

Concurreren met de digitale dokter

Eind april introduceerde Huisartsencoöperatie Deventer en Omstreken de zelf ontwikkelde patiëntenapp Dokter Dichtbij, die gekoppeld is met het patiëntenportaal MijnGezondheid.net. De 180.000 patiënten in de regio hebben nu makkelijker toegang tot huisartsenzorg: 24 uur per dag, zeven dagen per week en waar ze ook zijn. Manager ketenzorg & innovatie Lidwien Kruijswijk Jansen vertelt wat daaraan voorafging.

De maatschappij verandert, patiënten veranderen, wat betekent dat voor onze service en dienstverlening? Met die vraag ging Huisartsencoöperatie Deventer en Omstreken (HCDO) aan de slag, verduidelijkt Lidwien Kruijswijk Jansen. “Hoe dicht staan we als huisartsen bijvoorbeeld bij onze patiënten en op welke punten kunnen we verbeteren? We houden voortdurend in de gaten wat er speelt op het gebied van service en eHealth en ontwikkelen daar een visie op. Onze ICT-commissie heeft hier een belangrijke rol in. Als klankbordgroep én door de organisatie van een jaarlijks ICT-event voor de huisartsen. Dat levert nieuwe inzichten op.”

Bart Timmer, een huisarts met een passie voor technologie, vertelde tijdens zo'n event dat er veel meer kan met apps en bloeddrukmeters dan de meeste huisartsen doen. “Een presentatie over de juridische kanten van eHealth en ICT bracht ons ertoe om eens goed te bekijken hoe we het binnen onze eigen organisatie hebben georganiseerd.” Een andere prikkel voor de eind mei geïntroduceerde Dokter Dichtbij app kwam voort uit een workshop tijdens de InEen Tweedaagse van 2016. “Jan Erik de Wildt vroeg de aanwezigen wat hun financiële positie is als een deel van hun patiënten overstapt naar een digitale dokter. Voor ons was dat aanleiding om te kijken hoe we onze positie kunnen versterken en ervoor kunnen zorgen dat patiënten bij onze huisartsenpraktijken willen blijven.”

Makkelijker

De service en bereikbaarheid moet omhoog, was de conclusie. Het patiëntenportaal MijnGezondheid.net van PharmaPartners werd op dat moment door slechts tien procent van de huisartsenpraktijken in de regio gebruikt. “En er werd weinig campagne voor gevoerd. Huisartsen gaven aan dat het best een stap is voor patiënten om achter de pc te gaan zitten en in te loggen. Met de app maken we dat makkelijker. Bo-

*Betere service,
dichter bij patiënten*

vendien is het een mooie stap naar het invullen van de wettelijke verplichting om vanaf 2020 het dossier elektronisch beschikbaar te stellen aan patiënten. Via MijnGezondheid.net kunnen we de actuele episodes, het medicatie-overzicht en labwaarden al delen.”

Overal en altijd

Het idee voor de app is uitgewerkt met een afvaardiging van de ICT-commissie. Vervolgens zijn de makers van de MijnDokter app benaderd voor de realisatie. Kruijswijk Jansen: “PharmaPartners was betrokken voor de koppeling met het patiëntenportaal. De eerste versie van de app is sinds eind april beschikbaar. Patiënten kunnen daarmee 24 uur per

dag een afspraak maken met de huisarts, assistent of praktijkondersteuner, een herhaalrecept aanvragen of een e-consult indienen. Dat loopt via MijnGezondheid.net. Het voordeel is dat er voor het maken van een afspraak niet hoeft worden ingelogd en dat je het altijd en overal via je telefoon of tablet kunt doen. In verband met privacywetgeving blijft inloggen met DigiD voor het indienen van een e-consult en het aanvragen van herhaalmedicatie wel noodzakelijk. Het plan is om de app in de toekomst verder uit te breiden. Bijvoorbeeld met het inzien van labuitslagen en het eigen dossier.”

Dubbele implementatie

Een voordeel bij de implementatie was dat bijna alle HCDO-huisartsen met Medicom werken. “We konden deze dus in één keer regelen met PharmaPartners. Omdat MijnGezondheid.net nog niet of niet intensief werd gebruikt door de huisartsen, ging het om een dubbele implementatie: die van het portaal en die van de app.” De huisartsen besloten zelf welke functionaliteit zij aanbieden aan hun patiënten. “De een deelt via het portaal ook al het dossier en de labuitslagen, terwijl de ander het nog houdt bij e-afspraken en e-consult.” Een vast team van PharmaPartners-consultants stond HCDO terzijde bij de uitrol van het portaal. “In het eerste kwartaal van dit jaar is iedere maand een groep praktijken gestart. Artsen konden zelf kiezen in welke maand zij mee wilden. Grappig is dat de meesten kozen voor de eerste

of de laatste maand. De koplopers starten meteen in januari.“

Tips en trucs

Kruijswijk Jansen kijkt terug op een geslaagde implementatie. “De informatie vanuit PharmaPartners was prima. Het was voor de huisartsen ook veel. Het meeste werk voor hen begint als de consultants de deur uit zijn. De vragen die dan opdoemen gaan vooral over praktische zaken. Hoe zet je bijvoorbeeld een afwezigheidsassistent aan voor het e-consult als je op vakantie gaat, hoe zet je het goed op je website en hoe pas je het werkproces aan op het eHealth-traject? Aan het beantwoorden van dit soort vragen moeten PharmaPartners en wij goed aandacht blijven besteden om de implementatie écht te laten slagen.”



Een maand na de officiële lancering van MijnGezondheid.net en de app vond het jaarlijkse ICT-event plaats. “PharmaPartners heeft daar vragen beantwoord en tips en trucs gedeeld. Die informatie willen we als ‘tip van de week’ nog eens delen met de praktijken. Ook overwegen we om in het najaar een rondje langs de praktijken te maken om ervaringen op te halen en vragen te beantwoorden.”

Verminderen werkdruk

Het verbeteren van de service en het binden van patiënten. Dat zijn de hoofddoelen van de inzet van eHealth. Verlicht het daarnaast ook de werkdruk in de dag- en ANW-zorg? “Het is lastig om daar nu al antwoord op te geven. Voor de dagpraktijk leidt de app op termijn hopelijk tot minder telefoon voor de assistente. De app is niet ontwikkeld om de werkdruk voor de ANW-zorg

weg te nemen. Wel is er een doorschakeling naar ‘Moet ik naar de dokter?’. Of dat resulteert in het verminderen van werkdruk is de vraag.”

Lidwien Kruijswijk Jansen wordt geregeld benaderd door zorggroepen die geïnteresseerd zijn in de app. “We zijn op dit moment aan het uitzoeken hoe we de app beschikbaar kunnen maken voor andere zorggroepen zonder juridisch gezien een ICT-leverancier te worden. Als kleine zorggroep willen we geen juridische verplichtingen krijgen voor doorontwikkeling en onderhoud. Sowieso kan iedere zorggroep hetzelfde doen als wij: contact opnemen met de appleverancier en PharmaPartners om eHealth-toepassingen door te ontwikkelen voor zijn eigen situatie.” <<

Tekst: Margriet van Lingen

Beeld: 123RF

Artikel in samenwerking met PharmaPartners.

Nieuwe app MedGemak

Uit recent onderzoek van PharmaPartners onder ruim 1000 Nederlanders blijkt dat 43 procent positief staat tegenover het online inplannen van een afspraak. Onder 25- tot 34-jarigen is dat zelfs 55 procent. Het schort nog wel aan de bekendheid van de online mogelijkheden bij de huisarts: ruim de helft van de ondervraagden had daar geen idee van. Apps maken het gebruik van eHealth makkelijker voor patiënten. Tegelijkertijd kunnen ze bijdragen aan een efficiëntere werkwijze in de huisartsenpraktijk. Daarom ontwikkelt PharmaPartners de app MedGemak. Deze is net als Dokter Dichtbij gekoppeld met het patiëntenportaal MijnGezondheid.net. De eerste versie wordt dit najaar gelanceerd.