

VRAGEN UIT DE DAGELIJKSE PRAKTIJK

Wat kun je zoal doen in de praktijk om het werk gemakkelijker te maken? In het artikel 'Digitalisering in de huisartsenpraktijk' in dit nummer is te lezen hoe Riccardo Fornaro en Joke Duursma het patiëntenportaal inzetten om het contact met de patiënt te stroomlijnen. Maar er is meer dat u kunt doen in de praktijk om uw werk gemakkelijker te maken.

Maak (meer) gebruik van digitale mogelijkheden

CAROLINE NORG-SCHULPEN
CAROLINENORG-SCHULPEN@MEDITTA.NL

Bij het opstarten van de computer

Zorg dat bij het aanzetten van de computer automatisch de programma's opstarten die u dagelijks gebruikt. Denk aan het HIS, het e-mailprogramma, de NHG-triagewijzer, de internetbrowser, de wachtwoordenkluis en het chatprogramma. Ga hiervoor in de Windows-systeeminstellingen naar de opstart-apps (type 'start' in het Windows-zoekveld). Hier kunt u instellen wat u nodig hebt. Zet de programma's die u niet dagelijks gebruikt uit.

De webbrowser kan automatisch de pagina's laden van veel bezochte websites. Zet de pagina's die u vaak nodig hebt open en ga dan naar de instellingen van de browser. Zoek naar 'opstarten' en kies 'huidige pagina's gebruiken' (of – afhankelijk van de browser – 'open tabbladen gebruiken'). Denk hierbij aan pagina's als thuisarts, farmaceutisch kompas, VECOZO en webshop voor praktijkartikelen. Markeer niet dagelijks maar wel vaak gebruikte sites als favoriet. Overweeg een password-manager. Dan hoeft u geen wachtwoorden meer te onthouden en in te typen, wat veiliger is dan de wachtwoorden opslaan in de browser.

Mappenstructuur

Zorg dat er voor de praktijk een gedeelde (netwerk)map is om documenten op te slaan. Zo hoeft u elkaar binnen de praktijk geen documenten toe te sturen, maar zijn ze voor iedereen toegankelijk. Zorg voor duidelijke mapnamen met submappen. Geef alle documenten een duidelijke naam en zet de versie-datum in de voettekst.

Maak mappen voor onder meer:

- protocollen en werkafspraken, die dan vanaf iedere werkplek te raadplegen zijn;
- formulieren;
- mailen: wanneer een document vanaf de praktijkmail gemaild moet worden, maar de medewerker die het document maakt geen directe toegang tot deze mailbox heeft. Faxen doen we immers niet meer (www.faexit.nl) en het scheidt printwerk. Verwijder het bestand meteen zodra het gemaild is;
- werkoverleg: agenda, notulen en actielijsten;
- labformulieren: wanneer bloed prikken in de praktijk gebeurt, worden labformulieren vaak geprint en in een klapper gestopt tot de patiënt komt prikken. Print ze niet uit maar sla ze op met als documentnaam bijvoorbeeld patiëntnummer-jaartal-maand van prikken-CVRM jaarcontrole.pdf. Zo is het bestand gemakkelijk terug te vinden en na te kijken wie er niet geweest is;
- naslagdocumenten;
- inschrijfformulieren van nieuwe patiënten.

Verwijder oude versies van bestanden.

Onderlinge communicatie

Gebruik binnen de praktijk een chatprogramma, zodat u elkaar niet telefonisch hoeft te storen als het geen spoed is. Enkele HISsen hebben een chatfunctie, die het voordeel heeft dat je er gemakkelijk patiëntgegevens in kunt gebruiken. Maakt u gebruik van een programma dat via het internet werkt, zoals Slack of Teams, zorg er dan voor dat u in de chat

geen herkenbare patiëntgegevens noemt. Gebruik het patiëntnummer in plaats van de naam. Het kan ook handig zijn om samen met de apotheek een chatprogramma te gebruiken, dat scheelt ook veel onderlinge telefoontjes en wachttijd.

Lees ook nog eens de Tips en Trucs van *SynthesHis* nummer 3 uit 2021 over communicatie binnen de praktijk. In nummer 3 uit 2016 beschreven we hoe het flatteren van acties van medewerkers op digitale wijze kan gebeuren. Als de bespreking van de patiënten digitaal via het HIS (takenlijst, assistentemodule) afgehandeld wordt, wordt de pauze een echte pauze in plaats van overlegtijd.

Agenda en takenlijst

Zorg naast de HIS-agenda ook voor een takenlijst. Als uw HIS deze niet heeft, kunt u gebruikmaken van Outlook of een ander programma waarmee u in het team kunt samenwerken. Dit voorkomt geeltjes en briefjes, die rommel geven op uw bureau en in uw hoofd. Het is hiermee eenvoudig een actie voor een collega uit te zetten of van een collega over te nemen bij (onverwachte) afwezigheid.

De agenda is geschikt voor zaken die op een bepaalde dag en tijd moeten gebeuren. Kleine acties en mededelingen die 'een keer' (of vóór een bepaalde datum) afgehandeld moeten zijn, kunnen beter in de takenlijst. Deze verdwijnt immers niet uit het zicht als u er vandaag niet aan toe komt. Bovendien haalt u hem ook gemakkelijk tevoorschijn als er even een rustig moment is. Plan taken die naar verwachting 15 minuten of meer tijd gaan kosten juist wel in de agenda. Maak er tijd voor vrij.

Werken in het HIS

- Maak zo veel mogelijk gebruik van sneltoetsen in plaats van de muis.
- Met een programma als *Texter* of *Autohotkey* is het mogelijk om met toetsencombinaties standaardteksten in te voeren. Dit is handig voor gebruik in het HIS, maar ook in andere toepassingen, zoals e-mail. Sommige patiëntenportalen bieden al standaardteksten voor het beantwoorden van e-consulten.
- Bij gebruik van het EVS (elektronisch voorschrijfsysteem) van *Prescriptor* is het mogelijk om de tekst van de niet-medicamenteuze adviezen automatisch over te nemen in de P-regel van het HIS.
- Op iedere pagina van thuisarts.nl staat een knop waarmee de link naar de betreffende pagina eenvoudig per e-mail naar de patiënt verstuurd kan worden.
- Programma's voor spraakherkenning die goede medische teksten kunnen schrijven zijn in opkomst.
- Ga na of alle vinkjes goed staan in het HIS voor alles wat automatisch gedaan kan worden. Denk aan het invoeren van gegevens van nieuwe patiënten via S-VBZ, COV-controle, het verwerken van (recept)berichten en LSP-berichten.

OHIO: Only Handle It Once

Dit adagium is toepasbaar op heel veel activiteiten. Pak een taak maar één keer op, handel hem meteen af. Meerdere dingen tegelijk doen en daarbij zaken telkens aan de kant leggen, is niet efficiënt. Een paar voorbeelden:

- Handel een patiëntencontact meteen volledig af, ook administratief, of het nu een telefoontje is of een consult waar nog een verwijsbrief over geschreven moet worden. Stel de vervolgactie alleen uit als u verwacht dat deze meer dan 10 minuten tijd gaat kosten. Plan hem dan meteen in de agenda.
- Laat de patiënt zelf zijn vervolgspraak via het portaal inplannen of doe het meteen tijdens het consult. Stuur hem/haar hiervoor niet door naar een collega die hiervoor weer gestoord wordt tijdens de eigen werkzaamheden.
- Onderneem bij het verwerken van een (bloed)uitslag meteen de benodigde actie. Stuur de patiënt een bericht via het patiëntenportaal, maak een formulier voor de volgende controle, plan een vervolgspraak in of zet een taak uit voor een collega.

Lees de e-mail één keer per dag. Handel de mails meteen af:

- o Geen actie nodig? Meteen verwijderen.
- o Niet voor u? Stuur door en verwijder.
- o Geen actie nodig maar is het iets om later nog eens na te kunnen lezen? Archiveer.
- o Minder dan 2 minuten werk? Handel het af.
- o Meer dan 2 minuten werk? Plan het in door er een taak van te maken of in de agenda te plannen als u verwacht dat er meer tijd voor nodig is dan 15 minuten.

Zet de patiënt aan het werk

De inzet van applicaties zoals 'Moet ik naar de dokter' en digitale triage van onder meer *Digidok* is te veelomvattend om in dit artikel te bespreken. Wel ga ik even in op de chronische zorg. Er zijn verschillende programma's voor telemonitoring op de markt. Ook zonder deze apps is het mogelijk om de patiënt zijn consult zelf te laten voorbereiden. Zet vragenlijsten zoals de CCQ op de praktijkwebsite en laat deze thuis invullen. Stuur indien mogelijk een linkje mee met de afspraakbevestiging. Een thuisgemeten bloeddruk kan via het portaal of via E-consult doorgegeven worden aan de praktijk. Wijs de patiënt erop dat hij zijn (lab- en röntgen)uitslagen zelf kan bekijken via het patiëntenportaal van de praktijk of dat van het laboratorium of ziekenhuis. Verwijs hierbij naar de website van de Nederlandse Vereniging voor Klinische Chemie en Laboratoriumgeneeskunde (www.allesovertesten.nl) voor uitleg.

Hebt u ook een vraag die u graag door de redactie van SynthesHis beantwoord ziet worden?

Stuur een mail naar secretariaat@nedhis.nl

Handige websites: www.digivaardigindezorg.nl
www.tijdwinst.com | www.informatieveiliggedragzorg.nl