

ONGERUSTHEID WEGNEMEN EN WONDEN HECHTEN

Specialist en huisarts samen op Spoedpost

Een half miljoen patiënten weet in een spoedgeval niet naar wie ze toe moeten voor behandeling. In Haarlem hebben ziekenhuis en huisartsenpost er samen wat op gevonden: de Spoedpost.

INGRID LUTKE SCHIPHOLT

Het is een rustige zaterdag op de Spoedpost van het Kennemer Gasthuis en de huisartsenpost in Haarlem. Vandaag zijn er weinig botbreuken en bloedende ledematen, zodat de arts in opleiding tot chirurg weinig te doen heeft. Reden: het is de eerste dag van de voorjaarsvakantie, er zijn minder sportwedstrijden en veel mensen zijn met vakantie. Alleen voor de huisartsen is er een constante stroom patiënten, maar toch is de wachttijd niet langer dan een halfuur. De klachten van patiënten zijn niet anders dan die op een doordeweekse dag.

De Spoedpost in het gebouw van het voormalige ziekenhuis Deo, is een experiment van de Stichting Huisartsenpost (SHAP) die rond Haarlem actief is en het Kennemer Gasthuis.

Het doel is om 24 uur per dag, zeven dagen per week spoedeisende patiënten zo efficiënt en snel mogelijk bij de juiste arts te krijgen. Door de week tijdens kantooruren is er geen huisarts aanwezig, de avonden, nachten en weekeinden wel. Het experiment Spoedpost bestaat sinds september vorig jaar. Reden om de post op te zetten was het toenemend aantal zelfverwijzers op de Spoedeisende Eerste Hulp (SEH) van het Kennemer Gasthuis, locatie Elisabeth Gasthuis (EG) en de grote druk die patiënten leggen op de telefonische triage van de doktersposten.

Dat de Spoedpost in een behoefte voorziet, werd begin februari bevestigd in het rapport 'Spoed moet goed' van de Nederlandse Patiënten en Consumenten Federatie (NPCF). Daaruit blijkt dat landelijk ruim een half miljoen mensen zich jaarlijks meldt bij de verkeerde instelling voor spoedeisende zorg. Ook zorgverleners blijken nog wel eens de plank mis te slaan. 'De werkzaamheden van beide instellingen (huisartsen-



BEELDEN: TACO VAN DER ER



Patiënten komen óf spontaan óf via een callcenter elders

Zeven dagen per week en 24 uur per dag staat een team klaar om patiënten zo efficiënt mogelijk naar de juiste arts te sturen

post en ziekenhuis, ILS) vertonen een grote overlap waardoor onduidelijkheid ontstaat, aldus het rapport van TNS NIPO.

SPONTAAN

Op de Spoedpost doet SEH-verpleegkundige Frans Kloosterhuis de toewijzing van patiënten die spontaan komen binnenlopen. De overige patiënten hebben een afspraak gemaakt via een callcenter elders.

De ochtendploeg: twee huisartsen, een arts in opleiding tot specialist (aios), een verpleegkundige, de chauffeur voor de visitearts en drie man baliepersoneel, is al sinds acht uur present. De Spoedpost is gehuisvest aan de achterkant van het voormalige ziekenhuis, waar nu alleen nog een afdeling voor kortdurende opnamen, een röntgenafdeling en enkele poliklinieken zijn. Patiënten lopen hier binnen via de ingang waar vroeger de ambulances stopten. Die gaan nu direct naar het

Geen van de hulpverleners is geïrriteerd over de zelfverwijzers

Elisabeth Gasthuis, dat geëquipeerd is voor hoogcomplexere zorg. De Spoedpost is er voornamelijk voor huisartsgeneeskundige zorg en lichte trauma's. Geen van de hulpverleners is geïrriteerd over zelfverwijzers. 'Mensen zijn ongerust en dat gevoel kunnen wij vaak wegnemen,' zegt huisarts van dienst Andries Jonkhoff, die zijn solopraktijk een paar honderd meter verderop heeft. 'Het aantal zelfverwijzers valt overigens mee, maar er zijn wel aardig wat patiënten vandaag. We werken voor een heel groot gebied. Ik zal deze dienst geen enkele eigen patiënt zien, denk ik.'

Ongerustheid is inderdaad een 'aandoening' die Jonkhoff vandaag nog een flink aantal keren moet wegnemen. Bijvoorbeeld bij de jonge moeder met klachten over een harde en rode borst. Via het callcenter maakte ze een afspraak. Ze vreest dat

ze een borstontsteking heeft. Jonkhoff stelt vragen over haar algehele conditie. Hij bespreekt met haar de mogelijkheden van antibiotica. De vrouw wil borstvoeding blijven geven. Hij schrijft een recept uit op papier met het logo van de Spoedpost.

'Via de computer een recept uitschrijven, is omslachtig,' verklaart Jonkhoff deze 'ouderwetse' methode van werken. 'De printer staat verderop.'

Het is een van de opstartperikelen van de Spoedpost. Mede-initiatiefnemer chirurg Gijs Visser, die deze zaterdag even op de Spoedpost langskomt, weet dat er nog het nodige moet gebeuren. 'Op medisch gebied zijn er niet veel problemen,' zegt hij. 'Er zijn nog wat organisatorische problemen, zoals het elektronisch medisch dossier (EMD) en de registratie. Bijna alle artsen werken in hun eigen praktijk met een EMD, maar dat kunnen we hier niet ontsluiten.'

TOEGEVOEGDE TAKEN

De volgende patiënt van huisarts Jonkhoff is een oudere vrouw. Zij heeft al een paar dagen druk op de blaas. Verschillende dingen heeft ze geprobeerd, zoals het eten van cranberries. Een diagnose heeft ze ook: blaasontsteking. Na wat vragen concludeert Jonkhoff dat ze het bij het goede eind heeft. Ze krijgt een kuur voorgeschreven.

'Ik vond het prima dat deze vrouw kwam,' zegt Jonkhoff naderhand. 'Ze had er last van en had de afgelopen week ook al naar oplossingen gezocht. Toch heb ik het idee dat de drempel om hier op het spreekuur te komen wat lager is geworden sinds we hier zitten. De triage telefonistes zijn volgens mij eerder geneigd om iemand met dergelijke klachten te laten komen omdat er een nog geen protocol is voor blaasontsteking.'

Jonkhoff heeft nog wel wat kritiek op de Spoedpost, omdat er extra inspanningen van dienstdoende huisartsen worden verwacht. Zo zijn zij bij spoedgevallen oproepbaar voor gedetineerden in het Huis van Bewaring. En lopen de huisartsen rond met een reanimatiepieper voor de *short stay*-afdeling van het Kennemer Gasthuis, die in dit gebouw is gehuisvest. Bovendien vangen de dienstdoende huisartsen gedurende de nacht telefoontjes op van de huisartsenpost regio Amstelveen. >>



De post is er voornamelijk voor huisartsgeneeskundige zorg en lichte trauma's



Voor de ingeroosterde aios is het wat te rustig op de post

SPOEDPOST IN VOGELVLUCHT

De Spoedpost kent haar oorsprong in het Jan Castelein Beraad, een overleg in de regio Haarlem tussen huisartsenpost en ziekenhuis, dat samenwerking ambieert. Al enkele jaren opereren huisartsenposten in de regio vanuit ziekenhuizen. De visie is dat door de aanwezige kennis en hulpverlening te structureren, patiënten efficiënter worden geholpen. In het voormalig ziekenhuis Deo begonnen de initiatiefnemers afgelopen september een proeftuin van de Spoedpost, om zo te ontdekken wat de ideale opzet kan zijn. Het adherentiegebied is 120.000 patiënten. De Spoedpost is zeven dagen per week open. Er zijn altijd een dokter en een SEH-verpleegkundige aanwezig. Tijdens de avond-, nacht- en weekeinddiensten zijn er twee huisartsen, van wie er één beschikbaar is voor visites, en overdag is er altijd een aios ter plekke. Voorts zijn er doktersassistenten. Telefonistes en een telefoonarts van een callcenter elders in de stad maken aan de hand van NHG-telefoonkaarten afspraken met patiënten over een consult. Voor een aantal aandoeningen zijn eigen protocollen in de maak. Een SEH-verpleegkundige op de Spoedpost doet de triage van zelfverwijzers. Patiënten met klein trauma zijn voor de aios, zodat de maatschap chirurgie aan het benodigd aantal verrichtingen komt. Voorlopig financieren beide organisaties, huisartsenpost en ziekenhuis, hun eigen mensen in de proeftuin. Er moeten nog duidelijke richtlijnen komen voor de financiering van de post.

<< Jonkhoff ziet niet de huisartsgeneeskundige relevantie van deze toegevoegde taken.

‘Het geeft me een negatief gevoel’, zegt Jonkhoff. ‘Ik heb daarin nooit een vrije keuze gehad, terwijl ik nu wel verantwoordelijk ben voor allerlei taken die niet tot het vaste takenpakket van de huisarts behoren. En dan te bedenken dat deze post vorig jaar gewoon opende, terwijl de deelnemende huisartsen enkele maanden niet werden uitbetaald voor de diensten omdat de SHAP geen geld had. Nu zoeken ze er allerlei taken bij om de financiële problemen op te lossen.’

Het alternatief voor sommige critici is om zelf weer een waarneemgroep te starten. Maar Jonkhoff vindt dit geen goede optie, want het is niet collegiaal en zou de Spoedpost in financiële problemen brengen. Hij ziet ook duidelijk de voordelen van een Spoedpost: de gezelligheid, het nut van experimenteren met nieuwe samenwerkingsvormen en de mogelijkheid tot snel overleg met collega's. Een consult invoeren van een aios chirurgie heeft hij echter nog nooit gedaan.

Huisarts Jacob Botman doet dat wel. Die roept de aios bij een verstandelijke gehandicapte dertiger. De patiënt kan niet goed duidelijk maken wat hem mankeert. Zijn vader en moeder zeggen dat hij al twee weken last heeft van blaasontsteking, daarvoor antibiotica gebruikt, koorts heeft en over een pijnlijke bijbal klaagt. ‘Hij zei dat het bed zo warm was’, zegt de vader om uit te leggen hoe het communicatieve vermogen van de man is. De huisarts vermoedt epididymitis maar wil een torsie uitsluiten. Aios Jan Bosma laat met het Dopplerapparaat horen dat er een redelijk normale bloeddorstroming is. Hij denkt ook aan epididymitis en daar wordt de behandeling dan ook op ingezet.

TWEE WERELDEN

Beide participanten van de Spoedpost: SHAP en KG, zijn twee gescheiden organisaties die in de post nauw samenwerken. Twee duidelijk verschillende werelden, de huisartsen en de medisch specialisten, komen samen. ‘Zo hoort het ook’, zegt een van de initiatiefnemers, huisarts Ron Peters, die op deze zaterdag poolshoogte komt nemen. ‘De professionals weten hoe en waar een patiënt hoort. Je kunt niet verwachten dat patiënten

weten waar ze met welke klacht naartoe moeten en wanneer ze kunnen wachten voor een consult.’ Het is de bedoeling dat in de toekomst ook een Spoedpost komt in het Elisabeth Gasthuis, een ziekenhuis elders in Haarlem.

Voor de logistiek van de patiënten die op afspraak komen via het callcenter en de zelfverwijzers is er een diagram bedacht met ieders verantwoordelijkheden. De verpleegkundige op de post doet de triage. Non-traumapatiënten gaan naar de huisarts en traumapatiënten naar de aios. Na een halfjaar Spoedpost zijn de meeste geluiden positief. Uit een bescheiden patiënttevredenheidsonderzoek blijkt dat de post een rapportcijfer van gemiddeld acht krijgt.

Aios Bosma staat vier tot vijf keer per jaar ingeroosterd bij de Spoedpost. Het is niet zijn favoriete bezigheid. Het is wat te



Een man die zijn vingertopje eraf heeft geschaafd, wacht om te worden gehecht

De verpleegkundige bekijkt een vrouw die met haar hand in het prikkeldraad is gevallen

rustig voor hem. 'Hier op de Spoedpost komt geen groot trauma met urgentie één (op een schaal van vier)', zegt Bosma. 'Op de SEH van het Elisabeth Gasthuis wel. Daar is het veel drukker. Soms werk je van acht uur 's morgens tot 7 uur 's avonds aan de lopende band. Het werk daar voegt meer toe aan de opleiding.'

Zijn volgende klant is een vrouw van middelbare leeftijd die met haar hand in het prikkeldraad is gevallen. Eerst heeft SEH-verpleegkundige Kloosterhuis geïnventariseerd wat er aan de hand is, wie de patiënt gaat behandelen en hoe het zit met de

De afspraak is dat alle traumata naar chirurgie gaan

tetanusprik. Het is een klus voor de aios chirurgie. Volgens de afspraken die zijn gemaakt bij de totstandkoming van de post gaat alle trauma naar de chirurgie.

Jan Bosma vraagt de onfortuinlijke vrouw naar de kwaliteit van het prikkeldraad en concludeert dat een nat verband afdoende moet zijn. De verpleegkundige zorgt voor de afhandeling. Bosma loopt naar de administratiebalie om de verrichting te coderen.

Zijn volgende klus is het hechten van de duim van een negenenvijftig jarige man. Hij schaafde het topje van zijn vinger eraf. De vinger bloedt behoorlijk omdat er een slagadertje is geraakt en de man bloedverdunders gebruikt. 'Het liefst was ik naar het Spaarne Ziekenhuis gegaan, maar dat is verhuisd naar Amstelveen', zegt de man. 'Omdat het zo bloedde ben ik hiernaartoe gekomen en heb ik niet eerst gebeld.' Bosma hecht de gewonde vinger. In de kamer naast de behandelruimte zit een jonge sporter met een theedoek vol ijs op zijn oog. Er zit ook een jongen die een bal tegen zijn hoofd heeft gehad. De reden dat de jongen naar de Spoedpost komt is, zo vertelt de coach, dat hij een uur na het ongeluk een bloedneus kreeg. Ook is de sporter even van de wereld geweest. Bosma komt erbij. Hij kijkt en stelt wat vragen.

Dan concludeert hij dat er geen behandeling nodig is. Wel geeft hij het advies rustig aan te doen en bij hoofdpijn op bed te gaan liggen.

PARACETAMOL

Verpleegkundige Kloosterhuis roept een puber en zijn moeder uit de wachtkamer. De jongen klaagt over druk op de borst tijdens een verbouwingsklus. Zijn moeder nam het initiatief om naar de Spoedpost te gaan. Kloosterhuis verwijst hem door naar huisarts Jonkhoff.

'Ik weet niet wat ik ermee aan moet', zegt de moeder. 'En hij moet over anderhalf uur aan zijn baantje achter de kassa beginnen. Tja, dan moet er toch maar even een SEH-arts naar kijken dus gingen we maar hiernaartoe. Ik wist niet dat hier ook een huisarts was.'

Jonkhoff vraagt verschillende keren of de jongen en de moeder misschien aan een specifieke aandoening denken. Nee, dat doen ze niet. Als hij de jongen heeft onderzocht, legt hij uit dat het waarschijnlijk overbelasting is van ribben of borstbeen. Hij adviseert paracetamol en rust voor de rest van de dag.

Jonkhoff vermoedt dat wanneer deze patiënt op de SEH van het Elisabeth Gasthuis was gekomen, er meteen een ECG was gemaakt en een bloedonderzoek gedaan. 'Misschien was er nog wel een foto gemaakt om een klaplong uit te sluiten', zegt hij. 'En dat allemaal zonder dat er een dokter aan te pas was gekomen. Meestal verzorgt de verpleegkundige deze testen vóór er een dokter bijkomt. Een huisarts kijkt toch heel anders tegen zo'n klacht aan.'

De avondploeg lost de dagploeg af. Van tien uur 's avonds tot acht uur 's morgens blijven twee huisartsen, een doktersassistente en SEH-verpleegkundige aanwezig. Zondagochtend begint het circus opnieuw. ■

Het rapport van de NPCF en andere MC-artikelen over dit onderwerp vindt u via www.medischcontact.nl/dezeweek.



Een jonge sporter die een bal tegen zijn hoofd kreeg, komt met zijn coach



Omdat haar zoon tijdens een verbouwingsklus druk op de borst kreeg, komt zijn moeder met hem naar de post