



Jaarverslag 2024 Huisartsenpost Bonaire

In 2024 hebben huisartsen, triagisten en andere medewerkers van de Huisartsenpost Bonaire (HAP) wederom hard gewerkt om alle patiënten op Bonaire die in de avond, weekend en op feestdagen een spoedvraag hadden van dienst te zijn.

Belangrijkste resultaten in 2024

1. Betere samenwerking en organisatie

- In 2023 werd een nieuwe managementstructuur ingevoerd; in 2024 leverde dat **zichtbare verbeteringen** op:
 - Teamleden voelen zich meer gehoord en betrokken bij beslissingen.
 - Er is meer onderlinge afstemming, wat zorgt voor gecoördineerde **zorg en minder wachttijden**.
 - Knelpunten in het werkproces zijn aangepakt, zoals duidelijke taakverdeling en snellere administratie.
-

Scholing en deskundigheid

- Medewerkers volgden trainingen over:
 - **Triage** (het inschatten van de ernst van klachten).
 - **Omgaan met moeilijke situaties en patiënten**.
 - **Reanimatie (BLS) en AED-gebruik**.
 - **Herkennen van huiselijk geweld en kindermishandeling**.
 - **Nederlandse taalvaardigheid** voor betere communicatie.

 - Resultaat: **Veiligere en patiëntgerichtere zorg**.
-

2. Aantal patiënten

- In 2024 hielp de HAP **5.609 patiënten**:
 - 5.233 consulten op de HAP zelf
 - 363 telefonische consulten
 - 13 huisbezoeken
 - Opvallend: Ongeveer **50% komt zonder eerst te bellen** ("zelfverwijzers"). Dit kan leiden tot langere wachttijden. In 2025 gaat de HAP proberen dit percentage te verminderen door patiënten te vragen de hulpvraag eerst telefonisch voor te leggen.
-

4. Klachten en meldingen

- Er waren **3 klachten**, vooral over de bejegening aan balie of telefoon.
 - Er waren **geen ernstige incidenten** (calamiteiten).
 - Er werden door de medewerkers meer meldingen van kleine incidenten gedaan dan voorafgaande jaren. Het is binnen het team de afspraak om actief te melden. De meldingen zijn gebruikt om processen te verbeteren.
 - In 2025 blijft **gastvrije, respectvolle omgang** met patiënten een aandachtspunt.
-

5. Medicijnen

- Sinds april 2024 mag de Huisartsenpost officieel **direct medicijnen meegeven** tijdens de diensten doordat daar een vergunning door de minister voor af is gegeven. Zo kan de behandeling meteen starten, zonder te wachten tot de apotheek open is.
-

6. ICT en werkprocessen

- Nieuw digitaal systeem zorgt voor:
 - Efficiëntere triage
 - Betere dossiervoering
 - Minder kans op fouten in administratie
 - Nieuwe telefooncentrale maakt het mogelijk om gesprekken terug te luisteren voor kwaliteitsverbetering.
 - Lean-methodiek zorgt voor goed voorraadbeheer, zodat spoedmateriaal altijd klaarstaat.
-

7. Samenwerking met andere zorgverleners

- Goede samenwerking met de SEH bij stroomuitval en in drukke periodes.

- HAP-commissie gestart met huisartsen om samen beleid te maken.
-

Plannen voor 2025

- Minder zelfverwijzers door betere informatie en voorlichting.
 - Blijven investeren in scholing, onder andere in patiëntvriendelijke communicatie.
 - Noodvoorziening realiseren voor stroomuitval.
 - Procesverbeteringen en nieuwe digitale werkwijzen verder verankeren.
-

Wat betekent dit voor u als patiënt?

- **Snellere hulp** door betere werkprocessen.
 - **Goed opgeleid team** dat volgens de nieuwste richtlijnen werkt.
 - **Veilige zorg** door verbeterde systemen en samenwerking.
 - **Direct starten met medicatie behandeling** mogelijk bij veel aandoeningen.
 - **Gastvrije en respectvolle benadering** aan de balie, telefoon en in de spreekkamer.
-

Belangrijk:

 **Bel altijd eerst met de HAP voordat u langsgaat.**

Dan kunnen wij beoordelen hoe dringend uw situatie is en zorgen dat u snel de juiste zorg krijgt.
