

Tweede Kamer der Staten-Generaal
Vaste Kamercommissie voor Volksgezondheid, Welzijn en Sport
t.a.v. mevrouw H. Post
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

datum Utrecht, 23 november 2017
ons kenmerk 2017-88
voor informatie Jan Benedictus, 06-55760082 j.benedictus@patientenfederatie.nl
onderwerp **AO Ambulancezorg/Acute zorg 29 november 2017**

Geachte leden van de Tweede Kamer,

Op 29 november praat u over ambulancezorg en acute zorg. Patiëntenfederatie Nederland vindt dat zorgverleners in samenwerking met patiënten goede en passende zorg moeten leveren. Ook moeten zorgverleners beter samenwerken en zorgen voor betere gegevensuitwisseling. In deze brief vragen we uw aandacht voor drie verbeterpunten in de Spoedzorg.

1. Spoedzorg: spoedbeleving is het uitgangspunt

Bij spoed moet de spoedbeleving van de patiënt leidend zijn. Niemand gaat voor zijn plezier naar de dokter. Spoedzorg nodig hebben is meestal een spannende en heftige ervaring in het leven van mensen. Mensen verwachten dat waar zij zich ook melden, hun spoedvraag wordt begrepen en op juiste wijze, juiste plaats en met deskundigheid wordt omgezet in actie. Daarvoor zijn nodig: goede triage, eenvoud en duidelijkheid over waar je terecht kan met je spoedvraag. Patiëntenfederatie Nederland pleit voor geïntegreerde spoedposten waarbij de huisartsenpost en de spoedeisende hulp op dezelfde plek, via dezelfde voordeur te vinden zijn. Dan kunnen patiënten eenvoudig naar de juiste soort zorg verwezen worden. Daarnaast is het belangrijk dat reguliere huisartsenzorg beter aansluit bij de behoefte van patiënten. Met betere bereikbaarheid, ruimere openingstijden en digitale contactmogelijkheden kunnen patiënten hun zorgvraag makkelijker eerst bij de huisarts neerleggen. Thuisarts.nl en de app 'moet ik naar de dokter?' zijn daarbij goede aanvullende informatiebronnen voor patiënten. Deze moeten beter onder de aandacht van patiënten gebracht worden.

-> We verzoeken u de minister te vragen om met zorgverleners de spoedzorg én de huisartsenzorg zo in te richten dat mensen eenvoudig en snel passende zorg krijgen.

2. Spoedzorg: bevorder snelle implementatie van kwaliteitskader spoedzorg

Patiëntenfederatie Nederland vindt dat zorgverleners in de spoedzorg mensen goed en snel advies moeten geven. Uit onderzoek¹ onder ruim 1100 leden van ons zorgpanel blijkt dat 1 op de 5 mensen een verkeerd advies krijgt. Een analyse van 1000 spontane meldingen op ZorgkaartNederland laat ook zien dat bijna een kwart van de waarderingen negatief is. Lange wachttijden, onheuse bejegening en foute diagnoses of behandeling zijn hier de oorzaak van. Patiënten vinden dat zorgverleners hen te weinig betrekken bij veilige zorg. Meer dan de helft van de mensen bij wie bijna iets misging zegt dat dat vanwege hun eigen alertheid werd

¹ <https://www.patiëntenfederatie.nl/nieuws/spoedzorg-veel-gaat-goed-maar-nog-meer-kan-beter>

voorkomen. Van de mensen bij wie het wel fout ging zegt 1 op de 5 mensen dat de arts het had kunnen voorkomen door hen beter te betrekken. Partijen zijn inmiddels 5 jaar bezig om tot een kwaliteitskader spoedzorg te komen. Voorkomen moet worden dat implementatie van het kwaliteitskader en daarmee kwaliteitsverbetering in de spoedzorg opnieuw lang gaat duren.
-> We verzoeken u de minister te vragen om te bevorderen dat betrokken partijen zorgen voor snelle implementatie van afspraken over kwaliteitsverbetering in de spoedzorg.

3. Spoedzorg: zorg voor goede samenwerking en gegevensuitwisseling

Mensen ervaren dat zorgverleners slecht samenwerken met patiënten en met collega's. Ook schort het aan goede en voldoende gegevensuitwisseling. Patiënten ervaren lange wachttijden, met name bij de huisartsenpost. Daarbij speelt bejegening en goede communicatie een belangrijke rol. Vertel patiënten wat er gaat gebeuren en waarom en hoe lang ze moeten wachten. Zorgverleners weten bovendien onvoldoende van elkaar wat ze doen voor dezelfde patiënt. We roepen huisartsen en medewerkers van huisartsenposten en van (de spoedeisende hulp) ziekenhuizen op om te zorgen voor betere gegevensuitwisseling. Zowel tussen zorgverleners in een onderdeel van de keten als binnen de gehele spoedzorgketen. Dat kan ook zorgen voor kortere wacht- en doorlooptijden. Het is daarbij belangrijk dat wensen en behandelbeperkingen² van patiënten tijdig in beeld zijn. Daarmee kan tijdig de juiste zorg op de juiste plaats geboden worden, dat voorkomt onnodige en ongewenste behandelingen in de spoedzorgketen.

-> We verzoeken de minister te vragen om gegevensuitwisseling in de spoedzorgketen te blijven bevorderen en te versnellen.

Wij vragen u deze aandachtspunten in het AO Ambulancezorg/Acute zorg naar voren te brengen. Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze brief dan zijn we uiteraard graag beschikbaar.

Met vriendelijke groet,



Dianda Veldman
Patiëntenfederatie Nederland

Bijlage: Rapport 'Meldactie Spoedzorg', Patiëntenfederatie Nederland, februari 2017

²Behandelbeperking: 1) weloverwogen besluit patiënt; of 2) arts besluit dat het medisch zinloos handelen is.
<https://www.bernhoven.nl/patientenfolders/algemene-folders/behandelbeperkingen-wel-of-niet-reanimeren/>