Huisartsen Spoedpost Midden-Holland

Kwaliteitsverslag 2025

Kwaliteit & Veiligheid – HAP Midden-Holland

CONTACTEN

Totaal patiëntcontacten in 2025

67.621

Consulten	28.604
Visites	4.259
Telefonische consulten	4.828
Triage/zelfzorgadviezen	29.930
Videosessies/beeldbellen	85
Videoconnect (Vcare functie)	5.785
Zelfverwijzers	2.174
Correct geregistreerd in HC	1.518 (70%)

Consulten en visites laten in 2025 een lichte daling zien ten opzichte van 2024, met een seizoensdip in Q3.

STREEFWAARDEN TRIAGE

	Norm	2025
Spoedtelefoon <30 sec. incl. opleggers	95%	95,5%
Spoedtelefoon <40 sec. incl. opleggers	98%	95,9%
U2 t/m U5 <2 min.	75%	53,0%
U2 t/m U5 <10 min.	98%	83,4%

Gemiddelde wachttijd spoedlijn	0:08
Gemiddelde wachttijd patiëntenlijn	03:29
Gemiddelde gespreksduur	06:47
Afgeronde digitale zelftriages in MINDD	6.983

De spoedlijn voldoet goed; de patiëntenlijn blijft onder de norm.

BEHANDELING

Urgentie	Norm	2025
U1 binnen 20 min.	75%	51%
U1 binnen 25 min.	90%	61%
U2 binnen 60 min.	90%	Consult: 73% / Visite: 83%
U2 binnen 120 min.	98%	99%
U3 binnen 4 uur	100%	99%
U4 binnen 24 uur	100%	94%

Met name bij U1 en U2 blijven de uitkomsten achter bij de norm; dit sluit aan bij het landelijke beeld.

AUTORISATIES

Binnen 1 uur gefiatteerd

96%

Norm: 90%

Binnen 2 uur gefiatteerd

99%

Norm: 98%

Autorisaties blijven het hele jaar stabiel boven de norm.

KLACHTEN

Totaal klachten in 2025

46

Meest voorkomende thema's:

- Bejegening (14)
- Medisch handelen consult (17)
- Medisch handelen triage (13)

- Binnen 6 weken afgehandeld: **12**
- 1 klacht niet-ontvankelijk
- 11 klachten stonden bij rapportage nog open

Het aantal klachten ligt lager dan de landelijke benchmark van InEen (gemiddeld 72 per HDS), met nadruk op leren van inhoud en trends.

INCIDENTEN

Totaal VIM/VIM+ meldingen

108

- Meeste meldingen afgehandeld binnen 42 dagen
- Openstaand einde jaar: 20
- 7 VIM-meldingen gekoppeld aan concrete verbeteracties
- 3 incidenten transmuraal gemeld

Meldingen hebben vaak betrekking op overdrachtsmomenten en samenwerking met ketenpartners.

CALAMITEITEN

Totaal calamiteiten

10

- Onverwacht overlijden binnen 72 uur na HAP-contact: **6**
- Gemeld bij IGJ: **3**

Het hogere aantal hangt samen met brede signalering en actieve meldcultuur.

KWALITEIT TRIAGISTEN

Stoplicht-items	Communi-catie	Medische vragen	Verslag-legging	Telefonisch overleg huisarts
65%	98,4%	88,6%	91,1%	100%

Triagisten in opleiding scoren het hoogst; stoplichtitems en medische vragen vragen extra aandacht.

DOCUMENTBEHEER

Verlopen protocollen	Nieuwe protocollen
9	17

Aanleiding: centralisering van protocollen in Corpio.

PATIËNTERVARINGEN

- Onderzoek nog niet uitgevoerd
- Volgt in januari 2026

VERBETERCYCLUS

Totaal verbeteracties in 2025

47

- Uit calamiteiten: **21**
- Uit klachten: **4**
- Uit meldingen: **2**
- Uit VIM: **10**
- Overig: **10**

Belangrijkste verbetermaatregelen:

- Optimaliseren rooster en capaciteitsmanagement
- Regieartstraining
- IGJ-plan 'basis op orde'
- Optimaliseren Corpio
- Verbeterplan aanrijtijden U1
- Werkafspraken traumatologie
- Deurbeleid huisartsenpost
- Spoedplein vertraagd door overgang GHZ naar HIX
- Analyse en verbeteracties op basis van trends uit VIM, calamiteiten en klachten

Rode draad: niet alleen verbeteracties registreren, maar deze ook opvolgen en ervan leren.

ICT EN INFORMATIEBEVEILIGING

- Microsoft 365 en persoonsgebonden accounts voor triagisten
- Ondersteuning bij inrichting KMS en NEN7510 in Corpio
- Migratie naar de cloud
- 2-factor authenticatie
- Auto-lock screen na 30 minuten

Nulmeting informatiebeveiliging vindt plaats op 30 maart 2026.

Resultaten, inzichten en verbeterkansen