

Meer regie over eigen leven

De zorginkoop en de zorg aan asielzoekers is per 1 januari 2018 overgegaan van Menzis COA Administratie (MCA) en Gezondheidscentrum voor Asielzoekers (GCA) naar RMA en GZA (dochterondernemingen van Arts en Zorg). In de vorige editie van De Eerstelijns spraken we de zorgverzekeraar over de *lessons learned* qua zorginkoop. We spreken hen weer. Dit keer over het zorgconcept. Hoe werkt het, zodat we hierop kunnen voortborduren?

Om de zorg aan asielzoekers in goede banen te leiden, richtte Menzis in 2009 het GCA op. Het centrale kantoor met staf, ondersteuning en praktijklijn bevond zich in Wageningen. De uitvoering van de zorg was aan de zorgteams, die zich in de AZC's (asielzoekerscentra) in Nederland bevinden. Arts en Zorg neemt het model zorgconcept voor een groot deel over. Echter in een eigen jasje. Een deel van de GCA-medewerkers

tijkassistent ontvangt de asielzoeker en voert een triage uit, alsook eenvoudige behandelingen. De praktijkverpleegkundige heeft zodoende meer tijd om de 'ingewikkeldere' medische hulp te geven. Is dit noodzakelijk, dan wordt hiervoor een afspraak ingepland voor bijvoorbeeld de middag. Blijkt de medische vraag complex, dan komt de asielzoeker in de planning van de huisarts te staan. Deze werkwijze maakt het mogelijk, dat de huisarts – afhankelijk van de grootte van het centrum – beperkt op de locatie is. Praktijkassistente en praktijkverpleegkundige zijn de voorpost van de huisarts. Voor alle duidelijkheid, in het zorgconcept worden de consulten na afloop met de huisarts doorgesproken. Hij of zij accordeert ook digitaal de activiteiten van de praktijkassistent en praktijkverpleegkundige."

Annefieke Booij vervolgt: "Het zorgteam zien we als versterking van de eerste lijn. Dat past binnen de zorg voor asielzoekers. Het is onduidelijk of asielzoekers in Nederland mogen blijven. Doorverwijzing naar de tweede lijn, waarin behandelingen worden gestart, kunnen bij een negatief advies en terugkeer naar het land van herkomst wellicht niet worden voortgezet. Daarnaast wisselen ze veel van centrum. Het is van belang de tweede lijn te ontzorgen en daarmee ook de kosten te beperken."

"Ik ben blij dat onze kennis en kunde voortgaat"

GGZ-consulent

Een belangrijk persoon binnen het zorgteam dat Menzis opzette, is de GGZ-consulent. We lichten deze er dan ook even uit. Booij: "Destijds kende de GGZ lange wachtlijsten. Dit, terwijl asielzoekers juist veel psychosomatische en

zet het werk onder de nieuwe werkgever voort. "Het is ontzettend jammer dat we de aanbesteding niet hebben gewonnen. Afgelopen jaren is veel geïnvesteerd in de zorg voor asielzoekers. We hadden dit boeiende werk erg graag willen blijven doen. Maar ik ben blij dat onze kennis en kunde voortgaat", zegt Annefieke Booij. Ze werkte de laatste jaren als manager zorg voor GCA. Booij is nu programma manager afbouw.

Op het centrum

Binnen het zorgconcept van GCA heeft elk AZC een zorgteam, bestaande uit praktijkassistenten, praktijkverpleegkundigen, huisartsen en GGZ-consulenten. Booij: "In de morgen vindt er een inloopsprekkuur plaats. De prak-



Zorg aan asielzoekers is een vak apart, daarom heeft Menzis GCA altijd geïnvesteerd in scholing.



De praktijkassistent ontvangt de asielzoekers tijdens het inloopsprekuur, doet de triage en eenvoudige behandelingen.

psychische problematiek kennen. Ze zijn vaak getraumatiseerd en gebaat bij snelle, directe hulp die dichtbij is. We hebben daarom GGZ-consulenten ingezet, die zich naast het bieden van een luisterend oor en handvatten geven bij problemen, richten op de zelfredzaamheid van asielzoekers. Uit de pilot bleek dat door deze werkwijze de doorverwijzing naar de tweede lijn met 36 procent is gedaald.”

Praktijklijn

Het zorgconcept van GCA kent niet alleen zorg op locatie, maar ook zorg middels de eerder genoemde praktijklijn vanuit Wageningen. Annefieke Booij: “Buiten het inloopsprekuur belt de asielzoeker bij gezondheidsklachten naar de praktijklijn, die 24/7 bereikbaar is. Zij kijken in het digitale dossier en voeren een gesprek. Indien nodig, verwijst de praktijklijn door naar het GCA

op de locatie of in de avond/weekend naar de huisartsenpost. Zij lichten de post in en regelen desgewenst een taxi voor de asielzoeker. De praktijklijn is erg belangrijk om de urgentie te beoordelen. Je wilt niet voor niets naar een huisartsenpost doorverwijzen. Daarnaast worden via de praktijklijn afspraken gemaakt voor ziekenhuisbezoek en vervoer.”

Zelfredzaamheid

Zelfredzaamheid, we noemden het al even, is volgens GCA een belangrijk aandachtspunt bij de zorg aan asielzoekers. Booij: “Asielzoekers komen uit een andere gezondheidszorgcultuur. Ik noem een voorbeeld uit de praktijk. Een asielzoeker belt de praktijklijn. In het gesprek wordt geadviseerd bij de drogist paracetamol te halen. Daar is hij boos over, want in zijn land is het de gewoonte medicatie aangeleverd te krij-

gen. Zorg aan asielzoekers is dus ook ‘opvoeden’, vertellen hoe de zorg bij ons in elkaar zit en hen zelfredzamer maken.”

Trainingen en meer

Om de zorg aan asielzoekers in goede banen te leiden – het is een vak apart – heeft GCA altijd geïnvesteerd in scholing. Medewerkers hebben binnen het zorgconcept veel zelfstandigheid en verantwoordelijkheid. Trainingen met betrekking tot taakdelegatie (onder andere het werken met protocollen) en extra aandacht voor het werken met het huisartsinformatiesysteem zijn enkele voorbeelden van scholing. Annefieke Booij: “Overall zijn trainingen van enorm belang. GCA is een lerende organisatie met een specifieke doelgroep. Dus hadden we ook trainingen over bijvoorbeeld het omgaan met suicide en agressie in ons pakket.”

Wat kan nog beter? Annefieke Booij: “Bovenal kunnen we er nog alerter op zijn, niet in de modus te geraken van ‘wij zorgen voor asielzoekers’. Het zit in onze genen dit te doen. Maar we moeten er juist voor zorgen, dat ze veel meer zelf kunnen. Zelfredzaamheid, daar heb je het weer. Hen bijvoorbeeld leren digitale middelen te gebruiken voor afspraken. Om maar een voorbeeld te noemen. De regie over het eigen leven, daar gaat het ook bij asielzoekers om.” <<

Meer informatie:
www.gzasielzoekers.nl

Tekst: Betty Rombout
Foto's: Jurjen Poeles