

Cliëntenraad opgericht voor 'huisartsenspoedpost' in Harderwijk

'Check eerst zelf of je de hulp van een arts nodig hebt'



Zijn we tevreden over de regionale huisartsenpost in Harderwijk? Of liggen er nog wensen? En omgekeerd: wat verwacht de huisartsenpost van ons als patiënt? Over deze onderwerpen gaat een nieuwe cliëntenraad (CR) meedenken en meepraten. De raad is eerder dit jaar opgericht en hoopt op inbreng vanuit de bevolking, vertelt CR-lid Joke Heinen.

Voor alle duidelijkheid: die nieuwe raad doet niet aan afhandeling van klachten. Die belangrijke taak ligt nog altijd bij de huisartsenpost, vertelt Heinen. “Dat gaat volgens allerlei strenge richtlijnen en dat doen ze heel integer en nauwkeurig.” De spoedpost voor huisartsenzorg zit al jaren aan de achterkant van het ziekenhuis in Harderwijk en is onderdeel van Medicamus; een organisatie die de 52 huisartspraktijken in de regio ondersteunt. Deze huisartsen zorgen samen voor een bezetting op de regionale huisartsenpost. Die samenwerking verloopt zo goed, dat de regio daarin landelijk voorop loopt.

Belangrijke besluiten

Heinen: “In 2018 is een nieuwe Wet Medezeggenschap Cliëntenraden in de Zorg aangenomen. Door een uitbreiding vallen de huisartsenposten in Nederland nu ook onder in die wet en zijn zij verplicht om een cliëntenraad in te stellen. Dat is een orgaan met adviesrecht én instemmingsrecht, bij belangrijke besluiten. Bijvoorbeeld als sprake zou zijn van een verhuizing.”

Het oprichten van deze cliëntenraad is dus min of meer opgelegd, vertelt Heinen. “Eerlijk is eerlijk: dat voelde eerst wat vreemd aan. Alsof de urgentie ontbrak. Maar inmiddels weten we beter. We willen de CR op een professionele manier vormgeven en daarmee een toegevoegde waarde zijn; zowel voor inwoners, als ook voor huisartsen en medewerkers van de post.”

Heinen zat namens de cliënten al enige tijd in het bestuur van Medicamus. Daarom kreeg zij het verzoek om deze raad op te zetten. Zij krijgt daarbij hulp van de overige twee kwartiermakers Henk Leeuwis en Thilly Bensink. Op termijn komen er meer leden bij, is het idee.

Ruim 42.000 oproepen

De raad behartigt de belangen van alle inwoners die gebruik maken van de huisartsenpost, vertelt Leeuwis. En dat zijn er nogal wat. Even een paar cijfers: de post kreeg in 2020 ruim 42.000 telefonische oproepen te verwerken. Dat leidde tot bijna 17.000 consulten op de post zelf; dus mensen die naar de huisarts toegingen. Maar ook nog ruim 18.000 telefonische consulten. Veruit de meeste zorg ging daarbij uit naar kinderen: bijna 10.000 kinderen werden vorig jaar buiten kantooruren geholpen.

Je kunt voor ouders van jonge kinderen bijna een eigen loket instellen, zegt Heinen. “Een belangrijk deel van de hulpvragen ontstaat vanuit bezorgdheid om een kind. De specifieke zorg en behandeling voor die groep willen we uiteraard ook bespreken in de CR. Ik zou ook alle jonge ouders willen uitnodigen om hun ideeën of eventuele verbeterpunten met ons te delen. Hoe meer informatie wij krijgen, hoe beter wij de huisartsen kunnen bijpraten over de wensen die er liggen.”

Tips en signalen

De huisartsenpost is er voor alle ruim 153.000 inwoners. Gemiddeld genomen brengen zij een keer per vijf jaar een bezoek aan de post (ouders van jonge kinderen niet meegerekend). Begrijpelijk genoeg is er daardoor weinig binding, zegt Heinen. “Voor ons is de vraag: weten die inwoners wat zij wel en ook niet mogen verwachten van de huisartsenpost?” Anderzijds kunnen tips en andere signalen vanuit de bevolking blijven liggen, vanwege dat weinige contact. De CR wil graag meedenken over de communicatie richting alle doelgroepen. Zo weten bijvoorbeeld veel vakantiegangers niet waar ze naartoe kunnen voor huisartsenzorg. “Nu belanden zij vaak bij de post, terwijl zij als passant bij elke huisarts in de regio mogen aankloppen.” Een ander idee van de CR is een proef met avondopenstelling, waarbij de huisartsenpraktijken een dag per week ook 's avonds spreekuur draaien. Heinen: “We hebben het ook al gehad over extra voorlichting rondom zelftriage. Daarmee bedoel ik: patiënten moeten eerst zelf checken of het zinvol is om buiten kantooruren naar de huisartsenpost te bellen. Er is een goede website opgezet die daarbij kan helpen. Dat is de site www.spoedpostharderwijk.nl. Vanuit de CR willen we die bekendheid ook graag vergroten.”

Daarbij snijdt het mes aan twee kanten, stelt Heinen. “Natuurlijk zijn er allerlei dringende redenen die geen twijfel zullen oproepen, maar we willen voorkomen dat er steeds meer patiënten 's avonds of in het weekend op de post zitten. Die landelijke trend speelt ook in Harderwijk. Dat zorgt ten eerste voor een volle wachtkamer en ten tweede voor een stijging van zorgkosten die we uiteindelijk allemaal zelf moeten betalen. Dus: denk goed na voordat je die telefoon pakt. Is het echt nodig om de arts in te schakelen?”

‘Huisartsenspoedpost’

De huisartsenpost staat nu aangemerkt als spoedpost, maar die benaming wekt verwarring, merkt Thilly Bensink. De post zit immers tegenover de ingang van de Spoedeisende Hulp-afdeling van het ziekenhuis. Patiënten halen die twee regelmatig door elkaar. “Wij pleiten ervoor om de naam te veranderen in ‘huisartsenspoedpost’. Dat dekt de lading beter”, zegt Bensink. Op

enkele plekken in Nederland zijn cliëntenraden actief voor zowel de huisartsenpost als de aangesloten praktijken. Heinen: “Het bestuur van Medicamus heeft ervoor gekozen om die route nog even niet te bewandelen, maar wellicht kunnen we de CR in de nabije toekomst verbreden. Dat geeft nog weer meer invulling aan ons werk en ik denk ook dat er behoefte aan bestaat in de regio. Niet uit wantrouwen richting de huisartsen, maar juist om het perspectief van de patiënt niet uit het oog te verliezen bij belangrijke afwegingen. Die inbreng kunnen wij bieden.”

Videobellen

De CR wil de oren en ogen ook openhouden om nieuwe middelen en technieken te kunnen promoten, zegt Henk Leeuwis. “Tijdens de coronatijd werd het opeens heel gewoon om te videobellen met een arts, terwijl dat in het verleden nog maar mondjesmaat gebeurde. Dergelijke ontwikkelingen willen wij ook onder de aandacht brengen.” Hoewel de cliëntenraad formeel niet aan klachtenafhandeling doet, is de raad er wel zijdelings bij betrokken, vertelt Bensink. “We overleggen regelmatig met de directeur van Medicamus; zij praat ons bij over de ontwikkelingen en we krijgen ook inzage in de cijfers en resultaten. Stel dat we iets gekks zien rondom die klachtenafhandeling - een regelmatig terugkerend patroon, bijvoorbeeld - dan zullen wij niet nalaten om daar verder naar te informeren. Niet om vervelend te doen, maar in het belang van de organisatie en de patiënten.”

Actieplan

De drie kwartiermakers gaan nog een keer meelopen met de triagisten die aan de telefoon alle hulpvragen afhandelen. Ook die informatie gebruiken zij bij het verder vormgeven van de CR, vertelt Leeuwis. “We zijn sinds januari bezig en hebben inmiddels een uitvoerig werkplan en actieplan. Er is achter de schermen al veel in gang gezet. We bekijken bijvoorbeeld ook naar de opzet van andere raden in het land.” Ergens begin volgend jaar hoopt de CR voltallig te zijn. Nieuwe leden kunnen te zijner tijd reageren op een vacature. Daarnaast heeft de raad een ideeënbus opengesteld waar nu al suggesties, wensen en vragen naartoe kunnen: clienrad@medicamus.nl.

Denk goed na voordat je die telefoon pakt. Is het echt nodig om de arts in te schakelen?