

**Kwaliteitsjaarverslag RHOGO Huisartsen Spoedpost  
2021**

## Inhoud

Voorwoord 3

1. Missie, Visie en Drijfveren .....	1
Missie.....	1
Visie .....	1
Drijfveren.....	1
2. Opnieuw een intensief jaar .....	3
3. Kwaliteit en veiligheid.....	4
Productie en branchenormen .....	4
4. Top-10 meest voorkomende diagnoses.....	8
5. Kwaliteitsbeleid.....	9
Kwaliteitscertificering .....	9
Incidenten en calamiteiten.....	9
Klachten .....	11
Cliëntenraad.....	11
Patiënt tevredenheid .....	12
Signalering van kindermishandeling en huiselijk geweld.....	12
Privacy en de Algemene Verordening Gegevensbescherming .....	14
6. Werken bij de Spoedpost.....	15
Huisartsen.....	15
Werkdruk huisartsen .....	15
Nascholingen.....	15
Medewerkers bij de Spoedpost .....	15
Verzuimcijfers 2021 .....	16
Opleiding, scholing en audits.....	16
Triage audits.....	17

## Voorwoord

Voor u ligt het jaarverslag van een bewogen jaar van de RHOGO Spoedpost. RHOGO staat voor Regionale Huisartsen Organisatie Gooi en Omstreken. De RHOGO Spoedpost biedt, in de avond-, nacht- en weekenduren (ANW-uren), reguliere huisartsgeneeskundige zorg en is gevestigd op het terrein van Tergooi ziekenhuis locatie Blaricum. De RHOGO Spoedpost valt organisatorisch gezien onder de RHOGO Holding en zal in dit schrijven verder als Spoedpost benoemd worden (zie organogram in Hoofdstuk 2). De triagisten, baliemedewerkers, huisartsen en chauffeurs staan klaar in de ANW-uren om zorg te leveren aan bijna 300.000 inwoners van de regio Gooi & Omstreken. Zij staan de mensen te woord aan de telefoon, voeren consulten, rijden visites om hen die met spoed medische zorg nodig hebben bij te staan. Het mag dan ook nooit vergeten worden, hoe speciaal het is dat zij deze hulp bieden terwijl veel anderen genieten van hun vrije tijd.

Achter de schermen werkt een groot aantal mensen om te zorgen dat de zorgprofessionals van de Spoedpost deze zorg mogelijk kunnen maken. Deze medewerkers zorgen voor de ICT, kwaliteit van zorg, personeel, financiën, management/directie en administratieve ondersteuning.

Samen vormen al deze mensen de RHOGO Spoedpost, een organisatie waar wij trots op kunnen zijn. In 2021 heeft de Spoedpost opnieuw een bewogen jaar gehad. De COVID-19 pandemie heeft wederom het nodige gevraagd. Daarbij zagen we het aantal patiënten enorm oplopen. Met het crisisteam en al onze medewerkers en huisartsen is hard gewerkt om ondanks alle uitdagingen in tijden van COVID-19 zorg te dragen voor de essentiële zorg. Hierbij zijn wij nooit het oog voor de patiënt en kwaliteit van zorg uit het oog verloren.

Tot slot willen we alle medewerkers van de Spoedpost bedanken voor hun inzet, flexibiliteit, vertrouwen en het leveren van een grote bijdrage aan de reguliere huisartsgeneeskundige zorg in de ANW-uren aan alle inwoners van Gooi en Omstreken die dit nodig hadden.



Renee van den Bosch (manager Spoedpost)

en

Wouter Blokhuis (medisch manager)

# 1. Missie, Visie en Drijfveren

## Missie

De Spoedpost biedt spoedeisende huisartsenzorg aan alle patiënten in de eigen regio tijdens avond, nacht, weekend en officiële feestdagen. Centraal uitgangspunt bij het organiseren van de spoedeisende huisartsenzorg is het leveren van kwaliteit.

## Visie

Het kwaliteitsbeleid van de Spoedpost is erop gericht om kwaliteit te leveren, te borgen en continu te verbeteren. Dit loopt als een rode draad door de bedrijfsvoering van de organisatie. Met plotseling opkomende gezondheidsklachten die niet direct levensbedreigend zijn, maar waarvoor wel snel contact met een huisarts vereist is, staan de zorgverleners van de Spoedpost klaar met goede en passende informatie en zorg. Indien de hulpvraag kan wachten tot de volgende werkdag verwijzen wij bij voorkeur naar de eigen huisarts. De kernactiviteiten worden door onze huisartsen, triagisten en andere medewerkers van de Spoedpost uitgevoerd vanuit de ambitie om kwaliteit te leveren en deze continu te verbeteren.

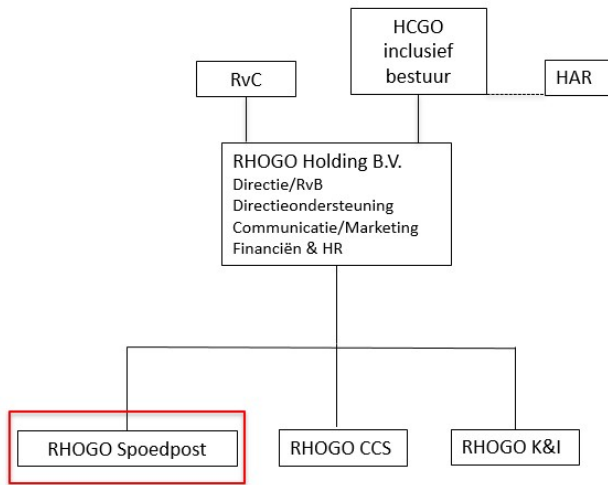
## Drijfveren

In aansluiting op de RHOGO brede visie, wordt het zorgaanbod van de Spoedpost gerealiseerd vanuit de volgende drijfveren:

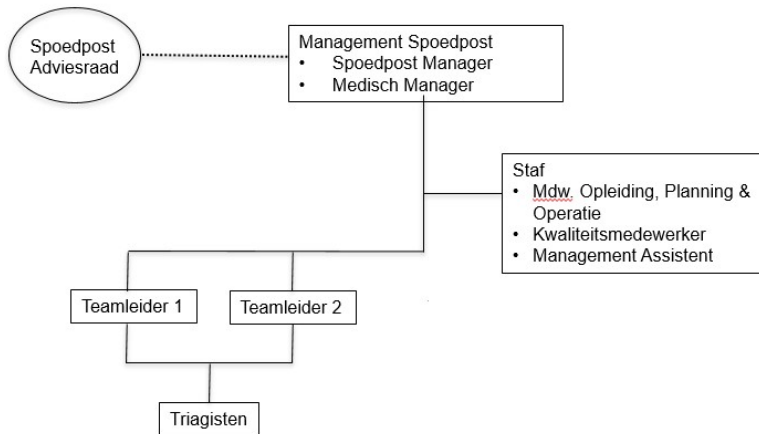
- Voor de Spoedpost staat het leveren van kwalitatief goede spoedeisende zorg voor patiënten centraal.
- Met de huisarts die huisarts kan zijn.
- Werkend aan een brede transformatie in gezondheidsbevordering.
- Aan de frontlinie rond vak inhoud, verrijkt met bredere perspectieven.
- In een toenemende netwerkomgeving.
- Gebruikmakend van innovatieve werkwijzen, middelen en oplossingen.
- Gericht op bijpassende bedrijfsmodellen.

Onderstaand een visuele weergave van de organisatie. De Spoedpost valt organisatorisch gezien onder de RHOGO Holding, zie figuur 1.

Het managementteam van de Spoedpost bestond in 2021 uit de manager Spoedpost, medisch manager, teamleiders, kwaliteitsmedewerker en management assistente, zie figuur 2.



Figuur 2: Organogram RHOGO Holding



Figuur 1: Organogram RHOGO Huisartsen Spoedpost

## 2. Opnieuw een intensief jaar

Het was weer een intensief jaar, waarin de Spoedpost naast het verder vormgeven van de eigen organisatie (RHOGO Spoedpost) nog steeds in het teken stond van COVID-19. Er waren zorgen over de capaciteit en het aan kunnen van de toenemende vraag van patiënten. De druk van COVID-19 vroeg om flexibiliteit van de huisartsen en medewerkers. Het CCC (centraal coronacentrum) dat voor de deur was, werd inpandig. Dit alles om de patiënten te voorzien van de beste en veiligste zorg, waarbij de veiligheid van onze eigen medewerkers ook gewaarborgd werd.

Door het uitvoeren van een risicoscan zijn mogelijke risico's in kaart gebracht. Ook is bij verandering in het primair proces een PRI (prospectieve risico inventarisatie) uitgevoerd. Beide met het doel om risico's te herkennen, te voorkomen en te beheersen.

De teamleiders staan in nauw contact met de medewerkers doordat zij meedraaien op de werkvloer. Hierdoor zien en ervaren zij zelf wat nodig is om de veiligheid voor iedereen te waarborgen. Ook wordt hier in het triagisten teamoverleg aandacht aan besteed. Van tevoren wordt er aan de triagisten gevraagd of er punten zijn die ze in het werkoverleg willen bespreken. We zijn met hard werken en teamspirit weer overeind gebleven.

In 2021 hadden we nog te maken met COVID-19. In februari zijn we van COVID-19 zorg buiten, in de portocabines, over gegaan naar het CCC beneden in de Spoedpost. Daar hebben we vooraf een PRI opgedaan. Vervolgens zijn we van beneden naar boven gegaan naar kamer 1 en eventueel 2 als er veel patiënten waren.

In 2021 zijn de verbeterplannen uitgevoerd met maatregelen op het gebied van:

- Inzicht en verbeteringen op de branche-normen. Concreet door het maandelijks bespreken van de stand van zaken met de betrokken disciplines. Doel is om hier conclusies uit te trekken en waar mogelijk verbeteringen door te voeren volgens de kort cyclische PDCA.
- Verhuizen van het CCC.
- Aanstellingen van een Peer voor triagisten.
- Start met beeldbellen.
- Start van project rondom digitale verwijzing HAP-SEH.
- Corona preventie maatregelen; onder andere het toevoegen van zelftesten in de visiteauto's.

### 3. Kwaliteit en veiligheid

Patiënten kunnen rekenen op de best mogelijke kwaliteit van spoedzorg. Daarbij hanteert de Spoedpost de volgende speerpunten:

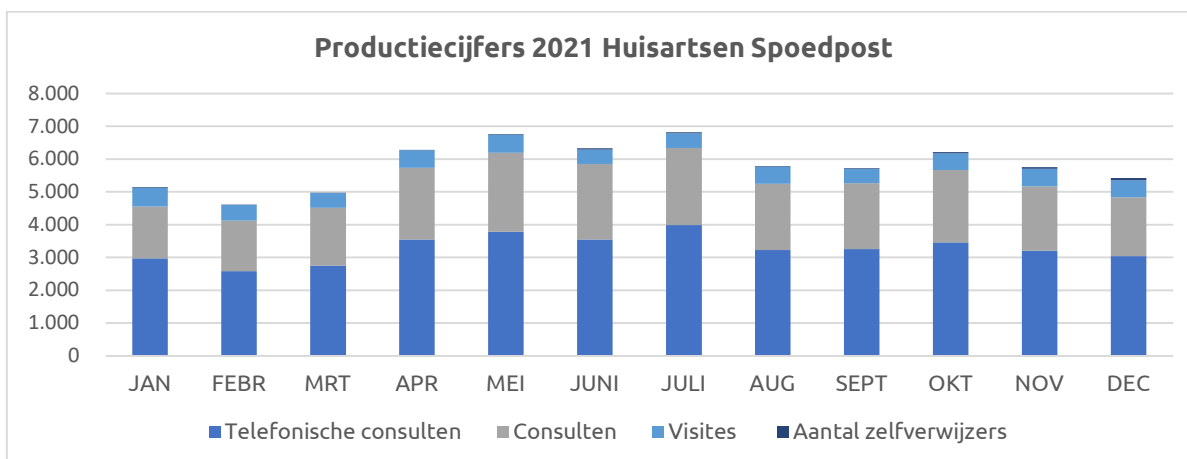
- Patiënten kunnen de Spoedpost te allen tijde digitaal vinden via de website, en op het juiste moment bereiken zowel telefonisch als fysiek.
- De kwaliteit van zorg wordt continu gemonitord en verbeterd door:
  - Patiënten te raadplegen (voor zover dat i.v.m. COVID-19 mogelijk was).
  - Te leren van klachten, incidenten en complimenten.
  - Prospectieve risicoanalyses om tekortkoming(en) vroegtijdig te signaleren.
  - Doen van gespreksaudits.
  - Monitoring op de branchenormen.
  - Het monitoren en bespreken van rapportages per week, maand en kwartaal in het MT, waar per kwartaal collega's van HR en financiën bij aansluiten.
- Wij waarborgen de privacy van patiënten en hun gegevens.
- Wij gebruiken een voor de aangesloten zorgprofessionals toegankelijk kwaliteitssysteem (Qarebase).

#### Productie en branchenormen

Ten opzichte van 2020 is het totaal aantal verrichtingen in 2021 met 11,4% toegenomen. Deze toename is te verklaren door COVID-19 gerelateerde contacten en toegenomen contacten over laagurgente klachten. Het aantal telefonische consulten en consulten is toegenomen met respectievelijk 19,6% en 4,4%. Het aantal visites is afgenomen met 9,2%. Het aantal geregistreerde zelfverwijzers is gedaald met 39,8%, (zie tabel 1 en figuur 3). Het is mogelijk dat het aantal zelfverwijzers in de praktijk hoger ligt en dat dit onvoldoende geregistreerd wordt.

<b>Productie Spoedpost 2021</b>	<b>Telefonisch consult</b>	<b>Consult</b>	<b>Visites</b>	<b>Zelf-verwijzers</b>	<b>Totaal 2021</b>
<b>Totaal 2021</b>	39.384	24.115	6.011	324	69.834
<b>Totaal 2020</b>	32.938	23.108	6.620	538	62.666
<b>Verskil 2021 t.o.v. 2020</b>	<b>+19,6%</b>	<b>+4,4%</b>	<b>-9,2%</b>	<b>-39,8%</b>	<b>+11,4%</b>

Tabel 1: Productiecijfer RHOGO Spoedpost 2021 vergeleken met de productiecijfer van 2020.



Figuur 3: Productie RHOGO Spoedpost 2021.

De Spoedpost streeft er naar om de landelijke branchenormen te halen (Zie tabel 2). Indien de resultaten afwijken van de normen, wordt zo goed mogelijk onderzocht waardoor dit komt. Zo nodig wordt een verbeteractie opgesteld.

Aan de cijfers voor de spoedlijn is in 2021 te zien dat de capaciteit niet in balans is met de vraag. Vanaf mei wordt niet aan deze branchenorm voor de telefonische bereikbaarheid voldaan. De percentages voor spoed liggen dan rond de 96-97% (Zie figuur 4). Voor de niet-spoed < 2 min is het probleem in de bereikbaarheid nog sterker terug te zien. Alleen in januari is voldaan aan de norm (Zie figuur 5). Het betreft een verslechtering ten opzichte van vorig jaar. De telefonische bereikbaarheid blijft een belangrijk punt van aandacht. Wel is de verbetering ingezet dat de wachttijd van een patiënt aan de telefoon is verkort van 3 naar 2 minuten, voordat deze doorgezet wordt naar het Triage Support Center (TSC). Het aantal wachtenden, langer dan 2 minuten, wordt hierdoor enigszins beheersbaar. Het TSC is een triage centrum op afstand dat wordt ingeschakeld op de piekmomenten van de binnenkomende oproepen. Daarnaast kunnen patiënten op de website van de Spoedpost, via de widget van Thuisarts, informatie vinden die hen helpt met inschatten of contact met de Spoedpost noodzakelijk is. Dit kunnen patiënten al doen voordat ze de Spoedpost bellen.

Sinds 2021 wordt op het bandje dat te horen is tijdens het wachten aan de telefoon ook verwezen naar Thuisarts.nl.

Voor de telefonische bereikbaarheid bij spoed <30 sec. is de norm voor het eerst in jaren niet gehaald. Dit kwam doordat coronapatiënten die een afspraak hadden op de Spoedpost, de opdracht kregen om zich bij aankomst te melden via de spoedlijn. Hierdoor werd de spoedlijn niet altijd meer binnen 30 sec opgenomen.

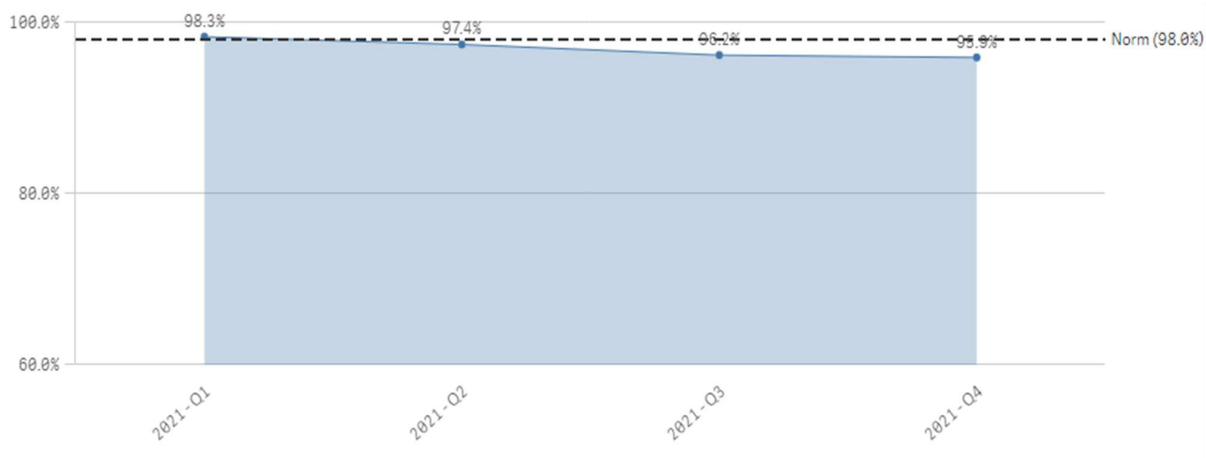
Ook voor de branchenorm U0/U1 <20 minuten voldoet de Spoedpost Blaricum niet aan de landelijke norm. In februari en juni 2021, de slechtste maanden voor deze norm, voldeed 0% van deze ritten aan de norm. Dit is te verklaren doordat er weinig U0/U1 ritten zijn. Bij een laag aantal ritten wordt de norm al gauw niet gehaald wanneer er op één van de mogelijke factoren vertraging optreedt. Voorbeelden zijn; de triageduur voordat de urgentie duidelijk is, de reisafstand, of er persoons beschermende kleding moet worden gewisseld i.v.m. COVID-19.



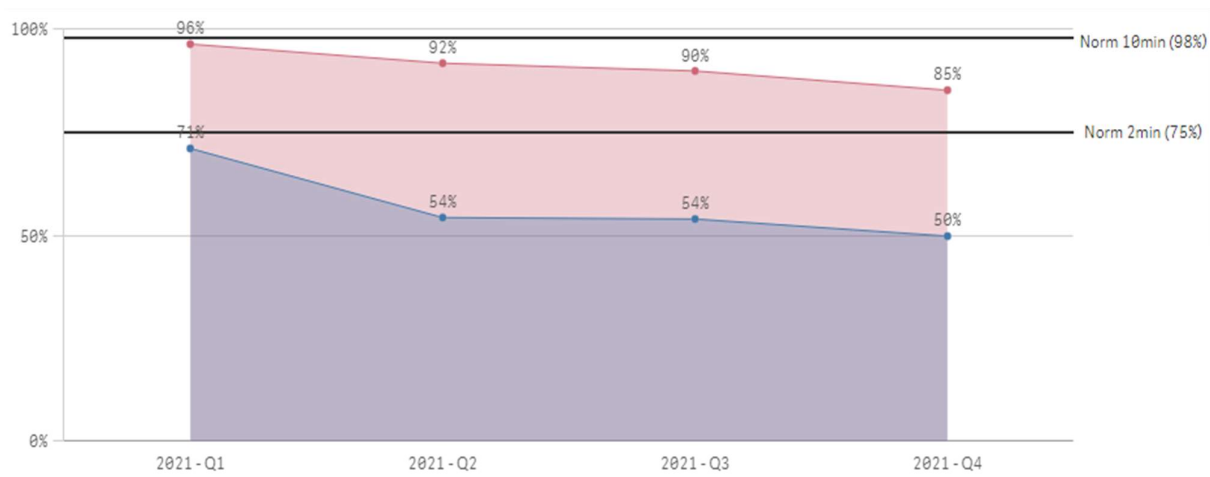
De aanrijdtijd voor een U2 visite is 8 van de 12 maanden licht onder de landelijke norm van 90% gezakt. Mogelijke verklaringen hiervoor zijn de aansluiting van capaciteit en vraag op een bepaald moment; er zijn vaak meerdere visites na elkaar waardoor patiënten soms moeten wachten tot de arts naar de volgende kan gaan, in de nacht rijdt er één auto, waardoor wachttijd kan ontstaan, bij overlijden komt het voor dat voorrang wordt gegeven aan een visite waardoor de schouw moet wachten. Eind 2021 is hierop als beleid afgesproken dat een schouw een U3 krijgt tenzij er sprake is van onverwacht overlijden. Dan blijft het een U2.

<b>Branchenormen</b>	<b>Laagste kwartaal</b>	<b>Hoogste kwartaal</b>	<b>Landelijke norm</b>
<b>Telefonische bereikbaarheid spoed &lt; 30 seconden</b>	95,9%	98,3%	98%
<b>Telefonische bereikbaarheid niet-spoed &lt; 20 minuten</b>	50%	71,2%	75%
<b>Telefonische bereikbaarheid niet-spoed &lt; 10 minuten</b>	85,3%	96,5%	98%
<b>Autorisatie zelfzorgadviezen &lt; 1 uur</b>	97,0%	97,0%	90%
<b>Autorisatie zelfzorgadviezen &lt; 2 uur</b>	100%	100%	98%
<b>U0/U1 &lt; 20 minuten</b>	22,2%	71,4%	90%
<b>U0/U1 &lt; 30 minuten</b>	89,0%	100%	98%
<b>U2 visites &lt; 60 minuten</b>	86,0%	91,0%	90%
<b>U2 visites &lt; 2 uur</b>	99,0%	100,0%	98%
<b>U3 visites &lt; 4 uur aanwezig</b>	99,0%	100,0%	90%

Tabel 2: Branchenormen RHOGO Spoedpost Blaricum 2021; de rode cijfers zijn de afwijkingen van de norm.



Figuur 4: Telefonische bereikbaarheid bij spoed in 2021. Opgehangen spoedgesprekken binnen de norm worden niet meegeteld, opgehangen gesprekken buiten de norm tellen negatief mee.



Figuur 5: Telefonische bereikbaarheid bij niet-spoed, 2021. Opgehangen spoedgesprekken binnen de norm worden niet meegeteld, opgehangen gesprekken buiten de norm tellen negatief mee.

## 4. Top-10 meest voorkomende diagnoses

De Spoedpost brengt jaarlijks de meest voorkomende diagnoses in beeld. Aangezien capaciteit en werkdruk aandachtspunten zijn op de Spoedpost, kan er naar aanleiding van de meest voorkomende diagnoses bekeken worden waar winst te behalen is in de werkdruk. De Spoedpost heeft in 2021 beeldbellen geïmplementeerd. In eerste instantie met als doel om het aantal consulten te verminderen. De Spoedpost heeft met beeldbellen een extra mogelijkheid om te selecteren welke patiënten naar de Spoedpost toe moeten komen en voor wie dit niet noodzakelijk is. Daarbij is het ook een service naar de patiënt toe om via beeldbellen bepaalde klachten op afstand beter te kunnen beoordelen. Het effect van het beeldbellen is dat patiënten gerustgesteld kunnen worden en dat er meteen een arts kan meekijken. Dit kan bij ongerustheid van ouders over hun zieke kind erg prettig zijn. De andere kant is wel dat contacten met beeldbellen doorgaans lager duren dan volledig telefonische contacten. Daarom wordt beeldbellen terughoudend ingezet.

Een groot aantal van de 2653 contacten met koorts betreft kinderen. De zorg en voorlichting rondom koorts bij kinderen is in Q3 2021 verbeterd. De Spoedpost is toen in samenwerking met verloskundigen en consultatiebureaus gestart met het geven van informatie aan ouders over koorts bij kinderen. De folder 'Mijn kind heeft koorts', ontwikkeld door vakgroep huisartsengeneeskunde Universiteit Maastricht, die hiervoor is gebruikt, is ook terug te vinden op de website van de Spoedpost.

ICPC Code	Omschrijving	Aantal
S18.00	Scheurwond/snijwond	2.887
A03.00	Koorts	2.653
D06.00	Andere Gelokaliseerde Buikpijn	2.007
A80.00	Trauma/letsel	1.561
L04.00	Borstkassymptomen/klachten	1.547
R83.03	Sars-CoV-2 (COVID-19)	1.463
U71.00	Cystitis/urinewegsinfectie	1.333
A13.00	Bezorgdheid over (bij)werking geneesmiddel	1.293
R74.00	Acute infectie bovenste luchtwegen	1.113
A97.00	Geen ziekte	1.080

Tabel 3: Top-10 meest voorkomende diagnoses naar ICPC-code bij de RHOGO Spoedpost Blaricum in 2021.

## 5. Kwaliteitsbeleid

Bij de Spoedpost staat de patiënt centraal. De kernactiviteiten worden uitgevoerd vanuit de ambitie om kwaliteit te leveren en deze continu te verbeteren. De Spoedpost is een zorginstelling en is in het kader van de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de kwaliteit van de zorg die aan patiënten wordt geboden. Uitgangspunt van het kwaliteitsbeleid is dat de Spoedpost zorg levert binnen de bestaande wet- en regelgeving en de door InEen opgestelde streefwaarden onderschrijft. Doel van het kwaliteitsbeleid is het bevorderen en bewaken van de kwaliteit, mede door in te zetten op continu bewustzijn van de kwaliteitsnormen en patiëntveiligheid bij alle medewerkers.

### Kwaliteitscertificering

Voorafgaand aan de verzelfstandiging was de Spoedpost HKZ gecertificeerd. Omdat de eisen van de HKZ-certificering onvoldoende aansloten op de praktijk van de Spoedpost zijn we in 2021 met succes overgestapt op de NPA-certificering. De NPA-kwaliteitsnormen bieden de Spoedpost passend houvast bij de focus van het kwaliteitsmanagementsysteem op patiëntveiligheid en het daarmee verbonden primaire proces. Hiermee realiseert de Spoedpost de eigen kwaliteitsdoelstellingen en voldoet zij aan de eis die in de Wkkgz aan zorginstelling wordt gesteld: *'Zorginstellingen dienen verantwoorde zorg te leveren en dienen zorg te dragen voor een systematische bewaking, beheersing en verbetering van de kwaliteit van de zorg'*.

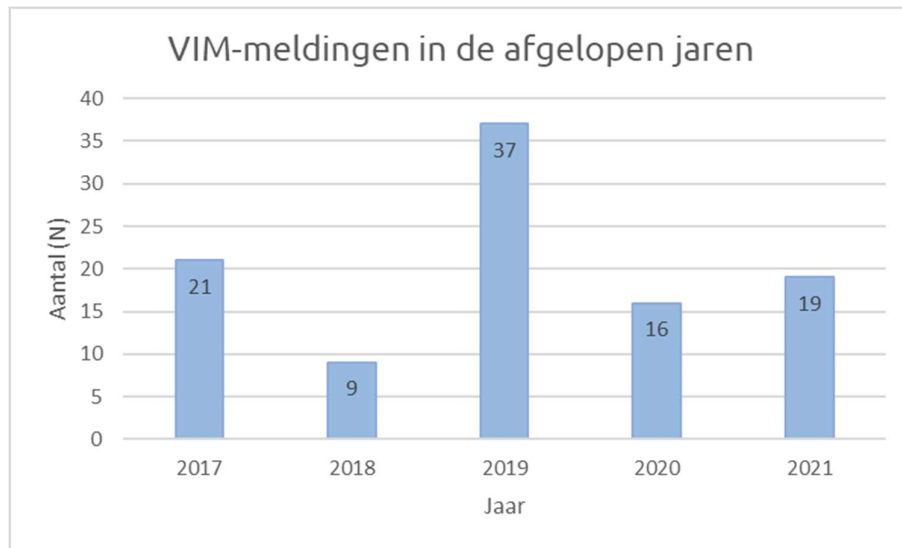
### Incidenten en calamiteiten

Het melden van calamiteiten is een wettelijke plicht voor zorginstellingen (Wkkgz). Doel van het melden van calamiteiten in de patiëntenzorg is het verbeteren van de kwaliteit van de zorg, door het treffen van verbetermaatregelen die passen bij de gevonden basisoorzaken. De IGJ verwacht dat binnen de zorginstelling een open en veilige (meld)cultuur aanwezig is. Deze open en veilige cultuur dient als basis om als organisatie en als individuele zorgverlener te leren van calamiteiten en (ernstige) incidenten. Dit met als uiteindelijk doel de patiëntveiligheid (kwaliteit van zorg) te verbeteren. Om dit te borgen heeft de Spoedpost sinds medio 2020 een VIM- en Calamiteitencommissie. In deze commissie zitten triagisten, huisartsen, een chauffeur en een kwaliteitsmedewerker. Zij werken volgens het VIM- en calamiteiten protocol, en zijn opgeleid voor het uitvoeren van VIM-analyses en calamiteitenonderzoeken met behulp van de PRISMA methodiek. Ook in 2021 heeft de commissie door onderzoek naar VIM-meldingen en calamiteiten haar bijdragen kunnen leveren aan de kwaliteit van zorg.

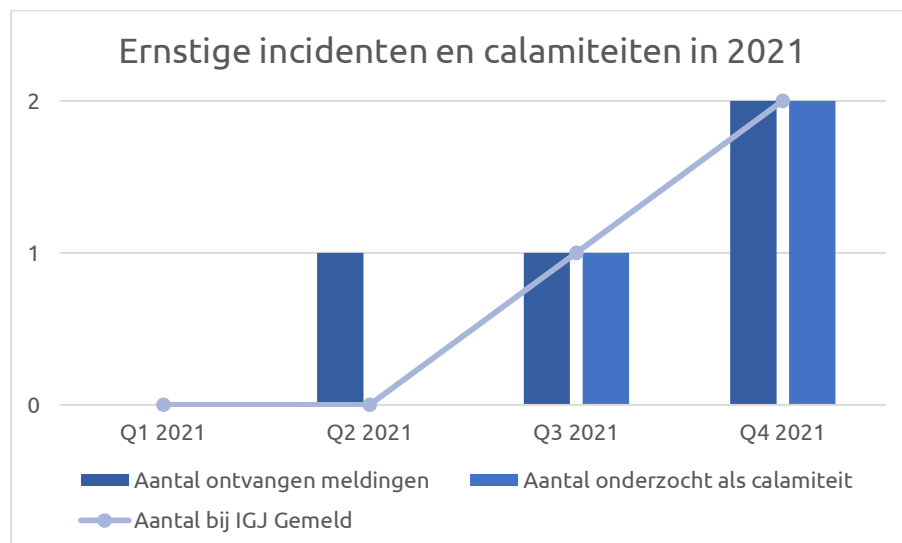
Bij Veilig Incident Melden (VIM) worden incidenten en bijna incidenten door medewerkers en huisartsen gemeld. Deze worden geanalyseerd door de VIM-commissie, die verbetermaatregelen voorstelt aan het Spoedpost management. Er is sprake van een (ernstig) incident wanneer een onverwachte of niet-beoogde gebeurtenis heeft plaatsgevonden, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg, en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot schade bij de patiënt. Ernstige incidenten worden beoordeeld door de interne calamiteitencommissie (een afvaardiging van de VIM- en Calamiteitencommissie). Na het vooronderzoek besluit de Calamiteitencommissie of de kwaliteit van zorg (mogelijk) in het geding is geweest. Indien dit het geval is, spreekt men van een calamiteit. Een calamiteit wordt gemeld bij de IGJ en er vindt een calamiteiten onderzoek plaats.

In 2021 zijn vier meldingen ontvangen van ernstige incidenten. Hiervan zijn, na vooronderzoek door de Calamiteitencommissie, drie calamiteiten gemeld bij de IGJ. Deze medische incidenten zijn door de Calamiteitencommissie besproken met de betrokken zorgverleners. Hieruit zijn verbeteracties voortgekomen. De overige melding is na vooronderzoek door de Calamiteitencommissie niet als calamiteit aangemerkt, omdat op basis van het vooronderzoek geconcludeerd is dat de kwaliteit van zorg niet in het geding is geweest in lijn met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen (Wkkgz).

Medio 2022 is het VIM-jaarverslag over 2021 opgesteld met een gedetailleerde analyse van de meldingen. Er zijn 19 VIM-meldingen onderzocht en uit zowel de calamiteiten/incidentonderzoeken als uit de VIM-meldingen zijn verbetermaatregelen aangedragen en overgenomen op de Spoedpost. Het aantal ernstige incidenten en calamiteiten blijft over de loop van de jaren ongeveer gelijk. De licht stijgende lijn in het aantal VIM-meldingen t.o.v. vorig jaar is wellicht mede te verklaren doordat in nieuwsbrieven, teamoverleg en via het huiskamerscherm het belang van VIM-meldingen weer onder de aandacht is gebracht.



Figuur 6: Overzicht aantal binnengekomen VIM-meldingen door medewerkers en huisartsen van de RHOGO Huisartsen Spoedpost Blaricum in 2021.



Figuur 7: Overzicht aantal calamiteiten in 2021.

## Klachten

Het verbeteren van de kwaliteit van zorg door middel van het zorgvuldig (en tijdig) behandelen en afhandelen van klachten gerelateerd aan de Spoedpost staat hoog in het vaandel. Klachten over de Spoedpost worden online via het klachtenformulier ingediend waarna automatische registratie in het digitale kwaliteitssysteem plaatsvindt. De directieassistente vult het klachtendossier zo nodig aan met medische gegevens en opent hiermee het analyseformulier. Het klachtendossier wordt doorgezet naar de manager Spoedpost (die de rol van klachtenfunctionaris vervult). De manager Spoedpost neemt zo spoedig mogelijk telefonisch contact op met de klager om de context en kern van de klacht te achterhalen en te inventariseren wat de verwachtingen van de klager zijn. In afstemming met de klager wordt de opvolging bepaald. Gemiddeld nam de klachtenafhandeling in 2021 ongeveer twee weken in beslag. Dit valt ruim binnen de wettelijke termijn van afhandeling van klachten van zes weken.

Voor klachten die niet zelfstandig door bemiddeling van de manager Spoedpost kunnen worden afgehandeld, is de Spoedpost aangesloten bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). In 2021 is geen contact opgenomen met de SKGE.

In 2021 zijn er in totaal 35 klachten gemeld. De meeste klachten hadden betrekking op het medisch handelen van een medewerker op de Spoedpost, zoals het niet onderkennen van botbreuken, het niet doorsturen naar de Spoedeisende Hulp of het niet erkennen van de ernst van de klachten. Dit komt overeen met het aantal klachten in 2020. Toen waren er 17 klachten in de tweede helft van het jaar. De aard van de klachten was ook hetzelfde verdeeld. De klachten worden ter lering en verbetering teruggekoppeld aan de betrokken medewerkers.

<b>Classificatie Klachten</b>	<b>Aant.</b>
<b>Bejegening</b>	10
<b>Medisch handelen</b>	23
<b>Opvragen medisch dossier</b>	0
<b>Bereikbaarheid</b>	0
<b>Overig</b>	4

Tabel 4: Classificatie van klachten binnengekomen bij de RHOGO Spoedpost in 2021.

## Cliëntenraad

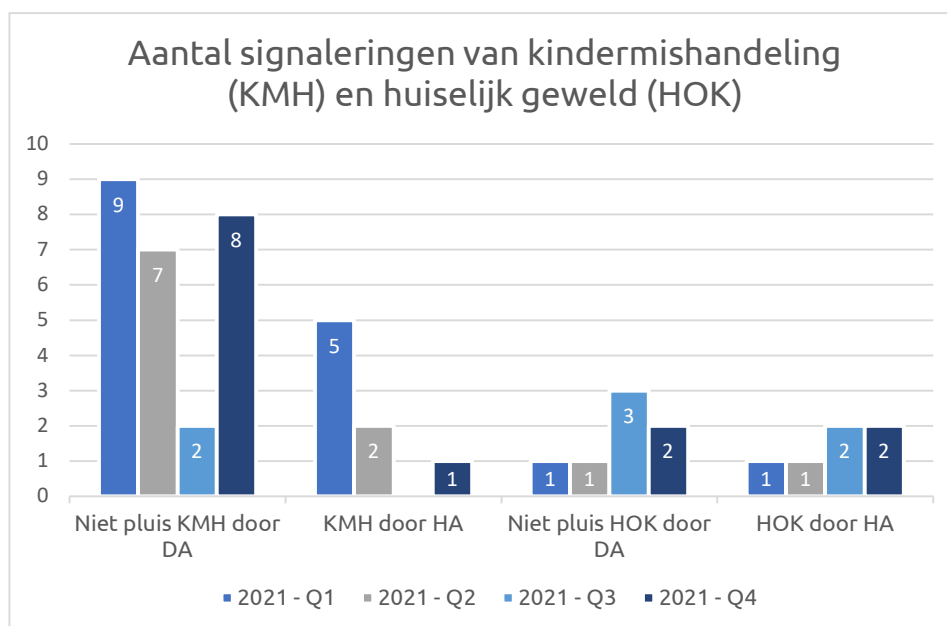
De wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen (Wmcz 2018) stelt dat zorginstellingen zoals de huisartsen Spoedpost een cliëntenraad moeten oprichten. In 2020 is door de IGJ besloten niet direct actief te handhaven op de nieuwe wettelijke bepalingen rondom medezeggenschap. Dit in verband met alle aanpassingen in de zorg door de COVID-pandemie. In 2021 is de Spoedpost Blaricum begonnen met de voorbereiding op een passende invulling van de cliëntenraad. Het is gebleken dat dit project uitdagingen kent en veel tijd vraagt waardoor de cliëntenraad voor de Spoedpost in 2021 nog niet is gerealiseerd.

## Patiënt tevredenheid

De Spoedpost maakt gebruik van patiënttevredenheidsmetingen via de Smileypaal. Deze waren in 2020 i.v.m. COVID-19 gepauzeerd. Eind 2021 is het patiënttevredenheidsonderzoek hervat en aangevuld met de PREM-HAP via de NPA. Er is een link geplaatst op de website van de Spoedpost en in de wachtkamer zijn flyers neergelegd met de QR-code die patiënten kunnen gebruiken om een vragenlijst in te vullen. De respons op patiëntervaring via de PREM-HAP was nog laag. Voor Q4 zijn er 12 reacties. Op basis van deze reacties kregen de triagisten aan de telefoon een 7,9 en de huisartsen een 8,0. Daarnaast zijn er in 2021 via de website 8 complimenten binnengekomen.

## Signalering van kindermishandeling en huiselijk geweld

De Spoedpost heeft een protocol voor signalering en aanpak van kindermishandeling en huiselijk geweld, zie figuur 8. In 2021 was contact met in totaal met 19.527 kinderen in de leeftijd 0 tot 18 jaar. Er werden 26 Vermoedens van kindermishandeling geregistreerd. Van dit aantal zijn zeven casussen gemarkeerd met een vervolgstap. Zes casussen zijn doorgegeven aan de eigen huisarts, en een casus is doorverwezen naar de kinderarts, zie figuur 9. Er zijn geen casussen gemeld bij Veilig Thuis of doorverwezen naar de Spoedeisende Hulp. Voor huiselijk geweld bij volwassenen zijn 7 vermoedens gemeld. Hierbij zijn zes casussen gemarkeerd met een vervolgstap. Er zijn vijf casussen doorgegeven aan de eigen huisarts en 1 naar de Spoedeisende Hulp.



Figuur 8: Aantal signaleringen van kindermishandeling (KMH) en huiselijk geweld (HOK) op de huisartsen Spoedpost Blaricum in 2021.

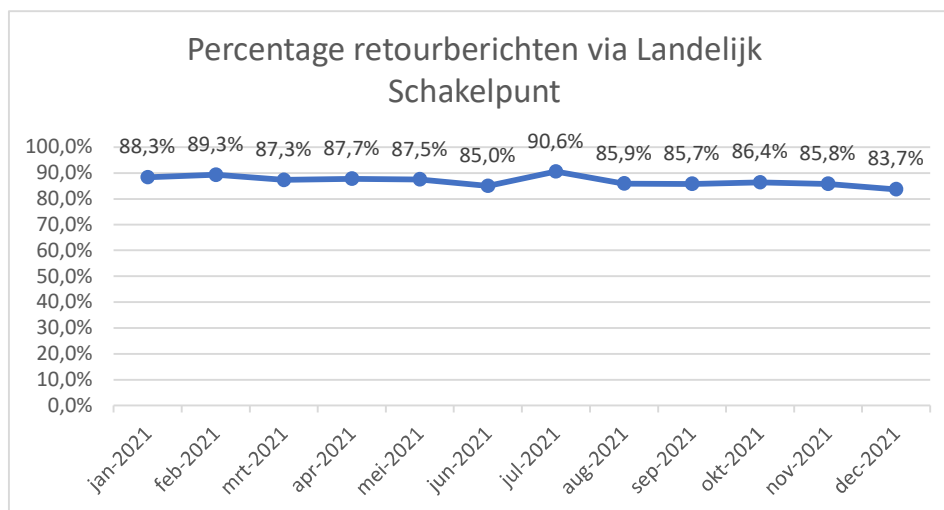


Figuur 9: Opvolging bij vermoeden van kindermishandeling (KMH) op de huisartsen Speedpost Blaricum in 2021.

### Landelijk Schakelpunt

De Speedpost maakt sinds juni 2020 gebruik van de Corona opt-in. Hiermee is het voor medewerkers mogelijk om huisarts waarneemgegevens in te zien van patiënten die hiervoor geen keuze hebben aangegeven. Op die manier is het voor medewerkers makkelijker om patiënten sneller en adequater te helpen tijdens de COVID-19 crisis. De medewerkers dienen, in verband met de voorwaarden van de Autoriteit Persoonsgegevens, mondeling toestemming aan de patiënt te vragen voor het raadplegen van de gegevens van de huisarts.

Dit heeft geleid tot een toename van de vraag naar beschikbare dossiers bij het Landelijk Schakelpunt(LSP). Het aantal ontvangen dossiers is gestegen van een gemiddelde van 85% in 2020 naar een gemiddelde van 86,9% in 2021. Hiermee is het doel voor 2021, dat gesteld was op 90% retourberichten via LSP, niet behaald, zie figuur 10.



Figuur 10: Percentage retourberichten via het Landelijk Schakelpunt op de RHOGO Huisartsen Speedpost Blaricum in 2021.



## Privacy en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

De Spoedpost heeft een privacyreglement en huishoudelijk reglement waarin beschreven staat hoe medewerkers moeten omgaan met privacygevoelige gegevens van patiënten conform de geldende wet- en regelgeving, zoals beschreven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg en College Bescherming Persoonsgegevens. Daarnaast beschikt De Spoedpost over een eigen functionaris gegevensbescherming. Tevens is bij alle medewerkers de verantwoordelijkheid tot het voorkomen van datalekken onder de aandacht gebracht.

## 6. Werken bij de Spoedpost

Een prettige werkomgeving stelt huisartsen en medewerkers in staat de best mogelijke zorg te bieden voor patiënten. De Spoedpost hanteert daarbij de volgende speerpunten:

- Wij bieden huisartsen en medewerker de mogelijkheid om zich te ontwikkelen door middel van scholing en audits.
- Wij bieden huisartsen en medewerkers een veilige en plezierige werkomgeving.

### Huisartsen

In 2021 zijn circa 279 (vaste) huisartsen en waarnemers aangesloten bij de Spoedpost om hun ANW-dienst te doen. In totaal biedt de Spoedpost 123 uren per week huisartsenzorg.

### Werkdruk huisartsen

De druk voor huisartsen uit de regio is groot voor zowel de dagpraktijken als op de Spoedpost. De verwachtingen van patiënten blijven toenemen. Veel mensen bellen de Spoedpost vanuit ongerustheid, vaak met laag urgente klachten. Het speciale CCC (Centraal Corona Centrum) voor vermoedelijk COVID-19-positieve patiënten is in Q4 2021 opgeheven. Wel is er nog een gescheiden wachtplek op de Spoedpost voor deze en de overige patiënten, om zo ieders veiligheid te beschermen.

### Nascholingen

De overkoepelende organisatie Regionale Huisartsen Organisatie Gooi en Omstreken biedt jaarlijks scholing aan voor huisartsen, AIOS-en en regieartsen met diverse medische onderwerpen als thema. Daarnaast bood de Spoedpost in 2021 de volgende scholingen aan: Tweemaal per jaar een training op de Spoedpost met thema's feedback, (de)briefing en samenwerking huisarts-triagist, acute zorgtraining. De regiearts-training wordt geheel herzien en is door vertraging in dat proces niet aangeboden in 2021.

### Medewerkers bij de Spoedpost

#### Aantal medewerkers in loondienst

De Spoedpost beschikt over triagisten, junior triagisten en medisch studenten. Op 1 januari 2021 waren er binnen de Spoedpost in totaal 25 medewerkers in dienst voor de triage en op 31 december 2021 was het absolute aantal gestegen met 8 medewerkers naar een totaal van 33. Hiermee was het aantal fte voor medewerkers in loondienst nog niet op formatie. Daarop is werving ingezet.

#### Aantal medewerkers via externe inhuur

Om capaciteitstekorten op te vangen zijn ZZP-triagisten, junior triagist uitzendkrachten en triagist uitzendkrachten verbonden aan de Spoedpost. Het betreft 8 medewerkers per 31 december 2021. Tevens wordt gebruik gemaakt van de diensten van het Triage Support Center (TSC).

#### Totaaloverzicht medewerkers verbonden aan de Spoedpost

Het totaal aantal medewerkers (in loondienst en via externe inhuur) dat op 31 december 2021 werkzaam is in het primaire proces is als volgt verdeeld:

Funcities primaire proces	Aantal
Triagist	24
Junior Triagist	6
Triagist in opleiding	3
ZZP-triagist	5
Triagist (uitzend)	1
Junior triagist (uitzend)	2
Balie assistente	0

Tabel 5: Totaaloverzicht medewerkers verbonden aan de RHOGO Spoedpost op 31 december 2021.

### Triagist management overleg

In 2020 is het triagist management overleg opgezet (TMO). Het doel van het TMO is een open houding bevorderen tussen werkvloer en management. Zo wordt getracht om betrokkenheid en draagvlak aan beide kanten te vergroten en snel in te kunnen spelen op actuele zaken.

### Verzuimcijfers 2021

Door de overgang op een ander systeem zijn er helaas over 2021 geen betrouwbare verzuimcijfers. Ook in 2021 was er op de Spoedpost sprake van COVID-19 gerelateerd verzuim. De Spoedpost heeft als doel om volgend jaar betrouwbaar inzicht te verkrijgen in het verzuim.

### Opleiding, scholing en audits

Sinds jaar en dag besteedt de Spoedpost veel aandacht aan de kwaliteit van de triage en de borging daarvan. Dit krijgt vorm door het opleidingsplan dat elk jaar geschreven wordt. Voor de verschillende doelgroepen, zoals gediplomeerde triagisten, triagisten in opleiding en medisch studenten biedt de Spoedpost opleidingen aan. In 2021 betrof dit:

- E-learning X-pert college ademhalingsstelsel
- Acute zorgde Huisartsen
- Basisopleiding triage Latona
- C-Triagist training Bloom
- Opfris triage U2Latona
- E-learning kindermishandeling (werken met de meldcode)
- Reanimatie
- Auditoren training
- X-pert college NTS Onderdeel van de opleiding tot triagist
- JT training voor medische studenten

## Triage audits

Om de Kwaliteit van de triage te borgen en nog meer te verbeteren worden regelmatig audits uitgevoerd op triagegesprekken. De gesprekken worden ge-audit door middel van de Kernset triage. In 2021 is 88,1% van de audits met een voldoende behaald. Dit is ruim boven de door de Spoedpost gestelde norm waarbij 83% van de audits voldoende moet zijn.

In 2021 is de verbetermaatregel opgesteld om 2x per jaar (i.p.v. 1x per jaar) 3 gesprekken per triagist te auditen, om zo eerder te signaleren en hierop te acteren. Helaas is hier door omstandigheden van afgeweken en is de bewuste keuze gemaakt om 1x te auditen en een onvoldoende audit resultaat nogmaals te auditen. Op basis van de cijfers kunnen we zeggen dat de aanpassing van de verbetermaatregel geen negatief effect heeft gehad op de kwaliteit van de triage. Bij een onvoldoende audit wordt per medewerker bekeken waar verbetering mogelijk is. Dit is wanneer een medewerker op een onderdeel van de audit onder de 85% scoort. Dan wordt er op dat onderdeel een passende verbeteractie ingezet.

Aan de hand van de resultaten op de audits zijn algemene verbetermaatregelen toegevoegd. Zo is in 2021 een extra U2 scholing verplicht gesteld i.v.m. audit op ABCD en n.a.v. calamiteiten. De InEen module tel. Overleg huisarts is in 68,0% van de gevallen behaald. Inhoudelijk zegt dit weinig omdat dit onderdeel op deze Spoedpost niet volledig gescoord wordt. Dit komt doordat triagisten vrijwel altijd persoonlijk overleggen, i.p.v. telefonisch. Er is dan geen inhoudelijke informatie beschikbaar. De richtlijnen voor individuele verbetertrajecten zullen nog definitief worden gemaakt.

Triage audits 2021 totaal	
Aantal gesprekken	118
Aantal gesprekken behaald	104
Gesprekken behaald %	88,1%
Stoplichtvraag ABCD uitvoering	87,4%
Stoplichtvraag stelt juiste vragen	89,6%
Stoplichtvragen totaal	87,2%
InEen module medische aspecten	88,8%
InEen module communicatieve aspecten	89,9%
InEen module verslaglegging	89,8%
InEen module tel. overleg huisarts	68,0%
Fase 1: intake	90,0%
Fase 2: TRIAGE	90,6%
Fase 3: advies/actie	92,8%
Verslaglegging	87,6%
Onderbreking	92,0%
Algemene communicatieve vaardigheden	87,4%

Tabel 6: Uitkomsten triage audits 2021