

# Bereikbaarheid en beschikbaarheid van huisartsen in Drenthe

Lezing Prof. Guus Schrijvers  
te Westerbork

28 april 2010



University Medical Center  
*Utrecht*

# Over mezelf



University Medical Center  
Utrecht

- Hoogleraar Public Health
- Geeft leiding aan Unit Zorginnovatie UMC te Utrecht
- Verzendt PH.nieuwsbrief@planet.nl
- Congres ketenzorg op 2 juli 2010
- Congres spoedzorg op 17 september 2010
- Congres COPD 14 oktober 2010
- Congres eerstelijns 4 november 2010

# Opbouw lezing



University Medical Center  
Utrecht

1. Gebruikte begrippen
2. Gebruikte normen
3. Onderzoeksresultaten
4. Oplossingen op lange termijn
5. Oplossingen op korte termijn
6. Tot besluit

# Bereikbaarheid huisarts



University Medical Center  
Utrecht

## Fysiek

- Naambord op gevel
- Parkeerplaatsen
- Toegankelijkheid van gebouw
- Openingstijden
- Wachtijd in wachtkamer
- Binnen 24 uur afspraak

## Telefonisch

- **Wijze van beantwoording**
- **Tijdigheid**

## Kennis over bereikbaarheid

- Folder over praktijk
- Website over praktijk
- Informatie over wachttijd

# Telefonische bereikbaarheid



University Medical Center  
Utrecht

- Openingstijden
- Scheiding spoed/geen spoed
- Afsprakenlijn
- Spoedlijn
- Inloospreekuren
- Avondspreekuren

# Gebruikte normen voor beschikbaarheid van huisartsen



University Medical Center  
Utrecht

- Niet-bereikbaar voor afspraken: na 10 minuten bellen wordt niet opgenomen
- Maximum norm met spoed : 2 minuten
- Maximum norm bij spoed : 30 seconden
- Dezelfde dag een contact : moet kunnen
- Afspraaktermijn : binnen 24 uur, max. 3 dagen

# Onderzoekresultaten



University Medical Center  
Utrecht

- IGZ/NPCF, Telefonische bereikbaarheid van huisartsen moet sterk verbeteren sept. 2008
- Meldactie huisartsenzorg, november 2009
- Huisartsen, in Drenthe?

# Onderzoek IGZ/NPCF



University Medical Center  
Utrecht

- 7588 telefoontjes voor afspraken
- 991 spoedoproepen
- representatief naar regio, samenwerkingsverband
- onderschatting naar dag in de week
- gehouden tussen 15 oktober en 9 november 2007

# Bereikbaarheid Spoedoproepen



University Medical Center  
Utrecht

- 28 % onbereikbaar
- 40 % einde werkdag
- 63 % binnen 30 seconden
- 50 % van patiënten kent spoednummer niet
- 17 % krijgt antwoordapparaat
- groepspraktijk 69 % in 30 seconden
- solopraktijken 55 % in 30 seconden
- in noorden beter

# Bereikbaarheid geen spoed opgeroepen



University Medical Center  
Utrecht

- 41 % niet binnen 10 minuten
- 52 % binnen 2 minuten
- op maandagen bereikbaarheid redelijk (62%)
- 57 % onbereikbaarheid tussen 13 en 14 uur
- nauwelijks regionale verschillen

# Meldactie thuisartsenzorg



University Medical Center  
Utrecht

- Lijst met 60 vragen
- Consumentenzorg.nl
- 16 november t/m 7 december 2009
- 4087 respondenten
- Niet-representatief: weinig uit Drenthe
- Rapportcijfer: 7,5

# Resultaten Meldactie 1



University Medical Center  
Utrecht

- 6 % huisarts met avondspreekuur
- 71 % zou dit willen
- wie het heeft, gebruikt het weinig
- 25 % wil extra betalen

# Resultaten Meldactie 2



University Medical Center  
Utrecht

- 34 % kan meerde onderwerpen bespreken
- 90 % afspraak binnen 24 uur
- 44 % heeft geen probleem met telefonische bereikbaarheid
- 22 % tijdens lunchtijd geen probleem
- 78 % probleem op maandag

# Wat te doen bij onbereikbaarheid



University Medical Center  
Utrecht

- Wachten tot HAP open is
- Spoedlijn bellen
- Liever aparte spoedlijn dan keuzemenu

# Huisarts en internet



University Medical Center  
Utrecht

- 26 % heeft contact via e-mail of internet

Daarvan:

- maakt 64 % gebruik
- maakt 29% afspraken
- bestelt 54 % herhalingsrecepten
- chat 1 à 2 % met huisarts of POH

# Lange termijn oplossingen



University Medical Center  
Utrecht

- Planning aantal huisartsen in Drenthe
- Coaching en begeleiding chronische zieken via internet
- Bevordering kennis over toegang bij patiënten
- Triage door doktersassistente
- Geen aparte inloop-centra

# Korte termijn oplossingen



University Medical Center  
Utrecht

- Gebruiken van \*021\* voor spoednummer
- Reguliere afspraken via internet
- Avondspreekuren
- HAP telefonisch bereikbaar van 13.00 – 14.00 uur
- HAP maakt afspraken volgende ochtend
- Meer inloop-sprekken

# Tenslotte



University Medical Center  
Utrecht

- Liever eerst innovatieve projecten
- Transparantie, blaming en shaming werkt
- Vraag naar redenen van onbereikbaarheid
- Huisarts is ook verantwoordelijk voor patiënten die zij niet zien



University Medical Center  
*Utrecht*

Ik dank u voor uw aandacht

# Over mezelf



University Medical Center  
Utrecht

- Hoogleraar Public Health
- Geeft leiding aan Unit Zorginnovatie UMC te Utrecht
- Verzendt [PH.Nieuwsbrief@planet.nl](mailto:PH.Nieuwsbrief@planet.nl)
- Congres ketenzorg op 2 juli 2010
- Congres spoedzorg op 17 september 2010
- Congres COPD 14 oktober 2010
- Congres eerstelijns 4 november 2010