvraag die binnenkomt wordt beoordeeld op urgentie, van urgentieklasse 1 (U1, spoedeisend) t/m urgentieklasse 5 (U5, geen spoed). In 2020 waren de volgende aantallen (declarabel en niet-declarabel) te zien:

URGENTIE	Aantal 2020	% 2020	Aantal 2019	% 2019	Aantal 2018	% 2018
U1	783	2 %	749	2,1 %	700	2 %
U2	3.157	10 %	3.923	11,1 %	3.832	10,9 %
U3	11.309	35 %	6.792	19,2 %	13.800	39,2 %
U4	6.726	21 %	10.232	28,9 %	6.365	18,1 %
U5	10.601	33 %	13.675	38,7 %	10.482	29,8 %
Totaal	32.576	101 %	35.375	100 %	35.179	100 %

In 787 gevallen met een te hoge urgentie voor de HuisArtsenPost (U0 en U1) is er doorverbonden met de meldkamer ambulancedienst.

De zorgconsumptie (declarabel) kwam in 2020 uit op 0,233 consulteenheden per inwoner. In 2019 was dit 0,256 consulteenheden per inwoner. Dit is een lichte afname van het aantal verrichtingen.

Kwaliteitsbeleid

KWALITEITSMANAGEMENTSYSTEEM

De HAP is in 2020 geaudit volgens de norm NEN 15224 (Zorg en Welzijn), versie 2017. De transitie is zonder tekortkomingen doorlopen. Er was één aandachtspunt op documentniveau, de processen worden planmatig en beheerst uitgevoerd. De steekproef laat zien dat de medewerkers werken conform de vastgestelde procedures en met de benodigde instemming en betrokkenheid van de cliënt.

In het kader van het kwaliteitsmanagementsysteem worden periodiek interne audits en prospectieve risicoanalyses uitgevoerd. De resultaten hieruit worden gebruikt om het kwaliteitsmanagementsysteem en de patiëntveiligheid verder te optimaliseren.

Het afgelopen jaar is er een nieuwe certificeerder gecontracteerd en hiermee wordt beoogd een nieuwe impuls te krijgen en nieuwe inzichten in het kwaliteitssysteem.

Medisch coördinator

De HAP heeft een medisch coördinator. De medisch coördinator heeft een belangrijke rol bij het formuleren van verbeteracties naar aanleiding van klachten, interne meldingen van incidenten in de patiëntenzorg en calamiteiten. Tevens stelt de medisch coördinator de inhoudelijke protocollen op en/of bij.

Functionarissen kwaliteit

De kwaliteitsfunctionaris van de huisartsenpost heeft de verantwoordelijkheid over de uitvoering van het kwaliteitsbeleid en werkt nauw samen met de beleidsmedewerker kwaliteit van de gezondheidscentra. Deze samenwerking blijkt heel effectief en doelmatig, zowel op het gebied van logistiek als op het gebied van het delen van kennis. De kwaliteitsfunctionaris is ook voorzitter van de calamiteitencommissie en aandachtfunctionaris. De beleidsmedewerker kwaliteit van de gezondheidscentra fungeert als klachtenfunctionaris en als functionaris gegevensbescherming.

Kwaliteit triage

Alle triagisten zijn gediplomeerd of in opleiding als triagist. De triage wordt gedaan via het NTS - Nederlandse Triage Standaard (ketenstandaard voor triage in de acute zorg).

Deskundigheidsbevordering

In 2020 hebben de volgende deskundigheid bevorderende activiteiten plaatsgevonden:

Activiteit	Aanwezig
Triage en Engels	Triagisten
ABCD/NTS	Triagisten
Triage en psychiatrie	Triagisten

Door de COVID-pandemie waren de mogelijkheden van deskundigheid bevorderende activiteiten beperkter dan normaal.

KLACHTEN

De HAP beschikt over een klachtenreglement. Bij een klacht neemt de klachtenfunctionaris altijd contact op met de klager.

Bij de klachtenfunctionaris zijn in 2020 14 klachten binnengekomen en in behandeling genomen. Drie klachten zijn opgelost door de locatiemanager. De klagers hebben allemaal bericht gehad van de afhandeling. Naar aanleiding van twee klachten is VIM melding gedaan, één klacht heeft geleid tot een calamiteitenmelding. De COVID-pandemie heeft niet gezorgd voor extra en/of COVID-gerelateerde klachten. Er zijn geen klachten gemeld bij de geschillencommissie en voor zover bekend geen klachten gemeld bij de inspectie of het tuchtcollege.

OVERZICHT KLACHTEN HUISARTSENPOST 2020					
	totaal	Medisch inhoudelijk	Organisatie	Bejegening	Communicatie / informatie
Huisartsen	6	5	-	1	-
Triagisten	6	3	4	-	-
Organisatie	2	-	1	-	1
Totaal	14	8	5	1	1

Veilig Incidenten Melden (VIM)

De HuisArtsenPost heeft een systeem voor het veilig melden en analyseren van incidenten in de patiëntenzorg. De incidenten worden in de (multidisciplinaire) commissie besproken volgens de PRISMA light methode, waarbij de commissie met name naar de basisoorzaak van de gebeurtenis zoekt. Doel van de VIM-procedure is de patiëntveiligheid structureel te verbeteren. Vroegtijdige onderkenning van vermijdbare fouten kan immers grotere incidenten of calamiteiten voorkomen.

De VIM-commissie van de HAP bestaat uit vier leden: één huisarts, de medisch coördinator en een gediplomeerde triagist en de kwaliteitsfunctionaris. In 2019 is de VIM-commissie van de HuisArtsenPost driemaal bij elkaar geweest.

In totaal werden in 2020 27 meldingen door de commissie behandeld, in 2019 waren dit er 34. Incidenten worden digitaal gemeld. Indien nodig worden de meldingen inhoudelijk besproken door de VIM commissie. Bij het triagistenoverleg staan de VIM meldingen op de agenda en worden verbeterpunten gecommuniceerd. De meldingen zijn gedaan door triagisten, huisarts en meldingen kwamen via een ander kanaal binnen (extern, via de klachtenregeling of het management).

De verdeling van de meldingen is als volgt:

Proces (patiëntgebonden)	4
Individu (arts-/triagistgebonden)	9
Communicatie en samenwerking	8
Organisatie (materiaal e.d.)	6

Naar aanleiding van de meldingen zijn samenwerkingsafspraken gemaakt of herbevestigd met het Spaarne Gasthuis en Brijder. Diverse werkafspraken, zoals vooral het gebruik van het toestel van de spoedlijn en het voorraadbeheer zijn onder de aandacht gebracht via de overleggen en de nieuwsbrief en in een aantal casussen vond individuele terugkoppeling plaats aan de betrokken huisarts of triagist.

Calamiteiten

In 2020 is er één calamiteit geweest, welke gemeld is bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Een calamiteit is een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die tot de dood van een patiënt of een ernstig schadelijk gevolg voor de patiënt of cliënt heeft geleid. De directeur-bestuurder heeft de calamiteiten-commissie gevraagd deze calamiteit te onderzoeken, verbetermaatregelen op te stellen en hierover te rapporteren. De rapportage wordt naar de IGJ gestuurd en meegenomen in de beoordeling door de inspectie. Het onderzoek naar de calamiteit loopt eind 2020 nog, aangezien deze plaatsvond in november 2020.

SIGNALERING MISHANDELING

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Op de HuisArtsenPost wordt gebruik gemaakt van de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling bij vermoedens van mishandeling. De meldcode helpt professionals bij vermoedens van huiselijk geweld of kindermishandeling en welke stappen moeten worden ondernomen. Alle kinderen worden op de HuisArtsenPost door middel van een kindcheck getoetst om te beoordelen of het kind veilig is.

In 2020 werden ruim 9.328 kinderen (leeftijd onder de 19 jaar) op de HuisArtsenPost beoordeeld (29,1 % van het totaal 32038 (productie declarabel). Bij 10 kinderen is een niet pluis gevoel geregistreerd, dit is 0,11 % van alle kinderen die beoordeeld zijn. Na controle van de huisarts is er één kind verwezen naar de SEH. Eén kind is verwezen naar de eigen huisarts. Voor twee kinderen is een melding gemaakt bij Veilig Thuis. Ondanks dat er in totaal minder verdenkingen waren dan in 2019, zijn er wel meer meldingen gedaan bij Veilig Thuis. Dit kan een relatie hebben met de COVID-pandemie. Het is niet bekend bij hoeveel kinderen er daadwerkelijk sprake was van mishandeling.

EVALUATIE NA DE DIENST

Na elke dienst wordt een evaluatieformulier ingevuld door huisarts en triagist. De locatiemanager neemt daar waar nodig dagelijks actie op zaken die ingevuld worden op het evaluatieformulier. De resultaten uit de evaluatieformulieren worden maandelijks door de kwaliteitsfunctionaris in kaart gebracht. De bestuurder bespreekt, indien daar aanleiding toe is, de resultaten met de locatiemanager, de kwaliteitsfunctionaris, de medisch coördinator en de HAP commissie.

JAAR	2020	2019	2018	2017	2016
Drukke dienst	12%	16%	13%	13%	13%
Piekbelasting		32%			

In 2020 is 12% van de diensten als druk ervaren. Door de COVID-pandemie is het over het geheel genomen rustiger geweest dan voorgaande jaren, waarbij in de eerste COVID-piek wel sprake was van veel telefoontjes maar dit was continu van aard. Hierdoor is er in 2020 ook geen sprake geweest van piekbelasting. De werkdruk wordt gemonitord. Indien op bepaalde dagen bij voortdurende te hoge werkdruk wordt ervaren, dan wordt bekeken of uitbreiding van de formatie haalbaar is.

PRESTATIES ZORG- EN DIENSTVERLENING

Op het gebied van aanrijtijden, fiatteertijden en telefonische bereikbaarheid wordt periodiek gemonitord of de HAP voldoet aan de branchenormen (landelijke streefwaarde). Daar waar nodig wordt actie ondernomen.

Aanrijtijden

De landelijke streefwaarde van de U2-ritten is dat 90% binnen het uur gereden is en 98% binnen twee uur. In 2020 is dit gehaald (respectievelijk 92% en 100%).

JAAR	2020	2019	2018	2017	2016
Aantal ritten U2 binnen 1 uur	857	880	928	789	803
% buiten de norm	9%	8%	11%	8%	12%
% binnen de norm	91%	92%	89%	91%	88%

Het totaal aantal U2-ritten is lager dan 2019. Dit is met name te verklaren door de afgeschaalde reguliere zorg in verband met de COVID-pandemie.

Telefonische bereikbaarheid

De HuisArtsenPost Haarlemmermeer maakt gebruik van de telefooncentrale van het Spaarne Gasthuis en ook de managementrapportages worden aangeleverd door het Spaarne Gasthuis. Deze rapportages bleken niet altijd betrouwbaar, waarover frequent overleg is gevoerd met het Spaarne Gasthuis en de rapportages zijn aangepast. Ondanks deze verbeteringen is er eind 2020 het besluit genomen om over te gaan op een eigen telefoniecentrale voor de HAP.

WACHTTIJDEN TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID (TB)				
	Landelijke streefwaarde	2020	2019	2018
TB - spoed	98% binnen 30 seconden	86%	87%	87%
TB - regulier	75% binnen 2 minuten	75%	76%	75%
TB - regulier	98% binnen 10 minuten	97%	98%	nb

De wachttijden telefonie regulier liggen binnen de landelijke streefnorm. De wachttijden telefonie spoed zijn niet gehaald in 2020. Naast de maatregelen die reeds in de loop van 2018 waren gedaan, zoals plaatsing van een aparte spoedtelefoon, is er ook bij het personeel aandacht besteed aan het tijdig opnemen van de spoedtelefoon. Daarnaast is er een doorschakelmogelijkheid gecreëerd naar Engelse tekst, om te voorkomen dat men automatisch de keuze van spoed indrukt. Door middel van rapportages wordt continu gemonitord zodat er een analyse gemaakt kan worden van de oorzaken van de mindere bereikbaarheid bij spoed. De rapportages worden frequent getoetst op juistheid maar er blijft twijfel bestaan over de juistheid. Met de aanschaf van een eigen telefooncentrale is de verwachting dat de rapportages verbeteren en dat deze ook betrouwbaar zijn. Er kan dan ook gerichter worden gekeken naar eventuele oorzaken indien de norm niet wordt gehaald.

Autorisatie

Tijdens de telefonische triage bepaalt de triagist de urgentie van de zorgvraag van een patiënt. Er wordt in een tijdsbestek van enkele minuten op basis van beperkte gegevens een beslissing genomen hoe snel de patiënt beoordeeld dient te worden door een hulpverlener, zoals een huisarts. Zorgvragen met een U5 en een deel van de U4 contacten worden afgehandeld door de triagist met een zelfzorgadvies. De primaire functie van autoriseren is controleren of er huisartsgeneeskundig goede zorg gegeven wordt. De huisartsen dienen zich te vergewissen van de juistheid van een gegeven zelfzorgadvies in verband met hun eindverantwoordelijkheid. Zij controleren of er voldoende is uitgevraagd aan de patiënt en een goede inschatting door de triagist is gemaakt. Daarna beoordelen de huisartsen of ze het eens zijn met het beleid in de vorm van een advies.

AUTORISATIETIJDEN				
	Landelijke streefwaarde	2020	2019	2018
Autorisatie	90% binnen 1 uur	95% binnen 1 uur	90% binnen 1 uur	94% binnen 1 uur
	98% binnen 2 uur	98% binnen 2 uur	97% binnen 2 uur	98% binnen 2 uur

De autorisatietijden binnen het uur liggen binnen de landelijke streefnorm, de autorisatietijden binnen 2 uur zijn ook gehaald.

KRITISCHE LEVERANCIERS

De kritische leveranciers zijn die leveranciers die bij wegvallen een acuut probleem opleveren voor de HAP zoals de ICT, het vervoer en de achterwacht voor de huisartsen. Jaarlijks worden de kritische leveranciers in een gesprek met hen beoordeeld. In 2020 zijn, behoudens de telefoonleverancier, alle beoordelingen van kritische leveranciers positief geweest.

Patiëntgerichtheid



INFORMATIEVOORZIENING

Bereikbaarheid

Met alle deelnemende huisartsen zijn afspraken gemaakt over de wijze waarop patiënten geïnformeerd worden over de werkwijze op de HAP. Er is een standaardtekst aangeboden, die de huisartsen kunnen inspreken als de mensen buiten kantooruren naar de huisartsenpraktijk bellen. De HAP heeft buiten de openingstijden een bandje, waarin voor hulp wordt verwezen naar de eigen huisarts en voor vragen over de administratie naar het telefoonnummer van de administratie van SGH.

Patiëntenfolder

Op de HAP ligt een folder met informatie over de werkwijze van de HAP. Deze wordt gegeven aan mensen die niet eerst gebeld hebben voordat ze naar de HAP kwamen. Tevens zijn er folders beschikbaar over de klachtenprocedure en het omgaan met privacy op de HAP.

Website

De HAP heeft een website, waarop de werkwijze van de HAP staat beschreven. De website is gericht op de procedure op de HAP maar biedt ook alle informatie die een patiënt nodig zou kunnen hebben, zoals de privacyverklaring en de klachtenprocedure.

CLIËNTENRAAD

SGH heeft een cliëntenraad voor de gezondheidscentra en de HuisArtsenPost. In 2020 is een medezeggenschapsregeling opgesteld conform artikel 3 van de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018). De cliëntenraad heeft een voordracht gedaan voor een nieuw lid van de raad van toezicht.

In 2020 heeft de cliëntenraad vier maal overleg gehad met de bestuurder, onder andere de volgende onderwerpen zijn besproken:

- jaarplan en jaarverslag;
- communicatie en beleid rond corona;
- aanschaf telefooncentrale;
- uitstel cliëntenraadpleging in verband met de COVID-pandemie.

In 2020 hebben twee leden afscheid genomen van de cliëntenraad en is er een nieuw lid toegetreden.

Samenstelling cliëntenraad op 31 december 2020:

- mevrouw C. Schoppink
- mevrouw E. Thijssen
- de heer W. Oostwouder

Oordeel patiënten

De HuisArtsenPost Haarlemmermeer hecht belang aan het oordeel van de patiënten. Er vindt driejaarlijkse een onderzoek plaats volgens de CQ-index. In 2016 is dit onderzoek uitgevoerd waarbij de algemene beoordeling positief was. Het onderzoek stond gepland voor 2020 maar is in verband met de COVID-pandemie in overleg met de cliëntenraad verschoven naar 2021.

Externe relaties

Spaarne Gasthuis

De bestuurder en de voorzitter van de HAP-commissie hebben regelmatig overleg gehad met het bestuur en de staf van het Spaarne Gasthuis. De gevolgen van de lateralisatie, waarbij de belangrijke specialismen voor de spoedeisende zorg verhuisd zijn naar Haarlem-Zuid, was aanleiding om afspraken te evalueren en opnieuw vast te stellen. Er is afgesproken dat er sprake is van een volwaardige Spoedeisende Hulp (SEH) in het Spaarne Gasthuis locatie Hoofddorp. Dit houdt in dat door de huisarts verwezen patiënten door de SEH worden overgenomen. Er vindt regulier overleg plaats waarin deze afspraken regelmatig worden geëvalueerd.

Naast bovengenoemd overleg hebben de bestuurder en de voorzitter van de HAP-commissie regulier overleg met het hoofd van de SEH van het Spaarne Gasthuis. In dit overleg worden samenwerkingsafspraken gemaakt en geëvalueerd. Indien zich een incident voordoet dan zijn er korte lijnen en kunnen er snel afspraken gemaakt worden.

Vanuit de overleggen met het Spaarne Gasthuis zijn er ook goede contacten gelegd met de HAP Zuid-Kennemerland, aangezien deze HAP in samenwerking met het Spaarne Gasthuis in Haarlem de zorgverlening heeft vormgegeven. Dit heeft in de COVID-pandemie geleid tot een gezamenlijke COVID-unit in Haarlem waar alle COVID-verdachte patiënten vanuit Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer op een apart spreekuur in de avonden en weekend geïsoleerd worden gezien.

Ketenpartners

Met meerdere ketenpartners wordt minimaal één keer per jaar een overleg gepland om de afspraken te evalueren en waar nodig verder bij te stellen. Op deze wijze wordt voorkomen dat er problematische situaties ontstaan in de zorgketen. Tevens houdt het de lijnen kort zodat er snel geschakeld kan worden in het geval van problemen. Onder deze partners vallen de meldkamer en ambulancezorg, crisisdienst voor GGZ-zorg, Hospice Bardo, Ons Tweede Thuis, en apotheek Spaarne Gasthuis. Door de COVID-pandemie zijn er meerdere inhoudelijk en bestuurlijke overleggen geweest, waarbij ook de VVT nadrukkelijk is betrokken.

Ketenpartners Overleg Spoedeisende Zorg

De bestuurder van de HAP neemt deel aan het Ketenpartners Overleg Spoedeisende Zorg Zuid-Kennemerland en Haarlemmermeer. Aan dit overleg wordt deelgenomen door een vertegenwoordiger van

de ambulancedienst in Haarlem, vertegenwoordigers van de spoedeisende hulp van het Spaarne Gasthuis, een vertegenwoordiger van de GHOR (Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen) en vertegenwoordigers van alle huisartsenposten in de regio. Dit overleg is erop gericht afstemming te realiseren tussen de verschillende partners in de veiligheidsregio Kennemerland/Haarlemmermeer. Dit overleg heeft in 2020 een belangrijke rol gespeeld om elkaar op de hoogte te houden en af te stemmen met betrekking tot de COVID-pandemie waarbij ook andere partijen zijn aangesloten zoals de GGZ en het Rode Kruis.

ROAZ

De aanbieders van acute zorg die betrokken zijn bij de acute zorgketen nemen deel aan het Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ), om in regionaal verband betere samenwerking binnen de acute zorg te bewerkstelligen en te waarborgen. De HAP is aangesloten bij de ROAZ-regio AMC/VUmc (Noord-Holland en Flevoland). Het ROAZ maakt afspraken om de acute zorg in de regio goed te organiseren en kwalitatief te verbeteren. Dit alles volgens de geldende normen voor bereikbaarheid van acute zorg. Het ROAZ heeft binnen de COVID-pandemie een essentiële rol. De bestuurder van de HAP heeft namens het crisisteam Haarlemmermeer zitting in de HAP-vertegenwoordiging van de ROAZ-organisatie. Hierin wordt wekelijks met alle HAP-bestuurders besproken wat de regionale ontwikkelingen zijn met betrekking tot de COVID-pandemie, wordt een terugkoppeling gegeven vanuit het bestuurlijk crisioverleg ROAZ (waarin ziekenhuis, VVT, ambulancezorg en huisartsen zitting hebben) en wordt afgestemd hoe in de regio het beste de (acute) zorg vanuit de rol van de huisartsen op peil kan worden gehouden. Tevens wordt de capaciteit van zowel personeel als middelen met elkaar in de gaten gehouden.

Brancheorganisatie InEen

De bestuurder neemt deel aan de ledenvergaderingen van InEen, de belangenorganisatie van de georganiseerde eerstelijns. Ook neemt de bestuurder deel aan klankbordgroep voor de cao Gezondheidscentra en de beleidsadviescommissie personeel en arbeid. De kwaliteitsfunctionaris neemt deel aan de netwerkbijeenkomsten over kwaliteit. De cijfermatige gegevens van de HAP Haarlemmermeer worden gedeeld met InEen zodat de HAP ook onderdeel uitmaakt van de benchmark van InEen.

Sociaal jaarverslag

ALGEMEEN

Helaas heeft de HAP in de loop van 2020 afscheid moeten nemen van één van de deelnemende huisartsen. De zeer gewaardeerde huisarts, die zich ook inzette voor de scholing van de triagisten, heeft een besmetting met COVID helaas niet overleefd.

Uiteraard heeft dit en alle andere facetten van de COVID-pandemie de nodige impact gehad op de organisatie en de medewerkers. Voor de medewerkers was het een roerig jaar. Door de crisis hebben zij zich constant aan moeten passen aan de geldende maatregelen en richtlijnen.

In 2020 is de voormalige locatiemanager met (vervroegd) pensioen gegaan. Onder haar leiding en met haar onvoorwaardelijke inzet is er een stabiele HAP neergezet, waar mensen graag en met plezier werken. Eind 2019 is een van de triagistes benoemd tot leidinggevend triagiste en vervolgens doorgestroomd tot locatiemanager. Hierdoor is de overgang soepel verlopen en één van de medewerkers heeft een mooie stap kunnen maken.

Eind 2019 is er een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) en risico inventarisatie & evaluatie uitgevoerd binnen SGH en de HAP. Begin 2020 zijn de uitkomsten van het onderzoek besproken in het werkoverleg. Er is een aantal actiepunten benoemd en deze zijn inmiddels uitgevoerd.

De ondernemingsraad heeft ingestemd met het plan van aanpak naar aanleiding van de RI&E. Waar mogelijk binnen de omstandigheden met betrekking tot de COVID-pandemie, zijn actiepunten uitgevoerd.

Begin 2020 was het voorpaginanieuws in de landelijke dagbladen: het ziekteverzuim in de Nederlandse zorg is in 2020 gestegen naar recordniveau. Het verzuim in de zorg neemt al jaren toe. Gemeten over de hele zorgsector kwam het verzuimpercentage afgelopen jaar uit op 6,83 (2019: 6,14 procent). Dit is het hoogste percentage sinds 2004. Het ziekteverzuim op de HAP ligt daar met 9,4% ver boven. Dit heeft met name te maken met het langdurig verzuim en is niet werk gerelateerd.

Dit jaar is er redelijk wat instroom van nieuwe medewerkers geweest, waardoor de HAP op papier iets boven formatie zit. Dit is echter nodig om het langdurig ziekteverzuim op te vangen en vanwege de inzet van de triagisten op de COVID-unit in Haarlem. Over het algemeen lukt het op de HAP nog steeds om goed gekwalificeerde medewerkers aan te trekken.

PERSONELE GEGEVENS 2020

PERSONEEL NAAR LEEFTIJD	
Leeftijd	aantal
0 – 24	3
25 – 34	6
35 – 44	5
45 – 54	6
55 – 59	6
60+	2
Totaal	28

Eind 2019 waren 24 triagisten in dienst bij de Stichting Gezondheidscentra Haarlemmermeer. In 2019 zijn 6 triagisten in dienst gekomen en 7 triagisten uit dienst gegaan.

Eind 2020 werkten er 28 medewerkers op basis van een dienstverband bij de HAP. In 2020 zijn 7 triagisten in dienst gekomen en 2 triagisten uit dienst gegaan. Daarnaast bestaat de bezetting op de HAP uit een locatiemanager, een medisch coördinator en een kwaliteitsfunctionaris (de laatste worden ingehuurd op basis van een overeenkomst van opdracht). Ook is er een aantal ZZP-triagisten aan de HAP verbonden, om de open diensten op te vangen.

De HAP maakt voor ondersteunende diensten (administratie, ICT, HR etc) gebruik van het centraal bureau van SGH.

HR gesprekscyclus

Jaarlijks voert de bestuurder het functioneringsgesprek met de locatiemanager. De locatiemanager voert de functioneringsgesprekken met alle triagisten. Uit deze gesprekken zijn geen bijzonderheden gekomen. De triagisten vinden de sfeer op de HuisArtsenPost goed en werken over het algemeen met plezier op de HuisArtsenPost.

Werkoverleg

Tweewekelijks heeft de bestuurder overleg met de locatiemanager van de HuisArtsenPost. De triagistes hebben zes keer per jaar werkoverleg onder leiding van de locatiemanager. De bestuurder en de medisch coördinator/kwaliteitsfunctionaris nemen regelmatig deel aan dit werkoverleg.

Scholing

Alle triagisten hebben in 2020 de verplichte bijscholingen gevolgd:

- Triage en Engels
- NTS/ABCD
- Triage en psychiatrie

Vanwege de beperkingen die de COVID-pandemie met zich mee heeft gebracht en het langzaam op gang komen van digitaal onderwijs zijn er dit jaar minder scholingen geweest dan gebruikelijk. De scholingen die niet hebben plaatsgevonden zijn doorgeschoven naar 2021.

Eén triagiste heeft de opleiding tot praktijkopleider gevolgd. De locatiemanager is gestart met de bachelor management in de zorg.

Stages

Ook in 2020 zijn er vanuit diverse MBO opleidingen stageplaatsen geboden. Een aantal stagiaires is na het behalen van het diploma doktersassistente in dienst gekomen als triagist in opleiding.

VERZUIM NAAR VERZUIMKLASSEN		
Kort (< 7 dagen)	41 dagen	1,32 % van het verzuim
Middellang (8-42 dagen)	32 dagen	1,02 % van het verzuim
Langdurig (>42 dagen)	218 dagen	7,06 % van het verzuim

Ziekteverzuim

In 2020 bedroeg het verzuimpercentage 9,4%.

SGH neemt actief maatregelen om het verzuim op acceptabel niveau te houden. Het preventief consult wordt aangeboden aan medewerkers en er worden

gesprekken gevoerd met medewerkers die frequent verzuimen. Langdurig zieke medewerkers worden intensief begeleid en voor medewerkers die re-integreren wordt het werk aangepast.

Vertrouwenspersoon

SGH heeft een contract met een externe vertrouwenspersoon, waar het personeel laagdrempelig contact mee op kan nemen.

Bedrijfsongevallen en beroepsziekten

In 2020 zijn geen bedrijfsongevallen of beroepsziekten bij de bedrijfsarts gemeld.

Ontwikkelingen 2020

COVID-pandemie

De COVID-pandemie heeft veel aanpassing gevraagd van iedereen die werkzaam is op de HuisArtsenPost. Naast alle werkdruk en flexibiliteit die gevraagd werd, heeft de COVID-pandemie ook een aantal zaken in versnelling gebracht. Zo is de samenwerking met ketenpartners zoals het Spaarne Gasthuis en HAP Haarlem verder versterkt. Daarnaast is het beeldbellen voor de triagisten versneld geïntroduceerd en is een begin gemaakt met verscherpt triageren.

Strategie

In 2019 is de strategie voor de komende jaren verkend. Als input voor de strategische richting hebben gesprekken plaatsgevonden met een afvaardiging van de HAGRO's in combinatie met de leden van de HAP-commissie. Vanuit deze gesprekken zijn uitgangspunten en thema's naar voren gekomen van de voor de deelnemende huisartsen belangrijke strategische punten en keuzen. Men is positief ten aanzien van de huidige positie, de huidige locatie en er is breed draagvlak om de huidige ingezette koers te handhaven. De strategie wordt jaarlijks geëvalueerd en biedt input voor het opstellen van het jaarplan van de HAP.

Telefonie

De HAP maakt gebruik van de telefooncentrale van het Spaarne Gasthuis. Om een goed inzicht te krijgen in de bereikbaarheid van de HAP zijn de telefonie rapportages van essentieel belang. Met input van de HAP zijn in 2020 door het Spaarne Gasthuis vernieuwde rapportages opgesteld. Ondanks deze verbeteringen is besloten om de overgang naar een eigen telefonie in gang te zetten en is eind 2020 het contract getekend met een aanbieder. In het eerste kwartaal van 2021 is de implementatie met succes afgerond.

Samenwerking Spoedpost

Ook in 2020 is er verder ingezet om samenwerking met de SEH te versterken en waar nodig te verbeteren. Naast reguliere afspraken, zowel inhoudelijk als procesmatig, zijn er ook verbeteringen aangebracht in de samenwerkingsafspraken. Met name de (aanscherping van) afspraken over de veiligheid van zorg met betrekking tot lateraliseren van specialismen bij het Spaarne Gasthuis zijn belangrijk. Daarnaast zijn de lijnen met de SEH erg kort, waardoor er makkelijk geschakeld kan worden, mochten er zaken zijn die directe aandacht behoeven. Ook heeft het Spaarne Gasthuis aangegeven het van belang te vinden om samen te bekijken wat de regio nodig heeft als het gaat om (spoed)zorg. Deze gesprekken worden in 2021 voortgezet.

Collectieve verkoop nachtdiensten huisartsen

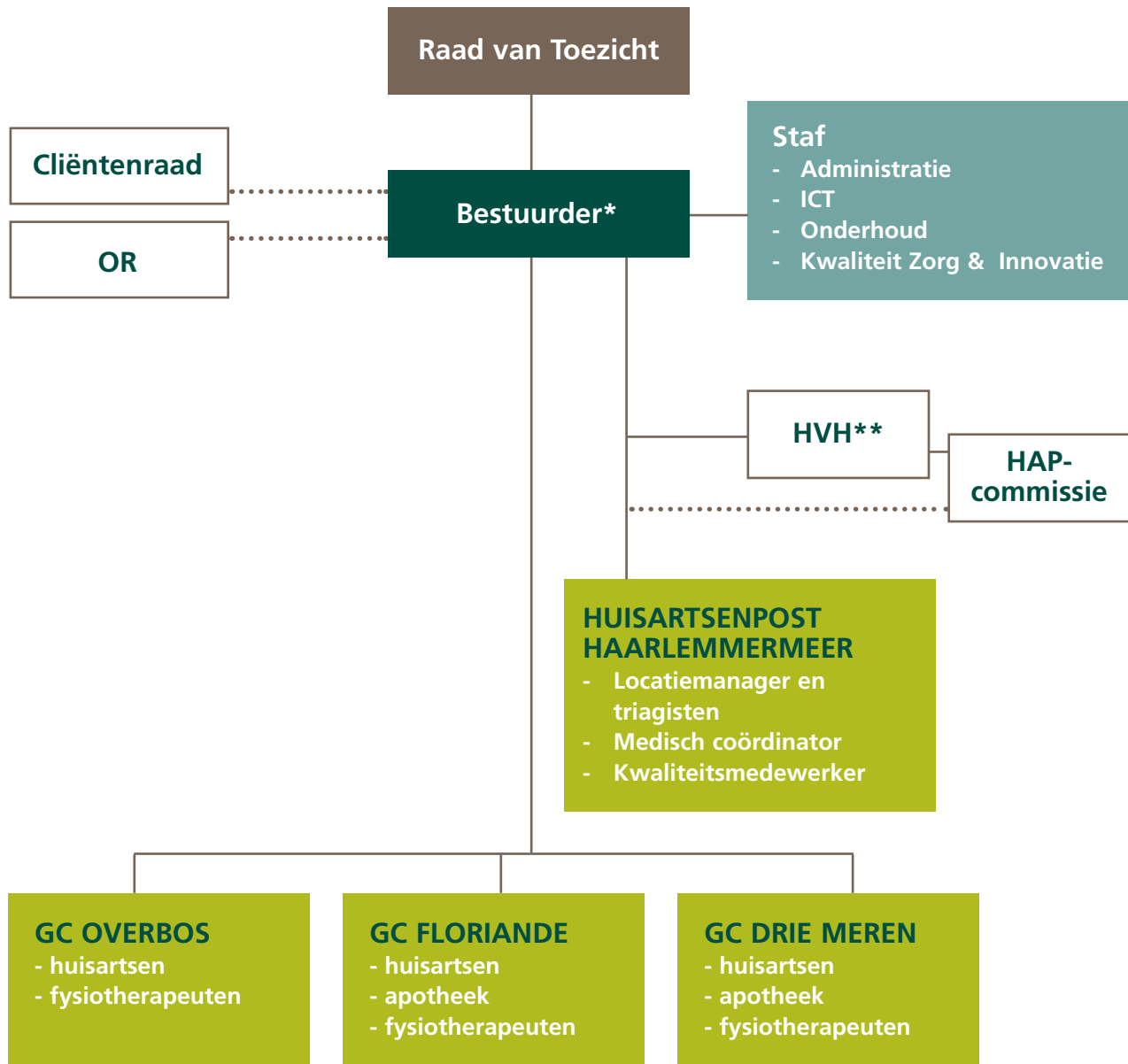
Vanwege de werkdruk overdag ervaren veel praktijkhoudende huisartsen vooral de nachtdiensten als een zware belasting, zowel fysiek als mentaal. De nachtdiensten worden dan ook veelvuldig verkocht aan waarnemers. Voorgaande jaren is bemerkt dat de verkoop van de nachtdiensten moeilijk is door minder beschikbare waarnemers. Daarnaast zijn de diensten ook alleen tegen hoge tarieven verkoopbaar. Daarom is besloten om vanaf 2021 de nachtdiensten collectief te verkopen via waarneembureau SMan, waarbij voor de deelnemende huisarts de mogelijkheid blijft bestaan om de nachtdiensten te blijven doen. Door deze verkoop is er zekerheid gecreëerd van waarneming tegen een vast tarief.

Leerbedrijf

De HuisArtsenPost is in 2017 erkend als leerbedrijf wat ook het afgelopen jaar onder de aandacht is gebleven. Een belangrijk deel van mbo opleidingen bestaat uit leren en werken in de praktijk, de zogenaamde beroepspraktijkvorming (BPV). Studenten doen dat bij een erkend leerbedrijf. Als leerbedrijf wordt er een bijdrage geleverd aan de opleidingen en geeft het extra mogelijkheden voor werving van medewerkers bij dreigend personeelstekort.

Bijlage 1

Organogram Stichting Gezondheidscentra Haarlemmermeer



———— = functionele bevoegdheid

..... = overleglijn

*) bestuurder, formeel Raad van Bestuur

**) De Huisartsen Vereniging Haarlemmermeer (HVH) is de samenwerkingspartner van de Stichting Gezondheidscentra Haarlemmermeer voor het beleid van de HAP-Haarlemmermeer. De HVH heeft een HAP-commissie ingesteld, waaraan wordt deelgenomen door tenminste één vertegenwoordiger van elke HuisArtsenGROep (HAGRO) in Haarlemmermeer. De HAP-commissie is verantwoordelijk voor het medisch-inhoudelijke beleid van de HAP en voor de bezetting van huisartsen op de HAP.