



DOOR CHRISTL FOEKEMA

Huisartsentekort? De online oplossing dient zich aan

Voor het huisartsentekort dat in veel regio's dreigt, is een oplossing in zicht. Online huisartsenpraktijk Arene is speciaal opgezet voor het groeiend aantal mensen zonder huisarts – ongeacht waar zij wonen. De bakermat ligt in Noord-Brabant, de blauwdruk biedt perspectief voor heel Nederland.

De initiatiefnemers van Arene zijn drie huisartsen van Het Huisartsteam De Keen in Etten-Leur: Jasper Schellingerhout, Jan Frans Mutsaerts en Lennard van Dongen. Sinds 2016 werken zij met succes aan het aanbieden en uitbreiden van digitale services voor hun patiënten. Inmiddels maakt al meer dan twee derde van de 12.500 patiënten gebruik van die digitale diensten. Later sloot huisarts Yvonne Maat van een naburige praktijk zich aan bij de initiatiefnemers.

Kentering

Vanuit hun positieve ervaringen gingen de vier huisartsen om tafel zitten om de mogelijkheden van digitaal zorgaanbod verder te onderzoeken. Dat was kort voordat corona uitbrak. "Corona heeft ons geholpen in hoe er gekeken wordt naar digitale zorgverlening", zegt Jasper Schellingerhout. "De regelgeving is veranderd en ook door de zorgverzekeraars werd er meer op ingezet. In een halfjaar tijd zagen we een kentering. Collega's ontdekten dat een online spreekuur best kan en dat ook patiënten het waardeerden." Jan Frans Mutsaerts vult

aan: "Eerst was het: patiënten kunnen het niet, nu is het: patiënten kunnen het wél."

Dossieropbouw

Arene is een online huisartsenpraktijk gekoppeld aan een netwerk, geen fysieke praktijk. Patiënten kunnen zich via de website inschrijven. De meeste zorg is digitaal via de website of Arene-app: het spreekuur via beeldbellen, herhaalmedicatie, e-consulten, telefonische controles. Is er fysieke zorg nodig, dan kan die binnen het netwerk van aangesloten praktijken geleverd worden, zoveel mogelijk in de omgeving van de patiënt. "Dat netwerk zijn we nu aan het opbouwen, zodat de patiënt in zijn eigen buurt een huisarts kan opzoeken als het nodig is. Wij zorgen voor dossieropbouw en regelen dat de patiënt getrieerd binnenkomt," vertelt Schellingerhout.

Drie pijlers

Op de ICT&health openingsmanifestatie (17 juni) werd Arene voor het eerst getoond. Vanaf 1 september zijn in rap tempo patiënten ingeschreven en wordt het netwerk

uitgebreid. Het vraagt steeds opnieuw uitleg hoe het model is opgezet. Maar als eenmaal het kwartje is gevallen, is er vaak enthousiasme voor de duurzame oplossing die Arene biedt, schetst Schellingerhout. "De feiten zijn duidelijk: er is een huisartsentekort, digitalisering kan helpen, maar hoe kunnen we dit in het bestaande systeem samenbrengen zodat het duurzaam is?"

Mutsaerts noemt de drie pijlers onder Arene: een duurzame oplossing voor patiënten, bestaande huisartspraktijken en de zorgverzekeraar. "Het lukt niet als er conflicterende belangen zijn met de huidige fysieke praktijken."

Door zorgvuldige afstemming en overleg ontstond het concept van een netwerk dat in de basis online zorg biedt en fysiek contact indien daartoe een noodzaak is. "Er zijn collega's die huiverig zijn voor dit soort initiatieven. Maar als collega's in regio's met hoge werkdruk zien dat het werkt, denken we dat ze dit toch zullen overwegen", verwacht Schellingerhout.

Vraag en aanbod

Het tekort aan huisartsen is niet overal gelijk. In de ene regio is er te weinig capaciteit, in de andere regio te veel. De oorzaken lopen ook uiteen. In 2018 wees een onderzoek door Nivel al uit dat bij een maximum zorgvraag-scenario we in 2032 met een tekort van 7 procent moeten rekenen¹. Tegelijk zijn er huisartsen die naast hun fysieke praktijk

de herhaalde oproep van Patiëntenfederatie Nederland aan huisartsen: bied zowel fysieke als digitale zorg aan, bied keuzevrijheid.

Anders werken

Werken in zo'n hybride systeem stelt andere eisen aan medewerkers: ze moeten het leuk vinden om digitaal te werken. Dat vraagt andere vaardigheden dan een patiënt telefonisch spreken en fysiek ontvangen. De initiatiefnemers zijn op dit gebied volop aan het leren en aan het documenteren. Dat kan training en een kennisbank

EEN SOLIDARITEITSNETWERK MET LANDELIJKE DEKKING ZOU MOOI ZIJN

ruimte hebben om een aantal uur digitale consulten te verzorgen. Arene wil daarin vraag en aanbod bij elkaar brengen.

Schellingerhout: "Dat mensen geen huisarts hebben, kan zomaar gebeuren. Als in een plaats met drie huisartsen er één met pensioen gaat zonder opvolging, hebben ineens 2.000 mensen geen huisarts. De andere twee kunnen proberen het over te nemen, maar dat kunnen ze niet oneindig volhouden."

De opzet van Arene is om aan beide kanten te helpen: zowel de dokter ontlasten, als de patiënten voorzien van huisartsenzorg, stelt Mutsaerts. "Voor ons is het heel belangrijk om de huisartsen die met ons samenwerken een goed beeld te geven van hoe het werkt. We denken dat we 60 procent van de zorg digitaal kunnen afwikkelen. Patiënten die gezien moeten worden, komen alleen als het past in de agenda van de huisarts die beschikbaar is. Maatwerk dus."

Het model richt zich op de volle breedte van de huisartsgeneeskundige zorg. Zowel chronische als POH-zorg, somatiek en ggz. Als er paramedische zorg nodig is, kan de patiënt die natuurlijk zelf in zijn eigen buurt zoeken. De website van Arene toont echter ook aanbieders van online logopedie, diëtetiek en fysiotherapie.

Patiënt wil wel

Enkele honderden patiënten zijn inmiddels ingeschreven bij Arene. Een groot aantal van hen zijn arbeidsmigranten, via Healthcare For Internationals. Deze groep bezoekt bij zorgbehoefte veelal een HAP of SEH, die daar niet voor bedoeld zijn, vertelt Schellingerhout. "Door dit model verkleinen we de toestroom van aanlopers. We hebben het ons niet makkelijk gemaakt om met deze groep te starten, want de taal maakt het contact moeilijker. Maar als dit lukt, hebben we echt een slag geslagen."

Mutsaerts is ervan overtuigd dat het hybride model aansluit bij de tijdgeest. Hij memoreert

opleveren. Er zijn nog geen cursussen voor online zorgverlening, aldus de initiatiefnemers. "Wel is een voordeel dat iedereen bekend is geraakt met het hybride werken. Dat hoeft je niet meer uit te leggen. Voordeel ervan is dat je werk en privé beter kunt combineren. Eerst de kinderen naar school brengen en dan het online spreekuur opstarten."

Techniek

De nieuwe manier van werken vraagt ook op ICT-gebied aanpassingen. Gewoonlijk komt een patiënt langs op de praktijk en is daar het dossier beschikbaar. Wordt de patiënt in een andere praktijk gezien, dan moet daar binnen de bestaande technische infrastructuur een oplossing voor komen. Er zijn nog geen systemen voor dergelijke informatie-uitwisseling. Mutsaerts: "Neem alleen al het inplannen van een patiënt van de online huisarts in de agenda van de fysieke huisarts elders in het land. Dat is geen eenvoudige opgave. Gelukkig denken firma's als Promedico voor het HIS en Pharmeon voor het portaal goed met ons mee, we delen dezelfde visie."

Addendum bij contract

Op juridisch vlak is in de huisartsenpraktijk al veel geregeld, zoals een waarnemregeling. "Met de NZa hebben we gesproken over de regelgeving rond online dienstverlening", aldus Mutsaerts. "Natuurlijk vraagt het veel specifieke kennis om een organisatie als Arene op te tuigen. We zijn blij met partijen die meedenken over privacy of het contract met de verzekeraar. Het vraagt juridisch gepuzzel om daar een addendum voor te maken. Gewoonlijk is het contract gebaseerd op een praktijk die een bepaald postcodegebied bedient. Bij ons vervalt de postcode-indeling als basiskenmerk. Het maakt niet uit wat het adres is van de patiënt."

Jorien Esser van zorgverzekeraar CZ reageert daarop: "De inzet van digitale oplossingen helpt huisartsen, ze hebben meer tijd om te doen waar ze goed in zijn: goede patiëntenzorg leveren. We moeten oppassen dat

digitalisering geen doel an sich wordt. Deze oplossingen staan nooit op zichzelf, maar zijn een onderdeel van de zorg. Een belangrijk onderdeel; het zorgt ervoor dat ook op de lange termijn huisartsenzorg toegankelijk blijft."

Arene is een mooi voorbeeld hiervan, meent Esser. "De huisartsenzorg is op deze manier toegankelijk voor mensen die moeite hebben met het vinden van een huisarts. Het is vernieuwend, dat betekent dat het ook wennen is. De noodzaak betekent niet automatisch dat iedereen het meteen omarmt. We moeten waken dat digitalisering sommige huisartsen niet afschrikt, terwijl het juist een kans is om de zorg te verbeteren. Ook vanuit de behoefte van de patiënt. Daarom denken we graag mee met Arene en met andere huisartsen over hoe we samen kunnen zorgen voor toekomstbestendige huisartsenzorg."

Solidariteit

Elke inwoner in Nederland toegang bieden tot huisartsgeneeskundige zorg, daar is het Arene om te doen, stelt Schellingerhout tot slot: "Wat we mooi zouden vinden is dat er een solidariteitsnetwerk met landelijke dekking ontstaat, waarmee iedereen in Nederland voorzien kan worden van huisartsenzorg." ■

Referenties

- Balans in vraag en aanbod huisartsenzorg. Utrecht: Nivel, Prismant, 2018.



Jasper Schellingerhout

is huisarts bij Het Huisartsteam De Keen in Etten-Leur. Hij is ook klinisch epidemioloog, medeoprichter van Arene, initiatiefnemer van Familiedokters en onder meer lid van de redactieraad van ICT&health en de expertgroep Zorg van Nu (VWS).



Jan Frans Mutsaerts is

huisarts bij Het Huisartsteam De Keen, medeoprichter van Arene, initiatiefnemer van Familiedokters en directeur van zorggroep Het Huisartsteam. Daarnaast is hij voormalig vicevoorzitter van InEen.



Jorien Esser is programamanager Zorginnovatie bij zorgverzekeraar CZ.