

Thema Spoedzorg en acute zorgvoorzieningen

Dilemma Spoedzorg en acute zorgvoorzieningen

Door spoedzorg te concentreren op één locatie in Utrecht, verbeteren we de kwaliteit en duidelijkheid voor patiënten. Maar het betekent ook dat sommige patiënten verder moeten reizen voor het ontvangen van spoedzorg.

Afwegingen van de inwonerraad:

- **Begrip voor de noodzaak** (planning, arbeidsmarktkrapte) om de Spoedeisende Hulp (SEH) op één locatie te concentreren.
- **Inwonerraad hecht er veel waarde aan dat de Huisartsenpost (HAP) in Nieuwegein openblijft.** Ook als de SEH vertrekt. Het ziekenhuis zou zich hiervoor in moeten spannen.
- Zet in op **duidelijke communicatie** zodat patiënten gemakkelijk en snel weten naar welke locatie en zorgverlener ze mogen.

Advies Duidelijke communicatie over en in de spoedzorg

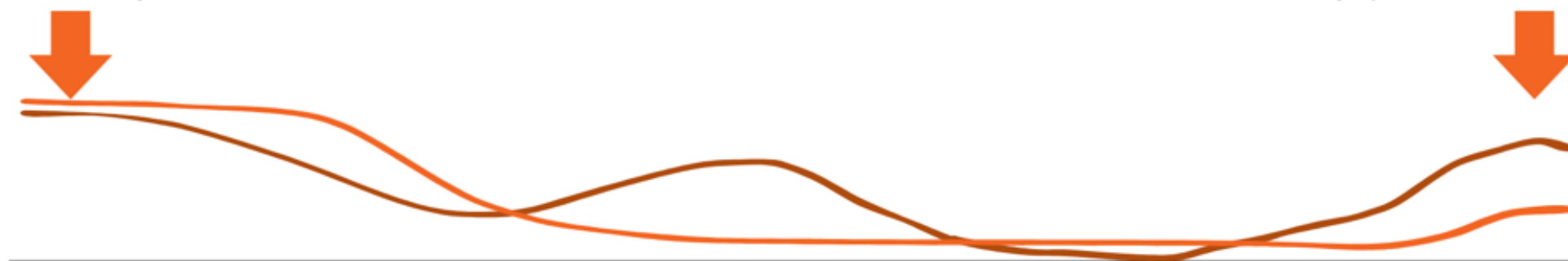
- **De wens is** drieledig: de HAP blijft in Nieuwegein, de aanrijtijden en bereikbaarheid blijven binnen de norm en de communicatie over en met de spoedeisende zorg moet snel, adequaat, persoonlijk en goed zijn.
- **Om dit te realiseren** moet er goed contact tussen de HAP en de SEH/ziekenhuis zijn om af te stemmen als patiënten doorgestuurd moeten worden van de HAP naar de SEH. Daarnaast moet het voor iedereen uit de regio Lekstroom duidelijk zijn waar ze moeten zijn voor (laagdrempelige) spoedzorg. Ook de mogelijkheid voor tussen persoonlijk contact over waar welke zorg wordt aangeboden moet er zijn.
- **Kortom, de inwonerraad adviseert** dat er een HAP op locatie Nieuwegein komt/blijft. Dat mensen uit de regio goed geïnformeerd worden over de verandering van de spoedzorg voor regio Lekstroom. Dat er tenminste een regionaal (liefst landelijk) telefoonnummer komt voor de HAP/laagdrempelige spoedzorg waar mensen de keuze krijgen voor een eerste triage via AI of direct een persoonlijk gesprek.



Door spoedzorg te concentreren op één locatie in Utrecht, verbeteren we de kwaliteit en duidelijkheid voor patiënten. Maar het betekent ook dat sommige patiënten verder moeten reizen terwijl bepaalde spoedzorg misschien wel dichterbij (in Nieuwegein) aangeboden kan worden.

Een deel van de (laagcomplex) spoedzorg aanbieden in Nieuwegein, zodat het voor veel mensen dichterbij is, met als risico dat dit kan leiden tot verwarring en inefficiëntie.

Concentreren van **spoedzorg op één locatie**, in Leidsche Rijn, met als voordeel dat de kwaliteit wordt gewaarborgd en duidelijkheid voor patiënten. Maar, mensen moeten mogelijk verder reizen.



Afwegingen bij spoedzorg inclusief HAP:

"Vooral huisartsenpost moet dichtbij zijn."

"Ik wil niet naar de huisarts in Leidscherijn, dat is te ver."

"Het zorgpersoneel moet ook allemaal naar een andere locatie."

"Ik wil zorg dichtbij."

"Als je belt wordt de onduidelijkheid opgelost en weet je of het hoog- of laagcomplex is."

Dit geeft duidelijkheid. En als je het anders wel doet in Nieuwegein waarom dan niet in Houten?

"Betere kwaliteit en duidelijkheid."

"Scheelt heel veel ingewikkelde planning en menskracht op 2 locaties."

Afwegingen bij spoedzorg zonder HAP:

"Voor de mensen in Nieuwegein moet er wel iets blijven. We moeten strijden om zoveel mogelijk hier te houden."

"Spoedzorg dichtbij geeft toch gevoel van veiligheid. En dan neem ik die verplaatsing voor lief."

"Deze keuze is niet voor niets. Het moet dus mogelijk zijn en dan denk ik dat de meeste mensen in de regio dit zouden willen."

"Veiligheid: ik kan niet zo ver rijden naar het ziekenhuis met iets ergs."

"Triage kun je ook op 1 centrale hebben. Kan telefonisch."

"Hoe ga je 's nachts om 1 uur ergens naartoe?"

Wensbeeld: 1. Perfecte communicatie / 2. ABN - Aanrijden/Bereiken binnen Norm / 3. Communicatie spoedzorg telefoonlijn

1. HAP blijft in Nieuwegein
2. Aanrijdtijden + bereikbaarheid blijven binnen de norm
3. Communicatie over spoedeisende zorg moet snel, adequaat, persoonlijk en goed zijn.
 - Wij wensen persoonlijk contact over waar we welke zorg in goede kwaliteit krijgen.
 - We willen dat voor iedereen uit de regio duidelijk is waar ze moeten zijn voor laagdrempelige spoedzorg.
 - Grootschalige duidelijke communicatie

Welke aspecten van het wensbeeld gaan jullie uitwerken?

1. Hoe gaan we dat bereiken?

- Makkelijk telefoonnummer naast 112 voor laagdrempelige (spoed)zorg → triage wordt daar gedaan
- Goede bemensing telefoonnummer met doorschakelfunctie indien lijn bezet (niet in de wacht staan)
- Communicatie via flyers, sociale media, gemeente, lokale/regionale krant, regionale zender
- Overleg binnen de regio met ziekenhuizen hoe/wie bovenstaand oppakt & monitort

Wat zijn de uitdagingen / aandachtspunten / risico's bij dit wensbeeld?

1.
 - Bijvoorbeeld informatie billboards met info spoedzorg regionaal
 - Hoe kan je het makkelijkst info/communicatie krijgen/hebben over spoedzorg?
 - Te weinig expertise aan telefoon, is "tijdsverlies"
2.
 - Verkeersdrukte
 - Voldoende ambulances
 - Regionale spreiding voldoende dekkend
 - Normen verbreden (overheid)
3.
 - Expertise van telefonist, medisch onderlegd
 - Personeel, bezetting 24/7
 - AI → betrouwbaarheid in 2035

Dilemma: Door spoedzorg te concentreren op één locatie in Utrecht, verbeteren we de kwaliteit en duidelijkheid voor patiënten. Maar het betekent ook dat sommige patiënten verder moeten reizen terwijl bepaalde spoedzorg misschien wel dichterbij (in Nieuwegein) aangeboden kan worden.

2. Hoe gaan we hiermee om?

- Mogelijkheid ontwikkelen om AI in te zetten. Geef de patiënt de keuze om te wachten op een persoon of alvast het gesprek te starten via AI voor (eerste) triage. Waarna telefonisch definitief besluit.

3a. Wat betekent dit voor locatie Nieuwegein?

HAP blijft → borgen laagdrempelige spoedzorg regio

3b. Wat kan het St. Antonius Ziekenhuis doen om dit te realiseren?

Goed contact tussen HAP en SEH/ziekenhuis (afstemmen) om af te stemmen als patiënten doorgestuurd moeten worden v.d. HAP naar SEH

4. Samenvattend, ons advies is:

- Mensen informeren over de verandering van de spoedzorg voor de regio Lekstroom in de toekomst; bijvoorbeeld via sociale media, wijkkrant → aparte krant vanuit sint Antonius, billboards.
- AI opties onderzoeken voor de communicatie met de spoedzorg → belangrijk is de betrouwbaarheid van AI in 2035.
- Regionaal (liefst landelijk) telefoonnummer voor HAP/laagdrempelige spoedzorg.
- HAP blijft in Nieuwegein!