

Anderhalve lijn heeft toekomst

De minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is op zoek naar een zorgverleningmodel waarin dienstverlening via de eerste lijn centraal staat. Zij streeft naar versterking van de eerste lijn — de huisarts — door middel van zorg dicht bij huis. Maar waar minister Edith Schippers geen rekening mee houdt is het gegeven dat de zorgconsument tegenwoordig liever direct naar de medisch specialist gaat. De stap naar de huisarts wordt niet meer als toegevoegde waarde gezien. Om toch recht te doen aan de bestaande poortwachterfunctie van de huisarts en specialistische kennis in het ziekenhuis actief te benutten omarmen wij de anderhalve lijn.

Anderhalvelijnszorg bestaat uit de toegankelijkheid van de eerste lijn, gecombineerd met de specifieke kennis en technologische mogelijkheden binnen de tweede lijn. Geheel gericht op het leveren van zorgoplossingen die voldoen aan de moderne wensen van de zorgconsument.

Een klant denkt namelijk niet in termen van eerste- en tweedelijnszorg, maar wil bij gezondheidsklachten gewoon goed geholpen worden. Daarom vinden wij een structurele samenwerking tussen medisch specialist en huisarts noodzakelijk voor een kwalitatieve dienstverlening, waarbij toegang en expertise centraal staan. Het voldoen aan de hedendaagse kwaliteitseisen rondom zorg is geen sinecure. Dit wordt mede veroorzaakt door een samenleving waarbinnen burgers mondiger worden en alleen met het maximale genoegen nemen. De zorgconsument geeft steeds vaker de voorkeur aan een rechtstreekse stap in de richting van de beste zorgoplossing. Via internet en sociale media wordt uitgezocht wat de klacht kan veroorzaken. De zorgbehoefte is vervolgens al zo concreet dat een bezoek aan de huisarts als overbodig wordt ervaren. Men wil direct, zonder tussenkomst van de huisarts, naar de desbetreffende medisch specialist. Deze verschuivende zorgvraag van eerste naar tweede lijn wordt door minister Schippers als onwenselijk ervaren, mede vanwege de additionele kosten. Huisartsen moeten daarom taken overnemen van medisch specialisten, vooral gericht op chronisch zieken. Wat hierbij door de minister over het hoofd wordt gezien is dat de zorgconsument door zijn eigen initiatief richting tweede lijn juist goed geholpen is!

Aanvullend is het van belang om de toegang tot de zorg aan te passen aan de 24-uurs samenleving. Dit kan de huidige gezondheidszorg niet altijd garanderen. Wij stellen in de anderhalvelijnszorg dan ook flexibele openingstijden voor, bijvoorbeeld via avond- en weekendsprekuren. De bereikbaarheid van zorg in de buurt en mogelijkheden tot online communicatie zijn van groot belang voor klantencontact en informatieoverdracht. Dit kan eenvoudig worden gerealiseerd: door de medisch specialist en de huisarts fysiek en virtueel te laten samenwerken onder één dak of via een online consult. Zo wordt een brug gelegd tussen beide zorglijnen door een actieve bundeling van kennis en ervaring. En wordt de huidige discussie over wie welke werkzaamheden uitvoert een overbodige.

Concluderend stellen wij dat om te voldoen aan de moderne zorgbehoefte van de klant, er geen onderscheid gemaakt moet worden tussen eerste en tweede lijn. Er moet structureel en fysiek worden samengewerkt tussen medisch specialist en huisarts via anderhalvelijnszorg. De anderhalve lijn combineert de toegankelijkheid van de eerste lijn met de expertise en technische mogelijkheden van de tweede lijn.

Hierdoor wordt de klant maximaal ondersteund in het verkrijgen van de beste zorg, passend in de huidige samenleving. Een gegeven waar toch niemand op tegen kan zijn?

Kelly Hamoen en Ernst Steffen zijn respectievelijk adviseur (voormalig verpleegkundige) en senior manager bij Arteria Consulting, gevestigd in Hilversum