

“Recept” om zorgverleners en pati

Begin 2014 startten twee huisartsenpraktijken – samenwerkingsverband Herenstaete – in Voorhout met e-health. Huisarts Gijsje Duijzer en ketencoördinator stichting Rijncoepel Carola van Maris delen hun ervaringen. ‘Mensen regelen tegenwoordig van alles online. Wij willen patiënten die mogelijkheid ook bieden. Met behoud van persoonlijke aandacht.’

Huisarts Gijsje Duijzer kreeg vanuit Rijncoepel de vraag of zij wilde meewerken aan de start van e-health in Voorhout. ‘Dat leek in eerste instantie redelijk eenvoudig, maar er komt heel wat bij kijken’, bekent zij. Carola van Maris, ketencoördinator stichting Rijncoepel, was deels projectleider: ‘Toen bleek dat er voor onze huisartsen meer haalbaar was, besloten we te starten met deze groep. Vervolgens organiseerden we bijeenkomsten met huisartsen, assistenten, praktijkondersteuners en drie patiënten. Vilans speelde een grote rol bij deze bijeenkomsten vanwege de expertise die zij in huis heeft.’ Op 11 september 2014 gingen de praktijken in Voorhout online en konden patiënten hun afspraken via internet plannen. De eerste stap naar e-health in Voorhout was gezet.

Online is handig

Tijdens de bijeenkomsten gaven patiënten vooral aan wat zij belangrijk vonden bij een online systeem. Duijzer: ‘Tijdens die bijeenkomsten namen Carola en ik het initiatief. Vilans stuurde ons aan. Daarnaast waren Pharmapartners en Pazio betrokken. Ik probeerde steeds de vertaling naar de praktijk te maken. Ik liet patiënten zien wat ze aan een digitaal systeem kunnen hebben. Daarom probeerde ik hen met andere huisartsen, de assistenten en praktijkondersteuners te enthousiasmeren. Tijdens het spreekuur vertel ik over de moge-

lijkheden. Zo kunnen ze de voordelen zelf ontdekken.’

Een kernteam en een groter team stonden aan de basis van e-health in Voorhout. Van Maris: Het grotere team bestond uit het kernteam plus medewerkers van Mijngezondheid.net en

‘Patiënten zijn heel enthousiast.

“Eindelijk zijn jullie online”,

hoor ik wel eens’

Pazio die zorgen voor de aansluiting zodat patiënten daadwerkelijk online afspraken kunnen maken. De onderwerpen die we bespraken tijdens de bijeenkomsten waren heel concreet: hoe lang zijn de afspraken? Welk deel van de agenda zetten we open? Hoe motiveren we patiënten om het systeem te gebruiken? De input van patiënten was hierbij heel belangrijk. Huisartsen wilden eerst bijvoorbeeld een klein deel van de agenda vrijgeven, maar patiënten hadden behoefte aan meer vrijheid.’ De praktijken in Voorhout startten met de mogelijkheid om online afspraken te maken. ‘Dat verliep rustig. Mensen moeten eraan wennen. Eerlijk gezegd duurde het bij mij ook even voor ik ging telebankieren’, vertelt Duijzer. ‘Mensen moeten eerst zien dat het handig is dat ze ’s avonds online een afspraak kunnen maken in plaats van ’s morgens

te bellen’, zegt Duijzer. Als mensen er eenmaal aan gewend zijn, willen ze meer. Van Maris: ‘Wij hebben een aantal patiënten geïnterviewd en die noemen e-consult, inzage in het eigen dossier, de mogelijkheid om verslaglegging te lezen en het bekijken van labuitslagen als wenselijke uitbreidingen van het systeem.’ Beide dames geven aan dat de invoering een hele klus was. Duijzer: ‘Als iemand vertelt dat hij blij was dat hij ’s avonds laat nog een afspraak kon inplannen, ben ik heel tevreden. Daar draait het om, het gemak voor de mensen. En uiteindelijk betekent ook het minder belasting voor de telefoon van de praktijk.’

Meteen in de agenda

Tijdens de eerste drie bijeenkomsten wisten de betrokkenen nog niet hoe het systeem eruit zou gaan zien. Van Maris: ‘We gingen 11 september vorig jaar ’s morgens live en ’s middags kregen de praktijken training van Pazio en Mijngezondheid.net. Als patiënten een afspraak maakten, zagen we die meteen in de agenda. Het was weinig extra werk voor ons en extra gemak voor de patiënt. Voorheen konden patiënten alleen ’s morgens tussen acht en elf uur telefonisch een afspraak maken. Nu kunnen zij op elk gewenst moment een afspraak maken.’ Duijzer: ‘Patiënten zijn heel enthousiast. “Eindelijk zijn jullie online”, hoor ik wel eens. Je houdt natuurlijk altijd een groep die niet op e-health zit te wachten. Dat moet je respecteren.’

ënten online te laten gaan



Het startende e-health portaal van twee huisartspraktijken in Voorhout had aanvankelijk enige hick ups met Apple-apparatuur. Inmiddels werkt het online portaal naar grote tevredenheid op alle pc's, mobiele telefoons en tablets. (Foto: Vilans)

De eerste ervaringen

Uit de ervaringen in Voorhout blijkt dat je de tijd moet nemen voor e-health. 'Mensen moeten eraan wennen', geeft Duijzer toe. 'Dat geldt voor patiënten, maar ook voor medewerkers. Je moet de tijd nemen om het te introduceren. Het is niet moeilijk, maar mensen moeten het wel weten. In het begin waren er wat technische hobbels. Kinderen onder twaalf jaar konden niet in het systeem omdat zij geen DigiD hebben. Nu kunnen zij wel inloggen. In januari 2016 komt er een evaluatie, maar wij krijgen nu al veel positieve reacties van patiënten.'

Van Maris bevestigt dat de opstartproblemen vooral met techniek te maken hadden. 'Het portaal werkte in het begin niet goed bij Apple-gebruikers. Het heeft een half jaar geduurd voordat daar een oplossing voor was. Daar hebben wij veel hinder van ondervonden, want wij hebben te maken met veel Apple-

gebruikers. Nu werkt het portaal gelukkig goed op de pc, telefoon en tablet.' Een ander probleem had met de locaties te maken. 'De twee locaties stonden niet goed in het systeem waardoor afspraken niet goed werden vermeld. Dat probleem was gelukkig snel verholpen.' Na de evaluatie willen de praktijken de mogelijkheden verkennen voor een multidisciplinair portaal in samenwerking met fysiotherapeuten, diëtisten en apothekers.

Benchmark

Uit een onlangs gehouden benchmark scoort Voorhout hoger dan het gemiddelde. Van Maris: 'Die score heeft nu nog alleen betrekking op e-afspraken. De praktijken bieden de overige diensten pas sinds eind september 2015. Ik denk dat die hoge score te danken is aan de promotie door de huisartsen en assistenten. Toch is de groep die er nu gebruik van maakt nog klein, ongeveer

twee procent. Het moet groeien. Mensen die naar de praktijk komen, krijgen nu een "recept" mee om online te gaan. Zo willen we hen op een ludieke manier motiveren het portaal te gebruiken.'

Advies

'Verzamel goede professionals om je heen als je start met e-health', zeggen beide dames. Zij zijn van mening dat je partijen als Vilans en Pazio nodig hebt om het te laten slagen. Duijzer: 'Je moet echt een goed plan hebben. Je kunt niet van de ene op de andere dag online gaan. Van Maris: 'Stel vooraf duidelijke doelen en blijf het portaal promoten, zowel onder patiënten als onder medewerkers.' <<

Ria Monster