

## De kinderziekten van de huisartsenposten: Wat doet het NHG voor de huisarts?

In mei publiceerde de Inspectie voor de Gezondheidszorg haar rapport 'Huisartsenposten in Nederland. Nieuwe structuren met veel kinderziekten'. Het NHG gaf een reactie op het rapport voor het op 3 juni besproken werd in de Tweede Kamer. Bovendien zijn er activiteiten ontwikkeld om de belangrijkste knelpunten aan te pakken. Daarbij is prioriteit gelegd op het ondersteunen van de triagefunctie, het versterken van de ketenzorg plus samenwerking met de spoedeisende hulp in de ziekenhuizen, en de accreditering van huisartsenposten.

Al driemaal eerder berichtte *In de praktijk* over de gang van zaken in de huisartsenposten naar aanleiding van het rapport van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Het mei-2-nummer bevatte een samenvatting van de belangrijkste knelpunten die het rapport vermeldde. In juni werd de dagelijkse gang van zaken in een huisartsenpost belicht. En in het septembernummer vertelde Jan Veerman, vice-voorzitter van de Centrale Huisartsenpost Almelo, welke knelpunten zij op de post zelf signaleerden en wat zij daaraan doen.

Dit keer komen de activiteiten van het NHG op dit gebied aan de orde.

### Zorg in de posten

Het NHG hechtte al langere tijd groot belang aan de kwaliteit van zorg in de huisartsenposten. Immers, in de verschuiving van huisartsenpraktijk naar huisartsenvoorziening vervullen de posten een belangrijke rol. De telefonische triage, het verlenen van acute huisartsenzorg, het werken volgens protocollen en de onderlinge samenwerking zijn daarbij de punten waar het kwaliteitsbeleid een nieuwe impuls krijgt.

In november 2001 werd het project Spoedeisende Geneeskunde opgericht. Doel hiervan is het bewaken en verbeteren van de kwaliteit van spoedeisende geneeskunde, niet alleen tijdens de avond-, nacht- en weekenddiensten, maar ook gewoon overdag. Hierbij wordt nauw samengewerkt met de spoedeisende hulpverlening in de tweede lijn, gericht op een goede afstemming van de zorg voor de patiënt.

### De telefonische triage

De enorme behoefte die bestond aan ondersteuning van de triagefunctie van de assistente bleek wel toen in korte tijd van de NHG-Telefoonwijzer duizenden exemplaren over de toonbank gingen. Toch blijkt de triage een van de belangrijkste knelpunten te zijn, zodat veel huisartsenposten ertoe zijn overgegaan om een huisarts permanent toezicht te laten houden op het telefonisch verkeer. Deze is dan aanspreekbaar in geval van vragen of twijfels. Ook het NHG heeft niet stilgezeten op dit vlak. Van de Telefoonwijzer is een twee-

de, geheel herziene uitgave in de maak (naar verwachting zal deze nog dit jaar verschijnen). Bovendien wordt gewerkt aan een elektronische versie van de Telefoonwijzer en is een checklist voor het triagesysteem in ontwikkeling. Train-de-trainerscursussen worden gegeven voor de implementatie van de Telefoonwijzer en tot slot is er een kadertraining van de kwaliteitsfunctionarissen van de huisartsenposten.

### Ketenzorg en samenwerking

Samen met het CBO werkt het NHG ook aan de relatie van de huisartsenposten met de tweede- en derdelijns spoedeisende hulp ter versterking van de acute zorg in zowel de huisartsenposten als



de afdelingen Spoedeisende Hulp (SEH) van ziekenhuizen. Daarnaast zijn er vele regionale initiatieven voor samenwerking of integratie van afdelingen SEH en huisartsenposten. Om enige centrale regie en navolging van 'best practices' te bevorderen, wordt gedacht over een landelijk platform met enkele initiatiefnemers plus LHV, CBO en NHG.

### Accreditering van huisartsenposten

In samenwerking met het Nederlands Instituut voor Accreditatie van Ziekenhuizen is een accrediteringsgids ontwikkeld. Een elektronische versie hiervan is beschikbaar via [www.niaz.nl](http://www.niaz.nl). In deze gids zijn de normen en indicatoren (ofwel 'kritische kwaliteitskenmerken', kortweg de 'KKK's' genoemd) verwerkt van de landelijke LHV-NHG-werkgroep 'Kwaliteit en Dienst'. De implementatie van een geïntegreerd kwaliteitsmodel in de huisartsenposten leidt uiteindelijk tot accreditering/certificering.

Van groot belang is dat op korte termijn wordt beschreven wat de specifieke huisartsgeneeskundige inbreng in de spoedeisende zorg is en aan welke criteria die moet voldoen.

### Wie gaat dat betalen?

De al uitgevoerde en voorgenomen activiteiten vormen een belangrijke aanvulling op het inhoudelijk kwaliteitsbeleid van de huisartsenposten. Helaas beschikt het NHG niet over de middelen om alle nodige activiteiten op eigen kracht uit te voeren. Besprekingen met het ministerie van VWS hebben niet tot toezeggingen geleid. Om externe financiering te vinden gaat het NHG hierover op korte termijn gesprekken voeren op grond van projectplannen. (AS)