



## Huisartsenpost deel 5

*Een van de opmerkingen uit het rapport van het project 55PlusBest van mei 2006 betrof de Centrale Huisartsenpost (CHP). Enkele leden van de projectgroep zijn het gesprek aangegaan met de huisartsen in Best. Al snel bleek dat naast verwijtbare beginnersfouten vooral onbekendheid met de werkwijze en organisatie van de CHP aanleiding is voor kritiek, vooral van mensen die er zelf niet zijn geweest maar het louter hebben van horen zeggen. Dit is de reden voor het besluit om in een serie van zeven artikelen nadere uitleg hierover te geven. Deze artikelen kwamen tot stand in nauw overleg met Bestse huisartsen, CHP en 55plussers. Hier volgt deel 5 van de artikelenserie.*

telefonisch contact opgenomen met de betreffende patiënt. De dienstdoende doktersassistenten zijn dezelfde personen die ook bij de deelnemende huisartsen als assistent(e) functioneren. U kunt er dus zeker van zijn dat ieder telefonisch advies binnen een uur door een arts wordt gecontroleerd. En als hij dat nodig vindt belt hij terug. Een doktersassistente op de CHP kan dus echt niet zomaar iets zeggen of een paracetamolletje adviseren, want binnen een uur wordt dat gecontroleerd door een arts.

### Registraties op de CHP

Alle telefoongesprekken met de CHP worden opgenomen. De opnames kunnen worden gebruikt om de kwaliteit van de afwikkeling te beoordelen of bij de afhandeling van klachten.

telefoongesprekken worden, zoals hiervoor al vermeld, verdeeld naar levensbedreigend, spoed, urgent en "reguliere zorg". Dit zijn de vier urgentieklassen. Uit die getallen blijkt dat de categorie "levensbedreigend" slechts 1% van de telefoontjes betreft. Bij de categorie "spoed" gaat het om 4 à 5% van de gevallen. Hierbij moet de patiënt binnen één uur door een arts gezien worden. Voor de categorie urgent wordt een afspraak gemaakt op de CHP, zodat de patiënt nooit lang hoeft te wachten. Dit betreft ongeveer 20% van de gevallen. Dus ongeveer 75% van de telefoontjes blijkt eigenlijk helemaal niet zo dringend te zijn. Toch wordt voor ongeveer de helft hiervan een afspraak gemaakt op de CHP. Ook wordt achteraf bekeken of de in eerste instantie beoordeelde graad van urgentie juist is gebleken. Een te lage urgentie komt eigenlijk nauwelijks voor. Wel blijkt achteraf nogal eens te hoog te zijn ingeschat.

Naast de registratie van deze aantallen worden er nog metingen verricht, bijvoorbeeld hoe snel wordt de telefoon opgenomen en hoeveel telefoontjes komen er per uur (verdeeld naar uren in avond en nacht) binnen. Aan de hand daarvan weet men langzamerhand uit ervaring hoeveel mensen er op de CHP moeten zitten om steeds binnen de daarvoor vastgestelde tijdslimiet de telefoon te kunnen opnemen.

Wordt er over het algemeen wel eens gemopperd over de CHP, uit onafhankelijke onderzoeken die overal in Nederland (ook bij de CHP Eindhoven) gedaan zijn naar de ervaringen van patiënten blijkt echter het tegendeel; mensen die daadwerkelijk ervaring hebben gehad met een huisartsenpost zijn over het algemeen heel tevreden hierover.

*(Wordt vervolgd)*



*In de spreekkamer op de CHP. Online worden patiëntgegevens geraadpleegd en ook teruggestuurd naar de pc van de eigen huisarts.*

### Spoed of geen spoed 2

Het kan zijn dat – ook al vindt u zelf niet direct dat het zoveel spoed heeft – de doktersassistente daar anders over denkt en toch direct alle "toeters en bellen" in werking stelt.

Aan de andere kant is het ook zo, dat bij kennelijk oneigenlijk gebruik van het "toets 1 levensbedreigende situaties" gevraagd wordt om opnieuw te bellen en de verbinding direct wordt verbroken. Het is dus niet de bedoeling dat u de "1" intoetst als u onverhoopt wat langer moet wachten op telefonisch contact, want dat kan een echt noodgeval in gevaar brengen.

### Altijd controle door een arts binnen één uur.

Van elk ingekomen telefoongesprek wordt een notitie gemaakt. De dienstdoende arts toetst altijd, binnen 60 minuten, alle adviezen die de doktersassistente heeft gegeven en elke actie die is ondernomen. Dit is conform de eis van de Inspectie voor de Volksgezondheid. Indien er twijfel is bij de arts wordt

Naast het noteren van elk telefoongesprek wordt er nog meer vastgelegd. De binnenkomende

Gildenkwartier Best, Postbus 50, 5680 AB Best  
Telefoon ma t/m vr 08.30 - 12.30 uur. Tel. 33 51 50 (Zorgcentrale)  
Email [info@gildenkwartierbest.nl](mailto:info@gildenkwartierbest.nl)  
Website [www.gildenkwartierbest.nl](http://www.gildenkwartierbest.nl)

**Bellen  
met  
de  
C  
H  
P**

Om u goed te kunnen helpen wordt u aan de telefoon achtereenvolgens gevraagd naar:

- uw naam, adres en geboortedatum;
- gegevens van de verzekering (s.v.p. verzekeringskaart bij de hand houden);
- de klacht waarvoor u belt;
- de naam van uw huisarts;
- uw medische voorgeschiedenis (belangrijke aandoeningen/ziektes);
- uw medicijngebruik.

**0900 8861 Bij spoed (toets 1 bij levensbedreigende situatie) wordt direct de ambulance en de dienstdoende arts op weg gestuurd.**