

## Zorgverzekeraar! Zorg dat het leuk blijft...

De 3e maand van het meest ziekmakend zorg jaar is ingegaan. Je zou toch denken dat de zorgverzekeraar om zijn cliënt (onze patiënt) geeft? En zeker mag je aannemen dat de zorgverzekeraar er alles aan doet om de cliënt (onze patiënt) de best mogelijke zorg te bieden. Heel erg lang heb ik dat ook geloofd, wellicht uit naïviteit of zelfs mogelijk ook uit eigenbelang, per slot van rekening betaalt de zorgverzekeraar mijn inzet. De maat is vol. Mijn geloof verandert in ongeloof. Ik kan niet meer geloven dat wat ik nu meemaak, daadwerkelijk ook gebeurt.

Al tijden hebben we de berichten gehoord van collega's uit de zorg of uit het nieuws dat in de thuiszorg, de zorg alleen gegeven kan worden met de stopwatch. 1 minuut voor de kousen en 1,5 minuut voor het wassen van het gezicht en zo verder. Op moment van het verstrijken van de geïndiceerde minuten, moet de thuiszorg (klaar of niet klaar), naar

de volgende patiënt. Dit fenomeen, de tijd bij houden, gaat nu ook in huisartsenland plaatsvinden. En daar blijft het niet bij!

### Tijd bij houden

We dienen niet alleen de tijd bij te houden maar dienen vervolgens ook te zorgen dat het typetempo (het aantal aanslagen per minuut) van de huisarts omhoog gaat. Met twee vingers typen is anno 2015 not done: dit leidt namelijk tot onrechtmatige tijdregistratie. Kennismaken met een nieuwe patiënt in de praktijk en deze welkom te heten en op zijn gemak te stellen is anno 2015 not done: ook dit leidt tot een onrechtmatige tijdregistratie. Een patiënt helpen die met moeite zichzelf kan verplaatsen, laat staan zelfstandig op een onderzoeksbank kan klimmen is eigenlijk anno 2015 not done: ook dit leidt namelijk tot een onrechtmatige tijdregistratie. Het blijkt dat de omstandigheid waarbinnen een consult verloopt niet meer van belang is. Alleen de tijd telt.

### Digibeet

De patiënt dient kort en bondig zijn vraag te stellen en de huisarts dient vervolgens, terwijl de patiënt nog aan het praten is, onmiddellijk alle gegevens met een aanslag van 150 per minuut in te tikken en wel meteen volgens de vereiste format met de juiste diagnosecodes en verrichting registraties. Huisartsen met de term digibeet in hun cv is ook not done anno 2015.

### Weg met sociale vaardigheden!

Alle kennis en opgedane sociale vaardigheden dienen overboord te worden gehoord, we luisteren met een half oor naar de patiënt, kijken alleen nog naar het scherm en de klok. Omwille van de tijd vragen we niet hoe het zijn doodzieke partner vergaat, laat staan hoe hij zich zelf voelt na de ziekenhuisopname. Het enige dat telt is dat het aantal aanslagen klopt met de juiste tijdregistratie. Tijd dient zinvol en zuinig te worden besteed.

### Horror en bittere realiteit

Oh ja en ik vergeet daarbij nog te

vertellen dat het antwoord van de arts ook nog absoluut doelmatig dient te zijn; zorg die "voldoet aan wetenschap en praktijk, zinnige en zuinige zorg, doelmatige zorg", aldus de criteria van de zorgverzekeraar. Dus een vraag "hoe gaat het?", "hoe voel je je?", "wat zou je zelf het liefste willen?" "Hoe gaat het thuis?" zijn helaas ook not done anno 2015. Deze vragen leiden tot onrechtmatige tijdregistratie bovendien zijn de antwoorden van de patiënt niet wetenschappelijk en dus ook niet van belang

**U denkt dat ik overdrijf?** Nee hoor, dit is slechts een deel van het horror scenario wat anno 2015 plaats vindt.

### Zal Medi-Mere niet gebeuren!

U begrijpt dat ik geen 22 jaar huisarts ben om dit te laten gebeuren. Medi-Mere wil niet wat de zorgverzekeraar wil. Medi-Mere wil alleen verantwoorde zorg leveren op een manier die ook past bij zowel de huisarts als zijn patiënt. Dit betekent dan ook tijd nemen voor



levensvragen en problemen, samen met de patiënt een oplossing zoeken in het tempo van de patiënt en de arts. Een uitgebreid zorgaanbod leveren zodat de patiënt zoveel mogelijk op dezelfde dag geholpen kan worden en niet naar een ziekenhuis hoeft te gaan. Wij willen voor de patiënt de dokter zijn die kijkt en luistert naar de patiënt en niet naar het scherm. Een dokter die volledig aandacht heeft voor de patiënt en de sociale omgeving. **Wij willen de huisarts zijn zoals een huisarts anno 2015 hoort te zijn! Tijd voor zorgverlening...**



## De kracht van samenwerken

### Samenwerking met patiënt cruciaal voor zuinigere zorg.

Natuurlijk realiseren we ons dat we op zorg dienen te bezuinigen. Dat moet en willen we ook maar dan op de manier zoals we denken het beste werkt.

### Zelfmanagement

In de eerste plaats dient te patiënt eerst zichzelf te informeren, als de mogelijkheden er zijn, naar de eventuele oplossingen van het probleem. De site van Medi-Mere en ook talloze andere sites geven voldoende mogelijkheden om de patiënt hierbij te helpen.

### De assistente

De assistente is anno 2015 (maar ook al veel eerder) bekwaam en bevoegd zelfstandige adviezen te geven, beperkt onderzoek te doen en de patiënt een afspraak te bieden bij de juiste en meest gepaste hulpverlener. Het zou fijn zijn als de patiënt hier wat meer open voor zou staan.

### De vaste huisarts

De vaste huisarts is het meest kundig en ervaren in het begeleiden van chronische problemen van niet acute aard, een paar dagen wachten voor dit spreekuur kan dan ook geen probleem zijn.

### Vaste waarnemers

Dit zijn in de regel de nieuwere dokters binnen Medi-Mere, allen uiterst kundig, die in de regel meer tijd en mogelijkheid hebben u op dezelfde dag te kunnen helpen.

### Paramedici.

Voor een aantal klachten is het in de regel niet per se nodig een huisarts te raadplegen. Voor klachten van het bewegingsapparaat kunnen wij direct voor u een afspraak maken bij de fysiotherapeut. De fysiotherapeut is heel goed in staat te komen tot een juiste diagnose, bij twijfel zal er altijd een huisarts van Medi-Mere worden bijgeroepen. Voor vragen m.b.t. een dieetadvies kan ook rechtstreeks de diëtist worden geraadpleegd. Voor vragen of problemen van psychische aard is onze POH-GGZ kundig om u het juiste advies of begeleiding te geven. Voor vragen over bijvoorbeeld thuiszorg, begeleiding bij stoppen met roken of ouderenzorg kunt u bij de POH-S (praktijkverpleegkundige) terecht. Door op deze wijze te handelen, de juiste klacht bij de meest kundige hulpverlener, houden onze artsen meer tijd over in het spreekuur.

### Tijd voor zorgverlening...



### Glimlachende zorg

In een eerdere uitgave van ADW hebben we het gehad over de Smiley-paal in Almere Poort. Een manier om de directe klanttevredenheid te registreren. De resultaten over de tweede helft van 2014 zijn inmiddels binnen en willen we graag met u delen: ruim 1000 patiënten hebben in deze periode hun tevredenheid kenbaar gemaakt, 87% was smiley groen tevreden. Binnenkort zult u onze smileypaal ook op een andere locatie zien.



### Nieuwsgierig?

Bent u na het lezen van deze pagina nieuwsgierig naar onze zorg, neem dan contact met ons op. Wij staan te popelen u te ontmoeten en u de Medi-Mere Zorg anno 2015 te bieden. Wij hebben contracten met alle zorgverzekeraars. **Overstappen kan en mag altijd.** Bel 036 5329988 of ga naar de site:

[www.overstappenhuisarts.nl](http://www.overstappenhuisarts.nl)

## Programma "Zorg na Ziekenhuis" een groot succes.

In het tweede kwartaal van 2014 zijn we gestart met het zorgprogramma "Zorg na Ziekenhuis", een programma waarin we alle patiënten telefonisch benaderden van wie we een ontslag bericht van een ziekenhuis hadden ontvangen.

In die 9 maanden hebben we 256 patiënten gebeld en gevraagd op welke wijze Medi-Mere hen nog kon helpen of ondersteunen. In 70 % van de gevallen bleef het beperkt tot een éénmalig contact met patiënt en waren we weer volledig op de hoogte van het wel en wee van onze patiënt. De overige 30% kreeg specifieke telefonische adviezen of een huisbezoek van de huisarts, praktijkondersteuner of fysiotherapeut. Zinnvolle gewaardeerde zorg.



### Lief en attent

Lydia: "Zes dagen geleden bevalen van mijn derde kind en daar verschijnt mijn huisarts Sharda. Zomaar, zegt ze, even je dochter welkom heten bij Medi-Mere. Dit heb ik nog nooit meegemaakt. Wat attent en een lief initiatief!"

### Zo hoort zorg te zijn

Dorien: "Voor mijn halfjaarlijkse controle had ik een afspraak gemaakt bij Amir, de tandarts in de Poortkliniek. Ook dit keer ging ik fluitend in de stoel zitten, ik had immers nooit een gaatje. Mijn gebit was in orde zei Amir, maar wat is dat? Amir wees op een vlekje bij mijn neus. Och, dat korstje zat er al maanden. Kom we lopen even naar de huisarts, zei Amir vastberaden. De doktersassistente Manouk was druk bezig met een dubbelsprekkuur, die van de huisarts Bart en van de specialist... de dermatoloog. Dankzij Amir en Manouk kon ik meteen bij de huisarts terecht. Mijn vlekje is inmiddels verdwenen. Zo hoort zorg te zijn!"



## Waardering op zorgkaartnederland.nl

Oproep aan alle patiënten van Medi-Mere. Door naar de site te gaan van [zorgkaartnederland.nl](http://zorgkaartnederland.nl) en uw huisarts de juiste waardering te geven, kunnen wij laten zien aan zorgverzekeraar Nederland dat wij onze patiënten (hun cliënten) op een juiste respectvolle wijze helpen. Dat de zorg zoals die nu aan u geleverd wordt een juiste is.

