

KERNPRINCIPES VOOR HUISARTSENPRAKTIJKEN

WINTER 2020-2021

Introductie

Binnen ons gezondheidszorgsysteem speelt de eerstelijnszorg als poortwachter van de tweede lijn een cruciale rol. Deze rol wordt nog crucialer bij momenten van (dreigende) crisis. Huisartsen zijn de medische coördinatoren en clinici van de eerste lijn.

Door de COVID-19-pandemie hebben huisartsen(praktijken) er veel taken bij gekregen. Heel wat huisartsen maken zich dan ook zorgen over hoe ze deze kunnen combineren met de reguliere zorg en de toename van virale aandoeningen tijdens de winter.

Domus Medica heeft daarom zes kernprincipes geformuleerd met als doel huisartsen te ondersteunen in het afgrenzen en uitvoeren van hun kerntaken tijdens deze winter. We vragen ook expliciet engagement van de overheden om deze kernprincipes te ondersteunen:

- 1. Stimuleer zelfzorg bij patiënten**
- 2. Trieer, delegeer en blijf toegankelijk**
- 3. Volg actief kwetsbare patiënten op**
- 4. Maak afspraken over de aanpak van infectieuze pathologie**
- 5. Vaccineer de juiste doelgroep tijdig tegen de griep**
- 6. Bereid je voor, laat je bijstaan en blijf verbonden**

Iedere huisartsenpraktijk en huisartsenkring is natuurlijk anders, waardoor er geen universele oplossing bestaat die voor iedereen werkbaar is. Met dit document willen we huisartsen ondersteunen en stimuleren om 'out-of-the box' te denken. Op de website van Domus Medica kan je binnenkort kennis en ervaring in de vorm van praktijkvoorbeelden uitwisselen.

Daarnaast hebben we voor de praktijkvoering in de winter een lijst gemaakt met richtinggevende vragen die een (objectieve) leidraad kan zijn in dit proces.

De kernprincipes zijn geïdentificeerd op basis van input uit een focusgroep van 22 artsen uit diverse praktijken en regio's. Deze principes zijn gevalideerd door de kennisdomeinen en Raad van Bestuur van Domus Medica. Het is een dynamisch document, opgemaakt met de kennis van vandaag. Het zal dan ook worden aangepast bij nieuwe evoluties.

Met medewerking van: Jong Domus, SSMG, BVAS, ASGB, FAGW, GBO

Uitgegeven op: 24 september 2020

Zes kernprincipes om de winter door te komen

1. Stimuleer zelfzorg bij patiënten

Een groot deel van de patiënten kan met minimale ondersteuning goed voor zichzelf zorgen. Door deze patiënten hierin op weg te helpen kunnen huisartsenpraktijken maximaal ruimte vrijmaken voor de zorg voor kwetsbare en chronische patiënten met complexe zorgbehoeften.



2. Trieer, delegeer en blijf toegankelijk

De eerste golf heeft bewezen dat de poortwachtersfunctie van de eerste lijn cruciaal is voor een goed functionerend gezondheidszorgsysteem. Als poortwachter ben je echter ook het eerste aanspreekpunt voor jouw patiëntenpopulatie. Goed triëren en delegeren is noodzakelijk om de huisartsenpraktijk werkbaar en toegankelijk te houden.



3. Volg actief kwetsbare patiënten op

Tijdens een heropflakking van de COVID-19-epidemie gaan bepaalde patiënten het contact met de huisartsenpraktijk vermijden. Dat is vaak onterecht. Identificeer deze patiënten en volg hen actief op om uitstel van zorg te vermijden.



4. Maak afspraken over de aanpak van infectieuze pathologie

Elk najaar worden huisartsen geconfronteerd met een toename van virale aandoeningen. Deze winter wordt dat mogelijke gecombineerd met een COVID-19-piek. Bereid de huisartsenpraktijk voor op een sterke toename van de infectiepathologie en probeer zoveel mogelijk infectieuze en niet-infectieuze pathologie te scheiden. Denk binnen de kring en samen met de gemeente ook na over worstcasescenario's, zoals bij uitval van huisartsen.



5. Vaccineer de juiste doelgroep tijdig tegen de griep

Om een overbelasting van de gezondheidszorg te voorkomen is het meer dan ooit van belang om te vaccineren tegen griep en zo nodig tegen pneumokokken. Vaccinatie in COVID-19-tijden zal aanmerkelijk meer tijd en organisatie vragen dan in 'normale' tijden. Ook zal de vaccinatie gefaseerd verlopen. Dit vraagt om heldere afspraken tussen arts, patiënten en apotheker.



6. Bereid je voor, laat je bijstaan en blijf verbonden

Huisartsen geven vandaag alles wat ze hebben, met hart en ziel, dag in dag uit. Zowel op persoonlijk als op professioneel vlak is de impact van de COVID-crisis groot. De veranderende richtlijnen en maatregelen, de rollercoaster-curve van het aantal besmettingen, het tekort en teveel aan informatie,... creëren stress, angst en vermoeidheid. Bereid je voor op een nieuwe COVID-19-crisis en zorg voor jezelf en voor elkaar.



Kernprincipe 1:

Stimuleer zelfzorg bij patiënten

Een groot deel van de patiënten kan met minimale ondersteuning goed voor zichzelf zorgen. Door deze patiënten hierin op weg te helpen kunnen huisartsenpraktijken maximaal ruimte vrijmaken voor de zorg voor kwetsbare en chronische patiënten met complexe zorgbehoeften.

Concrete handvaten

- Maak al je patiënten vertrouwd met **wetenschappelijk onderbouwde informatie** via mailings (eventueel nieuwsbrief)/de praktijkwebsite/ info in de wachtzaal. Ook over de praktijkorganisatie in het najaar.
- Verwijs zo nodig naar **wetenschappelijke websites** waarop zij [algemene gezondheidsinformatie](#) alsook [COVID-19-gerelateerde informatie](#) terugvinden. Materiaal over COVID-19 voor **laaggeletterden en anderstaligen** vind je bij '[Wablieft](#)' en '[Het Rode Kruis](#)'.
- Gebruik voor uitleg over het testbeleid de **patiëntenfiches** van Domus Medica. Daarin staan drie scenario's beschreven, namelijk wat de patiënt moet doen bij:
 - ▶ COVID-19-symptomen,
 - ▶ contact met een besmet persoon,
 - ▶ terugkeer uit het buitenland.Deze fiches worden regelmatig geüpdate.
- Benadruk dat patiënten hun **testresultaten** zelf kunnen raadplegen op [mijngezondheid.be](#) of [cozo.be](#). In de toekomst zullen patiënten die een 'corona-test-prescription code' toegestuurd krijgen door het callcenter (bv. hoogrisicocontacten) hun uitslag ook via sms ontvangen.
- Ondersteun een doelgerichte aanpak van **preventie** m.b.v. de '[Gezondheidsgids](#)'. Specifiek bij patiënten met chronische aandoeningen.
- Verwijs die patiënten met behoefte aan ondersteuning in zelfzorg ook door naar **lokale ondersteuningsinitiatieven**, zoals bijvoorbeeld de logo's.

Kernprincipe 2:

Trieer, delegeer en blijf toegankelijk

De eerste golf heeft bewezen dat de poortwachtersfunctie van de eerste lijn cruciaal is voor een goed functionerend gezondheidszorgsysteem. Als poortwachter ben je echter ook het eerste aanspreekpunt voor jouw patiëntenpopulatie. Goed triëren en delegeren is noodzakelijk om de huisartsenpraktijk werkbaar en toegankelijk te houden.

Concrete handvaten

- Bespreek in de huisartsenpraktijk hoe de **telefonische triage** van infectiepathologie georganiseerd wordt. Houd rekening met de uitgebreide testcriteria. Vermeld deze afspraken duidelijk op de praktijkwebsite en online-agenda m.b.v. een 'pop-up'. Hier kan bijvoorbeeld instaan dat patiënten met klachten aan de luchtwegen altijd een telefonisch consult boeken.
- Verminder de telefoonbelasting met een **online-afsprakensysteem**.
- Maak **afspraken** binnen de praktijk over wie wanneer de telefoon opneemt en wie wanneer terugbelt.
- **Filter coronavragen** in een:
 - ▶ aparte mailbox,
 - ▶ telefonisch 'vragenuurtje' op een vast tijdstip of terugbelspreekuur,
 - ▶ FAQ-pagina op de website op basis van de antwoorden van de [FAQ van Domus Medica](#).
- Maak duidelijke afspraken over hoe de patiënt in **acute situaties** de huisartsenpraktijk kan bereiken. Werk eventueel met een noodlijn.
- Stel indien mogelijk een standaard **triageprotocol** op voor het afhandelen van korte medische vragen door een medisch secretaresse of verpleegkundige.
- Plan **buffers** in bij fysieke consultaties om extra zorgbehoefte en acute pathologie op te vangen.
- Laat je goed omringen en **verdeel de taken** binnen de huisartsenpraktijk en/of met lokale spelers, zoals de gemeente en andere zorg- en welzijnsverleners. Vertrek vanuit de zorgnoden van de populatie en het beschikbare zorgaanbod in de regio.
- **Communiceer** gemakkelijk en veilig met (externe) zorgverleners via bijvoorbeeld eForms, [Siilo App](#),... Tips en tricks voor goed gebruik van de Siilo-app vind je [hier](#).

Kernprincipe 3:

Volg actief kwetsbare patiënten op

Tijdens een heropflakking van de COVID-19-epidemie gaan bepaalde patiënten het contact met de huisartsenpraktijk vermijden. Dat is vaak onterecht. Identificeer deze patiënten en volg hen actief op om uitstel van zorg te vermijden.

Concrete handvaten

- Contacteer uw kwetsbare patiënten **proactief**. **Neem** zoveel mogelijk **angst** en onduidelijkheid **weg** door vragen te stellen (bv. *'Waarvoor ben je bang om naar de praktijk te komen? Wat houdt je tegen?'*).
- Evalueer de **opvolgingsfrequentie en -methode** van je chronische patiënten. Hoe vaak en wanneer is een huisbezoek en een fysiek, telefonisch of videoconsult gepast?
- Gebruik [een veilig medium](#) voor een **videoconsult**.
- Door medisch én sociaal te **coderen** kan het EMD je ondersteunen in het identificeren en actief aanschrijven van deze patiëntengroep. Domus Medica werkt momenteel aan een opleiding over de do's-and-don'ts van coderen.
- Controleer **therapietrouw** en vraag actief naar bijkomend medicatiegebruik (met en zonder voorschrift). Maak afspraken met de lokale huisapothekers voor voldoende (herhaal)voorschriften voor patiënten. Stuur deze bijvoorbeeld naar de patiënt via 'Helena' (CareConnect) of naar de apotheker via 'Siilo'(max. drie maanden geldig).
- Maak afspraken met eventueel de verpleegkundige, kine, wekelijkse familiehelp en/of mantelzorgers voor **continue zorg in de thuissituatie**.
- Heb voldoende aandacht voor het **psychosociale welzijn** van patiënten. Breng de lokale ondersteuning in kaart via de gemeente of de eerstelijnszone en verwijst de patiënt tijdig door naar bijvoorbeeld [CAW-ondersteuning](#).

Kernprincipe 4:

Maak afspraken over de aanpak van infectieuze pathologie

Elk najaar worden huisartsen geconfronteerd met een toename van virale aandoeningen. Deze winter wordt dat gecombineerd met een nieuwe COVID-19-piek. Bereid de huisartsenpraktijk voor op een sterke toename van de infectiepathologie en probeer zoveel mogelijk infectieuze en niet-infectieuze pathologie te scheiden. Denk binnen de kring en samen met de gemeente ook na over worstcasescenario's.

Concrete handvaten

- Creëer in de maanden september/oktober met de huisartsenkring een kader voor de aanpak van de infectiepathologie, ook tijdens de wachtdienst. Weet dat lokale besturen hierin kunnen ondersteunen. Er zijn vier opties voor klinisch onderzoek en het testen van de patiëntenpopulatie op COVID-19:
 1. in de eigen huisartsenpraktijk,
 2. geconcentreerd in enkele praktijken,
 3. in triage- en testcentra,
 4. combinatie van bovenstaande.
- Heb oog voor een veilige werking volgens de [10 vuistregels voor een veilige praktijkvoering](#).
- Voorzie voldoende infectieraadplegingsmomenten op het einde van een consultatieblok en indien mogelijk aparte 'praktijkcircuits' zoals bijvoorbeeld een aparte consultatieruimte en gescheiden in- en uitgang.
- Verwijs (tenzij anders afgesproken) patiënten en hoogrisicocontacten zonder symptomen naar test- en triagecentra voor een COVID-test. Binnenkort kunnen deze patiënten direct met een 'corona test prescriptie code' vanuit het callcenter naar het lokale test- en triagecentrum.
- Inventariseer wekelijks het benodigde persoonlijk beschermingsmateriaal en maak afspraken met leveranciers voor de komende maanden. Vraag eventueel ondersteuning aan de kring/eerstelijnszone.
- Volg de evoluties van de test- en triagecentra op binnen de huisartsenkring. Houd rekening met/maak lokale afspraken over:
 - ▶ Testcentra:
 - de maximale testcapaciteit,
 - toegankelijkheid en rechtstreekse afspraken voor patiënten,
 - informatiedeling aan asymptomatische patiënten.
 - ▶ Triagecentra:
 - gebruik van de triagefunctie in het najaar,
 - mogelijkheid om bij dreigende overbelasting van een ziekenhuis het triagecentra binnen de 48 uur te openen,
 - deelname van alle artsen van de kring (tenzij medische contra-indicatie) om de continuïteit te verzekeren.
 - ▶ Lokale contactopsporing:
 - is er een contactpersoon met medische achtergrond in de zorgraad (medische SPOC) aangeduid?
- De COVID-crisis brengt veel administratieve last met zich mee door het voorschrijven van diverse attesten (o.a. een ziekteattest voor patiënten met symptomen en quarantaineattest). Stel grenzen. Met 'Project Kafka' doet Jong Domus er alles aan om de administratieve belasting in het algemeen te minderen.

Kernprincipe 5:

Vaccineer de juiste doelgroep tijdig tegen griep

Om een overbelasting van de gezondheidszorg te voorkomen is het meer dan ooit van belang om te vaccineren tegen de seizoensgebonden griep en zo nodig pneumokokken. Vaccinatie in COVID-tijden vereist aanmerkelijk meer tijd en organisatie dan in 'normale' tijden. Ook zal de vaccinatie gefaseerd verlopen; de door de Hoge Gezondheidsraad gedefinieerde doelgroepen krijgen hierin voorrang. Dit vraagt om heldere afspraken tussen arts, patiënten en apotheker.

Concrete handvaten

- **Identificeer** de doelgroep (met gebruik van het softwarepakket). Meer informatie over de doelgroepen vind je [hier](#).
- **Informe**er de doelgroep over:
 - ▶ de reden van de oproep,
 - ▶ het maken van een afspraak (telefonisch of online, geen vrije inloopmomenten),
 - ▶ het verkrijgen van een voorschrift,
 - ▶ de locatie en het tijdstip van de vaccinatie.
- **Verspreid informatie** in de wachtzaal (affiche of tv-scherm) en via de praktijkwebsite en individueel via het softwarepakket/de telefoon/briefpost en via mantelzorgers en familieleden.
- **Plan** de vaccinatiemomenten in bij voorkeur in november en ten vroegste half oktober. De timing is afhankelijk van de werkbelasting in je praktijk. Houd rekening met het optreden van een anafylactische shock.
- **Organiseer** de griepvaccinatie op drie mogelijke manieren:
 - ▶ **in de eigen praktijk:** het vaccineren tegen griep gebeurt tijdens een niet-infectieuze raadpleging. Maak duidelijke afspraken met het intern team (verpleegkundige, huisarts, studentverpleegkundige en haio).
 - ▶ **op een externe locatie:** vaccineren kan ook op een externe locatie (bv. container of school). Neem voor de organisatie hiervan contact op met je kring en gemeente.
 - ▶ **bij de patiënt thuis:** spreek af wie van het praktijkteam en/of extern team verantwoordelijk is voor de huisbezoeken.
- Maak ook pneumokokkenvaccinatie bespreekbaar. Verwijs patiënten naar de website www.laatjevaccineren.be.

Best practices en informatie werden aangereikt tijdens de [webinar griep- en pneumokokkenvaccinatie](#) op 1 september 2020. Meer informatie vind je op de [MFO-website](#) en bij de [FOD](#).

Begin oktober lanceert Domus Medica een draaiboek voor griepvaccinatie waarin bovenstaande stappen verder worden toegelicht.

Kernprincipe 6:

Bereid je voor, laat je bijstaan en blijf verbonden

Huisartsen geven vandaag alles wat ze hebben, met hart en ziel, dag in dag uit. Zowel op persoonlijk als op professioneel vlak is de impact van de COVID-crisis groot. De veranderende richtlijnen en maatregelen, de rollercoaster-curve van het aantal besmettingen, het tekort en teveel aan informatie,... creëren stress, angst en vermoeidheid. Bereid je voor op een nieuwe COVID-19-crisis en zorg voor jezelf en voor elkaar.

Concrete handvaten

- Let op je **eigen welzijn!** Artsen zijn ook maar gewone, kwetsbare mensen met twijfels en problemen. Praat erover en wissel ervaringen uit met elkaar. Je staat er niet alleen voor! Ga tijdig ten rade bij je eigen huisarts, je praktijk, een [co-arts uit de kring](#), een [onafhankelijke organisatie](#)...
- Bereid je als huisartsenpraktijk voor op de komende maanden. Gebruik hiervoor de **richtinggevende vragen** in bijlage 1.
- Denk als huisartsenpraktijk samen met de kring een **noodplan** uit in het geval van overbelasting en uitval. De [permanentiegid van Domus Medica](#) kan daarbij helpen. Volg hierin het 'stappenplan bij plotse uitval van een collega' (pg. 21-23):
 1. Verwittig de huisartsenkring bij uitval
 2. Organiseer een kringvergadering
 3. Zorg voor de zieke huisarts zelf en/of zijn familie
 4. Zoek een vervanger
 5. Verwittig de patiënten en collega's
 6. Verleen toegang tot dossiers
 7. Maak afspraken met de vervangende arts
 8. Verwittig de huisartsen(kring) opnieuw bij werkhervatting
- Vervangartsen zijn ook te vinden op ons platform [medi-Jobs](#).

Bijlage 1:

Richtinggevende vragen om een opflakking van COVID-19 voor te bereiden in de huisartsenpraktijk

- ✓ Werken we conform de meest actuele richtlijnen zoals die gedefinieerd zijn voor huisartsen(praktijken)? Hoe zorgen we ervoor dat we steeds de meest actuele stand van zaken kennen? Hebben we een uniform beleid voor de praktijk?
- ✓ Is onze praktijkorganisatie aangepast aan een sterke toename van de infectiepathologie? Moeten we structurele aanpassingen doen? Zijn er afspraken rond opvang spoedgevallen/telefonische vragen/...? Hoe gaan we om met testing van symptomatische en asymptomatische patiënten?
- ✓ Hoe regelen we de communicatie naar patiënten? Hebben we daarin voldoende aandacht voor laaggeletterden en anderstaligen?
- ✓ Hebben we zicht op onze chronische patiënten? Is de opvolgingsmethode en -frequentie gepast? Volgen we hen efficiënt op?
- ✓ Hebben we voldoende middelen en materiaal voor basishygiëne en persoonlijk beschermingsmateriaal (PBM), zoals schorten, mondmaskers, handschoenen, alcoholgel, wissers? Hebben we afspraken over levering van het materiaal?
- ✓ Zijn onze medewerkers voldoende vertrouwd met basishygiëne, algemene en bijzondere voorzorgsmaatregelen en het gebruik van PBM?
- ✓ Kennen we de processen voor contactopvolging? Wie zijn de lokale mSPOC's?
- ✓ Hebben we voor medische en organisatorische ondersteuning een aanspreekpunt? Ook voor testen en contactopvolging? Kunnen we dat snel activeren?
- ✓ Zijn we voorbereid op een crisis? Weten we waar we terecht kunnen bij personeelsuitval? Zijn de interne en externe instrumenten die we daarvoor inzetten, voldoende robuust? Kan de huisartsenkring proactief meer doen?
- ✓ Zorgen we voor ons eigen psychisch en sociaal welbevinden alsook dat van het personeel, de vrijwilligers en patiënten? Kunnen we meer doen? Communiceren we daar voldoende over?

De originele vragenlijst van de Vlaamse overheid kun je [hier](#) raadplegen.