

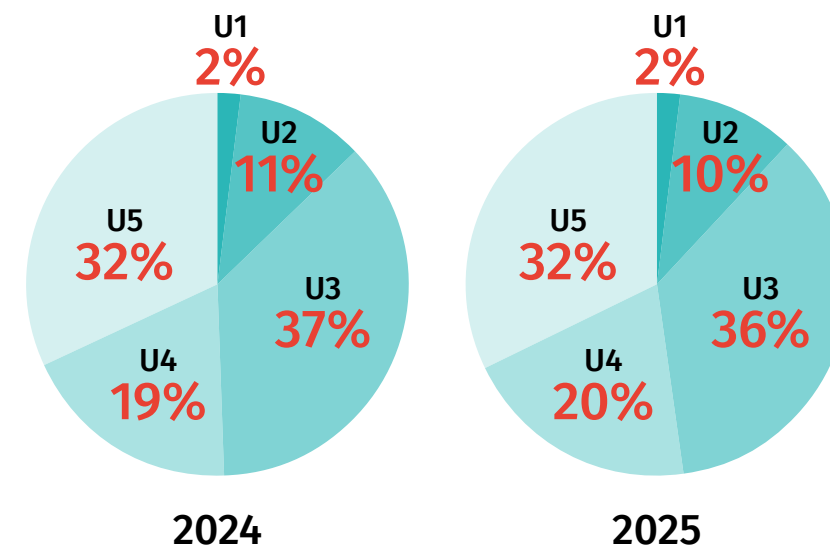
# Publieksjaarverslag 2025



## Verdeling urgentie

- U1-Levensbedreigend
- U2-Spoed
- U3-Dringend
- U4-Routine
- U5-Advies

Geen enkele uitsluiting toegepast.

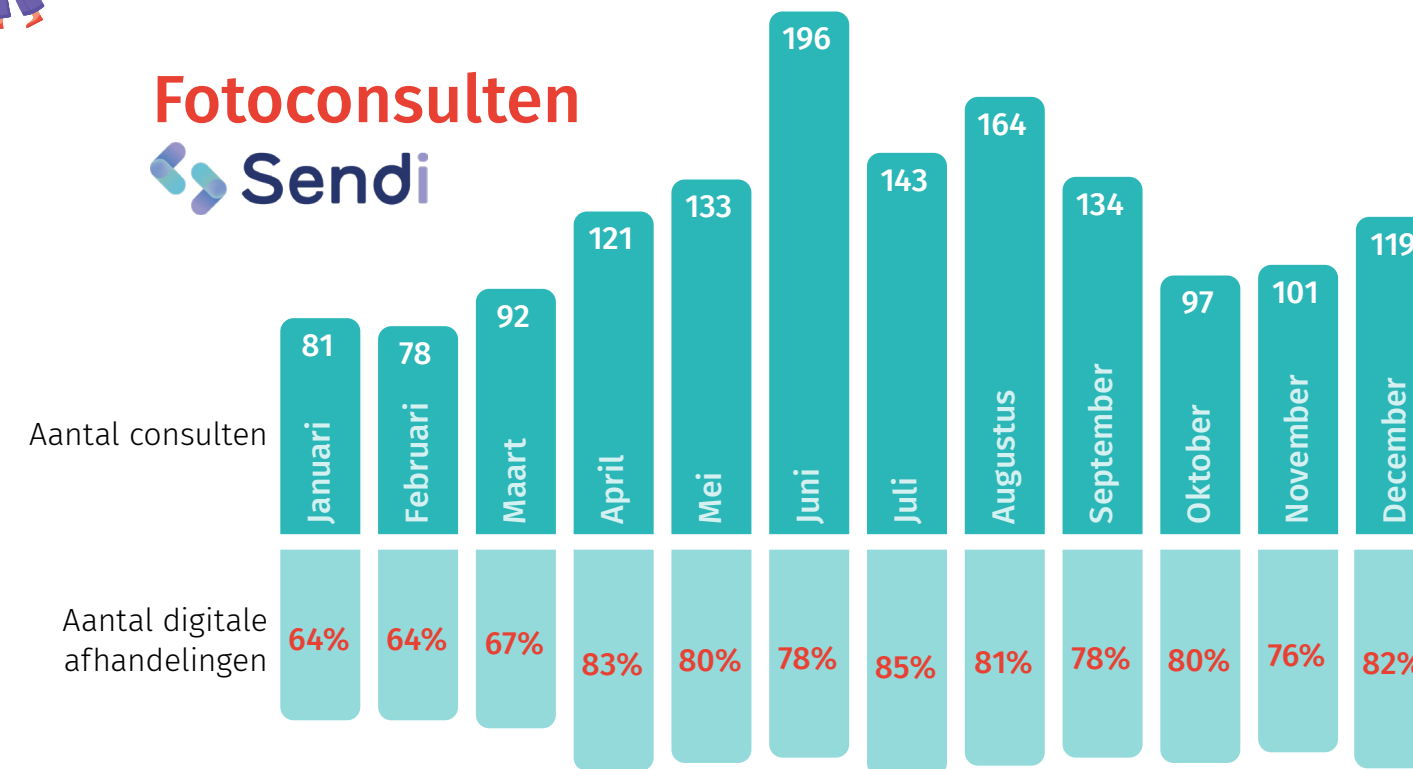


## Telefonie beantwoord

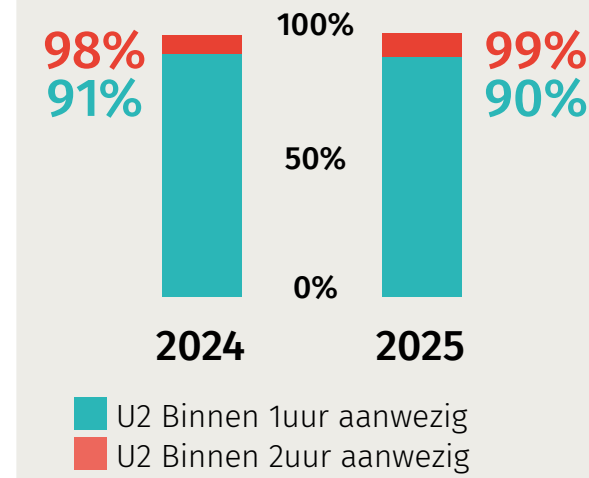


- 94.1% Spoed binnen 30sec
- 96.3% Spoed binnen 40sec
- 70.0% Niet spoed binnen 2min
- 93.8% Niet spoed binnen 10min

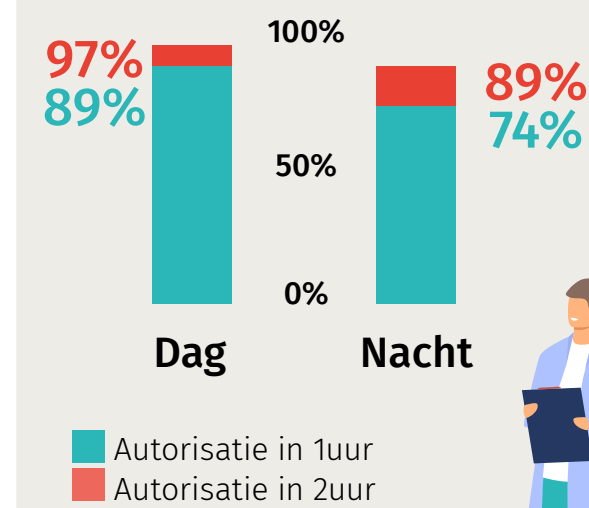
## Fotoconsulten Sendi



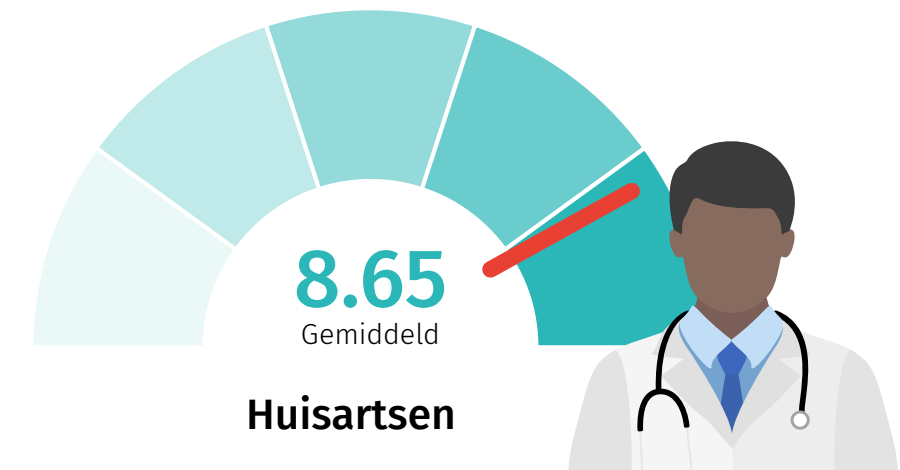
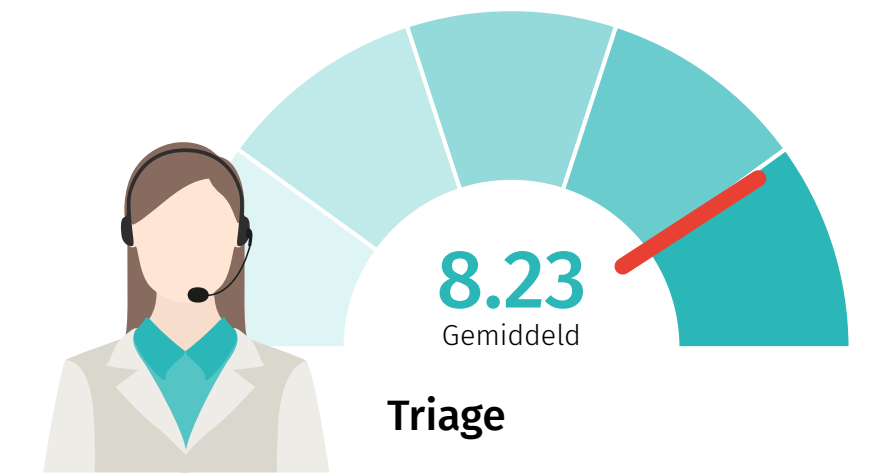
## U2 Visite



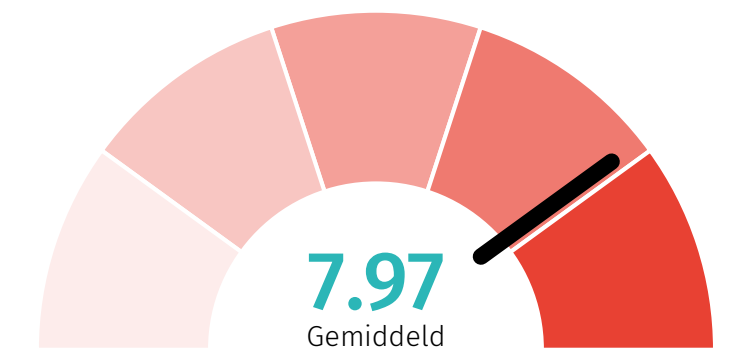
## Zelfstandig adviezen geautoriseerd



## Patiëntentevredenheid

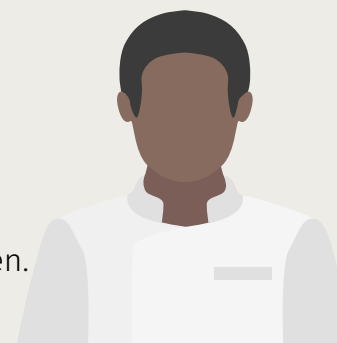


## Huisartsentevredenheid



## Behaalde doelen

- ⇒ Functieprofielen zijn geëvalueerd en geoptimaliseerd.
- ⇒ Er is aandacht besteed aan het nut van het melden van VIM door middel van een VIM maand.
- ⇒ Alle werkgroepen uit het implementatieplan zijn aan de slag met de implementatie van fase 1 van het spoedplein. In Q3 is fase 2 van start gegaan.
- ⇒ De SHA heeft in de 3 werkgroepen, die input leveren voor het ZCV, een deelnemer.
- ⇒ Het plan van aanpak m.b.t. de nieuwe achterwachting huisartsen is gereed.
- ⇒ Triagisten zijn en blijven bekwaam en er wordt voor minimaal 20 uur scholing aangeboden.
- ⇒ De jaarplanning over verschillende overlegstructuren staat op het intranet. Alle communicatiekanalen worden optimaal benut.
- ⇒ Alle functionaliteiten van de Waarneemapp zijn onderzocht en in samenspraak met de deelnemersraad geïmplementeerd.
- ⇒ Het kantoorpersoneel is comfortabel met het werken in de cloud.
- ⇒ De interne ICT is op orde gebracht.
- ⇒ Voor de werknemers en huisartsen is er duidelijkheid over het parkeerbeleid.
- ⇒ Punten die het primair proces belemmeren worden gemeld, gesignaleerd en opgepakt met de juiste prioriteit.
- ⇒ Er is een meting gedaan op de patiënttevredenheid inclusief verbeterpunten.
- ⇒ Het leveren van veilige zorg is gewaarborgd door continue meting op de kwaliteit van triage.
- ⇒ Medewerkers zijn actief betrokken bij de inrichting van het spoedplein. In elke werkgroep is minimaal 1 medewerker/huisarts van de SHA betrokken.
- ⇒ Minimaal 35% van de geëvalueerde huisartsen heeft het huisartsentevredenheidsonderzoek ingevuld.
- ⇒ Er is een meting gedaan op de medewerkerstevredenheid. 75% van de medewerkers heeft de meting ingevuld.
- ⇒ De protocollen van de SHA zijn geoptimaliseerd en daarmee ook geminimaliseerd met 20%.
- ⇒ Digitale gegevensuitwisseling is met elke ketenpartner waar mogelijk onderzocht en geïmplementeerd.
- ⇒ De SHA neemt deel aan het proces van het ZCV, met als uitgangspunt behoud van huisartsenpost Amstelland.
- ⇒ De triagisten zijn werkzaam op locatie Amstelland.
- ⇒ Het HAP Dashboard wordt gebruikt om in te spelen op trends en de coaching van triagisten om de kwaliteit te verhogen.
- ⇒ Er wordt maandelijks gestuurd op de begroting met als resultaat dat er niet meer of minder dan 2% wordt afgeweken.



## Consulteenheden

Realisatie	Begroting	Δ Begroting
17.589 Triage consulten	16.975 Triage consulten	3,6%
21.318 Consulten	21.496 Consulten	-0,8%
2.128 Visites	2.260 Visites	-5,8%
<b>41.035</b> Totaal	<b>40.731</b> Totaal	<b>0,7%</b> Totaal

## Medewerkerstevredenheid

**Toelichting:** Om inzicht te krijgen in de medewerkerstevredenheid is in 2025 een onderzoek uitgevoerd, opgesteld in samenwerking met de Ervaringswijzer en verspreid via e-mail en sms.

In totaal hebben **36** van de **42** medewerkers de vragenlijst ingevuld, wat neerkomt op een respons van **85,7%**. Hiermee is de doelstelling van **75%** ruim behaald.

Uit de resultaten blijkt dat medewerkers tevreden tot zeer tevreden zijn. Er zijn geen medewerkers die aangeven ontevreden te zijn en in de open antwoorden wordt de werksfeer als positief ervaren en de organisatie als goed geregeld.

