

## Doktersassistenten in de frontlinie tijdens de coronapandemie

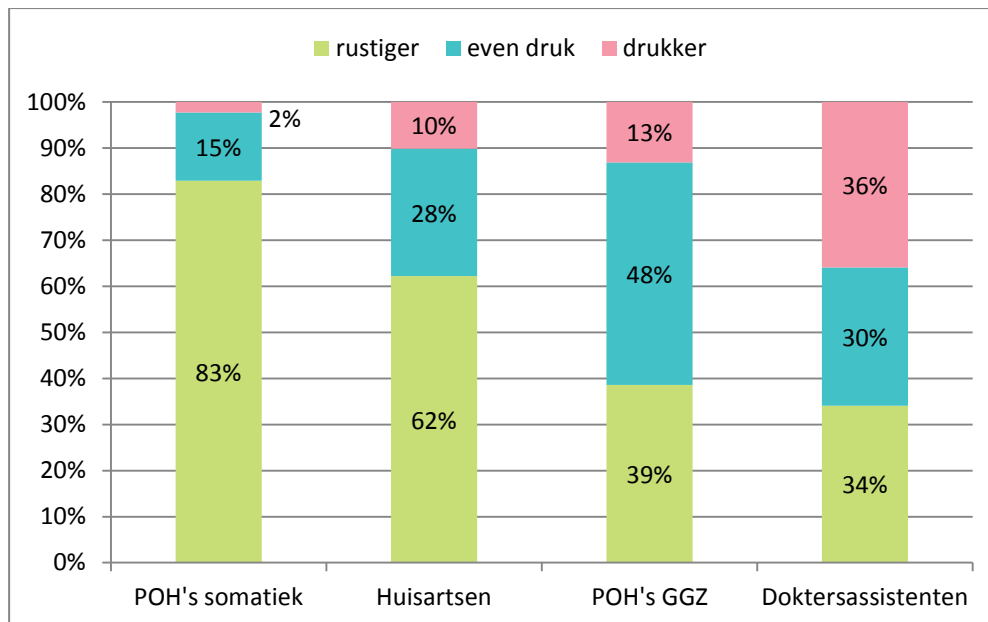
De meeste patiënten die contact opnemen met de huisartsenpraktijk krijgen als eerste de doktersassistent aan de lijn. De assistent bepaalt of en met welke urgentie een patiënt gezien moet worden door de huisarts. In de coronacrisis werd deze belangrijke rol van triage nóg groter en kregen doktersassistenten het drukker, vooral door telefoontjes van ongeruste patiënten.

Deze bevindingen komen voort uit de resultaten van een online huisartsenpraktijken-enquête die het Nivel in samenwerking met de NZa eind april 2020 heeft gehouden.

### Een derde van de doktersassistenten had het drukker

Eind april heeft het Nivel in een web-enquête aan huisartsenpraktijken gevraagd één maand terug te kijken en aan te geven hoe druk de verschillende praktijkmedewerkers het hadden. Door het uitvallen van consulten hadden huisartsen en praktijkondersteuners (POH's) het in de meeste huisartsenpraktijken rustiger of even druk, zoals in figuur 1 is te zien. Maar ruim een derde van de praktijken gaf aan dat hun doktersassistenten het juist drukker hadden.

*Figuur 1 Drukke per functiegroep in de huisartsenpraktijk in april 2020 t.o.v. 'gewoonlijk'*



Uit de toelichting van een aantal praktijken blijkt dat de drukte met name wordt veroorzaakt door de toegenomen drukte aan de telefoon. De doktersassistenten kregen veel vragen over het nieuwe en ook voor hen grotendeels onbekende ziektebeeld, en zij spraken veel angstige mensen aan de telefoon. Zo gaf één van de geënquêteerde praktijken aan:

*“De angst van mensen legt druk op assistentes en huisartsen omdat dit langdurige gesprekken zijn en mensen slechter gerust te stellen zijn over de telefoon.”*

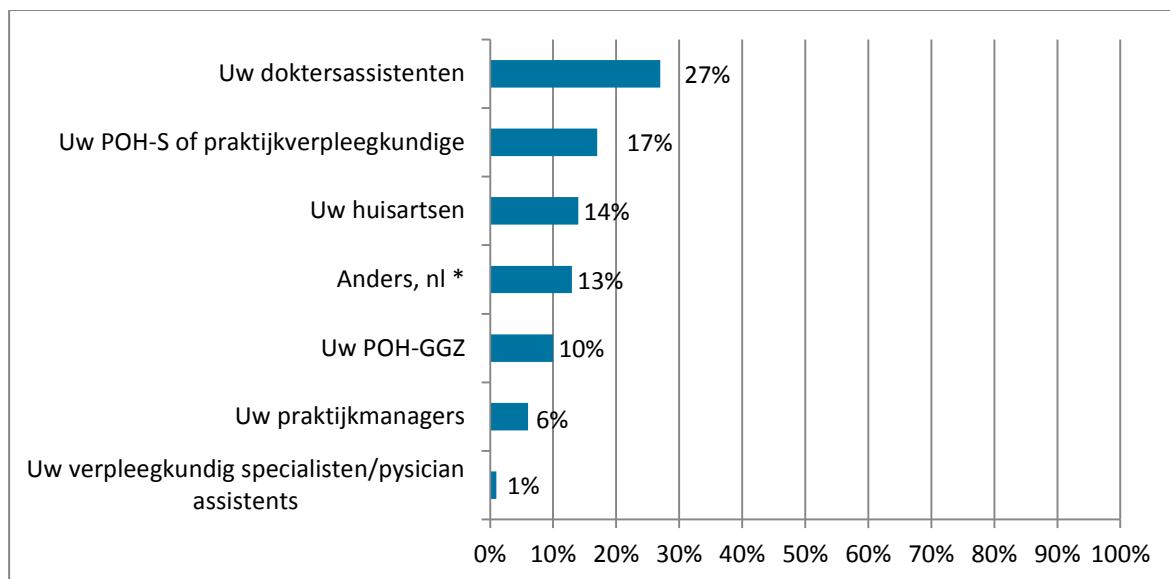
Een andere praktijk gaf aan:

*“In de eerste weken van de coronapandemie was er een relatieve rust. Mensen hadden begrip. Wilden de praktijk niet bezoeken. Nu, in week 7 van de aangepaste werkroosters, wordt er weer ouderwets gedwongen, eisen mensen als voorheen hun plek bij de arts, op hun voorwaarden. De assistentes krijgen het echt voor hun kiezen. Hoe langer dit duurt, hoe erger het wordt.”*

### Extra ondersteuning nodig voor assistenten

Aan de praktijken is ook gevraagd welke collega's eind april extra ondersteuning nodig hadden in verband met de coronacrisis. Ruim een kwart van de praktijken (27%) gaf aan dat doktersassistenten extra ondersteuning nodig hebben, voor de andere functies is dit percentage lager (figuur 2).

Figuur 2 Percentage praktijken dat aangeeft of de functiegroepen extra ondersteuning nodig hebben



\* Hier wordt vooral ingevuld dat geen van de functiegroepen ondersteuning nodig heeft

De praktijken gaven hierbij aan dat triage altijd al een belangrijke taak was van de assistenten en dat deze door de coronapandemie alleen maar belangrijker wordt. Dit betekent dat de taak van de doktersassistenten zwaarder wordt. Er is behoefte aan meer duidelijkheid en ondersteuning voor de doktersassistenten, ook op het mentale vlak. Een citaat:

*“De constante verandering is zwaar, met name de assistenten hebben behoefte aan duidelijkheid. Ik zou wel behoefte hebben aan meer handreikingen voor de assistenten; een website of info bij de triagewijzer, hand-outs, een psycholoog die ze een keertje mogen bellen. Ook voelen ze zich schuldig als ze het ‘verkeerd’ hebben gedaan, maar dat komt doordat er zoveel verandert. Misschien een webinar voor hen?!”*

Een aantal praktijken merkt op dat de huisartsen zelf de assistenten ook gaan ondersteunen:

*“Dagelijks is er een regie arts in de backoffice ter ondersteuning van de assistentes.”*

Daarnaast gaven praktijken aan dat hun doktersassistenten extra ondersteuning op het gebied van praktische vaardigheden kunnen gebruiken. De assistenten moeten zoeken naar een nieuwe structuur in de agenda omdat een heel groot deel van de zorg nu via een telefonisch spreekuur of digitaal gaat. Het feit dat naast de telefonische consulten meer e-mail contacten plaatsvinden (zie ook Van Tuyl, 2020) vraagt ook extra praktische vaardigheden van de assistenten. Een voorbeeld:

*“Onze overwegend oudere populatie heeft eindelijk het internet ontdekt en er komen niet alleen telefonisch maar ook via de mail veel vragen binnen. Ook dit maakt het noodzakelijk dat de vaardigheden van assistentes worden opgeschaald: hoe koppel ik e-mailvragen en ‘attachments’ bij een e-mail aan het dossier? Welke vragen kan ik zelf beantwoorden, welke niet?”*

### **Ook voor doktersassistenten extra werkdruk verwacht wegens uitgestelde zorgvraag**

In de huisartsenpraktijkenquête is eind april ook gevraagd op welke punten men verwacht dat er extra ondersteuning nodig is om aan de uitgestelde zorgvraag te kunnen voldoen, zodra de maatregelen tegen het coronavirus versoepeld worden. Praktijken noemden daarbij onder andere de uitgestelde secundaire preventie bij chronisch zieken (zie ook Batenburg e.a., 2020). Bij deze zorg zijn ook vaak doktersassistenten betrokken, soms met een eigen spreekuur. De verwachting is dan ook dat de verhoogde werkdruk voor doktersassistenten ook op dit terrein nog wel even aanhoudt, door de toename van consulten en onderzoeken en door langere spreekuren:

*“POH’s/assistenten/laboratoria zullen in kortere tijd meer consulten/onderzoeken moeten doen om alle fundusfoto’s, lab- en RR-metingen, voetcontroles, spirometrie etc. te doen, versoepeling van de percentages die dit jaar gezien moeten zijn [door de verzekering], zou helpen.”*

En:

*“...faciliteren van extra huisartsen spreekuren om uitgestelde zorg op te vangen. Om de wachtkamer niet te belasten (1,5 meter regel) verwacht ik dat ze ook in de avonden en in de weekenden spreekuren moeten gaan houden. Naast de extra huisartsen is dan ook extra assistentie gewenst.”*

## **Toekomst**

Doktersassistenten zijn een belangrijke schakel in de huisartsenzorg. Uit Nivel-onderzoek van 2018 kwam naar voren dat zij 40% van alle capaciteit die in de huisartsen-dagzorg ingezet wordt voor hun rekening nemen (Batenburg e.a., 2018). Ook blijkt uit Nivel-praktijkenquêtes van vóór de coronacrisis dat er een tekort is aan doktersassistenten en dat dit zal toenemen, en ook dat de werkdruk bij doktersassistenten al hoog was. Door de huidige coronacrisis en de reële kans op een tweede coronagolf is duidelijker geworden dat het probleem van een tekort aan doktersassistenten en de hoge werkdruk serieuze aandacht verdienen.

---

## Referenties

- Batenburg, R., Vis, E., Keuper, J., Bosmans, M., Leemrijse, C. Drukke en uitgestelde zorgvraag door de coronapandemie: regionale verschillen. Gevolgen corona in de huisartsenpraktijk. Utrecht: Nivel, 2020.
- Tuyl, L. van, Batenburg, R., Keuper, J., Meurs, M., Friele, R. Toename gebruik e-health in de huisartsenpraktijk tijdens de coronapandemie. Organisatie van zorg op afstand in coronatijd. Utrecht: Nivel, 2020.

## Over het onderzoek

Op verzoek van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA) en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (directie Innovatie en Zorgvernieuwing) heeft het Nivel eind april alle Nederlandse huisartsenpraktijken aangeschreven. In totaal gaven 1.443 huisartsenpraktijken inzicht in de veranderingen die hebben plaatsgevonden in hun praktijk sinds de coronapandemie. De enquête zal in juli 2020 herhaald worden.

De enquête is mede dankzij de volgende Nivel-onderzoekers tot stand gekomen: Ronald Batenburg, Mark Bosmans, Michel Dückers, Benno Duijkers, Carlijn Hofhuizen, Maaike Horsselenberg, Jelle Keuper, Joke Korevaar, Chantal Leemrijse, Vincent van Stiphout, Lilian van Tuyl en Elize Vis.

## Over de Nivel Huisartspraktijkenregistratie

Sinds 2007 worden in het kader van de Nivel Huisartsenregistratie alle (bijna 5.000) huisartspraktijken in Nederland geënuquêteerd. Het doel van deze registratie is personeels- en organisatiegegevens te verzamelen en te actualiseren. Vanaf 2010 gebeurde dit via een online portal van het Nivel, vanaf 2018 via een uitgebreide arbeidsmarktenquête.

## Meer informatie en factsheets over huisartsenzorg per regio

- Batenburg, R., Bosmans, M., Versteeg, S., Vis, E., Asten, B. van, Vandermeulen L., Kruis, L. van der. Balans in vraag en aanbod huisartsenzorg. Utrecht: Nivel, Prismant, 2018.
- Bosmans, M., Batenburg, R., Keuper, J. Een strategische arbeidsmarktverkenning van de huisartsenzorg in Oost-Nederland. Resultaten van de praktijkenquête 2019 en lokale vraag-aanbod prognoses. Utrecht: Nivel, 2020.

## Meer weten?

U vindt deze publicatie en alle andere Nivel-publicaties op [www.nivel.nl/publicaties](http://www.nivel.nl/publicaties).

Meer informatie over actueel Nivel-onderzoek naar corona: ga naar [www.nivel.nl/nl/corona-actueel](http://www.nivel.nl/nl/corona-actueel)

## Contact

Prof. dr. Ronald Batenburg, programmaleider

[E] [r.batenburg@nivel.nl](mailto:r.batenburg@nivel.nl)

[T] 030 272 97 00

## Titelgegevens van deze publicatie

De gegevens uit deze publicatie mogen met de volgende bronvermelding worden gebruikt: Leemrijse C., Batenburg R., Vis E., Keuper J., Bosmans M., Horsselenberg M., Stiphout, V. van. Doktersassistenten in de frontlinie tijdens de coronapandemie. Gevolgen corona in de huisartsenpraktijk. Utrecht: Nivel, 2020.

---