



RAPPORT:

STOP PRIVATE EQUITY IN DE HUISARTSENZORG

Verhalen over de gevolgen van de overname
van Co-Med op gemeenschappen in Brabant

SP. 

SP. 

Voorwoord

De huisartsenzorg is één van de belangrijkste onderdelen in ons zorgsysteem. De huisarts luistert naar je verhaal en stelt een diagnose op basis van je klachten. In veel gevallen ken je jouw huisarts, en minstens even belangrijk: de huisarts kent jou. Niet alleen op basis van de gegevens die in het zorgsysteem staan, maar vooral omdat de huisarts je vaker heeft zien binnenlopen. Mocht er iets aan de hand zijn, dan kan jouw huisarts vaak het beste inschatten wat er nodig is: bepaalde medicijnen, een doorverwijzing naar een specialist of meer onderzoek naar de dieperliggende oorzaak van jouw klachten. Alleen een huisarts die betrokken, bereikbaar en kundig is, zal je goed kunnen helpen. Daarom is het van groot belang dat de huisarts langdurig onderdeel is van een gemeenschap.

Dit rapport staat vol verhalen van mensen die deze ervaring niet hebben. Dat ligt niet aan deze huisartsen en zorgverleners, maar wel aan de politiek die afgelopen jaren te veel ruimte heeft gelaten aan commerciële investeerders om huisartsenpraktijken op te kopen. De gevolgen hiervan voor buurten, dorpen en steden zijn groot. Private equitybedrijven zoals Co-Med wurmen zich in de 'markt' en het lukt hen steeds vaker reguliere huisartsen te verdringen. Dat heeft meerdere redenen: huisartsen werken steeds minder vast bij een praktijk maar zijn vaker waarnemer, de ondersteuning en huisvesting van startende praktijkhoudende huisartsen tekort schiet en private equitybedrijven hebben vaak een grote zak geld om praktijken gemakkelijk op te kopen. Ondertussen staat de politiek erbij en kijkt ernaar, zonder in te grijpen.

SP-afdelingen in Brabant – in Bergen op Zoom en in Breda - hebben verhalen opgehaald van mensen nadat in hun buurt, dorp of stad Co-Med zich heeft ingekocht. Dit zijn lang niet de enige plekken waar deze gevolgen voelbaar zijn, ook uit plaatsen als Anna Paulowna, Eindhoven, Zwolle, Enschede en Waalwijk horen wij klachten. De verhalen doen pijn. Praktijken die onbereikbaar zijn, verkeerde diagnoses die (lijken) te worden gesteld en belangrijke en gevoelige medische informatie die kwijtraakt. Maar helemaal onverwacht is het niet. Het verdienmodel van private equitybedrijven is het opkopen van praktijken om vervolgens waarnemende huisartsen in te huren. Ondertussen wordt het patiëntenbestand flink uitgebreid zodat de praktijken meer vergoeding per patiënt kunnen opstrijken. De gevolgen voor de patiënten zijn groot: mindere dienstverlening, slechtere bereikbaarheid, meer digitale zorg en bij problemen de verantwoordelijkheid afschuiven op andere huisartsen. Omdat winst maken het doel van deze bedrijven is, moeten alle werkzaamheden – lees: zorg

verlenen – zo goedkoop mogelijk worden uitgevoerd. Het gevolg is dat patiënten niet meer met een vertrouwd gevoel naar de huisarts gaan. Een ontwikkeling die we moeten stoppen.

De overname van zorg en andere publieke voorzieningen door private equitybedrijven is al langer onderdeel van het debat in onze maatschappij. Private investeerders zetten een grote zak geld neer om voorzieningen op te kopen. Om daar vervolgens zélf rijk van te worden door de dienst uit te hollen of met schuld te vullen en failliet te laten gaan. Het is gif voor onze samenleving. De opkomst van deze bedrijven is het gevolg van jarenlange bezuinigingen op onze publieke sector en het toelaten van marktwerking in de zorg. Private equitybedrijven hebben niets op met de belangen van mensen die gebruik maken van deze voorzieningen. Niet alleen in de huisartsenzorg is dit een probleem. Overal zien we het: bij verpleeghuizen, tandartsen, bijlesbureaus, beveiligingsbedrijven, busbedrijven en woningen.

Ondanks mooie woorden vanuit de politiek, gebeurt er niets. Een oplossing ligt niet alleen in het weren van deze investeringsmaatschappijen, maar ook in het investeren in onze publieke voorzieningen. Zoals zorgen voor voldoende opleidingsplekken en genoeg ondersteuning voor startende huisartsen – zoals in huisvesting en het beperken van administratie. Met dit rapport vol verhalen over de overname van huisartsenzorg door Co-Med in Brabant willen we laten zien wat dit doet met de omgeving én dragen we oplossingen aan om dit in de toekomst te voorkomen.

Met vriendelijke groet,
Jimmy Dijk
Woordvoerder huisartsenzorg
Fractievoorzitter SP

Meldpunten Co-Med

Na onophoudelijke zorgelijke signalen vanuit bewoners over de zorg van de huisartsenpraktijk Co-Med besloten SP-afdelingen in Breda en Bergen op Zoom een meldpunt te lanceren. Hierop zijn respectievelijk 41 en 26 meldingen binnengekomen die gaan over verschillende problemen waar mensen tegenaanlopen. Het is bijzonder dat mensen hun verhaal willen doen. Vaak zijn dit zeer persoonlijke verhalen waarin ook medische gegevens staan. Dat mensen de moeite willen nemen om dit te delen zegt veel over hoe groot de zorgen zijn.

Om een goed beeld te krijgen van de situatie is er contact geweest met verschillende huisartsen, verpleegkundig personeel en apotheken. Regelmatig zijn er huis-aan-huis gesprekken gevoerd en is er gesproken met mensen bij ontmoetingsplekken. De meest voorkomende meldingen zijn:

- De slechte bereikbaarheid van de praktijk
- Het lang moeten wachten op of zelfs geen mogelijkheid tot het maken van een afspraak
- Mensen die zich totaal niet geholpen voelden.

Maar ook blijkt dat áls het lukt om een afspraak te maken, de 'lichte zorg' minder tot problemen leidt dan zwaardere zorg, bijvoorbeeld mensen met een chronische ziekte of psychische klachten. Deze zorg loopt vast omdat er geen tijd is om te luisteren naar deze verhalen en vervolgstappen te nemen, de dossiers niet op orde of kwijt zijn of mensen steeds te maken hebben met een andere arts. Co-Med speelt geen of nauwelijks een rol als doorverwijzer naar welzijnswerk of het sociaal domein.

Uit de meldingen en verhalen bleek dat deze klachten niet gericht zijn tegen huisartsen of zorgverleners, maar tegen dit systeem. Het is onmogelijk en zelfs onwenselijk om op basis van klachten conclusies te trekken over medische fouten, wel worden de zorgen en twijfels van mensen aangekaart.

Co-Med in Breda

Telefonisch slecht of niet bereikbaar (26 meldingen)

Melding van één van de patiënten

“Bij bellen was ik nummer 66 in de rij, aldus het bandje. Na uur maar opgehangen. Omdat dat telefonisch dus vrijwel onmogelijk en het via het patiëntenportaal ook niet lukt. Er zit niets anders op dan langs te gaan bij de praktijkruimte en de afspraak aan de balie te maken. Voor veel mensen is dit te veel moeite of fysiek niet mogelijk. Deze mensen vallen dus tussen de wal en het schip.”

Ik voelde mij niet geholpen (17 meldingen)

Melding van één van de patiënten

“Geen begrip voor situatie 12 jarige zoon met psychische klachten. Dacht niet mee, geen verwijzing. Hij is al jaren aan het vechten, vanwege een traumatische gebeurtenis. Ik moest hem maar op tijd naar bed sturen.”

Lang moeten wachten of geen mogelijkheid voor een afspraak (16 meldingen)

Melding van één van de patiënten

“Zelfs na 7 terugbelafspraken niet gebeld. Wachten aan de lijn wordt als optie gepresenteerd maar in de praktijk wordt de telefoon verbinding gewoon verbroken. Ik ben nu al 4 weken bezig om een afspraak te krijgen om mijn medicatie dosis aan te passen. Blij dat het geen hartmedicatie is.”

Er zijn (mogelijk) fouten gemaakt met medicatieverstrekking (13 meldingen)

Melding van één van de patiënten

“Aan het begin van de periode dat ik ziek werd, is er medicatie voorgeschreven zonder mij te zien, of zelf een huisarts te spreken. Vaak als je belt voor een herhaal recept vind de receptioniste dat je nog medicatie hebt. Medicatie word geweigerd die hard nodig is, zonder enige toelichting of dat je hierover geïnformeerd wordt.”

Er zijn fouten gemaakt in mijn dossier/ dossier kwijt (11 meldingen)

Melding van één van de patiënten

“Mijn dossier raakte twee keer kwijt en daardoor kreeg ik geen doorverwijzing naar de GGZ. Mijn plekje bij de psycholoog was hierdoor vergeven en moest ik helaas weer maanden op de wachtlijst. Als je net als ik een complex dossier hebt, dan werkt dat niet bij Co-Med. Iedere arts moet steeds inlezen en daar is geen tijd voor. Bij de intake werd mij beloofd dat ik standaard een dubbel consult zou krijgen als ik belde voor afspraak. Dit bleek nooit het geval en dus kon men niet mijn dossier inlezen.”

Steeds een ander gezicht, weer mijn verhaal moeten vertellen (11 meldingen)

Melding van één van de patiënten

“Elke keer weer een andere huisarts, ik vind dat het hebben van een vaste huisarts belangrijk, het zijn toch vertrouwelijke gesprekken die je hebt. Dat houdt mij tegen de hulp te vragen die ik nodig heb.”

Klachten naar praktijk, niks mee gedaan (6 meldingen)

Melding van één van de patiënten

“Heb nog nooit ergens een klacht ingediend en heb dit bij vorige praktijken niet in deze mate meegemaakt. Maar dit wordt steeds gekker en men doet af en toe alsof het probleem bij de patiënt/client ligt.”

Geen terugkoppeling over onderzoek (6 meldingen)

Melding van één van de patiënten

“We zaten thuis in spanning, maar het belletje kwam niet. En als je dan na een week probeert te bellen, zijn ze niet bereikbaar, als je langs gaat kunnen ze niet helpen, want dan moet je bellen.”

Geen praktijkondersteuner beschikbaar (5 meldingen)

Melding van één van de patiënten

“Mijn man was net overleden, ik ben ziek en kan het huis niet uit. Ik heb vaak geprobeerd te bellen, maar er was geen mogelijkheid om mij te bezoeken. Doordat mijn man is weggefallen ben ik enorm eenzaam. Ik wilde zo graag mijn verhaal kwijt en wist niet waar.”

(Mogelijke) fouten door (niet) handelen (4 meldingen)

Melding van één van de patiënten

“Schildklierproblemen 1 jaar lang vanaf de bevalling van mijn zoontje. Zelf een hoop moeten uitzoeken ivm onvoldoende kennis over de schildklier bij de eerste arts die ik bij co-med hierover sprak, 2 keer een verkeerde en onlogische dosering medicatie gehad omdat de verschillende artsen elkaar niet van mijn situatie op de hoogte brachten. Geen vaste behandelaar mogelijk.”

Andere klachten zijn:

- Gesloten praktijk (4 meldingen)
- De afspraak wordt gecancelled zonder af te bellen (5 meldingen)
- Geen of onduidelijkheid over de grieprik/pneumoknokken (3 meldingen)
- Niet geholpen dus mensen moesten door naar de SEH (3 meldingen)
- Onervaren arts en daarna ergere klachten (2 meldingen)

Co-Med in Bergen op Zoom

Telefonisch slecht of niet bereikbaar (19 meldingen)

Melding van één van de patiënten

“Krijg gewoon geen contact na enkele malen, geprobeerd te bellen voor een afspraak, maar krijg alleen een keihard muziekbandje te horen en een hoop gekraak. Men wordt niet doorgeschakeld.”

Melding van één van de patiënten

“Ik heb in de ochtend urine ingeleverd van mijn dochter (5 jaar). Ik zou 's middags teruggebeld worden met de uitslag, maar om 16.30 had ik nog niets gehoord. Telefonisch is de praktijk niet bereikbaar. Ik kon wel een bandje inspreken over wanneer je uitslagen wilt ontvangen, maar ook toen werd ik niet teruggebeld.”

Ik voelde mij niet geholpen (9 meldingen)

Melding van één van de patiënten

“De dokter krijg je niet te spreken, ook niet over zeer vervelende neurologische aandoening die je nachtenlang niet doet slapen. Wordt afgedaan met ga maar ibuprofen en melatonine halen bij Kruidvat. Dat krijg je dan uren later eind van de middag te horen.”

Lang moeten wachten of geen mogelijkheid voor een afspraak (8 meldingen)

Melding van één van de patiënten

“Mijn zoon heeft ringworm. Althans, dat vermoedde ik dus belde de huisarts. Dag 1: assistente gesproken die overlegt met huisarts wat te doen. Nooit meer wat gehoord. Dag 2: andere assistente gesproken, overlegt met de huisarts en vraagt om een foto per email. Emailadres nergens te vinden, uiteindelijk via een oude website achter gekomen. Verder nooit meer wat gehoord. Dag 3, weer andere assistente gesproken, heeft foto gezien en overlegt met de huisarts. Omdat we al 3 dagen bezig zijn, zelf de hele dag geprobeerd terug te bellen. In de middag opnieuw assistente van dag 1 gesproken die doodleuk zegt: ja, we hebben de foto gezien en uw recept ligt al 2 dagen klaar bij de apotheek. Blijkt het ook nog om een crème te gaan die ik zelf 2 dagen ervoor ook nodig had voor iets anders. Let op: gemiddelde aantal wachtenden voor mij aan de telefoon: 4 personen, ca 20 min wachten. 3 dagen bellen kostte mij in totaal bijna 2 uur aan wachttijd.

Informatie niet kunnen doorsturen naar medisch specialisten (3 meldingen)

Melding van één van de patiënten

“Mijn medisch-specialist in Tilburg kan de status van mijn verzorgplan niet naar de praktijk of arts sturen omdat Co-Med Bergen op Zoom nergens te vinden is in systeem.”

Er zijn (mogelijk) fouten gemaakt met medicatieverstrekking (13 meldingen)

Melding van één van de patiënten

“Krijg huisarts niet te spreken bij voorschrijven nieuwe medicatie. In bijsluiter van het nieuw medicijn staat dat dit bij gebruik van ander medicijn in overleg moet met de huisarts. Telephonist antwoord met "nooit de bijsluiter lezen" "maak u geen zorgen, combineren van medicijnen kan". Bij uitreiken van nieuwe medicijnen bij apotheek wordt bezorgd gereageerd als ik zeg dat ik geen arts heb gesproken en ook geen uitleg over medicatie te hebben gekregen.”

Geen duidelijke informatie voorziening over overgang (2 meldingen)

Melding van één van de patiënten

“Ineens heb ik een andere huisarts na het maken van een afspraak. Op mijn vraag hoe dit kon, werd arrogant antwoord gegeven dat ik alsnog het consult mocht verlaten. Verder wordt je als patiënt gewoon niet op de hoogte gehouden van deze praktijk en moet je maar zien. ”

Melding van één van de patiënten

‘De patiënten werden door de media op de hoogte gebracht. Overstappen naar een andere huisarts is onmogelijk omdat er overal een patiëntenstop is.’

Andere klachten zijn mensen die steeds te maken krijgen met een andere behandeld arts, het mogelijk vaststellen van de verkeerde diagnose en een gesloten praktijk.

Conclusies

Uit dit rapport blijkt dat mensen – terecht - veel zorgen hebben over de overname van hun huisartsenpraktijk door Co-Med. Vele verhalen die zijn gedeeld bevatten zeer persoonlijke verhalen. Dat toch de behoefte wordt gevoeld om het verhaal te delen zegt veel over hoe groot de zorgen van mensen zijn.

Op basis van deze meldingen en gesprekken met patiënten en zorgverleners zijn een aantal belangrijke conclusies te trekken.

- *De Co-Med praktijken zijn niet of slecht bereikbaar. Zowel telefonisch als de praktijk zelf. Mensen kunnen hierdoor geen of pas veel later een afspraak maken. Dit beperkt mensen in het krijgen van goede zorg.*
- *Mensen krijgen veel te maken met wisselende gezichten waardoor zij meerdere malen hun verhaal opnieuw moeten vertellen. Dit kost tijd en moeite die er niet altijd is. Door wisselende gezichten voelen mensen zich niet altijd gehoord en begrepen.*
- *Mensen ervaren dat deze praktijken geen of een moeizame binding hebben met de gemeenschap waarin ze zich bevinden. Ook gebeurt de doorverwijzen naar andere zorg minder dan vóór de overname.*

Al deze zaken kunnen ertoe leiden dat de drempel van mensen om naar de huisarts te gaan hoger wordt en het vertrouwen in ons zorgsysteem minder wordt. Al hoewel de politiek schande spreekt van de recente ontwikkelingen in de toename van private equitybedrijven in de zorg, is het dezelfde politiek die dit mogelijk heeft gemaakt. **De problemen die zijn ontstaan worden veroorzaakt door een vergaande vermarkting van onze zorg.** De gevolgen hiervan zien we terug in de meldingen van patiënten en zorgverleners: publieke dienstverlening is op dit moment ondergeschikt aan het verdienen van geld. De zorg gaat over mensen. De zorg hoort geen markt te zijn.

Hoe het ook kan

De SP doet een aantal voorstellen om onze huisartsenzorg weer op orde te krijgen.

1. Verbied de overname van private equitybedrijven in de gehele zorg en in dit geval specifiek in de huisartsenzorg. Maak een plan met verzekeraars om de huidige praktijken die daar nu onderdeel van zijn over te nemen. Patiënten mogen niet zonder huisarts komen te zitten.
2. Totdat er een wettelijk verbod is op de overname van private equitybedrijven: versterk het toezicht op private equitybedrijven zodat voorkomen wordt dat de kwaliteit van de zorg verslechtert en mensen hiervan de dupe worden.
3. Investeer in de huisartsenzorg:
 - Zorg voor voldoende huisvesting voor huisartsenpraktijken in buurten, wijken, dorpen, gemeenten en regio's. De (lokale en regionale) overheid zou hier zorg voor moeten dragen zodat het huisartsen gemakkelijker wordt gemaakt om een praktijk hebben. De praktijkruimtes moeten genoeg ruimte bieden voor het aantal toegenomen taken dat bij de huisarts op het bordje is gekomen.
 - De tarieven voor huisartsen moeten kostendekkend zijn. Door bezuinigingen is de werkdruk voor huisartsen toegenomen, terwijl de tarieven niet voldoende zijn meegestegen.
 - Draag zorg voor een goede opleiding van voldoende nieuwe huisartsen verspreid door het hele land en maak het vak aantrekkelijker.
 - Ondersteun startende huisartsen in het overnemen van praktijken van met pensioengaande huisartsen. Bijvoorbeeld door afspraken te maken met zorgverzekeraars over de gigantische administratiedruk.

