

Virtuele HAP

De laatste stand van zaken, juni 2025

Onlangs zijn we binnen de Huisartsen Spoedpost gestart met de regionale Limburgse samenwerking: de virtuele Hap. Het doel van deze samenwerking is een goede bereikbaarheid van de Limburgse Spoedposten nu en in de toekomst. De eerste pilot, de samenwerking met de Huisartsen Spoedpost Heerlen is in februari gestart.

Voor aanvang van de pilot zijn alle werkafspraken met elkaar afgestemd, is een risico analyse uitgevoerd en zijn de verantwoordelijkheden vastgelegd. Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd met Topicus en Vcare om de samenwerking technisch mogelijk te maken.

Met veel enthousiasme hebben de huisartsen en triagisten van beide posten zich ingespannen om de virtuele Hap te laten slagen, maar helaas is de pilot ondanks deze inzet en de intensieve voorbereiding onlangs gepauzeerd. Uit de dagelijkse evaluatie van het projectteam bleek dat de technische mogelijkheden van Vcare te beperkt waren om het aantal telefoontjes dat wordt doorgezet goed te kunnen sturen. De pilot heeft ons wel veel geleerd en duidelijk gemaakt aan welke eisen het telefonie systeem moet voldoen, hetgeen ons helpt in de gesprekken met Vcare. De koppeling met Viplive functioneerde goed. Omdat we in elkaars systemen kunnen werken, houden we vast aan de afspraak dat wanneer een patiënt zich per vergissing bij de verkeerde post meldt, we de patiënt na triage in elkaars werklijsten plaatsen.

Om een effect te kunnen meten, moet de basiswaarde bekend zijn

Om de vraag te kunnen beantwoorden of de samenwerking met de Limburgse posten effect heeft op de medewerkers- of patiënttevredenheid, is er voor de start van de pilot een nulmeting uitgevoerd onder 4 verschillende groepen:

- Triage medewerkers (aantal reacties: 36)
- Huisartsen die in 2024 een regiedienst hadden gedraaid (aantal reacties: 16)
- Patiënten die contact hebben gehad met de pre-triagist (aantal reacties: 136)
- Patiënten die geen contact hebben gehad met de pre-triagist (aantal reacties: 117)

Hoe tevreden is de medewerker van de HAP Maastricht?

De resultaten van de medewerkers tonen dat de sfeer op de Huisartsen Spoedpost goed is en dat de medewerkers graag naar hun werk komen (zie tabel 1). Gemiddeld worden de werkzaamheden met een 7 gewaardeerd. 25% van de huisartsen die in 2024 regiediensten hebben gedraaid, ervaart de werkdruk soms hoog, voor de triage medewerkers is dit percentage 16.2%. Het is belangrijk om in de gaten te houden dat deze percentages niet te veel gaan stijgen door de regionale samenwerking.

Tabel 1 : Medewerkers tevredenheid	Triage medewerkers		Huisartsen	
	(helemaal) eens	(helemaal) oneens	(helemaal) eens	(helemaal) oneens
<i>De werksfeer binnen onze Huisartsen Spoedpost is goed (%)</i>	100	0	100	0
<i>Ik kom graag naar mijn werk (%)</i>	100	0	93.8	6.3
<i>Ik voel me gewaardeerd binnen de Huisartsen Spoedpost (%)</i>	91.9	8.1	81.3	18.8
<i>De samenwerking met de regiearts/ pre-triagist is prettig (%)</i>	94.6	5.4	81.3	18.8
	goed	hoog (soms last van)	goed	hoog (soms last van)
<i>Hoe ervaar je de werkdruk op de post? (%)</i>	83.8	16.2	75.0	25.0
<i>Kun je je tevredenheid over je werkzaamheden in een rapport cijfer uitdrukken?</i>		7.1		6.8

Hoe tevreden is de patiënt in Maastricht?

Zowel de patiënten die contact hebben gehad met een pré-triagist als de patiënten die direct een triagist aan de lijn kregen, hebben de mogelijkheid gekregen om aan te geven hoe tevreden ze waren over hun contact met de Huisartsen Spoedpost (zie tabel 2). In meer dan 80% van de gevallen geven de patiënten aan dat hun telefoontje binnen 5 minuten werd beantwoord. 90% geeft aan tevreden te zijn met de snelheid waarmee ze contact kregen met de post.

Patiënten die een pré-triagist aan de lijn hebben gekregen, geven iets vaker aan dat ze binnen 5 minuten iemand aan de lijn hebben gekregen (85.5% ten opzichte van 82.4%). We kunnen dus door de inzet van de pré-triagist ook op drukke momenten een goede telefonische bereikbaarheid realiseren!

Patiënten zijn tevreden over de vriendelijkheid van het personeel. Ze geven hun contact met de doktersassistent gemiddeld een 8,2 een mooi resultaat!

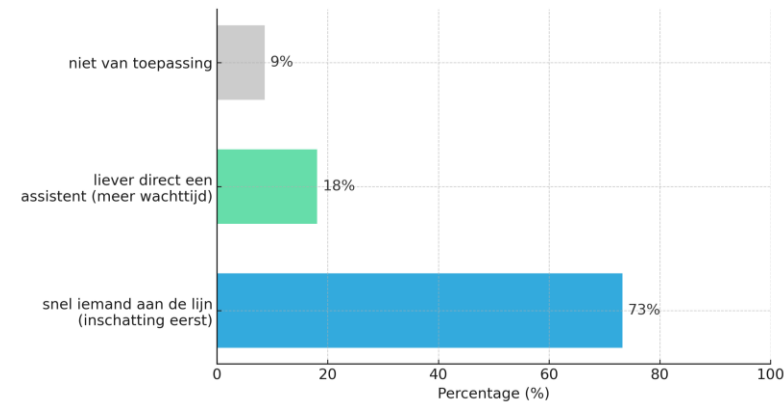
Tabel 2: Patiënt tevredenheid	Met contact pré-triage*		Zonder contact pré-triage*	
<i>Percentage patiënten dat heeft aangegeven binnen 5 minuten iemand aan de lijn te hebben gekregen</i>	85.5		82.4	
	Ja	Nee	Ja	Nee
<i>Was u tevreden over de snelheid waarmee uw telefoontje is beantwoord ? (%)</i>	90.4	5.9	90.6	6.0
<i>Bent u vriendelijk te woord gestaan door de triagist? (%)</i>	95.6	0.0	98.3	0.9
<i>Welk rapportcijfer geeft u uw contact met de pré-triagist?</i>	8.4		n.v.t	
<i>Welk rapportcijfer geeft u uw contact met de doktersassistente?</i>	8.1		8.3	

* niet van toepassing is niet weergegeven

Grafiek 1 toont de belangrijkste vraag met betrekking tot de werkwijze van de pré-triagist. 73% van de patiënten die een pré-triagist aan de lijn hebben gehad, geven aan dat ze liever direct iemand aan de lijn krijgen, die snel de urgentie van de zorgvraag inschat, dan dat ze langer moeten

wachten, totdat ze iemand aan de lijn hebben die direct de zorgvraag kan afhandelen. Deze bevinding is belangrijk voor de inzet van de pré-triagist voor de virtuele HAP.

Grafiek 1: Voorkeur contact: eerst inschatting of direct assistent



Conclusies:

- De huisartsen en triagisten van de Huisartsen Spoedposten uit Maastricht en Heerlen hebben zich met grote betrokkenheid ingezet voor het slagen van de pilot van de virtuele HAP
- De pilot van de virtuele HAP is tijdelijk gepauzeerd om de technische mogelijkheden van de telefonische doorschakeling te optimaliseren
- Als een patiënt zich per vergissing bij de verkeerde post meldt, plaatsen we na triage de patiënt direct in elkaars werklijsten
- De nulmeting van de medewerkers tevredenheid en patiënt tevredenheid heeft waardevolle informatie opgeleverd om het effect van de virtuele HAP in de toekomst te kunnen evalueren
- Patiënten zijn tevreden over de inzet van de pré-triagist, daarom kan de inzet van de pré-triagist een waardevolle aanvulling zijn op de werkwijze van de virtuele HAP

Verwachte doorstart: september 2025

Evaluatie in Q4 2025.