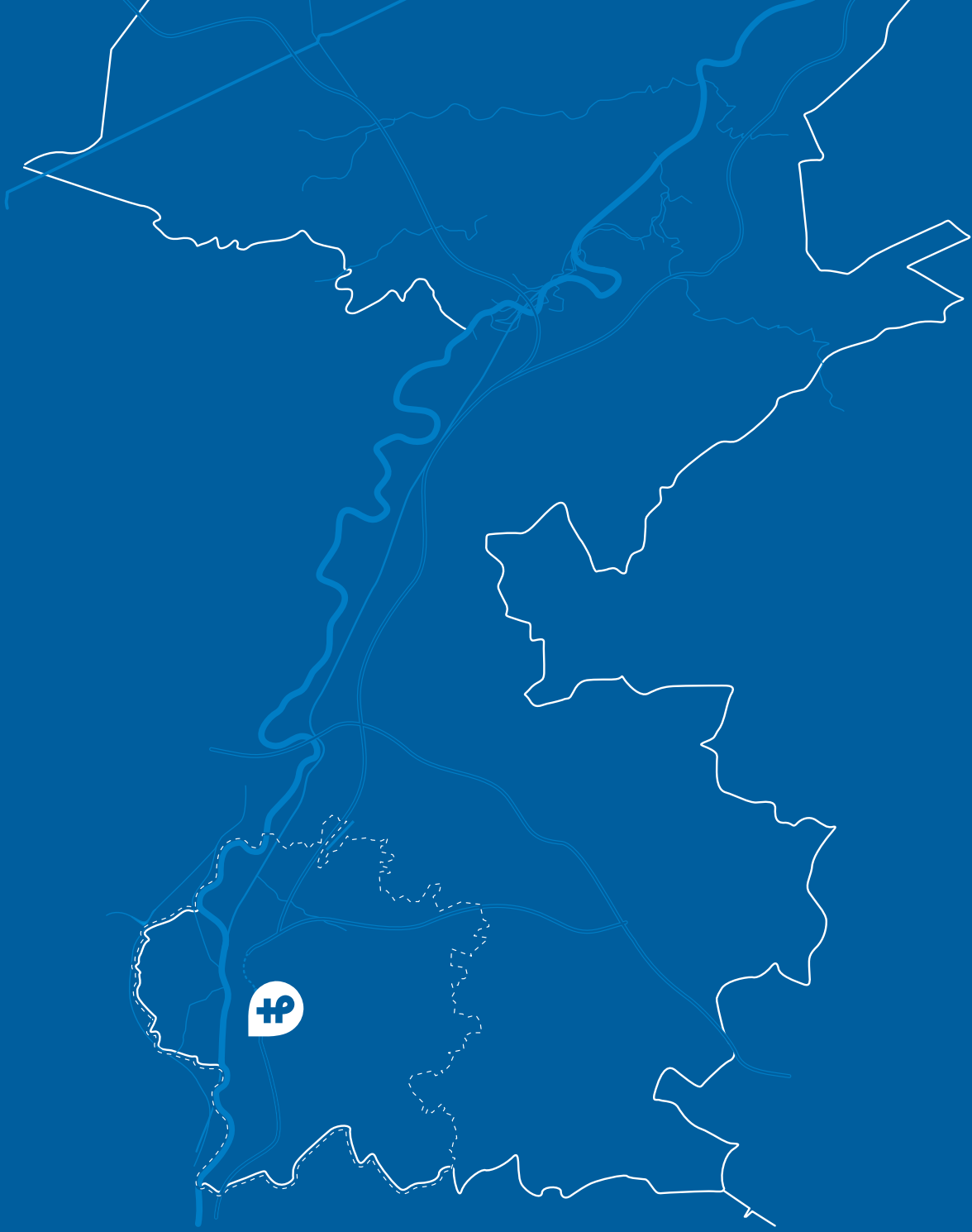




Huisartsen
Spoedpost
Maastricht & Heuvelland

Publieksjaarverslag

2022



Publieksjaarverslag

2022



Integraal Zorgakkoord

Patiënten en hun naasten, zorgprofessionals en zorginstanties ervaren een toenemende drukte in de zorg. De toeloop naar de Huisartsen Spoedpost (HAP) neemt toe doordat mensen in onze 24/7-maatschappij verwachten dat ook huisartsenzorg 24/7 beschikbaar is. Daarnaast vragen de kwetsbare groepen in onze maatschappij, zoals ouderen die langer thuis wonen, extra zorgtijd. Dat hierop actie moet komen is onvermijdelijk. Dat zullen we samen moeten doen. Daarom hebben alle zorgpartijen in 2022 hierover afspraken gemaakt in het Integraal Zorgakkoord (IZA). Samen willen we ervoor zorgen dat de patiënt de juiste zorg op het juiste moment door de juiste op dat moment beschikbare zorgprofessional krijgt.

Eerste stappen naar spoed=spoed werkwijze

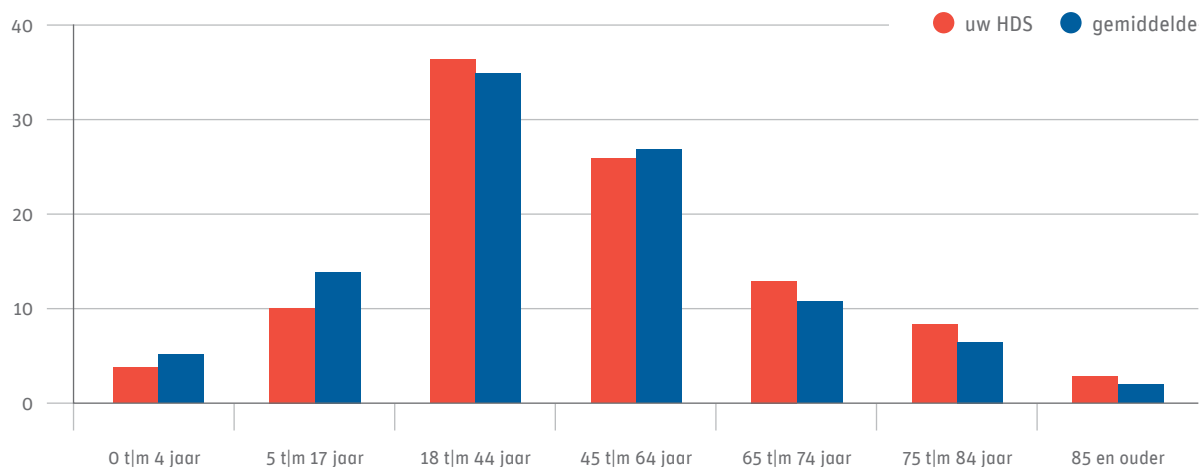
De Stichting Huisartsenpost Maastricht en Heuvelland (SMHM) verleent vanuit één locatie in Maastricht spoedeisende huisartsgeneeskundige zorg tijdens de avond, nacht, weekenden en feestdagen. Het gaat alleen om zorg die niet kan wachten tot de volgende werkdag van de huisarts. Het werkgebied van de SHMH bestaat uit de gemeenten Maastricht, Eijsden-Margraten, Meerssen en Valkenburg aan de Geul met in totaal 180.000 inwoners. De HAP is een spoeddienst en zowel bij burgers, patiënten als zorgprofessionals

moet de spoed = spoed werkwijze nog beter gestalte gaan krijgen. In 2023 worden hiervoor de eerste stappen gezet. Samen met burgers (patiënten), onze zorgprofessionals, de cliëntenraad, ketenpartners en mogelijk ook het sociale domein werken we aan toekomstbestendige spoedeisende (huisartsen)zorg.

Omvang SHMH

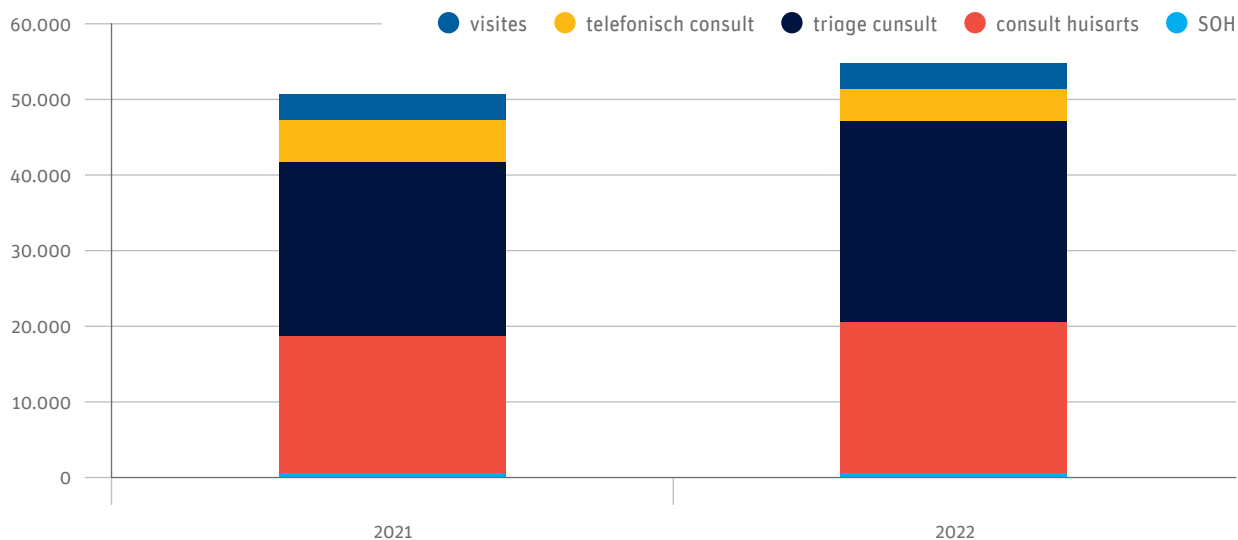
In 2022 waren 86 gevestigde huisartsen, werkzaam in 53 praktijken verspreid over de regio, aangesloten bij de SHMH. Tevens is een kleine honderdtal niet-gevestigde huisartsen aangesloten. Op de HAP werken twee teamleiders en een veertigtal (junior) triagisten. Het (junior) triagisten team heeft tijdens 24.702 diensturen de huisartsen ondersteund. De organisatie is geaccrediteerd om doktersassistenten op te leiden en voor te dragen voor het landelijke diploma triagist. Ook biedt de organisatie jaarlijks minimaal één stageplek aan voor doktersassistenten in opleiding. Op het stafbureau zorgen dertien personen voor ondersteuning van de organisatie. Het vervoer van de dienstdoende artsen naar de patiënten wordt verzorgd door speciaal daartoe opgeleide chauffeurs van het op medisch gebied gespecialiseerde vervoersbedrijf Broeder de Vries.

Leeftijdsopbouw verzorgingsgebied SHMH | NIVEL, 2022



De leeftijdsopbouw van de populatie in ons verzorgingsgebied laat zien dat er verhoudingsgewijs meer 65-plussers woonachtig zijn in ons gebied. Het feit dat Maastricht een studentenstad (22.000 studenten) is verklaart het relatief hoge aantal personen in de categorie 18-44 jarigen.

Aantal zorgcontacten per type per jaar | SHMH, 2021 en 2022



In 2022 is 54.838 maal contact gezocht met de HAP. Een toename van 7% ten opzichte van voorgaande jaren. Het merendeel van alle zorgvragen, inmiddels ruim 31.000, ofwel 57% van alle zorgvragen kon vanuit ons callcenter worden afgehandeld. Denk hierbij ook aan beeldbellen of het doorsturen van een foto door de patiënt, het beoordelen ervan door de huisarts en vervolgens het verkrijgen van een behandeladvies. In 2022 kregen ongeveer 4.700 mensen op deze wijze een consult op afstand. Het overgrote deel van alle zorgvragen werd door de (junior) triagist beantwoord

middels een triage consult. Het aantal mensen dat een triage consult heeft gekregen bedraagt 26.400, een stijging van 15%. Een triage consult wordt altijd gefatteerd door een huisarts. Opvallend is, net als voorgaande jaren, de dalende trend van het aantal visites in onze sterk vergrijsde samenleving. In zeven jaar tijd is dit gedaald van 4.700 naar 3.000 visites in 2022; vijfhonderd minder dan het jaar ervoor, een daling van 16%. Het aantal patiënten dat fysiek is gezien op de HAP bedraagt 20.693. Ter vergelijking: in 2019 kwamen ruim 25.000 patiënten naar onze HAP.

Aantal zelfverwijzers | SHMH, 2022

totaal aantal zelfverwijzers de afgelopen 5 jaar				
aantal 2022	aantal 2021	aantal 2020	aantal 2019	aantal 2018
1.437	894	1.011	3.574	3.718

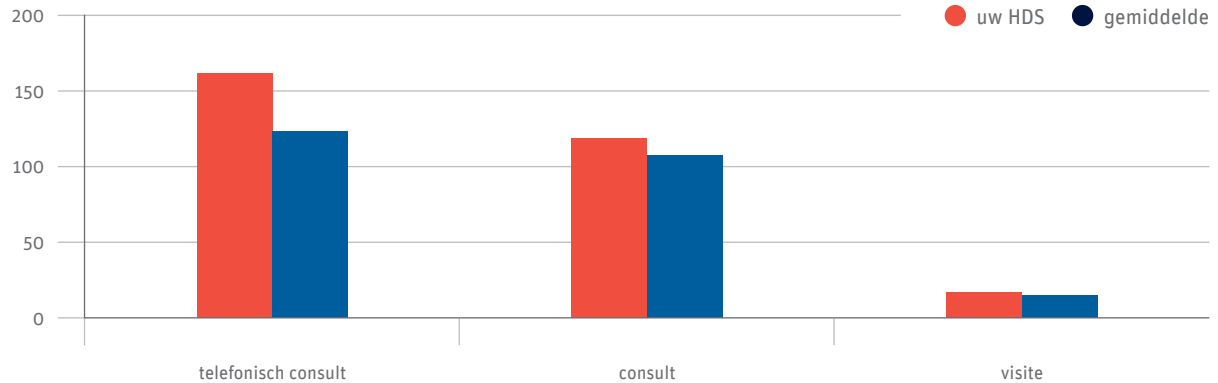
Van het totaal aantal consulten is een deel zelfverwijzer: patiënten die zonder afspraak de HAP bezoeken. Sinds 2020 is vanwege corona extra aandacht gegeven aan het dringende advies om eerst te bellen met de HAP. Dit heeft ertoe geleid dat minder mensen zonder afspraak naar de HAP komen. Dat is prettig voor zowel patiënten als zorgverleners, omdat de geplande afspraken hierdoor niet verstoord raken.

Na de COVID periode stijgt het aantal zelfverwijzers mede doordat het toerisme weer is aangetrokken en er meer buitenlandse studenten woonachtig zijn in onze regio. De buitenlandse student heeft geen eigen huisarts en maakt gemakkelijker gebruik van de HAP. We zijn met de Universiteit Maastricht in gesprek gegaan om dit tegen te gaan en buitenlandse studenten beter te informeren.



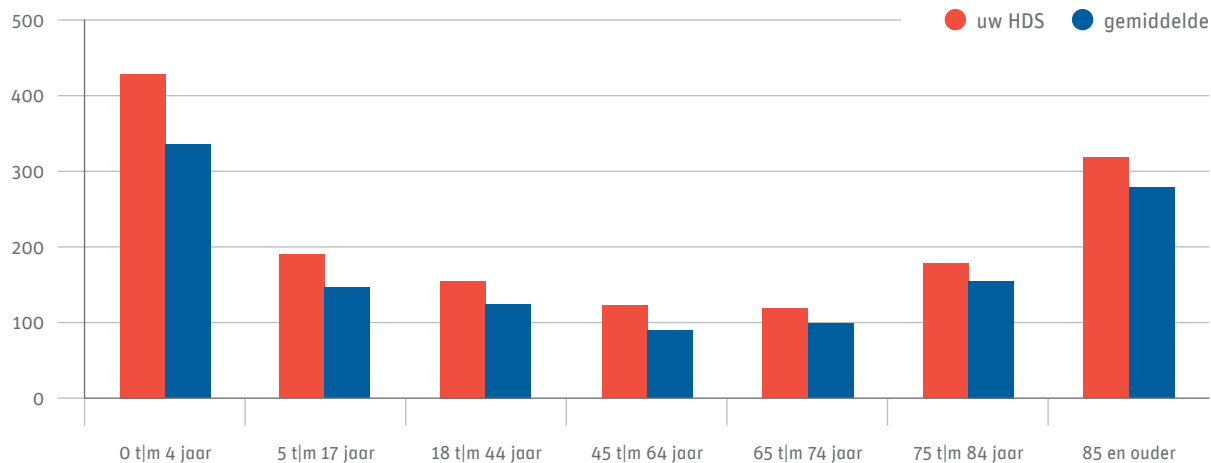
Hogere zorgvraag

Zorgvraag per 1000 inwoners Maastricht en Heuvelland versus een referentie HAP en landelijk, naar type contact | NIVEL, 2022



We zien in onze regio nog altijd een hogere zorgvraag per type contact ten opzichte van de landelijke zorgvraag en we zien ook per leeftijdscategorie een hogere zorgvraag. Mogelijke oorzaken zijn sociaal economische omgevingsfactoren en vergrijzing.

Gemiddeld aantal HAP gebruikers per 1000 inwoners per leeftijdsgroep | NIVEL, 2022



Kijken we naar het gemiddeld aantal huisartsenpost gebruikers per 1000 inwoners per leeftijdsgroep dan kent onze regio een hogere zorgvraag per leeftijdscategorie.

Contacten per ICPC-hoofdstuk

Totaal aantal consulten per ICPC-hoofdstuk in onze regio | SHMH, 2022

code	ICPC consulten	aantal	%
L	bewegingsapparaat	4.150	20%
S	huid en subcutis	3.230	16%
R	tractus respiratorius	2.794	14%
D	tractus digestivus	2.716	13%
A	algemeen	2.089	10%
U	urinewegen	1.727	8%
F	oog	932	5%
N	zenuwstelsel	804	4%
H	oor	701	3%
K	tractus circulatorius	699	3%
P	psychische problemen	315	2%
Y	geslachtsorganen en borsten man	170	1%
X	geslachtsorganen en borsten vrouw	117	1%
T	endocr.klieren/metabol./voeding	110	1%
W	zwangerschap/bevalling/anticonceptie	61	0%
B	sociale problemen	49	0%
Z	bloed en bloedvormende organen	29	0%
-	blanco	0	0%
Totaal consulten 2022		20.693	100%

Totaal aantal telefonische consulten per ICPC-hoofdstuk in onze regio | SHMH, 2022

code	ICPC consulten	aantal	%
A	algemeen	6.798	22%
L	bewegingsapparaat	4.553	15%
D	tractusdigestivus	3.881	12%
R	tractus respiratorius	3.791	12%
S	huid en subcutis	3.601	12%
K	tractus circulatorius	1.451	5%
N	zenuwstelsel	1.381	4%
U	urinewegen	1.152	4%
P	psychische problemen	1.133	4%
H	oor	1.044	3%
F	oog	775	2%
T	endocr.klieren/metabol./voeding	698	2%
X	geslachtsorganen en borsten vrouw	288	1%
W	zwangerschap/bevalling/anticonceptie	181	1%
B	sociale problemen	164	1%
Y	geslachtsorganen en borsten man	157	1%
Z	bloed en bloedvormende organen	61	0%
-	blanco	2	0%
Totaal telefonische consulten 2022		31.111	100%

Totaal aantal visites per ICPC-hoofdstuk in onze regio | SHMH, 2022

code	ICPC visites	aantal	%
A	algemeen	813	27%
R	tractus respiratorius	629	21%
D	tractus digestivus	426	14%
L	bewegingsapparaat	241	8%
K	tractus circulatorius	221	7%
P	psychische problemen	178	6%
U	urinewegen	176	6%
N	zenuwstelsel	146	5%
S	huid en subcutis	88	3%
T	endocr.klieren/metabol./voeding	40	1%
H	oor	34	1%
B	sociale problemen	9	0%
X	geslachtsorganen en borsten vrouw	8	0%
F	oog	7	0%
Z	bloed en bloedvormende organen	7	0%
Y	geslachtsorganen en borsten man	6	0%
W	zwangerschap/bevalling/anticonceptie	3	0%
-	blanco	0	0%
Totaal visites 2022		3.032	100%

Urgenties

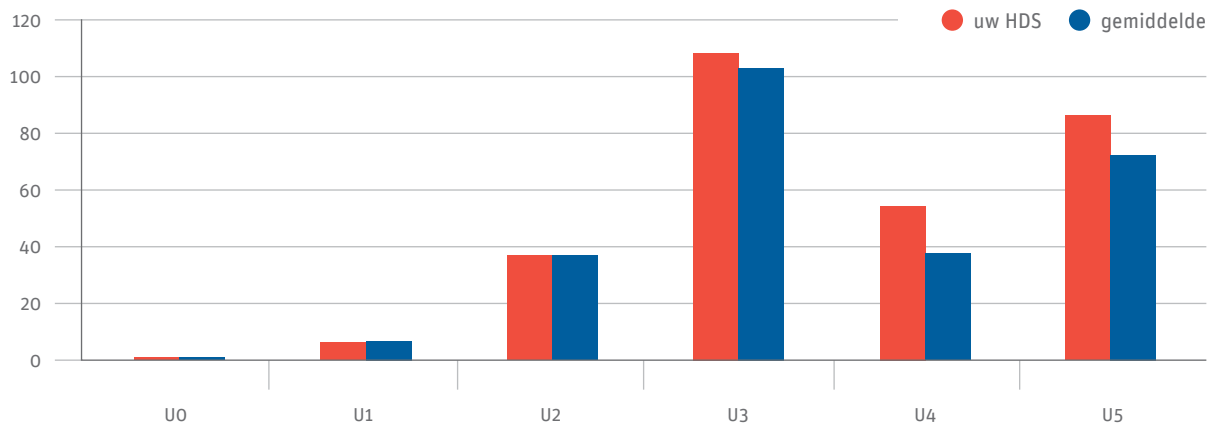
Urgentie van het contact met de HAP de afgelopen 5 jaar | SHMH, 2022

prioriteit			2022	2021	2020	2019	2018
hoge prioriteit	< 20 min hulp	U1	2,7%	2,6%	2,5	2,3%	2,0%
hoge prioriteit	< 60 min hulp	U2	12,3%	12,4%	12,1	14,0%	14,6%
normale prioriteit	< 3 uur hulp	U3	35,8%	35,2%	34,2	41,2%	41,4%
lage prioriteit	< 24 uur hulp	U4	18,2%	19,6%	22,9	20,6%	20,3%
lage prioriteit = advies	verwijzing naar eigen HA	U5	30,9%	30,1%	28,2	21,9%	21,6%
aantal patiënten			54,836	50,745	51,891	51,920	52.402

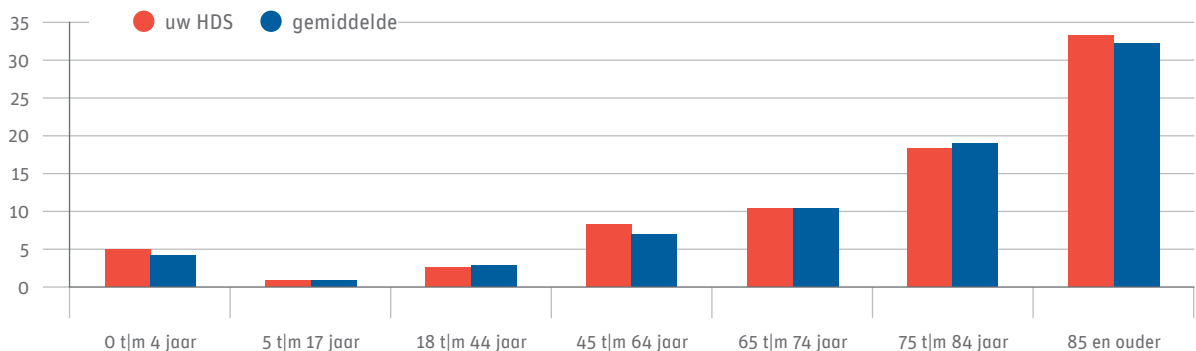
Het merendeel van de zorgvragen kent een relatief lage urgentie, dat wil zeggen dat zorgvragen die binnen een uur of sneller moeten worden opgepakt, laag zijn in verhouding tot zorgvragen die binnen enkele uren of dezelfde dag moeten worden beoordeeld ofwel gezien moeten worden door een huisarts.



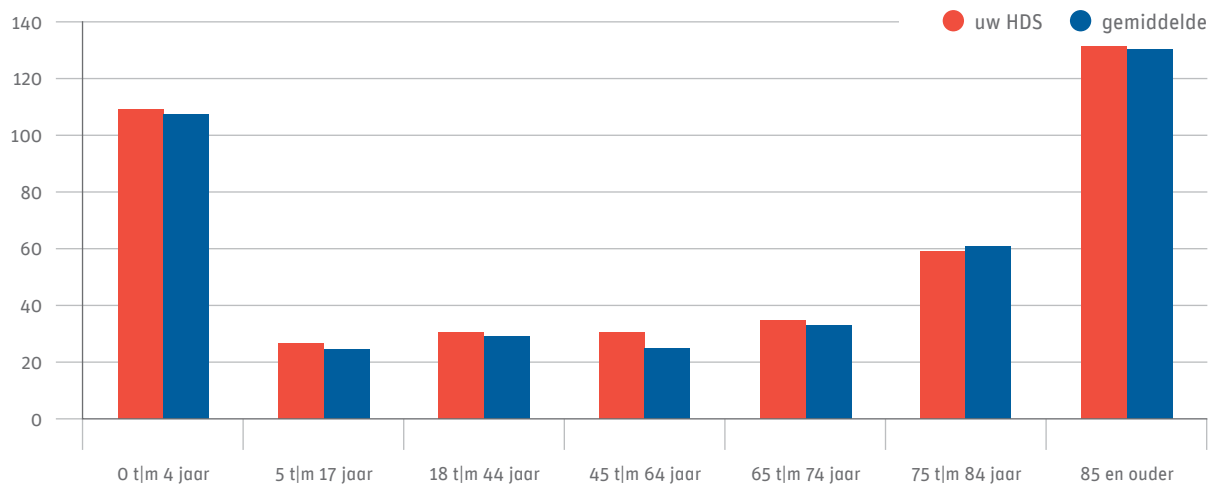
Verdeling van urgentie van de contacten, per 1000 inwoners in ons verzorgingsgebied | NIVEL, 2022



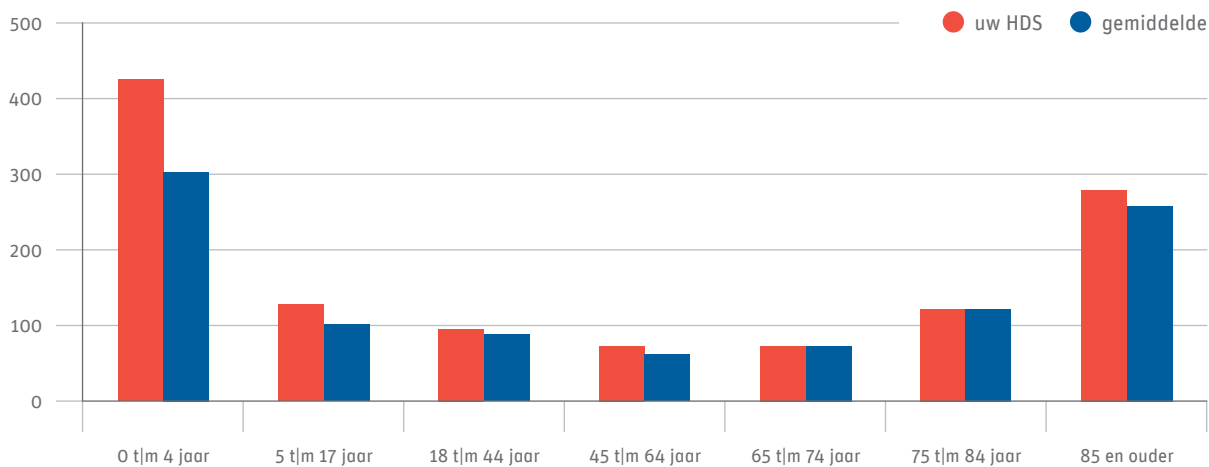
Gemiddeld aantal U1-contacten per 1000 inwoners in onze regio en elders, naar leeftijdsgroep | NIVEL, 2022



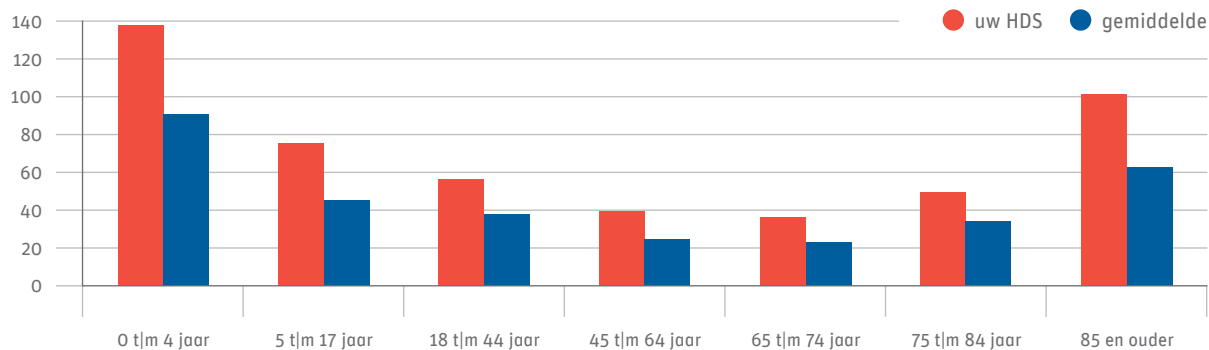
Gemiddeld aantal U2-contacten per 1000 inwoners in onze regio en elders, naar leeftijdsgroep | NIVEL, 2022



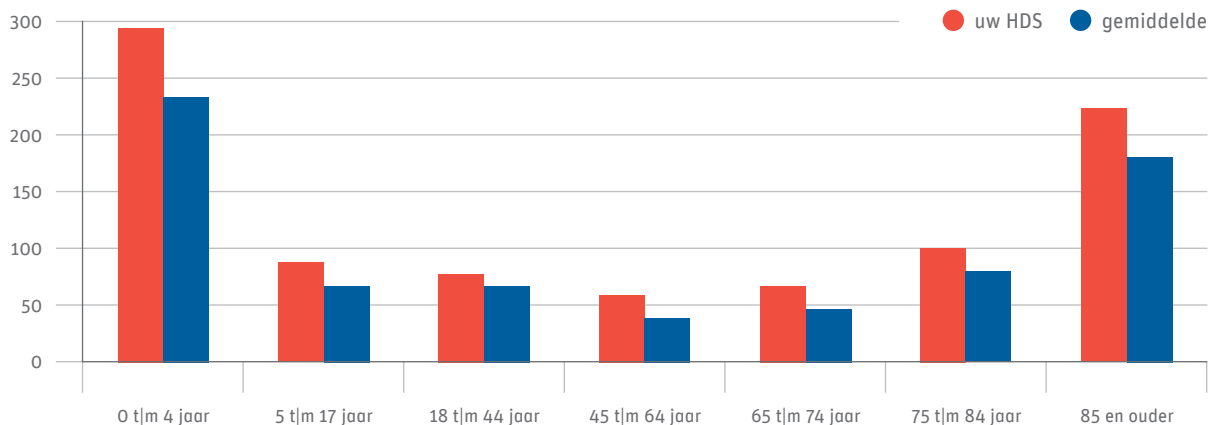
Gemiddeld aantal U3-contacten per 1000 inwoners in onze regio en elders, naar leeftijdsgroep | NIVEL, 2022



Gemiddeld aantal U4-contacten per 1000 inwoners in onze regio en elders, naar leeftijdsgroep | NIVEL, 2022



Gemiddeld aantal U5-contacten per 1000 inwoners in onze regio en elders, naar leeftijdsgroep | NIVEL, 2022



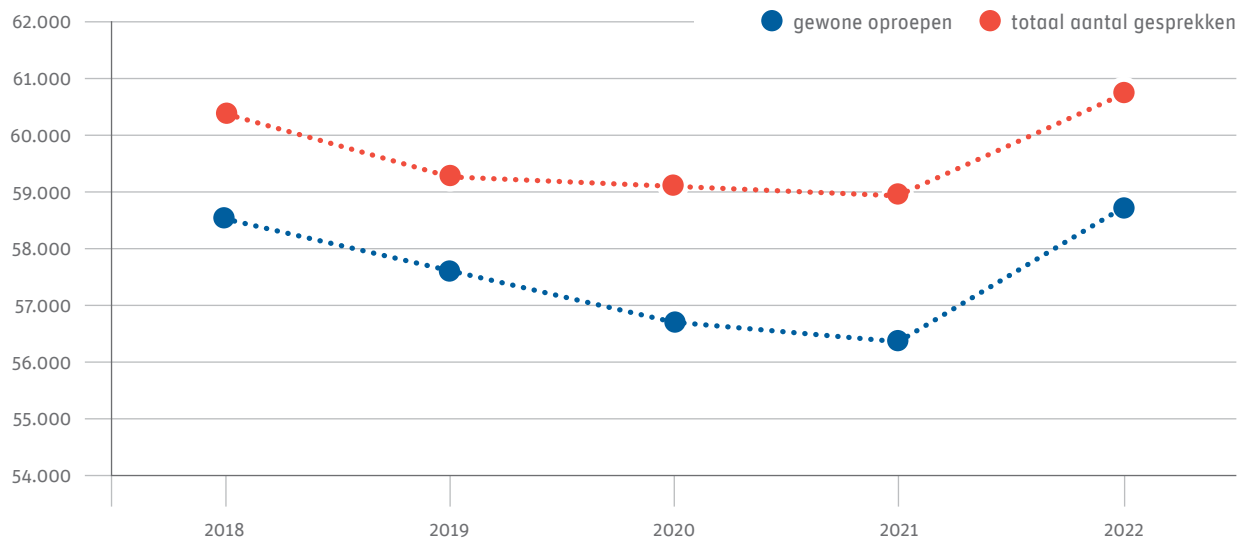
Telefonische bereikbaarheid onder druk

Vanwege de stijgende zorgvraag en de afhandeling ervan in ons callcenter staat onze telefonische bereikbaarheid al geruime tijd onder druk. Hiervoor werd in 2022 extra personeel aangetrokken. Eind-tweedejaars geneeskunde studenten hebben vanaf de zomer op gezette tijden door de week en in de weekenden pre-triage verricht: urgente zorgvragen scheiden van minder urgente zorgvragen en registratie van patiëntgegevens. Op gezette tijden kregen patiënten sneller een pre-triagist aan de lijn en indien de zorgvraag het toeliet werd de patiënt op een later moment teruggebeld. We zagen de wachttijd aan de telefoon afnemen op momenten dat pre-triagisten aanwezig waren en dat verbeterde de werkdrukbeleving en het werkplezier van de triagist die de patiënt op een afgesproken tijdstip terugbelde.

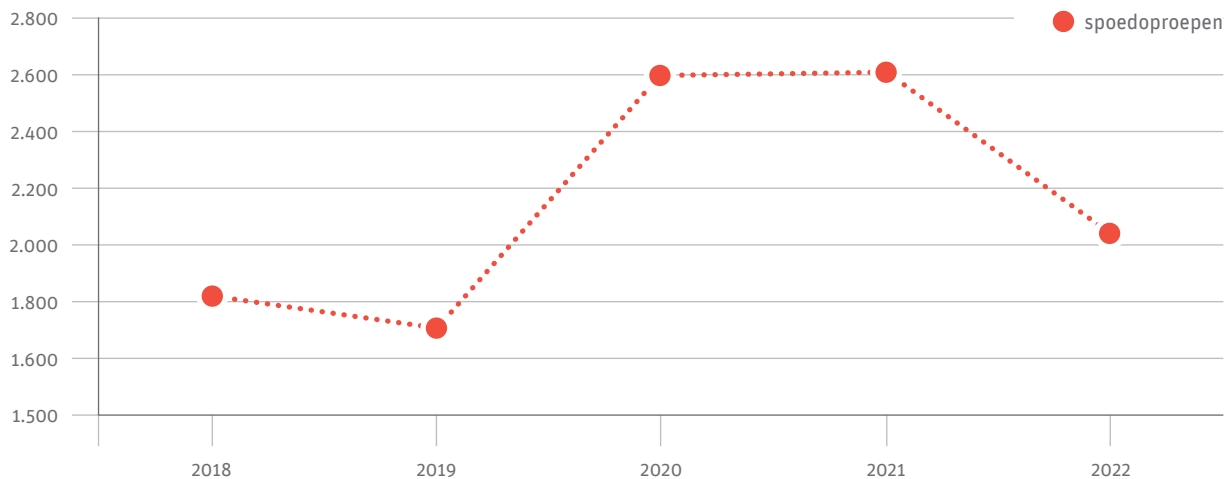
De streefnorm om per jaar 75% van alle telefoongesprekken, behalve de spoedlijn, binnen 2 minuten te beantwoorden staat de laatste jaren fors onder druk. Door digitalisering en veranderde werkwijze sinds corona worden meer zorgvragen telefonisch afgehandeld en dat kost meer tijd. In 2022 konden we 51,8% van de binnenkomende telefoontjes op de niet-spoedlijn binnen 2 minuten aannemen. Het aannemen van de spoedlijn binnen 30 seconden is voor 95,2% gelukt. Een gesprek duurde in 2022 gemiddeld 5,39 minuten.



Aantal telefonische oproepen in callcentrum HAP | SHMH, 2022



Aantal spoedoproepen in callcentrum HAP | SHMH, 2022



Responstijden consulten

De landelijke streefnorm voor U1 consulten is dat 90% van de patiënten binnen 20 minuten en 98% binnen 30 minuten door een huisarts gezien moet zijn. De streefnorm voor U2 consulten is dat 100% van de afspraken binnen één uur gepland moet zijn; het aannemen van het telefoongesprek wordt als starttijd genomen. Het werkproces aan de telefoon is zodanig dat een patiënt met een U1 urgentie overgedragen wordt aan de ambulance tenzij de patiënt al onderweg is. Patiënten met een U2 urgentie kunnen direct naar de HAP komen. In de praktijk blijkt dat patiënten niet altijd binnen één uur op de huisartsenpost aankomen. Het werkproces aan de balie is zodanig dat patiënten met een U1 of U2 urgentie respectievelijk direct of zo spoedig mogelijk door een huisarts worden gezien.

Responstijden visites

Dagelijks wordt gemonitord of urgente visites op tijd worden gereden. Bij alle levensbedreigende spoed (U1) visites is de huisarts in 100% van de gevallen op tijd aanwezig. Bij de visites met een U2 of U3 urgentie kan de huisarts niet altijd conform de streefnorm aanwezig zijn. Het werkproces in het callcenter is zodanig georganiseerd dat hierop wordt geanticipeerd. Kan een visite niet op tijd gereden worden dan belt de triagist met de patiënt om opnieuw de urgentie te beoordelen. Indien nodig wordt de visite overgedragen aan de Meldkamer/Ambulancedienst.

Klachten en meldingen 2022

Het zorgvuldig omgaan met klachten over de zorgverlening van patiënten maakt deel uit van het kwaliteitsbeleid van de organisatie. Op basis van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) is de SHMH aangesloten bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg. Tot op heden zijn er geen klachten behandeld door deze stichting. Indien de klacht over meerdere acute zorgaanbieders gaat, wordt deze volgens de TICM (Transmuraal Incident Melden) - procedure in behandeling genomen. Het melden van een incident of calamiteit door een zorgverlener(s) vergt een cultuur waarin geborgenheid en veiligheid van groot belang zijn. Uitgangspunt bij de behandeling van een melding is de persoonlijke benadering richting de melder, de patiënt en/of familie en/of andere betrokkene(n).

Klachten en meldingen | SHMH, 2022

aantal	klachten	aantal	meldingen	aantal	calamiteiten
7	bejegening	24	samenwerking in acute zorg	1	triage
12	medisch inhoudelijk	2	gemiste diagnoses	1	overige meldingen
1	communicatie	8	overdracht van zorg		
5	overig	0	agressie patiënt/familie		
		5	triage		
		6	overige meldingen		
25		45		2	



HaZo-24 Certificering

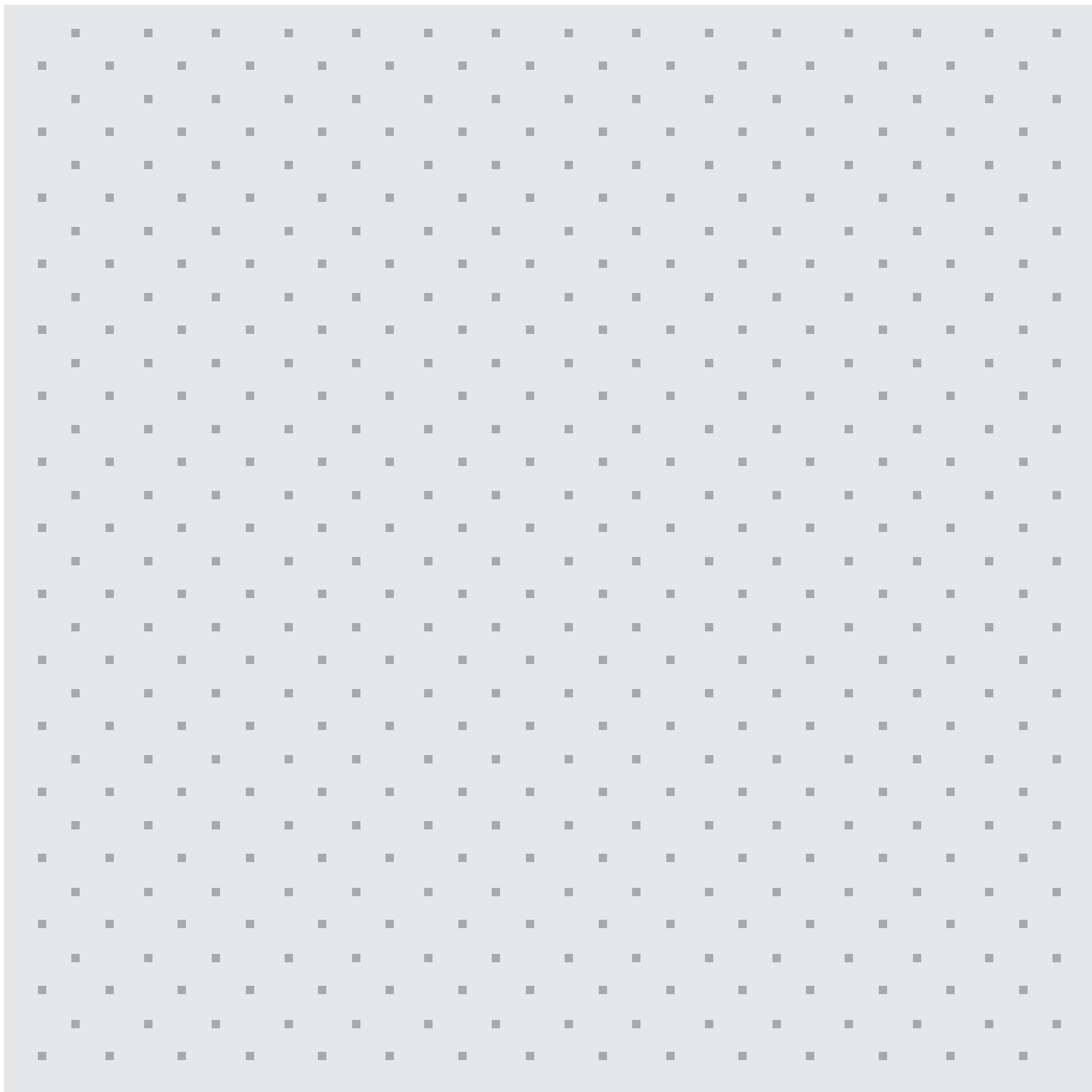
De SHMH is een gecertificeerde instelling, ieder jaar wordt zij getoetst door interne en externe auditoren. De certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continue blijft werken aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.



Cliëntenraad

Vanaf februari 2022 is de rol van de patiënt geborgd door een cliëntenraad bestaande uit zes personen. De cliëntenraad heeft in 2022 de nodige stappen gezet om haar functioneren zo optimaal mogelijk te laten zijn. Zowel de direct betrokkenen vanuit de HAP als de leden van de raad zijn tevreden over de samenwerking. De cliëntenraad heeft o.a. advies gegeven over de website en heeft meegelopen op de werkvloer om inzicht in de werkprocessen te krijgen. Ook zijn er leden aanwezig geweest bij een bijeenkomst van ZijActief en bij de Inkom voor nieuwe studenten.

De leden hebben scholingen gevolgd en er zijn overleggen geweest met o.a. teamleiders, Raad van Bestuur en Raad van Toezicht. Het jaarverslag van de cliëntenraad is te vinden op de website van de HAP.



P. Debyelaan 25
6229 HX Maastricht

hapmaastricht.nl

