

Whitepaper

De hybride huisarts

Hoe een mix van fysieke zorg en digitale zorg op afstand de huisartsenzorg toekomstbestendig maakt.



Inhoudsopgave

03

Introductie

04

**Hoofdstuk 1
Ontwikkelingen in
het zorglandschap**

08

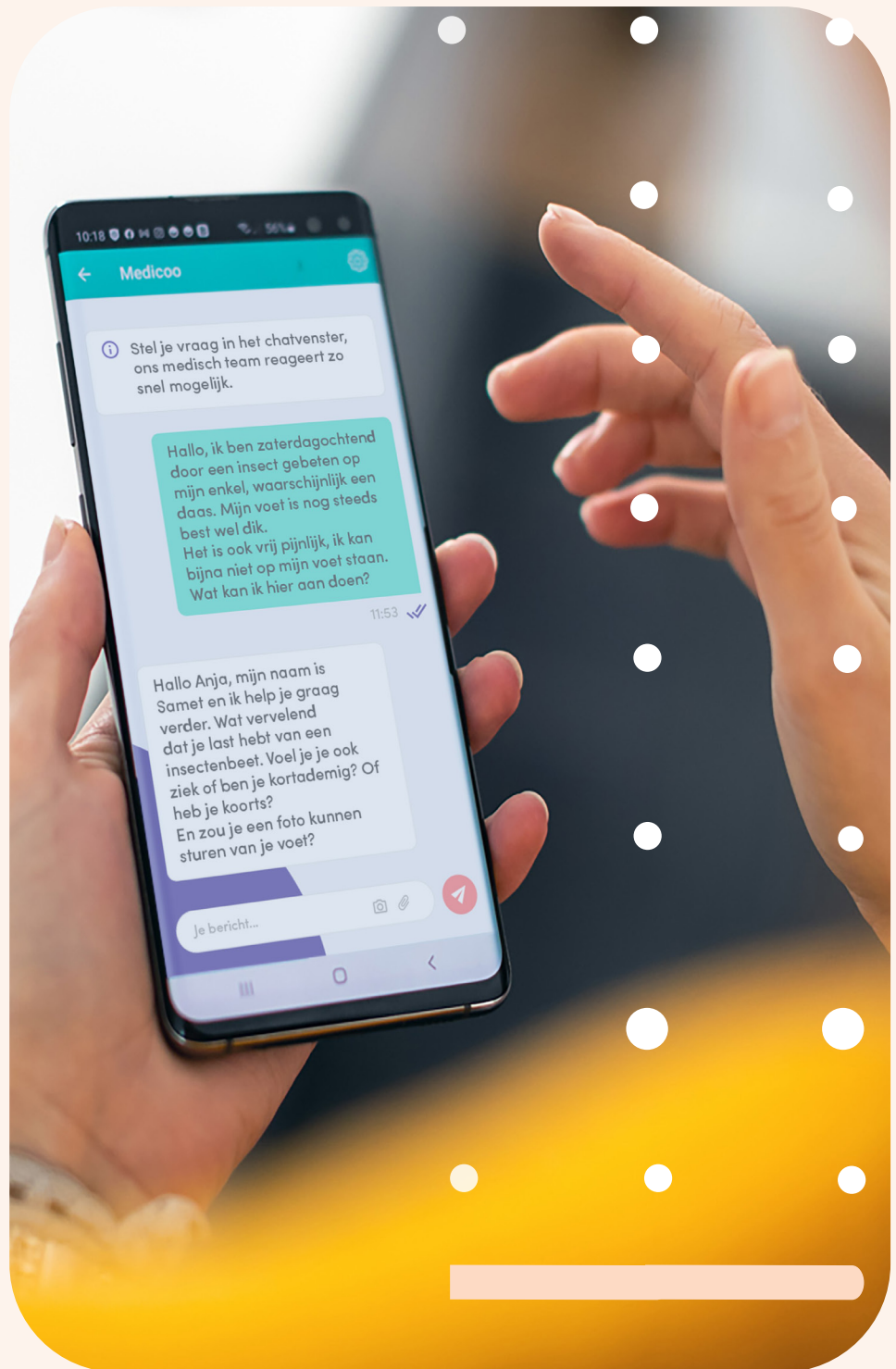
**Hoofdstuk 2
Digitale zorg, juist nú!**

11

**Hoofdstuk 3
Hybride huisartsenzorg**

18

Nawoord



Introductie

Beschikbaar en toegankelijk houden van huisartsenzorg

De ruim 5000 huisartsenpraktijken in Nederland vormen samen het fundament van onze gezondheidszorg. Huisartsen lossen zo'n 94% van de klachten waar patiënten mee op het spreekuur komen zelf op, voor slechts 6% van de totale zorgkosten in Nederland. Het fundament is stevig, maar staat de laatste jaren wel steeds meer onder druk.

Enerzijds neemt de zorgvraag toe en worden zorgvragen steeds complexer; anderzijds groeit het tekort aan huisartsen, assistenten, triagisten en praktijkondersteuners. Minder mensen moeten dus meer, complexere zorg leveren. De beroepsorganisaties luiden al geruime tijd de noodklok: veel huisartsen lopen op hun tandvlees en de toegankelijkheid van de huisartsenzorg is in gevaar.

Hoe blijft de huisartsenzorg voor iedereen beschikbaar en makkelijk toegankelijk?
Hoe behouden we de kwaliteit van de huisartsenzorg? En hoe ondersteunen we de huisartsen en hun medewerkers met de hoge werkdruk?

In deze whitepaper laten we zien hoe hybride zorg, een mix van traditionele (fysieke) zorg en digitale zorg, een bijdrage kan leveren aan een toekomstbestendige huisartsenzorg. Met tevreden huisartsen en tevreden patiënten als resultaat.



01

Ontwikkelingen in het zorglandschap

Het zorglandschap is continu in beweging en dat brengt allerlei kansen en bedreigingen met zich mee. We hebben een aantal belangrijke ontwikkelingen voor de huisartsenzorg op een rijtje gezet.

Huisartsenzorg in cijfers¹



4.874

Huisartsenpraktijken

11.754

Huisartsen in Nederland

61%

Vrouwen



39%

Mannen

2095

Gemiddeld aantal
patiënten per praktijk



€ 3.6 miljard

Budget huisartsenzorg

Patiënten hebben in 2022 contact
gemiddeld **5 keer**
met de huisartsenpraktijk



Bij patiënten van 85 jaar
of ouder is dat **15,1 keer**

Huisartsenzorg is **9,2%**
van het totale zorgbudget

Zorgvraag en -aanbod uit balans

In veel zorgdomeinen is de rek eruit. De vraag naar zorg is groter dan het aanbod en wordt steeds complexer. Dit raakt vanzelfsprekend ook de huisartsenzorg.

Toenemende zorgvraag

De stijgende en steeds complexere zorgvraag heeft verschillende oorzaken:

>> Vergrijzing. De gemiddelde leeftijd van de bevolking blijft stijgen. In 2023 was de zogeheten 'grijze druk' 34%: dat houdt in dat op elke 65-plusser 3 mensen in de werkzame leeftijd (20 tot 65 jaar) zijn. De komende jaren zal de grijze druk toenemen tot bijna 50%². Dit heeft grote gevolgen voor de huisartsenzorg. 70% van de mensen boven de 65 jaar heeft immers één of meer chronische aandoeningen. Hierdoor stijgt het zorgvolume met 4% per jaar. Ook hebben steeds meer ouderen de wens om langer thuis te blijven wonen.

>> Wachlijsten, patiëntenstops en personeelstekorten in andere zorgdomeinen.

Duizenden kwetsbare ouderen, jongeren met geestelijke problemen en patiënten die specialistische zorg nodig hebben, kunnen niet terecht bij de juiste vervolgzorg. In veel domeinen spelen tekorten, zoals de thuiszorg, verpleeghuiszorg en de ggz³. Dit zorgt voor meer vraag naar ondersteuning van de huisarts.

Groeiende tekorten aan huisartsen, ondersteunend personeel en mantelzorgers

>> Huisartsentekort

95% van de praktijken verwacht in de toekomst een tekort aan huisartsen te krijgen. Terwijl nu al 82% van de praktijken al ervaren dat huisartsen een te hoge werkdruk ervaren. De oorzaken van het oplopende huisartsentekort zijn divers en verschillen per regio. Zo zijn er regio's die moeite hebben om nieuwe huisartsen aan te trekken. Ook zijn er regio's die sneller vergrijzen en waarin verschillende huisartsen tegelijk met pensioen gaan. Door onder meer een onderschatting van de wens tot deeltijdwerken van vooral jonge huisartsen, zijn bovendien te weinig huisartsen opgeleid.

>> Niet genoeg ondersteunend personeel

In de ongeveer 5000 huisartsenpraktijken in Nederland werken momenteel ongeveer 31.000 doktersassistenten, praktijkondersteuners, triagisten, praktijkmanagers, verpleegkundig

specialisten, HR-functionarissen en administratief medewerkers. Een groot deel van het huidige 55+ zorgpersoneel zal over niet al te lange tijd de arbeidsmarkt verlaten. In combinatie met de toenemende zorgvraag zal de uitstroom voor grotere tekorten zorgen. Tussen de 23 en 53% van de huisartsenorganisaties ervaart nu al tekorten aan onder andere doktersassistenten en praktijkondersteuners. Bij langdurige ziekte en zwangerschapsverlof vinden praktijken moeilijk vervangers⁵.

>> Te weinig mantelzorgers

De huidige inzet van 5 miljoen mantelzorgers is cruciaal voor onze maatschappij: niet alleen vanuit economisch oogpunt (mantelzorg levert 44 miljard aan besparingen op⁶), maar ook gezien de personeelstekorten in de zorg. Het Sociaal Cultureel Planbureau heeft berekend dat de komende 20 jaar het aantal mensen dat mantelzorg nodig heeft met 70% toeneemt, terwijl het aantal mantelzorgers slechts met 7% stijgt. In 2018 waren in potentie 5 mantelzorgers voor elke oudere die mantelzorg nodig heeft beschikbaar; in 2040 zullen nog slechts 3 mantelzorgers per oudere beschikbaar zijn⁷.



“Mensen hebben een steeds hogere service verwachting en willen hun eigen keuzes maken. Ook als het gaat om zorg. Mensen verwachten deskundige zorg die op hun voorkeuren en levensstijl is afgestemd. Digitale tools dienen daarom ontwikkeld te zijn vanuit de specifieke behoeften van de gebruiker.”

Caroline Besuijen
Algemeen Directeur Medicinfo

De omstandigheden waaronder huisartsen hun werk moeten doen zijn sterk veranderd. Aan de ene kant hebben patiënten steeds hogere verwachtingen, terwijl aan de andere kant de werkdruk toeneemt.

Hogere service verwachting van patiënten

De patiënt van nu is over het algemeen mondiger, veeleisender en beter geïnformeerd. Mensen willen graag meedenken en –beslissen over de zorg en hebben hogere verwachtingen van de ‘service’. Ze willen op de juiste plaats en op het juiste moment geholpen worden⁸. In de praktijk als het nodig is, digitaal als het kan.

Toegenomen werkdruk huisarts

Door de eerder genoemde personeelstekorten en stijgende zorgvraag, is het drukker dan ooit in de huisartspraktijken. Minder mensen moeten meer werk verzetten. Volgens een enquête van de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) worstelt 75% van de huisartsen dan ook met werkstress⁹.

Opkomst technologie

We zien een hoge opkomst van technologieën in de zorg die bijdragen aan een betere toegankelijkheid en kwaliteit van zorg. E-health oplossingen zijn vaak heel nuttig voor zowel de patiënt als de zorgverlener. Toch zien we dat het opschalen hiervan lastig is. De daadwerkelijke integratie ervan in de praktijk is vaak complex, zorgt initieel juist voor een hogere werkdruk en vraagt een groot aanpassingsvermogen van het zorgpersoneel. Ook de financiering ervan kan een drempel zijn voor het structureel inzetten van e-health oplossingen.

De situatie in de huisartsenzorg met toenemende zorgvraag, personeelstekorten, hoge werkdruk en stijgende kosten is onhoudbaar. De tijd voor transformatie is nu!

Stijging zorgkosten

De toenemende zorgvraag, veranderende leefstijl door welvaart en het groeiende behandelaanbod leiden tot stijgende zorgkosten. De zorgkosten stijgen momenteel harder dan het BNP, dat is op termijn niet houdbaar.



Lea Bouwmeester

Adviseur, boundary spanner en aanjager van zorgvernieuwing bij BeBright.

“De patiëntburger moet veel meer in positie worden gebracht. Hoe wil men digitaal ondersteund worden, op welk moment, op welke plek, via welk kanaal? We moeten huisartsen vragen hoe wenen en ontlasten.

De zorgverzekeraars moeten kijken hoe ze die nieuwe processen kunnen faciliteren. En het ministerie moet het in beleid vastleggen. Dat moet allemaal tegelijkertijd gebeuren; anders komen we er niet.”



02

De meerwaarde van digitale huisartsenzorg

De coronapandemie heeft in de huisartsenzorg noodgedwongen geleid tot meer creativiteit, flexibiliteit en nieuwe inzichten als het gaat om digitale zorg. Zo ging 75% van de huisartsenpraktijken meer gebruik maken van e-health-toepassingen. Corona heeft de problemen in de huisartsenzorg op scherp gezet.

Meerwaarde van e-health

Volgens onderzoek van het Nivel hebben e-health-toepassingen hun meerwaarde voor de huisartsenpraktijken bewezen⁹. Veel patiënten konden of wilden door corona niet naar de praktijk komen en moesten waar mogelijk op afstand worden geholpen. Driekwart van alle huisartspraktijken zette daardoor meer e-health in. De allergrootste stijger was beeldbellen; het bleek een uitkomst doordat de huisarts de patiënt ondanks de fysieke afstand toch kon 'zien'. Ook telemonitoring bewees nog eens zijn toegevoegde waarde. Doordat huisartsen vaker thuismetingen gingen monitoren, hoefden hoog-risicopatiënten de deur niet uit. Ook het gebruik van andere vormen van e-health-toepassingen steeg, zoals e-consulten en het online aanvragen van herhaalrecepten. De patiënten die wél naar de praktijk kwamen, hadden gemiddeld meer tijd nodig. 81% van de huisartsen verlengde de fysieke consulten dan ook van 10 naar 20 minuten. De bredere inzet van e-health en de langere consulten zijn volgens een peiling onder huisartsen blijvend. 57% verwacht ook in de toekomst meer e-health in te zetten.



Patiëntenperspectief

Een substantieel deel van de patiënten die gebruikmaakten van zorg op afstand door de huisarts vond dit volgens de Patiëntenfederatie prettig¹¹. 51% beoordeelde het digitale alternatief voor een fysiek consult bij de huisarts als ‘net zo goed’. Daar staat tegenover dat 41% het alternatief (veel) minder goed vond dan de persoonlijke afspraak.

“Voor het succesvol inzetten van e-health is het betrekken van alle disciplines in de praktijk van belang. Zodat collega’s elkaar kunnen ondersteunen en er praktisch breed een gedeeld belang is om een nieuwe manier van werken te laten slagen. De praktijkmanager en de zorggroep zijn hierbij waardevolle onderdelen van het systeem”, aldus Jorien Esser, Programmanager Zorginnovatie bij CZ.

“In het afgelopen jaar merken wij dat in gesprekken met huisartsen het geloof in digitalisering als één van de oplossingen voor de stijgende tekorten in de zorg flink is gestegen. Om digitale oplossingen te laten slagen is de verbinding met alle zorgpartijen in de regio cruciaal. Daar spelen we als verzekeraar een belangrijke rol.

Door mee te kijken naar uitdagingen, mee te denken, helpen en investeren in oplossingen kunnen we samen de zorg makkelijker en toegankelijker maken. Daar is uiteindelijk iedereen bij gebaat, zorgverlener en zorggebruiker. Veel patiënten weten niet waar ze met hun vraag terecht kunnen en dan bellen ze vaak direct de huisarts. Terwijl dat in veel gevallen niet perse nodig is. Met de inzet van Dokter Appke hebben we ervaren dat we via chat veel zorgvragen kunnen laten beantwoorden. Een mooi voorbeeld hoe digitalisering in de toekomst de huisartsen kan ontlasten”.

Stefan Hanekamp

Innovatie adviseur en ontwikkelaar bij zorgverzekeraar De Friesland





“In de huisartspraktijk kan er al veel op digitaal gebied. Maar bij mijn eigen huisarts merk ik er nog te weinig van. Ik gun het mezelf en andere patiënten dat we gemakkelijk online afspraken kunnen maken, dat we niet voor alle vragen en klachten naar de praktijk hoeven komen, dat we gegevens uit het huisartsdossier in onze persoonlijke gezondheidsomgeving kunnen verzamelen, dat we thuis zelf metingen kunnen doen zodat we de praktijk niet hoeven belasten.

En zelf beter inzicht krijgen in hoe het met onze gezondheid gaat. Kortom, ik zie er naar uit dat veel meer huisartspraktijken ‘hybride’ worden. Digitaal waar het kan en voor patiënten die dat willen, maar natuurlijk ook met goed persoonlijk contact met de mensen in de huisartspraktijk.”

Dianda Veldman
Directeur-bestuurder Patiëntenfederatie Nederland

Geleerde lessen

Door de noodgedwongen inzet van e-health tijdens de coronapandemie is een duidelijker beeld ontstaan van de voor- en nadelen van digitale zorg. Zowel de huisartsenverenigingen¹² als de NPF concluderen dat digitale zorg voor bepaalde patiëntengroepen en bij bepaalde zorgvragen veel toegevoegde waarde heeft. Digitale zorg kan ook helpen de balans tussen de toegenomen zorgvraag en de personeelstekorten in huisartsenpraktijken te herstellen.

Tegelijkertijd blijft in veel situaties de klinische blik van of het goede gesprek met de huisarts nodig. Zorg kan niet altijd volledig digitaal. Ook moeten de techniek en de digitale vaardigheden op orde zijn, zowel in de huisartsenpraktijk als bij de patiënt. Huisartsen en patiënten zien dan ook het meest in hybride huisartsenzorg: digitaal als het kan, fysiek als het nodig is.

Volgens Jorien Esser, Programmamanager Zorginnovatie bij CZ, is de huisarts de poortwachter van ons zorgsysteem. “We moeten er samen voor zorgen dat die beschikbaar blijft. Als zorgverzekeraar zie ik het als onze maatschappelijke taak de huisartsen weer in hun kracht te zetten. Zodat het vak van huisarts leuk is en leuk blijft en dit jongeren inspireert om voor het vak huisarts te kiezen. Innovatieve oplossingen zijn een belangrijk onderdeel, die kunnen heel veel meerwaarde bieden”.

Jorien adviseert huisartsen en praktijkmanagers bij het oplossen van deze vraagstukken in de huisartsenpraktijk. “De urgentie om te innoveren en digitaliseren is er wel degelijk. Echter, veel huisartsen zijn gewoonweg te druk om tijdbesparende oplossingen door te voeren. Want initieel kost het vaak juist extra tijd. Voor veel huisartsen die digitale technologie

inzetten om de praktijk te ondersteunen is het ook wel even wennen. Maar bij velen horen we achteraf ook dat het hun werk verrijkt, het wel degelijk tijds winst oplevert en de werkdruk vermindert.”



Jorien Esser
Programmamanager Zorginnovatie bij CZ



03

Hybride huisartsenzorg

Het beste van twee werelden

Dat digitale eerstelijnszorg zich verder zal ontwikkelen staat buiten kijf. De toenemende zorgvraag, het groeiende tekort aan huisartsen en de toegenomen digitale vaardigheden van patiënten vragen om een versnelde doorvoering van de innovaties die door corona in een stroomversnelling zijn gekomen. Tegelijkertijd is het belangrijk dat de kracht van de huisartsenzorg, met de persoonlijke relatie tussen huisarts en patiënt, gewaarborgd blijft. Ook de Nederlandse Patiëntenfederatie stelt dat voor alle zorg en dienstverlening een digitale variant moet zijn¹³. Hybride huisartsenzorg verenigt het beste van twee werelden en is het passende antwoord op het toegankelijk en persoonlijk houden van de huisartsenzorg. In dit hoofdstuk laten we met een aantal voorbeelden zien hoe hybride zorg structureel ingezet kan worden.

Wat is hybride huisartsenzorg?

Hybride huisartsenzorg is een combinatie van fysieke, persoonlijke zorg op de praktijk of bij de patiënt thuis en persoonlijke digitale zorg op afstand.



Fysieke zorg



Digitale zorg



Hybride zorg

Manieren om hybride huisartsenzorg in te zetten

Er zijn meerdere manieren waarop de fysieke praktijk ondersteund kan worden met digitale zorg op afstand waardoor een hybride zorgmodel ontstaat.

Een digitaal portaal met medisch team op afstand voor uw patiënten

Bij (dreigende) overbelasting van de huisartsenpraktijk, structureel of tijdelijk, kan extra capaciteit worden ingeschakeld door gezondheidsvragen van patiënten digitaal te laten beantwoorden. Een oplossing waarbij een medisch team via een app op afstand triage doet aan de hand van de professionele standaarden en een zelfzorgadvies geeft. Patiënten gaan via chat en beeldbellen in gesprek met een medisch team van verpleegkundigen en huisartsen. En worden zo geholpen met vragen waarvoor een bezoek aan de praktijk niet



perse nodig is. Na ieder consult vindt een overdracht plaats naar de eigen huisarts. Zo blijft het dossier van de betreffende patiënt compleet.

Deze oplossing is ideaal voor hulpvragen waarbij een medisch advies gewenst is, maar een fysiek bezoek niet noodzakelijk. Blijkt dat wel nodig, dan wordt alsnog doorverwezen naar de eigen huisartsenpraktijk. De oplossing kan structureel of in

tijden van nood flexibel worden ingezet binnen de reguliere huisartsenpraktijk.

Patiënten ervaren een hoge mate van service en het gemak om antwoord te krijgen op een gezondheidsvraag waar en wanneer hen dat het beste uitkomt.

Voor huisartsenpraktijken biedt deze manier van werken veel voordelen.

- Patiënten ontvangen **kwalitatieve, persoonlijke en efficiënte beantwoording** van zorgvragen door ervaren zorgmedewerkers.
- In de praktijk is er **meer tijd en aandacht voor patiënten** met meer complexe zorgvragen tijdens het fysieke spreekuur.
- Patiënten kunnen **7 dagen in de week**, overdag, s avonds en in het weekend hun gezondheidsvraag stellen.
- De oplossing biedt de mogelijkheid tot **ad hoc ondersteuning en waarneming**, bijvoorbeeld bij vakanties of uitval van collega's.
- De **werkdruk in de praktijk wordt lager** door minder telefoontjes en aanloop naar de praktijk.



“De helft minder telefoontjes naar de praktijk” De huisartsen zijn heel tevreden over de zeer volledige triage en overdracht. Dankzij de samenwerking kunnen we de telefoonlijn een half uur eerder sluiten. De praktijk is dan nog steeds goed bereikbaar, via de app en voor noodgevallen uiteraard via de spoedlijn. Zo hebben de assistentes extra tijd voor het spreekuur. Dat is heel waardevol.”

Femke van Nispen
Verpleegkundig Specialist
Huisartsenpraktijk Biesbosch

Manieren om hybride huisartsenzorg in te zetten

Er zijn meerdere manieren waarop de fysieke praktijk ondersteund kan worden met digitale zorg op afstand waardoor een hybride zorgmodel ontstaat.

1. Medicoo, snel en flexibel inzetbaar

Met Medicoo kan een huisartsenpraktijk of -post haar patiënten direct toegang geven tot digitale zorg. Deze dienst is makkelijk in te voeren en flexibel in te zetten in tijden van overbelasting of voor specifieke doelgroepen zoals vakantiegangers, arbeidsmigranten of niet-op-naam-ingeschreven patiënten (noni's)

2. White label patiëntenapp in eigen huisstijl

Voor maximale herkenbaarheid kan een patiënten app in de huisstijl van de praktijk, post of andere overkoepelende organisatie zoals een zorggroep worden ontwikkeld. Hiermee wordt de dienst visueel een logisch verlengstuk van de zorg die patiënten al van de fysieke praktijk gewend zijn.

3. Extra dienst binnen een bestaand patiëntenportaal of app

Veel huisartsenpraktijken hebben al een digitale oplossing of portaal voor herhaalrecepten en het maken van afspraken waardoor de patiënt de zogeheten patiëntreis al voor een deel digitaal kan maken. Door de digitale patiëntreis uit te breiden met een extra functionaliteit kunnen patiënten via hetzelfde portaal ook hun gezondheidsvragen direct stellen aan een medisch team op afstand.

Live chat in portaal Uw Zorg Online

De hybride zorgoplossing is inmiddels als extra service geïntegreerd in de Uw Zorg Online app van Pharmeon. Met deze app kunnen patiënten op een veilige en efficiënte manier communiceren met zorgverleners als de huisarts, tandarts of apotheker. Het platform bestaat uit een beveiligde websiteomgeving en app inclusief koppeling met het



informatiesysteem van de zorgpraktijk voor de verwerking van herhaalrecepten, e-consulten en het maken van afspraken. Door de samenwerking van Pharmeon en Medicinfo kunnen gebruikers van Uw Zorg online ook medische vragen stellen aan het medisch team van Medicinfo via de live chatfunctie binnen de app. Een uitkomst voor patiënten die laagdrempelig medisch advies willen of twijfelen of een

bezoek aan de huisarts nodig is. Voor de huisartspraktijken betekent het een extra ‘online’ collega die door middel van een gedegen triage zelfzorgadvies geeft of de mogelijkheid om te videobellen met een huisarts. Hierdoor neemt de druk op de praktijk af.

“Door de integratie van Medicinfo kunnen praktijken nu eenvoudig online extra zorgcapaciteit inschakelen en de bereikbaarheid van hun praktijk verbeteren. Voor patiënten en de praktijk is het prettig om via het bestaande portaal en de app te kunnen communiceren. Samen zorgen we ervoor dat we met deze extra dienstverlening goed aansluiten bij het digitale aanbod en de bestaande manier van werken van de praktijk.”

Wiegert Vos

Directeur Pharmeon



Een digital-first huisartsenpraktijk voor regio's onder druk

Voor de huisartsenzorg biedt een digital first huisartsenpraktijk een oplossing voor gebieden met een (acuut) huisartsentekort. Dit kan voorkomen als één of meerdere huisartsen met pensioen gaan of stoppen met hun praktijk en er geen opvolgers worden gevonden. Of wanneer een regio kampt met een personeelstekort waardoor er geen patiënten meer kunnen worden aangenomen maar de zorgvraag wel aanwezig blijft. Daarnaast kan een digital-first huisartsenpraktijk ook een oplossing zijn voor mensen die de voorkeur geven aan een digitale huisarts in regio's met een digi-vaardige populatie.

Bij een digital first huisartsenpraktijk is de patiëntreis in eerste instantie digitaal ingericht, maar blijft fysieke zorg bij partnerpraktijken laagdrempelig bereikbaar. Alleen voor onderzoek en behandeling is een fysieke afspraak nodig.

De basis van een dergelijke oplossing is een klantvriendelijk digitaal patiënten portaal waar patiënten zich inschrijven voor volwaardige huisartsenzorg. Patiënten krijgen de zorg, die zij normaliter via een fysieke huisartsenpraktijk ontvangen, digitaal aangeboden via een digitaal portaal en app. Voor de benodigde fysieke en chronische zorg werkt de digital-first praktijk samen met fysieke partner huisartsenpraktijken in de regio's waar de digital-first praktijk actief is.

Met de inzet van een digitale huisartsenpraktijk kunnen we de toegankelijkheid van huisartsenzorg voor de patiënten waarborgen in de gebieden waar dat onder druk staat. Dit kan fungeren als noodoplossing of structureel, afhankelijk van de situatie.

Een digital first huisartsenpraktijk kan voor zowel huisarts als patiënt voordelen bieden. Voor de patiënt betekent het overal en altijd toegang tot de huisarts, ook in het buitenland, flexibelere 'openingstijden' en vragen stellen zonder naar de praktijk te hoeven komen.

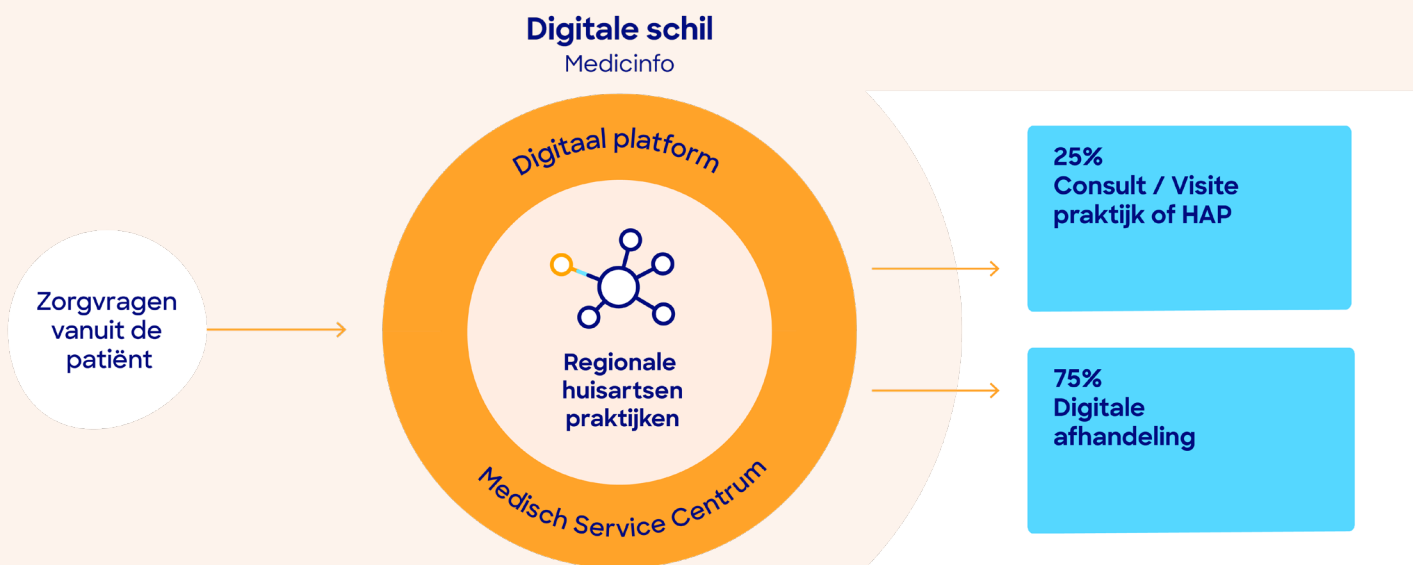
Bij het inzetten van digital first huisartsenzorg, in gebieden met een huisartsentekort, dient er speciale aandacht te zijn voor het feit dat ook anderstaligen, laaggeletterden en kwetsbare groepen gebruik moeten kunnen maken van deze oplossing.



Een Hybride Regio Oplossing

De Hybride Regio Oplossing biedt regio's een praktische oplossing om zorg toegankelijk te houden voor iedereen en huisartsenpraktijken te ontlasten. Deze oplossing is een combinatie van een platform, bijvoorbeeld een (web) app, en een Medisch service Centrum. Deze combinatie fungeert als digitale entree voor patiënten. Een soort digitale schil om de huisartsenpraktijken in een regio heen dus.

Patiënten kunnen toegang krijgen tot zorg via het platform, waar ze na een meertalige digitale triage begeleid worden door BIG geregistreerde medische professionals via live chat, zelfzorgadvies, en beeldbelconsulten met huisartsen. Dit model maakt het mogelijk om tot 75% van de zorgvragen digitaal te behandelen. De dienst is flexibel en modulair, geschikt voor diverse patiëntpopulaties, en kan gemakkelijk worden aangepast aan de specifieke behoeften van elke regio.



Dokterswacht Friesland organiseert de avond, nacht en weekendzorg voor de circa 300 aangesloten huisartsen. Vanuit het triagecentrum in Heerenveen worden steeds meer spoedeisende zorgvragen van patiënten behandeld en zo nodig doorverwezen. Toen de werkdruk tot onaanvaardbare hoogte steeg, ging de organisatie op zoek naar oplossingen.

“Voor Dokterswacht Friesland hebben we veel profijt van onze eigen app. Daarmee krijgen patiënten via de chat antwoord op hun zorgvraag van het medisch team van Medicinfo op afstand. En wanneer nodig volgt een verwijzing naar de juiste zorg, bijvoorbeeld een consult bij één van onze locaties. Zo kunnen we de druk hier wegnemen en mensen toch goed blijven helpen.

Mensen die bellen met een spoedvraag hoeven minder lang te wachten op antwoord. De wachttijd is op sommige momenten zelfs gehalveerd omdat de app ongeveer 15% van de telefoontjes afvangt. En onze medewerkers hebben na een dienst veel



meer het gevoel dat ze kwaliteit hebben geleverd zonder zichzelf over de kling te jagen.

De implementatie is geruisloos gegaan. We werken als collega's samen en ook de patiënten geven aan zeer tevreden te zijn over de digitale zorg.

Ik denk dat de digitalisering en automatisering zal doorzetten.

Wel moeten we met huisartsen kijken hoe we dat goed kunnen doen, op een manier die voor alle partijen prettig is. Daar waar het kan automatiseren en waar het niet kan, kiezen voor fysieke consulten.

Tegelijkertijd moeten we aandacht hebben voor de zorgconsument. Die is veeleisender geworden. De zorgconsumptie en het verwachtingspatroon zijn sterk toegenomen. We moeten iedereen bewust maken van het feit dat huisartsenspoedzorg vanzelfsprekend is, maar wel grenzen kent.”

Martin Boeve

Manager van Dokterswacht Friesland

Nawoord

Als we vooruit kijken naar de uitdagingen die we samen hebben, dan is het goed om te zien dat alle partijen in de eerstelijnszorg dezelfde urgentie en opdracht voelen. Hoe houden we zorg toegankelijk en open voor iedereen, in alle uithoeken van het land. Ook het draagvlak voor het deels digitaal inrichten van onze zorg groeit, bij zorgverleners, maar juist ook bij patiënten.

Wij geloven erin dat we met een hybride zorgmodel de huidige werkdruk en capaciteitsproblemen kunnen verlagen, tijdelijk of structureel. Maar ook dat het ons zorgsysteem minder kwetsbaar maakt op het moment dat een regio te maken krijgt met een serieus huisartsentekort. We nodigen alle stakeholders van harte uit om te ervaren hoe een hybride model er dan concreet uit kan zien, van app tot medische protocollen en declaraties. Medicinfo heeft de ambitie om de huisartsenzorg duurzaam te ondersteunen met innovatieve oplossingen en hybride zorg.

Dank voor uw aandacht!



Steven van Kemenade, MD MHA
Medisch directeur

Medicinfo heeft inmiddels meer dan twintig jaar ervaring met innovatie in de zorg. Heeft u na het lezen van dit whitepaper nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op. We vertellen u graag meer over de mogelijkheden om uw praktijk, huisartsenpost of regio te ondersteunen.

Bronnen

¹ <https://www.nivel.nl/nl/nieuws/aantal-huisartsen-en-groepspraktijken-nederland-neemt-toe>

¹ [https://www.nivel.nl/nl/resultaten-van-onderzoek/nivel-cijfers-zorg-eerste-lijn/nivel-cijfers-zorg-bij-huisarts/omvang-zorggebruik#:~:text=Totaal%20aantal%20contacten%3A%20Per%201.000,per%20persoon%20\(Tabel%205\).](https://www.nivel.nl/nl/resultaten-van-onderzoek/nivel-cijfers-zorg-eerste-lijn/nivel-cijfers-zorg-bij-huisarts/omvang-zorggebruik#:~:text=Totaal%20aantal%20contacten%3A%20Per%201.000,per%20persoon%20(Tabel%205).)

¹ <https://www.nza.nl/zorgsectoren/huisartsenzorg/kerncijfers-huisartsenzorg#:~:text=De%20totale%20kosten%20voor%20huisartsenzorg,verzekerde%20pati%C3%ABnt%20stabiliseert%20in%202022.>

² <https://www.cbs.nl/nl-nl/visualisaties/dashboard-bevolking/leeftijd/ouderen>

³ https://www.nhg.org/sites/default/files/content/nhg_org/uploads/290421_brief_informateur_tjeenkwillink.pdf

⁴ https://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/Balans_in_vraag_en_aanbod_huisartsenzorg.pdf

⁵ <https://www.ssfh.nl/nieuws/oplopende-tekorten-aan-doktersassistenten-en-praktijkondersteuners-in-de-huisartsenzorg->

⁶ <https://www.consultancy.nl/nieuws/33517/5-miljoen-mantelzorgers-van-groot-belang-voor-maatschappij>

⁷ <https://www.scp.nl/publicaties/publicaties/2019/11/08/toekomstverkenning-mantelzorg-aan-ouderen-in-2040>

⁸ <https://www.patientenfederatie.nl/downloads/organisatie/736-naar-hybride-zorg/file>

⁹ <https://www.lhv.nl/actueel/nieuwsberichten/huisartsen-met-handen-in-het-haar-om-bezetting-rond-te-krijgen/>

¹⁰ <https://www.lhv.nl/actueel/nieuwsberichten/huisartsen-grote-zorgen-over-de-nabije-toekomst/>

¹¹ <https://www.patientenfederatie.nl/downloads/peiling/326-onderzoek-uitstel-geplande-zorg-door-de-coronacrisis/file>

¹² https://www.nhg.org/sites/default/files/content/nhg_org/uploads/brief_huisartsenorganisaties_nota_overleg_cure.pdf

¹³ <https://www.patientenfederatie.nl/downloads/organisatie/736-naar-hybride-zorg/file>

