



H_{UIS}**A**_{RTSEN}**ZORG**

Oekraïense vluchtelingen

Geleerde lessen

September 2022

ROBUUST
VOOR GEZONDE SAMENWERKING

Huisartsenzorg voor Oekraïense vluchtelingen

Graag delen we onze geleerde lessen met iedereen die zich bezighoudt met huisartsenzorg voor Oekraïense vluchtelingen. Het lijken open deuren maar toch goed om ze te benadrukken en te delen met iedereen die voor een vergelijkbare uitdaging staat.

De toestroom van Oekraïense vluchtelingen zorgt voor een toenemende vraag naar huisartsgeneeskundige zorg in de regio Eindhoven. De extra vraag komt bovenop de toch al grote druk die huisartsen ervaren in de dagelijkse praktijk. Bovendien moeten voor Oekraïense vluchtelingen een aantal randvoorwaarden worden georganiseerd die nog eens extra druk leggen op de beschikbare tijd.

Robuust begeleidde de HuisartsenCoöperatie BrainportRegio (HCBR) in het komen tot werkafspraken rondom de huisartsenzorg voor Oekraïense vluchtelingen. Dit heeft geleid tot een draaiboek, waarin alle gemaakte afspraken, afgesproken processen, tips en trucs rondom de huisartsenzorg voor Oekraïense vluchtelingen zijn vastgelegd.

Het draaiboek beslaat alle onderdelen van het proces: van een generiek inschrijfformulier tot het inrichten van een medisch dossier, het regelen van de afspraken tot het daadwerkelijke medische consult en alles wat hiervoor nodig kan zijn. Gedurende het proces werden een aantal zaken duidelijk die voor anderen, met een vergelijkbare uitdaging, handig zijn om te weten.



1. Coördinatie vraagt tijd en aandacht

Robuust begeleidde dit proces (namens alle zorgverzekeraars mogelijk gemaakt door CZ en VGZ). Daardoor ontstond er ruimte om tijd en aandacht aan het coördinatieproces te besteden. Met gevolg dat onduidelijkheden konden worden uitgezocht en weggenomen, betrokken partijen snel bij elkaar konden worden gebracht, ze bereid waren tot samenwerking over de domeinen heen en er ruimte ontstond om over structurele oplossingen na te denken.



2. Coördinatie richt zich op het ontzorgen van de huisarts

Uitgangspunt voor de coördinatie is geweest dat huisartsen zich alléén hoeven te richten op het leveren van de huisartsgeneeskundige zorg. De coördinatie richtte zich daarmee expliciet op het ontzorgen van de huisartsen door het werkbaar maken van de bijbehorende randvoorwaarden; administratie, inschrijven, declareren, etc...



3. Maak gebruik van de kennis, kunde en het netwerk van 'straatartsen'

Straatartsen hebben veel ervaring en affiniteit met het leveren van huisartsenzorg voor vluchtelingen. De praktijk van deze artsen, het netwerk waar zij over beschikken én de wijze van oplossingsgericht denken is zeer waardevol voor het leveren van huisartsenzorg aan Oekraïense vluchtelingen. Deze kennis en kunde toegankelijk maken voor een bredere groep huisartsen draagt bij aan een betere zorg voor Oekraïense vluchtelingen.



4. **Werk over de domeinen heen**

De hulp aan Oekraïense vluchtelingen is een gezamenlijke uitdaging voor gemeente, GGD, GHOR en huisartsenorganisaties. Nauw contact tussen deze organisaties, gericht op het ontzorgen van de huisartsen, is daarin zeer helpend geweest. Zo heeft de GGD de vertaling van het inschrijfformulier verzorgd, heeft de GHOR twee laptops beschikbaar gesteld voor het HIS en heeft de gemeente de kosten op zich genomen voor e-tokens.



5. **Zoek contact met gepensioneerde huisartsen**

Er is uitgebreid gesproken met een vertegenwoordiging van gepensioneerde huisartsen. Dat heeft in deze regio jammer genoeg niet geleid tot extra inzetbaarheid. Wél heeft het geholpen in het krijgen van een duidelijk beeld van de belemmeringen die huisartsen ervaren. Contact met gepensioneerde huisartsen is daarom altijd een goed idee. Ook als het niet tot de gewenste ontlasting van de zorg leidt.



6. **Gebruik lokale netwerken**

Het blijkt moeilijk om ondersteuning te vinden in het voortraject; het plannen van het spreekuur, triage en het inkaarten van nieuwe patiënten. Het helpt daarbij om gebruik te maken van lokale netwerken, opleidingsinstituten, beroepsverenigingen en indien relevant social media.



7. **Beleg de coördinerende verantwoordelijkheid**

Het is helpend om in een draaiboek niet alleen de acties en wat daarvoor nodig is op te nemen, maar ook te duiden wie voor deze acties verantwoordelijk is. Houd er rekening mee dat deze, vaak losse acties, ook gecoördineerd moeten worden. Beleg daarom de coördinerende verantwoordelijkheid duidelijk bij een persoon of een afdeling.



Gevolg van het doorlopen proces: meer ruimte voor structurele oplossingen

Het proces om te komen tot goede huisartsenzorg voor Oekraïense vluchtelingen leverde tijd, ruimte en inzichten op. Hiermee zijn de eerste stappen gezet op weg naar structurele oplossingen voor de druk op huisartsenzorg in de Eindhoven en omgeving:

- er is een bestuurlijk overleg geïnitieerd tussen wethouder en bestuurders van de HCBR, waarin thema's van nu en in de toekomst met elkaar worden besproken.
- bestuurders van de HCBR hebben van de GGD Zuidoost-Brabant de mogelijkheid gekregen agendapunten aan te dragen voor het algemeen bestuur (met alle betrokken wethouders uit de regio) zodat ook regionaal knelpunten voor huisartsen geagendeerd kunnen worden
- er is een eerste verkenning gestart voor een samenwerking met [Arene](#) (online huisartsenpraktijk) op het gebied van Oekraïense vluchtelingen; met de intentie deze samenwerking bij positieve ervaringen uit te breiden.



ROBUUST
Lichttoren 32
5611 BJ Eindhoven
T 085 401 81 85
E info@rosrobuust.nl
www.rosrobuust.nl