



ELLIS VAN ATTEN
Hoofdredacteur
TvPO



CORONA HUISARTSENPOST

DUTCH PHOTO AGENCY

HUISARTSENZORG IN CORONATIJD IS TOPSPORT

OM ZOWEL ZORGVERLENERS ALS PATIËNTEN TIJDENS DE CORONAPANDEMIE TE BESCHERMEN TEGEN HET VIRUS, WERDEN ER IN NO TIME ISOLATIEHUISARTSENPOSTEN INGERICHT. HIER WORDEN PATIËNTEN GEZIEN DIE MOGELIJK EEN CORONABESMETTING OF GRIEPVERSCHIJNSELEN HEBBEN, NAAST ANDERE KLACHTEN. NETTY TEUNISSEN, JIKKE VOORNEMAN EN LAURA DE SCHIPPER ZIJN BETROKKEN BIJ DE CORONA-HUISARTSENPOST IN SPORHAL DE KOOG IN KOOG AAN DE ZAAAN.

Echt op bezoek ga ik niet; we nemen de coronavoor-schriften natuurlijk wel serieus. Op mijn scherm verschijnen drie gezichten van de isolatiehuis-artsenpost. We maken eerst kennis.

Netty Teunissen was tot 2018 fulltime praktijkondersteuner, voor alle voorkomende chronische zorg. Nu werkt ze één dag per week als praktijkondersteuner en is ze verder kwaliteitsmedewerker bij de ketenzorgorganisatie Stichting Eerstelijns Zorg (SEZ). Bij de SEZ is zij onder andere verantwoordelijk voor de scholingen voor huisartsen, praktijkondersteuners en doktersassistenten.

Jikke Voorneman werkt al vijftien jaar als verpleegkundige in de huisartsenpraktijk. Ze heeft veel ervaring in de chronische zorg en de praktijkorganisatie. Sinds vier jaar werkt ze daarnaast als kwaliteitsmedewerker bij de SEZ voor de zorgprogramma's CVRM en COPD.

Laura de Schipper is arts, gepromoveerd in de neurologie, en programmacoördinator chronische zorg bij de SEZ. Zij houdt zich bezig met de ketenzorg rondom DM2, COPD en CVRM.

Het eerste telefoontje

Het crisisteam HaROP (huisartsen rampen opvang plan) van huisartsorganisatie Huisartsen Zaanstreek Waterland (HZW) raakte direct betrokken bij de regionale plannen om voor de Zaanstreek en Purmerend twee coronahuisartsenposten in te richten en te bemensen. In nauwe samenwerking met Defensie en het Rode Kruis werden in sporthal De Koog in Koog aan de Zaan en in sporthal De Beuk in Purmerend twee isolatieposten ingericht. De SEZ werd gevraagd om mee te werken en zo veranderde het werkzame leven van Netty, Jikke en Laura.

Laura: 'Op dinsdag 17 maart kreeg ik een telefoontje. Of ik wilde helpen met inventariseren wat er nodig zou zijn voor het inrichten van isolatieposten. Op vrijdag 20 maart werd de eerste patiënt gezien. Het ging allemaal heel snel. In een paar dagen hadden we alles geregeld; inventaris, laptops, telefoons,



'Mensen aan de telefoon zijn vaak bang'

schoonmaak, beschermende materialen.' Naast de coördinatie van ketenzorgprogramma's, coördineert zij nu samen met anderen de isolatiepost. Ook Netty kreeg een telefoontje: 'Er werd gevraagd of ik wilde zorgen voor de bezetting van het callcenter, dat in het pand van HZW ingericht zou worden. Binnen ons netwerk van huisartsenpraktijken was de bezetting snel op orde. Op het callcenter zijn nu steeds drie mensen werkzaam. Er is een grote poule waaruit we kunnen putten als de vraag groter wordt, als het langer gaat duren of er onverhoopt medewerkers ziek worden.' De scholingen die Netty normaal coördineert, moeten nu even wachten. De bemensing van het callcenter - en daar ook zelf meewerken - heeft prioriteit. Jikke is vanaf de start op vrijdag 20 maart werkzaam bij het callcenter. Daar worden de verwijzingen van de huisartsen naar de isolatieposten verwerkt en afspraken ingepland. Daarnaast hebben ze een faciliterende en ondersteunende rol naar de

‘De eerste lijn: een onmisbare schakel in de zorg’

huisartsenpraktijken, bij de bevoorrading en de ICT. Jikke: ‘Naast de waardering voor het zorgpersoneel, moeten we de rol van de ICT’ers ook niet vergeten. In een paar dagen tijd is er een heel netwerk ingericht door ICT-medewerkers van de SEZ en de HZW.’

Hoe werkt de isolatiepost?

Het is niet zo dat alleen mensen met verdenking van corona bij de isolatieposten komen. Er wordt juist ook algemene huisartsenzorg verleend aan mensen die naast hun klacht ook griepachtige verschijnselen hebben.

Laura: ‘Voornaamste doel is patiëntenstromen scheiden. Op die manier kunnen we mensen die luchtwegklachten hebben – en misschien corona – zo goed mogelijk scheiden van de stroom mensen die geen corona maar wel andere klachten hebben. Daarnaast kunnen we ook efficiënter met bescher-

mingsmaterialen omgaan. Via de HZW krijgen we voldoende materialen. Huisartsen en assistenten krijgen duidelijke instructies over het gebruik van de materialen. Ze worden “volledig beschermd” in blokken van drie uur ingezet. Het inroosteren van artsen en assistenten wordt gedaan door de Huisartsenposten Zaanstreek Waterland, die dat ook al doen voor de ANW-diensten op de waarnemingsposten. Zij hebben daar de meeste ervaring mee.’

Op het moment zijn er steeds twee of drie spreekkamers in gebruik, maar dit kan zo opgeschaald worden naar twintig spreekkamers. Alle drie hopen ze dat dat niet nodig zal zijn.

‘Ons motto is dat we goed voorbereid zijn op meer vraag, dat er een goede infrastructuur is, zodat we de huisartsen uit de regio goed kunnen faciliteren’, zegt Jikke.

Laura vertelt dat niet alle huisartsenzorg doorgaat. ‘De ketenzorg is bijvoorbeeld afgeschaald. Toch is het heel belangrijk dat mensen bij klachten gewoon contact opnemen met de huisartsenpraktijk. In de huisartsenpraktijk wordt dan bekeken waar je veilig



gezien kunt worden.' Mensen kunnen niet direct de isolatiepost bellen of bezoeken. Jikke: 'Bij de eigen huisarts vindt een eerste triage plaats. Zijn er hoestklachten? Is er sprake van benauwdheid? Geen smaak? Geen reuk? Of zijn er andere klachten, en ook griepachtige verschijnselen? Na doorverwijzing naar de isolatiepost, neemt een medewerker van het callcenter contact op met de patiënt en volgt weer een triage.

De medewerkers zijn hiervoor getraind en kunnen altijd overleggen met twee huisartsen uit het crisisteam. Dan volgt de keuze om een patiënt naar de isolatiepost te laten komen. Bij ernstige klachten volgt soms het advies om eerst een visite door de eigen huisarts te laten doen, zodat eventueel snel naar het ziekenhuis verwezen kan worden.'

Samenwerking en voldoening

Netty haalt veel voldoening uit het werken op het callcenter: 'Je merkt dat mensen aan de telefoon vaak bang zijn, maar opgelucht zijn dat ze gezien kunnen worden. Dat is echt fijn. Ook de samenwerking tussen huisartsenpraktijken en de betrokken organisaties is prettig. We steunen elkaar echt, en zijn elkaars back-up. Maar dit werk wil ik niet blijven doen. Ik mis de echte patiëntencontacten tijdens het spreekuur; nu bestaat het poh-werk vooral uit telefonische contacten. En natuurlijk mis ik het organiseren en uitvoeren van de scholingen. Ondertussen denken we wel al na over nieuwe scholingen; over de gevolgen van COVID-19 voor de longen bijvoorbeeld.'

Alle drie zijn ze trots op wat ze hebben neergezet. Jikke: 'We hebben ons in de eerstelijnszorg snel kunnen aanpassen en kunnen goed samenwerken. We hebben iets waardevols neergezet. Medewerkers van het callcenter en de isolatiepost zijn goed opgeleid en voorbereid op deze crisis. Deze manier van werken past goed bij mij. Al mis ik de contacten met patiënten in de praktijk.' 'De oorzaak is niet leuk,' zegt Laura, 'maar ook ik vind het fijn iets te kunnen bijdragen. Het is bijzonder om te zien dat mensen en organisaties zo goed kunnen samenwerken in een crisissituatie als deze en het is mooi om daar deel van uit



DUTCH PHOTO AGENCY

JIKKE VOORNEMAN

te mogen maken.' Jikke bevestigt dit: 'Iedereen zat snel op één lijn.' Als ik Netty vraag of ze dit voor mogelijk had gehouden, zegt ze nee. 'Natuurlijk had ik daar van tevoren ook niet zo over nagedacht. Maar ik ben trots. Het is fijn dat de huisartsorganisatie HZW en de ketenzorgorganisatie SEZ een goede basis bieden en al veel samenwerkten.'

Geleerde lessen

Is Zaanstreek Waterland nu beter voorbereid op een crisis zoals deze? Volgens Laura wel, zeker als het snel gebeurt. Zij heeft nu al veel geleerd. 'Ik heb meer inzicht gekregen in de rol van verschillende organisaties. De samenwerking met Defensie bracht veel rust; zij zijn - meer dan wij - gewend aan dit soort crisissituaties. Het Rode Kruis levert een belangrijke bijdrage en zet vrijwilligers in bij het ontvangen van patiënten op de isolatiepost. Samenwerken is ontzettend belangrijk.'

Via de mail stuurt Jikke na het interview een mooie samenvatting of conclusie van dit gesprek: 'Samen staan we sterk. Als eerste lijn zijn we een onmisbare schakel in de coronacrisis.' ■