



Huisartsen  
**Spoedpost**  
Maastricht & Heuvelland



# Publieksjaarverslag 2023

## Missie

De Stichting Huisartsen Spoedpost Maastricht en Heuvelland (SHMH) biedt kwalitatief hoogwaardige, doelmatige en veilige acute zorg aan patiënten in de regio. Samen met de ketenpartners zorgt zij ervoor dat patiëntenzorg op de juiste plek, het juiste moment en door de juiste zorgverlener op veilige wijze plaatsvindt.

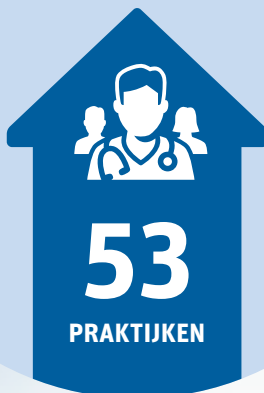
## Visie

De SHMH richt zich op het versterken van de acute huisartsenzorg in onze regio tijdens ANW-uren en officiële feestdagen, het verstevigen van de samenwerking binnen de spoedpost en het optimaliseren van de samenhang en samenwerking met acute ketenpartners. Daarnaast biedt de SHMH een professionele werkplek, waarin aangesloten huisartsen samen met zorgprofessionals en andere werknemers zich ondersteund voelen in een prettig werkklimaat waarin zij kunnen groeien en leren.

# Omvang SHMH 2023

GEVESTIGDE  
HUISARTSEN

86



53

PRAKTIJKEN

97

WAARNEMEND  
HUISARTSEN  
OP DE HAP



19

TRIAGISTEN

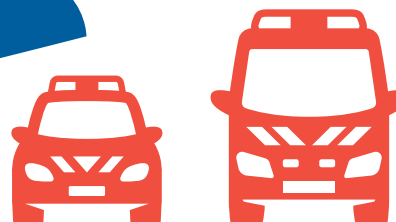
STAFLEDEN  
IN BACKOFFICE

13



3

STAGIAIRES



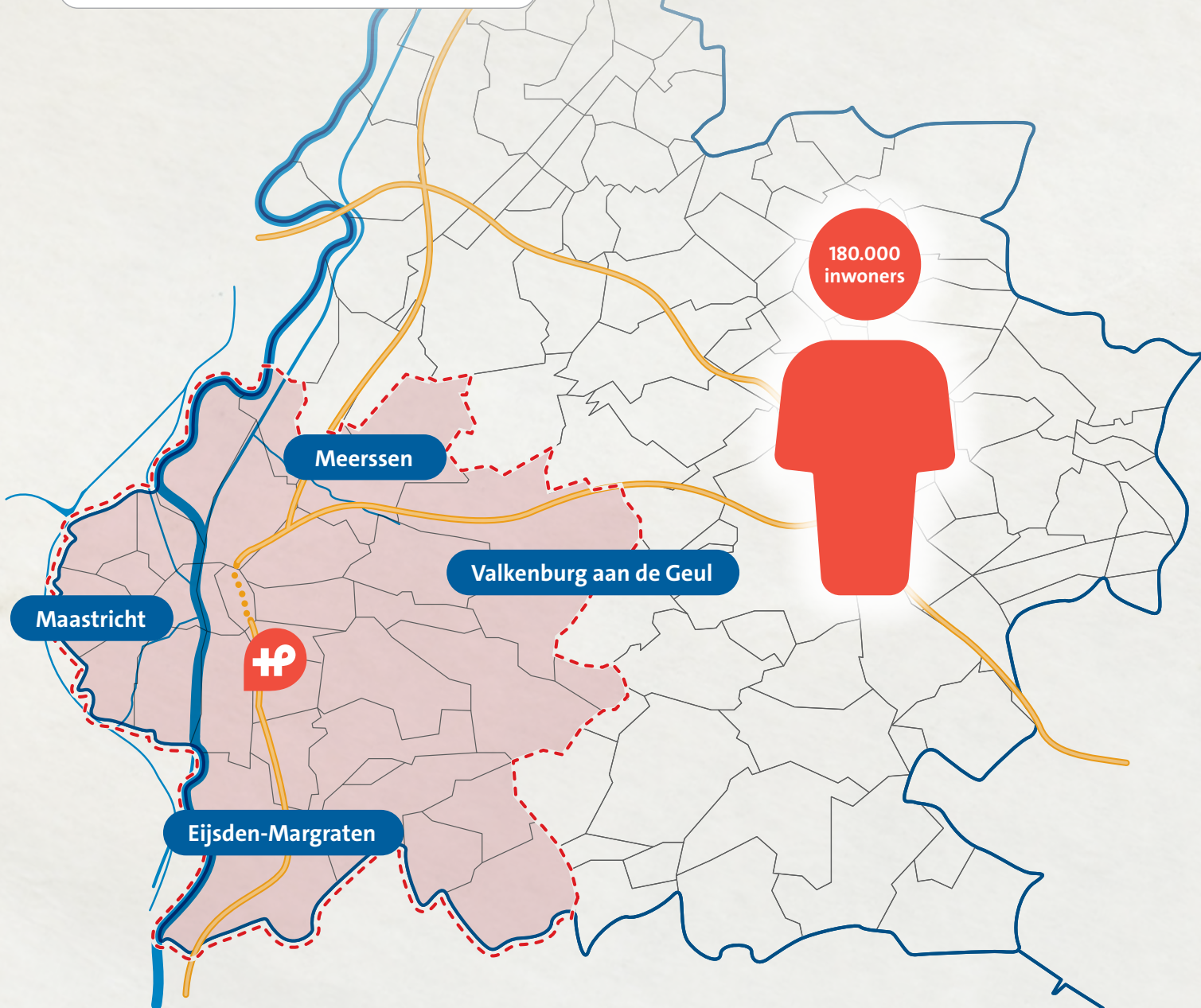
12

CHAUFFEURS

huisartsen spoedpost maas



Huisartsen Spoedpost Maastricht & Heuvelland



# Hoe geven wij vorm aan onze missie en visie?



## 1

### **Spoed = Spoed**

In 2023 is verder gewerkt aan het versterken van slimme 24/7 huisartsenzorg, waarbij het uitgangspunt is dat de Huisartsen Spoedpost uitsluitend tijdens de Avond-, nacht- en weekenduren en feestdagen acute huisartsenzorg verleend. Hiervoor wordt enerzijds de zelfregie van patiënten bevorderd en anderzijds is er het scholingsprogramma spoed=spoed voor zorgprofessionals opgezet.

Het bevorderen van zelfregie van patiënten is essentieel om de kwaliteit en beschikbaarheid van huisartsenzorg binnen en buiten kantooruren overeind te houden. Om overbodige vragen aan de HAP af te vangen is in juni 2023 onze website vernieuwd; net zoals vele andere HAP's in Nederland werken we sinds dat moment met de widget (digitale tool) van 'Moet ik naar de dokter' (MINDD).



De bezoeker van onze website ziet op de eerste plaats de oproep 'Bepaal binnen 1 minuut of u naar de dokter moet'. Door hierop te klikken en een digitale vragenlijst in te vullen krijgt de patiënt snel een handelingsadvies dat past bij de ernst van de klacht. Hiermee worden onnodige (telefonische) hulpvragen aan de HAP afgevangen.

Daarnaast geeft het systeem de patiënt de mogelijkheid om zijn/haar persoonlijke gegevens in te vullen, zodat de triagiste van de HAP, indien een contact met de HAP toch nodig blijkt te zijn, direct deze gegevens voorhanden heeft en niet meer hoeft uit te vragen. Dit levert tijdwinst op voor patiënt en organisatie.

In 2023 is landelijk besloten om de naam 'Huisartsenpost' te wijzigen in 'Huisartsen Spoedpost'. Het logo is daarop aangepast. Het idee achter de naams- en logowijziging is dat deze het spoedkarakter van de HAP bij het publiek benadrukken.

# 2

## **Infrastructuur versterken**

De HAP ziet allerlei mogelijkheden om met behulp van de techniek toekomstbestendige zorg te blijven bieden en patiënten meer zelfregie te geven. In 2023 is hiertoe de basis gelegd voor een digitale koppeling tussen de Meldkamer en de HAP voor de uitwisseling van triagegegevens. De beschikbaarheid van patiëntgegevens op de HAP is geoptimaliseerd. En, zoals hierboven reeds aangegeven, is de website vernieuwd.

Medio 2023 is een nieuwe telefooncentrale in gebruik genomen die ons meer technische mogelijkheden biedt. Gelijktijdig met deze invoering heeft de HAP een nieuw telefoonnummer gekregen. Alle aangesloten huisartspraktijken, ketenpartners en andere belanghebbenden zijn hiervan op de hoogte gebracht.

Het publiek heeft van de omzetting naar het nieuwe nummer geen last gehad, omdat telefoontjes automatisch van het oude naar het nieuwe nummer worden doorgezet.

# 3

## Positief werkklimaat en lerende organisatie

De HAP wil een organisatie zijn van, voor en door huisartsen die samen met gepassioneerde zorgprofessionals en ketenpartners hun vak met plezier uitoefenen. Daarom zorgen we voor een positief werkklimaat waarin iedereen zich prettig voelt en kan ontplooiën. We hebben daarvoor een scholingsaanbod voor pre-triagisten, triagisten, zij-instromers en huisartsen.

Ons relatief kleine personeelsbestand had in 2023 te maken met een hoog percentage ziekteverzuim door langdurige ziekte, maar ons team is veerkrachtig en flexibel gebleken. Hierdoor is het niveau van onze zorgverlening niet gedaald. We zijn er trots op dat we samen in goede verstandhouding de lacunes in bezetting hebben kunnen vullen.

In het derde kwartaal van 2023 is een nieuwe manier van roosteren ingevoerd. Deze draagt bij aan een evenwichtige verdeling van de diensten tussen praktijkhouders en waarnemend huisartsen. Deze methodiek, waarbij huisartsen in verschillende rondes zelf kunnen inschrijven op bepaalde diensten heeft geresulteerd in een dekkend rooster voor 2024. Huisartsen hebben het zelf roosteren als heel positief ervaren en het roosterprogramma wordt in 2024 zodanig geoptimaliseerd dat het zelf roosteren nog makkelijker en prettiger wordt.

### Cursussen en trainingen

In 2023 werden door medewerkers en huisartsen de volgende cursussen en trainingen gevolgd ter bevordering van hun deskundigheid:

Huisartsen en triagisten	<i>Reanimatie</i>
Triagisten in opleiding	<i>NTS basisscholing</i>
Alle triagemedewerkers	<i>Vage klachten, buikpijn, psychiatrie en een tweetal communicatietrainingen</i>

# 4

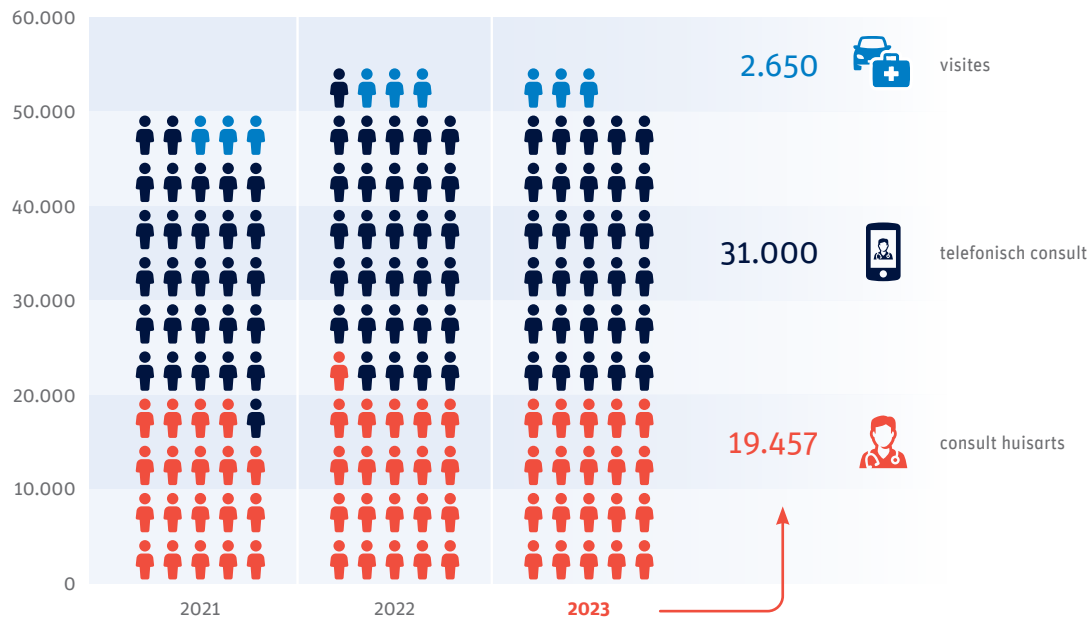
## Anders werken

We zien dat zorg in toenemende mate wordt gedigitaliseerd. De uitdaging voor onze organisatie is om de juiste balans te vinden tussen het gebruiken van digitale hulpmiddelen waar het kan en het leveren van persoonlijke aandacht waar dat nodig is. Dit was een belangrijk aandachtspunt in 2023 en dat blijft het in de toekomst.

Concreet gaan we op basis van de ROAZ-visie de mogelijkheden van een virtuele huisartsen spoedpost in Limburg verder verkennen. In het kader van zorgcoördinatie worden scenario's opgesteld om de juiste zorg op de juiste plek op het juiste moment door de juiste en beschikbare zorgverlener te geven.

## Aantal zorgvragers

**53.107** totaal aantal zorgvragen in 2023



## Afhandeling zorgvragen

Opvallend is opnieuw de dalende trend van het aantal visites in ons toch sterk vergrijsde verzorgingsgebied. In 8 jaar tijd is dat aantal gedaald van 4.700 naar 2.650 visites in 2023. Een mogelijke verklaring hiervoor is het toenemend gebruik van de mogelijkheid tot het sturen van een foto en het beeldbellen, wel of niet in combinatie met de hulp van een wijkverpleegkundige.



**zelfverwijzers  
verder afgenomen**

2019



3.574

2023



1.827

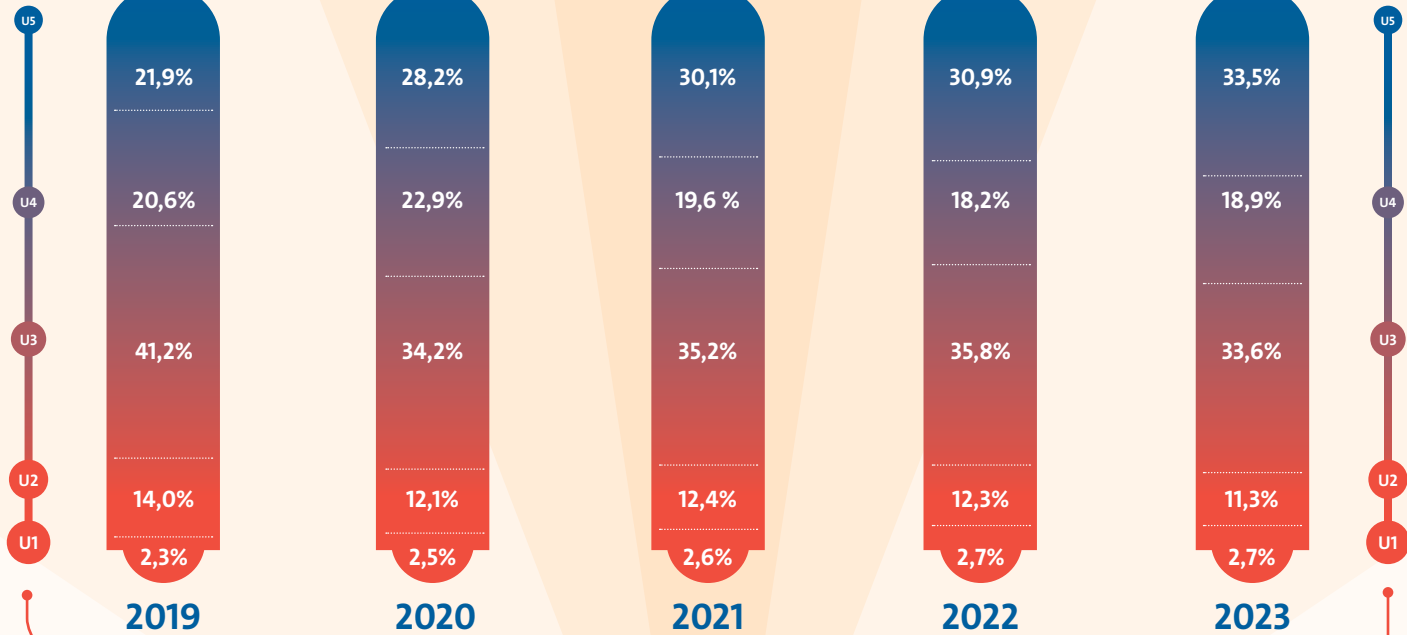


## Waarvoor wordt de HAP vooral gebeld?

De meest voorkomende klachten hebben te maken met het bewegingsapparaat, de huid, het maagdarmsstelsel en het ademhalingsstelsel.

In 2023 ging het om in totaal 62% van de hulpvragen.





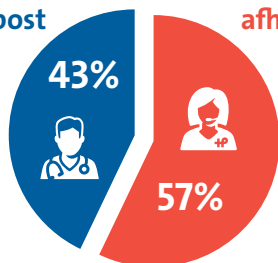
De triagist bepaalt de urgentie



- U1 hoge prioriteit < 20 min. hulp
- U2 hoge prioriteit < 60 min. hulp
- U3 normale prioriteit < 3 uur hulp
- U4 lage prioriteit < 24 uur hulp
- U5 lage prioriteit • verwijzing naar eigen huisarts

## Urgentie van het contact met de Huisartsen Spoedpost de afgelopen 5 jaar

afhandeling op  
de spoedpost



telefonische  
afhandeling

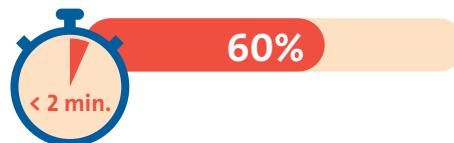
## Telefonische bereikbaarheid

De telefonische bereikbaarheid van de HAP staat onder druk, maar is wel verbeterd in 2023.

57% van alle hulpvragen worden in het callcenter afgehandeld.

Door de inzet van pre-triagisten is in 2023 60% van de telefonische hulpvragen binnen 2 minuten afgehandeld. De organisatie is zeer tevreden met de inzet van pre-triagisten die de triage voorbereiden, zodat de triagist doelgerichter en sneller kan werken.

telefonische afhandeling



## Klachten, meldingen en calamiteiten

Het zorgvuldig omgaan met klachten over de zorgverlening aan 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).

24  
KLACHTEN

39  
MELDINGEN

2  
CALAMITEITEN



### 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

Het bestuur van de Huisartsen Spoedpost hecht grote waarde aan betrokkenheid van en inspraakmogelijkheden voor patiënten om de kwaliteit van zorg te verbeteren. De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) sluit hier naadloos bij aan en geeft alle instellingen daarmee een wettelijke basis voor de instelling van een Cliëntenraad. Daarom is in 2022 besloten een dergelijke raad voor de Huisartsen Spoedpost Maastricht en Heuvelland in te stellen. Ook in 2023 heeft de Cliëntenraad ons gevraagd en ongevraagd ondersteund.

Voor meer informatie verwijzen we u graag naar het jaarverslag van onze cliëntenraad.

### Tot slot

Met vertrouwen zetten we de ingezette koers in 2024 voort! We zijn trots op wat we hebben bereikt in 2023, voor onze patiënten, huisartsen en collega's.

**Erica Posma** directeur-bestuurder  
Maastricht, oktober 2024