

Flexdokters ‘Ik heb nu meer ruimte om huisarts te zijn’

Meer contact met de patiënt, meer zinnige zorg, meer aandacht voor leefstijlgeneeskunde én huisartsenzorg die 24 uur per dag doorgaat. Het digitale concept van Flexdokters is volgens veel huisartsen een aantrekkelijk alternatief voor de traditionele werkwijze, vertelt Marieke Bon, huisarts bij Flexdokters in Amsterdam.

TEKST: MICHEL VAN DIJK

“Ik ben er volledig door opgebrand. Ik zag elke tien minuten een patiënt in de spreekkamer, en ik dacht continu: in tien minuten kan ik niets voor deze patiënt doen. Dan bleken er zoveel vragen schuil te gaan achter de klacht, een verkeerde leefstijl, boosheid, verdriet, ik kon er niets mee in zo’n korte tijd. Ik dacht vooral: waarom is er niet eerst bloed geprikt, een foto gemaakt? Dan had ik het consult beter kunnen voorbereiden. En beter kunnen inschatten of een face-to-face-consult nodig was. Nu kon ik alleen maar reactieve zorg bieden en de patiënt na tien minuten weer de spreekkamer uitkrijgen. Dat is geen huisartsenzorg.”

Nee, Marieke Bon, huisarts bij Flexdokters, hield het niet meer vol, haar eigen huisartsenpraktijk in Aalsmeer. Onnodige consulten, geprotocolleerde zorg, het gevoel dat ze geen zinnige zorg kon leveren, ze was er klaar mee. Ze bloeide pas op toen ze afgelopen zomer bij Flexdokters aan de slag kon, een innovatief huisartsenconcept gebaseerd op de ideeën van huisarts Vladan Ilić. In zijn eigen huisartsenpraktijk Westerdokters in Amsterdam werkt hij er al langer mee.

‘We zeggen de patiënt niet wat er moet gebeuren, maar denken mee’

Bon: “De crux van Flexdokters is dat de meeste consulten digitaal verlopen. Je hebt contact met de patiënt via email, telefoon, apps, videoconsult. Je kunt digitaal vaak al de hulpvraag ontrafelen. Op die manier kom je beter toe aan de vraag achter de vraag, nog voordat je de patiënt hebt gezien. Vervolgens kan ik als huisarts afweten of het nodig is dat ik de patiënt zie of dat een digitaal consult volstaat. En tijdens de fysieke consulten kan ik zinniger zorg bieden. Ik ben beter voorbereid.”

Geen afvinklijstjes

Opvallend: bij Flexdokters is er geen ‘tussenlaag’ van doktersassistenten in het contact van patiënt en huisarts. “Ik werk in mijn eentje, neem alle telefoontjes aan, ben het eerste aanspreekpunt. Ik plan zelf de patiënten in die



Marieke Bon: ‘Ik kan pro-actiever handelen, doordat ik eerder in beeld kom in de zorgketen.’

ik wil zien. Ik heb daardoor meer ruimte om huisarts te kunnen zijn, bijvoorbeeld doordat ik meteen de hulpvraag kan uitvragen. Stel, een patiënt met diabetes belt om een herhaalrecept. Dan kan ik vragen: waarom slikt u dat medicijn, heeft u het nodig? Want misschien is hij meer gebaat bij leefstijladviezen dan diabetesmedicatie.” Bon kan in dat eerste contact beter bedenken wat zinnige zorg is voor de patiënt, dan de doktersassistent aan de hand van geprotocolleerde afvinklijstjes, stelt ze. “Bovendien kan ik pro-actiever handelen, doordat ik eerder in beeld kom in de zorgketen. Ik kan vanaf het begin meedenken met de patiënt en heb meer gelegenheid om leefstijlgeneeskunde te beoefenen. Veel patiënten hebben een chronische aandoening, zoals diabetes, COPD of cardiovasculaire klachten. Zij zijn meer gebaat bij concrete

leefstijlveranderingen dan dat ik tijdens een consult alleen maar bezig ben met pappen en nathouden.” Direct contact tussen huisarts en patiënt, meer zinnige zorg, en ook: zorg die 24 uur per dag doorgaat. “Een patiënt kan me na kantooruren per mail om een consult vragen, dan reageer ik de ochtend daarna meteen. Of omgekeerd: ik stuur een mailconsult, en hij leest dat ’s avonds na zijn werk. Door in te zetten op digitalisering, kunnen we consulten beter spreiden over de dag. Je voorkomt piekbelasting, bijvoorbeeld op maandagochtend.”

Zelfregie

Piekbelasting blijft ook uit doordat Flexdokters werkt met een geautomatiseerd terugbelsysteem, Aurora teleQ. Patiënten kunnen hiermee chatten, terugbelafspraken boeken en video- of e-consulten aanvragen. “Dat geeft patiënten rust, doordat ze precies weten wanneer ik terugbel. En ook mij geeft dat rust, doordat ik tijdens mijn consulten niet continu word gestoord door telefoontjes.” De zelfregie van de patiënt vormt een cruciaal onderdeel van het Flexdoktersconcept. “Patiënten kunnen – én willen – veel klachten zelf monitoren. We willen ze daartoe in de gelegenheid stellen, door patiënten het liefst te ‘behangen’ met *wearables*, zoals bloeddrukmeters, glucosemeters, ademhalingsdevices. De data die dat oplevert, kunnen ze uploaden in hun gedigitaliseerde omgeving, bijvoorbeeld via een eigen digitale portal. Het mooie is dat de patiënt eigenaar blijft van zijn klachten. De huisarts is partner van de patiënt, hij denkt mee, maar is geen paternalistische dokter die zegt wat er moet gebeuren. Het is *shared decision making*.”

Bovendien kan de huisarts, met zoveel up-to-date patiëntdata, meer zorg op maat leveren. “Wat voor de ene patiënt werkt, werkt voor de andere niet. De ene diabetespatiënt is gebaat bij meer bewegen, de andere bij betere voeding. Binnen Flexdokters kan ik beter inspelen op verschillen. Dat betekent een rolverandering voor de huisarts. Ik stel niet alleen diagnoses, schrijf niet alleen medicatie voor, maar werk samen met de patiënt aan een positieve gedrag- of leefstijlverandering. Dat is een belangrijke taak van de huisarts bij de begeleiding van patiënten met een chronische aandoening. Diabetes is veelal te genezen, maar dat lukt alleen als de patiënt zijn leefstijl aanpast. Vandaar dat Zilveren Kruis het Flexdokters-concept ondersteunt. Ook zorgverzekeraars zien dat de zorg steeds duurder wordt. Investeren in proactieve zorg en leefstijlgeneeskunde kan daar verandering in brengen.”

<<

‘DIGITALE HUISARTSENGROEP’



Het Flexdokters-concept draagt bij aan een oplossing voor het huisartsentekort, stelt Rein Steenstra, waarnemend huisarts in Barger-Compascuum, Drenthe. “Doordat we zoveel digitaal werken, kunnen we consulten van elkaar overnemen. Als ik op visite ben, en ik heb geen vervanging, kan mijn telefoon of email worden doorgeschakeld naar mijn collega’s in Amsterdam of het Brabantse Wouw, waar eveneens Flexdokters-huisartsen werken. Zij nemen de telefoontjes of mailvragen van patiënten dan over. We vormen als het ware een digitale huisartsengroep, over de regiogrenzen heen. Dat is voor iedereen winst. Ik kan rustig mijn visites doen, en de patiënt voelt zich geholpen.”