

OPEN Rijnmond op stoom

Zorgverleners zijn vanaf 1 juli 2020 wettelijk verplicht patiënten elektronisch inzage te bieden in hun medische gegevens. Regionale coalities van huisartsenorganisaties werken binnen het programma OPEN samen om online inzage mogelijk te maken. Drie betrokkenen uit Rotterdam-Rijnmond over ervaringen, voordelen en uitdagingen.

TEKST: NOËL HOUBEN

OPEN Rijnmond is een gezamenlijk initiatief van LHV Huisartsenkring Rotterdam, zorggroep IZER en Het Netwerk (zelfstandige GEZ-gezondheidscentra en kleinere zorggroepen). Het samenwerkingsverband kent een vliegende start. “We hebben in oktober 2019 een subsidieaanvraag ingediend bij VWS namens meer dan 160 huisartsenpraktijken, met samen ruim een half miljoen patiënten”, vertelt Tanja Swinkels, met Wanda Krouwel projectleider van OPEN Rijnmond. “Daarnaast hebben we een raamovereenkomst gesloten met twee leveranciers van patiëntenportalen. We hebben er als regio voor gekozen online inzage mogelijk te maken via zo’n portaal. Een kwart van de aangesloten praktijken heeft nu al een patiëntenportaal.”

Ze vervolgt: “We zijn verder bezig met de ontwikkeling van communicatie- en promotiemateriaal en het voorbereiden van scholingen voor huisartsen en

praktijkassistenten. Daarbij maken we gebruik van voorlichtingsmaterialen en scholingsmodules van het landelijke programma OPEN. In de scholing komen de techniek en het werken met het patiëntenportaal aan de orde, maar ook hoe je ervoor kunt zorgen dat het daadwerkelijk wordt gebruikt. Een flyer in de wachtkamer is onvoldoende. Je moet de mogelijkheden actief met patiënten bespreken en zorgen dat ze ook echt voordeel hebben van het portaal. Als bijvoorbeeld het online plannen van een consult te lang duurt, blijven patiënten bellen. We gaan huisartsen ook scholen in het duidelijk en toegankelijk opschrijven van informatie in het dossier, zodat patiënten het begrijpen.”

Verleiden

Het mogelijk maken van online inzage past in een bredere ontwikkeling. Patiënten dienen in dezelfde digitale omgeving straks ook terecht te kunnen voor een e-consult, e-afspraak en e-recept. Verder moeten ze

online gegevens van bijvoorbeeld thuismetingen naar de dokter kunnen sturen, staat in de basiseisen van het landelijk programma OPEN aan ict-leveranciers. In deze combinatie zit de kracht, denkt de Rotterdamse huisarts en ict-deskundige Maarten Timmers.

‘Oudere patiënten digitaal vaardiger dan gedacht’

“Met online inzage kunnen we patiënten erop wijzen dat gegevens over bijvoorbeeld een allergie ontbreken in hun medisch dossier. Aan de andere kant zullen ze niet zo vaak uit zichzelf hun dossier raadplegen. Je kunt patiënten met services als het digitaal maken van afspraken en bestellen van medicatie verleiden om het portaal echt te gebruiken. Die mogelijkheden kunnen daarnaast tijdswinst opleveren voor huisartsen en assistenten. Assistenten kunnen zich daardoor meer richten op andere werkzaamheden. En huisartsen kunnen meer tijd steken in patiënten die dat nodig hebben. Ik merk ook dat consulten soepeler verlopen na het maken van een online afspraak, wat in onze praktijk al mogelijk is. Patiënten denken dan vooraf vaak beter na over hun hulpvraag.”

IZER-directeur Stijn Strous, lid van de stuurgroep van OPEN Rijnmond, ziet het draagvlak voor de veranderingen groeien. “Het grote aantal praktijken dat zich heeft aangemeld voor onze subsidieaanvraag is daarvan een indicatie. Het besef is er dat huisartsenzorg niet kan achterblijven in een wereld waarin steeds meer digitaal geregeld wordt. De veranderingen passen bovendien bij het streven naar persoonsgerichte zorg, waarin de patiënt regie moet kunnen hebben over het eigen zorgproces.”

Uitleg in wachtkamer

Tegelijkertijd leven er zorgen in Rotterdam-Rijnmond. Huisartsen zijn bang dat veel wordt gebeld door patiënten die de informatie in hun medisch dossier niet begrijpen. Ze vrezen ook dat patiënten medische gegevens doorgeven aan derden, bijvoorbeeld de sociale dienst. Praktisch gezien betekent online inzage in eerste instantie gewoon ook extra werk. De werkwijze binnen de huisartsenpraktijk moet veranderen. Het kost ook tijd en inspanningen om de nieuwe mogelijkheden bij patiënten onder de aandacht te brengen.

OPEN Rijnmond neemt deze en andere zorgen mee in haar vervolgacties. “Tegelijkertijd blijkt uit de ervaringen

van een voorlopersgroep van negen praktijken, die in de zomer zijn begonnen met online inzage, dat het meevalt met de extra vragen”, zegt Swinkels. “Opvallend is ook dat oudere patiënten vaak digitaal vaardiger zijn dan gedacht en enthousiast zijn over de nieuwe mogelijkheden.”

Timmers kan het als deelnemer aan de voorlopersgroep beamen: “Heel nuttig blijkt de inzet van een geneeskundestudent in de wachtkamer. Zeker in praktijken met veel laagopgeleide patiënten. Die wijst patiënten op het portaal, helpt hen waar nodig met inloggen en geeft toelichting op de mogelijkheden. De student brengt ook in kaart waar patiënten tegenaanlopen. Zo is inloggen met DigiD nog een bottleneck.” Swinkels vult aan: “Deze ervaringen spelen we door naar ict-leveranciers en het landelijk programmabureau van OPEN.”

Maatwerk per wijk

Strous, Swinkels en Timmers verwachten dat het merendeel van de bij OPEN Rijnmond aangemelde praktijken de deadline 1 juli 2020 haalt. “Het is technisch mogelijk en er wordt hard gewerkt door alle betrokkenen”, stelt Strous. “De ambities van huisartsen op digitaal gebied zijn tegelijkertijd verschillend. Niet iedereen zal naast online inzage meteen oplossingen als e-consulten actief gaan promoten. Ook vereist een wijk met veel hoger-opgeleiden een andere aanpak dan een achterstandswijk. Door maatwerk te leveren wil OPEN Rijnmond iedereen zo goed mogelijk ondersteunen.”



REGIONALE COALITIES

OPEN, een initiatief van NHG, LNV en InEen, helpt huisartsen(praktijken) online inzage mogelijk te maken.

Het programma leidt tot landelijke afstemming bij de ict-aanpassingen die nodig zijn in de huisartsinformatiesystemen (HIS'en). OPEN biedt huisartsen(praktijken) ook voorlichtingsmiddelen voor patiënten en scholingsmateriaal voor zorgverleners. De ondersteuning wordt grotendeels gegeven via regionale coalities, zoals OPEN Rijnmond. Die kunnen als geen ander inspelen op regionale wensen en behoeften.

Meer informatie vindt u op www.de-eerstelijns.nl/dossier.

