

DIGITALISERING ZORGT VOOR VERLICHTING VAN DE WERKDruk

'Het maakt je consult leuker, diepgaander'



Ook een redelijk vergrijsde plattelandspraktijk kan wat digitalisering betreft vooroplopen. Dat bewijst de huisartsenpraktijk in het Limburgse Puth, een dorp met zo'n 2000 inwoners. 'We zijn sinds september bezig met het programma OPEN', zegt huisarts Martijn Gelissen. 'Inmiddels beschikt 20 procent van de patiënten over een patiëntenportaal en kunnen ze online de eigen medische gegevens inzien, afspraken inplannen en herhaalrecepten aanvragen.'

ANNET MUIJEN
ANNET.MUIJEN@PLANET.NL



Martijn Gelissen

Wat komt er allemaal kijken bij het veilig delen van medische gegevens met de patiënt? Martijn Gelissen: 'Alereerst moet je bedenken hoe je die online inzage wilt aanbieden. Wij doen dat vooralsnog via een eigen portaal dat gekoppeld is aan het HIS. Zodoende ligt de regie iets meer bij de dokter in plaats van bij de patiënt. Online inzage via het portaal heeft ook als voordeel dat de koppeling met het HIS voor de andere functies die wij gebruiken beter verloopt. In de loop van dit jaar krijgen patiënten ook de mogelijkheid hun dossier op te vragen via een persoonlijke gezondheidsomgeving, PGO. Aansluiten op de PGO's is een verplicht onderdeel van OPEN.'

Wat vraagt die inzagemogelijkheid van een huisartsenpraktijk? Wat moet anders? 'Aan je consult verandert weinig, maar de verslaglegging ervan moet uitgebreider en met ver-

mijding van jargon. Als dokter ben je gewend om het behandelplan in een paar steekwoorden weer te geven. Daar snapt een patiënt geen snars van. Je bent dus genoodzaakt in begrijpelijke taal verslag te doen van hetgeen in de spreekkamer is besproken.'

Dat betekent meer werk. 'Klopt, maar aan de andere kant levert het ook tijdswinst op. De patiënt kan immers in alle rust nalezen wat er is besproken en wanneer hij of zij wordt terug verwacht. We kunnen ook extra informatie meesturen. Die zorgt ervoor dat de patiënt niet geneigd is om na een week opnieuw op het spreekuur te verschijnen omdat dingen onduidelijk

zijn. De tijd die je investeert in het in heldere taal beschrijven van hetgeen is afgesproken, win je zodoende terug. We merken ook dat patiënten thuis de uitslag van een bloedonderzoek bekijken en nog eens met een partner bespreken. Zodoende komen ze goed voorbereid op het spreekuur. Dat maakt je consult leuker, diepgaander.'

Sommige huisartsen uiten hun bezorgdheid over de gevoelde noodzaak om jip-en-janneketaal te gebruiken. 'Ik ben sowieso gewend om met mijn patiënten min of meer in jip-en-janneketaal te praten. Dan kost het weinig moeite om het ook in die bevoordingen op te schrijven. Maar na-

'DIGITALISERING VERGT WEL EEN FLINKE OMSCHAKELING'

'IN DE LOOP VAN DIT JAAR MOET HET TECHNISCH MOGELIJK WORDEN DAT HET HIS KAN COMMUNICEREN MET HET PGO'



tuurlijk, het vergt wel een flinke omschakeling, waar ook de assistentes aan moeten wennen.'

Uw praktijk telt twee huisartsen op 2450 patiënten. Een kleine praktijk, maar wel redelijk vergrijsd. Is het lastig om zo'n populatie online actief te krijgen? 'Van de 75-plussers bereiken we maar een klein percentage. De patiënten die een portaalaccount aanmaken zijn in de regel tussen de veertig en zestig jaar. De jongeren, voor zover die in onze omgeving wonen, zijn daar ook wel voor te porren, maar voor hen ontbreekt veelal de noodzaak. Ze zijn in de regel gezond, dus wat hebben ze te zoeken in hun medisch dossier? Voor die veertig- tot zestigjarigen is het een ander verhaal. Zij komen wat vaker bij de dokter, hebben een stukje digitalisering meegekregen en vinden het online delen van medische gegevens wel handig.'

Jullie praktijk loopt nogal in de voorhoede. Waarom? 'Het stoeien met computers en software is een beetje mijn hobby. Ik vind het ook fijn als de boel strak en vlekkeloos loopt. Daarnaast is er de gevoelde noodzaak. We zijn weliswaar een relatief kleine praktijk, maar onze populatie heeft behoefte over het algemeen veel zorg. Als je veel jeugd in je praktijk hebt kun je met gemak 4000 patiënten bedienen, want die jongeren komen zelden. Die oudjes komen wel degelijk en dat betekent dat de werkdruk bij ons soms hoog is. Ook de assistentes worden overspoeld met vragen en telefoontjes, en zoeken naar manieren om het werk efficiënter in te richten. Dan kom je al snel bij digitalisering uit. Neem alleen al het aantal herhaalrecepten, waarvoor mensen vroeger een bandje

moesten inspreken, dat weer helemaal afgeluisterd moest worden. Of patiënten stonden aan de balie met een doosje in de hand, zo van: "Dit medicijn moet ik hebben." Nu kan een deel van de mensen inloggen in het portaal en daar zien welke medicatie ze gebruiken. De rest is kinderspel: vinkje aanklikken en drukken op "herhalen". Vervolgens ontvang ik het verzoek in mijn autorisatielijst en stuur het rechtstreeks naar de apotheek. Er komt geen assistente meer aan te pas. We zijn ook gestart met e-mailconsulten, momenteel zestig per maand. Ik hoor van patiënten dat ze het heel fijn vinden dat die mogelijkheid wordt geboden.'

Hoe stimuleren jullie patiënten om gebruik te maken van de digitale mogelijkheden? 'We hebben flyers laten drukken, die in de spreekkamer liggen. Als mensen op het spreekuur komen geef ik ze een folder mee waarin staat hoe ze een account kunnen aanmaken. Het is altijd een beetje aftasten om te achterhalen of iemand met een computer overweg kan. Als ze een e-mailadres hebben zit dat meestal wel snor. Verder staat op onze website uitleg over de digitale mogelijkheden. Ook de jaarlijkse voorlichtingsavond met de ouderenbond is een goede manier om mensen te bereiken. Alleen kon dat in 2020 vanwege corona niet doorgaan.'

Beïnvloed de pandemie ook op andere terreinen de voortgang van OPEN? 'Je merkt dat het plannen van bijeenkomsten waarop je met elkaar kunt sparren wat stroperig verloopt, want het moet allemaal online. Ook merk je dat huisartsen erg bezig zijn met perikelen rond de vaccinatie,

waardoor OPEN niet langer prioriteit heeft. We zullen dus wel vertraging oplopen. Tegelijkertijd heeft het afgelopen jaar ons wel geleerd dat digitalisering voor verlichting van de werkdruk zorgt. Praktijken die al veel digitale mogelijkheden boden, hebben daar volop van geprofiteerd.'

Het programma OPEN loopt tot eind 2022. Wat moet er tot die tijd gebeuren? 'Op dit moment zijn veel praktijken nog bezig om online inzage te faciliteren. Een aantal heeft gekozen voor het portaal. Anderen wachten tot de integratie van PGO en HIS voltooid is. In de loop van dit jaar moet het technisch mogelijk worden dat het HIS kan communiceren met het PGO. Al met al hebben we nog een hele weg te gaan.'

Een wens? 'Het zou mooi zijn als over pakweg tien jaar het merendeel van de patiënten op een digitaal platform is aangesloten. Ook voor beeldbellen zie ik een gouden toekomst. Oudere patiënten die eenzaam zijn, kun je zo makkelijker in het vizier houden. En als ze met jou kunnen beeldbellen, kunnen ze dat ook met anderen. Softwaretechnisch is het allemaal mogelijk, maar de generatie die daar nu baat bij heeft is wellicht te oud om die aansluiting nog te vinden. Uitzonderingen daargelaten natuurlijk.' ■

'OOK VOOR BEELDBELLEN ZIE IK EEN GOUDEN TOEKOMST'