

## Regionale Huisartsenpost Drechtsteden

## ‘De HAP is een spoeddienst’

De werkdruk op de huisartsenposten is hoog. Maar daar valt genoeg tegen te doen, blijkt uit de inspanningen van de Regionale Huisartsenpost Drechtsteden. Laagurgente klachten verwijzen naar de dagpraktijk, betere verdeling van de *workload*, betere ketensamenwerking: het draagt allemaal bij aan minder werkdruk.

TEKST: MICHEL VAN DIJK FOTO: GERD ALTMANN / PIXABAY

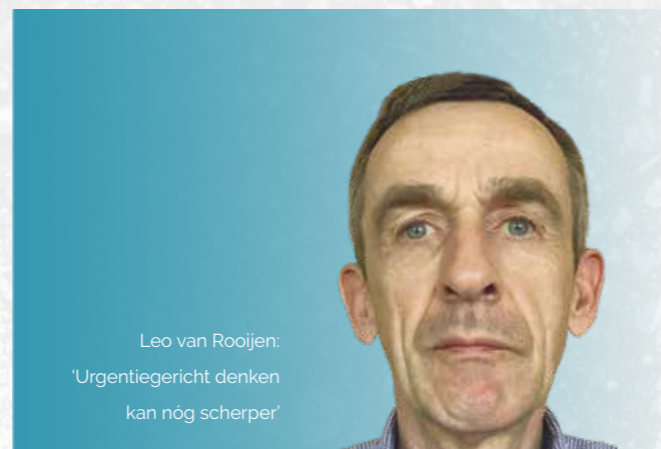
“Vorige week deed ik nog dienst op de huisartsenpost, en het was rustig. Mensen trekken tijdens de coronacrisis blijkbaar niet meteen aan de bel voor hun lichamelijke klachten. Ze zijn minder eisend, hebben meer geduld. Dat verschil valt enorm op.”

Plotseling is alles anders geworden, ook voor Leo van Rooijen, huisarts bij hagro Zwijndrecht. Van Rooijen is een van de 120 huisartsen, verspreid over negentig praktijken, die ANW-diensten draaien bij de Regionale Huisartsenpost (HAP) Drechtsteden, met een verzorgingsgebied van 280 duizend mensen. Twee jaar geleden was de ervaren werkdruk hoog op deze post, weet Angelique Boers, huisarts en medisch manager van de HAP Drechtsteden. “We hebben de afgelopen jaren al talrijke maatregelen genomen om die gevoelens van overbelasting weg te nemen.”

‘De urgentie van de klacht staat voorop, niet de diagnose’

#### Naar dagpraktijk

Zo worden laagurgente klachten (categorie U4) verwezen naar de dagpraktijk. Boers: “Dat is niet altijd makkelijk, omdat patiënten bezorgd zijn en snel gezien willen worden. Maar een patiënt met heftige rugpijn kan vaak prima een dag later beoordeeld worden. De triagist overlegt alle U4-consulten met de regiearts. Die is eindverantwoordelijk tijdens de ANW-dienst. De regiearts bespreekt lastige gevallen met de triagist en hakt zo nodig knopen door.”



Leo van Rooijen:  
‘Urgentiegericht denken  
kan nóg scherper’

Bij Drechtsteden is de voorheen gehanteerde tweedeling opgeheven tussen huisartsen die visites afleggen en huisartsen die consulten doen. Boers: “Als je geen visites hoeft te rijden omdat er op dat moment geen meldingen zijn, werk je gewoon mee als consultant. Dat leidt tot een betere verdeling van de *workload*.”

De dienstdoende dokters bij HAP Drechtsteden werken allemaal met een eigen agenda. “Voorheen werkten we vanuit één gezamenlijke agenda, waarbij je de mensen op volgorde uit de wachtkamer moest halen”, legt Boers uit. “Met als gevolg dat de artsen die sneller werkten, meer patiënten zagen en zich meer verantwoordelijk voelden om de wachttijd zo kort mogelijk te houden. Dat gaf soms scheve gezichten. We verdelen alle complexe en minder complexe patiënten nu gelijk over de verschillende agenda’s.”

#### Verpleegkundig specialist

Hoewel dankzij deze maatregelen gevoelens van verhoogde werkdruk bij de huisartsen op de post zijn verminderd, is het werk nog niet klaar. Boers: “We willen de werkdruk van huisartsen tijdens de ANW-uren nog verder verlagen. Daarom zien we tijdens die uren het liefst alleen patiënten met hoge urgentie, de U1- en U2-patiënten, zoals de koepels dat ook voorstellen in het Spoed = Spoed-project (zie kadertekst ‘Alleen U1 en U2’, red.)”

Om de werkdruk verder te verlagen, trekt de HAP Drechtsteden op met de acute thuiszorg. “Stel, er is bij een thuiswonende oudere sprake van een U4-valincident of een verstopte blaaskatheter. Dan kunnen we tijdens de ANW-uren een wijkverpleegkundige vragen om een huisbezoek af te leggen. Voorheen deden we dat zelf, nu doet de thuiszorg dat, vanuit de gedachte van juiste zorg op de juiste plek. Dat scheelt veel werk.”

Vanuit diezelfde gedachte start Drechtsteden – samen met HAP Gorkum – binnenkort een pilot met een sociaal-psychiatrisch verpleegkundige (SPV) op de post. “Die komt bij ons als een voorwacht van de ggz-crisisdienst psychiatrische consulten doen. Dat ontlast zowel de huisarts op de post als de crisisdienst.”

Dit voorjaar begint Drechtsteden in samenwerking met het NIVEL en de ambulancedienst Zuid-Holland-Zuid ook aan een pilot zorgcoördinatie. Hierbij kan de huisartsenpost een verpleegkundig specialist van de ambulancedienst inzetten. Boers: “Die wordt gestationeerd op de post en krijgt rechtstreeks U1- en U2-visites van ons door. We denken dat dit het aantal ambulanceritten en Spoedeisende Hulp (SEH)-opnames zal verminderen. Als huisartsenposten zijn we immers gewend om de contextuele factoren van de patiënt mee te wegen in het besluit of iemand baat heeft bij een beoordeling op de SEH.”

#### Mini-zorgpaden

De HAP Drechtsteden investeert ook in de samenwerking met de SEH van het Albert Schweitzer Ziekenhuis in Dordrecht. Ze zitten bijvoorbeeld samen in een pand, drinken samen koffie en richten gezamenlijke mini-zorg-



Angelique Boers: ‘Een patiënt met heftige rugpijn kan vaak prima een dag later beoordeeld worden.’

paden in. “Dat gaat niet primair om lastenverlichting voor de huisartsenposten, maar om betere samenwerking met onze ketenpartners. Dat is vooral in het belang van de patiënt. Die hoeft niet onnodig lang te wachten en wordt niet onnodig verwezen naar de tweede lijn. Maar goed, meer efficiënte samenwerking vertaalt zich uiteindelijk ook in minder werkdruk op de HAP.”

Ja, Leo van Rooijen is tevreden over alle initiatieven om de werkdruk op de HAP Drechtsteden te verlagen. Al blijft er naar zijn oordeel ruimte voor verbetering. Zo valt er volgens Van Rooijen, zelf regelmatig regiearts op de post, nog meer tijdswinst te behalen in de telefonische triage. “Daarnaast kunnen huisartsen op de post zich nóg meer focussen op de urgentie van de klacht. Huisartsen zijn gewend om diagnosegericht te werken, maar de HAP is een spoeddienst. De urgentie van de klacht staat voorop, niet de diagnose. Dat urgentiegericht denken, dat kan nóg scherper.”

&lt;&lt;

#### ALLEEN U1 EN U2

In Een, de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) en de Vereniging Praktijkhoudende Huisartsen (VPH) werken samen aan verdere terugdringing van de werkdruk in de avond, nacht en weekeinden.

Onder het motto ‘Spoed = Spoed’ sporen de koepels huisartsen en huisartsenposten aan tussen 24.00 en 08.00 uur alleen patiënten te zien die in de triage urgentie U1 en U2 krijgen. Regio's die hiermee aan de slag willen gaan, kunnen zich als koploper aanmelden.

**Meer weten?** Neem contact op met Jeroen van der Noordaa, projectcoördinator ANW, via 06 37 79 40 22. Of kijk op [www.de-eerstelijns.nl/dossier/3-2020/](http://www.de-eerstelijns.nl/dossier/3-2020/).