

FLEXIBEL HIX VOOR MAATSCHAPPELIJK BETROKKEN HUISARTSPRAKTIJKEN

Healthcare for Internationals (H4I) is een meertalige artsenpraktijk in Limburg voor voornamelijk buitenlandse patiënten. Kruispost is een medisch post in Amsterdam dat zorgt biedt aan mensen zonder verblijfvergunning of die onverzekerd zijn. Beide maatschappelijk betrokken zorgpraktijken leveren zorg aan een unieke patiëntenpopulatie, wat een grote mate van flexibiliteit vraagt van HiX, het Huisartsen Informatie Systeem (HIS) van ChipSoft. Beide praktijken kozen voor HiX om aan de unieke zorgvraag te kunnen voldoen.



Overvolle praktijken

H4I is voortgekomen uit de wens om huisartsen uit de regio enerzijds te ontlasten van de zorg voor arbeidsmigranten en anderzijds om deze doelgroep makkelijker toegang te geven tot de eerstelijnszorg. Huisarts Frank van Kemenade heeft de praktijk drie jaar geleden opgericht, samen met de coöperatie cohesie UA in Noord-Limburg. "Dat ontlasten klinkt altijd onaardig, maar alle praktijken in Noord-Limburg zitten overvol en er is overal een patiëntenstop. Arbeidsmigranten blijven steeds langer omdat ze het hele jaar door in Nederland werken. Ze spreken amper Nederlands, hebben serieuze medische klachten en kloppen regelmatig bij de huisartsen aan. De arbeidsmigranten die door bedrijven naar Nederland zijn gehaald, moeten hun best doen om ervoor te zorgen dat een zieke patiënt ergens terecht kan. Niemand was blij."

Eerstelijnszorg in je eigen taal

Het was een onhoudbare situatie, maar sinds de oprichting van H4I is de blijdschap weer terug. Het unieke aan de praktijk is dat deze doelgroep toegang heeft tot de eerstelijnszorg in hun eigen taal. "We hebben tolken en artsen die negen verschillende talen spreken. Als mensen bellen komen ze via een voorkeuze bij hun eigen taal terecht en worden teruggebeld, waardoor ze geen kosten hoeven te maken vanwege het bellen met een buitenlands nummer."

Er wordt in hun eigen taal gevraagd wat er aan de hand is en waar nodig, worden ze uitgenodigd op het spreekuur." De praktijk is gevestigd in het VieCurie Medisch Centrum, een ziekenhuis in Noord-Limburg, centraal gelegen en goed bereikbaar. "Voor ons maakt het niet uit of een huisarts in een wijkgebouw zit, maar deze doelgroep kan hier wantrouwend tegenover staan. Een dokter in een wijkgebouw zonder witte jas? Dat klopt niet. We hebben allemaal witte jassen aan en als er echt nood aan de man is, zitten we naast de eerst hulp."

Frank en zijn collega's zien mensen uit heel het land, van Doetinchem, tot Zeeland en Amsterdam. "De keuze voor arbeidsmigranten is of naar het eigen land terug voor een keelontsteking, en soms doen ze dat, of ze komen bij ons. Er is een chronisch tekort aan dit soort praktijken in andere provincies. Wij zijn de enige in Nederland, maar er is wel interesse vanuit andere regio's om een dergelijke praktijk te starten."

Flinke groei in drie jaar tijd

Inmiddels komen sinds de oorlog met Oekraïne niet alleen jonge mannelijke arbeidsmigranten naar de praktijk, maar ook vrouwen, kinderen en ouderen uit Oekraïne. Daarnaast vangt de praktijk mensen op die in Noord-Limburg komen wonen en geen huisarts hebben. "Een verborgen populatie. Deze mensen kunnen zich bij ons registreren. Ze zijn geen vaste patiënt, maar passanten die we bij ons onderbrengen en die tegen een passend tarief worden geholpen."

De praktijk is in drie jaar tijd flink gegroeid, met 25 mensen in dienst, waaronder huisartsen, doktersassistenten, tolken en psychologen. Pools wordt het meeste gesproken, daarna Roemeens en Oekraïens. Er komen per dag rond de 120 mensen op het spreekuur.

Praktijk voor onverzekerde mensen

Kruispost is een medische post voor onverzekerde mensen in Amsterdam, zoals dak- en thuislozen. Het gaat hierbij om mensen die tussen wal en schip vallen, aldus Joop Campioni, die in het bestuur van de stichting zit. "We richten ons met name op Amsterdam, maar we merken dat steeds meer mensen uit een groter gebied ons weten te vinden. In Nederland is het zo dat je alleen een verzekering kan hebben als je een BSN-nummer hebt én staat ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP).

Iedereen op Europees grondgebied heeft recht op basiszorg. Een zwerver op straat weet meestal niet dat hij recht heeft op zorg, dus de drempel is heel hoog om naar een reguliere huisarts te gaan. Zij vinden ons meestal via andere zorginstellingen die deze doelgroep behandelen, zoals het Leger des Heils."

Kruispost ziet naast dak- en thuislozen ook veel arbeidsmigranten uit Oost-Europa, die geen werk meer hebben in Nederland maar hier toch gebleven zijn en daardoor hun huisvesting en zorgverzekering zijn verloren. Ook ziet Kruispost mensen die wél economisch verbonden zijn aan Amsterdam, bijvoorbeeld Filipijnse vrouwen, die in de schoonmaakbranche werken. Zij zouden best een zorgverzekering kunnen betalen, maar omdat ze geen BSN-nummer hebben, zijn ze daarvan buitengesloten. "Zij weten ons inmiddels te vinden en vertellen aan elkaar over onze praktijk."

Van receptie naar bedrijfsleiding

Joop werkte als marketing consultant in de telecom, en had tijdens de corona periode minder werk. Een vriendin attendeerde hem op Kruispost. "Ik ben als vrijwilliger achter de receptie en in de wachtruimte begonnen en zag meteen wat voor bijzondere praktijk het is. Maar ik zag ook een hoop mogelijkheden om dingen te verbeteren. Ik kwam uit een andere wereld, dus je kijkt van buitenaf daar tegenaan. Inmiddels ben ik de bedrijfsleider en doe ik alles wat met financiën, ICT en fundraising te maken heeft. Mijn collega, de medisch manager, is verantwoordelijk voor het inhoudelijk medische beleid en de strategie daarvoor."

Breed spectrum aan zorg

Amsterdam telt volgens de schatting van een rapport van de Ombudsman Metropool Amsterdam en inschatting van de hulporganisaties Amsterdam ongeveer 30.000 ongedocumenteerden. Dit zijn mensen die geen BSN-nummer hebben. Er zijn 17.000 thuislozen in Amsterdam en 100.000 arbeidsmigranten. Een groot aantal van deze mensen, meer dan 4.000 unieke patiënten per jaar, weet Kruispost te vinden, dat een breed spectrum van zorg aanbiedt: huisarts, tandarts, GGZ, fysiotherapie, maatschappelijk werk, oogarts en een praktijkondersteuner huisarts. “En vandaar onze keuze voor het elektronische patiëntendossier HiX van ChipSoft. We waren op zoek naar een systeem met zeer uitgebreide rapportage mogelijkheden. Maar we wilden ook modulair verschillende zorgverleningen kunnen toevoegen. Ik heb aan ChipSoft gevraagd of ze de module maatschappelijk werk konden koppelen aan het huisartsen informatiesysteem. Dat konden zij en ze waren de enige partij die dat kon.”

Kruispost werkt met bijna honderd vrijwilligers, die allemaal met het systeem moeten kunnen werken. Die moet je volgens Joop meenemen in het proces. “Als vrijwilliger kan je zeggen: ik heb geen zin in een nieuw systeem, ik ben gevlogen. Het was dus voor ons heel belangrijk dat we goed instructiemateriaal kregen van ChipSoft, om het gehele traject goed te kunnen doorlopen met de vrijwilligers.”

Een systeem met veel mogelijkheden

Ook H4I maakt gebruik van elektronische patiëntendossier HiX van ChipSoft. Doordat de praktijk verschillende doelgroepen heeft, had het een flexibel systeem nodig. Frank: “Iedereen die zich bij ons inschrijft, krijgt een elektronisch medisch dossier, zoals eigenlijk elke Nederlander heeft.

Van daaruit worden alle bewerkingen gedaan en verwijzingen geregeld. Het kan dus zijn dat iemand uit Den Helder belt, en dat er via een videoconsult wordt doorverwezen naar een specialist in de buurt om een foto te laten maken. We wilden een systeem met veel mogelijkheden, waar ook assistentes makkelijk mee kunnen werken. Cohesie koos voor HiX vanwege de totaal oplossing voor de gehele regio. Zo kunnen bijvoorbeeld assistentes bij meerdere praktijken werken en gemakkelijk dossiers inzien bij andere praktijken.

Behoefte aan gecentraliseerde praktijken

Vanuit andere regio's is er interesse om een zelfde praktijk te starten, alhoewel het volgens Frank niet heel sexy is. “Je hebt veel meer personeel nodig, de administratieve last is groter en je hebt geen solide basis qua vaste populatie die vanaf hun geboorte tot hun dood op spreekuur komt. Je hebt dus minder zekerheid. Je moet als arts een beetje maatschappelijk geëngageerd zijn en je moet dit leuk vinden.” Het aantal arbeidsmigranten neemt steeds maar toe, en daarmee ontstaat een grotere claim op de zorg. Er zullen dus meer gecentraliseerde praktijken nodig zijn. “Dan is het hopen dat ze allemaal het Huisartsen systeem van ChipSoft gebruiken, want die arbeidsmigranten migreren ook, qua werk- en woonplek. En dan kan je je dossier meenemen. Ideaal!”

Tijdbesparend

Ook Joop is tevreden, ChipSoft biedt vanuit maatschappelijk verantwoord ondernemen een passende licentie aan, aan Kruispost. Er wordt gekeken naar het aantal gebruikers per maand. “Al onze specifieke requirements die wij hadden, zijn bijna altijd ingewilligd. Er is een grote bereidheid om met ons mee te denken. Alle huisartsen werken met BSN-nummers. Het probleem is dat wij veel mensen zien die geen nummer hebben. Ik denk wel 90 procent of meer van de patiënten die wij zien. Dat vereist een bepaalde flexibiliteit van het systeem om daar goed mee om te kunnen gaan. En wij moeten rapportages elke maand indienen bij het CAK, waar wij declareren. Die moeten aan zeer specifieke eisen voldoen. Dat gaat ChipSoft voor ons automatiseren, zodat dat met een druk op de knop verzonden wordt. Dat scheelt mij waanzinnig veel tijd.”