



Huisartsen
Speedpost
Maastricht & Heuvelland



*samen
zorgen
zit in
ons dna*

Publieksjaarverslag 2024

Missie

De Stichting Huisartsen Speedpost 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 avond-, nacht- en weekenduren en officiële feestdagen, het verstevigen van de samenwerking binnen de speedpost en het optimaliseren van de samenhang en samenwerking met acute ketenpartners: zoals ambulance, ziekenhuis, apotheek en crisisdiensten. 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 2024

GEVESTIGDE
HUISARTSEN

91



51

PRAKTIJKEN



90

WAARNEMEND
HUISARTSEN
OP DE HAP



17

TRIAGISTEN

De triagist is het eerste
aanspreekpunt en schat
direct in welke zorg de
patiënt nodig heeft.

STAFLEDEN
IN BACKOFFICE

14



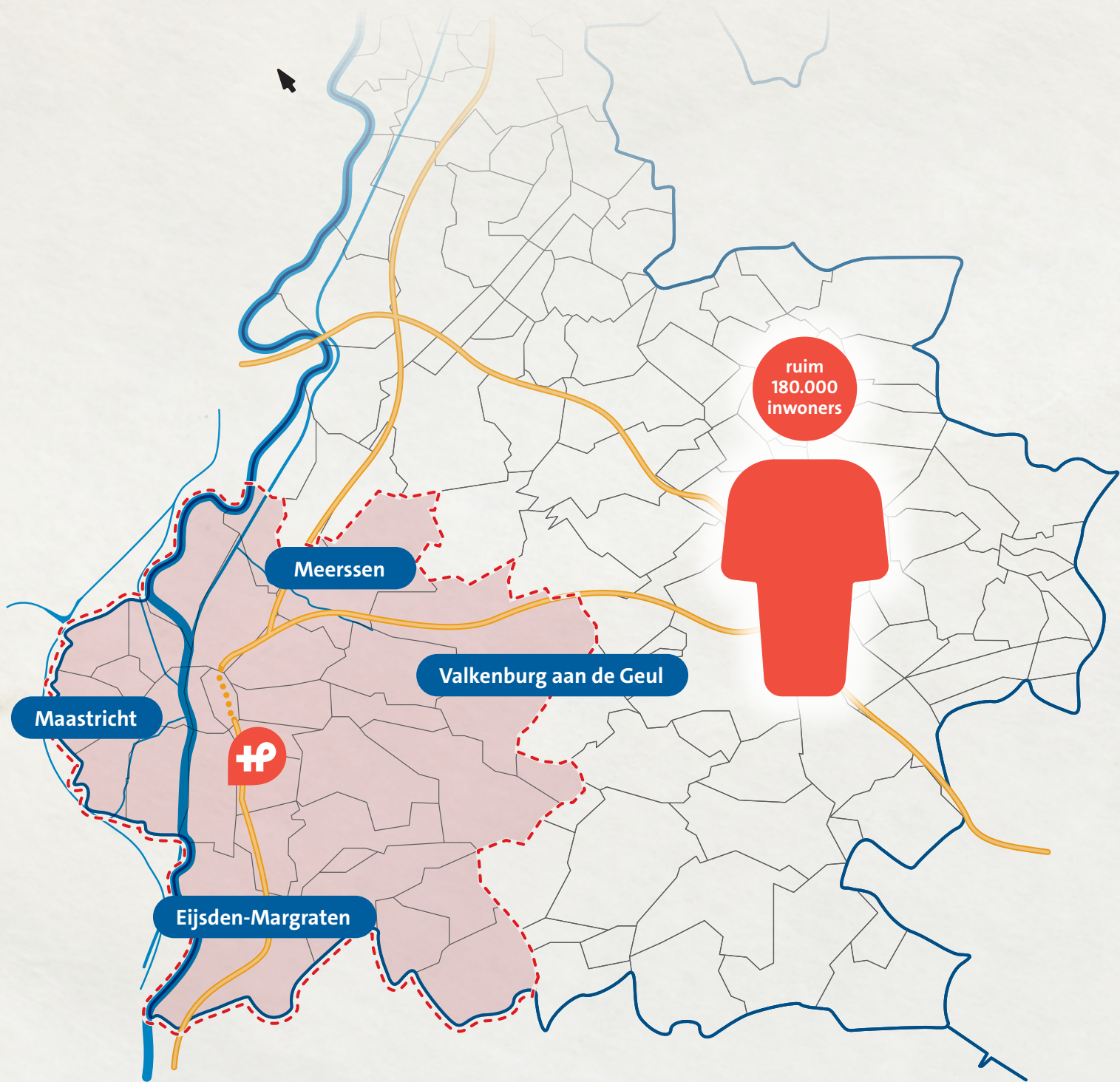
2

STAGIAIRES



11

CHAUFFEURS



Hoe geven wij vorm aan onze missie en visie?



1

**MOET IK
NAAR DE
DOKTER?**



Spoed = Spoed

werken aan betere triage en zelfregie

We weten dat het stimuleren van zelfregie, oftewel mensen helpen om zelf een goede inschatting te maken van hun zorgvraag, belangrijk is om spoedzorg toegankelijk te houden. Tegelijk merken we dat onze zorgprofessionals de werkdruk nog steeds als hoog ervaren. Daarom blijven we inzetten op het onderwerp Spoed = Spoed. Ons doel: zorgen dat alleen echte spoedgevallen bij de juiste acute zorgverlener terechtkomen.

Op onze website staat de digitale keuzehulp 'voordat u belt, bepaal binnen 1 minuut of u naar de dokter moet' op een zichtbare plek. Met deze tool kunnen mensen binnen een minuut checken of contact met de huisartsenspoedpost nodig is.

We hebben in 2024 ook gewerkt aan duidelijke afspraken binnen het team. Zo is er een gezamenlijk werkprotocol Spoed = Spoed opgesteld met richtlijnen voor triagisten en regieartsen.

Het doel: dat patiënten met vergelijkbare klachten op een gelijke manier worden geholpen. Hiervoor is ook scholing aangeboden aan regieartsen en triagemedewerkers. Daarnaast hebben we extra ingezet op voorlichting. Via advertenties, presentaties in buurthuizen en tijdens de Inkom-week voor nieuwe (internationale) studenten vertellen we over hoe het Nederlandse zorgsysteem werkt en wat de rol van de huisartsenspoedpost daarin is. Dit is belangrijk want 14% van onze inwoners is student.

2

Infrastructuur versterken

digitale hulpmiddelen maken spoedhulp beter

Om goede en toegankelijke huisartsenspoedzorg te bieden, maken we gebruik van digitale technieken. Zo zorgen we dat informatie snel en veilig op de juiste plek komt.

Samen met Ambulancezorg Limburg en softwareleverancier Topicus hebben we gewerkt aan het landelijke programma 'Met Spoed Beschikbaar'. Ons doel: triage-informatie van de spoedpost eenvoudig overdragen aan de Ambulancezorg medewerkers. We verwachten dat dit in 2025 in gebruik kan gaan.

Daarnaast werd de digitale keuzehulp 'Moet ik naar de dokter?' in 2024 vaker gebruikt. Patiënten vullen zelf informatie in, die de triagist nu direct op een scherm ziet. Dat scheelt tijd en voorkomt fouten. We gebruiken sinds 2024 ook een online platform waarmee patiënten veilig foto's kunnen opsturen via een SMS-link. De huisarts beoordeelt de beelden en de triagist belt de patiënt met een advies.

Ook onze telefonieomgeving is geavanceerd en geeft beter inzicht in wachttijden, gesprekken en binnenkomende vragen. Onze digitale infrastructuur is nu vergelijkbaar met die van andere huisartsenspoedposten in Limburg en dit biedt nog meer kansen voor samenwerking.

3

Positief werkklimaat en lerende organisatie

werken aan een sterk en stabiel team

Goede spoedzorg begint bij gemotiveerde en goed opgeleide zorgprofessionals. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers zich veilig en prettig voelen op de werkvloer en zich kunnen blijven ontwikkelen. In 2024 hebben we hierin opnieuw stappen gezet. Begin 2024 hadden we nog te maken met een hoog percentage ziekteverzuim door langdurige ziekte. Ons team bleek veerkrachtig en flexibel want het niveau van onze zorgverlening bleef gelijk. Eind 2024 halveerde het percentage ziekteverzuim met als gevolg een nog sterker en stabiel team.

Veel geneeskundestudenten werken bij ons als junior triagist. In 2024 zijn we gestart met het opleiden van deze studenten tot volwaardig triagist. Dit zal in 2025 zorgen voor meer gediplomeerde collega's. Omdat het opleiden veel tijd vroeg van ons vaste team zijn we halverwege 2024 deels overgestapt op externe scholing. Om triagisten meer groeimogelijkheden te bieden en huisartsen te ondersteunen, zetten we Spreekuur Ondersteuners Huisartsenzorg (SOH's) in. In 2024 behandelden zij meer dan 650 patiënten. Triagisten met SOH ervaren zo meer werkplezier en huisartsen worden ontlast.

Ook zetten we op drukke momenten pretriagisten in: eerste- en tweedejaars geneeskundestudenten die urgente en minder urgente zorgvragen scheiden. Hierdoor kan de triagist vervolgens naar planning patiënten terugbellen, wat de werkdruk verlaagt. Patiënten ervaren deze manier van werken als prettig.

Tot slot blijven we investeren in het aantrekken en behouden van jong zorgtalent. We willen laten zien dat werken bij de huisartsenspoedpost waardevol en leerzaam is, met ruimte om te groeien in een fijne werksfeer.

Scholing

In 2024 werden door medewerkers en huisartsen de volgende trainingen gevolgd ter bevordering van hun deskundigheid. De trainingen worden intern gegeven door onze eigen ervaren doktersassistenten en huisartsen en door externe professionals.

trainingen	aantal
 Deskundigheidsbevordering	86
 Triage en communicatie training	83
 Voorbehouden medische handelingen	11
 Pretriage beginnerstraining	11
 Regieartsen scholing	26

4

Anders werken

toekomstbestendig door samenwerking en innovatie

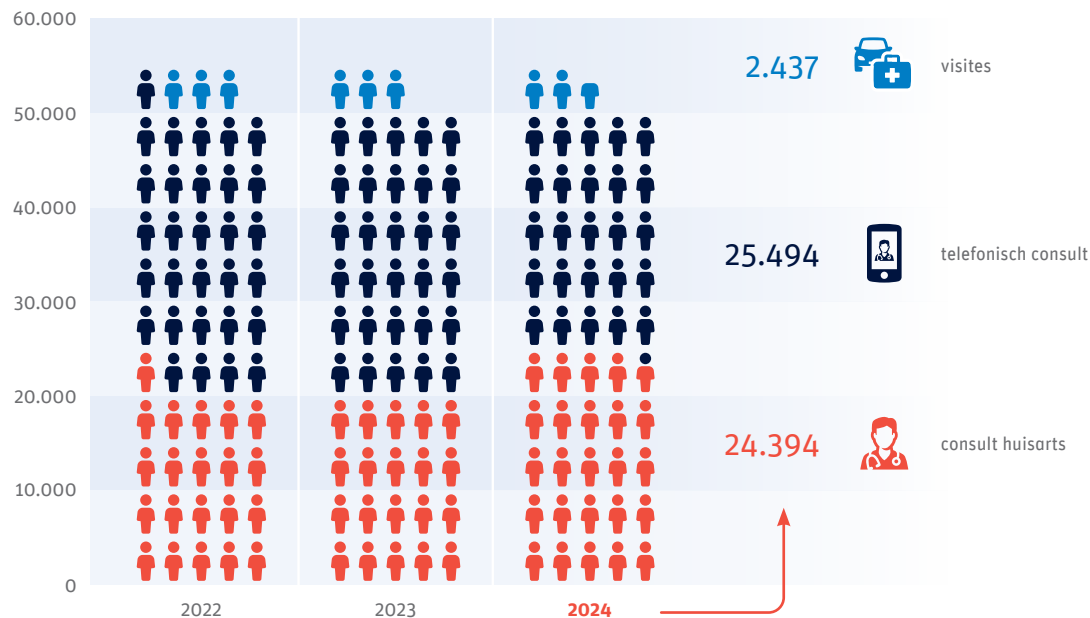
Om ook in de toekomst goede huisartsenspoedzorg te kunnen bieden, blijven we investeren in vernieuwing en samenwerking. Al acht jaar lang werken we volgens het principe 'Anders Werken', waarmee we flexibel kunnen inspelen op veranderingen. We geloven in netwerksamenwerking: zorgverleners die regionaal samenwerken om de juiste zorg op de juiste plek te bieden. Al sinds de oprichting werkt onze speedpost nauw samen met de spoedeisende hulp van het MUMC+ en maken we gebruik van diagnostiek zoals röntgen en lab. Ook werken we samen met wijkverpleegkundigen vanuit de speedpost zelf, die inzetbaar zijn op verzoek van de huisarts.

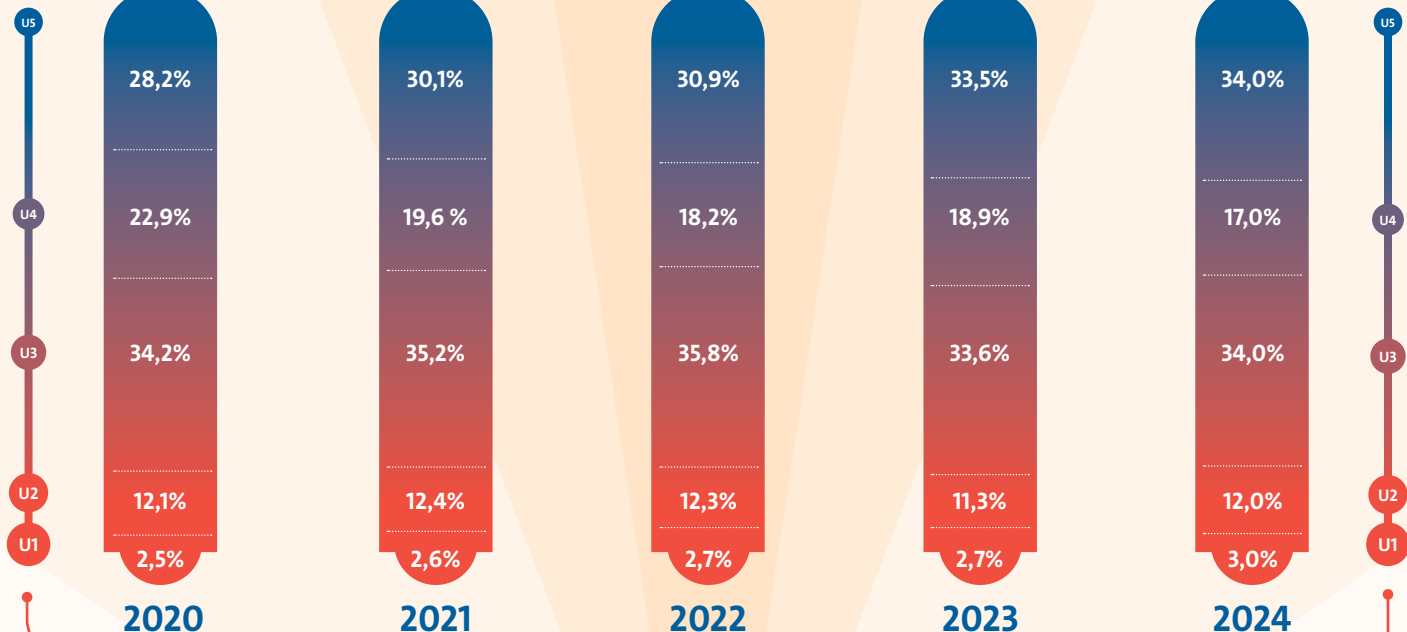
In 2024 zijn we gestart met een nieuw initiatief: 'De Virtuele Hap Limburg'. Dit is een samenwerking tussen speedposten in Limburg. Daarnaast werken in Zuid-Limburg de speedposten Maastricht en Heerlen aan een koppeling tussen telefonie en het Spoed Elektronisch Patiëntendossier.

Tot slot zijn we in 2024 begonnen met het ontwikkelen van een visie op een 'Spoedplein Maastricht': een plek waar verschillende spoedzorgverleners samenwerken. We noemen dat domeinoverstijgende samenwerking. In 2025 moet duidelijk worden of een spoedplein kan bijdragen aan het verder optimaliseren van 24/7 spoedzorg.

Aantal zorgvragers

52.235 totaal aantal zorgvragen in 2024





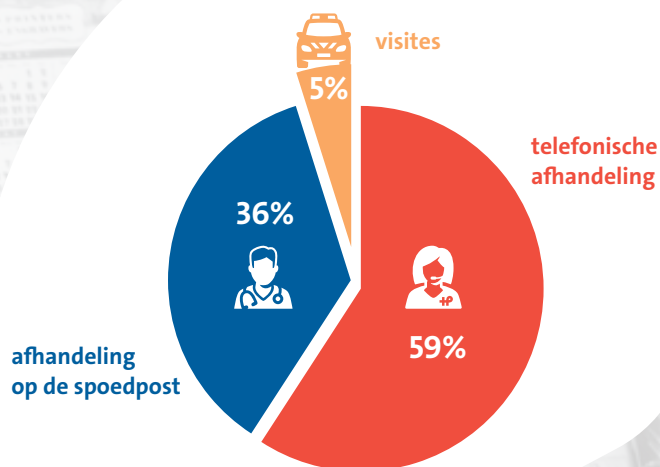
De triagist
bepaalt de
urgentie



- 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 Speedpost de afgelopen 5 jaar

In 2024 sneller de juiste zorg, op het juiste moment



Betere telefonische bereikbaarheid

Sinds 2023 werken we op drukke tijdstippen met pretriagisten. Zij scheiden urgente zorgvragen van minder urgente zorgvragen en registreren patientgegevens. Zo konden we 65% van alle telefonische hulpvragen binnen twee minuten aannemen. Patienten met minder urgente zorgvragen werden doorgaans binnen een uur teruggegebeld.

Digitale innovatie

Dankzij een nieuwe digitale toepassing kunnen patiënten sinds 2023 foto's delen via een beveiligd platform. Ook beeldbellen wordt steeds vaker toegepast. Dit draagt bij aan efficiëntere triage en betere zorg op afstand. In 2024 maakten ruim 8.200 patiënten gebruik van deze mogelijkheid.

snel telefonisch contact



65%

100

90

80

70

60

50

40

30

20

10

0

Meest voorkomende zorgvragen

64%

In 2024 hebben de meeste zorgvragen (64%) te maken met het bewegingsapparaat, de huid, het spijsverteringsstelsel, het ademhalingsstelsel, de urinewegen en het bloedvatenstelsel.



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).



Certificeringen

De SHMH is op meerdere vlakken een gecertificeerde instelling. Ieder jaar wordt zij getoetst door interne en externe auditoren. De HAZO-24 certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continue blijft werken aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.

De NPA-certificering geeft aan dat de organisatie voldoet aan de 'Kwaliteitseisen Opleidingsaanbieders' in het kader van de 'regeling Diplomeringstraject Triage (versie 2.1).

De S-BB (Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven) heeft ons ook voor 2024 erkend als leerbedrijf.

Clëntenraad

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 Clënten Zorginstellingen (WMCZ) sluit hier naadloos bij aan en geeft alle instellingen daarmee een wettelijke basis voor de instelling van een Clëntenraad. Ook in 2024 heeft de Clëntenraad ons gevraagd en ongevraagd ondersteund.

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



Tot slot

We zijn trots op wat we hebben bereikt in 2024 voor onze patiënten, huisartsen en collega's. Met vertrouwen zetten we de ingezette koers in 2025 voort!

Erica Posma directeur-bestuurder
Maastricht, juli 2025



Huisartsen
Spoedpost
Maastricht & Heuvelland