



DOOR FRANK VAN WIJCK

De gatekeepers van COVID-19

Het is niet nieuw dat triagisten en assistenten een belangrijke rol spelen in de huisartsenzorg. Maar die rol is door de coronacrisis wel duidelijk groter geworden, constateert Vcare. Het aantal patiënten dat naar de praktijk belt, is namelijk enorm gegroeid. De triagisten en assistentes geven nu veel vaker advies voor zelfzorg dan dat ze voorafgaand aan de crisis deden.

Triagisten en assistentes: dagelijks nemen zij daadkrachtige beslissingen, spreken ze geruststellende adviezen uit, beheren ze overvolle agenda's en ondersteunen zij artsen waar mogelijk. Misschien staan ze niet aan de frontlinie in het gevecht tegen COVID-19, maar ze fungeren wel al jaren als de gatekeepers van de zorg, helemaal tijdens deze pandemie.

De kennis en kunde van de triagisten en assistentes zijn in deze tijd bepalend voor de veiligheid van patiënten en zorgmedewerkers. Zij dragen de gewichtige taak om prioriteiten te stellen en te bepalen welke patiënten als eerst medische hulp nodig hebben. Maar ook welke patiënten korte of langere tijd kunnen wachten op hulp.

Impact COVID-19 op communicatie

De eerstelijnszorg staat al langer onder druk. De hoeveelheid zorg die op het bordje van de huisartsenpraktijken en huisartsenposten terechtkomt, neemt alsmaar toe. Als eerste contactpersoon voor de patiënt, is de rol van triagisten en assistentes cruciaal om de groeiende zorgvraag te kanaliseren.

Sinds de uitbraak van COVID-19 is de verhoogde druk op de eerstelijnszorg ook duidelijk terug te zien in het Vcare-communicatieplatform.

De onrust breekt uit

Direct na de bekendmaking van de eerste vastgestelde coronabesmetting in Nederland, donderdagavond 27 februari jongstleden, was een piek waarneembaar in het telefonieverkeer naar huisartsenposten. Met een toename van maar liefst 24 procent aan inkomende oproepen tussen 20.00 uur en 24.00 uur, moesten triagisten grote hoeveelheden ongerustte patiënten te woord staan. De toon was gezet voor de weken die zouden volgen.

Duidelijk communiceren

Tijd om na te denken, was er eigenlijk niet. De zorgvraag groeide in een hoog tempo, de Nederlandse burgers hadden veel vragen en vonden te weinig antwoorden. De cijfers liegen er niet om: in de gehele maand maart

was er een stijging van 25 procent in inkomend belverkeer naar de eerstelijnszorg ten opzichte van de pre-COVID-19-situatie.

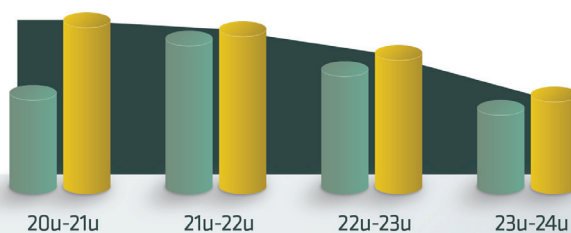
Kort en duidelijk communiceren, snel schakelen en beslissingen nemen: meer dan ooit tevoren ligt hierop de nadruk in de elemen-

Inkomende zorgoproepen 27 februari

Tijdens het Corona-journaal: een stijging van 24%

■ donderdag 6 februari ■ donderdag 27 februari

+24%



©Vcare connect

Tijdens het Corona-journaal, aankondiging van de eerste positief geteste COVID-19-patiënt, ongeruste burgers bellen de huisartsenpost.

taire taak van de gatekeepers die de triagisten en assistentes zijn. Zij moeten nu nog sneller een situatie inschatten en duidelijke adviezen geven. Geen makkelijke job als de druk blijft oplopen en onrust om zich heen slaat.

Tijdens deze eerste weken was er intensief contact tussen de Vcare-communicatiespecialist en eerstelijns-zorgorganisaties. De klanten vertelden dat de telefoons roodgloeiend stonden. Verkoudheid kreeg ineens een andere betekenis voor zowel de patiënt als de zorgverleners. Zie dan maar eens de urgentie in de hectiek te bepalen: de ultieme uitdaging. De beste manier voor huisartsenposten en -praktijken was om strikt te communiceren met alle patiënten, zonder de menselijke toon te verwaarlozen, want zeker in deze tijden hebben mensen hebben ook nood aan een geruststellend woord.

Het belgedrag verandert

Door de groeiende zorgvraag wordt behalve aan artsen en verpleegkundigen ook aan triagisten en assistentes gevraagd om flexibel te werken, waar en zolang ze maar kunnen. Vóór de pandemie had de patiënt een redelijk voorstelbaar belpatroon. Bij de huisartspraktijk gold de bekende piek om acht uur, om nog een afspraak die dag te bemachtigen. Dit zorgde voor een verhoogde belasting per doktersassistente - zo'n vijf keer hoger dan twee uur later op dezelfde dag.

Sinds het virus ons land in zijn greep houdt, is deze voorspelbaarheid verdwenen. Het aantal oproepen is vanaf maart toegenomen, maar komt meer verspreid over de dag binnen. Men zou de conclusie kunnen trekken dat, omdat een groot deel van de bevolking thuiswerkt, de druk minder groot is om direct om acht uur 's ochtends te bellen. Deze toename, met gelijkmatiger spreiding gedurende de dag, is ook doorgetrokken in de nachtzorg. Waar eerder sprake was van piekbelasting op bepaalde uren, is er nu gedurende de gehele nacht een gelijkmatiger aanbod.

Meer advies zelfzorg

Navraag bij verschillende huisartsen en huisartsenposten leert ons dat niet alleen het belgedrag van de patiënt anders is geworden. Ook het advies van de triagisten en assistentes heeft als gevolg van COVID-19 een andere wending gekregen. De hoge druk op de huisartsenpraktijken en huisartsenposten moet door de triagisten en assistentes strikt gemanaged worden. Bij zo'n 30 procent van de inkomende zorgvragen adviseerden zij zelfzorg. Tegenwoordig moet niet alleen de werkdruk in het oog gehouden worden, maar ook het besmettingsgevaar. Mede door de richtlijnen van het RIVM is het advies voor zelfzorg naar zo'n 90 procent gestegen.

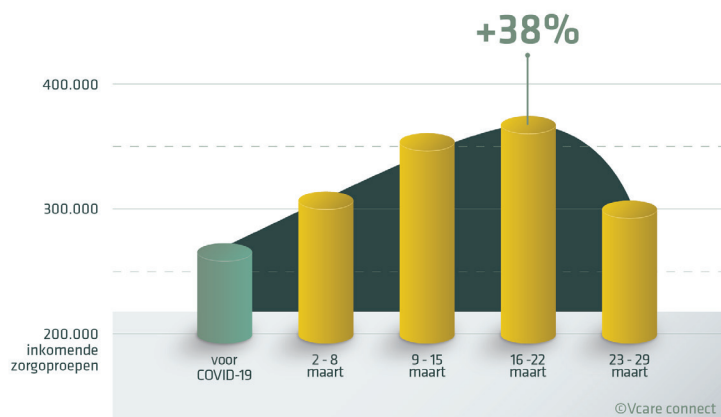
Zo vertelt de locatiemanager van de Centrale Huisartsenpost Almelo: "De telefonische zorgvraag omwille van COVID-19 kende een exponentiële groei. Om dit te kunnen opvangen hebben we voor vijf triagistes een thuiswerkplek ingericht. Zo konden zij van huis uit bijspringen om de stroom aan telefoontjes te kunnen beantwoorden."

Sneller nieuwe communicatiemiddelen

Door de forse stijging in telefonieverkeer en de noodzaak om zo min mogelijk fysiek contact te hebben, is de vraag naar nieuwe communicatietechnologieën in een korte tijd sterk toegenomen. Daar waar eerder door zorgorganisaties voorzichtig gereageerd werd

Inkomende zorgoproepen per week

In week van 16 maart: een stijging van 38%



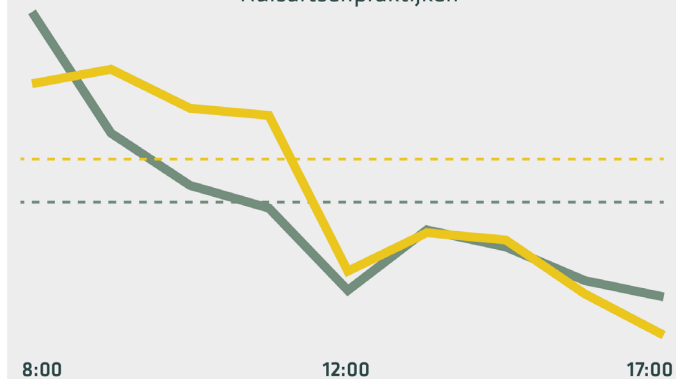
In de week van 16 maart is de grootste stijging in inkomende zorgoproepen waarneembaar. Dit is de week waarin mensen massaal zijn gaan thuiswerken op advies van de overheid.

op bijvoorbeeld beeldzorg, wordt deze techniek nu veelvuldig toegepast. Door de patiënt in beeld te krijgen, kunnen triagisten en assistentes een accuratere inschatting maken van de zorgurgentie. Bovendien kunnen zo ook niet-corona-gerelateerde zorgvragen beantwoord worden zonder dat de patiënt naar de praktijk of post hoeft te komen.

Een triagiste vertelt haar eerste ervaring met beeldzorg: "Mijn eerste video call was met ouders die zich zorgen maakten over de ernstige huiduitslag bij hun vijfjarig kind. Toen de dokter meekiekte op het scherm en zich geen zorgen maakte, waren de ouders meteen gerustgesteld." ■

Inkomende oproepen op maandag

Huisartsenpraktijken



Belgedrag verandert



Alle cijfers en ervaringen in dit artikel hebben betrekking op het Vcare-communicatieplatform, dat zorgmarktbrede oplossingen biedt voor zowel care- als cure-organisaties. Het communicatieplatform voorziet een groot deel van de zorgverleners in Nederland van een betrouwbare en veilige openbare oplossing. Het afgelopen jaar zijn zo'n 12,75 miljoen zorggerelateerde inkomende oproepen door het Vcare-platform gegaan.

Vcare is specialist in communicatietechnologieën, gericht op het verbeteren van werkprocessen binnen de zorg. De multichannel-communicatieoplossingen optimaliseren de bereikbaarheid van zorgspecialisten, waardoor de zorgvraag altijd adequaat beantwoord kan worden. Vcare is marktleider bij de huisartsenposten, waardoor 13,5 miljoen inwoners van Nederland 's avonds en in het weekend probleemloos, via het Vcare-platform, een zorgspecialist kunnen bereiken.

Vcare is lid van de Innovation Partner Group van ICT&health.

De bekende maandagochtendpiek tussen 8:00u en 9:00u verandert.

©Vcare connect