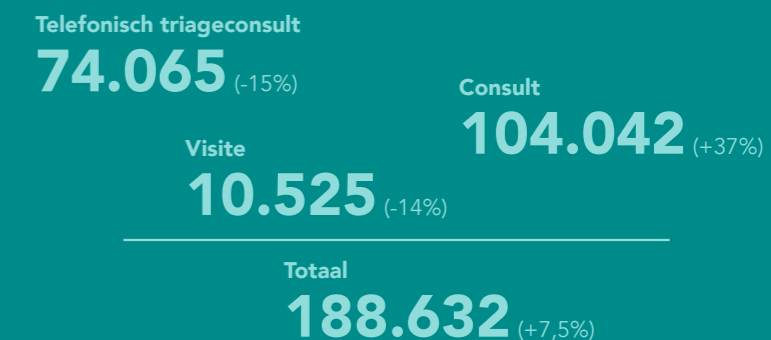


2022 was een roerig jaar, zowel voor de samenleving als in de huisartsenzorg. Het Integraal Zorgakkoord (IZA) kwam tot stand, waarin alle zorgpartijen samenwerken aan de maatschappelijke uitdagingen in de zorg. Huisartsenzorg vormt een belangrijke schakel in het bereiken van de doelen in het IZA.

Bij Huisartsenposten Amsterdam (HpA) blijft de telefonische bereikbaarheid een punt dat continu aandacht vraagt. De bereikbaarheid staat al langere tijd onder druk als gevolg van een disbalans tussen zorgvraag en zorgaanbod. Naast de aandacht voor de COVID-pandemie, hebben we stappen gezet om van HpA een stabiele, gezonde en toekomstbestendige organisatie te maken. Stappen die nodig zijn om met ambitieuze innovaties aan de slag te kunnen.



Gedeclareerde verrichtingen over 2022



Speerpunten in 2022

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.



925.246
inwoners

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

200.000
patiënten

namen in 2022 contact op met HpA.

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



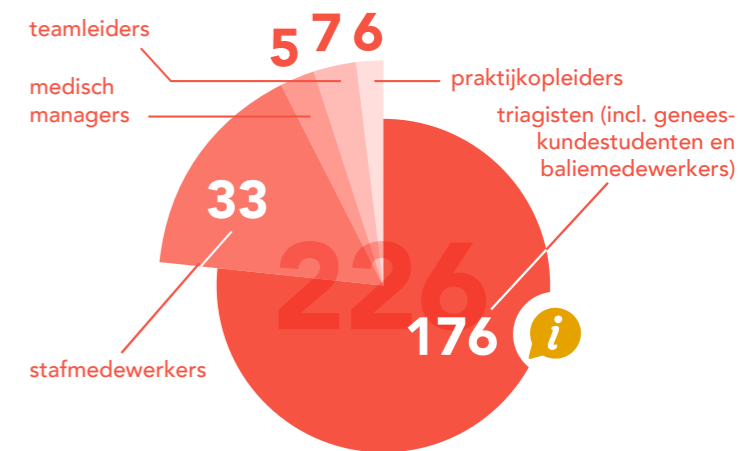
Omzet: **20,9 miljoen** eigen vermogen (RAK) 1,2 miljoen

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.



Bij HpA werken **226 medewerkers** (31-12-2022)
53 chauffeurs Broeder de Vries werkzaam voor visiteteams van HpA.



Urgentie van de zorgvraag

- U1 direct levensgevaar** onmiddellijk zorg nodig: **2%**
- U2 bedreiging vitale functies of orgaanschade** zorg binnen een uur: **18%** (-3%)
- U3 reële kans op schade** zorg binnen enkele uren: **44%** (+5%)
- U4 verwaarloosbare kans op schade** zorg binnen 24 uur: **13%** (-1%)
- U5 geen kans op schade** eventueel zorg op volgende werkdag: **23%** (-1%) in totaal werd **36%** (-2%) als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Patiënttevredenheid

Posten: 9.513 patiënten
79% positief
Telefonisch: 68 patiënten
48% positief

Patiëntveiligheid

VIM-onderzoeken: 60
Calamiteitenonderzoeken: 16
Klachten: 192

Clëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

Ondernemingsraad

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

2022 was een roerig jaar, zowel voor de samenleving als en in de huisartsenzorg. Denk aan de oorlog in Oekraïne, de COVID-pandemie en de (energie)crisis die voelbaar zijn. Huisartsen gingen in de zomer maanden met aandacht te vragen voor de druk op de huisartsen werd gewerkt aan het integraal zorgpartijen samenwerken aan de zorg in de zorg. Huisartsenzorg vormt een bereik van de doelen in het IZA. Bij Huisartsenposten Amsterdam (HpA) bereikbaarheid een punt dat continu beschikbaar staat al langere tijd onder balans tussen zorgvraag en zorgaanbod opheffen van de COVID-maatregelen en op de posten. Veel zorgvragers op een prettige manier. Naast de academie, hebben we stappen gezet op zonde en toekomstbestendige organisatie nodig zijn om met ambitieuze innovatie

Onze organisatie

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 2022 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 BovenIJziekenhuis een pilot met een integrale spoedpost afgerond. Voor spoedpost Noord is in het najaar 2022 een voorstel gemaakt om naar één leidinggevende te gaan voor de medewerkers van HAP en SEH.

SLUITEN 

Speerpunten in 2022

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 spoedzorg 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. Voorbeeld zijn we in Amsterdam West en Zuidoost gestart met de rol van een soortgelijke spoedpost op de locaties OLVG



925.246
inwoners

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

200.000
patiënten

namen in 2021 contact op met HpA

- U2 zorg binnen een uur: 18% (+3%)
- U3 reële kans op schade zorg binnen enkele uren: 44% (+5%)
- U4 verwaarloosbare kans op schade zorg binnen 24 uur: 13% (-1%)
- U5 geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: 23% (-1%)
in totaal werd 36% (-2%) als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

Patiëntenveiligheid

Algemene score: 69
Samenhangendheidsindex: 15
Kwaliteit: 192



Gedeclareerde activiteiten over 2022

Activiteit	2022	2021
Consult	104.042	102.000
Overige	0.525	0.525
Totaal	104.567	102.525

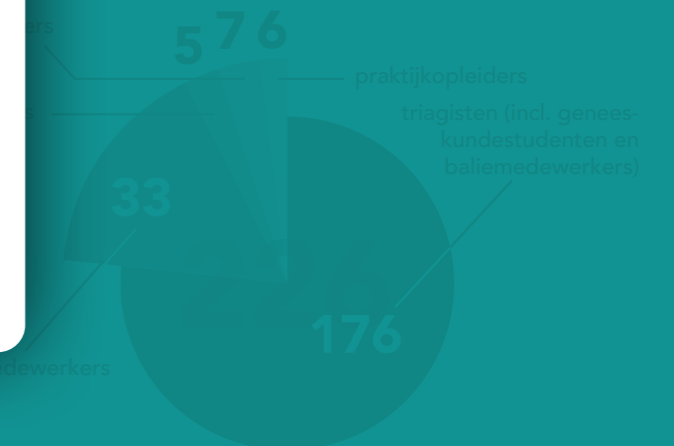
Omzet: 20,9 miljoen
Eigen vermogen (RAK): 1,2 miljoen

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 226 medewerkers (31-12-2022)



Cliëntenraad

De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

Ondernemingsraad

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

2022 was een roerig jaar, zowel voor huisartsenzorg. Denk aan de oorlog, inflatie en de (energie)crisis die voelbaar zijn. Huisartsen gingen in de zomer maanden met aandacht te vragen voor de druk op de huisartsen werd gewerkt aan het integraal zorgpartijen samenwerken aan de zorg in de zorg. Huisartsenzorg vormt een bereik van de doelen in het IZA. Bij Huisartsenposten Amsterdam (HpA) bereikbaarheid een punt dat continu beschikbaar staat al langere tijd onder balans tussen zorgvraag en zorgaanbod opheffen van de COVID-maatregelen en op de posten. Veel zorgvragers op een prettige manier. Naast de academie, hebben we stappen gezet op zonde en toekomstbestendige organisatie nodig zijn om met ambitieuze innovatie

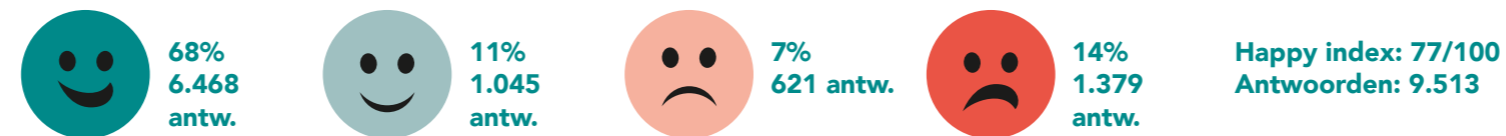
Patiënttevredenheid

SLUITEN 

In 2022 is een nieuwe methode in gebruik genomen om de tevredenheid onder de patiënten te meten met de "Happy or Not"-zuil.

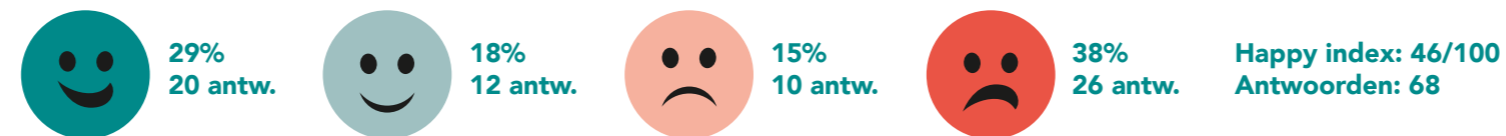
De zuil staat in de wachtkamer van de stadsposten. Na afloop van een bezoek aan de HAP wordt aan patiënten gevraagd hoe men de service heeft ervaren door te drukken op één van de 4 smiley-knoppen. In 2022 hebben 9.513 patiënten gereageerd, waarvan 79% positief is over de verleende service.

Hoe was onze dienstverlening op de huisartsenpost?



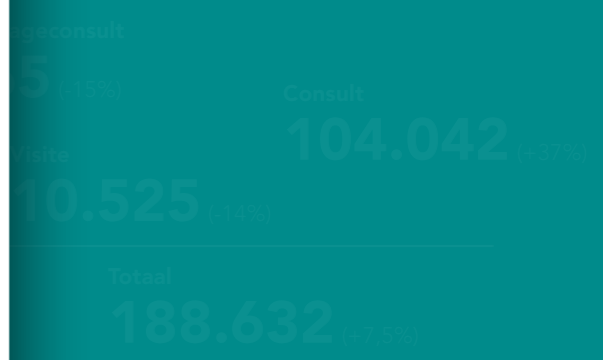
Patiënten die alleen telefonisch contact hebben gehad met de triagepost, kunnen sinds eind 2022 op onze website aangeven hoe goed men geholpen is. Daar hebben 68 patiënten gebruik van gemaakt, waarvan 47% positief is.

Hebben we u telefonisch goed geholpen?



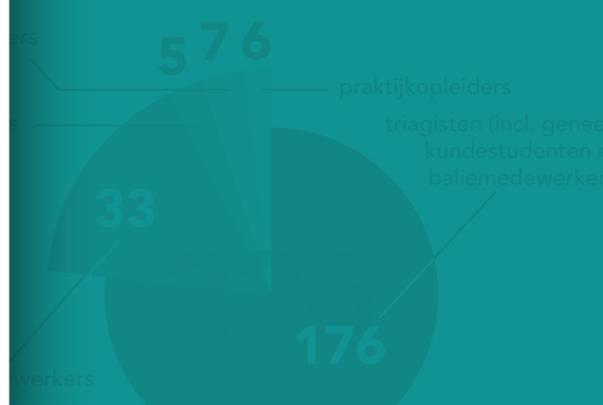
Belangrijk pijnpunt, zowel op de posten als aan de telefoon, is de lange wachttijd. Patiënten zijn positief over vriendelijkheid van de medewerkers.

Belangrijke dingen over 2022



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 226 medewerkers (31-12-2022)



Cliëntenraad
De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA.

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

Speerpunten in 2022

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 passend bij de toenemend krappe arbeidsmarkt en een bevolking. In Amsterdam Noord hebben we samen met ziekenhuis een pilot met een integrale spoedpost afgerond. Voorbeeld zijn we in Amsterdam West en Zuidoost gestart met een soortgelijke spoedpost op de locaties OLVG

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

patiënten namen in 2021 contact op met HpA

U4 verwaarloosbare kans op schade zorg binnen 24 uur: 13% (-1%)
U5 geen kans op schade eventueel zorg op volgende werkdag: 23% (-1%)
In totaal werd 36% (-2%) als laagurgent beoordeeld (U4, U5)

1073

Cliëntenraad

Ondernemingsraad



2021 was een bijzonder jaar voor iedereen bij Huisartsenposten Amsterdam (verder HpA). De COVID-pandemie vroeg veel aandacht; tijdens de pieken nam de druk op de huisartsen(spoed)zorg toe. Toen de maatregelen werden losgelaten, belden juist meer mensen voor de triage. Met een crisisteam werkten we aan noodscenario's en ondertussen stonden we paraat met goede spoedzorg voor alle Amsterdammers.

Als gevolg van COVID-19:

In vergelijking met de jaren voor covid:

3204 3499

15%

van de patiënten had contact met HpA vanwege COVID-19 gerelateerde klachten.

Clëntenraad

SLUITEN

HpA en ROHA (de grootste zorggroep in Amsterdam) hebben sinds 2021 een gezamenlijke cliëntenraad. De cliëntenraad vertegenwoordigt het cliëntenperspectief voor HpA en ROHA. De cliëntenraad denkt mee over gemeenschappelijke thema's in de dag- en ANW-zorg, zoals de beschikbaarheid en bereikbaarheid van huisartsen(spoed)zorg en ontwikkelingen op het gebied van digitalisering.

In 2022 heeft HpA de cliëntenraad om advies gevraagd over de volgende thema's:

- o Het meerjarenbeleidsplan HpA 2022-2025
- o De nachtposten c.q. het heropenen van de nachtpost op Oost.
- o Het jaarplan en begroting voor 2022
- o Het nieuwe HAPIS van Health Connected
- o Uitrol van de integrale spoedposten

De cliëntenraad heeft de jaarrekening 2021 en het jaarverslag 2021 akkoord bevonden.

Speerpunten in 2021

Voor de patiënt:

Onze telefonische bereikbaarheid en de kwaliteit van de triage verbeteren.

Voor huisartsen:

Een prettige werkomgeving ontwikkelen op de zorglocaties.

Samen met onze ketenpartners:

We maakten een integraal plan voor de laagcomplexiteit spoedzorg; passend bij de toenemende krappe arbeidsmarkt en een vergrijzende bevolking.

Ruim **1200** huisartsen doen diensten bij HpA.



Op 31-12-2021 werken bij HpA 206 medewerkers.

praktijkopleiders

triagisten (incl. geneeskundestudenten en balie medewerkers)

58

stafmedewerkers



917.521
inwoners

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

175.414
patiënten

namen in 2021 contact op met HpA.

Telefonisch triageconsult
87.135

Visite
12.248

Totaal
175.414

Consult
76.031

Omzet:
19,6 miljoen
eigen vermogen (RAK)
1,2 miljoen



Ondernemingsraad

2022 is een bewogen jaar geweest voor de OR. Er waren diverse wisselingen binnen de OR en in het voorjaar is een nieuwe voorzitter benoemd. Helaas konden niet alle posities binnen de OR vervuld worden. De OR is actief bezig geweest met werving en zal deze taak ook in 2023 voortzetten. Er zijn nog steeds drie posities vacant.

Aantal overleggen

De overleggen tussen bestuurder en OR verlopen adequaat, toegankelijk en in alle openheid. De bestuurder en OR hebben in 2022 vijf maal vergaderd, de OR heeft onderling acht maal vergaderd. In januari 2022 heeft de OR met de Raad van Toezicht een artikel 24 overleg gehad. Dit heeft geresulteerd in onderstaand overzicht van advies- en instemmingsaanvragen.

Advies- en instemmingsaanvragen

Adviezen

- o Conceptplan huisartsen spoedzorg in de nacht (niet heropenen nachtpost oost)
- o Mobiele werkplekken en uitbreiden thuis triage
- o Nieuwe Hapis
- o Uitrol en realisatie integrale spoedposten

Instemmingsbesluiten

- o Opleidingsprogramma 2022
- o Auditbeleid voor gediplomeerd triagisten
- o Taak werkbegeleiding toevoegen aan de functie triagist

Overige topics

- o Combicontracten
- o Jaarurensystematiek
- o Medewerkerstevredenheidonderzoek
- o aanpassing organisatiestructuur
- o evaluatiecriteria Spoedpost Noord
- o Procuratieregeling

Trainingen OR

In 2022 is niet ingezet op training van de OR, dit is doorgeschoven naar 2023.

2021 was een bijzonder jaar voor Amsterdam (verder HpA). De COV-D is dicht; tijdens de pieken nam de zorg toe. Toen de maatregelen wisselden, kwamen er meer mensen voor de triage. Maar aan noodscenario's en ondertussen goede spoedzorg voor alle Amsterdammers.

Speerpunten in 2021

Voor de patiënt:

Onze telefonische bereikbaarheid en de kwaliteit van de triage verbeteren.

Voor huisartsen:

Een prettige werkomgeving ontwikkelen op de werkvloer.

Samen met onze ketenpartners:

We maakten een integraal plan voor de laagcomplex spoedzorg; passend bij de toenemende krappe arbeidsmarkt en een vergrijzende bevolking.



917.000 inwoners

in verzorgingsgebied Amsterdam en gemeenten Diemen, Duivendrecht en Landsmeer.



Ruim **1200** huisartsen doen diensten bij HpA.



Op 31-12-2021 werken bij HpA 206 medewerkers.

praktijkleiders

triagisten (incl. geneeskundestudenten en balie medewerkers)

58



175.414

1,2 miljoen

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). Om de capaciteit van triagisten uit te breiden hebben we onze acties uit 2021 voortgezet:

- 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 het lastig om de formatie op peil te houden. Een aantal gediplomeerd triagisten heeft gekozen om HpA te verlaten en als ZZP verder te gaan. Medisch studenten zijn relatief kort bij ons in dienst omdat ze na hun studie HpA verlaten.

Medewerkers primair proces	In dienst 31-12-2022	Gestart met een opleiding in 2022	Gediplomeerd in 2022
Gediplomeerd triagisten	42	n.v.t.	
Triagisten in opleiding (TIO)	17	5	2
Baliemedewerkers/doktersassistent	40	28	
Medisch studenten (AJT/JT)	71	60	
Praktijkopleiders	6	1	1
Totaal	176		

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.



vanwege

Ruim **1200** huisartsen doen diensten bij HpA.



Op 31-12-2021 werken bij HpA 206 medewerkers.

praktijkopleiders

triagisten (incl. geneeskundestudenten en baliemedewerkers)

58



2021 was een bijzonder jaar voor Amsterdam (verder HpA). De COVID-19 pandemie heeft de zorg gedacht; tijdens de pieken nam de vraag naar zorg toe. Toen de maatregelen werden genomen, was het voor meer mensen voor de triage. Met name in de avonduren en op zaterdag. Aan noodscenario's en ondertussen goede spoedzorg voor alle Amsterdammers.

Speerpunten in 2021

Voor de patiënt: Onze telefonische bereikbaarheid en de kwaliteit van de triage verbeteren.

Voor huisartsen: Een prettige werkomgeving ontwikkelen op de zorglocatie.

Samen met onze ketenpartners: We maakten een integraal plan voor de laagcomplexiteit spoedzorg; passend bij de toenemende krapte op de arbeidsmarkt en een vergrijzende bevolking.



917.000 inwoners in verzorgingsgebied Amsterdam, gemeente Diemen, Duivendrecht, Landsmeer.

175.414

1,2 miljoen



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 voorkomen kan worden. In 2022 zijn de leden van de Calamiteiten- en VIM-commissie geschoold in de barrière failure analyse met als doel het onderzoek effectiever te maken. De procedures met betrekking tot calamiteiten, VIM-onderzoek en klachtenbemiddeling zijn aangescherpt en voldoen aan de AVG-eisen (privacy).

Aantal veilig incidentmeldingen (VIM) en calamiteiten in 2022:

- o VIM-onderzoeken: 60
- o Calamiteitenonderzoeken: 16
 - Waarvan na onderzoek conclusie calamiteit en gemeld bij IGJ: 9

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 2022 zijn 192 klachten over HpA binnengekomen (in 2021 waren er 163 klachten). Dit is een toename die ook landelijk te zien is in de huisartsenzorg.

De meeste klachten hadden betrekking op: medisch handelen van de huisarts, bejegening/communicatie en het handelen van de triagist.

2021 was een bijzonder jaar voor Amsterdam (verder HpA). De COVID-19 dacht; tijdens de pieken nam de zorg toe. Toen de maatregelen w meer mensen voor de triage. Met aan noodscenario's en ondertuss goede spoedzorg voor alle Amst

Speerpunten in 2021

- Voor de patiënt:** Onze telefonische bereikbaarheid en de kwaliteit van de triage verbeteren.
- Voor huisartsen:** Een prettige werkomgeving ontwikkelen op de zorglocatie.
- Samen met onze ketenpartners:** We maakten een integraal plan voor de laagcomplex spoedzorg; passend bij de toenemende krappe arbeidsmarkt en een vergrijzende bevolking.



917.521 inwoners
in verzorgingsgebied
Amsterdam en omliggende
gemeenten Badhoevedorp,
Diemen, Dienvondrecht en
Landsmeer.

175.414 patiënten
namen in 2021 contact
op met HpA.

Verspreid
12.248 locaties
Totaal
175.414

Wettelijk
19,6 miljoen eigen ver-
mogen (RAK)
1,2 miljoen

Ruim **1200** huisartsen
doen diensten bij HpA.



Op 31-12-2021 werken bij
HpA **206** medewerkers.

58 praktijkleiders
triagisten (incl. geneeskundestudenten
en balie medewerkers)





2021 was een bijzonder jaar voor iedereen bij Huisartsenposten Amsterdam (verder HpA). De COVID-pandemie vroeg veel aandacht; tijdens de pieken nam de druk op de huisartsen(spoed)zorg toe. Toen de maatregelen werden losgelaten, belden juist meer mensen voor de triage. Met een crisisteam werkten we aan noodscenario's en ondertussen stonden we paraat met goede spoedzorg voor alle Amsterdammers.

Als gevolg van COVID-19:

In vergelijking met de jaren voor covid:

3204 3498

15%

van de patiënten had contact met HpA vanwege COVID-19 gerelateerde klachten.

SLUITEN

NPA-certificering

In 2022 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.

Speerpunten in 2021

Voor de patiënt:

Onze telefonische bereikbaarheid en de kwaliteit van de triage verbeteren.

Voor huisartsen:

Een prettige werkomgeving ontwikkelen op de werkvloer.

Samen met onze ketenpartners:

We maakten een integraal plan voor de laagcomplex spoedzorg; passend bij de toenemende krappe arbeidsmarkt en een vergrijzende bevolking.

Ruim **1200** huisartsen doen diensten bij HpA.



Op 31-12-2021 werken bij HpA 206 medewerkers.

praktijkleiders

triagisten (incl. geneeskundestudenten en balie medewerkers)

58

stafmedewerkers



917.521
inwoners

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

175.414
patiënten

namen in 2021 contact op met HpA.

Telefonisch triageconsult
87.135

Consult
76.031

Visite
12.248

Totaal
175.414

Omzet:
19,6 miljoen
eigen vermogen (RAK)
1,2 miljoen





2021 was een bijzonder jaar voor iedereen bij Huisartsenposten Amsterdam (verder HpA). De COVID-pandemie vroeg veel aandacht; tijdens de pieken nam de druk op de huisartsen(spoed)zorg toe. Toen de maatregelen werden losgelaten, belden juist meer mensen voor de triage. Met een crisisteam werkten we aan noodscenario's en ondertussen stonden we paraat met goede spoedzorg voor alle Amsterdammers.

Als gevolg van COVID-19:



15%

van de patiënten had contact met HpA vanwege COVID-19 gerelateerde klachten.

In vergelijking met de jaren voor covid:

3204

3498

SLUITEN

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. Ze worden door de Inspectie Gezondheid en Jeugd (IGJ) als veldnormen gehanteerd.

- o De resultaten voor de telefonische bereikbaarheid zijn in 2022 achteruit gegaan, mede als gevolg van een toenemende zorgvraag en een tekort aan triagisten.
- o De aanrijtijden voor U2 visites zijn vergelijkbaar met 2021 en liggen nog iets onder de norm.
- o De zelfzorgadviezen die triagisten geven aan patiënten met laagurgente zorgvragen, moeten binnen een uur geautoriseerd worden door een huisarts. Aan die norm wordt ruim voldaan.

Speerpunten in 2021

Voor de patiënt:

Onze telefonische bereikbaarheid en de kwaliteit van de triage verbeteren.

Voor huisartsen:

Een prettige werkomgeving ontwikkelen op de zorglocaties.

Samen met onze ketenpartners:

We maakten een integraal plan voor de laagcomplex spoedzorg; passend bij de toenemende krappe arbeidsmarkt en een vergrijzende bevolking.



917.521
inwoners

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

175.414
patiënten

namen in 2021 contact op met HpA.

Verzoeken over 2021

Telefonisch triageconsult
87.135

Consult
76.031

Visite
12.248

Totaal
175.414

stafmedewerkers

Omzet:
19,6 miljoen
eigen ver-
mogen (RAK)
1,2 miljoen

58

Op 31-12-2021 werken bij HpA 206 medewerkers.

praktijkleiders

triagisten (incl. geneeskundestudenten en balie medewerkers)





2021 was een bijzonder jaar voor iedereen bij Huisartsenposten Amsterdam (verder HpA). De COVID-pandemie vroeg veel aandacht; tijdens de pieken nam de druk op de huisartsen(spoed)zorg toe. Toen de maatregelen werden losgelaten, belden juist meer mensen voor de triage. Met een crisisteam werkten we aan noodscenario's en ondertussen bleef de goede spoedzorg voor alle Amsterdammers bestaan.

Als gevolg van COVID-19:



In vergelijking met de jaren voor covid:

15%

van de patiënten had contact met HpA vanwege COVID-19 gerelateerde klachten.

SLUITEN ✕

HpA in cijfers - 2022

- o Het verzorgingsgebied - Amsterdam en omliggende gemeenten Badhoevedorp, Diemen, Duivendrecht en Landsmeer – telt 925.246 inwoners (in 2021 waren dat er 917.521). Naast inwoners rekenen ook passanten/toeristen op onze bereikbaarheid en zorg.
- o In 2022 hadden bijna 200.000 patiënten contact met de HAP (het aantal gedeclareerde verrichtingen ligt doorgaans wat lager en bedraagt 188.632).
- o De meeste patiënten nemen telefonisch contact met ons op (96%), een kleiner 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 7649 patiënten kwamen als zelfverwijzer naar de HAP. Ter vergelijking: vóór de COVID-pandemie lag dit aantal fors hoger (22.000 in 2019) en tijdens de pandemie lager (6318 in 2020, 3498 in 2021).
- o 16% van de patiënten had contact met HpA vanwege COVID-19 gerelateerde klachten (15% in 2021).

Speerpunten in 2021

Voor de patiënt:

Onze telefonische bereikbaarheid en de kwaliteit van de triage verbeteren.

Voor huisartsen:

Een prettige werkomgeving ontwikkelen op de zorglocaties.

Samen met onze ketenpartners:

We maakten een integraal plan voor de laagcomplexiteit spoedzorg; passend bij de toenemende krappe arbeidsmarkt en een vergrijzende bevolking.



917.521
inwoners

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

175.414
patiënten

namen in 2021 contact op met HpA.

87.135

Consult
76.031

Visite
12.248

Totaal
175.414

Omzet:
19,6 miljoen
eigen ver-
mogen (RAK)
1,2 miljoen

Ruim **1200** huisartsen
doen diensten bij HpA.



Op 31-12-2021 werken bij
HpA **206** medewerkers.

praktijkopleiders

triagisten (incl. geneeskundestudenten
en balie medewerkers)

58





2021 was een bijzonder jaar voor iedereen bij Huisartsenposten Amsterdam (verder HpA). De COVID-pandemie vroeg veel aandacht; tijdens de pieken nam de druk op de huisartsen(spoed)zorg toe. Toen de maatregelen werden losgelaten, belden juist meer mensen voor de triage. Met een crisisteam werkten we aan noodscenario's en ondertussen bleef de kwaliteit van de goede spoedzorg voor alle Amsterdammers hoog.

Als gevolg van COVID-19:



In vergelijking met de jaren voor covid:

15%

van de patiënten had contact met HpA vanwege COVID-19 gerelateerde klachten.

SLUITEN ✕

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.

Speerpunten in 2021

Voor de patiënt:

Onze telefonische bereikbaarheid en de kwaliteit van de triage verbeteren.

Voor huisartsen:

Een prettige werksituatie ontwikkelen op de zorglocaties.

Samen met onze ketenpartners:

We maakten een integraal plan voor de laagcomplex spoedzorg; passend bij de toenemende krappe arbeidsmarkt en een vergrijzende bevolking.



917.521
inwoners

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

175.414
patiënten

namen in 2021 contact op met HpA.

87.135

Visite
12.248

Totaal
175.414

Consult
76.031

Omzet:
19,6 miljoen
eigen ver-
mogen (RAK)
1,2 miljoen

Ruim **1200** huisartsen
doen diensten bij HpA.



Op 31-12-2021 werken bij
HpA **206** medewerkers.

praktijkopleiders

triagisten (incl. geneeskundestudenten
en balie medewerkers)

58

