

# Beeldbellen als redder in nood



De coronacrisis maakt korte metten met onze dagelijkse routine. Huisartsen werken met noodscenario's. Beeldbellen en videoconsulten vervangen waar mogelijk de gebruikelijke zorg. Hoe vind je als huisarts je weg in dit woud van nieuwe applicaties? We vroegen het Bart Timmers, digivaardige huisarts in 's-Heerenberg. 'Mensen vragen: "Bart, wat raad je me aan?" De weerstand is in één keer verdwenen.'

ANNET MUIJEN  
ANNET.MUIJEN@PLANET.NL

FOTO: MICKY GRAAFLAND

Bart Timmers

**N**ieuwe beeldbelapplicaties schieten als padenstoelen uit de grond. Om de huisarts te helpen bij het maken van een keuze hebben LHV, InEen en NHG een overzicht gepubliceerd, waarbij maar liefst 29 apps op belangrijke onderdelen worden vergeleken. Waar moet je bij je keuze vooral opletten?

Bart Timmers: 'Het is belangrijk dat de app specifiek voor de zorg is ontworpen. En de aanbieder moet uiteraard kunnen waarmaken dat het product terdege beveiligd is. Ik ben geen technicus, maar ik weet dat er applicaties zijn waarin je op een of andere manier kunt inbreken. Je moet een aanbieder kiezen die je vertrouwt, die een goede naam heeft en kan garanderen dat zijn product voor de zorg geschikt is.'

## 'DIT IS EEN HELSE ROTTIJD, MAAR DIE ZORGT ER WEL VOOR DAT WE INEENS HEEL CREATIEF ZIJN'

*Als u die lijst met 29 producten bekijkt, waar gaat uw voorkeur dan naar uit?*

'Dat vind ik lastig te beoordelen. Ik weet dat Beter-Dichtbij al langer bezig is in de zorg en een vertrouwde partij is. Maar er zijn ook nieuwkomers, die ik totaal niet kende, zoals Jitsi – daar had ik nog nooit van gehoord. Uit de nu gepubliceerde lijst blijkt dat er opeens een heleboel op de markt is. Een paar jaar geleden was dat beslist niet het geval. ArtsOnline van Roset Twente, een app voor en door huisartsen, staat er nog niet eens bij. Het afgelopen jaar heb ik meegedacht over de ins- en outs van dat product. Ik ken de partij daarachter en weet dat ze terdege rekening houden met privacyaspecten. In het verleden heb ik de nodige ervaring opgedaan met beeldbellen en ik zoek een applicatie waarmee je zonder al te veel toeters en bellen soepel een online spreekuur kunt draaien. De app waarmee ik nu werk heeft een zekere robuustheid en stabiliteit, en

biedt de mogelijkheid om de informatie die je tijdens het contact genereert in je HIS te zetten.'

*U bent op 19 maart voortvarend gestart met een video-inloopsprekkuur.'*

Klopt. De app van ArtsOnline was op dat moment zo goed als klaar. Vanwege de crisis is die versneld in gebruik genomen. De eerste week liepen we tegen de nodige technische problemen aan, die overigens op een heel vlotte manier zijn verholpen. De tweede week liep het lekker en had ik zeven tot acht beeldbelconsulten per dag. In de regel eindig ik het contact met een chat en vat ik even samen wat we hebben besproken. Als het consult is afgerond kun je met één druk op de knop de tekst kopiëren en in je HIS zetten. De patiënt kan het beeldcontact tot een week nadien downloaden en zo even terugkijken en horen wat de dokter allemaal heeft gezegd.'

*Daarnaast werkt u met Clickdoc.*

'Clickdoc wordt voorlopig gratis aangeboden door mijn gebruikersvereniging CGM HUISARTS. Die app zette ik meer in voor ad-hocgebruik. Soms heb je iemand aan de lijn en wil je toch even meekijken. Recentelijk heb ik het Zweedse Kry.care ontdekt. Die applicatie is echt superplat: inloggen, telefoonnummer invoeren, enter. De patiënt krijgt een sms, klikt deze aan, contact. ArtsOnline is nu mijn vaste structurele platform en Kry gebruik ik waar nodig voor de snelle ad-hocconsulten. In mijn ogen is dit de ideale combi. Al met al denk ik dat we ons moeten opmaken voor de huisartsenpraktijk van 2020-plus. En dat zal een heel andere praktijk zijn dan die van 2020-min.'

*Waarom denkt u dat huisartsen ditmaal collectief en blijvend het roer omgooien?*

'Dat coronavirus hebben we nu enigszins onder controle, maar we verliezen die controle als we de teugels niet aangetrokken houden. Zelf heb ik kaartjes voor Lowlands, maar ik zie mezelf daar in augustus niet tussen vijftigduizend anderen rondlopen. Dat gaat gewoon niet gebeuren. Dat geldt ook voor de praktijk. Ik kan me geen volle wachtkamers en veelvuldige contacten met patiënten in levende lijve

## 'WE MOETEN ONS OPMAKEN VOOR DE HUISARTSPRAKTIJK VAN 2020-PLUS. DAT ZAL EEN HEEL ANDERE ZIJN DAN DIE VAN 2020-MIN'

meer voorstellen. Die afstand blijft gewoon behouden. Ik zeg het een beetje met pijn in mijn hart, maar de praktijk zoals we die gewend waren, krijgen we niet meer terug. Dat is wel even slikken, want ik houd van spreekuur doen.'

*U redeneert nu volledig vanuit de huidige situatie. Die duurt toch niet eeuwig?*

'Dit gaat nog maanden duren en dan staat de herfst weer voor de deur. Waarschijnlijk krijgen we dan te maken met een tweede golf. Het wordt niet na een paar maanden zoals het was. We moeten vooruitkijken. Nagaan wat in de gegeven situatie de beste praktijkvoering is. Mensen moeten er natuurlijk wel aan wennen. Ik vertel aan bijna iedere patiënt die ik spreek dat beeldbellen een alternatief is voor een gebruikelijk consult.'

## 'JE MERKT DAT MENSEN NU INZIEN DAT BEELDBELLEN TOCH BETER IS DAN NIKS'

*Tegenstanders roepen: 'Dat is verschraving van de zorg.'*

'Als je beeldbellen vergelijkt met een rechtstreekse contact moet ik erkennen dat het soms minder is. Maar het is veel meer dan gewoon bellen met iemand. Als je niet wilt dat mensen het risico lopen besmet te raken, moet je online met hen in contact treden. Dat is een acceptabel alternatief.'

*Een patiënt moet dan wel zelf de zaakjes op orde hebben.*

'Bij ons bekijken we met de gemeente, de bibliotheek en de welzijnsorganisatie hoe we mensen die hier baat bij hebben kunnen ondersteunen. Van de Thuiszorg konden mensen al een iPad krijgen. Ik vroeg bij die gelegenheid aan een 94-jarige patiënt of zij daar interesse in had. Ze keek me aan of ik gek was. Nee, daar begon ze niet aan. Ik reageerde: "Maar uw zoon woont helemaal in Rotterdam. Zou u het niet leuk vinden om hem te zien als u hem belt?" "O ja", zei ze stralend. "Dat zou ik dolgraag willen." Nu is ze hartstikke blij met die iPad. Mensen die dit echt niet willen, trek je niet over de streep. Anderen gaan het vanzelf doen. Maar er is een grote tussengroep die even moet ervaren dat de bediening niet zo ingewikkeld is en dat het ook in het kader van zelfzorg goed is om met die apparatuur te leren omgaan. Kijk, je kunt je altijd laten tegenhouden door de groep die niet digitaal vaardig is, maar je kunt je ook inspannen om die groep te helpen het wel te worden.'

*U loopt nogal voor de troepen uit. Hoe reageren uw collega's op de nieuwe werkelijkheid?*

'Het grappige is dat nu heel veel mensen vragen: "Bart, wat raad je me aan?" Dan denk ik: "Ho, stop. Ik ben geen goeroe." Je merkt dat mensen nu inzien dat beeldbellen toch beter is dan niks. Kijk, dit is zonder meer een helse rottijd, maar die zorgt er wel voor dat we ineens heel creatief zijn, goed kunnen improviseren. We gaan bewegen, kritisch naar onszelf kijken, alles overhoop gooien, want we kunnen niet anders. Dat duwtje in de rug hadden we misschien nodig, maar dit is wel een enorme por.' ■