

'Wees niet te bang voor de weerstand van de patiënten'

Op allerlei plekken worden we tegenwoordig 'digitaal ontvangen'. Van fastfoodrestaurant tot gemeentehuis: het eerste contact verloopt vaak via een touchscreen. Ook in steeds meer huisartsenpraktijken kun je via een aanmeldzuil laten weten dat je er bent. Hoe bevalt dit de zorgverleners en wat vinden patiënten ervan?

CHRISTIE MANINTVELD
CHRISTIE@M-T-O.NL

Huisarts Suzanne Hundscheid (Huisartsenpraktijk Roggel) was een van de eersten in Nederland met een aanmeldzuil: 'Ik startte ooit als huisarts in een soort garage. Toen ik in 2014 naar een enorm mooi pand verhuisde, was dat een aanleiding om lekker modern te zijn. Gezien de hoge werkdruk bij de doktersassistenten, leek een aanmeldzuil mij een goed idee. Die maakten we zelf en samen met MicroHIS werd de software ontwikkeld. In het begin vonden de patiënten het vreemd en niet sociaal. Er werd echt wel gemopperd, want de assistente was niet meer beschikbaar voor een babbeltje. Toch werd het vrij snel omarmd. Mensen begrepen ook dat de assistente nu meer tijd had als er écht iets aan de hand was. Er kwamen zelfs collega's kijken naar de mogelijkheden van deze innovatie. Ondanks het succes werd het product helaas niet doorontwikkeld.'

Elkaar helpen

Praktijkmanager Jacqueline Frencken vervolgt: 'Sinds juli vorig jaar werken we met de aanmeldzuil van Zorgstand, gekoppeld aan MicroHIS. Onze patiënten waren al gewend aan zo'n zuil. Als iemand het toch lastig vindt, zien we andere patiënten vaak te hulp schieten. We vroegen net nog aan drie mensen in de wachtkamer wat zij van de zuil vinden. Vol-

gens een oudere dame is dit nieuwe touchscreen gevoeliger en dat werkt beter. Een man van middelbare leeftijd vond het hartstikke goed dat we met een aanmeldzuil werken en een jongere patiënt leek het maar een rare vraag te vinden: 'Het is toch gewoon normaal om je zo aan te melden?!'

Suzanne: 'Bijvangst is dat je door de zuil signaleert wie echt moeite heeft met de digitalisering of zelfs laaggeletterd is. Als je daardoor niet meekomt in de maatschappij kan dat ook gevolgen hebben voor je gezondheid. De zuil geeft soms een aanknopingspunt om hier voorzichtig over te beginnen.'

Makkelijker dan gedacht

In Huisartsenpraktijk Buitenhof in Amsterdam staat sinds een halfjaar een aanmeldzuil van eValue8. Deze is gekoppeld aan Medicom. Praktijkmanager Gisela Brouwer: 'Wij hebben dit zonder veel tromgeroffel geïntroduceerd en de eerste keer is het voor mensen wel even wennen, maar de meesten reageren positief. We hebben twee patiënten die uit principe geen gebruik willen maken van de zuil. Dat respecteren we. Zij kunnen op het belletje drukken bij de balie. Daarnaast zijn er patiënten die vanwege leeftijd of taalbarrière het aanmelden bij de zuil niet direct begrijpen. Dan zeggen we: 'Kom, we doen het gewoon samen.' Dan vinden ze het vaak makkelijker dan gedacht en doen ze het de volgende keer zelf.'

Teksten kiezen

Beide praktijken hebben ervoor gekozen om de zuil aan te schaffen en betalen maandelijks abonnementskosten voor service en onderhoud. De technische kant van de installatie werd volledig uit handen genomen door de leveranciers.

'Waar je wel zelf over na moet denken, is een goede plek voor de zuil', zegt Jacqueline. 'Daarnaast kun je zelf de teksten kiezen', vervolgt Gisela. 'Wij vroegen in eerste instantie ook of mensen een afspraak had-

JACQUELINE FRENCKEN: **'ALS IEMAND HET TOCH LASTIG VINDT, ZIEN WE ANDERE PATIËNTEN VAAK TE HULP SCHIETEN'**



**GISELA BROUWER: 'DE MEESTE
MENSEN VINDEN HET AL SNEL
NORMAAL EN PRIMA'**

Praktijkmanager Gisela Brouwer bij de aanmeldzuil



Huisarts Suzanne Hundscheid



Praktijkmanager Jacqueline Frencken

den bij de huisarts, POH of assistente. Op basis daarvan gaf de zuil aan in welke wachtkamer ze plaats konden nemen. Maar in de praktijk bleek dat veel mensen niet weten met welke zorgverlener zij een afspraak hebben. Die vraag hebben we er weer uit laten halen. Jammer is wel dat onze zorgverleners dan niet weten waar iemand zit.'

Suzanne: 'Bij ons melden mensen zich aan met hun geboortedatum. Vervolgens krijgen ze direct op de zuil te zien bij wie ze een afspraak hebben en wanneer ze aan de beurt zijn. Het aanpassen van teksten gaat heel makkelijk in het portaal waarin we ook de content van ons wachtkamerscherf beheren. Ook fijn is dat je meerdere talen kunt instellen en dat je enquêtes kunt houden. Zo kunnen mensen bijvoorbeeld aangeven hoe tevreden ze zijn over de aanmeldzuil door middel van een smiley-systeem.'

Voordelen voor praktijkmedewerkers

In beide praktijken zijn de zorgverleners enthousiast over de zuil. Gisela: 'Wij hebben geen personeel om de balie continu te bemannen. Aangezien er bij ons zes tot acht spreekuren tegelijk lopen, zou dit een dagtaak voor een van de assistentes zijn. Doordat mensen zichzelf aanmelden, weten de artsen wie er

aanwezig is, terwijl ze voorheen wel eens drie, vier keer naar de wachtkamer liepen om te kijken of iemand er al was.'

Suzanne: 'De assistentes kunnen veel rustiger werken en worden minder gestoord. Daardoor gaat de productiviteit omhoog en kunnen ze ook eens rustig koffiedrinken. Verder is er minder wachttijd aan de telefoon.'

Jacqueline: 'Voor zowel zorgverleners als patiënten is het fijn dat je op deze manier meer privacy hebt. De assistente zit niet meer aan de balie te bellen, maar doet dat in de backoffice. En als je een afspraak hebt, of iets in komt leveren, hoeft je daarover geen details te vertellen terwijl de hele wachtkamer meeluistert.'

Simpel en hybride

Een aanrader dus? 'Zeker', zegt Gisela. 'Wees niet te bang voor de weerstand van de patiënten. Hoe makkelijker je het aanmelden houdt, hoe beter. De meeste mensen vinden het al snel normaal en prima.'

Suzanne: 'In het begin is het spannend. Ik zou zeggen: houd het hybride, zodat er altijd een bypass is voor mensen die het moeilijk vinden of een aversie hebben, en zeker ook voor de spoed.' ■

SUZANNE HUNDSCHIED: 'BIJVANGST IS DAT JE DOOR DE ZUIL SIGNALEERT WIE ECHT MOEITE HEEFT MET DE DIGITALISERING OF ZELFS LAAGGELETTERD IS'