

Pilot VGZ 'Meer tijd voor de patiënt' succesvol

Vijf minuten langer spreekuur maakt huisarts én patiënt blij

“Vijf minuten meer per consult lijkt heel weinig, maar het is een wereld van verschil. Als je meer tijd hebt kun je echt met de patiënt in gesprek gaan. Dat is fijn voor de patiënt, maar ook voor ons als huisarts. Je dag is minder jachtig en je hebt minder losse eindjes. Waar je eerst dacht: ‘ik moet dóór!’, heb je nu het gevoel: ‘ik ga er even rustig voor zitten’. Heerlijk!”

Tekst Edith Bijl

Beeld Wanz illustraties

Moeiteloos somt huisarts Karin Verschoor de voordelen op van een langer consult. Haar praktijk, de Kersenboogerd in Hoorn, is een van de deelnemers van de pilot 'Meer tijd voor de patiënt' van VGZ. Ze zijn nog maar zes weken bezig, maar Verschoor en haar collega's zijn nu al enthousiast over de nieuwe werkwijze. Net als hun patiënten, die de extra aandacht en tijd die zij van de huisarts krijgen, zeer waarderen.

Ook zorgverzekeraar VGZ, initiatiefnemer van deze pilot, is blij met de eerste resultaten. Marcel Meijer, innovatiemanager bij VGZ, geeft aan dat de pilot precies past in de visie van de verzekeraar: “Wij gaan voor betere zorg tegen lagere kosten, waarbij de patiënt centraal staat. Met verschillende partijen zijn we al enige tijd bezig om deze visie te implementeren en een cultuurverandering binnen die organisaties te realiseren. Samen met hen bogen wij ons over de vraag: ‘wat betekent het als huisartsen meer tijd hebben voor de patiënt?’. Uit gesprekken met huisartsen kwamen drie aannames naar voren: we verwachten dat meer tijd leidt tot minder verwijzingen, tot minder medicijngebruik en tot minder diagnostiek. Deze aannames zijn we vervolgens gaan testen in de pilot.”

Drie regio's

En zo startte VGZ eind 2016 een pilot met zeven huisartsenpraktijken in de regio Gorinchem. Vanaf 2015 liep ook een soortgelijke pilot met vier praktijken in de regio Afferden. Begin dit jaar is de derde pilot in West-Friesland (regio Hoorn-Enkhuizen-Wieringermeer) van start gegaan. Nick Westgeest, collega van Meijer: “De pilot vergt van de deelnemende huisartsenpraktijken meer dan alleen het aanpassen van de agenda's

“Minder onnodige verwijzingen en diagnostiek betekent minder zorgkosten in de tweede lijn”

naar consulten van een kwartier. Het idee van deze pilot is namelijk dat er ook meer flexibiliteit in de duur van de consulten wordt aangeboden. Zo kunnen praktijken ook consulten van vijf of zevenenhalf minuten aanbieden. Of dertig minuten voor klachten die meer tijd vergen. De crux is dat assistenten beter triageren, dus van te voren beter inschatten hoeveel tijd een patiënt nodig

heeft. VGZ biedt huisartsenpraktijken in deze pilot ook de ruimte om zich te trainen in de triage, waardoor zij beter kunnen plannen op basis van de vraag van de patiënt. Zo helpen wij hen de praktijkvoering te optimaliseren.”

Minder verwijzingen en diagnostiek

Een ander onderdeel van de pilot is dat huisartsen extra tijd inruimen om samen patiënten te bespreken, bijvoorbeeld als een arts twijfelt of hij iemand moet doorverwijzen naar een specialist. Een huisarts die dit met zijn collega's kan bespreken, zal minder snel onnodig doorverwijzen, was het idee. Dat blijkt te kloppen, getuige de eerste uitkomsten van de pilot in de regio Gorinchem, vertelt Meijer: “Het aantal onnodige verwijzingen is daar met 18 procent gedaald. Dat komt doordat twijfelgevallen met elkaar worden besproken, maar ook zeker door de extra tijd voor het consult. Een huisarts heeft nu meer tijd om de context van de klacht te achterhalen, zodat hij of zij de ernst van de klacht beter kan inschatten. En als de huisarts besluit dat er niet doorverwezen hoeft te worden, heeft hij nu ook meer tijd om dat aan de patiënt uit te leggen. Datzelfde mechanisme geldt ook voor diagnostiek: huisartsen sturen mensen minder snel door voor labonderzoek. Dat leidde in Gorinchem tot 9 procent minder lab-aanvragen.”

Meer tevreden patiënten

De eerste resultaten van de pilot zijn dus ronduit positief, geeft Westgeest aan: “De uitkomsten voldoen op alle fronten aan onze uitgangspunten en visie. Want minder onnodige verwijzingen en diagnostiek betekent minder zorgkosten in de tweede lijn. Maar wat belangrijker is: de extra tijd wordt enorm gewaardeerd door de patiënt. Bij de deelnemende huisartsen in Gorinchem zagen we een net promoter score (NPS; een methode waarbij het percentage kritische klanten/patiënten in mindering wordt gebracht op het percentage promotors) van 68. Dat is heel hoog; de NPS ligt landelijk op gemiddeld 45.” De eerste uitkomsten van de pilot in de regio Afferden tonen eenzelfde beeld, vult Meijer aan: “We hopen in West-Friesland dezelfde mooie resultaten te kunnen halen.”

Meer werkplezier voor de huisarts

Daar ziet het wel naar uit, afgaande op de eerste geluiden uit praktijk De Kersenboogerd. Voor huisarts Karin Verschoor staat in elk geval vast dat de nieuwe werkwijze het werkplezier verhoogt en de werkdruk vermindert:

“Doordat je meer tijd hebt om de diverse opties met de patiënt te bespreken, kun je samen met de patiënt beslissen welke actie de juiste is”

“Ik vind het heel prettig dat ik meer tijd per patiënt heb, dat ik eerst goed kan luisteren naar de klachten en daarna de diverse opties kan uitleggen. Zo kun je samen met de patiënt beslissen welke actie voor hem of haar de juiste is.”

De aanpassingen die Verschoor en haar collega's in de praktijkvoering moesten doorvoeren, vielen erg mee. “Het aanpassen van de agenda's aan de langere en flexibelere consulttijden was een klus, maar te overzien. Onze assistentes zijn al goed opgeleid in de triage, dus daar hebben we geen extra opleiding voor nodig. Wel starten twee assistentes binnenkort met de opleiding van spreekuurondersteuner, waardoor zij straks zelf de kleinere klachten kunnen afhandelen en ons zo kunnen ontlasten. Ondanks dat hebben we toch nog een extra arts nodig, omdat we nu minder consulten per dag kunnen doen.

Het vinden van een geschikte waarnemer was misschien nog wel het lastigst, maar ook dat is gelukt.”

Voor de deelnemers in West-Friesland is het nog te vroeg om iets te zeggen over de patiënttevredenheid en veranderingen in het verwijsgedrag; dat moet straks blijken uit de cijfers. Verschoor: “Ik ben benieuwd, want West-Friesland verwijst al aantoonbaar minder door dan andere regio's. Wel verwacht ik zeker een hogere waardering van patiënten. Omdat we nu tijdens het eerste consult patiënten uitgebreider kunnen informeren, denk ik ook dat zij minder snel terugkomen. Ook hoop ik dat patiënten mij nu minder nodig hebben, dat ze zelfredzamer worden omdat ik de zaken beter heb kunnen uitleggen. Dat zou ik een heel mooi resultaat vinden.” ●

