

De paradox van de smartphone

C O L U M N



NICOLE VAN WETTEN
COMMUNICATIEADVISEUR

Leidt het gebruik van een smartphone tot persoonlijkere zorg? Apps kunnen ons helpen efficiënter te werken, ook in de zorg. Maar dat een smartphone huisarts en patiënt dichterbij elkaar brengt, ligt toch minder voor de hand. Ik hoor erover tijdens een thema-avond over de zorgprofessional van de toekomst, bij NRC Live in Utrecht.

Met gespitste oren zit ik op het puntje van mijn stoel, zo benieuwd ben ik naar de volgende pitch. De spreker geldt namelijk als een vernieuwende zorgverlener die zijn hoofd boven het maaiveld durft uit te steken. Op een podium aan alle kanten omgeven door luisteraars, doet hij zijn verhaal. Letterlijk draaiend om zijn as om niemand te lang zijn rug toe te keren. We luisteren en kijken naar Vladan Ilic, gedreven huisarts in Amsterdam. Na vijftien jaar werken in de zorg dacht hij: 'Laten we kijken of de zorg anders kan. Laten we kijken of en hoe we de patiënt dichterbij de dokter kunnen brengen.' Zijn stelling tovert bij veel luisteraars een glimlach tevoorschijn: 'Het enige wat nodig is om te dokteren zijn de dokter en zijn patiënt. De rest is overbodige ballast.'

Bofkont, denk ik bij mezelf, dat ik hierbij mag zijn. Een werkrelatie vroeg me of ik belangstelling had voor deze avond. Zeker! Het is de derde en laatste in een reeks over de impact van technologie in de zorg. Professionals uit de politiek, het bedrijfsleven en de wetenschap komen samen om vraagstukken van deze tijd te onderzoeken en te bediscussiëren. Zij vragen aan Ilic of zijn aanpak ook buiten Amsterdam aanslaat. Vier jaar geleden startte Ilic praktijk Westerdok-

ters om via e-health te komen tot persoonlijkere zorg. Zijn patiënten en hij maken zijn huisartsenpraktijk tot een (virtuele) zorg-community. Trots vertelt hij dat 65% van de contacten bij Westerdokters na drie jaar via internet verliep. Zonder assistentes, zonder poh's, zonder hulp personeel. Hij beweert dat ieder van ons de grootste zorgverandering in eigen zak draagt. Zijn oplossing? De mobiele telefoon inzetten in de huisartsenpraktijk.

Nieuwsgierig? Kijk dan eens op westerdokters.nl. Alleen daar zie je namelijk wat de patiënt kan doen via internet en hoe dat gaat: een afspraak maken, mailen voor een e-consult of een herhaalrecept, chatten met de huisarts. Achter een login kun je als patiënt onder andere uitslagen inzien en video's of foto's sturen. Vieren-twintig uur per dag.

Ilic: 'Dat kan alleen in Amsterdam en niet in de dorpen? Nee hoor. In januari 2019 startte een huisarts in Brabant. Die werkt nu bijna 100% digitaal. In september 2019 startte Veendokters.nl in Barger-Compascuum, een dorp in Drenthe aan de grens met Duitsland. Na twee maanden gebruikt daar bijna 40% van de mensen de applicatie.'

'Vijfentachtig procent van de patiënten gebruikt inmiddels de Westerdokters-applicatie. Tot tevredenheid van de patiënten en van onszelf. We hebben de tijd voor een consult nu uitgebreid van 10 naar standaard 20 minuten.' Wow. Dus toch: deze implementatie van moderne technologie leidt tot efficiëntere én persoonlijkere zorg. ■

info@niccommunicatie.nl