

In 2023 hebben huisartsen, triagisten, baliemedewerkers en andere medewerkers van huisartsenposten Amsterdam (HpA) wederom hard gewerkt om alle patiënten in Amsterdam en omgeving die in de avond, nacht of weekend een spoedvraag hebben van dienst te zijn. Ondanks de krappe arbeidsmarkt hebben we meer mensen aan ons weten te binden en is het gelukt het ziekteverzuim terug te dringen. Uit het tevredenheidsonderzoek dat in 2023 is gehouden onder medewerkers blijken de vragen over diversiteit en inclusie hoog te scoren. Medewerkers durven zichzelf te zijn en in de directe werkomgeving wordt iedereen gelijk en met respect behandeld ongeacht achtergrond of persoonlijke kenmerken.

Naar aanleiding van het actieplan avond nacht en weekend zorg, heeft HpA in 2023 het vrij roosteren ingevoerd wat een dekkend huisartsenrooster heeft opgeleverd voor de periode 1 oktober 2023 tot 1 april 2024. De eerste integrale spoedpost van Amsterdam is op 25 mei 2023 feestelijk geopend in het BovenIJ. De ontwikkeling van spoedposten op de locaties Amsterdam UMC locatie AMC en OLVG West is gestart maar vraagt meer tijd vanwege benodigde verbouwingen en personeelstekorten.

Speerpunten in 2023

Voor de patiënt: verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het beter afstemmen van de capaciteit op de zorgvraag.

Voor huisartsen en medewerkers: het bieden van een prettige en veilige werkomgeving met voldoende ontwikkelmogelijkheden

Samen met onze ketenpartners: maken van een integraal plan voor de laagcomplexere spoedzorg, zoals integrale spoedposten, passend bij de toenemend krappe arbeidsmarkt en een vergrijzende bevolking. In Amsterdam Noord hebben we samen met het BovenIJ ziekenhuis een pilot met een integrale spoedpost afgerond. Naar dit voorbeeld zijn we in Amsterdam West en Zuidoost gestart met de uitrol van een soortgelijke spoedpost op de locaties OLVG west en AMC.

Op het gebied van financiën: zorgdragen voor een stabiele en financieel gezonde organisatie die efficiënt omgaat met mensen en middelen.



934.810
inwoners

in verzorgingsgebied - Amsterdam en omliggende gemeenten Badhoevedorp, Diemen, Duivendrecht en Landsmeer.

188.000
patiënten

namen in 2023 contact op met HpA.



Gedeclareerde verrichtingen over 2023

Telefonisch triageconsult
65.531

Consult
104.960

Visite
10.056

Totaal
180.547

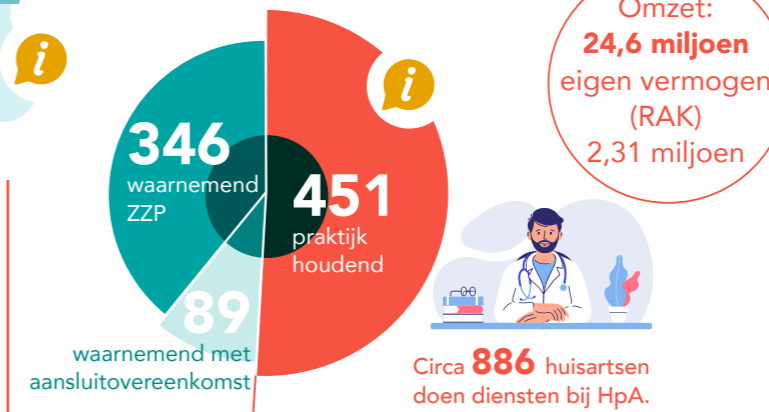
Branchenormen

Goede zorg leveren wordt gemeten aan de hand van branchenormen.

Telefonische bereikbaarheid achteruit gegaan onder de norm

Aanrijtijden U2 visites gelijk gebleven iets onder de norm

Autorisatie zelfzorgadviezen gelijk gebleven boven de norm



Circa **886** huisartsen doen diensten bij HpA.

NPA-certificering

Voor 3 jaar gecertificeerd
Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continue blijft werken aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening.



Urgentie van de zorgvraag

- U1** direct levensgevaar onmiddellijk zorg nodig: **2%**
- U2** bedreiging vitale functies of orgaanschade zorg binnen een uur: **18%**
- U3** reële kans op schade zorg binnen enkele uren: **40%**
- U4** verwaarloosbare kans op schade zorg binnen 24 uur: **12%**
- U5** geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: **26%**
totaal werd **38%** als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Patiënttevredenheid

Posten: 18.338 patiënten **83%** positief

Telefonisch: 564 patiënten **43%** positief

Patiëntveiligheid

VIM-onderzoeken: **61**

Calamiteitenonderzoeken: **14**

Klachten: **167**

Bij HpA werken **232** medewerkers (31-12-2023)
53 chauffeurs Broeder de Vries werkzaam voor visiteteams van HpA.



Clëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid

In 2023 hebben huisartsen, triagisten, balie medewerkers en andere medewerkers van huisartsenposten Amsterdam (HpA) wederom hard gewerkt om alle patiënten in Amsterdam en omgeving die in de avond hebben van dienst te zijn. Ondanks de krappe mensen aan ons weten te binden en is het ding. Uit het tevredenheidsonderzoek werkers blijken de vragen over diversiteit en als durven zichzelf te zijn en in de directie met respect behandeld ongeacht achtergrond.

Naar aanleiding van het actieplan avond in 2023 het vrij roosteren ingevoerd wat een geleverd voor de periode 1 oktober 2023 spoedpost van Amsterdam is op 25 mei 2023. De ontwikkeling van spoedposten op de locaties OLVG West is gestart maar vraagt meer en personeeltekorten.

Speerpunten in 2023

Voor de patiënt:
verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het beter afstemmen van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners:
maken van een integraal plan voor de laagcomplexe integrale spoedposten, passend bij de toenemend krappe markt en een vergrijzende bevolking. In Amsterdam No we samen met het BovenIJ ziekenhuis een pilot met een spoedpost afgerond. Naar dit voorbeeld zijn we in Amsterdam Zuid oost gestart met de uitrol van een soortgelijke op de locaties OLVG west en AMC.

Onze organisatie

SLUITEN 

Huisartsenposten Amsterdam (verder HpA genoemd) levert spoedeisende medische huisartsenzorg in avond, nacht en weekend, vanuit zes locaties. Patiënten kunnen tussen 17.00 uur en 08.00 uur de volgende dag, tijdens het weekend en feestdagen een beroep doen op de zorg van HpA.

1. HAP Noord bij het BovenIJ ziekenhuis
2. HAP Zuid bij Amsterdam UMC locatie VUmc
3. HAP Zuidoost bij Amsterdam UMC locatie AMC
4. HAP West bij OLVG locatie West
5. HAP CentrumOost bij OLVG locatie Oost
6. Triagepost op de Hoogte Kadijk (alleen voor telefonische zorgvragen)

Samen met onze ketenpartners en stakeholders willen we Amsterdammers de spoedzorg bieden die nodig is. Een belangrijk speerpunt in 2023 was het maken een integraal plan met de ziekenhuizen in Amsterdam voor de laagcomplexe spoedzorg, passend bij de toenemend krappe arbeidsmarkt en een vergrijzende bevolking. Een integrale manier van samenwerken tussen HAP en SEH is belangrijk om de zorgvraag van de spoedpatiënt op de juiste plek te behandelen. Hiermee vervaagt de omlijning van HAP en SEH en vormen deze samen een integrale spoedpost. Op de spoedpost wordt de fysieke triage van zelfverwijzers gedaan door triagisten van de HAP, die hier speciaal voor opgeleid zijn.

In Amsterdam Noord hebben we samen met het BovenIJ ziekenhuis een pilot met een integrale spoedpost afgerond. Voor spoedpost Noord is in het najaar 2023 een voorstel gemaakt om naar één leidinggevende te gaan voor de medewerkers van HAP en SEH.

Gedeclareerde behandelingen over 2023

Overzicht	Totaal
Overzicht	104.960
Overzicht	0.056
Totaal	130.547

Omzet:
24,6 miljoen
Eigen vermogen
(RAK)
2,31 miljoen

NPA-certificering

Voor 3 jaar gecertificeerd
Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continu blijft werken aan het verbeteren van de zorg en dienstverlening.



A werken 232 medewerkers (31-12-2023)
Vrij Broeder de Vries werkzaam voor visitateteams van HpA.



Cliëntenraad
De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

Ondernemingsraad
De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid.



934.8
inwoners

in verzorgingsgebied
Amsterdam en omliggende
gemeenten Badhoevedorp,
Diemen, Duivendrecht en
Landmeer.

188.000
patiënten

namen in 2023 contact
op met HpA

U2 zorg binnen een uur: 18%

U3 reële kans op schade
zorg binnen enkele uren: 40%

U4 verwaarloosbare kans op schade
zorg binnen 24 uur: 12%

U5 geen kans op schade
eventueel zorg op volgende werkdag: 26%
totaal werd 38% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Patiëntveiligheid

Algemeen
aankomende
aankomende



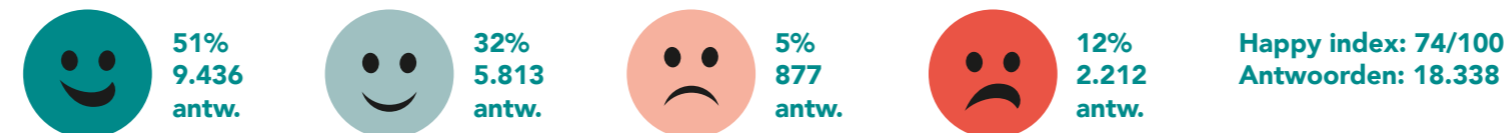
SLUITEN 

Patiënttevredenheid

Ook in 2023 is de methode is de tevredenheid onder de patiënten gemeten met de "Happy or Not"-zuil.

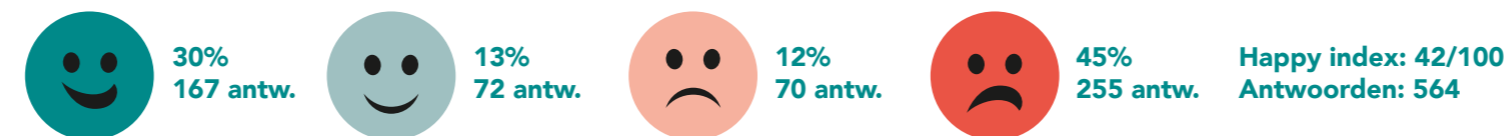
De zuil staat in de wachtkamer van de stadsposten. Na afloop van een bezoek aan de HAP wordt aan patiënten gevraagd hoe men de service heeft ervaren door te drukken op één van de 4 smiley-knoppen. In 2023 hebben 18,338 patiënten gereageerd, waarvan 83% positief is over de verleende service.

Hoe was onze dienstverlening op de huisartsenpost?



Patiënten die alleen telefonisch contact hebben gehad met de triagepost, kunnen sinds eind 2022 op onze website aangeven hoe goed men geholpen is. Daar hebben 564 patiënten gebruik van gemaakt, waarvan 43% positief is

Hebben we u telefonisch goed geholpen?



In 2023 hebben huisartsen, triagisten, balen van huisartsenposten Amsterdam (HpA) voor in Amsterdam en omgeving die in de avond hebben van dienst te zijn. Ondanks de knap mensen aan ons weten te binden en is het dingen. Uit het tevredenheidsonderzoek werkers blijken de vragen over diversiteit en als durven zichzelf te zijn en in de directie met respect behandeld ongeacht achtergrond.

Naar aanleiding van het actieplan avond in 2023 het vrij roosteren ingevoerd wat een geleverd voor de periode 1 oktober 2023 spoedpost van Amsterdam is op 25 mei 2023. De ontwikkeling van spoedposten op de locatie van OLVG West is gestart maar vraagt mede en personeeltekorten.

Speerpunten in 2023

Voor de patiënt: verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het beter afstemmen van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners: maken van een integraal plan voor de laagcomplexiteit integrale spoedposten, passend bij de toenemend krap markt en een vergrijzende bevolking. In Amsterdam Nu we samen met het BovenIJ ziekenhuis een pilot met een spoedpost afgerond. Naar dit voorbeeld zijn we in Amsterdam en Zuidoost gestart met de uitrol van een soortgelijke de locaties OLVG west en AMC.

934.8 inwoners in verzorgingsgebied Amsterdam en gemeenten Baa, Diemen, Duivendrecht, Landmeer.



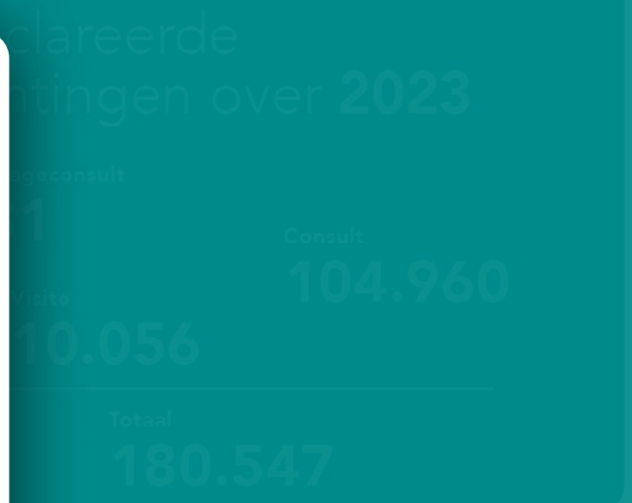
patiënten namen in 2023 contact op met HpA

U4 verwaarloosbare kans op schade zorg binnen 24 uur: 12%

U5 geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: 26% totaal werd 38% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Cliëntenraad
De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

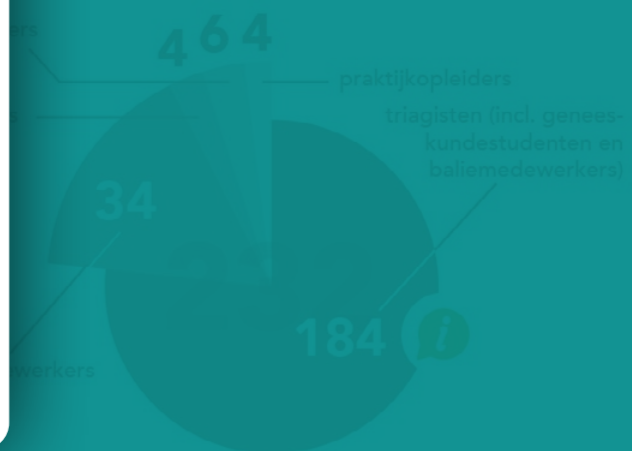
Ondernemingsraad
De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid.



Omzet: 24,6 miljoen
Eigen vermogen (RAK): 2,31 miljoen

NPA-certificering
Voor 3 jaar gecertificeerd. Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continue blijft werken aan het verbeteren van de zorg en dienstverlening.

A werken 232 medewerkers (31-12-2023)
Vrij Broeder de Vries werkzaam voor visitateams van HpA.



In 2023 hebben huisartsen, triagisten, balie medewerkers en andere medewerkers van huisartsenposten Amsterdam (HpA) wederom hard gewerkt om alle patiënten in Amsterdam en omgeving die in de avond, nacht of weekend een spoedvraag hebben van dienst te zijn. Ondanks de krappe arbeidsmarkt hebben we meer mensen aan ons weten te binden en is het gelukt het ziekteverzuim terug te dringen. Uit het tevredenheidsonderzoek dat in 2023 is gehouden onder medewerkers blijken de vragen over diversiteit en inclusie hoog te scoren. Medewerkers durven zichzelf te zijn en in de directe omgeving met respect behandeld ongeacht achtergrond.

Naar aanleiding van het actieplan avond, nacht en weekend is in 2023 het vrij roosteren ingevoerd wat een succes is geleverd voor de periode 1 oktober 2023 tot 31 oktober 2023. Een spoedpost van Amsterdam is op 25 mei 2023 opgeheven. De ontwikkeling van spoedposten op de locaties OLVG West is gestart maar vraagt meer tijd en personeelstekorten.

Speerpunten in 2023

Voor de patiënt:
verbeteren van de telefonische bereikbaarheid,
verbeteren van de kwaliteit van de triage en het beter afstemmen van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners:
maken van een integraal plan voor de laagcomplexere spoedposten, passend bij de toenemend krappe markt en een vergrijzende bevolking. In Amsterdam Noord we samen met het BovenIJ ziekenhuis een pilot met een spoedpost afgerond. Naar dit voorbeeld zijn we in Amsterdam Zuidoost gestart met de uitrol van een soortgelijke spoedpost op de locaties OLVG west en AMC.

934.800
inwoners
in verzorgingsgebied
Amsterdam en omliggende
gemeenten Barchinon, Diemen, Duivendrecht en Landsmeer.

188.000
patiënten

namen in 2023 contact
op met HpA

U3 reële kans op schade
zorg binnen enkele uren: 40%

U4 verwaarloosbare kans op schade
zorg binnen 24 uur: 12%

U5 geen kans op schade
eventueel zorg op volgende werkdag: 26%
totaal werd 38% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

167
medewerkers
aan de slag met
de patiënt



Clëntenraad

HpA heeft met ROHA (grootste huisartsengroep in Amsterdam) sinds 2021 een gezamenlijke cliëntenraad (CR). De CR vertegenwoordigt de cliënten van HpA en ROHA en bewaakt bij besluitvorming het clientbelang. De CR denkt mee over gemeenschappelijke thema's in de dag en ANW-zorg, zoals onder meer de toegankelijkheid van de huisartsen(spoed)zorg en de ontwikkelingen van digitalisering in de zorg.

In 2023 heeft HpA met de CR de volgende thema's besproken en, indien van toepassing, om advies gevraagd:

- o Jaarverslag en Jaarrekening 2022 (positief advies CR)
- o Besluit inzake sluiting van Post Zuid (positief advies CR incl. enkele aandachtspunten en onder voorwaarde van een evaluatie)
- o Jaarplan en begroting 2024 (positief advies CR)
- o Integraal Zorgakkoord (IZA) en de consequenties daarvan voor de patiënt (informerend)
- o ICT en digitalisering, betekenis voor de patiënt (informerend)
- o Ontwikkeling van een zorg coördinatievoorziening (ZCV) (informerend)

SLUITEN

Gedeclareerde verrichtingen over 2023

Telefonisch ingeschaakt

65.531

Gewalt

104.960

Totaal

170.491

Totaal

180.547

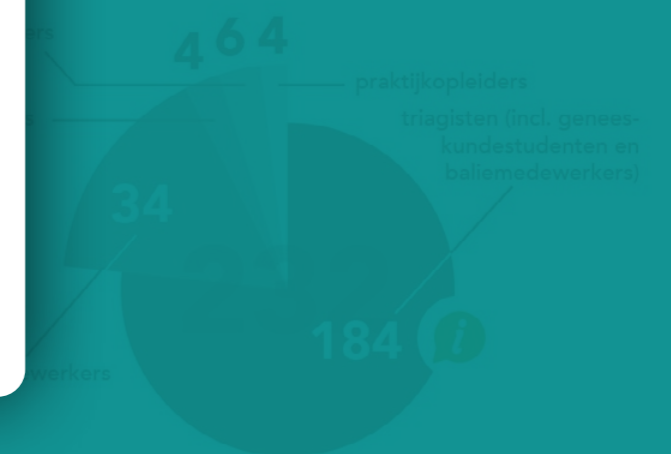
Omzet:
24,6 miljoen
Eigen vermogen
(RAK)
2,31 miljoen

NPA-certificering

Voor 3 jaar gecertificeerd
Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continue blijft werken aan het verbeteren van de zorg en dienstverlening.



HpA werken 232 medewerkers (31-12-2023)
Boris Broeder de Vries werkzaam voor visitateams van HpA.



Clëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid.

SLUITEN 

Ondernemingsraad

2023 is een bewogen jaar geweest voor de OR. Er waren diverse wisselingen binnen de OR en helaas konden niet alle posities binnen de OR vervuld worden. De OR is actief bezig geweest met werving en zal deze taak ook in 2024 voortzetten. Er zijn nog steeds drie posities vacant.

Advies- en instemmingsaanvragen

Adviezen

In 2023 is er een belangrijke adviesaanvraag geweest op grond van artikel 25 WOR.

- o Sluiting Post Zuid. Helaas is gebleken dat Post Zuid haar deuren zal sluiten. De OR heeft hier een positief advies over afgegeven. Alvorens zij dit heeft gedaan heeft zij met de Bestuurder een formeel overleg gehad en heeft dit voorgenomen besluit in haar onderlinge vergadering besproken. Unaniem is besloten een positief advies af te geven, voorzover en indien relevant, de veiligheid te allen tijde gewaarborgd kan blijven.

Instemmingsbesluiten

Er zijn twee belangrijke instemmingsbesluiten op grond van artikel 27 WOR te noemen.

o Organisatiestructuur

2023 heeft in het teken gestaan van een verandering van de organisatiestructuur. Dit intensieve traject heeft een aantal maanden in beslag genomen, waarbij de or diverse gesprekken heeft gevoerd met de bestuurder. De OR heeft een extern bureau ingeschakeld om dit proces zo transparant mogelijk te laten verlopen. De OR heeft aan de bestuurder een positief advies met een aantal voorwaarden afgegeven. Het uitrollen van de organisatiestructuur heeft in 2023 een aanvang genomen.

o Jaarurensystematiek

Gebleken is dat de Jaarurensystematiek veel vragen oproepen en dat bepaalde zaken nog verder onderzocht en uitgewerkt moest worden, alvorens een besluit te kunnen nemen.

Overige topics

- o Spoedlijn knipperlicht, Kwartaalrapportage, Jaarplan 2024

Trainingen OR

- o De OR zal in 2024 trachten te komen tot een volledige bezetting van de OR.
- o De OR wil in 2024 haar langverwachte training gaan starten.
- o Er zal een evaluatie plaatsvinden van de organisatiestructuur.

In 2023 hebben huisartsen 'magieten' ballen van huisartsenposten Amsterdam (HpA) vast in Amsterdam en omgeving die in de avond hebben van dienst te zijn. Ondanks de knapmansen aan ons waren te binden en is het ding. Uit het tevredenheidsonderzoek werken blijken de vragen over diversiteit en als durven zichzelf te zijn en in de directie met respect behandeld ongeacht achtergrond.

Naar aanleiding van het actieplan avond in 2023 het vrij roosteren ingevoerd wat een geleverd voor de periode 1 oktober 2023 tot spoedpost van Amsterdam is op 25 mei 2024. De ontwikkeling van spoedposten op de locatie van OLVG West is gestart naar vraag mensen en personeeltekorten.

Speerpunten in 2023

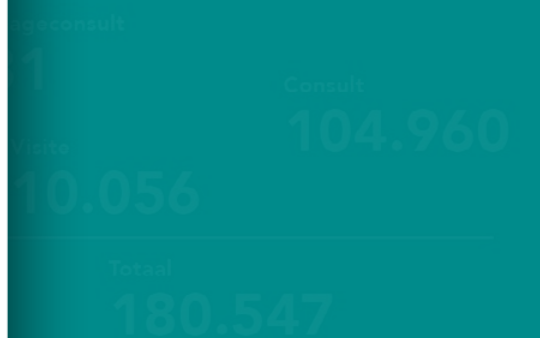
Voor de patiënt:
verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het beter afstemmen van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners:
maken van een integraal plan voor de laagcomplexiteit integrale spoedposten, passend bij de toenemend krap markt en een vergrijzende bevolking. In Amsterdam Nu we samen met het BovenIJ ziekenhuis een pilot met een spoedpost afgerond. Naar dit voorbeeld zijn we in Amsterdam en Zuidoost gestart met de uitrol van een soortgelijke op de locaties OLVG west en AMC.

934.8
inwoners
in verzorgingsposten
Amsterdam en
gemeenten Bad
Diemen, Duivendrecht
Landmeer.



Verleende ingen over 2023



Omzet:
24,6 miljoen
Rijksvermogen
(RAK)
2,31 miljoen

NPA-certificering

Voor 3 jaar gecertificeerd
Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continu blijft werken aan het verbeteren van de zorg en dienstverlening.



A werken 232 medewerkers (31-12-2023)

Wilt u Broeder de Vries werkzaam voor visitateteams van HpA.



Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid.

OR

De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid.

Huisartsen en medewerkers

Uitbreiding formatie triagisten

Uitbreiding van formatie is nodig om aan de branchenormen voor telefonische bereikbaarheid te kunnen voldoen. Dit punt heeft onze continue aandacht maar staat onder druk vanwege de krapte op de arbeidsmarkt (dat is een landelijk probleem). In 2023 heeft HpA ingezet op een verdere groei van de formatie voor het primaire proces. Dat heeft geleid tot een toename van het aantal medewerkers en een geringe groei in het aantal fte.

Om de capaciteit van triagisten uit te breiden zijn de volgende acties genomen:

- o Continu werven van nieuwe medewerkers
- o Inzetten van medisch studenten als baliemedewerker en junior triagist
- o Inhuren van triagisten via een externe partij
- o Verlagen van het ziekteverzuim
- o Het aanbieden van mobiele werkplekken, zodat triagisten op drukke momenten laagdrempelig enkele uren kunnen meebellen vanuit huis.
- o Bieden van ontwikkelmogelijkheden door een breed opleiding- en scholingsprogramma.
- o Deels extern opleiden van medewerkers zodat ze snel inzetbaar zijn.

Ondanks al deze acties blijft continue aandacht nodig om de formatie op peil te houden. Medisch studenten zijn relatief kort bij ons in dienst omdat ze na hun studie HpA verlaten.

Medewerkers primair proces	In dienst 31-12-2023	Gestart met een opleiding in 2023	Gediplomeerd in 2023
Gediplomeerd triagisten	46	n.v.t.	
Triagisten in opleiding (TIO)	23	11	5
Baliemedewerkers/doktersassistent	43		
Medisch studenten (AJT/JT)	72		
Praktijkopleiders	4		
Totaal	184		

NB. Dubbeltellingen komen voor, bijv. na diplomering gedurende het jaar (2 triagisten in opleiding werden triagist) of als een medewerker doorstroomt naar een andere functie.

In 2023 hebben huisartsen triagisten baliemedewerkers van huisartsenposten Amsterdam (HpA) weer in Amsterdam en omgeving die in de avond hebben van dienst te zijn. Ondanks de krapte mensen aan ons weten te binden en is het ding. Uit het tevredenheidsonderzoek werkers blijken de vragen over diversiteit als durven zichzelf te zijn en in de directie met respect behandeld ongeacht achtergrond.

Naar aanleiding van het actieplan avond in 2023 het vrij roosteren ingevoerd wat een geleverd voor de periode 1 oktober 2023 spoedpost van Amsterdam is op 25 mei 2023. De ontwikkeling van spoedposten op de locatie OLVG West is gestart maar vraagt mensen en personeeltekorten.

Speerpunten in 2023

Voor de patiënt: verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het beter afstemmen van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners: maken van een integraal plan voor de laagcomplexiteit integrale spoedposten, passend bij de toenemend krappe markt en een vergrijzende bevolking. In Amsterdam Nieuwe samen met het BovenIJ ziekenhuis een pilot met een spoedpost afgerond. Naar dit voorbeeld zijn we in Amsterdam en Zuidoost gestart met de uitrol van een soortgelijke op de locaties OLVG west en AMC.

934.8 inwoners in verzorgingsgebied Amsterdam en gemeenten Badhoevepolder, Diemen, Duivendrecht, Landmeer.



Verreerde dingen over 2023



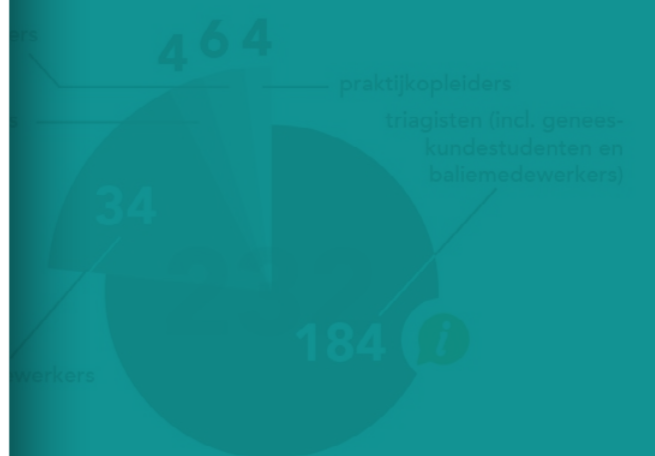
Omzet: 24,6 miljoen
Eigen vermogen (RAK): 2,31 miljoen

NPA-certificering

Veel 3 jaar gecertificeerd. Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continue blijft werken aan het verbeteren van de zorg en dienstverlening.



A werken 232 medewerkers (31-12-2023)
Vrij Broeder de Vries werkzaam voor visitateams van HpA.



Enraad

De Enraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid.

SLUITEN 

Patientveiligheid, calamiteiten, incidenten, klachten en geschillen

HpA wil een lerende organisatie zijn met een open aanspreekcultuur waarin huisartsen en medewerkers zich veilig voelen om incidenten te melden en te leren hoe het beter kan of hoe incidenten voorkomen kunnen worden. De leden van de Calamiteiten- en VIM-commissie zijn geschoold in de barrière failure analyse met als doel het onderzoek effectiever te maken.

Aantal veilig incidentmeldingen (VIM) en calamiteiten in 2023:

- o VIM-onderzoeken: 61
- o Calamiteitenonderzoeken: 14
 - na onderzoek bleken 4 meldingen daadwerkelijk calamiteiten te betreffen die gemeld zijn bij IGJ.

Klachten van patiënten zeggen iets over de kwaliteit van zorg en gaan zowel over de dienstverlening als over de medische kwaliteit. Klachten worden behandeld volgens de wettelijke kaders van de WKKGZ. In 2023 zijn 167 klachten over HpA binnengekomen (in 2022 waren er 192 klachten).

De meeste klachten hadden betrekking op: medisch handelen van de huisarts, bejegening/communicatie en het handelen van de triagist. De wachttijden aan de telefoon spelen nog steeds een rol bij de ontvangen klachten, maar minder vaak dan voorgaande jaren.

In 2023 hebben huisartsen, triagisten, balen van huisartsenposten Amsterdam (HpA) en medewerkers van HpA in Amsterdam en omgeving die in de avond hebben van dienst te zijn. Ondanks de knelpunten aan ons weten te binden en is het belangrijk om de klachten van patiënten te behandelen. Uit het tevredenheidsonderzoek van 2023 blijken de vragen over diversiteit en inclusie van medewerkers en in de directie met respect behandeld ongeacht achtergrond.

Naar aanleiding van het actieplan avond in 2023 het vrij roosteren ingevoerd wat een succes is geleverd voor de periode 1 oktober 2023 tot 31 oktober 2023. De ontwikkeling van spoedposten op de locatie OLVG West is gestart maar vraagt meer en personeeltekorten.

Speerpunten in 2023

Voor de patiënt: verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het beter afstemmen van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners: maken van een integraal plan voor de laagcomplexiteit integrale spoedposten, passend bij de toenemend krappe markt en een vergrijzende bevolking. In Amsterdam Noord samen met het BovenIJ ziekenhuis een pilot met een spoedpost afgerond. Naar dit voorbeeld zijn we in Amsterdam Zuidoost gestart met de uitrol van een soortgelijke spoedpost op de locaties OLVG west en AMC.

934.800 inwoners in verzorgingsgebied - Amsterdam en omliggende gemeenten Badhoevedorp, Diemen, Duivendrecht en Landmeerpolder.

188.000 patiënten namen in 2023 contact op met HpA

- U2 bedreiging vitale functies of orgaanschade zorg binnen een uur: 18%
- U3 reële kans op schade zorg binnen enkele uren: 40%
- U4 verwaarloosbare kans op schade zorg binnen 24 uur: 12%
- U5 geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: 26% totaal werd 38% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Patientveiligheid

Algemene VIM: 61
Calamiteitenonderzoeken: 14
Klachten: 167

Verleende klachten over 2023

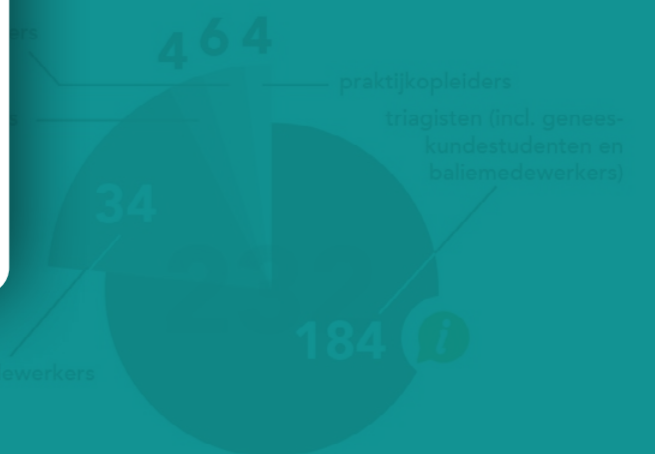
Omzet: 104.960
Totaal: 130.547

Omzet: 24,6 miljoen
Eigen vermogen (RAK): 2,31 miljoen

NPA-certificering

Voor 3 jaar gecertificeerd. Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continue blijft werken aan het verbeteren van de zorg en dienstverlening.

HpA werken 232 medewerkers (31-12-2023).
Boris Broeder de Vries werkzaam voor visitateteams van HpA.



Cliëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid.

In 2023 hebben huisartsen, triagisten, balie medewerkers en andere medewerkers van huisartsenposten Amsterdam (HpA) wederom hard gewerkt om alle patiënten in Amsterdam en omgeving die in de avond, nacht of weekend een spoedvraag hebben van dienst te zijn. Ondanks de krappe arbeidsmarkt hebben we meer mensen aan ons weten te binden en is het gelukt het ziekteverzuim terug te dringen. Uit het tevredenheidsonderzoek dat in 2023 is gehouden onder medewerkers blijken de vragen over diversiteit en inclusie hoog te scoren. Medewerkers durven zichzelf te zijn en in de directe omgeving wordt met respect behandeld ongeacht achtergrond.

Naar aanleiding van het actieplan avond, nacht en weekend van 2023 het vrij roosteren ingevoerd wat een succes is geleverd voor de periode 1 oktober 2023 tot 31 oktober 2023. Een spoedpost van Amsterdam is op 25 mei 2023 opgeheven. De ontwikkeling van spoedposten op de locaties OLVG West is gestart maar vraagt meer tijd en personeelstekorten.

Speerpunten in 2023

Voor de patiënt: verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het beter afstemmen van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners: maken van een integraal plan voor de laagcomplexere spoedposten, passend bij de toenemend krappe markt en een vergrijzende bevolking. In Amsterdam Noord we samen met het BovenIJ ziekenhuis een pilot met een spoedpost afgerond. Naar dit voorbeeld zijn we in Amsterdam Zuidoost gestart met de uitrol van een soortgelijke spoedpost op de locaties OLVG west en AMC.



Gedeclareerde verrichtingen over 2023

Telefonisch ingeschaald	65.531	Geslacht	104.960
Medisch	10.056	Totaal	180.547

NPA-certificering

In 2023 is Huisartsenposten Amsterdam opnieuw voor 3 jaar gecertificeerd door de NPA. Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continue blijft werken aan het verbeteren van de zorg- en dienstverlening. De NPA-auditor was enthousiast over de hoge ambitie van HpA om goede, tijdige en passende huisartsgeneeskundige spoedzorg te leveren, het enthousiasme op de werkvloer en de vele kwaliteitsverbeteringen waar HpA mee bezig is. Verbeterpunten zijn er ook, onder andere op het gebied van beschikbaarheid en bereikbaarheid en het up-to-date houden van protocollen infectieziekten.

SLUITEN



934.810
inwoners

in verzorgingsgebied - Amsterdam en omliggende gemeenten Badhoevedorp, Diemen, Duivendrecht en Landsmeer.

188.000
patiënten

namen in 2023 contact op met HpA

Urgentie van de zorgvraag

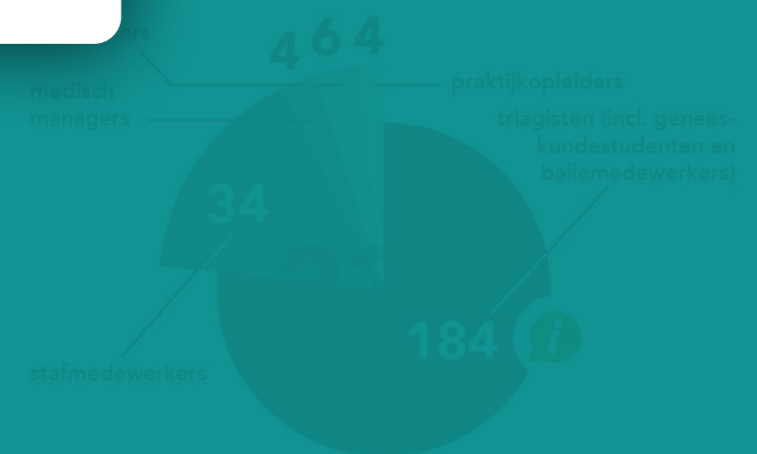
- U1** direct levensgevaar onmiddellijk zorg nodig: 2%
- U2** bedreiging vitale functies of orgaanschade zorg binnen een uur: 18%
- U3** reële kans op schade zorg binnen enkele uren: 40%
- U4** verwaarloosbare kans op schade zorg binnen 24 uur: 12%
- U5** geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: 26%
totaal werd 38% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Patiënttevredenheid

Posten: 100% patiënten zeer tevreden
Telefonisch: 94% patiënten zeer tevreden

Patiëntveiligheid

Algemene patiëntveiligheid: 61
Medische patiëntveiligheid: 14
Medicatie: 167



Cliëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid.

In 2023 hebben huisartsen, triagisten, balie medewerkers en andere medewerkers van huisartsenposten Amsterdam (HpA) wederom hard gewerkt om alle patiënten in Amsterdam en omgeving die in de avond, nacht of weekend een spoedvraag hebben van dienst te zijn. Ondanks de krappe arbeidsmarkt hebben we meer mensen aan ons weten te binden en is het gelukt het ziekteverzuim terug te dringen. Uit het tevredenheidsonderzoek dat in 2023 is gehouden onder medewerkers blijken de vragen over diversiteit en inclusie hoog te scoren. Medewerkers durven zichzelf te zijn en in de directe omgeving met respect behandeld ongeacht achtergrond.

Naar aanleiding van het actieplan avond/nacht 2023 het vrij roosteren ingevoerd wat een succes geleverd voor de periode 1 oktober 2023 tot 31 maart 2024. De spoedpost van Amsterdam is op 25 mei 2023 overgenomen door de spoedpost van OLVG West is gestart maar vraagt meer mensen en personeeltekorten.

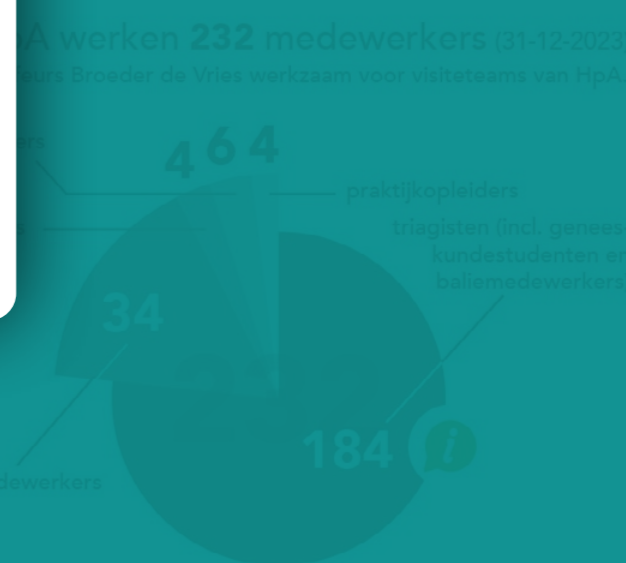
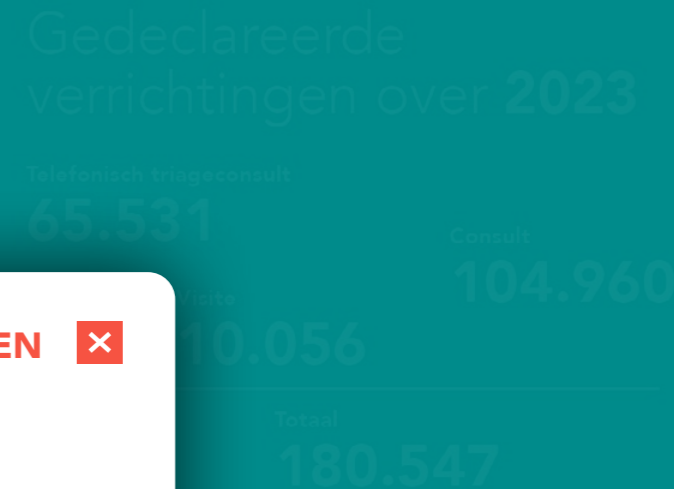
Speerpunten in 2023

Voor de patiënt:
verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het beter afstemmen van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners:
maken van een integraal plan voor de laagcomplexiteit spoedposten, passend bij de toenemend krappe markt en een vergrijzende bevolking. In Amsterdam Noord we samen met het BovenIJ ziekenhuis een pilot met een spoedpost afgerond. Naar dit voorbeeld zijn we in Amsterdam Zuidoost gestart met de uitrol van een soortgelijke spoedpost op de locaties OLVG west en AMC.



- U1 direct levensgevaar onmiddellijk zorg nodig: 2%
- U2 bedreiging vitale functies of orgaanschade zorg binnen een uur: 18%
- U3 reële kans op schade zorg binnen enkele uren: 40%
- U4 verwaarloosbare kans op schade zorg binnen 24 uur: 12%
- U5 geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: 26%
totaal werd 38% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)



Branchenormen

Het leveren van goede zorg wordt gemeten aan de hand van branchenormen. De normen zijn bepaald door het veld en met de koepelorganisatie InEen overeengekomen. InEen heeft op 26 september 2023 de nieuwe streefwaarden vastgesteld voor de spoedlijn en de U1 en U2 visites. Ze worden door de Inspectie Gezondheid en Jeugd (IGJ) als veldnormen gehanteerd. De streefwaarden voor de niet-spoedlijn zijn losgelaten.

- o Hoewel de spoedlijn in 2023 nog niet aan de norm voldeed, is vanaf het laatste kwartaal van 2023 wel een duidelijke verbetering te zien: 91% wordt binnen 30 seconden opgenomen (nieuwe norm: 95% <30 sec). Hier is actief op gestuurd door HpA: vanaf 25 november zijn in het weekend tussen 09-21 uur twee triagisten volledig beschikbaar voor de spoedlijn. Deze werkwijze blijkt succesvol en wordt uitgebreid naar de avonden.
- o De streefwaarden voor de U1 en U2 visites werden nog niet gehaald, dit gaat verder opgepakt worden in 2024. De veiligheid wordt echter wel gegarandeerd omdat de visite-arts de patiënt belt als blijkt dat hij de streeftijd niet gaat halen.

SLUITEN

In 2023 hebben huisartsen, triagisten, balie medewerkers en andere medewerkers van huisartsenposten Amsterdam (HpA) wederom hard gewerkt om alle patiënten in Amsterdam en omgeving die in de avond, nacht of weekend een spoedvraag hebben van dienst te zijn. Ondanks de krappe arbeidsmarkt hebben we meer mensen aan ons weten te binden en is het gelukt het ziekteverzuim terug te dringen. Uit het tevredenheidsonderzoek dat in 2023 is gehouden onder andere werkers blijken de vragen over diversiteit en inclusie goed te zijn en in de directie met respect behandeld ongeacht achtergrond.

Naar aanleiding van het actieplan avond- en nachtspoedposten 2023 is het vrij roosteren ingevoerd wat een succes is geleverd voor de periode 1 oktober 2023 tot 31 oktober 2023. De spoedpost van Amsterdam is op 25 mei 2023 opgeheven. De ontwikkeling van spoedposten op de locaties OLVG West is gestart maar vraagt meer tijd en personeelstekorten.

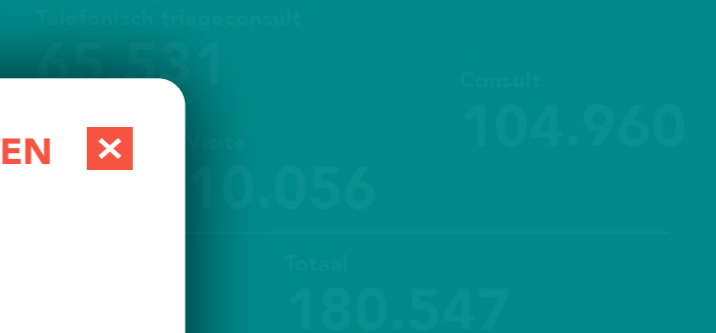
Speerpunten in 2023

Voor de patiënt: verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het beter afstemmen van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners: maken van een integraal plan voor de laagcomplexere spoedposten, passend bij de toenemend krappe markt en een vergrijzende bevolking. In Amsterdam Noord we samen met het BovenIJ ziekenhuis een pilot met een spoedpost afgerond. Naar dit voorbeeld zijn we in Amsterdam Zuidoost gestart met de uitrol van een soortgelijke spoedpost op de locaties OLVG west en AMC.



Gedeclareerde verrichtingen over 2023



HpA in cijfers - 2023

- o Het verzorgingsgebied - Amsterdam en omliggende gemeenten Badhoevedorp, Diemen, Duivendrecht en Landsmeer – telt 934.810 inwoners (in 2022 waren dat er 925.246). Naast inwoners rekenen ook passanten/toeristen op onze bereikbaarheid en zorg.
- o In 2023 hadden bijna 188.000 patiënten contact met de HAP (het aantal gedeclareerde verrichtingen ligt doorgaans wat lager en bedraagt 180.547).
- o De meeste patiënten nemen telefonisch contact met ons op, een klein deel (4%) komt als zelfverwijzer via de SEH op de HAP terecht.
- o Patiënten die ons bellen worden geholpen door een triagist en wanneer het nodig blijkt wordt men gevraagd langs te komen op een post of doet de huisarts een telefonisch/video consult of visite.
- o 7985 patiënten kwamen als zelfverwijzer naar de HAP.

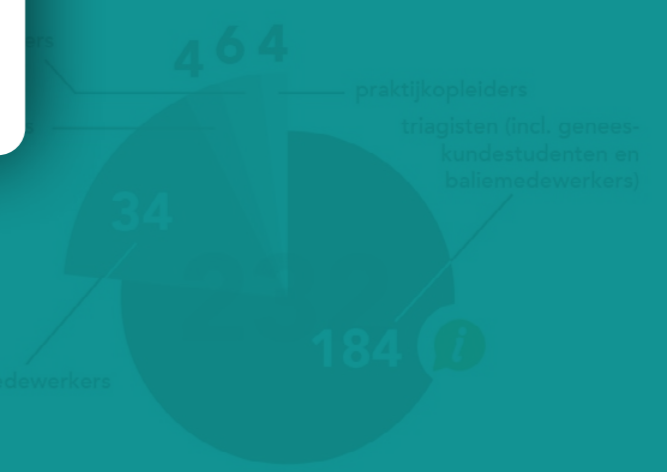
SLUITEN



NPA-certificering

Voor 3 jaar gecertificeerd. Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continue blijft werken aan het verbeteren van de zorg en dienstverlening.

HpA werken 232 medewerkers (31-12-2023)



934.810 inwoners in verzorgingsgebied - Amsterdam en omliggende gemeenten Badhoevedorp, Diemen, Duivendrecht en Landsmeer.



- ### Uitslag van de zorgvraag
- U1 direct levensgevaar onmiddellijk zorg nodig: 2%
 - U2 bedreiging vitale functies of orgaanschade zorg binnen een uur: 18%
 - U3 reële kans op schade zorg binnen enkele uren: 40%
 - U4 verwaarloosbare kans op schade zorg binnen 24 uur: 12%
 - U5 geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: 26% totaal werd 38% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)



Clëntenraad
De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

Ondernemingsraad
De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid.

In 2023 hebben huisartsen, triagisten, balie medewerkers en andere medewerkers van huisartsenposten Amsterdam (HpA) wederom hard gewerkt om alle patiënten in Amsterdam en omgeving die in de avond, nacht of weekend een spoedvraag hebben van dienst te zijn. Ondanks de krappe arbeidsmarkt hebben we meer mensen aan ons weten te binden en is het gelukt het ziekteverzuim terug te dringen. Uit het tevredenheidsonderzoek dat in 2023 is gehouden onder andere werkers blijken de vragen over diversiteit en inclusie door medewerkers als belangrijk te zijn en in de directie wordt hierop met respect behandeld ongeacht achtergrond.

Naar aanleiding van het actieplan avond en nacht van 2023 is het vrij roosteren ingevoerd wat een succes is geleverd voor de periode 1 oktober 2023 tot 31 oktober 2023. Een spoedpost van Amsterdam is op 25 mei 2023 opgeheven. De ontwikkeling van spoedposten op de locaties OLVG West is gestart maar vraagt meer tijd en personeeltekorten.

Speerpunten in 2023

Voor de patiënt: verbeteren van de telefonische bereikbaarheid, verbeteren van de kwaliteit van de triage en het beter afstemmen van de capaciteit op de zorgvraag.

Samen met onze ketenpartners: maken van een integraal plan voor de laagcomplexere spoedposten, passend bij de toenemend krappe markt en een vergrijzende bevolking. In Amsterdam Noord we samen met het BovenIJ ziekenhuis een pilot met een spoedpost afgerond. Naar dit voorbeeld zijn we in Amsterdam Zuidoost gestart met de uitrol van een soortgelijke spoedpost op de locaties OLVG west en AMC.

Invloed huisartsen - VvAH

Eén van onze speerpunten is het vergroten van eigenaarschap en invloed van huisartsen op het beleid van HpA.

Via het HaROP-Crisisteam dat tijdens de COVID-19 pandemie actief was, zijn korte communicatielijnen naar alle huisartsen-wijkteams en dagpraktijken ontstaan.

Verder kunnen huisartsen invloed uitoefenen op het beleid van HpA via de Vergadering van Aangesloten Huisartsen (VvAH). Als sprake is van ingrijpende beleidswijzigingen dan wordt door bestuurder advies aan de VvAH gevraagd. Belangrijke wijzigingen worden eerst informatief besproken, gevolgd door een vergadering waar voorstellen/scenario's zijn uitgewerkt. Daarna volgt een besluitvormende vergadering over een definitief voorstel. Praktijkhoudend huisartsen hebben dan stemrecht, waarnemend huisartsen kunnen als toehoorder deelnemen aan de vergaderingen. Huisartsen kunnen ook zelf onderwerpen aandragen voor de vergadering bij de voorzitter.

In 2023 zijn er 8 vergaderingen geweest (6 regulier en 2 extra), waarvan twee vergaderingen in Q4. Alle adviezen van de VvAH zijn in 2023 overgenomen in het besluit van de bestuurder.

SLUITEN 

934.800 inwoners in verzorgingsgebied - Amsterdam en omliggende gemeenten Badhoevedorp, Diemen, Duivendrecht en Landmeerpolder.

188.000 patiënten namen in 2023 contact op met HpA.

- U2 bedreiging vitale functies of orgaanschade zorg binnen een uur: 18%
- U3 reële kans op schade zorg binnen enkele uren: 40%
- U4 verwaarloosbare kans op schade zorg binnen 24 uur: 12%
- U5 geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: 26% totaal werd 38% als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Patiëntveiligheid

Algemeenbeoordeling patiëntveiligheid 2023

U1	11
U2	14
U3	167

Gedeclareerde verrichtingen over 2023

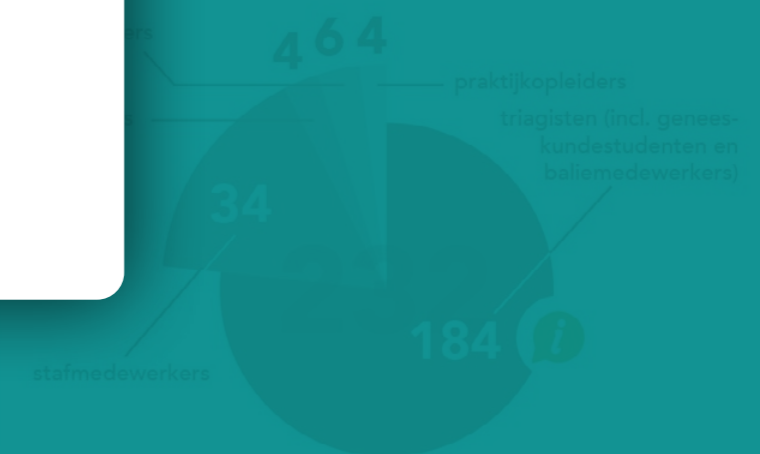
telefonisch ingeschaakt: 45.521
Overal: 104.960
Totaal: 150.481

Omzet: 24,6 miljoen
Eigen vermogen (RAK): 2,31 miljoen

NPA-certificering

Voor 3 jaar gecertificeerd
Deze certificering toont aan dat de organisatie voldoet aan kwaliteitsnormen en continue blijft werken aan het verbeteren van de zorg en dienstverlening.

HpA werken 232 medewerkers (31-12-2023)
Boris Broeder de Vries werkzaam voor visitateams van HpA.



Cliëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

Ondernemingsraad

De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid.