

**Kwaliteitsjaarverslag 2023**  
**Stichting Huisartsenpost Amstelland**



# Inhoud

<b>VOORWOORD</b> .....	<b>4</b>
MISSIE EN VISIE.....	5
SPOEDPOST.....	5
<b>KWALITEITSBELEID</b> .....	<b>6</b>
PDCA-KWALITEITSCYCLUS .....	6
NPA-CERTIFICERING .....	7
ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING.....	7
RISICO-INVENTARISATIE EN EVALUATIE (RI&E).....	7
<b>CIJFERS &amp; STREEFWAARDEN</b> .....	<b>8</b>
URGENTIE VAN ZORG.....	8
<b>VERDELING VAN VERRICHTINGEN</b> .....	<b>8</b>
<b>OUDERENZORG</b> .....	<b>9</b>
<b>TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID</b> .....	<b>10</b>
CIJFERS 2023.....	10
VISITES.....	10
AUTORISATIE.....	11
BEELDBELLEN EN DIGITALE ZELFTRIAGE.....	11
PROJECT SPOED = SPOED!.....	12
<b>TRIAGE</b> .....	<b>13</b>
<b>PROJECTEN EN INNOVATIES</b> .....	<b>14</b>
HAP DASHBOARD.....	14
VRIJROOSTEREN.....	14
WERVING PERSONEEL.....	14
KOPLOPERS TRAJECT AMBULANCE AMSTERDAM.....	14
ZORG COÖRDINATIECENTRUM.....	14
SPOEDPLEIN.....	15
ZORGDOMEIN .....	15

SENDI FOTO-CONSULT (PILOT).....	15
NIEUWE FUNCTIE; TRIAGIST C (PILOT).....	15
<b>VIM EN CALAMITEITEN</b> .....	<b>16</b>
VIM MELDINGEN (VEILIG INCIDENTEN MELDEN).....	16
CALAMITEITEN.....	16
<b>KLACHTEN EN AGRESSIEMELDINGEN</b> .....	<b>17</b>
KLACHTEN.....	17
AGRESSIEMELDINGEN.....	18
<b>SAMENWERKING SPOEDPOST</b> .....	<b>18</b>
OVERLEG SEH-SHA.....	18
MANAGEMENTOVERLEG.....	18
BEDRIJFSKUNDIG OVERLEG.....	18
VEILIGHEID IN DE NACHTEN.....	19
HUISARTSENZORG OVERDAG (08:00 – 17:00).....	19
<b>OVERIGE KETENPARTNERS EN SAMENWERKINGSVERBANDEN</b> .....	<b>19</b>
GHOR.....	19
OPLEIDEN, TRAINEN EN OEFENEN .....	20
DIENSTAPOTHEEK.....	20
ROAZ.....	20
AMBULANCE VOORZIENING.....	20
<b>ADVIESORGANEN</b> .....	<b>21</b>
PERSONEELVERTEGENWOORDIGING .....	21
DEELNEMERSRAAD .....	21
KWALITEITSCOMMISSIE.....	21
CLIËNTENRAAD.....	21
<b>INTERNE ORGANISATIE</b> .....	<b>22</b>
ORGANISATIEVORM.....	22
<b>PERSONEEL</b> .....	<b>24</b>

PERSONEELSVERLOOP .....	24
ZIEKTEVERZUIM .....	24
<b>HUISARTSEN .....</b>	<b>24</b>
VERDELING VAN HUISARTSEN .....	24
ARTS IN OPLEIDING SPECIALIST (AIOS).....	24

<b>BIJLAGE 1 JAARVERSLAG FUNCTIONARIS</b>	
<b>GEGEVENSBECHERMING .....</b>	<b>25</b>
<b>BIJLAGE 2 JAARVERSLAG CLIËNTENRAAD .....</b>	<b>29</b>
<b>BIJLAGE 3 AFKORTINGEN .....</b>	<b>37</b>

# Stichting huisartsenpost Amstelland



Laan van de Helende Meester 8  
1186 AM Amstelveen



196085 inwoners



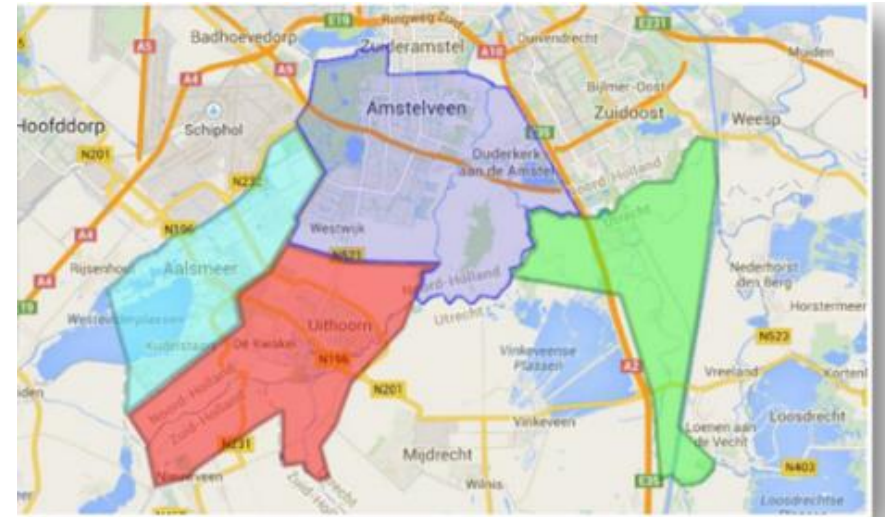
56 dagpraktijken



71 praktijkhouders  
122 Waarnemend  
praktijkhouder,  
HIDHA's, Flexibele  
huisartsen,  
VIP huisartsen



20 triagisten



*Het werkgebied van de SHA bevindt zich in Amstelveen en de daaromheen liggende gemeentes: Ouder-Amstel, Abcoude, Uithoorn, De Ronde Venen, Nieuwkoop, Aalsmeer en Stichtse Vecht*

## Voorwoord

---

Met genoegen presenteren wij u het kwaliteitsjaarverslag van Stichting Huisartsenpost Amstelland voor het jaar 2023, waarin de kwaliteitsbevordering van onze zorgverlening centraal staan.

Dit jaarverslag biedt een uitgebreid overzicht van het gevoerde beleid gedurende het afgelopen jaar. U vindt u de kwaliteitskenmerken van onze organisatie en een overzicht van de initiatieven die we hebben ontplooid om de kwaliteit van zorg te verbeteren, in nauwe samenwerking met onze ketenpartners in de regio.

Het jaar 2023 bracht voor de Huisartsenpost Amstelland een reeks uitdagingen met zich mee, die zijn beschreven in het actieplan ANW. Desondanks hebben onze toegewijde huisartsen en collega's met vastberadenheid en veerkracht deze uitdagingen aangepakt. Het was inspirerend om te zien hoe we gezamenlijk vrij-roosteren hebben georganiseerd met een solide fundament en gedifferentieerde tarieven als resultaat.

Tevens zijn de gesprekken gestart over de vorming van een spoedplein in de regio Amstelland. Met onze partners Huisartsen coöperatie Amstelland en ziekenhuis Amstelland zijn de eerste stappen hiertoe gezet.

In dit kwaliteitsjaarverslag moeten we ook stilstaan bij het verlies van onze voormalige directeur, Brigitte Reiss. Haar toewijding en leiderschap zullen altijd herinnerd worden.

Bovendien zijn we per 24 augustus 2023 overgestapt naar een nieuw bestuursmodel, met een raad van toezicht en een directeur-bestuurder. Hier heeft Brigitte veel werk en tijd in gestoken. Door deze verandering hebben we een belangrijke stap gezet in onze governance structuur, en we hebben de vergunning volgens de Wet Toetreding Zorgaanbieders (WTZA) aangevraagd om dit te formaliseren.

Met vertrouwen kijken we naar de toekomst, wetende dat onze organisatie veerkrachtig en flexibel is, met betrokken huisartsen en collega's. We zijn trots op wat we hebben bereikt in 2023, voor onze patiënten, huisartsen en collega's.

M. Yakoub,  
Directeur-bestuurder



## **Missie en Visie**

De kernactiviteit van Stichting Huisartsenpost Amstelland (SHA) is het bieden van spoedeisende huisartsenzorg in de avonden (17:00 uur tot 23:00 uur), de nachten (23:00 uur tot 08:00 uur), de weekenden en op officieel erkende feestdagen. Met spoedeisende huisartsengeneeskundige zorg wordt bedoeld: huisartsenzorg als antwoord op een zorgvraag die vanuit de beleving van de patiënt acuut is (NHG-standpunt Huisarts en spoedzorg, 2013). De SHA biedt deze zorg aan alle patiënten van huisartsen die zijn aangesloten bij de SHA, alsmede aan passanten. Waar nodig verwijst de SHA-patiënten door naar andere zorgverleners.

De belangrijkste ketenpartners van de SHA zijn:

- Ziekenhuis Amstelland (ZHA)
- Spoedeisende hulp ZHA (SEH)
- Ambulance voorzieningen (RAV)
- Acute geestelijke gezondheidszorg (GGZ)
- Verpleeg- en verzorgingstehuizen en thuiszorg (VVT)
- Farmaceutische spoedzorg
- Regionaal overleg acute zorg keten (ROAZ)

Daarnaast biedt de SHA een professionele werkplek, waarin werkneem(st)ers en medewerk(st)ers zich ondersteund voelen en een werkklimaat waarin zij kunnen groeien en leren. Tevens biedt de SHA professionele ondersteuning aan alle aangesloten huisartsen.

## **Spoedpost**

Sinds maart 2010 vormt huisartsenpost Amstelland met de spoedeisende hulp van ziekenhuis Amstelland de Spoedpost. De Spoedpost kent één gezamenlijke entree, één ontvangstbalie en twee wachruimtes. In de Spoedpost vindt opvang plaats van acute zorgvragen binnen de regio. Patiënten die zich op de Spoedpost melden, komen terecht bij de gezamenlijke balie waarna de fysieke triage plaatsvindt in de triagekamer. Deze fysieke triage wordt tijdens gezamenlijke openingstijden uitgevoerd door een triagist in dienst van de SHA. Wanneer de SHA gesloten is wordt deze gedaan door de verpleegkundige van de eerste hulp en visa versa.

### **De Spoedpost heeft tot doel:**

- De toegankelijkheid en bewegwijzering van de acute zorg te verbeteren;
- Een multidisciplinaire samenwerking te realiseren, elkaar te helpen bij piekdruk, ervaring op te doen met taakverdeling en zo mogelijk taken te herschikken;
- Kwaliteitswinst voor de patiënt te boeken;
- Overbodig/dubbel onderzoek en anamnese te voorkomen;
- Een basis voor ketenafspraken in de acute zorg met partners zoals bijvoorbeeld de ambulancedienst, de thuiszorg, GGZ en academische ziekenhuizen te realiseren.

## Kwaliteitsbeleid

Zoals beschreven in de missie en visie streeft de SHA naar het aanbieden van kwalitatief hoogwaardige spoedeisende huisartsenzorg, welke patiëntgericht, doeltreffend, en doelmatig van aard is.

Kwaliteit van zorg houdt in, dat wat zorgaanbieder en patiënt samen goede zorg vinden. Het uitgangspunt van het kwaliteitsbeleid is samen leren en werken aan kwaliteit, waarbij het uitgangspunt ligt op verantwoording nemen van kwaliteit (Kwaliteitsbeleid Huisartsenzorg, 2019).

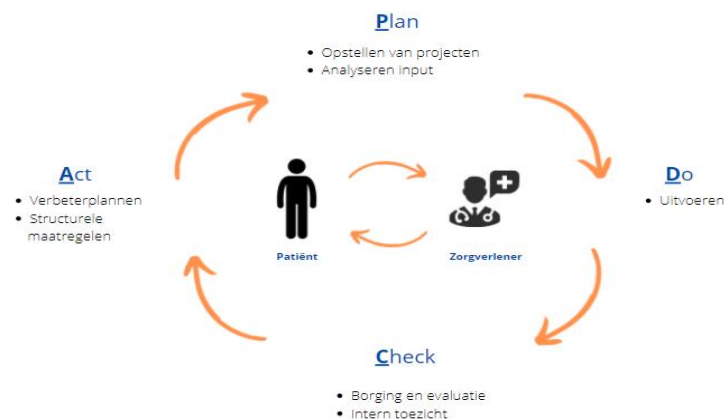
Het kwaliteitsbeleid wordt gekaderd vanuit de geldende wet- en regelgeving, welke allen een geïntegreerd onderdeel uitmaken van het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

### PDCA-Kwaliteitscyclus

De SHA is continu bezig met verbetering van de organisatie, met nadruk op optimalisering van het primaire proces. Hiervoor gebruikt de SHA de **plan-do-check-act** (PCDA) methode; plannen, uitvoeren, controleren en beoordelen, acteren en bijsturen, zie afbeelding 2.

Belangrijk onderdeel van de PDCA-kwaliteitscyclus is het meenemen van ervaringskennis van de patiënt in het beleid en besluitvormingsproces. De cliëntenraad speelt een grote rol om de stem van de patiënt binnen het speelveld te vertegenwoordigen. Ook het analyseren van klachten, incidenten en calamiteiten zijn een belangrijk onderdeel in het meenemen van de ervaringskennis van de patiënt.

Verder zorgen de driejaarlijkse patiënt- en medewerk(st)ers tevredenheidsonderzoeken voor inzichten en zetten aan tot kwaliteit bevorderende activiteiten.



Afbeelding 2: PDCA-kwaliteitscyclus

Huisartsen kunnen via de SHA, HCA, deelnemersraad en de kwaliteitscommissie (KC) hun invloed uitoefenen op de kwaliteit en bedrijfsvoering van de zorg binnen de huisartsenpost. De belangen en behoeften van de triagisten en het kantoor team wordt vertegenwoordigd door de Personeelsvertegenwoordiging (PVT). Al deze partijen geven (*gevraagd en ongevraagd*) advies aan de directie en zijn een belangrijk onderdeel van het kwaliteitssysteem. Zie hoofdstuk 11 voor meer informatie over alle adviesorganen van de SHA.

Daarnaast bieden aanwezige protocollen en werkafspraken eenduidigheid op de werkvloer en zorgt de SHA voor een passend scholingsaanbod voor de medewerk(st)ers. De SHA besteedt veel aandacht aan kwartaalrapportages en het kwaliteitsjaarverslag; door transparant te zijn over de prestaties van de SHA en door een systeem van interne risicobeheersing, borging en intern toezicht wordt er gestreefd naar de verlening van kwaliteit hoogwaardige spoedzorg.

De SHA zet in op het betrekken en motiveren van alle medewerk(st)ers en huisartsen en het zo beheerst laten verlopen van primaire en ondersteunende processen. De volledige PDCA-kwaliteitscyclus draagt bij aan een professionele en prettige samenwerking tussen zowel professionals binnen de organisatie als met (acute) ketenpartners.

### **NPA-certificering**

In april 2023 is de SHA opnieuw NPA-gecertificeerd. Door te voldoen aan de certificering toont de SHA aan verantwoorde huisartsgeneeskundige zorg te verlenen en systematisch te werken aan de verdere verbetering van deze zorg. Deze certificering is een jaar geldig, de volgende audit staat gepland voor februari 2024.



### **Algemene Verordening Gegevensbescherming**

In 2023 is er door de Functionaris Gegevensbescherming en de Privacy Officer aandacht besteed aan bewustwording, beleidstukken en toezicht. In bijlage 1 is het jaarverslag van de Functionaris Gegevensbescherming te lezen.

### **Risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E)**

De preventiemedewerker in dienst van de SHA doet een preventieronde op de werkvloer samen met de kwaliteitsmedewerker. Tijdens deze ronde worden alle mogelijke arbeidsrisico's in kaart gebracht. De preventiemedewerker en de kwaliteitsmedewerker maken een plan van aanpak om deze punten te verbeteren. In 2023 zijn er drie preventierondes gedaan.



## Cijfers & streefwaarden

Sinds 2014 zijn er door branchevereniging InEen verschillende streefnormen opgesteld. De SHA steekt ieder jaar veel energie in het behalen van deze streefwaarden, zo ook in 2023. De streefwaarden zijn structureel gemeten en waar nodig zijn verbetermaatregelen ingezet. Onderstaand per streefnorm een toelichting.

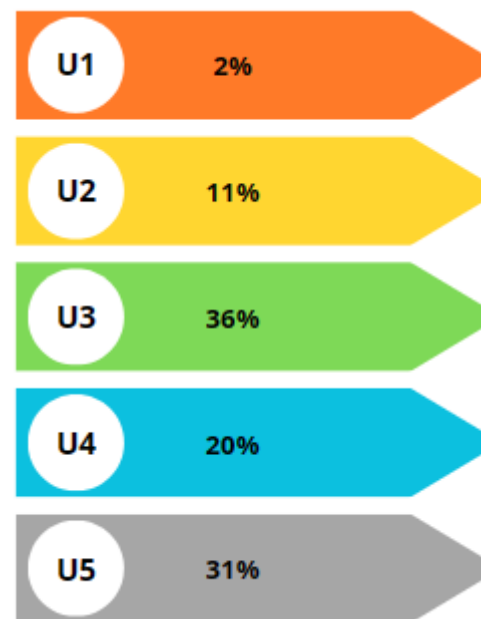
### Urgentie van zorg

Iedere zorgvraag die binnenkomt wordt beoordeeld op urgentie van de zorgvraag. De triagist bepaald aan hand van het Nederlands Triage Standaard (NTS) de urgentie van de zorgvraag. De volgende urgenties zijn mogelijk:

- U0 - uitval vitale functies – reanimatie
- U1 - direct levensgevaar – onmiddellijk
- U2 - bedreiging vitale functies of orgaanschade – z.s.m., minimaal binnen één uur
- U3 - reële kans op schade – binnen enkele uren
- U4 - verwaarloosbare kans op schade – dezelfde dag
- U5 - geen kans op schade – volgende werkdag

In 2023 is met 36,2% de meeste van de triages op een U3 uitgekomen.

*\*Van niet alle verrichtingen was de urgentie bekend, er is gekeken naar de urgenties van 41.109 van alle verrichtingen*



## Verdeling van verrichtingen

De huisartsenpost levert verschillende soorten zorg (verrichtingen), bestaande uit consult (inclusief telefonisch consult) gegeven door de huisarts, visites (huisbezoeken van de huisarts) en triage consulten (zelfzorgadviezen gegeven door de triagist).

In 2023 zijn er 21234 consulten door de huisartsen gedaan, dit is 0,3% boven de begroting. Er zijn 15881 triage consulten geweest. Het aantal triage consulten ligt -12,3% onder de begroting. En er zijn 2493 visites gereden, deze liggen -2,8% onder de begroting.

### Verrichtingen 2023 in verhouding tot begroting



Consulten:  
21234  
0,3%



Triage consulten:  
15881:  
-12,3%



Visites:  
2493  
-2.8%

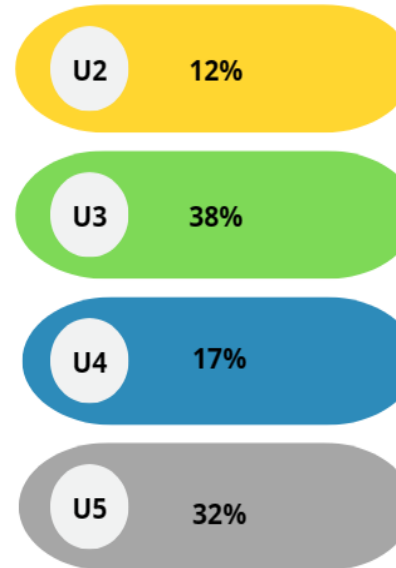
## Ouderenzorg

Vergrijzing is een belangrijk onderwerp in Nederland. Daarnaast is er ook sprake van de zogenoemde 'dubbele vergrijzing', wat inhoudt dat binnen de groep 65+'ers het aantal 80+'ers aan het toenemen is. De SHA vindt het belangrijk deze groep ouderen apart te monitoren, om zo inzicht te krijgen in welke type patiënt veel tijd kost en een hoge werkdruk opleveren. Om hier inzicht in te krijgen is er gekeken naar de belasting van de verrichtingen 75+'ers en 75-'ers. In 2023 is 20,2% van de verrichtingen voor de 75+ groep geweest, dit is een lichte stijging ten opzichte van 2022, daar was 19,1% van de verrichtingen voor de 75+ groep.

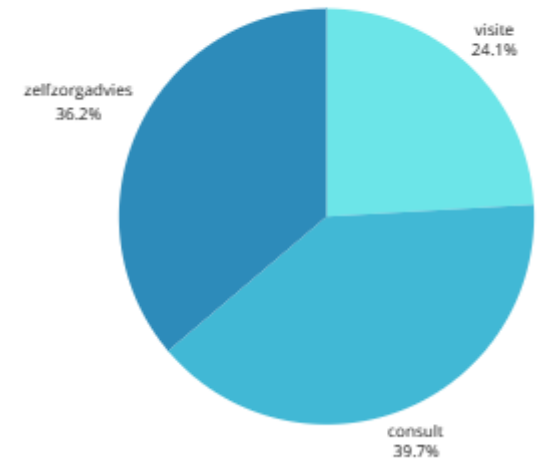
In 2023 zijn er meer consulten voor de 75+ groep geweest dan dat er triage consulten zijn geweest. Dit is bij de 75- groep niet anders. Er is wel een duidelijke afwijking te zien in het aantal visites, 69,7% van de

gereden visites in 2023 is bij de 75+ groep gedaan. In de urgentieverdeling van de 75+ groep is te zien dat er met 38% de meeste U3 urgenties gegeven zijn. Dit is vergelijkbaar met de 75- groep waarbij met 32% ook de meeste contacten op een U3 urgentie zijn gekomen.

### Urgentieverdeling 75+ 2023



### Verdeling verrichtingen 75+ 2023



## Telefonische bereikbaarheid

De streefnormen voor de telefonische bereikbaarheid zijn vastgesteld op:

- 98% van de spoedoproepen moet binnen 30 seconden worden beantwoord
- 75% van de oproepen moet binnen de 2 minuten worden beantwoord
- 98% van de oproepen moet binnen 10 minuten worden beantwoord

### Cijfers 2023

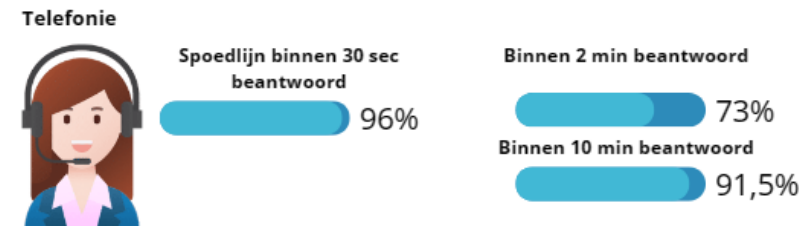
Gedurende 2023 zijn er 22.193 spoedoproepen binnengekomen. Hiervan zijn er 22.100 binnen de 30 seconden beantwoord. Dit komt uit op 96% van de spoedtelefoontjes die binnen de 30 seconden is beantwoord. De streefnorm van 98% is niet gehaald.

Er zijn meerdere momenten geweest waarbij er meerdere spoedlijnen tegelijk gingen waardoor de overige spoedlijnen niet beantwoord konden worden. Ook heeft het zich vaker voorgedaan dat er drukte was op de normale lijnen waardoor de spoedlijn niet tijdig beantwoord is. Bij de normale lijn mag de patiënt pas in de wacht gezet worden tijdens het gesprek om de spoedlijn op te nemen als de ABCD veiliggesteld is. Het lijkt erop dat de nieuwe triagisten meer moeite hebben om de patiëntenlijn te onderbreken voor de spoedlijn. In 2024 zal er aandacht besteed worden aan het trainen van de triagisten op dit gebied.

In totaal zijn er in 2023 43.988 telefoongesprekken zonder spoed binnen gekomen. Hiervan zijn er 32.143 oproepen binnen de twee minuten

beantwoord. Hierdoor is de streefnorm van het opnemen van minimaal 75% van de telefoontjes binnen de twee minuten, met een percentage van 73% niet behaald.

Van de 43.988 telefoongesprekken zijn er 40.245 telefoongesprekken binnen de 10 minuten beantwoord. Dit komt uit op een percentage van 91,5%. De streefwaarde van 98% is dus niet gehaald. Beide streefnormen zijn niet behaald door drukte tijdens de weekenddiensten.



### Visites

Volgens de branchenormen voor het rijden van visites moet 90% van de U0/U1 visites binnen de 20 minuten gereden zijn en 98% van de U0/U1 visites moet binnen de 30 minuten gereden zijn. Daarnaast moet 90% van de U2 visites binnen het uur gereden zijn, en 98% binnen de twee uur.

In 2023 zijn er in totaal 809 U2 visites gereden. 784 van deze U2 visites zijn binnen het uur gezien, dit komt uit op 97%. De branchenorm van 90% is zodoende ruim gehaald.

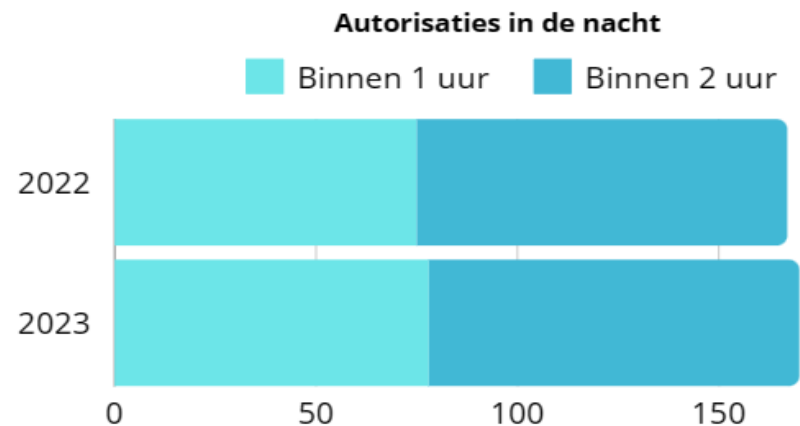


In totaal zijn er in 2023 7 U1 visites geweest. Hiervan is er van 1 U1 visite een aanrijtijd bekend. Deze U1 visites is met 0:20:59 minuten gereden en dus binnen de 30 minuten. Er is geen uitspraak te doen over het percentage van de aanrijtijden van de U1 visites. De registratie van de U1 visites is niet juist gegaan bij de chauffeur van de visitearts.

## Autorisatie

Wanneer een contact zelfstandig door een triagist wordt afgehandeld, dient dit door de huisarts te worden geautoriseerd. Zo dient 90% van de door de triagisten afgehandelde contacten binnen één uur te worden geautoriseerd en 98% van de door triagisten afgehandelde contacten dient binnen twee uur te zijn geautoriseerd. De aanname achter deze streefwaardes is dat indien een zelfzorgadvies binnen een uur door de arts is geautoriseerd dit de veiligheid voor de patiënt, triagist, en huisarts waarborgt.

In 2023 zijn er van 17.938 zelfzorgadviezen de autorisatietijd gemeten. Hiervan is er 90% binnen het uur geautoriseerd. Daarnaast zijn 97% van de zelfzorgadviezen binnen de twee uur geautoriseerd. Hiermee is de streefnorm behaald. De streefnorm wordt niet behaald tijdens de nachten. In 2023 is hier meerdere keren aandacht aangegeven in de nieuwsbrief en bij het werkoverleg van de triagisten.



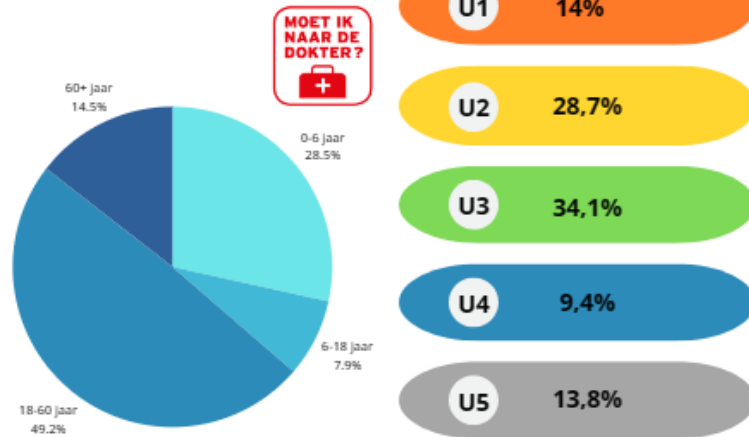
## Beeldbellen en Digitale Zelftriage

Sinds 2020 is de optie voor beeldbellen (WeSeeDo) en digitale zelftriage ([www.moetiknaardedokter.nl](http://www.moetiknaardedokter.nl)) geïntroduceerd. Er is bijgehouden hoeveel gebruik hier in 2023 van is gemaakt. In 2023 is er 2301 keer gebruik gemaakt van de optie beeldbellen. En er is 4866 keer gebruik gemaakt van digitale zelftriage.



Beeldbellen  
consult 2301x

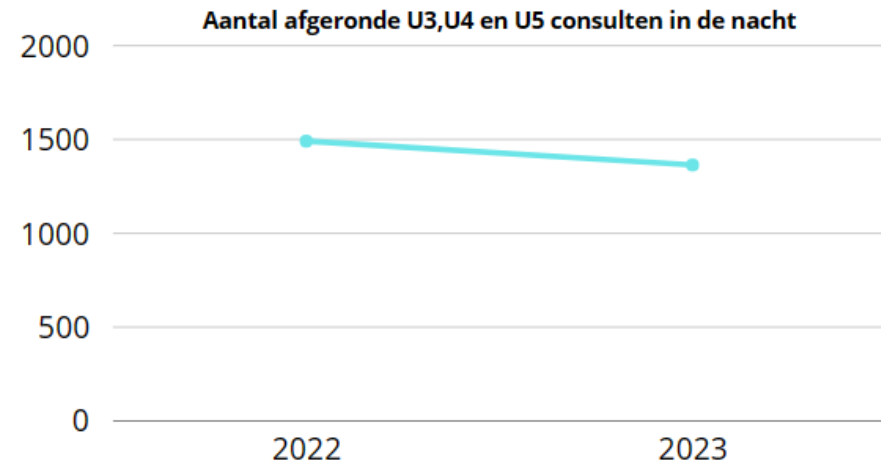
### Gebruik van digitale zelftriage 2023



### Project Spoed = Spoed!

Op 15 juli 2021 is de pilot 'Spoed=Spoed' van start gegaan. Het doel van het Spoed=Spoed project is om in de nacht alleen nog spoedeisende patiënten te zien, om zo de werkdruk in de nacht te verminderen. Dit zijn in ieder geval de patiënten die na triage een U1 of U2 urgentie hebben gekregen. Patiënten die na de telefonische triage een U3 urgentie hebben gekregen moeten door de dienstdoende huisarts worden her-beoordeeld. De huisarts beslist of de patiënt dezelfde nacht nog gezien moet worden of dat de patiënt het advies krijgt om na 08:00 uur de eigen huisarts te bellen. Patiënten met een U4 urgentie worden geadviseerd om te volgende morgen naar hun eigen huisarts te bellen voor een beoordeling. Na evaluatie en bespreking van het HCA is er besloten om dit een vaste

werkwijze te maken. Er is een afname te zien in het aantal U3, U4 en U5 consulten sinds de start van Spoed=Spoed. In 2022 waren er 1491 en in 2023 zijn er 1364. Doormiddel van extra scholing aan de triagisten en het onder de aandacht brengen van de werkwijze zouden deze cijfers in 2024 nog lager moeten zijn.



## Triage

Triage is een essentieel onderdeel van het primaire proces. Door middel van de triage wordt de urgentie van de hulpvraag vastgesteld en de vervolgactie bepaald. Dit uiterst kritische proces wordt zo veilig mogelijk door triagisten uitgevoerd, met de Nederlandse Triage Standaard (NTS) als ondersteunende tool.

### Kwaliteit en triage audits

Bij een triage neemt de triagist, in overleg met de patiënt, binnen enkele minuten een beslissing over de urgentie van de klacht en de vervolgactie. Bij het maken van de beslissing wordt gebruik gemaakt van de NTS, NHG-triagewijzer. De triagist bepaalt hiermee de snelheid waarmee de hulpverlener (meestal de huisarts) iets moet beoordelen. Een verkeerde inschatting kan serieuze consequenties hebben voor de patiënt. Voor het monitoren van de kwaliteit van de triage worden er audits gedaan door gediplomeerde auditoren binnen de SHA. Voor een goede beoordeling van de audits wordt er gebruik gemaakt van de Kernset, ontwikkeld door InEen.

### Telefonische triage audits

Voordat een triagist een eerste zelfstandige triagedienst kan draaien wordt er een zogeheten 0-meting afgenomen. Na aanvang van de eerste zelfstandige telefonische triagedienst wordt er binnen drie maanden en vervolgens elke zes maanden een telefonische triage audit afgenomen. Indien een triagist de audit niet haalt wordt er een verbetertraject gestart. Na dit verbetertraject vindt er opnieuw een audit plaats.

### Fysieke triage audits

Alle triagisten van de SHA zijn geschoold in fysieke triage. Er vindt jaarlijks een audit plaats voor fysieke triage.



**Telefonische audit 38**  
**Fysieke audit: 11**



**Verbetertrajecten: 7**



## Projecten en innovaties

---

### HAP Dashboard

Vanaf 2023 werkt de SHA met HAP Dashboard. Hierdoor is een overzichtelijk inzicht in verschillende processen van de SHA via rapportages en analyses. Vanaf het vierde kwartaal 2023 zijn alle meetwaardes gekoppeld aan HAP Dashboard.

### Vrijroosteren

Vanaf oktober 2023 is het vrijroosteren voor huisartsen via de WaarneemApp gestart, dit is een onderdeel van het actieplan NAW. De eerste evaluatie van het vrij roosteren was positief de tevredenheid van huisarts ten opzichte van het oude manier van roosteren is verhoogd van een 7,8 versus een 6,4. Tevens worden er nu 7% meer diensten door waarnemers ingevuld.

### Governance Code

Om te voldoen aan de Governance code Zorg zijn er in 2023 nieuwe statuten opgesteld, een nieuw reglement voor de bestuurder van de SHA en voor de Raad van Toezicht van de SHA. Daarnaast zijn reglementen opgesteld voor de nieuw in te richten Kwaliteitscommissie en een in te stellen Deelnemersraad. Eind augustus hebben alle stukken de notaris gepasseerd, waardoor het nieuwe besturingsmodel van kracht is. Er is direct een aanvraag gedaan voor de WTZA-vergunning. Vanwege drukte is de verwachting dat hier pas in Q1 2024 reactie op komt.

### Werving personeel

De SHA is hard bezig om het personeelsbestand weer op formatie te krijgen. Om dit proces te verstevigen is ervoor gekozen een communicatiebureau in te schakelen. In Q1-2024 zal een communicatiebureau helpen een pakkende wervingscampagne op te stellen.

### Koplopers traject Ambulance Amsterdam

In 2023 is de SHA samen met ambulance Amsterdam en Huisartsenpost Amsterdam het koploperstraject: 'met spoed beschikbaar' begonnen. Doel van het project is uitvoering geven aan de richtlijn gegevensuitwisseling, zodat er in één oogopslag informatie over de acute situatie van patiënt met elkaar gedeeld kan worden. In 2023 is er gestart met het schrijven van het plan van aanpak betreft subsidie voor het project, en is er gewerkt aan het in kaart brengen van de architectuur analyse. Verwachting is dat het project in 2024 verder doorgang krijgt.

### Zorg Coördinatiecentrum

In 2023 is er vanuit het tactisch overleg, een overlegstructuur van met name vertegenwoordigers van de verschillende organisaties, die op de werkvloer actief zijn in dag en nacht-zorg, dus huisartsen, medisch specialisten, VVT- medewerkers, vanuit dit tactisch overleg is er een kleinere groep mensen samengesteld (projectgroep) om input te geven voor implementatieplan voor het ZCC. In eerste instantie is er gekeken wat er allemaal al aanwezig is wat betreft zorg coördinatie vervolgens is er gekeken wat de prioriteiten zijn volgens de projectgroep. In de tussentijd is er een projectleider, Theo Karsten, aangesteld om dit plan te schrijven. Eind december

heeft hij een voorstel gedaan. Dit plan is gelezen door de leden van het tactisch overleg en zou vervolgens gepresenteerd worden in het coalitie overleg ( een structuur waar de bestuurders van de verschillende organisaties zitten).

### **Spoedplein**

De stip op de horizon uit het actieplan ANW vereist dat de SHA gaat nadenken over de toekomst van de huisartsenspoedzorg. In 2023 zijn de opties van een integraal spoedplein verkend samen met ZHA en de HCA, en zijn de eerste plannen voorgelegd aan de verzekeraars Zorg en Zekerheid & Zilveren Kruis. De eerste reacties waren positief. In 2024 wordt er gestart met een businesscase en implementatieplan voor het spoedplein.

### **Zorgdomein**

Zorgdomein is een digitaal verwijssysteem voor verwijzing vanuit de huisartsenpraktijken naar de specialisten, maar ook voor diagnostiek, dus laboratorium en röntgen. Vanaf midden 2023 zijn we als huisartsenpost bezig om de verwijzingen naar de röntgenafdeling vanaf de huisartsenpost in te stellen.

Voordeel is dat er digitaal verwezen kan worden, dus papier-vrij. Alle dienstdoende huisartsen moeten zich wel eerst ook aanmelden bij zorgdomein, werkend voor de huisartsenpost.

De verwachting is dat we Q2 in 2024 over kunnen gaan tot verwijzing naar de röntgen in ANW via zorgdomein.

### **Sendi foto-consult (Pilot)**

In 2023 is er gestart met het kijken naar de mogelijkheden met betrekking tot foto-consulten ter ondersteuning van de triage. De PVT en kwaliteitscommissie hebben in het vierde kwartaal van 2023 akkoord gegeven op het werken met Sendi. In het eerste kwartaal van 2024 zal de Pilot van start gaan.

### **Nieuwe functie; Triagist C (Pilot)**

In 2022 is bureau FWG in opdracht van de cao-tafel een onderzoek gestart naar de functiewaardering en inschaling van de triagist op de Huisartsenspoedpost. Uit dit traject kwam het voorstel een nieuwe functie, Triagist C, te introduceren. Dit betreft triagisten met coördinerende en/of regisserende taken.

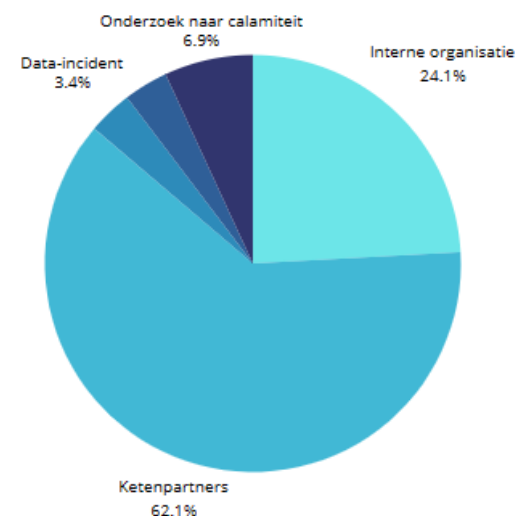
Naar aanleiding hiervan heeft de SHA de werkstructuur en de functieomschrijvingen herzien in pilotvorm van 1 jaar. De PVT heeft een positief advies gegeven. De pilot start per 01-01-2024 (Q1-2024).

## VIM en Calamiteiten

### VIM meldingen (veilig incidenten melden)

De SHA heeft een VIM/calamiteiten commissie die alle VIM-meldingen en calamiteiten in behandeling nemen. Per melding wordt er bekeken of het nodig is om verbetermaatregelen in te zetten. Iedere medewerk(st)er en huisarts op de SHA heeft de mogelijkheid een VIM en/of calamiteiten melding te doen. VIM meldingen kunnen zowel betrekking hebben op de interne organisatie als op de externe organisatie, zoals bijvoorbeeld de samenwerking met een ketenpartner.

In 2023 zijn er in totaal 30 VIM meldingen gemaakt. Het aantal VIM meldingen ten opzichte van 2022 toegenomen, in 2022 zijn er 26 VIM meldingen gemaakt. Van de 30 VIM meldingen in 2023 hadden er 7 meldingen betrekking op de interne organisatie, 18 betrekking op ketenpartners, 1 voor een data-incident, 1 op menselijk handelen en 2 VIM meldingen hebben geleid tot onderzoek naar een mogelijke calamiteit. Naast het onder de aandacht brengen van bestaande protocollen en werkafspraken bij medewerkers hebben er ook individuele casusbesprekingen plaatsgevonden met huisartsen en triagisten. Daarnaast zijn meerdere VIM-meldingen besproken met verschillende ketenpartners en waar nodig zijn afspraken gewijzigd of opnieuw onder de aandacht gebracht. Meerdere VIM meldingen zijn onder de aandacht gebracht in de nieuwsbrief. Er zijn geen structurele maatregelen voortgekomen uit de gemaakte VIM meldingen. Alle verbeterpunten die uit de VIM meldingen naar voren zijn gekomen, zijn opgepakt en besproken met betrokkenen.



### Calamiteiten

In 2023 is er 1 calamiteit geweest. Uit deze calamiteit zijn meerdere structurele verbetermaatregelen gekomen. Vanaf 2024 zullen ook de ZZP-triagisten verplicht een ABCD-training volgen en het scholingsaanbod voor triagisten in dienst van de SHA wordt ook opengesteld voor deelname van ZZP-triagisten. Er zal buiten de jaarlijkse ABCD-training voor de triagisten ook 1x per jaar een extra opfris moment met betrekking tot de ABCD gehouden worden tijdens het werkoverleg. Er is een maandelijks protocol van de maand in de nieuwsbrief om de werkwijzen onder de aandacht te brengen.

Verder is er in het einde van 2023 een vooronderzoek gestart met betrekking tot een mogelijk ketencalamiteit, deze zal in 2024 verder worden onderzocht.

## Klachten en Agressiemeldingen

### Klachten

De SHA heeft een onafhankelijke klachtenfunctionaris die alle klachtenmeldingen afhandelt. Indien nodig zet de klachtenfunctionaris verbetermaatregelen uit. Hieronder leest u het jaarverslag van de klachtenfunctionaris.

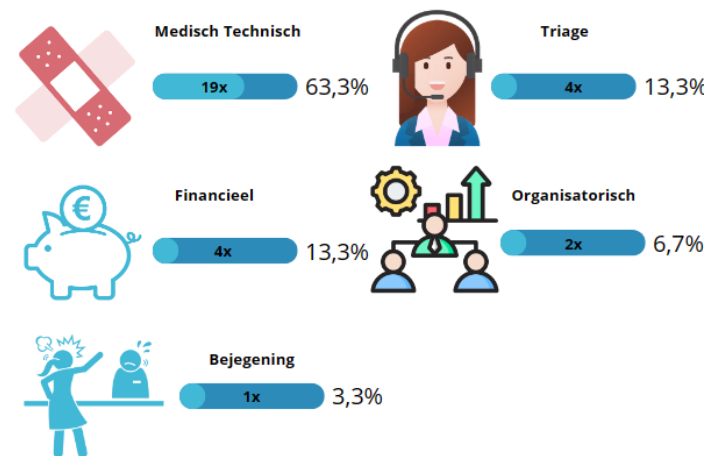
*Qua klachten was 2023 een gemiddeld jaar met in totaal 32 klachten waarvan er 3 voortijdig zijn gestaakt omdat, na uitleg aan de klager, het duidelijk was dat de huisartsenpost niet de juiste beklagde bleek. In de overige 29 afgeronde klachtenprocedures gingen 17 klachten over het medisch handelen van de huisarts, doorgaans een verkeerde diagnose, gemiste fractuur of soms een minder juiste behandeling. Eenmaal was een gesprek met het management van de post. Van de klachten van 2022 is er 1 klacht gevolgd door een (terechte) aansprakelijkheidsstelling.*

*Bij analyse komt het geregeld terug dat het sluiten van de SEH vanaf 22 uur een barrière is voor soms de huisarts en soms voor de patiënt. Mogelijk zou hierover meer informatie kunnen worden gegeven zoals op de website en in de wachtkamer. Ook heeft de klachtenfunctionaris de indruk dat een deel van de klachten samenhangt met het relatief hoge percentage expats, die doorgaans andere verwachtingen hebben van de gezondheidszorg, en mogelijk assertiever zijn in het geven van hun feedback.*

*Slechts 1 klacht ging expliciet over de bejegening, en 9 over de triage. Er zijn enkele VIM's gemaakt. De klachten hebben in 2023 niet geleid tot andere, organisatorische verbeterpunten.*

*Vrijwel alle klachten, meestal is de motivatie erkenning, feedback en ter voorkoming van herhaling, zijn naar tevredenheid afgerond. Mogelijk dat een enkele klager nog een oordeel vraagt aan DOKH of de huisartsenpost financieel aansprakelijk stelt.*

*Roeland Drijver, klachtenfunctionaris.*





## Agressiemeldingen

In 2023 zijn er 3 agressiemeldingen gemaakt. Bij 1 van deze meldingen is er een waarschuwingsbrief verstuurd naar de patiënt. Bij de overige 2 meldingen is de eigen huisarts van patiënt geïnformeerd.

## Samenwerking Spoedpost

Stichting huisartsenpost Amstelland en Ziekenhuis Amstelland (ZHA) hebben een geïntegreerde samenwerking als Spoedpost Amstelland. Er is een uniforme fysieke toegang geregeld voor de Huisartsenpost en de Spoedeisende hulp (SEH) van ziekenhuis Amstelland. Op deze manier kunnen de inwoners van Amstelveen en omstreken bij één balie terecht voor hun spoedeisende zorg.

### Overleg SEH-SHA

De inhoudelijke samenwerking en besprekingen tussen de medisch coördinator, leidinggevend triagist, administratief ondersteuner (AO) van de SEH en de teamleider SEH zijn positief en constructief van aard. In het overleg worden werkafspraken gemaakt en geëvalueerd en wordt casuïstiek besproken. Dit alles met als doel verbetering van de kwaliteit van zorgverlening. Belangrijk blijft focus te houden op de onderlinge samenwerking tussen triagisten, AO-medewerk(st)ers van het ziekenhuis en SEH-verpleegkundigen op de werkvloer.

### Managementoverleg

Er vindt maandelijks overleg plaats tussen de manager acute en intensieve zorg ZHA en de directeur-bestuurder van de SHA. In 2023 zijn onder andere het spoedplein, fysieke triage en bedrijfsvoerings aspecten aan het bod gekomen.

### Bedrijfskundig overleg

In de dagelijkse bedrijfsvoering worden alle praktische vragen van de werkvloer besproken. De monitorgroep komt 4 keer per jaar bij elkaar, ook de HCA sluit hierbij aan voor de dagzorg. Het doel van dit overleg is het bespreken van knelpunten in de samenwerking tussen de SHA, HCA en ZHA. Het bedrijfskundig overleg heeft in 2023 4 keer plaatsgevonden

om te praten over het nieuwe automatiseringssysteem waar het ziekenhuis mee gaat starten; het EPIC-systeem. In 2023 wordt er verder gekeken hoe HealthConnected van de SHA een koppeling kan krijgen met EPIC.

## **Veiligheid in de nachten**

De SEH van ZHA is in de nachturen gesloten (vanaf 22:00 tot 08:00), maar patiënten verwachten vaak wel dat ze op de SEH-patiëntenzorg kunnen krijgen in de nacht. Hierdoor kunnen er gevaarlijke situaties ontstaan. De SHA is niet ingericht om op deze, niet geplande acute tweedelijns zorgvragen adequaat in te spelen. De afgelopen jaren is er op verschillende manieren geprobeerd patiënten te informeren over de sluitingstijden van de SEH in de nacht. Helaas kan er niet 100% voorkomen worden dat er in de nacht toch patiënten voor de deur van de SHA staan. Met ZHA is de afspraak gemaakt dat de triagist in uitzonderlijke gevallen de hulp in mag roepen van het weekend-avondnacht (WAN)-hoofd van het ZHA. Het doel van deze werkaafpraak is om de patiënt veiligheid van de zelfverwijzers in de nacht te vergroten. De keren dat er hulp wordt gevraagd van het WAN-hoofd worden geregistreerd en geëvalueerd. In 2023 is er 29 keer beroep gedaan op het WAN-hoofd door de SHA. Dit is aanzienlijk minder dan in 2022, toen is er 47 keer beroep gedaan op het WAN-hoofd.

## **Huisartsenzorg overdag (08:00 – 17:00)**

Met de SEH is de afspraak gemaakt dat patiënten, waarbij de vervolgactie huisarts is geïndiceerd (U3-U5) naar de eigen huisarts worden verwezen. De fysieke triagist van de SEH legt telefonisch contact met de assistente van de huisartsenpraktijk om de afspraak in te plannen. De patiënt krijgt een uitdraai mee van de triage. Vanaf 1 april 2022 heeft de SEH de fysieke

trriage op doordeweekse dagen van 08:00 tot 17:00 overgenomen. De werkwijze bij uitkomst huisarts blijft hetzelfde.

Voor passanten die doorverwezen moeten worden naar een huisarts is in 2023 nog steeds een samenwerking met huisartsenpraktijk Bankras. In 2023 zijn er 15 patiënten doorverwezen naar huisartsenpraktijk Bankras.

## **Overige ketenpartners en samenwerkingsverbanden**

---

De SHA zoekt samenwerking en maakt afspraken met ketenpartners waar dat noodzakelijk en wenselijk is. De SHA heeft meerdere ketenpartners waar structurele en incidentele overleggen mee plaatsvinden.

### **Huisartsen Coöperatie Amstelland**

De huisartsen in regio Amstelland hebben zich verenigd in Huisartsen Coöperatie Amstelland (HCA). Om ervoor te zorgen dat de HCA en de SHA elkaar op de hoogte houden van de belangrijkste zaken waar beide organisaties mee bezig zijn vindt er iedere twee weken een overleg plaats tussen de HCA en de SHA. Bij dit overleg zijn de directeur van de HCA, kaderarts spoed, bestuurder SHA en de medisch coördinator van de SHA aanwezig. Belangrijke onderwerpen die in 2023 veel aan bod is gekomen is de opstart van het vrije roosteren en het Spoedplein.

### **GHOR**

In samenwerking met de Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (GHOR) de LHV en de HCA heeft de SHA in 2013 een convenant opgesteld en ondertekend. Door de ondertekening van het convenant



en vaststelling van HaROP documenten zijn de taken en de verantwoordelijkheden van de SHA in de keten bij rampen en infectieziekten vastgelegd. Het onderhoud van het HaROP deel infectieziekten en flitsrampen ligt in handen van de SHA en de HCA.

## **Opleiden, trainen en oefenen**

De functie van het OTO-jaarplan is om sturing te geven aan de inzet van OTO-activiteiten in het huidige jaar, zodat deze leiden tot kwaliteitsverbetering van de voorbereiding op rampen door sleutelfunctionarissen en daarmee tot kwaliteitsverbetering van de crisisbeheersingsorganisatie. In 2023 is er verder gewerkt aan een integraal crisisplan. Het crisisplan wordt in 2024 voorgelegd aan een externe partij en vastgesteld. Verder is de aanvraag OTO-stimuleringsgelden voor nieuwe OTO-projecten voor het jaar 2024 goedgekeurd.

## **Dienstapothek**

De samenwerking met de apotheken verloopt goed. De lijnen zijn kort waardoor er makkelijk overlegt kan worden. De digitale verzending van recepten naar de dienstapothek, maar ook de lokale apotheken die op zaterdag geopend zijn, gaat goed. Overleg tussen de apotheek en de huisartsenpost, systeembeheerder en de medisch coördinator hebben geleid tot de afspraak dat alle recepten nu elektronisch verstuurd kunnen worden naar de dienstapothek. Het recept wordt pas verstuurd als het waarneemretour bericht verzonden wordt, dus de patiënt moet eigenlijk pas naar de apotheek gestuurd worden als het bericht ook verzonden is. Voordeel voor de apotheek is wel dat er dan ook een voorschrijvend huisarts op het recept staat vermeld.

## **ROAZ**

De SHA neemt deel aan het algemeen ROAZ. Het bestuurlijk overleg en het regulier overleg acute zorg. Dit laatste overleg heeft een nieuwe structuur gekregen via een sectorspecifiek overleg. Hierin wordt de ANW vertegenwoordigd door de SHA en de dag zorg vertegenwoordigd door de HCA.

## **Sector ROAZ**

Dit is het bestuurlijke ROAZ-overleg waarin er voor elke sector een of twee vertegenwoordigers zijn afgevaardigd voor de gehele ROAZ-regio Noord-Holland en Flevoland. In 2023 hebben er 6 sector ROAZ-vergadering plaatsgevonden.

## **Tactisch ROAZ**

Tactisch overleg waarin de medisch coördinator namens de SHA en een praktijk houdend huisarts namens de dagzorg vertegenwoordigd zijn. Het tactisch overleg is een overlegstructuur ten aanzien van spoedzorg. Hierin zijn met name zorgverleners vertegenwoordigd: huisartsen, medisch specialisten, VVT en ambulance zorg uit de regio Amsterdam/Amstelland. Dit tactisch overleg geeft input aan de bestuurlijke coalitie over plannen voor de vorming van een ZCC(zorg coördinatiecentrum). In 2023 hebben er 8 tactisch ROAZ-vergaderingen plaatsgevonden.

## **Ambulance voorziening**

Eens per kwartaal wordt er structureel overlegt met Ambulance Amsterdam, 2 keer per jaar vinden deze overleggen digitaal plaats en twee keer per jaar op locatie van de ambulance of de SHA. In deze overleggen is er ruimte voor casusbespreking en worden samenwerkingsafspraken of werkwijzen herzien waar nodig. Daarnaast

weten beide partijen elkaar goed te vinden voor ad hoc casusbesprekingen of overleg.

## Adviesorganen

---

### Personeelsvertegenwoordiging

De personeelsvertegenwoordiging heeft de taak om zowel de belangen van de werknemers als van de organisatie zelf te behartigen. De PVT bestaat momenteel uit 2 triagisten en de officemanager.

In 2023 is de PVT 8 keer samen gekomen en heeft de PVT verschillende adviezen gegeven over de volgende zaken: benoeming van nieuwe directeur, functieprofielen en werkstructuur, prikbudget, bedrijfsfitness, hap dashboard en het zelf in dienst nemen van junior Triagisten.

### Deelnemersraad

In 2023 is de deelnemersraad opgericht. De deelnemersraad is een van de adviesorganen van Stichting huisartsenpost Amstelland en geeft gevraagd en ongevraagd schriftelijk advies over organisatorische aspecten die belangen van deelnemers raken zoals bijvoorbeeld aangelegenheden die diensten betreffen, zoals het rooster maar ook eisen/verwachtingen van huisartsen met betrekking tot de huisartsenspoedzorg.

De deelnemersraad wordt samengesteld op voordracht van de HCA.

In december 2023 is de eerste vergadering geweest en zijn de voorzitter en de raadsleden benoemd. Tevens heeft de deelnemersraad daarin geadviseerd om op dezelfde wijze door te

gaan met het vrijroosteren. Ook is er een positief advies gekomen op de nieuwe aansluit en deelnemersovereenkomsten die zijn opgesteld.

### Kwaliteitscommissie

In 2023 is, met de vaststelling van de Governance, een nieuwe kwaliteitscommissie opgericht. De kwaliteitscommissie bestaat uit de medisch manager, 2 aangesloten huisartsen, een VIP-huisarts en een triagist. De kwaliteitscommissie zal de directeur adviseren over kwaliteits-vragen in de brede zin: eisen waaraan de medewerkers moeten voldoen, wat is er nodig aan ruimtes en materiaal om kwalitatief goede zorg te leveren. De kwaliteitscommissie is in 2023 eenmaal bij elkaar geweest, waarbij er nader kennis is gemaakt met elkaar en met name ook het reglement besproken is. De kwaliteitscommissie zal 4-6 maal per jaar bijeenkomen.

### Cliëntenraad

In mei 2019 is de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) aangenomen. Deze wetgeving houdt in dat zorginstellingen met meer dan 25 betrokken zorgverleners verplicht zijn om een cliëntenraad in te stellen. De cliëntenraad bestaat uit een voorzitter, de secretaris en een lid. De Cliëntenraad heeft zelf een jaarverslag geschreven van 2023. Zie bijlage 2.

## Interne organisatie

---

### Organisatievorm

De gekozen organisatievorm van de SHA is het Raad van toezicht – directeur-bestuurder model, dit houdt in dat de RvT toezicht houdt op de directeur-bestuurder. In dit model is de directeur-bestuurder verantwoordelijk voor het besturen van de SHA. *Zie organigram 1.* Vanaf 24 augustus 2023 is er een nieuwe organisatievorm. Raad van Bestuur is Raad van Toezicht geworden en de functie directeur is directeur-bestuurder geworden. De directeur-bestuurder is verantwoordelijk voor het besturen van de SHA. En de Raad van Toezicht heeft een toezichthoudende rol. *Zie organigram 2.* Daarnaast bezit de SHA over een PVT en over een cliëntenraad bestaande uit een voorzitter, de secretaris en een lid. Omdat de aard van de functies onafhankelijkheid vereist staan de functionaris gegevensbescherming en de klachtenfunctionaris buiten de hiërarchische lijn. De functionaris gegevensbescherming houdt toezicht op de toepassing en nalevering van de AVG. De klachtenfunctionaris informeert over de klachtenregeling en bemiddelt tussen klager en de behandelaar. De klachtenfunctionaris is onpartijdig.

### Bestuurssamenstelling:

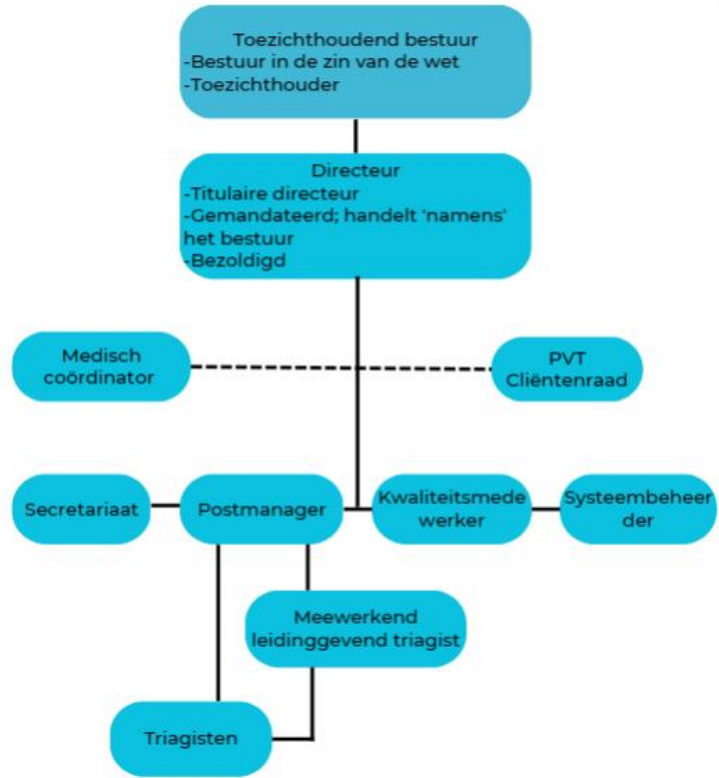
De raad van bestuur van de SHA bestaat momenteel uit 1 bestuurder.

### Raad van toezicht

De Raad van Toezicht van de SHA bestaat op dit moment uit 3 leden dit worden in totaal 5 leden; 2 Leden worden voorgedragen door de HCA en 1 lid is voorgedragen door de Cliëntenraad van de SHA. Alle leden van de Raad van Toezicht mogen de afgelopen 3 jaar geen connectie hebben gehad met de SHA, bijvoorbeeld: praktijkhouder zijn.

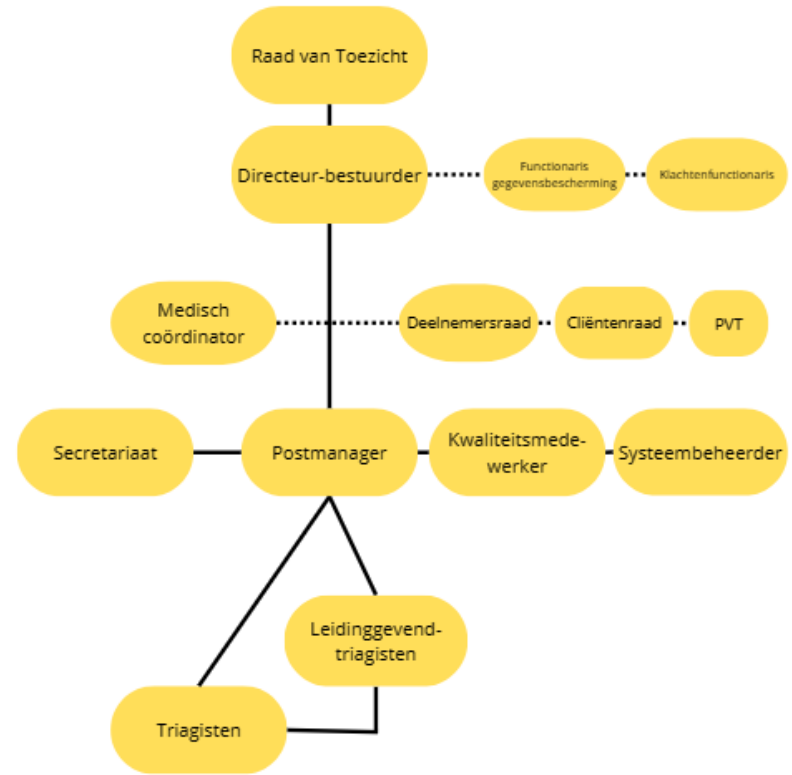
## Organigram 1

Organigram Stichting Huisartsenpost Amstelland



## Organigram 2

Organigram Stichting Huisartsenpost Amstelland miv 08-2023



## Personeel

---

De arbeidscultuur op de SHA is gericht op het garanderen van een goed verloop van spoedeisende huisartsenzorg tijdens de openingstijden van de huisartsenpost. Medewerk(st)ers en huisartsen worden op een dusdanige manier ingezet dat de continuïteit van het leveren, organiseren en de kwaliteit van deze zorg gewaarborgd is. Om dit te bereiken is het belangrijk dat er een prettig werkklimaat in de organisatie is, waarbij wordt voldaan aan wet- en regelgeving. Een proces waar enerzijds ruimte is voor de ontwikkeling van de medewerk(st)er en anderzijds de kwaliteit van de organisatie wordt gewaarborgd. Van alle medewerk(st)ers en huisartsen wordt een professionele werkhouding verwacht. Wat dit concreet inhoudt, is terug te vinden in de gedragscode, welke opgenomen is in het personeelsbeleid en het reglement huisartsen van de SHA.

## Personeelsverloop

2023 eindigt met 6 nieuwe medewerkers dit is een toename van 21,43% in personeel. Om de personeelsuitloop op te vangen en nieuwe triagisten aan te trekken zijn er verschillende projecten gestart en is het aannamebeleid aangepast.

## Ziekteverzuim

De registratie van het ziekteverzuim is in handen van Duwel Finance For You (DFFY). Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de verzuimregistratie van de arbodienst Altena en de Jongh. Het

ziekteverzuim (gemiddelde van kort, middel en langziekteverzuim) lag in 2023 op 13,2%. Het hoogste percentage van gemiddelde ziekmeldingen is in het tweede kwartaal geweest.

## Huisartsen

---

### Verdeling van huisartsen

- Aantal VIP: 5
- Aantal Waarnemend praktijkhouders: 27
- Aantal Flexibele huisartsen: 80
- Huisarts in Loondienst: 12
- Praktijkhouders: 71



### Arts in opleiding specialist (AIOS)

De SHA hecht veel waarde aan het bijdragen aan de ontwikkeling van de huisartsen die nog in opleiding zijn. Om die reden werkt de SHA samen met huisartsen in opleiding tot specialist. In 2023 zijn er 14 nieuwe AIOS en gestart op de SHA. De AIOS komen via het AMC en VU. Het zijn zowel eerste- als derdejaars AIOS.

# Bijlage 1 Jaarverslag Functionaris Gegevensbescherming

---



Rapportage functionaris  
gegevensbescherming

2023

Stichting Huisartsenpost Amstelland

Versie	Door	Datum
1.0	Anat Fuldauer, FG	11-3-2024



### Inleiding

Sinds mei 2018 is ondergetekende, Anat Fuldauer, gedetacheerd FG vanuit Sigra, aangesteld als Functionaris Gegevensbescherming (FG) bij Stichting Huisartsenpost Amstelland (SHA)

Deze rapportage dient:

- als tussentijdse rapportage, en kan in samenhang met de AVG-to-do lijst worden gelezen,
- als verantwoordingsdocument van de huidige stand van zaken,
- én als document hoe SHA veilig, met in achtneming van de privacy wetgeving, de toekomst tegemoet kan zien,

Deze rapportage is het resultaat van betrokkenheid rondom privacy vraagstukken, de bijbehorende reguliere gesprekken met Privacy Officer Mellissa de Wit, Directeur-bestuurder Michel Yakoub, bureau medewerkers SHA en een inventarisatie van de beleidsdocumenten en AVG verplichte registraties zoals die er nu liggen. De bevindingen worden in het volgende hoofdstuk gerangschikt in de onderwerpen beleid, verantwoording, toezicht, inbedding & organisatie, en bewustwording.

2023 was een bijzonder jaar met het afscheid nemen en overlijden van de oude Directeur-Bestuurder en de komst van de nieuwe Directeur-Bestuurder per 15 mei 2023. Verder kreeg de nieuwe Governance structuur vorm en inhoud in de tweede helft van 2023. Een nieuwe Governance structuur met Raad van Toezicht, cliëntenraad, deelnemersraad en kwaliteitscommissie.

Voor de **bewustwording** treedt de FG op reguliere basis op bij het triagisten overleg en bij het Bureau overleg. De aanwezige Privacy Officer is tevens leidinggevend triagist en daardoor vervult zij de rol als linking pin naar het primaire werkproces. Dit levert een goede inbedding van het Informatieveiligheid en het privacy domein binnen de SHA organisatie, zie hieronder.

Wat de categorie **toezicht** betreft zijn in 2023 veel DPIA's gedaan voor en met de SHA. DPIA's zijn verplichte risico inventarisaties voordat nieuwe applicaties/werkprocessen in gebruik worden genomen, waar persoonsgegevens in verwerkt worden. Een DPIA is één van de juridische elementen van het contractenhuis, net als een algemeen contract, een verwerkersovereenkomst (VWO), een Service Level Agreement (Hoeveel down tijd acceptabel is bijv.) Ook voor 2024 staan weer een aantal DPIA's op stapel.

De (privacy gerelateerde) **beleidsstukken** zijn op orde. Alleen het informatieveiligheidsbeleid behoeft een update. Dit is het paraplu document waaronder de beleidsdocumenten van de SHA gegroepeerd zijn.

Door de omvang van de organisatie spreekt men elkaar gemakkelijk aan.

Zaken rondom de **verantwoordingsplicht** zijn op orde. De lijst met verwerkersovereenkomsten wordt elk kwartaal met de office manager gereviseerd (AVG-boekhouding).

De autorisatie matrix heeft een professionaliseringsslag door gemaakt met de komst van een nieuwe ICT-medewerker.

Wat betreft de categorie **toezicht** zijn de zaken binnen de SHA op orde.

Elke maand is een afstemmingsmoment met de Directeur-Bestuurder gepland en uitgevoerd.

Wat de **toekomst** betreft wordt de FG regelmatig bijgepraat en waar nodig betrokken.

Voor 2024 staan een aantal grote projecten in de steigers, waaronder het spoedplein, digitale ontwikkelingen richting de Cloud en de NEN-7510.

Dit is de samenvatting van (privacy) onderwerpen- categorieën zoals op de volgende bladzijdes verder is uitgediept.



Aan de hand van onderstaande legenda is een overzicht gecreëerd van de huidige stand van zaken ten aanzien van de verschillende werkzaamheden binnen de hierboven genoemde categorieën.

	Het onderdeel is geheel afgerond, vastgesteld (indien nodig) en/of gepubliceerd (indien nodig)
	Laag risico – Binnen het onderdeel zijn één of meerdere items nog in ontwikkeling, maar een basis is aanwezig.
	Middelhoog risico: binnen het onderdeel zijn één of meerdere verbeteringen noodzakelijk.
	Hoog risico: binnen het onderdeel zijn één of meerdere kritieke verbeteringen noodzakelijk

Beleidsstukken		
Onderdeel	Status	Opmerkingen
Privacy verklaring (extern)		Gepubliceerd
Datalekprotocol		
Informatieveiligheidsbeleid		Beleid aanwezig, update noodzakelijk (laatste versie van 2022)
Privacy reglement		Reglement aanwezig, update noodzakelijk (laatste versie van 2022)

Verantwoordingsplicht		
Onderdeel	Status	Opmerkingen
Verwerkingsregister: overzicht persoonsgegevens		
Verwerkingsregister: overzicht verwerkers		
Verwerkingsregister: overzicht bewaartermijnen en beveiligingsmaatregelen		
Verwerkingsovereenkomsten (VWO)		
Datalekregister		Er worden nauwelijks lekken gemeld

Toezicht		
Onderdeel	Status	Opmerkingen
DPIA's		DPIA's worden goed aangereikt door de organisatie, DPIA's worden zorgvuldig gedaan,
Beheersing risico's datalekken		Er is een datalek protocol, er is een werkwijze, er worden nauwelijks datalekken gerapporteerd,
Jaarkalender cyclus		Verbeteracties kunnen op jaarbasis worden uitgezet (in Q-1) en in de AVG to-do lijst worden opgenomen
Afstemming met bestuurder		
Afstemming Privacy Officer		



Bewustwording		
Onderdeel	Status	Opmerkingen
Regelmatig intern posten		
Er liggen goede beleidsstukken, zie hierboven		



**Cliëntenraad Stichting  
Huisartsenpost Amstelland**

**Jaarverslag 2023**

## INHOUDSOPGAVE

INTRODUCTIE	2
CLIËNTENRAAD	2
Samenstelling Cliëntenraad	2
Doel van de Cliëntenraad	2
Wat doet de Cliëntenraad niet?	2
Geheimhoudingsverklaring	2
Bereikbaarheid	2
Logo	2
ACTIVITEITEN	X
Vergaderingen	X
Algemene onderwerpen	X
Advies landelijke inrichting zorgcoördinatie-Het perspectief voor toekomstbestendige acute zorg	X
Contact met andere cliëntenraden	X
Adviesaanvragen	X
Eigen onderzoek / wachtkamerdialogen	X
Voordracht lid Raad van Toezicht	X
Klachtenfunctionaris	X
Scholing	X
Publiciteit	X
<i>Folder</i>	X
CLIËNTENRAAD HUISARTSENPOST AMSTELLAND REALISATIE 2023 EN BEGROTING 2024	X
VOORUITBLIK 2024	X

## INTRODUCTIE

Op 1 juli 2020 is de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz) in werking getreden. Het uitgangspunt van de Wmcz 2018 is dat onder andere een eerstelijnszorginstelling een Cliëntenraad moet instellen bij meer dan 25 zorgverleners. De Stichting Huisartsenpost Amstelland heeft hieraan gehoor gegeven en heeft in oktober 2021 een Cliëntenraad benoemd. Onder cliënten verstaan wij alle natuurlijke personen die zorg- en dienstverlening krijgen of kunnen krijgen van de Stichting Huisartsenpost Amstelland.

## CLIËNTENRAAD

### Samenstelling Cliëntenraad

De Cliëntenraad bestaat uit drie onafhankelijke personen. Niemand van hen werkt bij de Stichting Huisartsenpost Amstelland. De leden van de Cliëntenraad zijn:

Arnold Dermout Cramer, voorzitter

Frank Jelles, secretaris

Nel van Mourik, lid

### Doel van de Cliëntenraad

Doel van de Cliëntenraad van de Stichting Huisartsenpost Amstelland is het vertegenwoordigen en behartigen van de gemeenschappelijke belangen - in de breedste zin van het woord - van de cliënten en de potentiële cliënten die gerekend worden tot het verzorgingsgebied van de Stichting Huisartsenpost Amstelland. De Cliëntenraad brengt de wensen, meningen en ideeën van cliënten naar voren. Daartoe maakt de Cliëntenraad gebruik van bijvoorbeeld korte cliëntenquêtes. De Cliëntenraad heeft regelmatig overleg met het management van de Stichting Huisartsenpost Amstelland.

### Wat doet de Cliëntenraad niet?

De Cliëntenraad is er voor het gemeenschappelijke belang van alle cliënten. Het gaat dus niet om de situatie van één cliënt. Heeft een cliënt een persoonlijk probleem, dan kan de betreffende persoon contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

### Geheimhoudingsverklaring

In januari 2022 hebben de leden van de Cliëntenraad een 'Geheimhoudingsverklaring Cliëntenraad in dienst van de Stichting Huisartsenpost Amstelland-tijdens het verrichten van werkzaamheden voor Huisartsenpost Amstelland', getekend.

### Bereikbaarheid

De Cliëntenraad heeft een eigen e-mailadres gekregen:  
clienraad@huisartsenpost-amstelland.nl

### Logo



De Cliëntenraad heeft toestemming van het management om het logo van de Stichting Huisartsenpost Amstelland te gebruiken in voorkomende gevallen.

## ACTIVITEITEN

### Vergaderingen

De vergaderingen van de Cliëntenraad vinden plaats op de huisartsenpost. De Cliëntenraad heeft vergaderd op:

16 januari 2023

23 februari 2023

14 maart 2023 (gesprek met een kandidaat voor de raad van toezicht)

18 april 2023

9 mei 2023

16 mei 2023

13 juni 2023

12 juli 2023

20 juli 2023

29 augustus 2023 (met Cliëntenraad Ambulance Amsterdam)

12 september 2023

10 oktober 2023 (kennismaking met Roeland Drijver, klachtenfunctionaris)

26 oktober 2023

28 november 2023

11 december 2023

Daarnaast heeft de Cliëntenraad regelmatig onderling contact via e-mail.

### Algemene onderwerpen

De Cliëntenraad heeft zich in de verslagperiode met diverse onderwerpen bezig gehouden. Deze onderwerpen behoeven geen toelichting.

- Protocol Betalingen onverzekerden / buitenlandse en internationale verzekering
- Protocol Betalingen asielzoekers / illegalen
- Kwartaalrapportages van de Huisartsenpost Amstelland inclusief Infographics Q1
- Kwartaalrapportages van de Huisartsenpost Amstelland inclusief Infographics Q2
- Kwartaalrapportages van de Huisartsenpost Amstelland inclusief Infographics Q3
- Resultatenrekening t/m 2e kwartaal 2023 / toelichting cijfers tot en met juni 2023 / begroting 2024 SHA

### Advies landelijke inrichting zorgcoördinatie-Het perspectief voor toekomstbestendige acute zorg

Zorgcoördinatie moet een belangrijke bijdrage leveren aan de toegankelijkheid van de acute zorg. Door een multidisciplinaire triage van de acute zorgvraag van de patiënt, krijgt de patiënt de juiste zorg, op het juiste moment, op de juiste plaats, van de juiste zorgaanbieder. Zorgverleners die een plek zoeken voor een patiënt kunnen op basis van inzicht in actuele capaciteit van verschillende zorgaanbieders direct zien waar de patiënt het beste terecht kan. Op 10 mei 2022 heeft de minister van VWS aan vijf partijen gevraagd om samen met andere partijen scenario's op te stellen voor zorgcoördinatie. Het advies is opgesteld door Ambulancezorg Nederland (AZN), het Landelijk Netwerk Acute Zorg (LNAZ), InEen, Actiz en Zorgverzekeraars Nederland (ZN). De aanbiedingsbrief bij het advies aan de minister van VWS is medeondertekend door De Nederlandse ggz, de Patiëntenfederatie Nederland en de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen. Het advies wordt onderschreven door de Nederlandse Federatie van Universitair



Medische Centra en de Landelijke Huisartsen Vereniging. Het advies kan ook consequenties hebben voor de Huisartsenpost Amstelland. In 2024 worden pilots gestart.

#### Contact met andere cliëntenraden

De cliëntenraad heeft gesproken met de twee leden van Cliëntenraad Ambulance Amsterdam. Naast kennismaking is gesproken over het 'Advies landelijke inrichting zorgcoördinatie-Het perspectief voor toekomstbestendige acute zorg'. Er is afgesproken dat de cliëntenraden weer contact hebben indien nodig.

#### Adviesaanvragen

*Adviesaanvraag 20 juli 2023.* Onderwerp: Gesprekken met Ziekenhuis Amstelland en Huisartsencoöperatie Amstelland over toekomst spoedzorg.

Advies Cliëntenraad: Wij stemmen in met het voeren van gesprekken van Huisartsenpost Amstelland met het Ziekenhuis Amstelland en Huisartsen coöperatie Amstelland over de toekomst van de spoedzorg in de regio.

*Adviesaanvraag 26 oktober 2023.* Onderwerpen: 1. Begroting 2024: financiële prioriteiten voor 2024; 2. Jaarplan 2024: operationele plannen en prioriteiten voor 2024

Advies Cliëntenraad: de begroting 2024 goedkeuren en het advies om in het Jaarplan bij punt '6. Resultaten voor patiënten' bij punt 2 en 3 toe te voegen: "Waar mogelijk wordt de Cliëntenraad hierbij betrokken".

#### Eigen onderzoek / wachtkamerdialogen

De Cliëntenraad is in 2023 bezig geweest met de voorbereiding van een onderzoek onder de cliënten van de huisartsenpost. De vorm die daar voor gekozen is betreft een kort vraaggesprek in de wachtkamer wat maar voor een deel gestructureerd is. We laten het vooral aan de spontaniteit van de cliënt wat men wil vertellen. Dit eigen onderzoek is besproken met de directeur. Er is afgesproken dat ieder onderzoek van tevoren wordt gemeld aan de triagisten (via de postmanager) en niet op piekmomenten.

#### Voordracht lid Raad van Toezicht

In de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) staat dat een cliëntenraad het recht heeft om een bindende voordracht te doen voor ten minste één lid van het toezichthoudende orgaan (art. 10). Het toezichthoudende orgaan bij de Stichting Huisartsenpost Amstelland is de Raad van Toezicht (RvT). De wetgever vindt het belangrijk dat toezicht op een instelling mede vanuit cliëntenperspectief gebeurt. Daarom hebben vertegenwoordigers van cliënten (de cliëntenraad) het recht om een lid voor de RvT voor te dragen. Deze persoon zit niet namens de cliëntenraad in de RvT, maar neemt in zijn toezichthoudende taak uitdrukkelijk het cliëntenperspectief mee.

De cliëntenraad heeft voormalig huisarts Martin Woerdeman voorgedragen als lid van de RvT. Hij is benoemd tot lid van de RvT.

#### Klachtenfunctionaris

Op 10 oktober 2023 heeft de cliëntenraad kennis gemaakt met Roeland Drijver. Roeland is de klachtenfunctionaris. Er worden niet veel klachten ingediend. Het merendeel van de klachten is medisch-inhoudelijk. Als Roeland van mening is dat een klacht betrekking heeft op meerdere cliënten, dan zal hij dit doorgeven aan de cliëntenraad.



### Scholing

De secretaris heeft op 14 december 2023 deelgenomen een online webinar van de NCZ: 'Contact met de achterban'. De presentatie werd verzorgd door PPP-Zorg ([www.ppp-zorg.nl](http://www.ppp-zorg.nl)). Het merendeel van de informatie was bekend. Opmerkelijk was dat het zogenoemde wachtkamerinterview wat de Cliëntenraad in 2024 gaat uitvoeren, al een beproefde methode blijkt te zijn op poliklinieken van ziekenhuizen.

### Publiciteit

#### *Folder*

In 2023 heeft de cliëntenraad een folder het licht doen zien. De folder is bestemd voor de wachtkamer.



De cliëntenraad brengt de gemeenschappelijke wensen, meningen en ideeën van cliënten naar voren bij de directie van huisartsenpost Amstelland.

Wij kunnen daarom niet zonder uw inbreng! Heeft u ideeën of opmerkingen, neem dan vooral contact met ons op.

U kunt de cliëntenraad het gemakkelijkst bereiken via

[cliëntenraad@huisartsenpost.amstelland.nl](mailto:cliëntenraad@huisartsenpost.amstelland.nl)

**CLIËNTENRAAD HUISARTSENPOST AMSTELLAND REALISATIE 2023 EN  
BEGROTING 2024**

(alle bedragen inclusief BTW)

	Begroting	Realisatie	Begroting
	2024	2023	2023
	€	€	€
<b>Personele kosten</b>			
Vrijwilligersvergoeding	4.500	4.500	4.500
<b>Deskundigheidsbevordering</b>			
Cursus LOC of NCZ	600	0	110
<b>Promotiemateriaal cliëntenraad</b>	100	210	329
<b>Enquête cliëntenraad (wachtkamerdialogen)</b>	150	161	556
<b>Catering, vergaderruimten, secretariaat</b>	huisartsenpost	huisartsenpost	huisartsenpost
<b>Onvoorzien</b>	200	0	275
<b>Totaal</b>	<b>5.550</b>	<b>4.871</b>	<b>5.770</b>

**TOELICHTING**

**Personele kosten**

Vrijwilligersvergoeding

Vergoeding van € 125 per maand per lid (3 leden):

€ 125 \* 12 \* 3 = € 4.500

**Deskundigheidsbevordering**

LOC of NCZ

LOC organiseert het hele jaar door bijeenkomsten voor cliëntenraden. Zowel regionaal als landelijk.

Netwerk Cliëntenraad Zorg (NCZ) is een landelijk kennis en leernetwerk voor lokale en centrale cliëntenraden en cliëntenraad-ondersteuners in de zorg.

**Promotiemateriaal cliëntenraad**

<u>Folder</u>	
Vormgeving	€ 150
Drukkosten	€ 47,58
Houder voor folder	€ 12,10
<b>Totaal</b>	<b>€ 209,68</b>

### **Enquête cliëntenraad (wachtkamerdialogen)**

Het betreft een kort vraaggesprek met cliënten in de wachtkamer. Er wordt uitgegaan van 50 cliënten.

Houder naamplaatje leden cliëntenraad	€ 12,18
Presentje voor deelnemende cliënten (EHBO-tasje)	€ 148,83
Totaal	€ 161,01

Indien er met meer dan 50 cliënten gesproken gaat worden, dan bedragen de kosten in 2024 opnieuw ongeveer € 148,83.

### **VOORUITBLIK 2024**

In 2024 zal de Cliëntenraad zich met name richten op: de wachtkamerdialogen.

## Bijlage 3 Afkortingen

---

ABCD:	Airway Breathing Circulation Disability
AIOS:	Arts In Opleiding tot Specialist
ANW:	Avond- Nacht en Weekend
AO:	Administratief ondersteuner
AP:	Autoriteit Persoonsgegevens
AVG:	Algemene Verordening Gegevensbescherming
DFFY:	Duwel Finance For You
GGZ:	Geestelijke gezondheidszorg
GHOR:	Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio
HaROP:	Huisartsen Rampen Opvangplan
HCA:	Huisartsencoöperatie Amstelland
HIDHA:	Huisarts in dienst van huisarts
KC:	Kwaliteitscommissie
LHV:	Landelijke Huisartsen Vereniging
NHG:	Nederlands Huisartsen Genootschap
NPA:	Nederlandse praktijk accreditatie
NTS:	Nederlandse Triage Standaard
OTO:	Opleiden Trainen en Oefenen
PVT:	Personeelsvertegenwoordiging
RAV:	Regionale Ambulance Voorziening
ROAZ:	Regionaal Overleg Acute Zorg
RvT:	Raad van Toezicht
SEH:	Spoedeisende hulp
SHA:	Stichting Huisartsenpost Amstelland
VIM:	Veilig Incident Melden
VVT:	Verpleeg- en Verzorgingshuizen en Thuiszorg
WAN:	Weekend-Avond-Nacht
WTZA:	Wet toetreding zorgaanbieders
WMCZ:	Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
ZHA:	Ziekenhuis Amstelland
ZCC:	Zorg coördinatiecentrum
ZIO:	Zorg intensieve overdracht
ZZP:	Zelfstandig zonder personeel