DIGITALISERING IN DE HUISARTSENPRAKTIJK

‘We hebben het telefo praktijk een klein beetj

FOTO MARCO KEIZER

Ricardo Fornaro

Kun je werkdruk en administratieve lasten verlagen door doelgerichte inzet van een patiëntenportaal? Twee huisartsen die daar niet aan twijfelen zijn Joke Duursma en Riccardo Fornaro. Hoe zetten zij het portaal in en welke vruchten plukken ze ervan?

CHRISTIE MANINTVELD
CHRISTIE@M-T-O.NL

Joke Duursma is huisarts in Geldrop. Ze maakte haar praktijk in 2021 los van een grote groepspraktijk: ‘Ik wilde het anders organiseren. De werkdruk was te hoog en ik geloof in de kracht van digitaliseren, zowel in bedrijfsprocessen als in patiëntencontact. Ik vind het niet meer van deze tijd als jonge mensen vrij moeten nemen van hun werk om iets aan de huisarts te kunnen vragen.’

In haar nieuwe praktijk speelt het patiëntenportaal mijngezondheid.net een grote rol. Office 365 geldt als het communicatieplatform voor medewerkers. ‘Ik ben heel blij met hoe alles nu is georganiseerd en hoor ook van patiënten dat de service verbeterd is.’

Riccardo Fornaro is huisarts in Hoensbroek. De groepspraktijk waar hij werkt bevindt zich in de ongezondste regio van Nederland, waar laaggeletterdheid, armoede en psychosociale problematiek bovengemiddeld vaak voorkomen. Toch wordt er veel gebruikgemaakt van het patiëntenportaal van UwZorgOnline. ‘Ik vind het zelf vooral ontzettend leuk om digitale mogelijkheden te benutten. We kunnen hierdoor efficiënter werken en patiënten extra service bieden. De helft van de achtduizend

onnummer van de
je verstopt'

ingeschreven patiënten heeft een account op ons patiëntenportaal, 70% daarvan gebruikt het ook daadwerkelijk.'

Sleutelrol

Een van de belangrijkste sleutels tot succes is het meekrijgen van de medewerkers binnen de praktijk. Riccardo: 'Ik merk dat mijn collega's zeker voorstander zijn van het zo veel mogelijk benutten van digitale mogelijkheden. Maar niet iedereen staat te springen om iets nieuws uit te proberen en soms is een update van MicroHIS al spannend. Daarom is het belangrijk om binnen de praktijk iemand te hebben die alle ins en outs kent. Iemand die laat zien welke voordelen de nieuwste update biedt en hoe je daar het meeste uithaalt. Je raadt het al: dat ben ik binnen onze praktijk.'

Spring op de kar

Toen Joke haar nieuwe praktijk begon was zij direct duidelijk over de nieuwe manier van werken waarin digitale oplossingen een grote rol spelen. 'De boodschap was: dit is de kar en als je het ziet zitten: spring erop! Ik wilde niet beginnen met remmende mensen achter mijn kar. Uiteraard kijken we naar wat ieder nodig heeft om aangehaakt te blijven. We hebben een scan gedaan om onze leermogelijkheden in kaart te brengen. Daarin zoeken we gemene delers en individuele uitdagingen. Onze regionale huisartsenorganisatie Stroomz ondersteunt daar ons hierbij. Zo hebben we via Stroomz toegang tot een online leeromgeving waarin je veel nieuwe competenties kunt trainen.'

Grijp alle kansen aan

Het team van Riccardo grijpt alle kansen aan om mensen een account op het patiëntenportaal te laten aanmaken. 'Als iemand zich inschrijft brengen we het meteen ter sprake. Belt iemand voor een afspraak vanwege een plekje op de huid? Dan vragen we of diegene eerst een foto kan sturen via het portaal. Het aanmelden is tegenwoordig makkelijk door proactieve registratie. De assistente stuurt de patiënt die ze aan de lijn heeft een linkje vanuit het HIS en dan is het een kwestie van een gebruikersnaam en wachtwoord kiezen. Toch ervaren sommige mensen een drempel, bijvoorbeeld bij het downloaden van de app en het maken van het account. Wij hebben hiervoor tijd gereserveerd bij een aantal ICT-minded assistentes. Zij kunnen mensen op weg helpen. Na de installatie kunnen mensen meestal zelf verder, het gebruik van het portaal is niet moeilijker dan bijvoorbeeld Whatsapp.'

Patiënten belonen

Joke begint elke dag met het beantwoorden van e-consulten: 'Je kunt het zien als een beloning voor de mensen die gebruikmaken van het portaal. Zij krijgen snel antwoord, van mij persoonlijk. Mensen zijn nu meer tevreden over onze bereikbaarheid, terwijl we de telefonische bereikbaarheid juist hebben teruggebracht. Ik merk dat veel patiënten de digitale mogelijkheden niet als drempel, maar juist als een service ervaren. Als je onze praktijk belt hoor je dat

RICCARDO FORNARO

'HET IS BELANGRIJK OM BINNEN DE PRAKTIJK IEMAND TE HEBBEN DIE ALLE INS EN OUTS KENT'

JOKE DUURSMA

‘ALS HET E-CONSULT EEN CHATFUNCTIE WORDT, BEN JE DE TIJDSWINST KWIJT’

je online – zonder wachttijd – zelf veel kunt regelen. Op onze website springen de mogelijkheden van het portaal direct in het oog. Het telefoonnummer hebben we daarentegen een klein beetje verstopt. Verder is een van de assistentes digicoach, zij geeft tips en trucs als mensen er niet uit komen op het portaal.’

Agenda openstellen

Om het online plannen van afspraken succesvol te laten zijn, zeggen Joke en Riccardo beiden dat het essentieel is om de agenda zo veel mogelijk open te stellen. ‘Als je online een afspraak wilt plannen en je pas over een maand terecht kunt, werkt het niet’, legt Riccardo uit. Joke: ‘Wij hebben alleen de spoedplekken gereserveerd en de rest is open: tot Sint Juttemis. Je kunt de medewerker kiezen en ook of je langs wilt komen of wilt beeldbellen. Omdat de telefonische triage wegvalt, screent de assistente elke dag de nieuw gemaakte afspraken. Heeft iemand een afspraak bij de huisarts gepland voor een uitstrijkje? Dan krijgt diegene een berichtje dat de afspraak is verplaatst en bij de assistente is. Plant iemand een afspraak over twee weken terwijl de vraag naar ons idee meer urgent is? Dan halen we hem naar voren. Maar over het algemeen zijn er weinig aanpassingen nodig.’

Efficiënte e-consulten

Als het om e-consulten gaat kun je volgens Riccardo winst behalen door aan te geven dat bellen of langskomen voor een uitslag niet nodig is. Joke merkt op dat mensen beter over hun vraag hebben nagedacht dan wanneer zij naar het spreekuur komen. ‘In een e-consult kom je sneller tot de kern.’ Toch heeft ze ook wel eens een sinterklaasgedicht ontvangen. ‘Dat is dan ook wel weer grappig. Het is best een hobby van mij om e-consulten te beantwoorden. Ik doe het standaard aan het begin van de dag, maar zeker ook als ik tussendoor vijf minuten over heb. Het is belangrijk dat praktijkmedewerkers geschoold worden in het beantwoorden van e-consulten. Je moet voorkomen dat je in je antwoord weer een nieuwe vraag oproept, want als het e-consult een chatfunctie wordt, ben je de tijdswinst kwijt. Wij hebben hiervoor een cursus online communiceren gevolgd waar we veel aan hebben gehad.’

Gestandaardiseerde berichten

Een tip die Joke collega’s wil meegeven is het gebruik van gestandaardiseerde berichten. ‘Denk bijvoorbeeld aan urineonderzoek. Als mensen ons benaderen met symptomen van blaasontsteking vragen wij een potje te halen – deze staan standaard op een plek bij de ingang – om hun urine in op te vangen. In het potje zit een briefje waarop staat dat mensen hun klachten via een e-consult kunnen toelichten en dat ze de uitslag van het urineonderzoek via het patiëntenportaal ontvangen. Voor de uitslag gebruiken we gestandaardiseerde berichten. Bijvoorbeeld: ‘Uit het onderzoek blijkt dat uw urine schoon is. Heeft u nog klachten? Maak dan een afspraak via het patiëntenportaal’. Of: ‘Uit het onderzoek blijkt dat u blaasontsteking heeft. Wij hebben een recept verzonden naar de apotheek.’

RICCARDO FORNARO

‘HET INZETTEN VAN HET PATIËNTENPORTAAL EN ANDERE DIGITALE OPLOSSINGEN IS NOODZAKELIJK, WIL JE ALLES RONDKRIJGEN’

FOTO WOUTER RUYTERS

Joke Duursma

Werken in de cloud

Wat Riccardo nog met de lezers van *SynthesHis* wil delen is het terugbelsysteem. Riccardo: 'Dat is iets waar ik echt trots op ben. Wij kunnen met laptops werken, want ons HIS zit in de cloud. We werken nu met een terugbelsysteem waarbij bellers kunnen kiezen om op een bepaald tijdstip teruggebeld te worden. Een groot voordeel is dat assistentes ook vanuit huis kunnen werken. Alles gaat via het HIS, dus ze hebben ook geen eigen belkosten en degene die gebeld wordt ziet het nummer van het zorgcentrum. Ik merk dat sommige medewerkers het prettig vinden om een dagdeel vanuit huis te werken en ik doe dat zelf ook regelmatig.'

We maken onszelf belangrijk

'Het inzetten van het patiëntenportaal en andere digitale oplossingen zie ik niet als een keuze', zegt Riccardo 'Het is noodzakelijk, wil je alles rondkrijgen.' Joke: 'We kwamen uit een situatie waarin mensen lang moesten wachten en veel klaagden over de slechte bereikbaarheid en service. Dankzij de nieuwe koers is dit veranderd. We gaan op een mooie tijd naar huis met het gevoel alles aardig af te hebben en de patiënten zijn meer tevreden. Wij huisartsen hebben de neiging om voor patiënten in te vullen dat zij een voorkeur hebben voor fysiek contact. Soms maken we onszelf daarbij wellicht wat belangrijker. Het is aan het verschuiven. Jonge mensen vinden het belangrijker om snel antwoord te krijgen en uiteraard blijft het menselijk contact – gelukkig – nog steeds belangrijk bij de meer beladen en complexe zaken. En dat is nu juist het kleine stuk van ons werk waar ik graag meer tijd voor heb!' ■

JOKE DUURSMA

'VEEL PATIËNTEN ERVAREN DE DIGITALE MOGELIJKHEDEN JUIST ALS EEN SERVICE'