

# Veilige zorgmessenger voor betere

**Bijna alle huisartsen gebruiken het digitale platform ZorgDomein om patiënten door te verwijzen naar vervolgzorg in de eerste en tweede lijn. Sinds deze maand is ook zorgmessenger Patiëntoverleg kosteloos te activeren in het ZorgDomein-account. Zorgverleners kunnen met deze berichtenservice voortaan veilig communiceren via hun mobiel of computer. De eerste ervaringen onder huisartsen zijn positief. "Patiëntoverleg is ideaal voor overleg over gevallen zonder spoed. Je staat nooit in de wacht en kunt reageren wanneer het uitkomt."**

Met Patiëntoverleg springt de digitale dienstverlener ZorgDomein in op de groeiende behoefte aan een veilig digitaal kanaal waarop huisartsen, specialisten en andere zorgverleners eenvoudig kunnen overleggen. "Voor betere en betaalbare zorg is een effectieve afstemming tussen zorgpartijen essentieel," licht CEO Walter Balestra van ZorgDomein toe. "Zorgverleners communiceren nu nog vaak omslachtig via de telefoon of via het onbeveiligd internet. Dat is met het oog op privacy voor patiënten niet ideaal en ook lang niet altijd efficiënt."

Patiëntoverleg is geïntegreerd in het digitale ZorgDomein-platform. Balestra: "De messenger is bedoeld voor overleg over niet-spoedeisende patiënten. Bijvoorbeeld over patiënten die intensieve zorg nodig hebben en waarbij asynchrone en veilige communicatie een uitkomst is. Of bij aanvullende vragen over een verwijzing of diagnostiek-aanvraag. Andere relevante gegevens kunnen direct worden meegestuurd en opgeslagen in het patiëntendossier." Hoe Patiëntoverleg werkt? Heel simpel: alle huisartsen en andere zorgverleners met een persoonlijk ZorgDomein-account kunnen de berichtenservice eenvoudig en kosteloos op hun computer of mobiele telefoon activeren. Zorgverleners zonder eigen ZorgDomein-account en niet-klanten kunnen zich eveneens kosteloos aanmelden via de website van ZorgDomein.

## Efficiënte ruggespraak

In de regio's Rotterdam en Nijmegen draaiden afgelopen jaar bijna 500 huisartsen, apothekers en specialisten proef met Patiëntoverleg. De eerste reacties zijn enthousiast. Maartje Reijers, huisarts van Gezondheidscentrum Zuiderkroon in Rotterdam werkt bijvoorbeeld veel samen met specialisten van het Ikazia Ziekenhuis in Rotterdam. "Via de telefoon is het vaak lastig om de juiste specialist vlot te bereiken. Je belt drie keer langs elkaar heen, staat in de wacht... dat kost een hoop tijd. Voor efficiënte ruggespraak over niet-spoedgevallen is Patiëntoverleg ideaal. Je kunt op zelfgekozen momenten contact zoeken of reageren. Het overleg hoeft niet snel-snel tussen de bedrijven door. Daardoor kun

je net iets beter focussen en verdiepen." Reijers vindt het bovendien handig dat ze via Patiëntoverleg direct een labuitslag of foto kan meesturen. "Zo vroeg ik me laatst af of een orthopeed iets kon betekenen voor een patiënt met knieletsel. Door een foto mee te sturen, fungeerde Patiëntoverleg als een soort meekijk-consult zonder dat de patiënt aanwezig hoeft te zijn."

## Privacy beschermd

Apotheker Trees Lepelaars van Apotheek Tarwezig in Rotterdam ziet twee grote voordelen aan Patiëntoverleg: "De communicatie met andere zorgverleners is laagdrempeliger; ik krijg sneller antwoord op vragen waardoor patiënten eerder zijn geholpen. Daarnaast is hun



Apotheker Trees Lepelaars: "Ik krijg sneller antwoord op vragen waardoor patiënten eerder zijn geholpen."

# samenwerking



Huisarts Maartje Reijers: "Door een foto mee te sturen, fungeerde Patiëntoverleg als een meekijkconsult."

privacy beter beschermd via dit systeem dan via email of WhatsApp." Andersom zijn artsen in de regio blij met de deelname van apothekers. Via Patiëntoverleg kunnen ze snel reageren op de signalen van apothekers wanneer aanpassing van de medicatie nodig is.

## Elkaar uitnodigen

Nu Patiëntoverleg landelijk wordt uitgerold, staat of valt het succes vanzelfsprekend met het aantal en de diversiteit van deelnemers. CEO Balestra: "Hoe meer zorgverleners Patiëntoverleg activeren, des te gemakkelijker en efficiënter is het systeem te gebruiken. Al 95 procent van de huisartsen en het gros van de Nederlandse ziekenhuizen en GGZ-instellingen zijn aangesloten bij ZorgDomein. Enkele honderden vrijgevestigde psychologen, psychotherapeuten en paramedici maken gebruik van ZorgDomein Lokaal. Via ZorgDomein kunnen al deze collega's elkaar tippen en uitnodigen om Patiëntoverleg te gebruiken."

## Wijkteams

Volgens huisarts Reijers en apotheker Lepelaar zou Patiëntoverleg ook nuttig zijn voor lokale welzijnsorganisaties, zoals wijkteams. "Om op de hoogte te blijven van het medicijngebruik van sommige patiënten moet ik nu de wijk-

verpleegkundigen bellen. Deze zijn vaak niet bereikbaar omdat ze druk bezig zijn met hun patiënten."

Reijers vult aan: "We zijn nog aangewezen op post of telefoon. Telefonisch communiceer je over patiënten zonder hun naam te noemen. In plaats daarvan gebruik je bijvoorbeeld alleen voorletter en geboortedatum. Dat is heel omslachtig en foutgevoelig. Via Patiëntoverleg zouden wijkteams mij makkelijk up-

dates kunnen sturen over de stand van zaken in een gezin. Die informatie kan ik dan weer eenvoudig invoeren in mijn eigen informatie systeem."

## Uitknop

Aarzelingen om te werken met Patiëntoverleg zijn er ook. Zo zijn sommige specialisten bang dat ze via het nieuwe systeem overladen worden met berichten. Juist omdat Patiëntoverleg zo laagdrempelig en eenvoudig is. Die angst is volgens huisarts Reijers onterecht. "Het is niet zo dat ik Patiëntoverleg dagelijks voor elk wissewasje gebruik. Je stelt alleen zakelijke, werk gerelateerde vragen. Ik merk wel dat ik 's avonds even kijk als ik een bericht terugkrijg. Zelf vind ik dat niet erg. Maar net als op social media zit er ook een 'uitknop' op Patiëntoverleg. Dan ben je even niet beschikbaar. Klaar. Het is ook niet zo dat je meteen moet reageren of een reactie verwacht. Vaak laat een reactie toch één, of twee dagen op zich wachten. Geen probleem, het gaat niet om spoed. De winst zit in de efficiency, veiligheid en kwaliteit. Niet zozeer in snelheid." <<

*"De winst zit in de efficiency, veiligheid en kwaliteit"*

Meer informatie: [www.zorgdomein.nl](http://www.zorgdomein.nl)

Tekst: Ingrid Beckers

Foto's: Erik Kottier

Artikel in samenwerking met ZorgDomein.