

# Coronacrisis ontsluit de



Ruim vier jaar geleden gooide Vladan Ilić, huisarts bij Westerdokters te Amsterdam, het roer radicaal om. Voortaan wilde hij optimaal gebruik maken van digitale technieken. 'We doen ons werk sinds de coronacrisis voor 98 procent online.'

**ANNET MUIJEN**  
ANNET.MUIJEN@PLANET.NL

In 2016 werd de automatisering van de praktijk voortvarend vormgegeven. Er werd in samenwerking met TetraHIS een webapplicatie met verschillende functionaliteiten ontwikkeld. Daarnaast wordt er gewerkt met TeleQ voor telecommunicatie. Het e-health-project was al snel een succes, maar dat gold niet voor beeldbellen. 'Een videoconsult met een huisarts is onzin', concludeerde Ilić in 2016 in een interview in *Smarthealth*. Het doodvonnis van beeldbellen was getekend. Inmid-

dels is de functionaliteit terug van weggeweest. 'Ik ben nu helemaal om', zegt Ilić. Je ziet een enorm verschil met vroeger, toen het internet veel trager was en het videobeeld van slechte kwaliteit. Plots is het videobellen door *social distancing* ook onder de patiënten veel meer ingeburgerd. Ik sta versteld over het aantal tachtigplussers dat fanatiek aan het internetten is. Bellen met beeld is terug van weggeweest. Al met al is onze praktijk nu vrijwel volledig gedigitaliseerd.'

## Geen issue

Het zal niet verbazen dat de digitale dokter in tijden van corona wordt bestookt met vragen. 'Je ziet', zegt Ilić, 'dat mensen in de war zijn en zich afvragen welk product al dan niet deugt. Daarbij speelt gebrek aan technische kennis ook een rol. Ze laten zich makkelijk aanpraten dat een bepaald product veilig is of juist onveilig.' In de ogen van Ilić zijn privacy en veiligheid in tijden van corona geen issue. De WGBO staat volgens hem op dit moment boven de AVG. Alles wat werkt om de patiënt te bereiken is goed, luidt zijn motto. 'Tegen mijn eigen patiënten heb ik gezegd: "Doe wat je wilt. Per gewone e-mail, via WhatsApp, whatever." Zelf gebruiken we voor telefonie TeleQ, dat beveiligd videobellen kent. Daarnaast gebruiken we Zoom voor onderling overleg, dat is gewoon veilig. Er was onlangs ophef over privacy bij Zoom, maar dat probleem is begin april

# digitale wereld

direct verholpen. Zoom wordt massaal gebruikt, onder andere door de Britse regering. Het bedrijf kan zich geen privacylek permitteren.'

## Hausse aan applicaties

Gestimuleerd door het coronavirus is er een hausse aan applicaties op de markt verschenen. Ilić: 'Wat nu bijvoorbeeld rondgaat is WeSeeDo. Dat is weliswaar een Nederlands bedrijf, maar het gebruik van hun diensten is niet gratis.' Waarom betalen als er ook kosteloze veilige alternatieven bestaan, vraagt hij zich af. Zelf heeft de arts zijn licht opgestoken bij Bits of Freedom en geïnformeerd welk systeem zij aanbevelen. 'Zij noemen als je sec over privacy praat Signal het veiligst. FaceTime is ook een optie, maar alleen beschikbaar voor iPhones en iPads. Ook raden ze Jitsi aan als privacyvriendelijke optie.'

## Oorlog

Nuchter blijven nadenken, het hoofd koel houden en gewoon het systeem gebruiken dat voor de patiënt het handigst is, luidt het advies van Vladan Ilić. 'Ik vergelijk deze coronacrisis met een oorlog. We zijn maatschappelijk en economisch totaal ontwricht, en er is geen enkele huisartsenpraktijk die nog normaal functioneert. We hebben de opdracht om patiënten buiten de praktijk te houden, maar toch de benodigde zorg te leveren. In zo'n situatie moet je niet te veel tijd verspillen aan discussies over privacy.' Ook de overheid is van mening dat in deze uitzonderlijke tijd toepassingen als Skype en WhatsApp ondanks beveiligingsproblemen gebruikt mogen worden. De patiënt moet wel beseffen dat er risico's aan het gebruik van deze toepassingen zijn verbonden en deze voor lief nemen. Nood breekt wet.

## Weekenden open

Ook nadat de coronagolf zal zijn weggeëbd gaat Ilić door met zijn digitale praktijkvoering, inclusief beeldbellen. 'Dat laatste is verrassend goed bevallen en een vast onderdeel geworden van onze manier van werken. We zien de meerwaarde van die innovatie op alle fronten. We hebben zo'n vierduizend patiënten, bijna een dubbele normpraktijk en we functioneren zonder doktersassistenten en zonder praktijkondersteuners. We werken per dag met één huis-

arts en één basisarts, en we bieden een standaardconsult van 20 minuten per patiënt aan in plaats van de gebruikelijke 10 minuten. Kortom: het resultaat is een efficiëntere praktijkvoering plus optimale communicatiemogelijkheden met de patiënt. Allemaal te danken aan online werken.'

Sinds het COVID-19-virus rondwaart is de online praktijk van Ilić zeven dagen per week geopend. 'Patiënten zijn daar blij mee en hoeven niet naar de huisartsenpost. We denken dat we ook na deze virusepisode de weekenden open blijven.'

## Waarnemer in Berlijn

Twee jaar geleden hebben Westerdokters de vleugels uitgeslagen. Er is een samenwerking met een zusterpraktijk in Noord-Brabant gestart, al snel gevolgd door een praktijk in Drenthe. Alle drie de praktijken nemen online waar voor elkaar. 'We hebben nu ook een waarnemer die in Berlijn woont en voor ons werkt in Amsterdam, Brabant en Drenthe. Het is een Nederlander met wie we via een collega in contact zijn gekomen. Ik heb hem net ingewerkt, maar ik heb de goede man nog nooit fysiek ontmoet. De communicatie is geheel via Zoom verlopen.'

## Crisis biedt kansen

E-health biedt kansen, meent Ilić. Door de huidige crisis wordt in rap tempo ontdekt welke mogelijkheden de digitale wereld biedt. 'Het woord "crisis", filosofeert hij, 'komt uit het Grieks en heeft daar niet de negatieve lading die wij eraan toekennen. Het wordt gebruikt in de betekenis van keerpunt, herstel, een periode die kansen biedt. Dat zie je nu gebeuren: Nederland digitaliseert gigantisch snel op alle fronten, niet alleen op het terrein van de zorg, maar ook in het onderwijs. Ik denk niet dat we ooit volledig terugkeren naar de oude structuren. E-health biedt enorme mogelijkheden en die worden in deze situatie volop zichtbaar. Het kan ook een oplossing bieden voor de personeelsproblemen in de eerste lijn. Limburg komt 165 huisartsen tekort. In Zeeland is het nog erger en in Drenthe is bijna geen huisarts meer te vinden. Er is in mijn optiek maar één conclusie mogelijk: de standaardpraktijk overleeft niet meer. We moeten totaal nieuwe wegen inslaan en dat kan door grootschalig ICT in te zetten.' ■