
'Word een leeg

Consulten, visites, telefoontjes, vragen van assistentes, overleg met poh's, een tsunami aan mails: de dagelijkse workflow van een huisarts is gigantisch. Optimaal gebruik van ICT biedt uitkomst, weten de digivaardige huisartsen Bart Timmers en Caroline Norg. Een pleidooi om ICT in alle poriën van de praktijk door te voeren en de praktijkinrichting daar naadloos op af te stemmen.

ANNET MUIJEN
ANNET.MUIJEN@PLANET.NL

Sommige boeken slagen erin de lezer bovenmatig te fascineren en te inspireren. Die sensatie beleefde Bart Timmers toen hij het boek *Getting things done* van David Allen onder ogen kreeg. Hij las het drie keer en na elke leesronde steeg zijn enthousiasme. 'De inhoud biedt handvatten om je staande te houden te midden van de overvloed aan werk die er op je af komt. Ik ben de principes van Allen gaan toepassen, dat werkte wonderwel en heeft geresulteerd in de workshop "Organiseer je praktijk" die ik via de LHV-academie geef.'

David Allen beschouwt het dagelijkse werk als een continue stroom. Hij stelt dat mensen geneigd zijn het eerste wat op hen afkomt gelijk aan te pakken en af te handelen. Dat is een valkuil: als de stroom te groot wordt, dreig je meegesleurd te worden en kopje onder te gaan. Om grip op het werkproces te houden is het zaak alles wat er op je afkomt een plek te geven en daarvoor je ICT-gereedschap te benutten. Timmers: 'Je moet prioriteiten stellen, bepalen waar je aandacht en energie aan besteedt. Dat betekent dat je dingen bewust moet laten vallen, maar dat is beter dan het werk niet afkrijgen. Losse eindjes in het

hoofd maken ons onrustig. Het gevoel van paniek en overspoeld worden, dat is wat veel huisartsen nekt. Neem e-mails. Ik hoor collega's met droge ogen zeggen: "Ik wacht wel tot er een derde reminder komt voor ik antwoord. Dat is nodig om te overleven." Onprofessioneel in mijn ogen. Of ze schamperen: "Weer een mooi nieuw platform waarvoor ik me kan aanmelden? Daar doe ik niet aan mee, want dan heb ik er weer een wachtwoord bij." Dat klinkt voor mij als: ik ga op mijn rug liggen, met de pootjes omhoog. Betreurenswaardig, want die digitale wereld biedt talloze mogelijkheden waar je je voordeel mee kunt doen.'

Rust in het hoofd

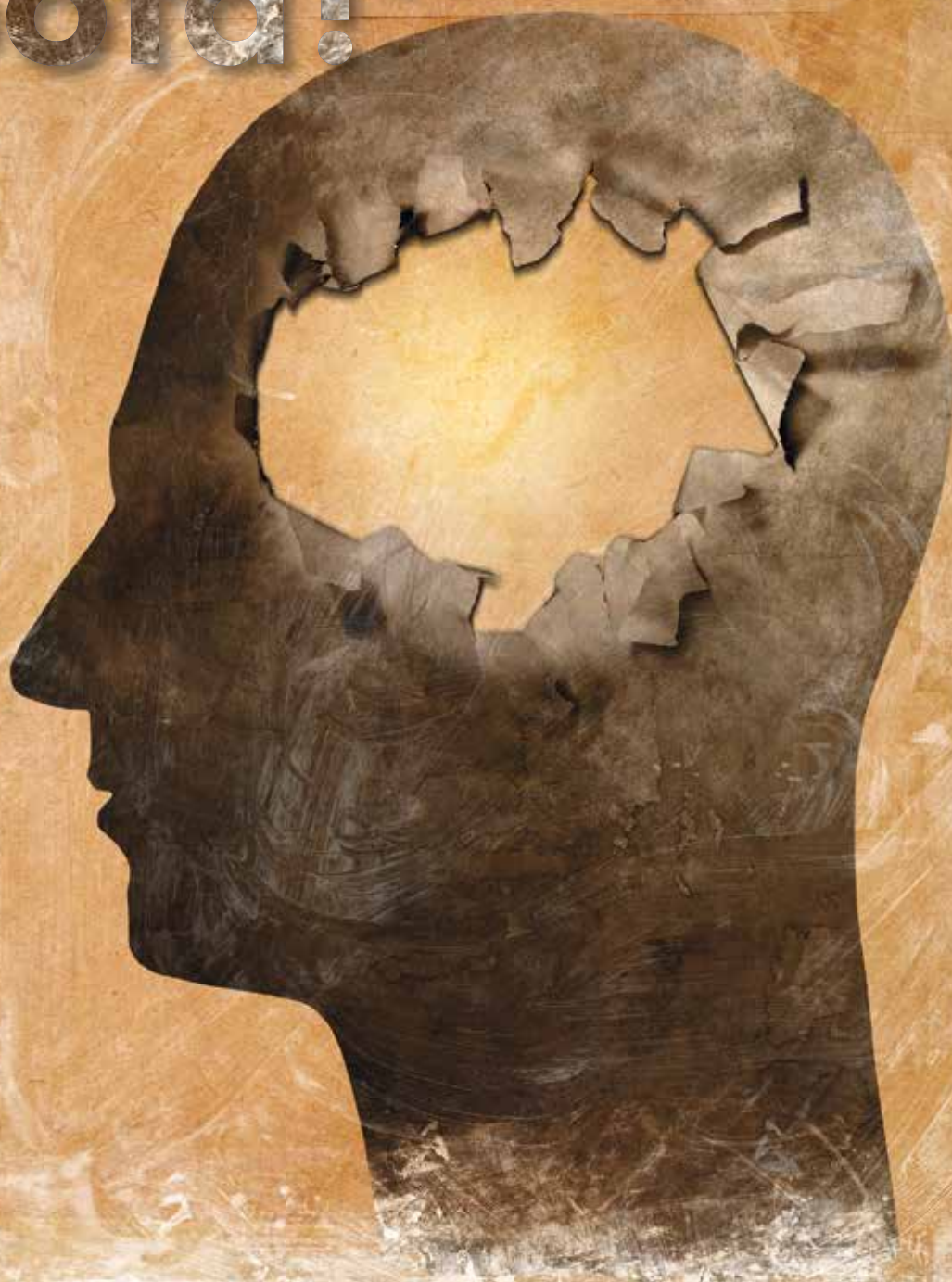
Het woud aan digitale mogelijkheden lijkt misschien ondoordringbaar, maar is veel minder complex dan je op het eerste gezicht zou denken, stelt Timmers. 'Ik vergelijk het met autorijden, dat moet je ook leren. Handig gebruikmaken van ICT heeft mij veel rust in mijn hoofd gebracht. Je moet er tijd en geld in investeren, maar dat verdient zich ruimschoots terug. In onze praktijk hebben we veel plezier van *Evernote*. Dat is een digitaal archief met talloze mogelijkheden om informatie handig op te slaan, maar vooral snel terug te vinden. We gebruiken het bijvoorbeeld voor alle protocollen. Heel handig is ook *Braintoss*, dat is een app op je telefoon waarop je ideetjes snel "vangt" door intypen, inspreken of een foto. De gedachte is dan weg uit je hoofd en je kunt die op een geschikt moment oppakken en verwerken. Mijn boodschap luidt: "Word een leeghoofd." Probeer niets in je hoofd op te slaan, maar noteer het ergens. Je hoofd is beter geschikt om over dingen na te denken, dan aan dingen te denken.'

Overzicht en regie

De boodschap is duidelijk: maak optimaal gebruik van ICT-tools om overzicht en regie te houden. Benut

BART TIMMERS: 'HANDIG GEBRUIKMAKEN VAN ICT HEEFT MIJ VEEL RUST IN HET HOOFD GEBRACHT'

hoofd!



IPassword, een onmisbare wachtwoordenkluis. Gebruik *Textexpander*, een programmaatje waarmee je veel gebruikte teksten onder een afkorting kunt plaatsen. Het programma werkt ook in het HIS, waardoor je bijvoorbeeld lichamelijk onderzoek in één keer kunt uitschrijven. *Slack* is een handige communicatie-app voor de praktijk, waarmee je per onderwerp meerdere kanalen kunt aanmaken, maar

waarmee je ook privéberichtjes naar personen of groepen kunt sturen. Het is een combinatie van een digitaal prikbord, mail en WhatsApp, maar dan handiger en specifiek voor de organisatie waarvoor je het wilt inzetten. *Pocket* kun je in je webbrowser integreren. Digitale informatie die je op een later tijdstip wilt lezen kun je hiermee opslaan en op een app, tablet of telefoon teruglezen. *Things* is een app

CAROLINE NORG: 'MIJN BEELDSCHERM STAAT IN EEN LAGE SCHUINE HOEK OMHOOG, ZODAT IK DE PATIËNT MAKKELIJK KAN AANKIJKEN'

voor je telefoon, tablet of computer waarin je heel geavanceerd je to-dolijstjes maakt en beheert. 'In onze workshops', zegt Timmer, 'zeggen wij ook: "Zorg dat je mailboxen gesynchroniseerd zijn", maar we gaan dat niet technisch uitleggen. Het is beter om dat uit te besteden aan een goede ICT-man of vrouw. Zelf hanteer ik de LPE-index om na te gaan of een investering voor mij de moeite loont. Dan denk ik: "Een ICT'er kost geld, maar na afloop draait mijn systeem weer als een zonnetje." De Lol-Per-Euro-index is hoog, dus laat die professional maar opdraven.'

Nadenken over het werkproces

Voor sommige tools is het een must om een kundige ICT'er in te schakelen. Dat is bijvoorbeeld het geval bij *Remote Desktop*. Timmers: 'Wij gebruiken een Windows-HIS op Apple-computers. Hiermee krijg je overal waar je werkt hetzelfde werkblad te zien; in de praktijk, op mijn iPad bij patiënten thuis of op mijn laptop thuis. *NHG-doc* is een voorbeeld van slimme software die in je HIS meeleeft en meedenkt. Als je het eenmaal benut, kun je niet meer zonder.' Eén uur per week is Timmers niet aan het werk, maar denkt hij actief na over het werkproces. 'Dan neem ik het systeem als zodanig onder de loep en vraag ik me af of alles nog loopt zoals ik het wil. Heb ik alles onder controle? Moet ik dingen anders plannen? Anders voorbereiden? Dat levert mij zoveel geestelijke rust op, dat ik bijna uitkijk naar dat wekelijkse uurtje reflectie.'

Netwerkprinters

Optimaal gebruik van software stelt eisen aan de praktijkinrichting. Zijn er voldoende UTP-aansluitingen? Is elke werkkamer uitgerust met een goed functionerende computer, printer en scanner, zodat er niet continu heen en weer gelopen hoeft te worden om iets te printen? 'Netwerkprinters zijn een must', zegt Caroline Norg. 'Daarmee kun je vanuit je werkkamer een labformulier in de behandelkamer uit de printer laten rollen. Denk bij de aanschaf van printers na over de papierformaten die je denkt te gebruiken. Benut je receiptpapier, dan is het handig om over meerdere printerlades te beschikken. Bedenk ook of je kleurenprinters nodig hebt.' Met het oog op de privacy is de plaatsing van de beeldschermen, bijvoorbeeld aan de balie, van

belang. Norg: 'Door een folie over het scherm te plakken is het vanuit een schuine invalshoek niet meer leesbaar. Voorts kan het handig zijn op één werkplek twee beeldschermen te gebruiken. Dat biedt de mogelijkheid om meerdere applicaties tegelijk open te laten staan.'

Ook in haar eigen spreekkamer benut Norg twee beeldschermen. Eentje staat opzij van het bureau, deels naar de patiënt toe gedraaid. Een tweede scherm gebruikt ze zelf en staat in een lage schuine hoek omhoog, waardoor ze de patiënt makkelijk aan kan kijken. In haar behandelkamer zijn ruim voldoende UTP-aansluitingen. Dat is ook nodig nu er steeds meer apparaten voor POCT-tests komen die een verbinding met het laboratorium vereisen.

Verbinding met de telefooncentrale

Voldoende UZI-readers op alle werkplekken is een volgend punt van aandacht. Norg: 'Reuze handig zijn ook mobiele headsets op de werkplek van de dokter. Daarmee kun je even de spreekkamer uitlopen als de patiënt die voor je zit niet mag meeluisteren met het telefoontje dat je tussendoor krijgt. Met het oog op de toekomst is verbinding van je netwerk met de telefooncentrale van belang. Die centrale kan over een tijdje nummers rechtstreeks vanuit het HIS bellen en ook het nummer van de beller opzoeken in het HIS. Ten slotte moet je uiteraard voor een veilige dataverbinding zorgen. En wil je wifi voor de patiënten, zie er dan op toe dat deze goed is gescheiden van het eigen netwerk in verband met databeveiliging.'

Doe jezelf niet tekort

Zowel Norg als Timmers constateert dat de digitale mogelijkheden allesbehalve optimaal worden benut. 'Ik merk', zegt Norg, 'dat vooral oudere huisartsen onvoldoende op de hoogte zijn. Ze zuchten: "Nu moet ik al die gegevens ook nog invoeren in die stomme computer." Als je je praktijk niet handig inricht en gebruikmaakt van de mogelijkheden die de beschikbare software biedt, doe je jezelf tekort. ICT faciliteert ons enorm en je hoeft geen computernerd te zijn om de digitale transitie te maken.' ■

Leestip van Bart Timmers:
Graham Alcott: *Zo word ik een productiviteitsninja*