



## Aanleiding

Tijdens de eerste COVID-19 golf vond de huisartsenzorg grotendeels op afstand plaats, via telefonische consulten, videobellen, e-mail, of het advies om [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl) of een andere website te raadplegen.

## Probleemstelling



De verwachting is dat deze vormen van zorg **tijdsuwinst** opleveren, waardoor huisartsenzorg kan worden verleend aan patiënten die het echt nodig hebben.



Echter, deze vormen van zorg zijn mogelijk **minder toegankelijk** voor inwoners van achterstandswijken omdat het hen vaak ontbreekt aan vaardigheden en kennis om hiermee om te gaan.

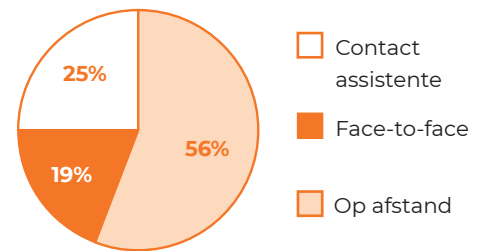
### Vraagstelling

**Wat zijn de ervaringen met zorg op afstand tijdens COVID-19 van huisartspraktijken en patiënten in Rotterdamse achterstandswijken en welke lessen zijn hieruit te trekken?**

### Aanpak

- ✓ Meting mei-oktober 2020
- ✓ 14 huisartsenpraktijken
- ✓ Diepte-interviews met huisartsen (n=14) / POH-somatiek (n=7) / POH-GGZ (n=6) / patiënten (n=78)
- ✓ Patiënten-enquête (n=213)

### Uitkomsten



## Ervaringen met zorg op afstand



### Patiënten:

- ➕ Meestal positief over hun ervaring.
- ➕ Vooral positief over e-mailconsulten.
- ➕ Geschikt voor klachten die niet acuut of ernstig zijn.
- ➕ Begrip voor (tijdelijke) noodzaak.



### Zorgverleners:

- ➕ Bruikbaar om face-to-face zorg mee af te wisselen.
- ➕ Makkelijk, flexibel, efficiënt & stimuleert zelfredzaamheid patiënt.
- ➕ Geschiktheid hangt af van klachten, vaardigheden en voorkeur van patiënt.



### Patiënten:

- ➖ Deel vindt het te onpersoonlijk of kwalitatief ontoereikend.
- ➖ Soms lastig om klachten op afstand duidelijk te maken voor anderstalige patiënten.
- ➖ Stellen van diagnose duurde langer.



### Zorgverleners:

- ➖ Kan onzeker maken over het missen van patiënten en het voorschrijven van medicatie.
- ➖ Minder prettig, onpersoonlijker en beperkter in mogelijkheden dan face-to-face zorg.
- ➖ Praktijken soms technisch of organisatorisch onvoorbereid.
- ➖ Deel wil graag terug naar hoofdzakelijk face-to-face zorg.

## Conclusie

**Zorg op afstand droeg bij aan het toegankelijk houden van zorg tijdens de COVID-19 uitbraak. Zorg op afstand is niet voor elke patiënt geschikt, maar kan een bruikbare aanvulling zijn op face-to-face zorg op voorwaarde dat het met beleid wordt ingezet.**

Het onderzoek wordt in 2021 herhaald om inzicht te krijgen in de ervaringen met zorg op afstand tijdens COVID-19 over langere tijd.

## Aanbevelingen

Afweging voor aanbieden zorg op afstand:

- ✓ Is de praktijk praktisch en technisch genoeg voorbereid?
  - ✓ Laten de gezondheids-, digitale en taalvaardigheden van de patiënt het toe?
  - ✓ Laat de gezondheidklacht van de patiënt het toe?
  - ✓ Wat is de voorkeur van de patiënt?
  - ✓ Wissel zorg op afstand af met face-to-face zorg.
- Een implementatieplan voor zorg op afstand in de praktijk vergroot de kans op een succesvol gebruik ervan.

