

App moet huisartsenpraktijk van toekomst dichterbij brengen

In Oostelijk Zuid Limburg kunnen patiënten van zeventig huisartsenpraktijken gebruikmaken van de app *Mijn Huisarts online*. Die moet ervoor zorgen dat de juiste zorg via het juiste kanaal - mail, (beeld)bellen of in de praktijk - wordt gegeven. Op de langere termijn zal dit tijdswinst voor de huisartsenpraktijk opleveren.

TEKST: MARIËT EBBINGE FOTO: HOZL

Samen met zorgverzekeraar CZ streeft Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg (HOZL) naar 'huisartsenpraktijken van de toekomst', de zogenoemde PlusPraktijken. Om dit te bereiken moeten de aangesloten huisartspraktijken zich opnieuw uitvinden, is de overtuiging van voorzitter van de raad van bestuur van HOZL Esther van Engelshoven. "In de komende jaren zal er een tekort aan huisartsen, poh'ers en huisartsassistenten ontstaan. Daarnaast wordt door vergrijzing de druk op huisartsenpraktijken almaar groter. Dit probleem kun je alleen maar oplossen door de zorg anders in te richten. Eenvoudige zorg en herhaal zorg die voortkomt uit chronische ziekten kunnen heel goed op afstand worden gegeven, bijvoorbeeld via e-consult of via (beeld)bellen. Het grote voordeel ervan is dat hierdoor genoeg tijd overblijft voor de mensen die met een complexere zorgvraag bij de huisarts komen."

Om mede invulling te geven aan het concept van de PlusPraktijk introduceerde HOZL een jaar geleden de app *Mijn Huisarts Online*. De app kan eenvoudig op een smartphone of tablet worden gedownload. Als de gebruiker *Mijn Huisarts Online* opent, komt hij uit bij een menu met verschillende opties: dossierinzage, online afspraak maken, herhaalrecept aanvragen, e-consult aanvragen. Ook bevat de app een beslisboom 'Moet ik naar de dokter'. De laatste helpt de patiënt op weg naar de juiste zorg. Door bepaalde vragen te beantwoorden komt de gebruiker van de app erachter of hij naar de dokter moet of dat thuisarts.nl in zijn klacht voorziet. Ook kan eruit blijken dat hij voldoende heeft aan een e-consult of een telefonisch of beeldconsult.

Omslagpunt

Van alle 266.000 mensen die in de regio Oostelijke Mijnstreek naar een bij HOZL aangesloten huisartsenpraktijk gaan, maakt bijna twintig procent gebruik van de app. Dat is een behoorlijk groot aantal volgens Van Engelshoven, maar zorgt nog niet voor tijdswinst in de huisartsenpraktijken. "Wij verwachten dat dertig tot veertig procent van de totale populatie de app moet gebruiken om een echte efficiëncyslag te maken." Bang dat de groei stagneert, is ze niet. "Patiënten die de app gebruiken zien de voordelen ervan. De app is als een dashboard, waarin alle aspecten van hun zorg zijn ondergebracht. Dit overzicht vinden veel mensen prettig. Verder vergroot de app hun zelfredzaamheid. Gebruikers van de app kunnen 24/7 met hun vragen over hun klacht of met betrekking tot een herhaalrecept, via e-consult, bij de huisartsenpraktijk terecht. Voor ernstiger klachten kunnen gebruikers van de app in de agenda van de huisartsenpraktijk kijken en een afspraak maken voor een consult. Het feit dat ze niet 's ochtends om acht uur naar de praktijk hoeven te bellen, waarbij ze vervolgens minutenlang in de wacht staan, is voor de meesten een groot pluspunt. Ik verwacht dat, als dit breder bekend wordt, veel meer mensen de app zullen downloaden."

Net als onder de patiënten zijn er ook onder de medewerkers van de huisartsenpraktijken *early adapters* en volgers. De early adapters zijn positief. "Vooral de doktersassistenten ervaren nu al tijdswinst. Naarmate meer mensen gebruik maken van de app, krijgen zij 's ochtends vroeg minder telefoontjes, waardoor ze aan andere dingen



toekomen. Huisartsen ervaren meer vrijheid. Ze kunnen zelf bepalen wanneer ze vragen van patiënten via mail beantwoorden of wanneer ze een (beeld)belafpraak inplannen. Doorgaans is zo'n consult veel sneller voorbij dan een fysiek consult. Hierdoor hebben huisartsen tijdens het spreekuur meer tijd over voor patiënten met complexere zorgvragen. Dat vergroot hun werkplezier."

Natuurlijk zijn er ook werknemers in de huisartsenpraktijken die weerstand voelen bij de app. "Sommige huisartsen vragen zich af of de patiënt wel kan triëren", zegt Van Engelshoven. "Maar in de huisartspraktijken waar veel patiënten met de app werken blijkt dit heel goed te gaan. Al zal er heus wel eens een patiënt met een ernstiger zorgvraag voor een e-consult kiezen. Maar dat wordt door de huisarts gecorrigeerd. Als hij leest dat iemand pijn op de borst heeft, zal hij hem zeker snel uitnodigen voor een face-to-face consult." Ook zou de app volgens sommige medewerkers van huisartsenpraktijken niet geschikt zijn voor ouderen. "Dat blijkt helemaal niet zo te zijn. Vaak zijn het ouderen, al dan niet daartoe aangezet door hun kinderen, die gebruik maken van de app."

Om de app goed te laten landen is er een praktijkmanager aangesteld die de aangesloten huisartsenpraktijken helpt bij de implementatie ervan. Voor het personeel van de PlusPraktijken worden netwerkbijeenkomsten georganiseerd. Van Engelshoven: "Er zijn praktijken die voorop lopen en praktijken die nog wat achterblijven. In de netwerkbijeenkomsten wisselen ze ervaringen uit en helpen ze elkaar verder." Ook de patiënten worden niet vergeten. "We zijn een grote publiekscampagne gestart, met folders en reclame in regionale kranten. Ook hebben we mensen bij de griepvaccinaties gewezen op de app."

Toekomst

De app biedt uitzicht op nog meer toepassingen. Van Engelshoven droomt hardop. "We willen er op den duur ook thuismetingen aan toevoegen. Patiënten kunnen dan bijvoorbeeld zelf hun bloeddruk en hun bloedwaarden meten en invullen. En we zouden graag zien dat het Zuyderland ziekenhuis aansluit, zodat ook de medische data die bij hen bekend zijn aan het medisch dossier worden toegevoegd. Tot slot denken wij erover om verschillende platforms voor lotgenoten in de app op te nemen. Mensen met dezelfde chronische ziekten kunnen dan bij elkaar terecht voor de uitwisseling van hun ervaringen." <<