

Digitaal is de basis **Patiënt regelt zorgtaken primair online**

Het in Utrecht gevestigde Gezondheidscentrum Galgenwaard van Arts en Zorg heet sinds 1 september DocLine. Een huisartspraktijk waar de patiënt vanzelfsprekend terecht kan als de situatie daarom vraagt, maar waarin hij zijn zorgtaken primair online regelt. Via het medisch contactcentrum van Arts en Zorg heeft de patiënt ook de mogelijkheid een huisartsconsult te plannen in de avonden en weekenden.

TEKST: FRANK VAN WIJK

Nee, de coronacrisis vormde niet de aanleiding voor DocLine. Het eerste onderzoek naar doelgroepgerichte zorg verrichtte Arts en Zorg al in 2015. "Dat onderzoek legde de basis voor DocLine", vertelt Nicole van der Meulen-Diebels. Na een jaar geneeskunde koos zij voor een studie economie en leerde zij via Arts en Zorg de eerstelijnsgezondheidszorg kennen. "Erg aanbodgedreven", zegt ze. "En we waren ervan overtuigd dat dat anders kan, als je uitgaat van de behoefte van mensen aan digitale zorg, meer eigen regie en meer keus in hoe ze van het beschikbare zorgaanbod gebruikmaken. Onderzoek toonde aan dat sprake is van een grote groep pragmatische zorggebruikers. Mensen die vertrouwen hebben in technologie en die behoefte hebben aan die eigen regie en aan een meer gelijkwaardige relatie. Dit heeft nu al betrekking op 45 procent van de Nederlandse patiënten en dat percentage stijgt." Leeftijd speelt daarbij minder een rol dan vaak wordt gedacht. "Veel ouderen gebruiken ook al digitale mogelijkheden", zegt Van der Meulen. "Het heeft meer te maken met hoe je in het leven staat en of je technologie

vertrouwt dan met leeftijd of opleidingsniveau. De behoefte aan digitale huisartszorg lag er, dat was ons duidelijk. De coronacrisis bevestigde het alleen maar."

De patient journey is leidend

Gesterkt door de onderzoeksresultaten ging Van der Meulen op zoek naar een online patiëntportaal dat werkt voor de patiënt én de huisarts. "Omdat we niet precies vonden wat we zochten, kozen we deels voor gebruikmaking van wat er al was in de markt en deels voor eigen ontwikkeling", vertelt ze. "Dat maakt ons bij doorontwikkeling ook minder afhankelijk. De patiënt moet erop kunnen inloggen om lab-uitslagen en dergelijke te kunnen inzien en afspraken te kunnen maken. Dat moet *real time* informatie vanuit het HIS zijn. Dan blijft het HIS altijd up-to-date en accuraat en kan de zorg worden verleend zoals wij dat willen. Het platform is van A tot Z gebaseerd op de *patient journey*."

Die patiënt, stelt Van der Meulen, wil niet altijd naar de praktijk komen en wil ook niet altijd bellen met de assistente om een afspraak in te plannen. "Hij wil ook

niet alleen van acht tot vijf geholpen kunnen worden", zegt ze, "en hij wil zich vooraf kunnen inlezen. Dus zorgen wij dat hij op het moment dat hem uitkomt vanaf de plek die handig voor hem is zijn zorgvraag kan stellen, telefonisch of met een beeldverbinding, zodat fysiek contact beperkt kan blijven tot wanneer dit meerwaarde heeft. De huisarts en de patiënt bepalen dit zelf, maar de praktijk wijst uit dat minstens vijftig procent online kan."

'Dit concept vraagt om een bepaald type huisartsen'

Bewust uitgekozen

Wat DocLine hiermee wil bereiken, kan huisartsen niet worden opgelegd, erkent Van der Meulen. "Het vraagt om een bepaald type huisartsen", vertelt ze. "In de praktijk in Galgenwaard gebruikten we ook voor 1 september al digitale zorg, dus was de stap niet groot. We hebben de huisartsen die hier al werkten goed meegenomen in het proces en zij waren positief kritisch. De twee nieuwe artsen die we net hebben aangenomen, zijn echt bewust uitgekozen op de bereidheid primair digitaal te werken. Hier in Utrecht werken nu vier huisartsen, op het medisch contactcentrum voor de avond en weekendconsulten achtien. Het zijn mannen en vrouwen, jong en ouder. Ze zijn in loondienst of werken als waarnemers." Van der Meulen vervolgt: "Als patiënt van de praktijk sta je ingeschreven bij het vaste team van de DocLine-praktijk. Wel adviseren we om bij een vervolgspraak die met dezelfde huisarts te maken. Komt het je beter uit om bijvoorbeeld om acht uur 's avonds je zorgvraag te stellen, dan log je in met je DigiD en geef je de huisarts met wie je in contact komt toestemming om je dossier in te zien. De functie van de huisartsenpost blijft hiermee onverkort overeind, maar het is wel denkbaar dat we hiermee vragen weghouden bij de huisartsenpost. Dat gaan we nog onderzoeken. Ook gaan we onderzoeken in hoeverre we kunnen werken met een poh-ggz op afstand."

Positieve ontvangst

DocLine zag al snel na de start dat het aantal avond- en weekend-consulten groeide. "Het maakt nu al 35 procent uit van het totale aantal consulten", zegt Van der Meulen. "De patiënten die al bij de praktijk stonden ingeschreven, hebben we drie weken voor 1 september geïnformeerd. Zij hebben grotendeels positief gereageerd. Van andere zijden bestaat veel interesse voor ons initiatief. Iedereen



Nicole van der Meulen: 'Fysiek contact kan beperkt blijven tot wanneer dit meerwaarde heeft; minstens vijftig procent kan online.'

weet immers dat de huidige manier van zorg aanbieden niet toekomstbestendig is. De Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en de zorgverzekeraars hebben we in alle stappen van ons proces meegenomen. Ook die partijen reageren positief. En het Nivel wil onderzoek doen naar de resultaten die we met deze vernieuwende werkwijze bereiken." <<

NIEUWE LOCATIES

In Utrecht zijn alle omliggende huisartspraktijken geïnformeerd over DocLine. "De reacties die we van die kant krijgen zijn wisselend en dat hadden we natuurlijk ook wel verwacht", zegt Nicole van der Meulen.

"Er zitten heel kritische geluiden tussen. Maar we treffen ook huisartsen die heel eerlijk zeggen dat ze begrijpen dat ze zelf ook iets moeten met die digitalisering. Wij gaan in ieder geval door. Onze eerste insteek hierbij is op eigen kracht nieuwe locaties openen. Om te beginnen in de steden, maar vervolgens zeker ook in de meer landelijke gebieden."