

Het huisartsentekort in landelijke gebieden noopt tot ongebruikelijke oplossingen. In Barger-Compasuum gaat de huisarts digitaal. „Als het hier lukt, lukt het overal.”

“JE DENKT DAT DE DIGITALISERING AFSTAND SCHEPT, MAAR DE DOKTER KOMT JUIST DICHTERBIJ

Tussen 8 en 12 uur kunt u bellen voor een afspraak, recepten gaan per fax en voor je een dokter kunt spreken moet je eerst een assistente zien te overtuigen dat ze echt een afspraak moet inroosteren. De meeste huisartsen in Nederland werken nog net als in de vorige eeuw.

„Veel patiënten en ook huisartsen willen het best moderner maar veel systemen in de zorg maken dat erg lastig”, weet Ingeborg Bakker van Huisartsenzorg Drenthe. „Alle bedrijfsprocessen zijn nog ingericht zoals vroeger. Het is heel ingewikkeld dat te veranderen.”

In Barger-Compasuum deed de kans zich wél voor. De huisarts die jarenlang het dorp bediende stopte ermee, er stond geen opvolger paraat. Zorgverzekeraar Zilveren Kruis en Huisartsenzorg Drenthe probeerden te helpen. „Het was de keuze tussen niets of iets nieuws”, zegt Bakker. „We wisten meteen dat we het anders moesten doen om deze praktijk weer kansen voor de toekomst te geven.”

CONTACT VIA APP

Die andere manier van werken ontdekten ze in Amsterdam, waar huisarts Vladan Ilic vijf jaar geleden zijn praktijk Westerdokters totaal over de kop gooide. Hij deed zijn doktersassistenten en ander personeel de deur uit en regelde vrijwel alle dienstverlening voortaan online. Via een app op telefoon of computer. Net zo digitaal als de banken, verzekeringen en Belastingdienst het al jaren doen. Iedere patiënt een eigen portaal, waarmee diegene op zijn smartphone de medische gegevens bij de hand heeft, en via de chat kan communiceren met de dokter. Rechtstreeks. Desgewenst zelfs vanuit het buitenland of waar dan ook.

„Wat we van Vladan Ilic leerden is dat je respect moet hebben voor je patiënten”, zegt Bakker. „Mensen kunnen heel veel zelf en zijn ook heel betrokken bij hun eigen zorg. Ze kunnen ook veel online. Ook laaggeletterden en ouderen vinden toch wel manieren. Hun kinderen of mantelzorgers helpen vaak wel.”

Patiënten van Veendokters, zoals de praktijk in Barger-Compasuum ging heten, hoeven dus niet meer te bellen voor een afspraak. Ze kunnen gewoon zelf online een consult inroosteren. Vijf minuten voor iets simpels, een kwartier voor iets uitgebreids. „Daarvan wordt totaal geen misbruik gemaakt. Mensen kunnen het zelf heel goed inschatten”, merkte Marlies Zandwijk, een van de waarnemende huisartsen die uiteindelijk werden gevonden om de praktijk opnieuw op te zetten.

DOKTER AAN DE LIJN

Wie zich niet online kan aanmelden, kan altijd nog gewoon bellen. Dan komt er alleen

geen assistente aan de telefoon, maar hoort de beller een bandje. „Mensen kunnen aangeven wanneer ze willen worden teruggebeld door de huisarts. De hele triage-stap is eruit, ze krijgen meteen de dokter aan de lijn.”

De triage, dat is zorgjargon voor het ‘filteren’ van telefoontjes door doktersassistenten. Zij nemen de telefoontjes normaal gesproken aan en proberen in te schatten hoe ernstig iets is. Moet de huisarts hier meteen heen? Kan er een afspraak worden gemaakt voor over een week? Of kan de patiënt wel even langskomen?

Die triage is voor sommige patiënten ook een bron van ergernis. Assistenten proberen puur de drukte in de praktijk zo efficiënt mogelijk te plannen. Maar sommige patiënten hebben het gevoel dat ze afgewimpeld worden. „Soms verwoorden mensen hun klachten juist erger, om er maar ‘door’ te komen”, merkte Vladan Ilic vroeger in zijn praktijk. „Daardoor kreeg je uiteindelijk problemen op je spreekuur die eigenlijk best eerder en anders opgelost hadden kunnen worden.”

Zoals huisartsen het vroeger ook gewoon zelf deden, lang geleden. Een oudere huisarts die het verhaal van Vladan Ilic aanhoort tijdens een nascholing weet het nog goed. „Toen mijn man en ik in de jaren zeventig in Hoogezand begonnen, hadden we geen geld voor een assistente. Dus deed ik de telefoontjes zelf. Ik kon dan direct aan de telefoon al heel veel patiënten helpen, geruststellen, uitleg geven.” Als de huisarts direct advies geeft heeft dat toch wat meer gewicht dan dat de assistente dat doet.

OPLUCHTING EN TEVREDENHEID

Voor de nieuwe Veendokters was het in het begin nog wel even spannend. Voordat de praktijk opnieuw begon, werd er een bewonersbijeenkomst gehouden. Daar waren de dorpsbewoners eerst nog behoorlijk kritisch. „Hoe moet dat dan met de ouderen mensen in het dorp?”, was een van de vragen. Zandwijk: „Maar de opluchting en tevredenheid over dat er toch weer een huisarts in het dorp zou komen overheerste.”

Op 1 september ging de knop om. Het oude telefoon- en computersysteem werd in één klap vervangen door het nieuwe, digitale systeem. „Ik was wel even bezorgd hoe dat zou gaan”, zegt Marlies Zandwijk. „Maar ineens kwam er een enorme rust in de praktijk. Het aantal telefoontjes nam meteen af.”

Mensen wisten vrij snel in het keuzemenu van de telefoon aan te geven wanneer ze teruggebeld wilden worden. Of ze mailden of probeerden een tekstbericht. „Je huisarts is er echt voor jou, dat hebben we duidelijk weten te maken. Mensen kunnen zelf via de mail een vraag stellen en kunnen ook zelf aangeven bij welke dokter ze op welk moment langs willen komen.”

AFSPRAKEN ONLINE MAKEN

Zandwijk merkte dat het aantal onnodige telefoontjes verminderde. „Vanaf de tweede week kwam al 80 procent van de afspraken via het portaal. Ik zie ook niet meer onodi-



ge consulten dan voorheen. Het aantal belle-tjes zie je nu per week afnemen. Het aantal terugbelverzoeken stijgt juist.”

Het was dus even wennen. De assistenten zijn de eerste maanden nog druk bezig de oude patiëntgegevens om te zetten naar het nieuwe systeem. Maar als het een keer zover is ...

„De meeste mensen reageerden zó blij dat we zo laagdrempelig waren”, zeggen Bakker en Zandwijk. „De grap is: de mensen van wie je het het minst verwacht zijn het meest enthousiast. Mensen blijken vaak bijvoorbeeld enorm goed op de hoogte van hun eigen dossier. We zitten met zijn allen vaak in de mopperstand ... zo van lúkt het allemaal wel op die moderne manier? We hadden bijvoorbeeld een dame van 93 jaar die we moesten uitleggen hoe het nu werkt met haar portaal en haar dossier. Toen ze het één keer doorhad, vond ze het erg handig.”

OUDEREN WERELDWIJS MAKEN

Het mooie is, filosofeert Zandwijk, dat je oudere mensen zo ook wat meer wereldwijs maakt in de digitale wereld. „Allerlei instanties werken tegenwoordig natuurlijk zo. Ze

DE DIGITALE DRENTSE DORPSDOKTER



Een mini-dokterspraktijk verzekert Barger-Compascuum de komende jaren van huisartsenzorg. Huisarts Marlies Zandwijk en Ingeborg Bakker van Huisartsenzorg Drenthe staan op het centrale plein van het dorp terwijl de *tiny practice* van de Veendokters op z'n plaats wordt getakeld.

moeten toch een keer mee. En het bijzondere is: je denkt misschien dat de digitalisering afstand scheidt, maar de dokter komt juist dichterbij."

Dat komt doordat mensen nu zelf hun telefoontje of bezoeken kunnen inplannen. „Vroeger hingen ze in het ergste geval eerst 25 minuten aan de lijn voor ze geholpen werden. Dat heb je nu niet meer. Die eerste boosheid aan de telefoon neem je daarmee al weg."

Het digitaal werken betekent ook dat de huisarts toe kan met een veel kleinere praktijk. Grote wachtkamers en kantoren vol assistenten zijn niet meer nodig. Een van de dienstdoende artsen kan ook online vanuit het eigen huis werken. „Een probleem waar we meteen tegenaan liepen, was dat er in Barger-Compascuum helemaal niets te huur was. De oude praktijk was in de woning van de vorige huisarts. Die is dus niet zomaar over te nemen."

Vorige week werd het nieuwe gebouw van Veendokters geplaatst. Een minipraktijk: een *tiny practice* van 50 vierkante meter. „Een deel van het werk kunnen we ook vanaf een andere locatie doen. Mensen hoeven sowieso niet meer allemaal in de wachtkamer te zitten wachten, want ze maken immers een afspraak van tevoren."

NIET IDEALISEREN

Ook voor de assistenten is het handiger werken. Vroeger renden ze van telefoon naar patiënt, met een bekertje urine in de handen bij wijze van spreken. „Nu komen ze tenminste toe aan hun eigenlijke werk. Bloeddruk meten, oren uitspuiten, urine controleren, zulke dingen."

We moeten het ook weer niet idealiseren. „Dit kan je doen als je ergens nieuw begint. Een bestaande praktijk ombouwen is heel

lastig. Je moet een compleet nieuw systeem in gebruik nemen, iedereen in de praktijk moet anders gaan werken, de patiënten moeten aan de nieuwe aanpak wennen."

Daarbij werken de it-systemen van alle instanties ook niet lekker mee. De zorgverzekeraars, het declaratiesysteem Vecozo, de apothekers, ziekenhuizen; alle systemen in de gezondheidszorg werken anders. „Dus dit is niet zomaar even dé oplossing voor het gehele huisartsentekort in de regio", zegt Bakker.

DORPSDOKTER 2.0

De digitalisering biedt niettemin ook een nieuwe mogelijkheid. „We hopen dat deze praktijk in Barger-Compascuum op deze manier aantrekkelijker wordt om over te nemen voor een nieuwe huisarts. Een moderne, innovatieve praktijk. Die al is voorbereid op een manier van werken waar we in Nederland toch steeds meer naartoe gaan."

Want die conservatieve manier van werken van veel huisartsenpraktijken, zou wel eens een van de redenen kunnen zijn waarom het zo moeilijk is jonge artsen te vinden die een praktijk willen overnemen. „Een huisarts die zijn pensioen ziet naderen, zou daarover na mogen denken: hoe kan ik mijn praktijk moderniseren zodat hij aantrekkelijker wordt om over te nemen? Je kan als huisarts niet meer alleen in je comfortzone blijven."

De nieuwe manier van werken, in Drenthe ook wel *Dorpsdokter 2.0* genoemd, maakt veel kleinere praktijken in een dorp interessanter. „Op de manier van Veendokters kun je met lage kosten en weinig personeel toch een volledige praktijk draaien. Dan kan je dus als huisarts in een kleinere plaats met zes- of zeventienhonderd patiënten toch een goedlopende praktijk hebben."

'Eigenlijk is het wel handiger dan voorheen'



De 43-jarige Diana Heidotting is niet zo handig met computers, zegt ze zelf. „Toen ik hoorde dat de nieuwe huisarts hier alleen digitaal ging werken, dacht ik eerst wel van: o jee. Maar het was best gemakkelijk. Als ik het kan, kan iedereen het."

Haar eigen portaal werd door de huisarts aangeemaakt, ze moest haar wachtwoord en telefoonnummer opgeven. „Je kunt je eigen dossier inzien, je eigen afspraken maken, ook buiten kantooruren, je kunt de agenda inzien. En als je wilt kun je bellen. Het viel mij enorm mee. Eigenlijk is het wel handiger dan voorheen." Ze bezocht een van de voorlichtingsavonden die van tevoren werden gehouden. „De reacties waren wel afwachtend en vooral oudere mensen in Barger-Compascuum zagen ertegenop. Maar wat ik nu hoor, lijkt het allemaal erg mee te vallen. De oudere mensen die zelf geen computer hebben, vragen wel familie om ze te helpen, of de dokter helpt zelf, begrijp ik." Of er geen nadelen aan zitten? „Nee, ik kan eigenlijk niks bedenken. Het is toch de moderne tijd. Bij de overheid moet je ook inloggen met je DigiD, bij de bank ook. Ik maak me ook geen zorgen of mijn gegevens wel veilig zijn. Dat zal toch net als bij de DigiD wel goed geregeld zijn? Nee, voor mij is het alleen maar vooruitgang. Het is wel leuk dat we dit in Barger-Compascuum als eerste hebben. Het dorp heeft het imago dat hier niet de meest moderne mensen wonen. Dus als dit hier kan moet het overal kunnen."