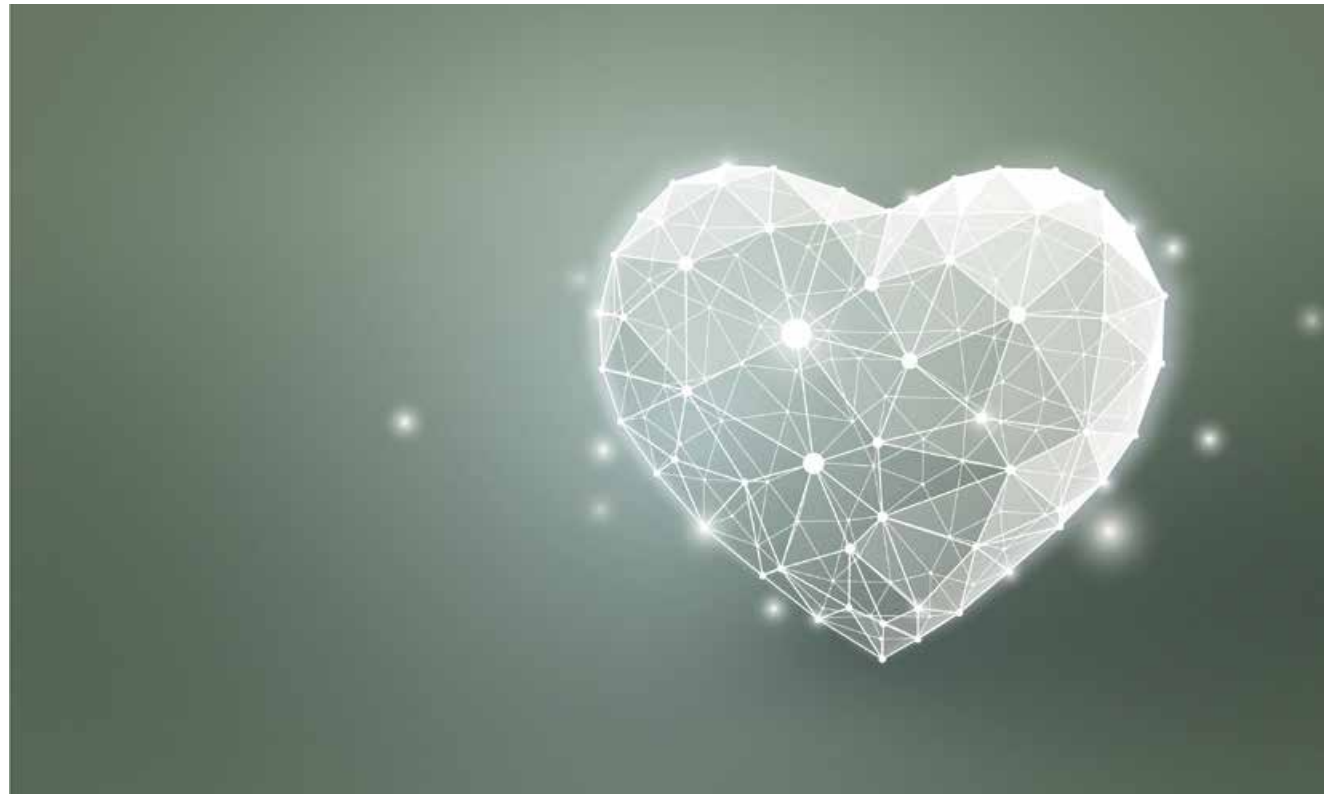




Toekomstbestendige praktijk Verbinding draagt de zorg

Voor een kwalitatieve en toekomstbestendige zorgpraktijk moeten verbindingen worden gezocht. Maar welke? En hoe? ABN AMRO en Vcare zijn de uitdaging aangegaan verbindende factoren te definiëren. Tijdens hun gezamenlijke workshop bij het Eerstelijns Congres in november zullen zij deze uit de doeken doen in een interactieve sessie. Op deze pagina's: een voorproefje.

TEKST: GERBEN STOLK

Rob Boelens (sectorspecialist medisch ABN AMRO):

“Corona heeft aangetoond hoe veranderlijk alles kan zijn. Ook in de zorg. Zaken die altijd ver weg waren geweest, zoals digitale consulten, kwamen nu opeens dichtbij. Ik denk dat zorgprofessionals en -bestuurders er dankzij de crisis meer dan ooit van doordrongen zijn geraakt hoe belangrijk het is om altijd bezig te zijn met de vraag: hoe houden we onze praktijk toekomstbestendig? Want nu is het corona waarop we moeten reageren, maar wat is het morgen en overmorgen?”

Alex Damaschek (directeur Vcare): “Niemand heeft deze pandemie zien aankomen, het is een extreem voorbeeld.

Maar we moeten realistisch zijn: het zorglandschap verandert door al langer bekende ontwikkelingen. Denk aan vergrijzing, het tekort aan huisartsen en het probleem van praktijkopvolging in een aantal regio's. Vergeet ook niet de ontwikkeling van de patiënt die steeds meer verandert in een zorgconsument. De zorg heeft in toenemende mate te maken met patiënten die zorg eisen in plaats van vragen: ‘Ik wil zorg en ik wil het nu, want ik betaal ervoor’. Al met al is het voor een zorgpraktijk essentieel vooruit te kijken: wat is onze patiëntenpopulatie, welke keuzes maken wij en hoe kunnen we maatwerk bieden? Daarbij zal je ook buiten de gebaande paden moeten kijken. Samenwerking en de juiste communicatietechnieken zijn nodig om te overleven.”

Els Hogenbirk (sectorspecialist medisch ABN AMRO):

“Al dichtbij kun je inspiratie halen. Stel, je bent een huisarts ouder dan vijftig jaar. Ga met de jonge waarnemer in je praktijk de dialoog aan over zorg. Hoe zou de waarnemer zelf zorg willen krijgen van een huisarts? Hoe staat hij of zij bijvoorbeeld tegenover beeldbellen? Verder ben ik er voorstander van dat zorgorganisaties zich openstellen voor elkaar. Als bijvoorbeeld een regio veel oudere huisartsen heeft en een opvolgingsprobleem voorziet voor over vijf jaar, kan het nuttig zijn je licht op te steken in bijvoorbeeld delen van Zeeland, Friesland of Limburg waar men al langer werkt aan oplossingen voor dit probleem.”

Senioren en techniek

Damaschek: “Probeer onbevooroordeeld naar de toekomst te kijken (zie ook kadertekst, red.). Vul het niet in voor een ander, denk niet voor een ander. Het zou bijvoorbeeld een misvatting zijn te denken dat senioren geen nieuwe technieken willen of kunnen omarmen.”

Boelens: “Tijdens de coronacrisis zaten ouderen volop te Facetimen met hun kleinkinderen. Velen gaven ook de voorkeur aan beeldbellen met de huisartsenpraktijk in plaats van in een wachtkamer te gaan zitten waar ze misschien kans liepen op een Covid-19-besmetting.”

Damaschek: “Tijdens de piek van de corona was het gespreksvolume naar huisartsenpraktijken bijna verdubbeld. In juli nam het af, maar was het nog altijd zestig tot

zeventig procent hoger dan vóór Covid-19. Ik verzeker je: de zorg gaat nooit meer terug naar de hoeveelheid gesprekken van vóór corona.”

Boelens: “Over snelle veranderingen gesproken: sinds corona zoeken sommige cliënten contact met ABN AMRO omdat ze hun huisvesting misschien willen aanpassen. *Hoe moet onze praktijk eruit gaan zien nu de wachtkamer en een aantal spreekkamers te klein zijn voor de anderhalvemeter-samenleving?* Sommige praktijken willen grotere ruimtes, andere overwegen juist een kleiner pand omdat er mogelijk structureel minder fysieke consulten zullen zijn. En laatst was ik bij een apotheker die een van zijn spreekkamers had ingericht als videokamer om mensen digitaal medicijninstructies te geven. Daar had hij vóór Covid-19 niet aan gedacht.”

Sterke punten

Damaschek: “Nog niet zo lang geleden was een van de eerste vragen van zorgprofessionals aan Vcare: *Kan ik werken vanaf één scherm?* Nu is het: *Kan ik werken vanaf verschillende plekken?* Men wil bijvoorbeeld niet alleen met patiënten kunnen beeldbellen vanaf de vaste plek op het werk, maar ook vanuit huis en eventueel vanuit andere locaties in geval de eigen praktijk vanwege een virus weer minder patiënten zou kunnen toelaten dan normaal.”

Hogenbirk: “Het thema van onze gezamenlijke workshop tijdens het Eerstelijns Congres (zie pagina 8, red) is de vraag hoe je in verbinding blijft met je patiënten. Hoe kun je de kwaliteit van zorg blijven waarborgen? Daarbij is het belangrijk samenwerkingen aan te gaan en elkaars sterke punten te benutten.”

Damaschek: “Stap uit je comfortzone, denk multidisciplinair en kijk breder dan alleen vanuit je eigen praktijk. Covid-19 heeft bewezen wat dat kan opleveren: er werd volop regionaal en interregionaal samengewerkt, er was veel contact met expertisecentra.”

Boelens: “Met onder meer onze gezamenlijke workshop willen ABN AMRO en Vcare ook het goede voorbeeld geven. We zijn nog niet zo lang geleden met elkaar in contact gekomen, omdat we beide partner zijn van De Eerstelijns. We bleken dezelfde uitdagingen waar te nemen in de zorg. Daarop hebben we besloten regelmatig de handen ineen te slaan. De zorg wil zich concentreren op de zorg. Daarom doen zorgprofessionals en -bestuurders een beroep op adviseurs voor de zaken eromheen. Voor hen is het wel zo aangenaam als die adviseurs dan ook goed met elkaar communiceren. Graag wisselen we over al dit soort zaken van gedachten met de deelnemers aan de workshop.”

Artikel in samenwerking met ABN AMRO en Vcare

BREDER

Wie ABN AMRO louter associeert met financiering en Vcare bestempelt als telecomleverancier, ziet slechts een deel van het plaatje. Beide partijen kunnen de eerstelijnsgezondheidszorg van dienst zijn op een breder vlak.

Rob Boelens: “ABN AMRO is bijvoorbeeld ook een inhoudelijke sparringpartner als het gaat om medisch ondernemen, bedrijfsvoering, huisvesting en recente ontwikkelingen binnen de medische sector.” Alex Damaschek: “En Vcare biedt een compleet communicatieplatform dat niet alleen is bedoeld voor telefoonverkeer, maar ook voor bijvoorbeeld beeldcommunicatie, digitale zorgverlening en authenticatie van patiënten en cliënten. Kortom: een zeer volledige communicatieoplossing voor een toekomstbestendig zorgproces.”