

Corona leidt ook tot verbetering Lichtpunten in donkere tijd

Wanneer we later terugblikken op 2020, luidt de conclusie dan dat dit merkwaardige jaar ons ook iets goeds heeft gebracht? Jazeker, zegt menigene in de eerstelijnszorg. Corona lijkt de definitieve doorbraak van digitaal contact met patiënten te betekenen en kan bovendien betere samenwerking tussen huisartsen opleveren.



Winston Texel

TEKST: GERBEN STOLK

Soms heeft een mens het gevoel getuige te zijn van een historische omwenteling. Neem Winston Texel, sector-specialist medisch bij ABN AMRO. Begin dit jaar stelde hij in *MedischOndernemen* nog de retorische vraag ‘Mist de huisarts de digitale transformatie?’ Hij schreef over de trage adoptie van nieuwe technologie in de eerste lijn. Een paar maanden later, Covid-19 teisterde inmiddels de samenleving, had Texel hevige buikpijn en werd hij door de huisartsenpost getrieerd via beeldbellen. “Vanwege mogelijk besmettingsgevaar zag de HAP het liefst zo weinig mogelijk mensen fysiek verschijnen. Mijn vriendin Connie voerde daarom beeldgesprekken via de telefoon – ikzelf had te veel pijn. Uiteindelijk werd mijn situatie als urgent genoeg ingeschat om naar de HAP te komen. Kort erna is mijn blinde darm verwijderd in het naastgelegen ziekenhuis Zaans Medisch Centrum.” Texel is trendwatcher zorg en zorginnovatie binnen

de huisartsen- en apothekersbranche. “Een van de vijf belangrijkste trends die wij als ABN AMRO hebben gesignaleerd, is de behoefte aan digitalisering en de noodzaak ervan. We maakten ons al een tijd zorgen dat huisartsen een achterstand aan het oplopen waren. Maar zie: de coronacrisis heeft de komst en het gebruik van digitale werkwijzen versneld.”

‘Digitale achterstand huisarts veranderd in voorsprong’

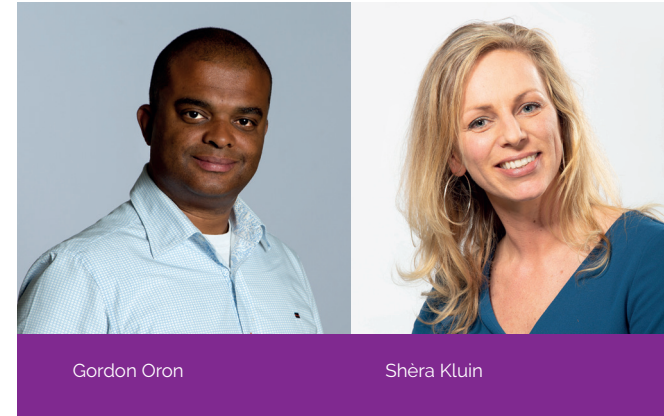
Alsnog enthousiast

Gordon Oron onderschrijft dit. De huisarts uit Leerdam vertelt dat in de duo-praktijk waar hij werkt al een poos veelbelovende applicaties op de plank lagen en dat deze werden afgestoft onder invloed van Covid-19. Oron schetst de oude situatie: “Ik had altijd al interesse in de toegevoegde waarde van ict. Daarom is een paar jaar geleden een patiëntenportaal geïmplementeerd om online afspraken te maken en zo de telefoondruk tegen te gaan. We introduceerden ook eConsult. In beide gevallen viel de belangstelling tegen: patiënten en zorgverleners toonden weinig animo.”

Dat veranderde na de intrede van corona. Oron: “Vooraf mensen met niet-acute huidproblemen gebruiken eConsult. In een beveiligde e-mailomgeving sturen ze een foto van de huid, waarna de huisarts de diagnose stelt, advies geeft of een recept uitschrijft. Er zijn weinig verwijzingen naar het ziekenhuis.”

Knagen

Maar de meest gebruikte digitale toepassing is beeldbellen. Oron: “In de eerste twee crisisweken hebben we veel reguliere zorg afgevangen met telefonische triage.



Gordon Oron

Shera Kluin

Dat begon aan mij te knagen. Zo lukte het me niet goed genoeg om telefonisch de zorgen weg te nemen bij een moeder van een kind dat zich niet lekker voelde. Het non-verbale contact ontbrak. Toen dacht ik: we gaan beginnen met beeldbellen. Ik ben er positief over, want hiermee heb je wél de connectie met de patiënt. De kwaliteit van de gesprekken heeft mij positief verrast en bovendien is een videoconsult vaak efficiënter dan een persoonlijk consult, meer *to the point*. Mede vanwege de tijdbesparing denk ik dat het een blijvertje wordt. Wij kunnen 20 tot 25 procent van de consulten doen met beeldbellen.”

Kom dan toch maar even langs. Die woorden gaan vanuit de huisartsenpraktijk minder vaak worden gebezigd, verwacht Oron. “Patiënten met bijvoorbeeld enkelklachten lieten we vaak toch even komen om helemaal zeker te zijn dat ze geen fractuur hadden. Maar we weten al langer dat je met de NHG-standaard prima de klachten telefonisch kunt uitvragen en zo doorgaans een breuk uitsluiten. Op de HAP gebeurde dat al en bij ons zal dit ook meer en meer gebruik worden, met behulp van beeldbellen.”

Avondspreekuur

Zorg op afstand kan goed en nuttig zijn, maar moet worden gezien als aanvulling op de huisartsenservice, zegt Shera Kluin. “Ik voorzie een wisselwerking, want een volledige overgang naar digitalisering is onmogelijk en onwenselijk.”

Kluin is manager van de Hagro Huizum Leeuwarden. Via Doktersdiensten Friesland, de innovatietak van huisartsenondersteuner Dokterszorg, werkt zij voor twee groepspraktijken en een solopraktijk. Welke ontwikkelingen zag ze dankzij corona een zetje in de rug krijgen? “Iedereen heeft nu ervaren dat het geen onoverkomelijke aanpassingen vergt om een praktijk te delen. Al een tijd bespraken wij regelmatig de mogelijkheid om gedurende zes weken in de zomer op waarnemersniveau van drie praktijken naar één te gaan. Dat zou meer collega's de kans op vakantie geven. Niet iedereen was enthousiast.

Maar nu moesten we ineens onder druk van corona één gezamenlijke ‘vieze praktijk’ organiseren. Binnen anderhalve week was het gebeurd. De reacties zijn positief. Het zou me niet verbazen als we al in deze zomer overgaan op één praktijk in plaats van in 2021, zoals was besloten.” Kluin voorziet dat de praktijken elkaar vaker weten te vinden nu intensieve samenwerking is ontstaan in de coronatijd. “Niet alleen binnen de huisartsengroep, maar misschien ook breder: binnen Leeuwarden, regio en provincie. Kunnen we bijvoorbeeld gezamenlijk de continuïteit van huisartsenzorg in Friesland aanvliegen?” In onze 24-uurseconomie willen veel Nederlanders ná kantoortijd naar de dokter kunnen. Mogelijk geeft corona de aanzet. Kluin: “Onze praktijken bereiden zich voor op een samenleving waar anderhalve meter afstand de norm is. Dan kunnen er minder mensen in een pand. Wij bespreken de optie om patiëntenstromen beter te verdelen door onder andere meer avondspreekuren te organiseren. Zonder dit soort initiatieven dalen misschien de patiëntenaantallen en inkomsten, terwijl veel kosten gelijk blijven.”

<<

Artikel in samenwerking met ABN AMRO



ANDERE VOORDELEN

- Winston Texel: “De maatschappelijke saamhorigheid is toegenomen. Zo hebben veel particulieren en bedrijven initiatieven gelanceerd om geplaagde groepen extra te steunen. ABN AMRO bijvoorbeeld, heeft financiële ondersteuningsmaatregelen om klanten zo gezond mogelijk door de crisis te loodsen.”
- Shera Kluin: “Het aantal digitale meekijkconsulten lijkt toe te nemen: medisch specialisten beoordelen op afstand patiënten van de huisarts. Meer juiste zorg op de juiste plek dus.”
- Gordon Oron: “Door de afname van reguliere zorg hadden wij tijd om ons te verdiepen in de applicaties voor beslissondersteuning die ik eerder had gekocht. Dit leidt tot betere kwaliteit van zorg.”