Whitepaper

Hybride zorg in de regio

Succesfactoren voor een toekomstbestendige praktijk



medicinfo

Inhoud

1 **Huisartsenzorg anno 2024: stand van zaken** 4

2 **Wat is hybride zorg?** 7

3 **Nut en noodzaak van Hybride Regiozorg** 10

4 **Hybride Regiozorg in de praktijk** 13

4.1 Praktijkcase Dokterswacht Friesland 14

4.2 Praktijkcase Nucleuszorg en De huisartsenconnectie 15

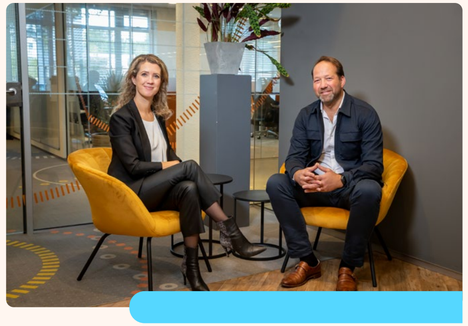
4.3 Praktijkcase regio Drechtsteden 16

5 **Inzichten en succesfactoren** 18

6 **Toekomstperspectieven en aanbevelingen** 21

7 **Conclusie** 25

Voorwoord



De zorgsector is begonnen aan een digitale transformatie, gedreven door de noodzaak om de toegankelijkheid, efficiëntie en kwaliteit van zorg te verbeteren. In het bijzonder de huisartsenzorg, traditioneel de spil van de gezondheidszorg in Nederland, staat voor significante uitdagingen.

De patiëntenpopulatie groeit en dat brengt complexere, chronische zorgvragen met zich mee. Tegelijkertijd zijn de administratieve taken arbeidsintensief en is er nu al een nijpend tekort aan zorgverleners. In de wetenschap dat de babyboomgeneratie met pensioen gaat, is de kans groot dat de komende jaren elke regio een uitdaging heeft op het gebied van huisartsenzorg. Wat kunnen we daar als sector aan doen?

Digitalisering heeft de potentie om de werkdruk van huisartsen te verlichten en bij te dragen aan de continuïteit van de zorg. Maar digitalisering is een containerbegrip, geen snelle oplossing die met een druk op de knop gerealiseerd is. Bovendien ontbreekt het bij de inzet van veel technologieën aan harde bewijslast, dus op basis waarvan maken we digitale keuzes? Toch tasten we niet volledig in het duister, want Medicinfo heeft al bijna vijfentwintig jaar ervaring met hybride zorg. Als voorloper op het gebied van zorginnovatie zijn we gespecialiseerd in het ontwikkelen en implementeren van hybride zorgoplossingen. Wij zien het als onze verantwoordelijkheid om onze inzichten van de afgelopen jaren te delen. In dit whitepaper bespreken we onze ervaringen met hybride zorg.

We weten inmiddels hoe we digitale technologieën effectief kunnen integreren met traditionele zorg op locatie. Aan de hand van de eerste initiatieven op het gebied van hybride zorg bespreken we de geleerde lessen, succesfactoren en uitdagingen. Het doel daarvan is om input te geven voor het uitwerken van de regioplannen en initiatieven als vervolg op het IZA, waarin hybride zorg en regionale samenwerking belangrijke speerpunten zijn om de zorg toekomstbestendig te maken.

Om dat doel te ondersteunen adresseert dit whitepaper ook de strategische en operationele overwegingen die cruciaal zijn voor de succesvolle implementatie van hybride zorg. Door een brug te slaan tussen theorie en praktijk biedt het waardevolle inzichten en aanbevelingen voor zorgprofessionals, beleidsmakers en andere stakeholders in de gezondheidszorg.

De realiteit is dat we worden geconfronteerd met aanzienlijke uitdagingen. Alleen in gezamenlijkheid kunnen we daar effectief op anticiperen. Laten we samen innoveren, van elkaar leren en zo samen bouwen aan een toekomst waarin elke patiënt in Nederland toegang heeft tot hoogwaardige, toegankelijke en persoonlijke zorg.

Caroline Besuijen & Steven van Kemenade
Directie Medicinfo

1

Huisartsenzorg anno 2024: stand van zaken



De wereld verandert in hoog tempo. De maatschappij is volop in beweging en technologische innovaties volgen elkaar snel op. En waar deze ontwikkelingen de gezondheidszorg raken, staat de huisartsenzorg in het oog van de storm. Die storm wordt aangewakkerd door een combinatie van factoren:

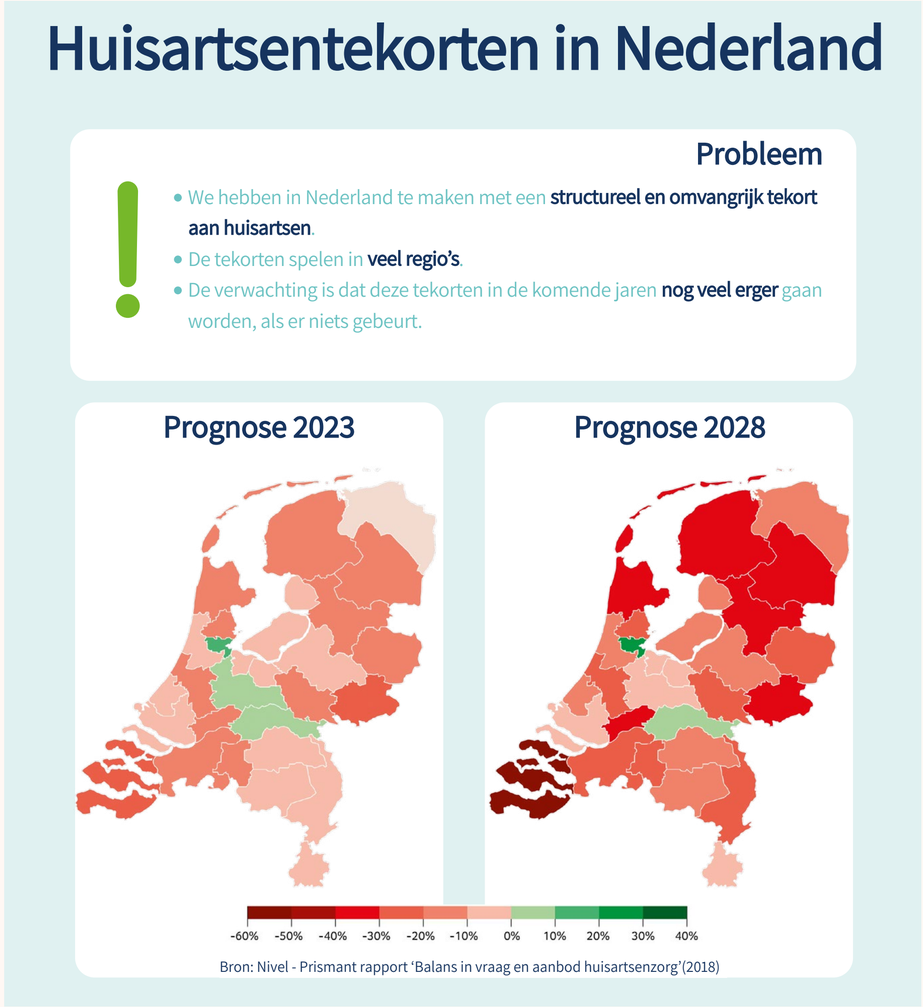
Huisartsenzorg anno 2024: stand van zaken 2/3

- **Stijgende zorgvraag door demografische ontwikkelingen.** Nederland vergrijst in snel tempo. Oudere patiënten hebben vaak te maken met meerdere chronische aandoeningen tegelijk, wat de druk op huisartsenpraktijken verhoogt. Deze patiënten vereisen meer tijd en gespecialiseerde zorg.

- **Personeelstekort.** Er is een tekort aan zowel medisch ondersteunend personeel als huisartsen die ervoor kiezen praktijkhouder te worden (of zich op een andere manier langdurig willen binden aan een patiëntenpopulatie). Dit tekort verhoogt de werkdruk en bedreigt de continuïteit van de huisartsenzorg.

- **Populariteit van werken als waarnemer.** Een bestaan als waarnemend huisarts is aantrekkelijk in een markt waar de vraag groter is dan het aanbod. Jonge huisartsen willen hun werk en leven anders invullen en verkiezen vrijheid boven langdurig commitment. Ze zoeken balans tussen werk en privé. De toenemende werkdruk, veroorzaakt door de groeiende zorgvraag en de toegenomen administratieve lasten, staat daar haaks op.

- **Technologische uitdagingen.** Digitale technologieën zijn in opkomst, zoals teleconsultaties en mobiele gezondheidsapps. Hoewel er steeds meer technische mogelijkheden beschikbaar zijn, blijkt het voor zorgverleners lastig om deze effectief te integreren in hun dagelijkse processen en zorgmedewerkers hierin mee te nemen. Nieuwe tools worden vaak toegevoegd aan bestaande werkwijzen in plaats van deze te vervangen, waardoor een substantiële verlichting van werkdruk uitblijft.



Volgens het Nivel wordt een forse stijging verwacht van het huisartsentekort.

Huisartsenzorg anno 2024: stand van zaken 3/3

- **Regionale verschillen.** Elke regio kent zijn eigen problematiek. Stedelijke gebieden hebben vaak een overvloed aan zorgverleners, terwijl landelijke gebieden kampen met tekorten. In een regio met alleen een tekort aan huisartsen helpt het om bijvoorbeeld op afstand een digitale waarnemer in te zetten. In een andere regio ligt de oplossing in het zoeken van wijkgerichte samenwerking, zoals het verplaatsen van zorg naar het Sociaal Domein. Dit stelt andere eisen aan je platform, processen en personeel.

- **Hogere verwachtingen van patiënten.** De patiëntenpopulatie verandert niet alleen qua leeftijd, maar ook in gedrag en verwachtingen. Patiënten zijn tegenwoordig beter geïnformeerd en hebben toegang tot een overvloed aan medische informatie via het internet. Daardoor vertonen ze een grotere betrokkenheid bij besluitvormingsprocessen. Bovendien hebben patiënten hogere verwachtingen: ze verlangen snellere, efficiëntere en gepersonaliseerde zorg.



Conclusie

De huisartsenzorg staat op een kruispunt. Met enkel het voortzetten van het traditionele systeem kunnen we de geschetste uitdagingen niet tackelen. Kiezen voor innovatie is niet langer optioneel, maar noodzakelijk om te voldoen aan de eisen van de moderne gezondheidszorg. En dat gaat verder dan het introduceren van een slimme noviteit om een (deel)proces handiger in te richten. Het is een tijd van transformatie, van fundamentele verandering. Willen we de huisartsenzorg toegankelijk houden voor iedereen, dan is de tijd rijp om digitale en traditionele zorgmethoden te integreren tot één zorgsysteem. Dát is de huisartsenzorg van de toekomst. De implementatie van hybride zorgmodellen is daarom van essentieel belang.

2

Wat is hybride zorg?



Mobiele gezondheidsapps, online consultatieplatforms en e-health: digitale technologieën bieden nieuwe mogelijkheden voor huisartsenzorg. Hybride zorgmodellen maken gebruik van deze technologieën om patiënten locatieonafhankelijk toegang te geven tot medisch advies, diagnose en behandeling. De meerwaarde daarvan bleek duidelijk tijdens de COVID-19-pandemie, toen fysieke beperkingen de inzet van digitale zorgoplossingen noodzakelijk maakte. Maar wat zijn nu de succesfactoren voor hybride zorg? Wat werkt wel en juist niet? Daarvoor moeten we eerst terug naar de basis: wat is hybride zorg eigenlijk?

2 Wat is hybride zorg 2/3

Definitie hybride zorg

Volgens het Integraal Zorgakkoord (2022) staat hybride zorg voor de ‘gepersonaliseerde mix van digitaal en fysiek aangeboden zorg en ondersteuning van gezondheid’. Het is een zorgmodel waarbij technologie geïntegreerd wordt binnen de bestaande zorgpraktijk; niet als vervanging van de reguliere zorg, maar als aanvulling daarop. Een medisch team op afstand werkt samen met fysieke zorgverleners, vanuit dezelfde protocollen en databronnen. Daardoor blijft de zorgervaring van patiënten (de klantreis) consistent. Hybride zorg is van nature locatieonafhankelijk. Ideaal dus om huisartsenzorg binnen een regio te routeren, over de domeinen heen. Ofwel: de juiste zorg op de juiste plek. Dit model speelt in op de groeiende behoefte aan zorg die zowel toegankelijk, persoonlijk als efficiënt is, voor zowel zorgverleners als patiënten.

Voordelen van hybride zorg

Hybride zorg heeft veel potentie. Mits goed uitgevoerd brengt het het beste van twee werelden samen in één naadloze zorgervaring. Hybride zorg biedt de volgende voordelen:

- **Toegankelijkheid van zorg borgen.** Door een gezonde mix te creëren van fysieke en digitale zorg op afstand wordt de juiste zorg op de juiste plek geboden. Daardoor kan meer zorg worden verleend met hetzelfde aantal of zelfs minder zorgverleners.

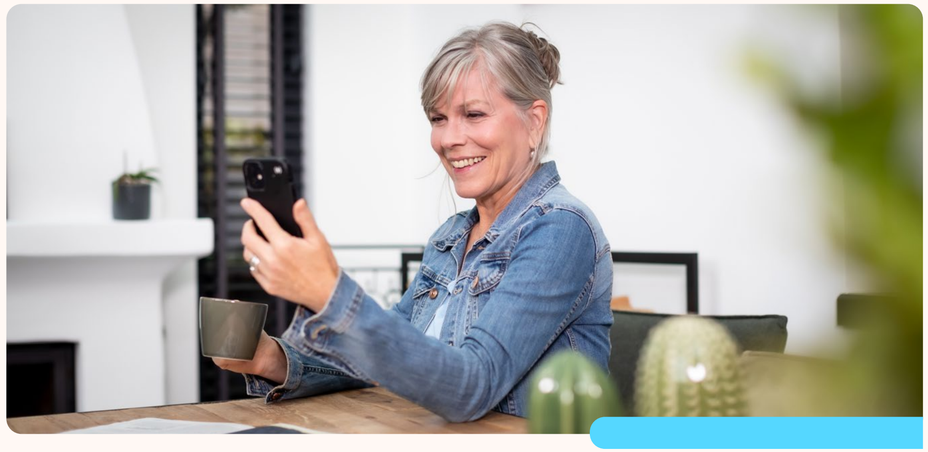
- **Capaciteit bestaande zorgorganisaties vergroten.** Dankzij digitale tools hoeft niet alles op de praktijk plaats te vinden, wat ten goede komt aan de zorgcapaciteit.

- **Minder werkdruk door meer efficiency.** Digitalisering heeft de potentie in zich om werkprocessen te optimaliseren en taken over te nemen of te verlichten. Zowel medisch als ondersteunend personeel heeft daar baat bij.

- **Meer gemoedsrust voor patiënten.** Veel gezondheidsvragen en -problemen kunnen op afstand worden geadresseerd, wat leidt tot snellere diagnoses en behandelingen, of simpelweg geruststelling.

- **Hogere patiënttevredenheid.** Steeds meer patiënten organiseren hun leven digitaal. Voor hen is hybride zorg een logisch verlengstuk daarvan, waar ze snel aan gewend raken. Ze waarderen met name de flexibiliteit en efficiëntie van digitale zorg, wat aansluit bij de manier waarop zij andere aspecten van hun leven digitaal organiseren.

- **Hogere zorgkwaliteit.** Persoonlijke consulten worden gereserveerd voor patiënten die dat ook echt nodig hebben. Er is meer tijd en aandacht voor deze patiënten, wat de zorgkwaliteit ten goede komt.



2 Wat is hybride zorg 3/3

Varianten van hybride zorg

Hybride zorg is altijd op maat gemaakt. Er zijn verschillende varianten van hybride zorg, elk met een eigen niveau van digitale integratie en samenwerking:

1. Hybride werken - lokaal georganiseerd

In deze fase gebruikt een huisartsenpraktijk digitale hulpmiddelen zoals live chat, videoafspraken en zorgapps of patiëntenportaal als aanvulling op de reguliere zorg. Iedere praktijk blijft vooral op de eigen manier werken en bedient louter eigen patiënten, zonder veel samenwerking met andere organisaties.

2. Hybride samenwerken - netwerkgeorganiseerd

Meerdere huisartsenpraktijken werken samen en gebruiken gezamenlijke, digitale hulpmiddelen. De praktijken zijn beter op elkaar afgestemd en werken als een team, waardoor de zorg efficiënter wordt georganiseerd. Dit betekent minder eilandjes en meer samenwerking tussen de organisaties, met als resultaat slim ingerichte, efficiënte zorgprocessen.

3. Hybride dienstverleningsmodellen - integraal georganiseerd

In deze variant zijn verschillende huisartsenpraktijken volledig geïntegreerd. Om de samenwerkende praktijken heen is een digitale schil ingericht die dient als digitale entree voor patiënten. Bij deze digitale entree wordt, door middel van een medisch service centrum getrieerd, zelfzorgadvies gegeven en doorverwezen. Dit zorgt voor een naadloze samenwerking, waarbij digitale en fysieke zorg soepel in elkaar overgaan. De patiënt profiteert van uitstekende zorg, ongeacht waar hij of zij zich bevindt.





3

Nut en noodzaak van hybride zorg?



Er zijn momenteel diverse technologische oplossingen op de markt die op enige wijze kunnen bijdragen aan (een aspect van) hybride zorg. Die oplossingen dragen weliswaar bij aan de digitale transformatie, maar stimuleren niet om de zorg anders - effectiever - in te richten. Daarin schuilt dan ook het grote verschil met de Hybride Regiozorg van Medicinfo.

3 Nut en noodzaak van hybride zorg? 2/3



Waarom een regionale aanpak?

De huisartsenzorg staat onder enorme druk door een tekort aan huisartsen en een stijgende zorgvraag. Steeds meer mensen zoeken tevergeefs naar een huisarts, terwijl praktijken overbelast raken en geen nieuwe patiënten meer aannemen. Dit leidt tot frustratie bij zowel patiënten als zorgverleners en het verhoogt de druk op zorgverzekeraars. Regionale verschillen spelen hierin een belangrijke rol en dat vraagt dan ook om een regionale aanpak. Door de zorglast binnen een regio effectief te verdelen worden individuele praktijken proactief ondersteund op regionaal niveau. Daardoor wordt de druk eerlijker verdeeld en voorkomen we dat het probleem van één praktijk uiteindelijk ook het probleem van andere praktijken wordt.



Wat is Hybride Regiozorg?

Hybride Regiozorg biedt een praktische oplossing om de zorg toegankelijk te houden voor iedereen en huisartsenpraktijken te ontlasten. Deze aanpak combineert een platform, zoals een (web)app, met een Medisch Service Centrum. Het platform fungeert als digitale entree voor patiënten. Het vormt als het ware een digitale schil rondom de huisartsenpraktijken in een regio, waardoor patiënten gemakkelijk toegang hebben tot zorg (ook patiënten zonder vaste huisarts).

Hoe werkt Hybride Regiozorg?

Patiënten met medische vragen kunnen eenvoudig gebruikmaken van het platform door de app te downloaden of naar de website te gaan. Na een (meertalige) digitale triage wordt de zorgvraag via live chat behandeld door een BIG-geregistreerd medisch professional. Op basis van deze triage krijgt de patiënt een zelfzorgadvies of, indien nodig, wordt er een beeldbelconsult met een huisarts opgezet. Als een fysieke afspraak vereist is, wordt deze direct ingepland bij een van de aangesloten huisartspraktijken. Het medisch team op afstand werkt volgens de reguliere professionele standaarden en zorgt voor centrale dossiervorming. Zo kan tot wel 75% van de zorgvragen digitaal worden afgehandeld. De werkdruk wordt zo verminderd en er blijft meer tijd over voor patiënten die daadwerkelijk fysieke zorg nodig hebben.

Voordelen Hybride Regiozorg

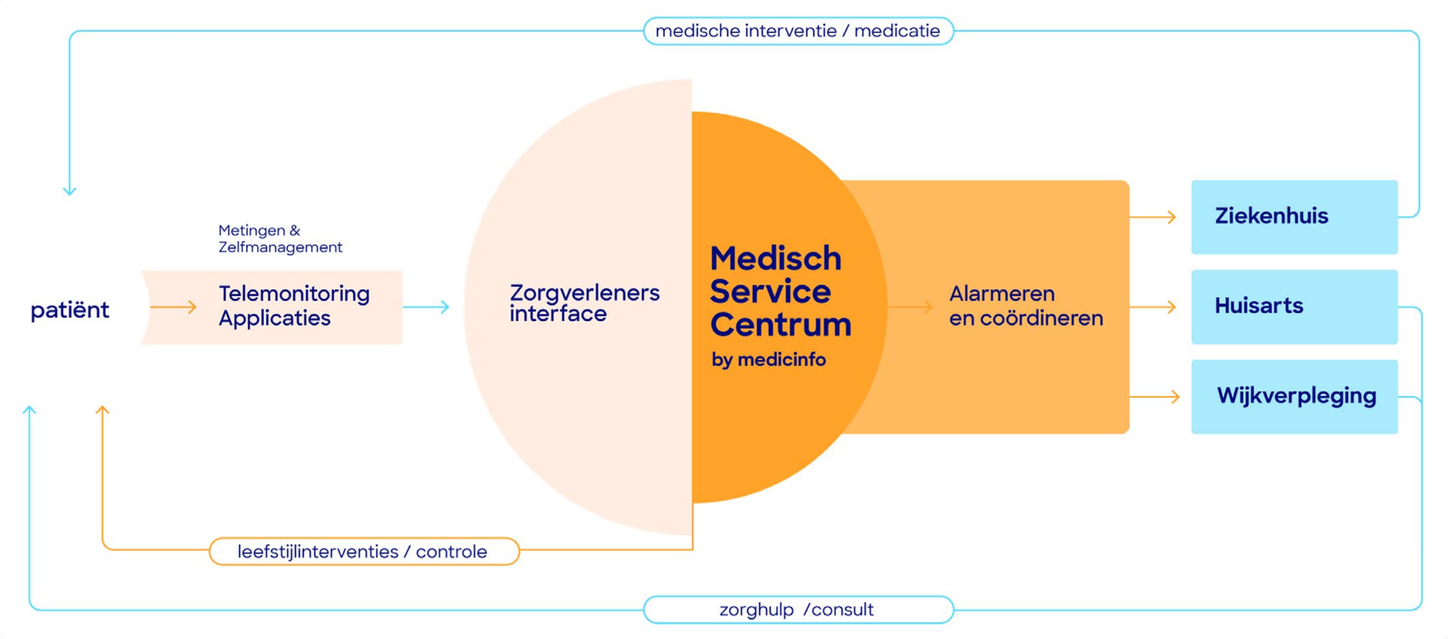
Hybride Regiozorg biedt allerlei voordelen. De belangrijkste daarvan zijn:

- **Huisartsenzorg blijft toegankelijk.** Altijd een centraal aanspreekpunt, ook voor patiënten zonder vaste huisarts.
- **Patiëntreis blijft hetzelfde.** Zorg wordt verleend vanuit dezelfde procedures, werkafspraken en dossiers, online en offline.
- **Lagere werkdruk.** Substantieel minder fysieke consulten, meer tijd voor de patiënt.
- **Minder administratieve lasten.** Efficiëntere bedrijfsvoering door regionale focus en digitalisering.
- **Juiste zorg op de juiste plek.** Digitale platforms helpen zorg te routeren binnen een regio, zodat patiënten altijd toegang hebben tot de meest geschikte zorgverlener voor hun behoeften.

3 Nut en noodzaak van hybride zorg? 3/3

Werken met een team op afstand

Zorg is maatwerk en dat geldt ook voor de aanpak van Medicinfo. Onze oplossingen zijn altijd afgestemd op de situatie. De volgende vijf punten zijn echter kenmerkend voor onze aanpak:



Visualisatie van het Medisch Service Centrum van Medicinfo als zorgcoördinator voor zorgorganisaties in de hele regio.

1. Digitaal platform voor de patiënt

Medicinfo biedt patiënten altijd een gebruiksvriendelijk digitaal platform. Dat kan ons eigen platform zijn (bijvoorbeeld Medicoo), een reeds bestaand platform, of we bouwen een platform op maat. Hierdoor hebben patiënten gemakkelijk en intuïtief toegang tot medische zorg op één plek.

2. Inzet van slimme automatisering

Medicinfo gelooft in slimme automatisering, zoals AI-ondersteunde digitale triage, thuismonitoring en sensoren. Deze technologieën kunnen als beslisondersteuning dienen voor de zorgprofessional en helpen bij het snel en op afstand vaststellen van de zorgbehoeften van patiënten, waardoor zij direct passende zorg krijgen.

3. Live digitaal contact met zorgprofessionals

Patiënten hebben live digitaal contact met gekwalificeerde zorgprofessionals. Dit betekent dat ze vanuit huis direct advies, diagnose en persoonlijk medisch advies krijgen.

4. Ontwikkeling van zorgpaden

Het medisch team van Medicinfo ontwikkelt voor elke patiënt een persoonlijk zorgpad. Via een domeinoverstijgend netwerk van zorgprofessionals wordt de juiste vervolgzorg geregeld, of dat nu bij een huisarts, specialist of andere zorgverlener is.

5. Terugkoppeling binnen de keten

Medicinfo zorgt ervoor dat alle betrokken zorgprofessionals up-to-date zijn en blijven. Terugkoppeling is dus verzekerd, rekening houdend met bestaande protocollen en werkafspraken.

4

HybrideRegiozorg in de praktijk



Hybride Regiozorg is meer dan een mooi concept. Medicinfo heeft de afgelopen jaren aangetoond dat hybride zorgmodellen uitstekend in staat zijn om de reguliere huisartsenzorg te versterken. In dit hoofdstuk presenteren we drie praktijkcases in vogelvlucht.

4 Hybride Regiozorg in de praktijk 2/5

4.1 Praktijkcase Een hybride huisartsenpost in Friesland

Digitalisering met menselijke maat

1. Uitdaging: capaciteitsvergroting ANW-zorg in de provincie Friesland

Dokterswacht Friesland stond voor de uitdaging van een toenemende zorgvraag en een afnemend aantal huisartsen, met als resultaat een hogere werkdruk en langere wachttijden voor patiënten bij de huisartsenpost. Jaarlijks werden 150.000 telefoontjes van patiënten verwerkt, waarvan maar liefst 40% resulteerde in een zelfzorgadvies, waardoor deze mensen dus niet naar de huisartsenpost hoefden.

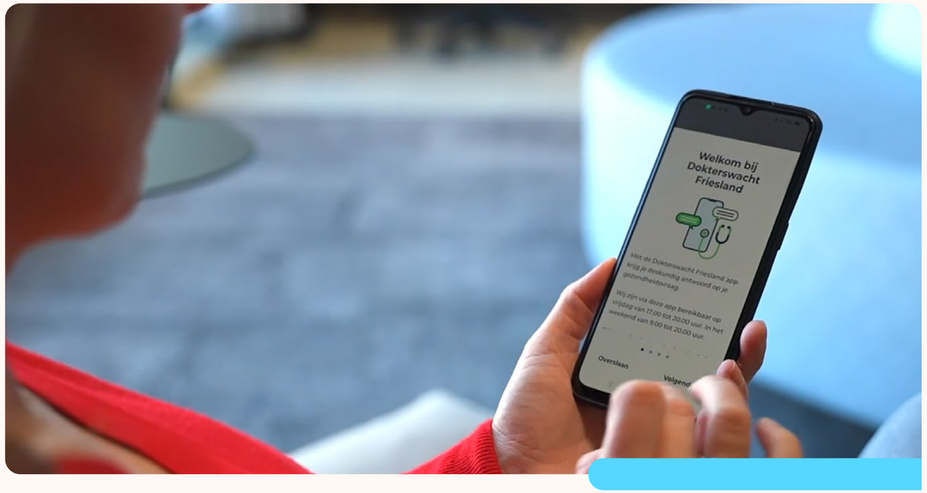
2. Aanpak

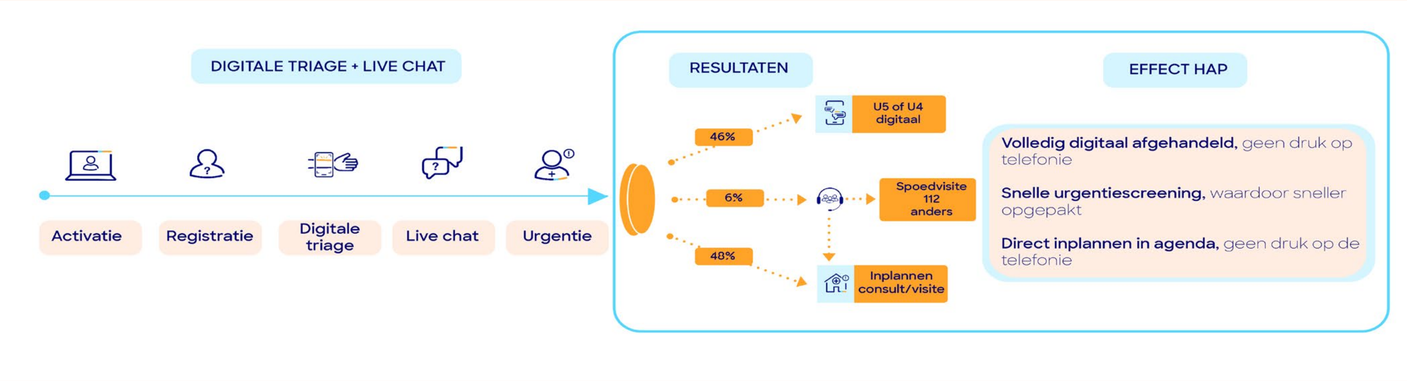
Dokterswacht Friesland implementeerde een hybride zorgmodel met behulp van een eigen patiënten platform, ontwikkeld door Medicinfo: de Dokterswacht-app. Deze start met een digitale triage: via enkele vragen wordt inzichtelijk of er al dan niet sprake is van spoed. Vervolgens gaat de patiënt in gesprek met een verpleegkundige of huisarts van Medicinfo. Alle zorgverleners zijn deskundig, hebben toegang tot de systemen en patiëntdossiers van de Dokterswacht en werken volgens dezelfde protocollen. Bovendien zijn er korte lijnen tussen Dokterswacht en Medicinfo.

3. Resultaten

- **Verminderde wachttijden.** De gemiddelde wachttijd is met 70% afgenomen.
- **Lagere werkdruk.** Zorgmedewerkers ervaren minder werkdruk, waardoor ze meer tijd hebben om kwaliteitszorg te leveren. De werknemerstevredenheid is toegenomen.
- **Hogere patiënttevredenheid.** Patiënten waarderen de kortere wachttijd, het persoonlijke contact en de mogelijkheid om foto's te sturen.

Het klanttevredenheidsonderzoek geeft een gemiddelde beoordeling van 8,1.





De patiëntreis van de hybride huisartsenpost Dokterswacht Friesland, door inzet van een digitaal platform en medisch service centrum op afstand.

4 Hybride Regiozorg in de praktijk 3/5

- **Betere bereikbaarheid.** De app heeft de bereikbaarheid van zorgprofessionals aanzienlijk verbeterd, vooral tijdens avonduren en weekenden. Cases met hoge urgentie komen sneller in beeld en ontvangen dus tijdiger de juiste zorg.
- **Afname zelfverwijzers.** Het aantal patiënten dat zonder triage naar de huisartsenpost komt, is significant gedaald.

Martijn van der Werff, bestuurder van Dokterszorg Friesland:
"De resultaten van onze hybride aanpak zijn indrukwekkend: de gemiddelde wachttijd bij de huisartsenpost is teruggebracht van twintig naar zes minuten. Wie een spoedvraag heeft, hoeft dus minder lang te wachten op antwoord. Ook de zorgmedewerkers van Dokterswacht zijn tevreden: zij ervaren een lagere werkdruk en krijgen dus meer ruimte om kwaliteit te leveren. Het personeelstekort is er niet ineens mee opgelost, maar de bereikbaarheid is wel significant verbeterd."

4. Visie Medicinfo

Medicinfo ziet de succesvolle samenwerking met Dokterswacht als een bevestiging van het potentieel van hybride zorgmodellen om de ANW-zorg te ontlasten en de toegankelijkheid te verbeteren. Om de zorg toegankelijk te houden is echter ook een gedragsverandering nodig. Patiënten zullen moeten wennen aan het feit dat een fysieke afspraak met een zorgprofessional niet altijd nodig of mogelijk is. Zolang hybride zorg professioneel en persoonlijk verloopt, is dit een volwaardig alternatief. Minstens zo belangrijk is de gedragsverandering die van medische professionals gevraagd wordt. Dat begint met het omarmen van innovatie.

4.2 Praktijkcase Medicoo ondersteunt Nucleuszorg en De huisartsenconnectie

Zorg op afstand helpt Zeeuwse huisartsen bij opvangen zomerpiek

1. Uitdaging: regiobrede organisatie van passantenzorg

Ieder jaar trekken 30.000 vakantiegangers naar West-Zeeuws-Vlaanderen en Noord-Beveland. Tijdens de zomermaanden zorgt dat voor extra drukte bij de huisartsenzorg, met gemiddeld twintig toeristen per dag. Los daarvan kampt de regio met een groot tekort aan huisartsen en een vergrijzende bevolking. De zomerse piekbelasting ging ten koste van de reguliere zorg en daar moest een oplossing voor komen.

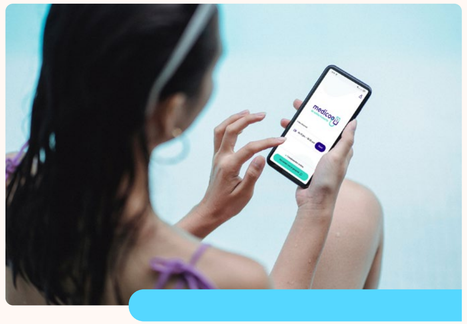
2. Aanpak

In de zomer van 2022 werd de Medicoo-app geïntroduceerd om de gezondheidsvragen van toeristen op te vangen. De app, voorzien van een automatische vertaalfunctie, diende als een voorportaal voor de huisartsenzorg. Vakantiegangers konden via de app hun zorgvragen stellen, waarna een verpleegkundige of arts van Medicinfo deze vragen persoonlijk beantwoordde. Indien nodig werden toeristen doorverwezen naar de huisartsenpraktijken voor een fysiek consult.

3. Resultaten

- **Minder fysieke consulten.** Er was een vermindering van bijna 50% in het aantal fysieke consulten met vakantiegangers, wat de werkdruk aanzienlijk verlichtte.
- **Efficiëntie.** De samenwerking zorgde voor een efficiëntere afhandeling van zorgvragen, waardoor huisartsen minder tijd kwijt waren aan het verwerken van telefoontjes en consulten met onbekende patiënten.

4 Hybride Regiozorg in de praktijk 4/5



- **Positieve ervaringen.** Zowel jongere als oudere toeristen waardeerden de mogelijkheid om in hun eigen taal te communiceren. Jongeren omarmden de digitale oplossing sneller, terwijl ouderen iets meer tijd nodig hadden om eraan te wennen. Uiteindelijk laten cijfers zien dat bijna 20% van de gebruikers 60 jaar en ouder is. Van de toeristen die Medicoo gebruikten geeft ruim 60% de dienstverlening een beoordeling van een 8 of hoger.
- **Betere samenwerking.** De samenwerking tussen Medicinfo en de lokale huisartsenpraktijken was vanaf het begin goed, met open communicatie en snelle aanpassingen waar nodig.

"Het feit dat toeristen in hun eigen taal konden communiceren, werd erg gewaardeerd," zegt **Monique de Meijer, Manager & POH van Huisartsen-praktijk Oostburg-Cadzand.** "We zagen bijna 50% minder mensen in de praktijk, wat een enorme verlichting van de werkdruk betekende. Een zorgvraag van een vakantieganger kost normaal gesproken veel tijd. Dankzij Medicoo kunnen we die tijd nu beter benutten."

4. Visie Medicinfo

Medicinfo ziet de succesvolle inzet van Medicoo tijdens de zomerpiek in West Zeeuws-Vlaanderen als een bevestiging van de kracht van hybride zorgmodellen. Dit project toont aan dat digitale oplossingen een aanzienlijke impact kunnen hebben op het verlichten van de werkdruk in seizoensgebonden drukke periodes. Het doel is om een flexibele, schaalbare oplossing te bieden die de zorg toegankelijker maakt en de kwaliteit van de dienstverlening verbetert, zonder het persoonlijke contact te verliezen dat essentieel blijft in de gezondheidszorg.

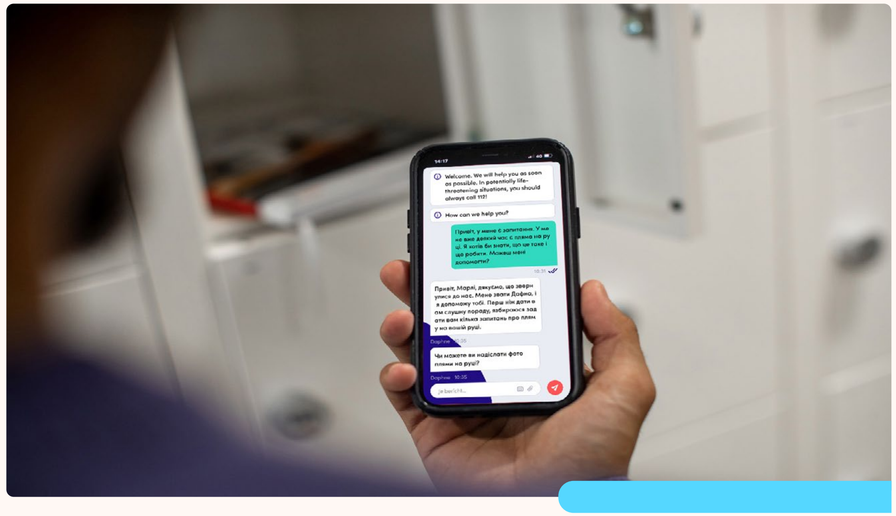
Medicoo wordt inmiddels breder ingezet ter ondersteuning van de reguliere zorg in de regio.

4.3 Praktijkcase hybride vluchtelingenzorg in Drechtsteden

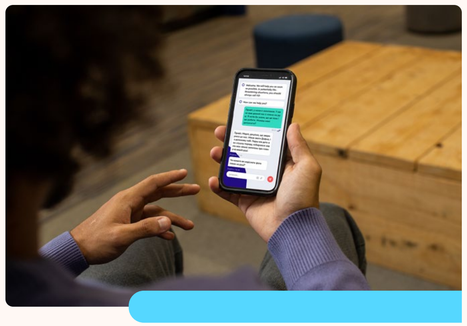
Hoe Oekraïense vluchtelingen hoogwaardige huisartsenzorg kregen

1. Uitdaging: noodhulp aan nieuwe, anderstalige patiëntengroepen

In 2022 werd de huisartsenzorg in de regio Drechtsteden geconfronteerd met een plotselinge stijging van het aantal patiënten. Oekraïense vluchtelingen kwamen in groten getale naar de regio en dat zette de zorginfrastructuur onder grote druk. De uitdaging was dan ook om kwalitatieve huisartsenzorg te waarborgen, ondanks taalverschillen en de onvoorspelbare zorgbehoeften van deze nieuwe patiëntenpopulatie.



4 Hybride Regiozorg in de praktijk 5/5



2. Aanpak

In samenwerking met Veiligheidsregio Zuid-Holland-Zuid en de regionale eerstelijnsorganisatie DrechtDokters ontwikkelde Medicinfo een passende oplossing met het Medisch Service Centrum als centrale schakel. Via de hybride zorgapp Medicoo hadden patiënten contact met het medisch team. Door de implementatie van een hybride zorgoplossing konden veel zorgvragen direct digitaal worden afgehandeld. Voor fysieke consulten werd een dag-HAP (huisartsenpost) opgezet, bemand door huisartsen van verschillende locaties. Zo werd de zorgvraag gespreid en beheersbaar. Bijzonder was de live chat met automatische vertaling van en naar Oekraïens en Russisch. Daarnaast zijn er ook informatieve video's in het Oekraïens en Russisch gemaakt om uit te leggen hoe het Nederlandse zorgsysteem georganiseerd is. Het Medisch Service Centrum heeft deelgenomen aan een sessie met een arts uit Oekraïne om inzicht te krijgen in het Oekraïense zorgstelsel. Naast alle online activiteiten zijn er ook informatiesessies op locaties gehouden.

3. Resultaten

- **Ontlasting van de huisartsenzorg tijdens dag- en ANW-uren.** De inzet van Medicoo verminderde de zorgvraag en daarmee de werkdruk in de huisartsenpraktijken én op de huisartsenpost. Gemiddeld worden 70% van de binnenkomende zorgvragen volledig digitaal behandeld, een belasting die anders bij de dag-HAP terecht was gekomen. Daarnaast zijn er geen doktersassistenten op de locatie nodig voor telefonie, inplannen afspraken etc.
- **Kwaliteitsverhoging.** Huisartsen zijn beter voorbereid op consulten door de voorafgaande triage via Medicoo, en het verwoorden van de hulpvraag in de eigen taal.
- **Rust onder patiënten.** De hybride aanpak, online én offline, heeft voor rust en duidelijkheid gezorgd, onder zowel vluchtelingen als lokale zorgverleners.
- **Snelle acceptatie.** De app werd snel geaccepteerd en wordt nog altijd veelvuldig gebruikt door Oekraïners, wat blijkt uit de positieve gebruikscijfers. Het feit dat informatie ook in Oekraïens en Russisch beschikbaar is, speelt daarbij natuurlijk een positieve rol.
- **Goede samenwerking.** Het succes is ook te wijten aan de intensieve samenwerking van Medicinfo met de Veiligheidsregio, de Gemeente en zorggroep. Zowel bij de ontwikkeling, realisatie en implementatie van de oplossing zijn alle betrokkenen vanaf het eerste moment betrokken geweest en gebleven.

> "Het hybride model werkt gewoon hartstikke goed", aldus **Iris Keuvelaar, manager van de Huisartsenpost, onderdeel van DrechtDokters.** "Er is meer rust, zowel onder patiëntgroepen als het zorgveld. Als de zorg wordt overgenomen door een andere huisarts, ligt er een duidelijk dossier. En ook spoedeisende zorg wordt minder zwaar belast."

4. Visie Medicinfo

Een effectieve, schaalbare oplossing die snel verlichting bracht bij de enorme toestroom van Oekraïense patiënten: dat was het effect van de hybride zorgoplossing voor de huisartsenzorg in de regio Drechtsteden. Een treffend voorbeeld van de impact van een hybride zorgoplossing. Kenmerkend was de combinatie van technologie en medische expertise. Medicinfo biedt dezelfde oplossing in andere regio's, en blijft uitbreiden naar andere regio's die kampen met vergelijkbare uitdagingen.

Door het succes in de Drechtsteden regio wordt nu ook onderzocht of deze oplossing voor de reguliere zorg kan worden toegepast.

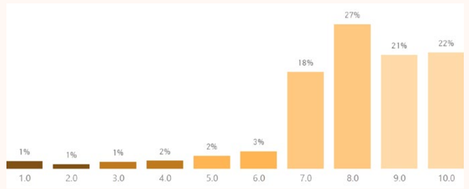
5

Inzichten en succesfactoren



De digitale transformatie biedt grote kansen voor een toekomstbestendige zorg, maar de succesvolle implementatie van hybride zorgmodellen is complex en uitdagend. In ruim twintig jaar heeft Medicinfo ruimschoots praktijkervaring opgedaan. In dit hoofdstuk belichten we de belangrijkste inzichten en koppelen die aan de succesfactoren die we gesignaleerd hebben.

5 Inzichten en succesfactoren 2/3



Meer dan 70% van de gebruikers beoordeelt Medicoo met een 8 of hoger.

Inzicht: hybride zorg leidt tot hoge gebruikerstevredenheid

De tevredenheid onder gebruikers van hybride zorgdiensten is opmerkelijk hoog, zo blijkt consistent uit tevredenheidsonderzoek. Zowel patiënten als zorgverleners waarderen de snelheid en het gemak van digitale zorg-afhandeling. De hoge kwaliteit van triage en de naadloze overgang tussen digitale en fysieke zorgverlening dragen bij aan een positieve zorgervaring. Dit succes onderstreept het vermogen van hybride zorgmodellen om kwalitatieve zorg te leveren die aansluit bij de verwachtingen van de moderne zorgconsument.

Succesfactoren:

- Voor iedere digitale toepassing geldt: zorg voor een gebruiks-vriendelijke interface zodat zowel zorgverleners als patiënten er gemakkelijk en intuïtief gebruik van kunnen maken.
- Zorg ervoor dat digitale zorgoplossingen toegankelijk zijn voor alle patiëntengroepen, ongeacht hun digitale of taalvaardigheden.

Inzicht: besluitvorming is complex

Het opschalen van hybride zorgmodellen verloopt traag, deels door de complexe besluitvorming binnen de eerstelijnszorg. De veranderbereidheid binnen de sector neemt vaak pas toe wanneer de urgentie groot is en de noodzaak zich echt aandient. Die noodzaak wordt echter steeds meer zichtbaar: de huisartsentekorten lopen immers aantoonbaar op. Hybride zorgmodellen kunnen de last verlichten, zeker wanneer ze ingebed worden in een regionale zorgstructuur. Regionale organisaties hebben echter beperkt mandaat en worden bestuurlijk aangestuurd door de deelnemende huisartsen. Een regionale aanpak is nodig om de geschetste uitdagingen effectief sectorbreed aan te pakken. Het is aan de huisartsen om die handschoen op te pakken. Door met een beperkte groep te starten, wordt opschalen eenvoudiger. Bovendien moeten de lessen die in andere regio's of bij andere populaties zijn geleerd, voldoende vertrouwen geven om deze stap ook voor de eigen patiënten te zetten.

Succesfactor:

- Zonder draagvlak geen verandering. Betrek alle zorgprofessionals direct vanaf de start bij de implementatie van hybride zorgmodellen. Laat ze actief meedenken om de bereidheid en motivatie te vergroten.

Inzicht: zorgverleners hebben soms moeite met het ‘overdragen’ van zorg aan een extern medisch team

Terwijl de samenwerking met Medicinfo en het Medisch Service Centrum zeer positief wordt beoordeeld, is er in het begin weleens zorg over het ‘uit handen geven’ van de zorg, met name waar het hun eigen patiënten betreft. Men is bang dat het ten koste gaat van de kernwaarden in de huisartsenzorg, zoals persoonlijke zorg, het kennen van de patiënt en zijn/haar context en continuïteit. Hoewel dit begrijpelijk is, kunnen hybride oplossingen wel degelijk een waardevol onderdeel worden van het eigen zorgaanbod. De realiteit is overigens dat het zorgaanbod al geruime tijd diversifieert met de inzet van waarnemers, HIDHA’s, POH’s en andere professionals. Ook dan is geen sprake van ‘overdracht’ van patiënten. De huisarts houdt de regie en blijft eindverantwoordelijk. Dat is met hybride zorgoplossingen niet anders.

Succesfactoren:

- Zet sterk in op voorlichting. Leg uit dat patiënten niet worden overgedragen, maar dat er juist meer tijd komt voor patiënten die fysieke zorg nodig hebben.
- Maak van het verzamelen van feedback en het delen van klantverhalen een continu proces, want daarmee laat je de voordelen van hybride zorg zien.
- Zorg dat het externe team een gezicht krijgt en creëer korte overleglijnen.

Inzicht: hybride zorg wordt te vaak als aanvulling gezien, in plaats van als integraal onderdeel van het zorgaanbod.

5 Inzichten en succesfactoren 3/3

Bij het experimenteren met en de inzet van hybride zorg wordt deze meestal aan het bestaande zorgaanbod toegevoegd, in plaats van dat het andere vormen van zorg vervangt. Dit leidt vaak tot onvoldoende cultuuromslag. Patiënten blijven de bekende kanalen gebruiken en hebben weinig reden om iets nieuws te proberen. Hierdoor worden er te weinig zorgvragen door de hybride oplossing behandeld en wordt de praktijk onvoldoende ondersteund. Dit leidt al snel tot de conclusie dat de hybride oplossing niet werkt, terwijl het probleem eigenlijk ligt in de wijze van implementatie.

Succesfactoren:

- Zorg voor een geïntegreerde aanpak waarbij hybride zorg niet alleen als aanvulling wordt beschouwd en geïmplementeerd, maar als integraal onderdeel van de reguliere zorg.
- Evalueer regelmatig de effectiviteit van hybride zorg en voer waar nodig aanpassingen door om aan de veranderende behoeften van patiënten en zorgverleners te blijven voldoen.
- Durf te experimenteren en duidelijke keuzes te maken bij het inrichten van werkprocessen. Kies er bijvoorbeeld voor om van 10.00 tot 11.30 uur alleen bereikbaar te zijn via de chat. Daarmee creëer je rust en win je tijd in de praktijk.

Inzicht: een goede technische integratie binnen bestaande IT-infrastructuren is cruciaal.

De beperkte opschaling na pilots en het onduidelijke marktpotentieel zorgen ervoor dat grotere leveranciers van IT-systemen vaak weinig interesse hebben in het integreren van oplossingen van derden in hun infrastructuur. Voor zorgprofessionals is deze integratie echter cruciaal, omdat het veel administratieve ballast kan wegnemen. Voor leveranciers is het simpelweg te kostbaar en het potentiële rendement moeilijk te meten. Dat is begrijpelijk, maar het zet wel een rem op innovatie, die vaak wordt geïnitieerd door kleinere partijen of start-ups.

Succesfactoren:

- Bewaak de interoperabiliteit van systemen. Ofwel: zorg ervoor dat de verschillende digitale systemen en platforms goed met elkaar communiceren om een effectieve en betrouwbare informatieoverdracht te garanderen.
- Kijk verder dan technische aspecten en zorg voor duidelijke communicatie tussen alle betrokken partijen (zorgverleners, patiënten, technische supportteams). Dat is een must voor een soepele implementatie en gebruik van hybride zorgoplossingen.
- Zonder technische integratie geen innovatie. Stimuleer leveranciers om te werken met open standaarden, zodat zorgprofessionals zelf hun add-ons kunnen kiezen, koppelen en gebruiken. Alleen dan zullen nieuwe oplossingen optimaal renderen en werkprocessen echt veranderen.

Inzicht: regionale samenwerking is van cruciaal belang.

Last but not least: hybride zorg werkt het beste als het regionaal wordt georganiseerd. Dan is het namelijk een stuk makkelijker om zorgcapaciteit efficiënt in te zetten en een samenhangend zorgnetwerk te creëren. Een regionale aanpak maakt het mogelijk dat patiënten in de hele regio consistent toegang hebben tot hoogwaardige huisartsenzorg.

Succesfactoren:

- Kies voor regionale samenwerking. Houd het gezamenlijk belang voor ogen en focus op het versterken van elkaar.
- Maak heldere, concrete afspraken over mensen, middelen, procedures, protocollen, werkwijzen en wederzijdse verwachtingen.

6

Toekomst-perspectieven en aanbevelingen



De evolutie van de huisartsenzorg in Nederland opent nieuwe wegen naar de toekomst. Door de integratie van hybride zorgmodellen kan de toegankelijkheid van zorg niet alleen geborgd worden, maar ook meer gepersonaliseerd en patiëntgericht worden ingericht. De successen en leerervaringen tot nu toe bieden waardevolle inzichten die nodig zijn om deze transformatie te realiseren. Dit hoofdstuk belicht de belangrijkste toekomstperspectieven voor de huisartsenzorg, de strategische focus én concrete aanbevelingen om de voordelen van hybride zorgmodellen volledig te benutten.

6 Toekomstperspectieven en aanbevelingen 2/4

Geen slagkracht zonder strategische samenwerking

Om hybride zorg verder te brengen is strategische samenwerking nodig tussen overheden, zorgverzekeraars, ICT-partijen en zorgverleners. Dergelijke partnerschappen kunnen de ontwikkeling en implementatie van hybride zorgmodellen versnellen, waarbij elke partij expertise en middelen inbrengt om de gezamenlijke doelen te bereiken. Belangrijk hierin is het creëren van een gedeelde visie op de toekomst van de huisartsenzorg, waarin patiëntgerichtheid en toegankelijkheid centraal staan.
Samenwerking gedijt bij vertrouwen. Het is raadzaam om marktpartijen en zorginnovatiebedrijven actief te betrekken, zodat het spreekwoordelijke wiel niet opnieuw wordt uitgevonden.

Aanbevelingen:

- Formuleer een gedeelde visie en strategische doelen met alle stakeholders.
- Investeer in zowel regionale als domeinoverstijgende samenwerking.
- Betrek zorgprofessionals bij de besluitvorming om draagvlak te creëren en praktische inzichten te integreren.

Maak van innovatie een constante

De toekomst van hybride zorg hangt sterk af van het adopteren van technologische innovatie en het steeds verder ontwikkelen van een robuuste digitale infrastructuur. Dat vraagt om het blijvend investeren in digitale gezondheidstechnologieën. Vanzelfsprekend moet daarbij een veilige en betrouwbare datatoegang en -uitwisseling geborgd zijn.
Ook de digitale kloof verdient aandacht. Naar onze mening hebben alle patiënten namelijk het recht om te profiteren van hybride zorgoplossingen, ongeacht hun sociaaleconomische achtergrond of geografische locatie. Digitale triage biedt immers een uitgelezen kans om zorgvragen efficiënter te beoordelen, waardoor patiënten sneller de juiste zorg krijgen. Technische omstandigheden zouden daarbij geen beperking mogen zijn.



Aanbevelingen:

- Ontwikkel een nationaal actieplan voor de integratie van digitale zorgtechnologieën binnen bestaande zorgstructuren, met duidelijke doelen en mijlpalen.
- Stimuleer de ontwikkeling van interoperabele digitale gezondheidstools die gemakkelijk kunnen worden geïntegreerd in de workflow van huisartsenpraktijken. De gezamenlijk op te stellen visie is hierin leidend.

Investeer in onderwijs, training en educatie

De overgang naar een hybride zorgmodel vereist een sterke focus op onderwijs en training van zorgprofessionals. Digitale tools vragen immers om digitale expertise. Traditionele medische vaardigheden blijven belangrijk, maar het ontwikkelen van digitale zorgcompetenties is ook

6 Toekomstperspectieven en aanbevelingen 3/4

nodig. Denk daarbij aan training in digitale gezondheidstools, data-analyse en digitale communicatievaardigheden om zorgverleners effectief te laten opereren binnen hybride zorgsystemen.

Aanbevelingen

- Implementeer trainingsprogramma's voor zorgprofessionals om de nodige vaardigheden en kennis voor hybride zorgverlening te ontwikkelen.
- Moedig de integratie van hybride zorgmodules in medische en verpleegkundige opleidingen aan, om toekomstige zorgverleners voor te bereiden op een veranderend zorglandschap.
- Geef extra aandacht aan ondersteuning van kwetsbare doelgroepen bij het gebruiken van digitale toepassingen.

Betrek patiënten in de besluitvorming

Het succes van elke transformatie hangt uiteindelijk af van de gebruikers, in dit geval de patiënten. Hybride zorgmodellen bieden unieke mogelijkheden voor patiënten om actiever deel te nemen aan hun eigen zorgtrajecten, maar dit ontstaat niet vanzelf. Ieder mens wil gehoord, gezien en erkend worden. Betrek patiënten actief bij de besluitvorming en geef ze een stem; zo bevorder je een snelle adaptatie en creëer je breed draagvlak. Net als de Patiëntenfederatie Nederland vindt Medicinfo dus dat patiënten meer keuzevrijheid moeten krijgen in het ontvangen van zorg, op locatie of thuis met behulp van digitale oplossingen.

Aanbevelingen

- Versterk de patiëntbetrokkenheid als cruciaal onderdeel van de toekomstige strategische focus.
- Ontwikkel educatieve initiatieven om patiënten te informeren over hun zorgopties en hen te empoweren om geïnformeerde beslissingen te nemen over hun gezondheid.

Betrek alle betrokkenen bij het ontwikkelen van hybride zorgmodellen

De ervaring leert dat steeds meer huisartsen zonder eigen praktijk digitaal willen gaan werken, maar dat dit aanbod er nog niet is. Met andere woorden: deze overwegend jonge huisartsen staan open voor hybride zorg! Deze generatie werkt vaak parttime en streeft naar een goede balans tussen werk en privé. Dat geldt ook voor de andere praktijkmedewerkers. In een hybride zorgmodel is het heel goed mogelijk om hier rekening mee te houden. Er ligt dus een uitgelezen kans, maar daar moet dan wel actief op ingezet worden.

Aanbeveling:

- Ga met alle betrokkenen binnen de zorgorganisatie in gesprek. Praat met ze, in plaats van over ze. Betrek ze actief bij het ontwikkelen van hybride zorgmodellen, zodat ze de ruimte hebben om hun wensen in te brengen. Door samen te ontwikkelen ontstaat er betrokkenheid.



6 Toekomstperspectieven en aanbevelingen 4/4

Beleidsontwikkeling voor duurzame financiering

Ontwikkel beleidskaders die duurzame financieringsmodellen voor hybride zorg ondersteunen. Zowel opstartkosten als operationele kosten moeten daarin meegenomen worden. Hybride zorg moet uiteindelijk vanuit reguliere financiering kunnen draaien.

Aanbevelingen:

- Faciliteer pilots en programma's om innovatieve financieringsmechanismen te testen en hybride zorginitiatieven te bevorderen.
- Stop met het starten van nieuwe pilots en bouw voort op inzichten uit andere regio's. Niet iedere regio is uniek.
- Voorkom of ontmoedig investeringen van partijen die primair gericht zijn op rendement, denk aan private equity, waardoor financiële middelen aan de zorg worden onttrokken.

Initieer onafhankelijk onderzoek naar de effectiviteit van regionale hybride zorg

Bouw een kennisbank op door onafhankelijk onderzoek naar hybride zorg. Houd de scope daarbij breed, van patiëntervaring tot regionale implementatie. Denk aan verschillende perspectieven (patiënt, huisarts, zorgorganisatie), geografische focus (landelijk en stedelijk), niveaus van hybride zorg (lokaal, netwerk of integraal), domeinen (bijvoorbeeld samenwerking Sociaal Domein) en invalshoeken (technisch, organisatorisch, financieel en management).

Aanbevelingen:

- Initieer onafhankelijk onderzoek naar de ervaringen van patiënten met hybride zorgmodellen, om inzicht te krijgen in de impact op patiënttevredenheid en gezondheidsuitkomsten.
- Onderzoek de effectiviteit van verschillende hybride zorgconfiguraties in diverse regionale en demografische contexten.
- Analyseer de implementatie en opschaling van hybride zorgmodellen in verschillende regionale settings, inclusief zowel stedelijke als landelijke gebieden.
- Identificeer best practices en barrières voor de implementatie van hybride zorg op regionaal niveau, met bijzondere aandacht voor de samenwerking tussen zorgaanbieders.

07

Conclusie

Fundamentele veranderingen zijn vaak lastig zichtbaar als je er middenin staat, maar vergis je niet: de huisartsenzorg staat aan de vooravond van niets minder dan een transformatie. Weliswaar ingegeven door noodzaak – oplopende personeelstekorten bij een stijgende zorgvraag – maar dat laat onverlet dat er een unieke kans ligt. We leven in een tijd waarin technologische mogelijkheden nieuwe kansen bieden om onze medische expertise nog beter te benutten. Met Hybride Regiozorg kunnen we de continuïteit van de huisartsenzorg borgen, zonder in te boeten op kwaliteit. Is dat makkelijk? Nee, want transformatie is nooit eenvoudig en schuurt altijd. Is het realistisch? Jazeker, mits we er samen de schouders onder zetten. Sectorbreed, met iedereen die op enige wijze betrokken is bij de huisartsenzorg. Laten we samen bouwen aan een gezonde huisartsenzorg: regio voor regio, stap voor stap. De toekomst begint nu.

Meer weten?
Neem contact op