

Huisarts

Leontien Molenaar

‘Een hybride huisartsenmodel houdt de praktijk voor iedereen toegankelijk’

Door als praktijk voor een hybride werkwijze te kiezen, heeft de Utrechtse huisartsenpraktijk DocLine een pioniersrol ingenomen in het Nederlandse eerste-lijnslandschap. Een succesvolle, want de spreekuren worden meer efficiënt ingedeeld en er is meer tijd voor de patiënten die dat echt nodig hebben, zo legt huisarts Leontien Molenaar, tevens medisch directeur Gezond.nl, uit.

Leontien Molenaar is inmiddels negen jaar huisarts bij DocLine Utrecht. Ook is ze werkzaam bij de Arts en Zorg Groep, waar ze medisch directeur Gezond.nl is en zich volledig toelegt op toekomstbestendige hybride huisartsenzorg. Vanuit de Arts en Zorg Groep is Gezond.nl ontwikkeld. Dit is een hybride vorm van zorg: digitale zorg door de huisartsen van Gezond.nl en via de Gezond.nl-app waar het kan en fysieke zorg bij de lokale huisartsenpraktijk als het nodig is. Via de Gezond.nl app – die ook het medisch dossier van een patiënt of herhaalrecepten kan ontsluiten – kunnen patiënten zonder afspraak chatten of videobellen met een huisarts van Gezond.nl, ook 's avonds en in het weekend. Als een consult niet digitaal afgehandeld kan worden en het in dat geval beter is dat een patiënt gezien wordt, dan wordt een afspraak in de praktijk gemaakt.

‘Het idee van een hybride praktijkvoering is dat reguliere en digitale zorg hand in hand gaan’

“Waarbij ik direct wil toevoegen dat het vooral een extra dienst is”, zo stelt Molenaar. “De praktijk blijft de hele dag bereikbaar voor spoed en patiënten kunnen 's ochtends bellen voor een afspraak. Het hele idee van een hybride praktijkvoering is juist dat reguliere en digitale zorg hand in hand gaan.”

Veilig werken

DocLine Utrecht is een van de praktijken die als ‘kweekvijver’ dient voor de inzet van het Gezond.nl-concept. Eerder dit jaar heeft de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd een inspectierapport gepubliceerd waarin de hybride werkwijze van DocLine Utrecht als positief werd beoordeeld. “Daar zijn we natuurlijk heel blij mee, maar het is vooral een bevestiging dat we op deze manier heel goed in staat zijn om op een veilige en medisch verantwoorde manier hybride eerstelijnszorg te verlenen. Veiligheid staat dan ook voorop, zo werken we onder andere met een stoplichtmodel. Dit is gebaseerd op de NHG-standaarden, waarin is vastgelegd welke zorgvragen digitaal beantwoord kunnen worden (groen), waarbij twijfel is (oranje) en welke direct moeten worden doorgezet voor een fysieke beoordeling (rood).”

Met het ontwikkelen van Gezond.nl is de kwaliteit en betrouwbaarheid van zorg zeer belangrijk geweest. Er zijn inmiddels nog zes andere praktijken die gebruik maken van Gezond.nl. “Ieder met een verschillende patiëntpopulatie, waarbij we zien dat het effect van Gezond.nl nagenoeg stabiel blijft. Zowel in patiënttevredenheid als in het verlagen van de druk op de praktijk. In alle gevallen geldt dat de hybride vorm van zorg die wij voor ogen hebben heel goed kan werken, mits goed opgezet.”

Hoge acceptatiegraad

Molenaar benadrukt dat de patiënten niets wordt opgedrongen. Wie niet digitaal wil, kan gewoon met de praktijk blijven bellen, wie liever wil dat de huisarts meteen iets zelf bekijkt in plaats van via een digitaal consult, is ook vrij om daarvoor te kiezen. “Daarbij moet worden gezegd dat uit onze resultaten weldegelijk blijkt dat een patiënt vaker ‘wil’ dan dat sommigen zouden denken. De manier waarop we met zijn allen zijn gaan communiceren gedurende de coronaperiode, met video calls naar familie en vrienden, heeft voor een snellere gewenning gezorgd, ook bij ouderen. We horen nog weleens van huisartsen dat ze een wat oudere populatie hebben, die digitaal minder vaardig is en dat ze dus voor hun specifieke praktijk niets zien in een innovatie als deze. Terwijl bij ons juist blijkt dat ook de oudere doelgroep het concept omarmt. We organiseren informatieavonden en er is een helpdesk



voor patiënten die er niet helemaal uitkomen. Maar je moet hun digitale vaardigheden zeker niet onderschatten, ik heb bijvoorbeeld een patiënt van 96 die supertrots is dat ze gebruik maakt van de app. Dat is toch prachtig?"

'Het stelt huisartsen in staat om praktijk- en regio-overstijgend te werken'

Toegankelijk blijven

In de praktijk werkt de hybride aanpak enorm goed, zo zegt Molenaar. Veel zorgvragen worden direct digitaal afgehandeld, waardoor patiënten sneller geholpen kunnen worden. "Los van het feit dat ik het als huisarts ook enorm leuk vind om op deze manier vrij direct contact te hebben met de patiënten, kunnen we inmiddels ook constateren dat we als praktijk echt een aanwijsbare verlichting van de werkdruk ervaren. De telefoon gaat aanzienlijk minder en het aantal fysieke afspraken bij DocLine Utrecht is met ongeveer 40 procent gedaald. Ik zou zelfs kunnen beargumenteren dat de service richting de patiënt hoger is geworden. Ze krijgen doorgaans

sneller antwoord op een vraag – ook 's avonds en in het weekend – en spreken direct een huisarts. Als een fysiek consult nodig is, kan ik als huisarts meer tijd nemen om iemand te zien. Een hybride huisartsenmodel houdt de praktijk echt voor iedereen toegankelijk."

Toekomstbestendig

Dat laatste is dan ook het uitgangspunt geweest voor de Arts en Zorg Groep om Gezond.nl te ontwikkelen. We steunen als maatschappij af op een huisartsentekort en zeker in gebieden waar de grootste tekorten zijn, kan hybride huisartsenzorg uitkomst bieden. "Met een hybride huisartsenmodel zijn we in staat om de tentakels in of zelfs voorbij de regio uit te slaan. Het stelt huisartsen in staat om praktijk- en regio-overstijgend te werken."

Ook hier geldt uiteraard dat alles veilig en volgens de regels moet worden georganiseerd. Maar als het staat, dan is er een solide fundering om ook in gebieden waar nu al een tekort is meer patiënten te kunnen bedienen en lokale huisartsen de lucht te geven, die zij nodig hebben om de patiënten te kunnen blijven zien die dat daadwerkelijk nodig hebben. Ik ben ervan overtuigd, mede door de ervaring in onze eigen praktijken, dat een initiatief als Gezond.nl waar hybride zorg het uitgangspunt is, een structurele bijdrage kan leveren aan het borgen van de eerstelijnszorg in Nederland. Ik hoop dan ook oprecht dat steeds meer huisartsen deze manier van werken gaan omarmen."