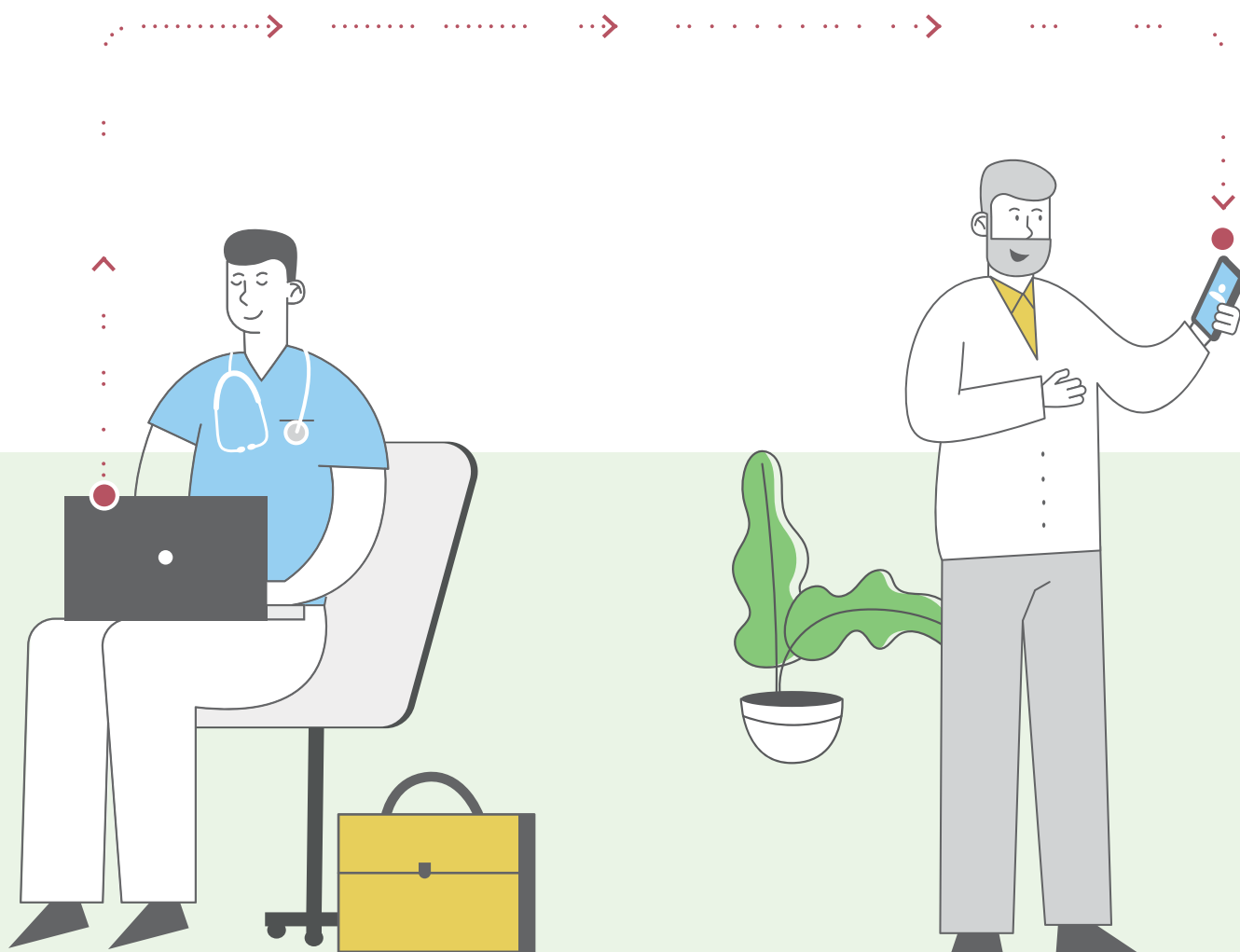


Whitepaper

De rol van hybride zorg in toekomstbestendige huisartsenzorg

69% van de burgers in Friesland is er klaar voor.
Jij ook?



Inleiding

De huisartsenzorg staat onder druk. De vraag naar huisartsenzorg groeit door onder andere vergrijzing en verplaatsing van zorg van de 2e naar de 1e lijn. Ook onder huisartsen zelf is er sprake van vergrijzing. Door pensionering wordt de komende 8 jaar in Friesland een uitstroom van ongeveer 30% verwacht¹. De vraag is of de instroom in de opleiding toereikend is om te voorzien in het benodigd aantal huisartsen. Daarnaast gaan steeds meer huisartsen minder uren werken en zijn er relatief minder praktijkhouders.

De maatschappij staat voor een grote veranderopgave om de toegang tot de huisartsenzorg te waarborgen. Hybride zorg, dat wil zeggen: online als het kan (bijvoorbeeld 'de digi-dokter') en fysiek als het moet, wordt steeds vaker gezien als een veelbelovende oplossing. En niet alleen als oplossing, het sluit ook aan bij de eisen die (een groot deel van) de huidige en toekomstige generatie huisartsen en patiënten stelt.

Uit onderzoek - in opdracht van Medicinfo, de Friese Huisartsen Vereniging, Dokterswacht Friesland en De Friesland - blijkt dat bijna 70% van de inwoners in Noord-Nederland open staat voor hybride huisartsenzorg².

In deze whitepaper beschrijven we de rol die hybride zorg kan spelen bij het toegankelijk houden van de huisartsenzorg. Dokterszorg Friesland heeft in samenwerking met de FHV (portefeuille Continuïteit) en ROS Friesland een overzicht van beschikbare tools en partijen opgesteld om de huisartsen inzicht te geven in de mogelijkheden die beschikbaar zijn. Het doel van deze whitepaper is om huisartsen in Friesland kennis te laten maken met de hybride vormen van huisartsenzorg. Ook willen we de overeenkomsten en verschillen tussen de verschillende tools en partijen inzichtelijk maken en huisartsenpraktijken ondersteunen bij het maken van een keuze.



¹ Bron: Vektis

² [Onderzoek onthult: 69% van Noord-Nederland staat open voor hybride zorg - Medicinfo](#)

Hybride zorg: definitie en doel

Hybride zorg is een model waarbij de traditionele face-to-face zorg en digitale gezondheidstechnologieën worden geïntegreerd. Zorgvragers kunnen zowel fysieke afspraken bij de zorgverlener hebben, maar ook via beeldbellen, mobiele apps of andere digitale mogelijkheden zorg op afstand krijgen. Digitale triage is een toepassing binnen de hybride zorg. Bij digitale triage wordt via digitale kanalen, zoals mobiele apps of online platforms, een geautomatiseerd systeem gebruikt, al dan niet ondersteund met AI, om de urgentie en de aard van een medisch probleem te beoordelen. Hybride zorg gaat verder dan triage. Denk bijvoorbeeld aan herhaalrecepten via internet bestellen of chatten of beeldbellen met een zorgverlener. Het doel van hybride zorg is tweeledig:

1 Verbetering van de toegang tot zorg

Door patiënten in staat te stellen hun symptomen online te evalueren, kunnen ze snel beoordelen of ze medische hulp nodig hebben. Waar nodig kunnen ze doorverwezen worden naar de juiste zorgverlener. Via hybride zorg kunnen ze plaats- en tijdonafhankelijk, dus waar en wanneer het hen uitkomt, zorgvragen stellen of afhandelen. Dit optimaliseert de patiëntervaring. Uit onderzoek blijkt dat als patiënten eenmaal ervaring hebben met digitale zorg, ze dit vaker gaan gebruiken. Ook sluit digitale zorg aan bij de eisen die (een groot deel van de) zorgvragers stellen.

2 Optimalisatie – en mogelijk groei- van de praktijk

Door het vooraf screenen van patiënten op urgentie en aard van hun klachten, kunnen huisartsenpraktijken hun personeel en middelen effectiever inzetten. Hierdoor worden de wachttijden verkort en de werkdruk verminderd. Dit kan tevens ruimte creëren om de praktijk te laten groeien. Ook kunnen huisartsenpraktijken door hybride zorg meer plaats- en tijdonafhankelijk werken en op afstand ondersteund worden door “digi-zorgverleners”. Hierdoor ontstaat een andere manier van werken, die mogelijk beter aansluit bij de wensen van de jongere generatie huisartsen. Je kunt als huisarts namelijk gemakkelijker vanuit huis – of vanaf een andere locatie – werken. Dit bevordert de werk-privé balans, wat steeds belangrijker wordt gevonden door de huidige generatie.



Voordelen van hybride zorg voor huisartsenzorg

Voor de patiënt

1 Gemak

Hybride zorg biedt patiënten de mogelijkheid om snel en gemakkelijk medisch advies te krijgen, zonder het hebben van een fysieke afspraak. Dit is vooral gunstig voor patiënten met niet-dringende problemen. Zonder deze hybride zorg kunnen ze mogelijk niet direct terecht of moeten ze op momenten naar de praktijk komen of bellen die minder goed uitkomen.

2 Snelheid

Door digitale triage kunnen zorgvragen van patiënten snel beoordeeld worden en kan de patiënt, indien nodig, direct naar de juiste zorgverlener worden doorverwezen.

3 Continuïteit van zorg

Hybride zorg kan ook de continuïteit van zorg verbeteren, omdat patiënten buiten de reguliere openingstijden van de praktijk medisch advies kunnen inwinnen. Dus zorg aanbieden waar en wanneer het de patiënt uitkomt. Dit kan onnodige bezoeken aan de spoedeisende hulp voorkomen en zelfmanagement van gezondheidsproblemen bevorderen.

Voor de huisartsenpraktijk

1 Optimale inzet van mensen en middelen

Door middel van digitale triage en hybride zorg kunnen huisartsenpraktijken hun personeel en middelen doelmatiger inzetten. Dit kan door patiënten met urgente medische problemen prioriteit te geven en minder dringende gevallen door te verwijzen naar de juiste zorgverlener (binnen of buiten de huisartsenpraktijk). Ook kan er zelfzorgadvies worden verstrekt. Doktersassistenten worden, door de inzet van triagetools, minder belast door telefoontjes. Hierdoor krijgen ze meer tijd voor andere dingen en kunnen ze meer op hun kwaliteiten en deskundigheid worden ingezet. Dit heeft een positief effect op het behoud van medewerkers. Praktijkhouders hebben daarnaast toegang tot waarnemers die – op piekmomenten - op afstand kunnen worden ingezet.

Uit diverse onderzoeken en praktijkvoorbeelden blijkt dat 60-70% van de patiëntvragen door een online zorgverlener kan worden afgehandeld. Het aantal fysieke consulten neemt fors af, tot wel 40%. Dit kan – mogelijk – ook een (deel)oplossing zijn voor huisvestingsproblemen.

2 Flexibiliteit

Door digitale tools te gebruiken, kunnen huisartsen en andere zorgverleners in de praktijk hun tijd effectiever indelen en consulten plannen op basis van urgentie en beschikbaarheid. Bovendien houd je als huisarts meer regie op je eigen agenda, wat de werk-privé balans ten goede komt. Dit sluit aan bij de wensen van de jongere generatie huisartsen.

3 Effectiviteit consulten vergroten

Door digitale triage kunnen spreekuurconsulten beter voorbereid worden. Het uitvoeren van onderzoeken of het opvragen van medische informatie kan voor het consult gedaan worden. Hierdoor wordt het consult effectief benut.



Implementatie van hybride zorg in de praktijk

Om hybride zorg effectief te implementeren in huisartsenpraktijken, zijn er een aantal aandachtspunten:

1 Privacy en veiligheid

Het is essentieel dat bij het inzetten van hybride zorg de veiligheid en privacy van de patiënt(gegevens) gewaarborgd is.

2 Integratie met bestaande systemen en processen

De in te zetten tools moeten naadloos integreren met de bestaande systemen. Daarnaast moet beoordeeld worden wat het effect van de in te zetten systemen op de werkprocessen in de praktijk is.

3 Training en opleiding

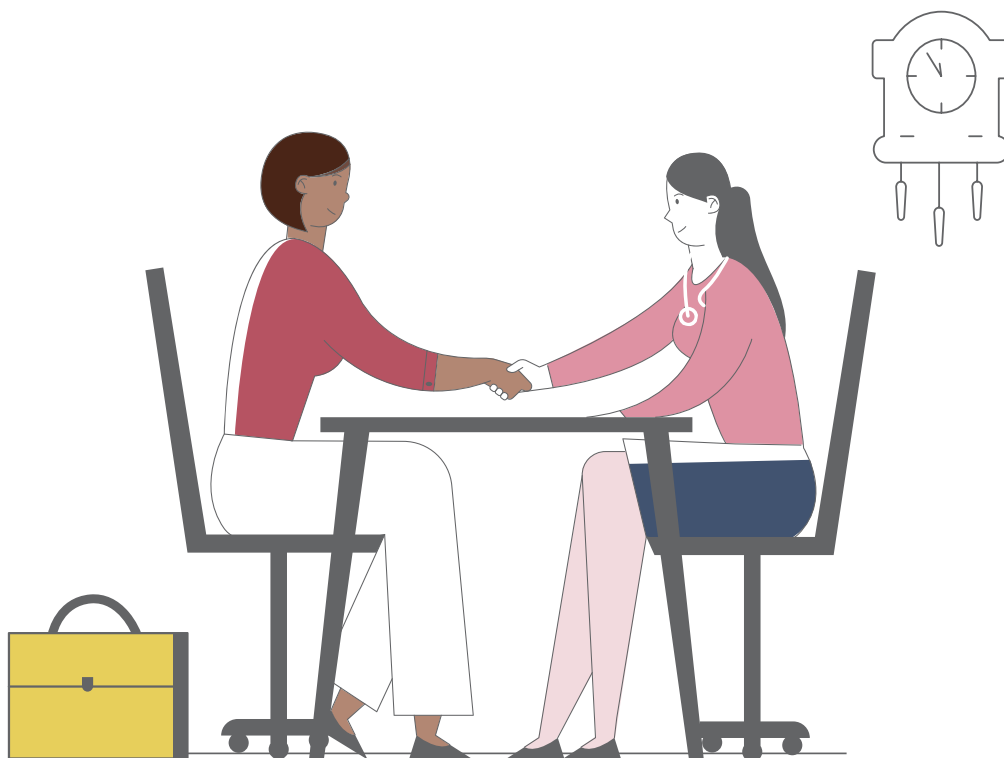
Het personeel van de praktijk moet worden getraind in het gebruik van digitale systemen en er moet ondersteuning worden ingericht voor het geval dat nodig is.

4 Patiëntenvoorlichting

Het is belangrijk om patiënten voor te lichten over de beschikbaarheid, het gebruik en de voordelen van digitale middelen en om ze te stimuleren en ondersteunen om deze te gebruiken. Zo kunnen ze de tools effectief benutten en blijven de verwachtingen realistisch.

5 Continue evaluatie

Huisartsenpraktijken moeten regelmatig de effectiviteit van hun digitale processen evalueren en – waar nodig – aanpassingen doorvoeren om optimale resultaten te garanderen.



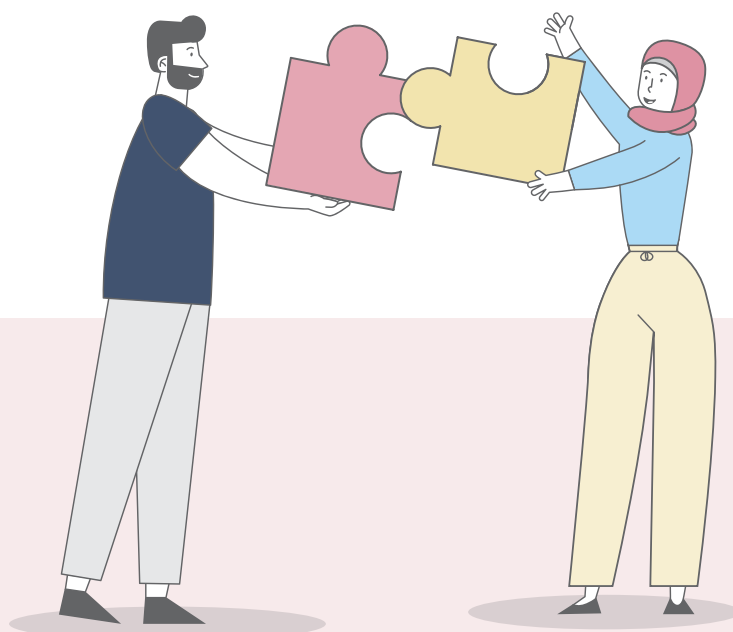
Conclusie

Hybride zorg biedt huisartsen nieuwe mogelijkheden voor de toegang tot en continuïteit van zorg. Door gebruik te maken van digitale gezondheidstechnologieën kunnen huisartsen efficiënter en effectiever werken - waardoor zelfs praktijkgroei mogelijk wordt -, wordt de werkdruk voor henzelf en hun medewerkers verlaagd en kunnen ze een betere patiëntervaring bieden. Met de juiste implementatie en aandacht voor onder andere privacy en toegankelijkheid, kan hybride zorg een waardevolle aanvulling zijn op de traditionele huisartsenzorg.

Deze whitepaper is bedoeld als hulpmiddel voor huisartsen die geïnteresseerd zijn in het verkennen van hybride zorgmogelijkheden in hun praktijk. Op HAweb vind je een overzicht met tools en partijen voor hybride zorg en digitale triage. Belangrijk bij het maken van een keuze zijn vragen als: welk doel willen we bereiken met een dergelijke tool? Welk probleem willen we ermee oplossen? Wat past bij de manier waarop wij onze praktijk willen voeren? Het overzicht kan helpen om te kijken welke tool en partij hier het beste bij past. Omdat het overzicht continu in ontwikkeling is, tref je op HA-web (FHV en Kwaliteitsnetwerk PM) altijd het meest actuele overzicht aan. Heb je behoefte aan meer informatie of aan ondersteuning bij het maken van een keuze, neem dan contact op met Dokterszorg Friesland via 11huisartsen@doktersdiensten.nl.

Deze whitepaper en het overzicht met tools en partijen zijn met de grootst mogelijke zorg opgesteld. Er is met diverse aanbieders en gebruikers van de triagetools en zorg op afstand gesproken. De ontwikkelingen hierin gaan snel. Als ondersteunende organisatie voor de huisartsen in Friesland, willen we graag helpen hier het inzicht in en overzicht op te houden. We realiseren ons ook dat door het tempo van de ontwikkelingen onze informatie op bepaalde onderdelen achterhaald kan zijn. Heb je aanvullende informatie? Of ervaringen met bepaalde tools of partijen? Dan nodigen wij je van harte uit deze met ons te delen via 11huisartsen@doktersdiensten.nl.

Disclaimer: Deze whitepaper dient slechts ter informatie en bevat geen specifiek advies. Aan deze whitepaper of het overzicht kunt u geen rechten ontleen



Toelichting overzicht

1 Triagetools

Deze tools ondersteunen patiënten middels zelftriage en/ of doktersassistenten in het triageproces en kunnen een rol spelen in de consultvoorbereiding. Het aantal telefoontjes dat dagelijks op de praktijk binnenkomt, kan hiermee worden gereduceerd.

2 Ondersteuning huisartsenzorg

Dit zijn partijen die met huisartsen op afstand (online) werken of hier via een chat of triagetool naar op kunnen schalen. Hier zien we twee vormen. In sommige gevallen is de patiënt ingeschreven bij een lokale huisartsenpraktijk, in dit geval fungeert de ondersteunende partij als een soort 'buitenboordmotor'. In andere gevallen is de patiënt ingeschreven bij de online huisartsenpraktijk. In dit geval is de lokale huisarts een samenwerkingspartner die de fysieke consulten uitvoert en daarvoor een vergoeding ontvangt.

3 Spraaktechnologie applicaties

Deze programma's ondersteunen de huisarts bij de consulten door Artificial Intelligence (AI) toe te passen. Het programma wordt gestart na toestemming van de patiënt. Het AI-programma maakt een gespreksverslag, de huisarts keurt deze goed en het verslag wordt weggeschreven naar het gekoppelde HIS. Hierdoor wordt er efficiënter gewerkt en kan de huisarts zich volledig focussen op de patiënt.

4 Partnership constructies

Deze zijn in het laatste tabblad terug te vinden. Dit aanbod is (vooral) voor startende huisartsen die een partner zoeken om te helpen met de bedrijfsvoering. Dit aanbod kan ook interessant zijn voor zittende praktijkhouders die hun praktijkproces anders in willen richten. Dit aanbod richt zich vooral op het management van de praktijk.

