

“BeterDichtbij biedt ons ook kansen

Sinds eind 2016 werkt een aantal regionale ziekenhuizen met de app BeterDichtbij. Daarmee kunnen patiënten direct vragen stellen aan specialisten of het ziekenhuis en onderzoekuitslagen ontvangen. Binnen sommige eerstelijnsorganisaties werd sceptisch gereageerd. Jan Erik de Wildt, directeur van De Eerstelijns, noemde de app in zijn column ‘een aanval op de sector met grote gevolgen voor de poortwachtersfunctie van de huisarts’. Het Eerstelijns Centrum Tiel (ECT) staat er anders in. Deze zomer intensiverde het de samenwerking met Ziekenhuis Rivierenland door dezelfde app te implementeren. En dat werkt prima, vertellen Rob Edelbroek, huisarts en bestuursvoorzitter van ECT, en Paul Verploegen, voorzitter van de raad van bestuur van Ziekenhuis Rivierenland.

Het ECT is een multidisciplinair eerstelijnscentrum in Tiel met twintig samenwerkende disciplines en een multidisciplinaire zorggroep waarin eerste- en tweedelijnszorgaanbieders samenwerken aan de kwaliteit van zorg voor patiënten met chronische aandoeningen. Samen met onder andere de regionale huisartsen en Ziekenhuis Rivierenland zijn programma's opgezet voor diabetes, COPD, astma, hart- en vaatziekten, kwetsbare ouderen en GGZ. “Dat kon

hier ook makkelijk. We zitten in een heel duidelijke regio, met maar één ziekenhuis”, zegt Rob Edelbroek. Een ander voorbeeld van samenwerking zijn de eerstelijnslabs, vult Paul Verploegen aan. “In het ziekenhuis doen we diagnostiek voor alle huisartsen in de regio.”

thuiskomst met het kind.”

De reacties waren positief. Het ziekenhuis gebruikt BeterDichtbij nu voor een aantal verschillende specialismen. De bedoeling van de app is om goed advies en veilig contact tussen patiënt en arts mogelijk te maken en uitslagen te delen. Het gaat vaak om kleine, prakti-

Het ziekenhuis accepteert patiënten ook digitaal alleen met een verwijzing van de huisarts



Veilig

Het Tielse ziekenhuis is lid van de Samenwerkende Algemene Ziekenhuizen (SAZ). Die club van dertig regionale ziekenhuizen heeft onder meer als doel om de betrokkenheid in de omgeving te versterken, legt Verploegen uit. “BeterDichtbij is daar een prima middel voor. Ziekenhuis Rivierenland is van begin af aan bij de ontwikkeling betrokken geweest.” Begin 2016 startten pilots bij gynaecologie en kindergeneeskunde. Verploegen: “De eerste toepassing was bij ouders van couveusekinderen. Die kregen de mogelijkheid om vragen te appen tot 48 uur na

sche vragen, bijvoorbeeld over de voeding van de baby na ontslag of aanvullende vragen aan een gynaecoloog van een patiënt die behandeld wordt voor een fertiliteitsprobleem, maar ook over parkeermogelijkheden bij het ziekenhuis. Paul Verploegen: “De laatste categorie gaat via onze communicatieafdeling naar de receptie. Medische vragen gericht aan specialisten gaan naar de betreffende afdelingen, waar verpleegkundigen een triage doen.” De app voldoet aan standaarden voor veiligheid van onder andere artsenfederatie KNMG, zodat al het virtueel besprokene onder medisch beroepsgeheim blijft.

”



De app wordt vooral gebruikt voor kleine, praktische vragen, bijvoorbeeld over de voeding van de baby na ontslag.

Kansen

In Nederland werken nu zeven regionale ziekenhuizen met de app en de komende tijd zullen er nog een aantal volgen. Het ECT is de eerste eerstelijnsorganisatie die instapte, vertelt Rob Edelbroek. “Dat was na lang wikken en wegen. Wij zochten naar manieren om klantvriendelijk te communiceren en die biedt BeterDichtbij.” Maar is het nu een bedreiging of een kans voor de eerstelijnszorg? “Na een paar goede gesprekken zijn de bedenkingen weggenomen. Wij zien nu vooral kansen.” Want deze app kan de functies van de eerstelijnszorg helemaal niet overnemen, legt Paul Verploegen uit. “Als iemand pijn in de borststreek heeft, dan zou hij of zij de neiging kunnen hebben om meteen een cardioloog te appen, of een dermatoloog bij eczeem. Maar dan word je via

BeterDichtbij eerst doorverwezen naar de huisarts. De app dient als ondersteuning van het proces. Wij accepteren nooit een patiënt zonder verwijzing van een huisarts, ook niet digitaal.” En voor patiënten is het een groot voordeel dat de contacten met de huisarts en met het ziekenhuis binnen één app plaatsvinden en niet binnen meerdere.

Uitslagen appen

“Het voordeel voor zorgverleners is dat ze minder worden gebeld”, geeft Edelbroek aan. “Het is voor ons makkelijk om uitslagen te appen. Ik moet ze toch al flatteren, dus kan ik ze net zo makkelijk meteen ook in een appje zetten. Bovendien kunnen huisartsen, praktijkondersteuners en verpleegkundigen vragen nu in hun eigen tijd beantwoorden. Dat is niet meer aan het tijdstip van

bellen verbonden. En mensen bellen niet meer voor niks omdat de uitslagen er nog niet zijn. Dat kun je ondervangen door af te spreken een push-berichtje te sturen zodra ze binnen zijn.”

Het huidige platform is de basis voor verdere ontwikkeling, vinden beide bestuurders. Er zijn veel technische mogelijkheden. Rob Edelbroek: “Onlangs zijn mogelijkheden voor het sturen van foto’s toegevoegd. Dat biedt natuurlijk een extra dimensie.” Maar nu werkt het nog te veel als vervanging van de telefoon, vindt Edelbroek. “In de toekomst willen we BeterDichtbij veel meer inzetten in de chronische zorg. We willen patiënten de mogelijkheid bieden om bijvoorbeeld zelf bloedwaardes in te voeren. En we willen een betere integratie in het huisartsinformatiesysteem.”

Vertrouwen

Rob Edelbroek heeft de column van Jan Erik de Wildt over BeterDichtbij destijds met interesse gelezen. “Dergelijke ontwikkelingen kunnen een bedreiging zijn voor de poortwachtersrol van de huisarts. Maar... hoe ga je daarmee om? We hebben er in Tiel voor gekozen om deze ontwikkeling als een kans te zien door juist de samenwerking op te zoeken en hier afspraken over te maken.” En dat is logisch, vindt Paul Verploegen. “Als ziekenhuis willen wij de concurrentie met de huisarts helemaal niet aangaan. In het kader van goede, integrale zorg is daar niemand bij gebaat. Wel bij samenwerking. Dit soort projecten kunnen helpen om het vertrouwen te versterken.” <<

Tekst: Leendert Douma

Foto's: BeterDichtbij