

Zorg op afstand Snel vertrouwd geraakt

Huisartsenzorg op afstand beleeft een doorbraak dankzij de coronacrisis. Welke vernieuwingen levert dit op? Wat moeten we behouden als we teruggaan naar de 'normale situatie'? En welke rol spelen regionale organisaties hierbij? Hieronder wordt een beeld geschetst aan de hand van drie praktijkcasussen.

TEKST: NOËL HOUBEN FOTO: COTTONBRO / PEXELS

Huisartsenposten Rijnmond is met een verzorgingsgebied van ruim een miljoen inwoners een van de grootste hap's van Nederland. "Door het groeiende aantal telefonische consulten moeten wij steeds capaciteit bijzetten", vertelt voorzitter van de Raad van Bestuur Heidi van den Brink. "We waren daarom al een tijdje op zoek naar digitale oplossingen om onze medewerkers te ontlasten. De coronacrisis heeft dit proces versneld."

Zelftriage bespaart tijd

Patiënten uit Rotterdam en omgeving hebben sinds april toegang tot een digitale huisartsenpost. Daar voeren ze aan de hand van vragen eerst een zelftriage uit. Vervolgens kunnen ze waar nodig foto's en video's delen en chatten of videobellen met een huisarts. Bij zeer urgente spoed krijgt de patiënt het advies meteen te bellen met een spoedlijn. Na het consult komt er automatisch een samenvatting in het elektronisch patiëntendossier. "De toepassing helpt om consulten zonder fysiek contact af te werken", zegt Van den Brink. "Dat is natuurlijk belangrijk in coronatijden. Huisartsen kunnen daardoor vaker vanuit huis werken. Ook onze triagisten worden ontlast doordat we de patiënt zelf aan het werk zetten. Het afhandelen van een digitaal consult kost gemiddeld twee minuten, bij een telefonisch consult is dit zeven minuten. Een aanzienlijke tijdsbesparing dus. Ik was

sceptisch of we onze patiënten digitaal goed kunnen helpen. Maar onder andere bij spoedvragen over wonden, oogklachten, huidinfecties en corona blijkt dat prima te lukken. Natuurlijk is de digitale huisartsenpost niet geschikt voor alle aandoeningen. Bij hartklachten ga je bijvoorbeeld niet eerst een online triage doen." De digitale huisartsenpost is volgens Van den Brink een blijvertje. "We overleggen met zorggroepen in de regio over het inzetten van het systeem in de dagpraktijken. Ook overdag kan het handig zijn als patiënten eerst een zelftriage uitvoeren voordat ze in contact komen met de huisarts. Voor patiënten is het makkelijk als ze op ieder moment hetzelfde systeem kunnen gebruiken."

Vanuit HIS

Net als collega's elders in het land moesten huisartsen in de provincie Utrecht de zorg in maart plotseling anders organiseren. Regio-organisatie Umicum stak de helpende hand toe. "We hebben ervoor gezorgd dat aangesloten huisartsen binnen enkele dagen konden beeldbellen via een veilige en op de zorg toegesneden dienst", zegt Chief Medical Information Officer (CMIO) Aty de Ruiter van Umicum. "Inmiddels maken onze vaste ict-leveranciers beeldbellen mogelijk. Dat is het handigste voor zorgverleners. Als zij vanuit hun HIS videobellen, kunnen ze bijvoorbeeld makkelijk het patiëntendossier raadplegen en bijwerken tijdens het digitale consult." De Ruiter verwacht dat huisartsen blijven beeldbellen na de



'Regio-organisaties kunnen wildgroei aan digitale diensten voorkomen'

coronacrisis. "Artsen en patiënten zijn er inmiddels aan gewend. Al zal je altijd fysieke consulten nodig hebben. Uit kleine signalen zoals hoe een patiënt meeloopt naar de spreekkamer, kan een huisarts veel opmaken. Maar beeldbellen kan meestal prima als je bijvoorbeeld de uitslagen van een labonderzoek wilt bespreken." Umicum zal huisartsen, net als tijdens de coronacrisis, blijven ondersteunen bij de implementatie. "Dat doen we onder andere door mantelovereenkomsten af te sluiten met leveranciers en met een eigen helpdesk. Huisartsen hebben altijd het laatste woord. Meedoen mag, niets moet. De aangesloten huisartsen bepalen bovendien onze prioriteiten binnen de ict-vakcommissie van Umicum."

Huisarts ontlast

Dorien Zwart, huisarts in De Bilt, beaamt dat ict-oplossingen het best regionaal kunnen worden opgepakt. "Regio-organisaties kunnen voorkomen dat er een wildgroei ontstaat aan digitale diensten, die onderling slecht communiceren. Als individuele huisarts ontbreekt het je bovendien aan mensen, middelen, technische en juridische kennis om zo'n implementatie succesvol uit te voeren." Zwart is in haar andere baan als afdelingshoofd huisartsengeneeskunde van UMC Utrecht betrokken bij de Corona-Check-app. Deze app, oorspronkelijk ontwikkeld voor het OLVG in Amsterdam, wordt in steeds meer regio's gebruikt. UMC Utrecht zet de toepassing vanaf eind maart specifiek in om huisartsen te ontzorgen. Mensen vullen dagelijks in de app in hoe ze scoren op criteria als temperatuur, kortademigheid, keelpijn en

reuk- en smaakverlies. De app haalt mensen eruit die hoog scoren op deze parameters of bij wie de klachten verergeren. Zij worden in de regio Utrecht gebeld door coassistenten vanuit een callcenter binnen UMC Utrecht. De coassistenten beantwoorden onder supervisie van ervaren huisartsen vragen van patiënten en geven advies. Bij serieuze klachten verwijzen ze patiënten naar hun huisarts. Zwart: "Uiteindelijk is het meegevallen met de tsunami aan zorgvragen die huisartsen verwachtten vanwege corona. Toch voerden we in de eerste weken vanuit het callcenter dagelijks 200 tot 250 gesprekken met patiënten. Verreweg de meesten hebben alleen behoefte aan informatie en geruststelling. Doordat wij hen helpen, hoeven ze hiervoor niet hun huisarts te benaderen. Tegelijkertijd hebben we dagelijks enkele patiënten doorverwezen met zorgwekkende klachten. Die hadden anders wellicht pas later contact opgenomen met hun huisarts."

Chronische aandoeningen

Begin mei was het aantal gesprekken vanuit het callcenter gedaald naar enkele tientallen per dag. Het biedt Zwart gelegenheid na te denken over toekomstige toepassingen. "Je zou een variant van de Corona-Check-app kunnen inzetten voor het monitoren van patiënten met chronische aandoeningen als diabetes, COPD en hart- en vaatziekten. Die hoeven dan minder vaak naar de praktijk te komen om hun bevindingen te delen. Patiënten zijn door de coronacrisis vertrouwd geraakt met dit soort toepassingen, huisartsen eveneens. Nu is het moment om door te pakken."

<<



INEEN TWEEDAAGSE GAAT DIGITAAL!

De InEen Tweedaagse 2020 gaat inhoudelijk én letterlijk digitaal. In plaats van de gebruikelijke fysieke Tweedaagse organiseert InEen in de week van maandag 21 tot en met vrijdag 25 september dagelijks een twee uur durende, inspirerende en activerende online bijeenkomst voor leden. Samen gaan ze op weg naar meer digitale eerstelijnszorg. Welke stappen kunnen en moeten zij nu al maken? En hoe kunnen zij ontwikkelingen en ervaringen uit de coronacrisis hierbij inzetten? Bestuurders, managers en medewerkers van bij InEen aangesloten organisaties kunnen deelnemen aan een programma op maat.