

De Toekomstbestendige oplossingen eerstelijnszorg ontlasten

FWG Progressional People doet doorlopend onderzoek naar ontwikkelingen in de gezondheidszorg. De gevolgen hiervan vertaalt het advies- en onderzoeksbureau in mogelijke (hr-)oplossingen. Astrid Westerbeek, directeur onderzoek en innovatie, gaat in op de huisartsenpraktijk.

TEKST: MARIËT EBBINGE

Volgens Astrid Westerbeek zijn er twee belangrijke ontwikkelingen die op de zorg als geheel afkomen, maar juist voor de huisartsenpraktijk van grote betekenis zijn. “De eerste is de juiste zorg op de juiste plek. Een gedeelte van de zorg van de tweede lijn komt daardoor op het bordje van de huisarts terecht. Daarnaast wordt de zorgvraag die huisartsen krijgen zwaarder, omdat mensen langer thuis blijven wonen. Dit uit zich in soms nijpende situaties, zoals een toename van kwetsbare ouderen op de huisartsenpost. Het gevolg van beide ontwikkelingen is dat de huisarts bij vrijwel ieder ziekteproces betrokken is: als behandelaar of als poortwachter die moet bepalen waar iemand zorg krijgt.”

De geschetste trends zijn van invloed op de werkdruk in de huisartsenpraktijk, die alsmaar toeneemt. “Die werkdruk wordt extra gevoeld doordat de verplaatsing van de zorg nog geen gelijke tred houdt met de financiering ervan. Voeg daar de algemene arbeidskrapte in de zorg aan toe, en het beeld van een zwaarbelaste huisartsenpraktijk wordt compleet.”

Digitalisering

FWG verricht niet alleen onderzoek naar ontwikkelingen waarmee de zorg te maken krijgt. Het bureau doet ook een *educated guess* over mogelijke oplossingen die de gevolgen ervan kunnen opvangen. Westerbeek noemt digitalisering als een ontwikkeling die tevens een oplossing kan zijn, maar plaatst ook kanttekeningen. “Mensen kunnen met behulp van internet of een app over hun klacht lezen. Soms blijkt het dan niet nodig dat ze naar de huisarts gaan. Dat verlicht de werkdruk van huisartsen. Maar je moet je wel afvragen of iedereen in staat is om dit goed in te kunnen schatten.”

Ook op een andere manier leidt digitalisering tot minder werk. “Door de digitalisering hoeft een huisarts of poh

‘Met **digitalisering** kun je het **werk** niet alleen **efficiënter** inrichten, maar ook **leuk** en **beter** maken’

niet altijd meer fysiek iemand te ontmoeten, het kan ook online. Deze zorg op afstand kan vaak even tussendoor en gaat daardoor sneller. Helemaal mooi is het als je die zorg op afstand kunt laten doen door poh's of huisartsen die wegens lichamelijke klachten zijn uitgevallen, maar online wel kunnen bijdragen.” Máár, zegt Westerbeek, “digitalisering kan ook voor verschralling van het werk zorgen, omdat bepaalde aspecten wegvallen bij onlinecontact. Denk aan de belangrijkste vraag die de patiënt pas bij vertrek durft te stellen, met de hand al op de deurknop.” De directeur pleit ervoor anders naar digitalisering te kijken. “Je kunt digitalisering gebruiken om het werk efficiënter in te richten, maar ook kijken hoe je het kunt inzetten om het werk leuker en beter te maken. Dat kan bijvoorbeeld door een specialist via beeldbellen mee te laten kijken tijdens een consult met een patiënt. Voor de huisarts wordt hierdoor het werk inhoudelijk interessanter, omdat hij met cases te maken krijgt die hij anders doorverwijst naar de tweede lijn.”

Taakherschikking

Een tweede, minstens zo belangrijke oplossingsrichting is volgens Westerbeek taakherschikking. Maar, waarschuwt ze, ook hier ligt verschralling van het werk op de loer als



Astrid Westerbeek: ‘De kunst wordt om steeds te zoeken naar het evenwicht tussen efficiency en kwaliteit van werk’.

alleen met werkzaamheden wordt geschoven omwille van de efficiëntie. “Iemand kan hierdoor werk krijgen dat niet bij hem past. Of er gaan juist werkzaamheden weg die hij graag doet. Een voorbeeld hiervan is de praktijk-ondersteuner die een steeds groter deel van haar werk achter het beeldscherm doorbrengt om zelfmeetgegevens van patiënten te controleren. Aan het zien en spreken van patiënten komt ze nauwelijks meer toe, terwijl ze dat misschien juist heel leuk vindt.” Een andere insteek kan leiden tot bevredigender resultaten, aldus Westerbeek. “De kunst wordt om steeds te zoeken naar het evenwicht tussen efficiency en kwaliteit

van werk. Kijk naar wat mensen graag doen en wat gezien hun opleiding bij hen past. Laat daar hun werkzaamheden op aansluiten. Hierdoor blijven mensen ook langer behouden voor de zorg. Je kunt er bijvoorbeeld voor kiezen om het op het gemak stellen van patiënten te verschuiven naar een gastvrouw, maar misschien is die kant van het werk juist heel belangrijk voor een huisarts of poh.”

Samen

Tot slot ziet de directeur een derde mogelijke oplossing om de geschetste ontwikkelingen, vooral het tekort aan personeel, te lijf te gaan. “Als sector is er een grote behoefte om hierin samen op te trekken. Hoe kunnen we samen de zorg aantrekkelijker maken voor nieuwe mensen? Maar ook voor mensen die al in de zorg werken moet het werk waardevol blijven, zodat ze niet vertrekken. Op regionaal niveau komt die samenwerking op dit vlak al van de grond. Op landelijk gebied valt er nog wel wat te winnen. Maar de aandacht hiervoor groeit: in het nieuwe beleidsplan van SSFH is duurzame inzetbaarheid bijvoorbeeld tot speerpunt gemaakt (zie ook pagina 14/15, red.). Ook branchevereniging LHV maakt zich, met het ministerie van VWS, in pilots sterk voor een beter werkklimaat in de eerste lijn. Als we naar de totale gezondheidszorgsector kijken, denk ik dat we mensen behouden door het makkelijker te maken om (tijdelijk) van de ene zorgorganisatie naar de andere over te stappen. Het harmoniseren van arbeidsvoorwaarden zou hieraan een belangrijke bijdrage kunnen leveren.”

<<

‘HUISARTSEN, TREK SAMEN OP’

Huisartsen staan onder druk, oordeelt ook Astrid Westerbeek. Er komt steeds meer op ze af waar ze (mede-) verantwoordelijk voor worden. Niet alleen de juiste zorg op de juiste plaats is een nieuw aandachtsgebied, te denken valt ook aan preventie en samenwerking in het sociaal domein.

Westerbeek begrijpt dat het zeker voor de kleinere huisartsenpraktijken bijna ondoenlijk is individueel nieuw hr-beleid te ontwikkelen als antwoord op alle ontwikkelingen. “Ook hier is samen optrekken van belang. Het is mooi om te zien dat deze thema's door de brancheverenigingen worden erkend.”

