

Blij met flexibeler patiëntencontact, niet met de prijs

De digitale drempel over

Lieke de Kwant

De pioniersfase van e-health zou zo'n beetje voorbij moeten zijn, maar storm loopt het nog niet. Toch zijn er na de voorvechters nu ook 'gewone dokters' die de communicatie met hun patiënten flexibiliseren en digitaliseren. Twee van hen vertellen erover.

Wie wat waar

Huisartsenpraktijk De Schakel 1 in Best:

Patiënten van deze praktijk kunnen sinds 2010 digitaal met de dokters en assistenten communiceren via de beveiligde site deschakel1.nl van aanbieder Praktijkinfo. Ze kunnen inloggen met een mailadres en wachtwoord. Hun vragen komen in een beveiligde omgeving te staan, de dokter krijgt een seintje en post zijn antwoord, waarop de patiënt weer een seintje krijgt.

De site is het initiatief van Jean-Paul Kleijne

(41), een van de drie huisartsen in De Schakel 1. Hij legt uit dat hij en de andere dokters via het e-consult eenvoudige medische vragen afhandelen – 'het recept voor de aambeienzalf

ligt voor u klaar bij de apotheek en in de bijlage vindt u de NHG-patiëntenbrief' – en afspraken maken voor niet-spoedeisende consulten – 'dat plekje waar toch eens naar gekeken moet worden'. Ook aanvragen voor herhaalmedicatie en labuitslagen verlopen via deze weg (zie *figuur*). **Gezondheidshuis Stadshagen in Zwolle, locatie De Verbinding:** In de wachtkamer staat een enorme poster met een fris ouder echt-paar erop. 'Wij regelen onze gezondheidszaken op MijnGezondheid.net. Het internetportaal waar wij veilig met onze huisarts en apotheker communiceren'. De aansluiting op het portaal, afgekort MGn, is mede de verdienste van Edward Knol (45), een van de drie artsen in loondienst op deze groeilocatie van het grote

eerstelijnscentrum. Hij liep de afgelopen jaren de workshops af van de e-healthgoeroes. Conclusie: 'Je kunt van alles verzinnen met Twitter, Facebook en webcams, maar de basiswens is flexibiliteit in het contact met de praktijk en meer inzage in het dossier. De rest is franje.' Met dat in gedachten is De Verbinding sinds afgelopen mei aangesloten bij MGn, het patiëntenportaal van hun eigen HIS-leverancier PharmaPartners. Omdat het gekoppeld is aan het HIS, zijn er meer mogelijkheden dan bij een losse, beveiligde praktijkwebsite. Zo kan de patiënt direct een afspraak inplannen in de praktijkagenda en komt de inhoud van een e-consult automatisch in het dossier terecht (zie *figuur*). Ook kan de patiënt zijn eigen dossier inzien. Althans, niet de hele SOEP (Subjectief-Objectief-Evaluatie-Plan), maar wel de e-regels: werkhypothese/diagnose.

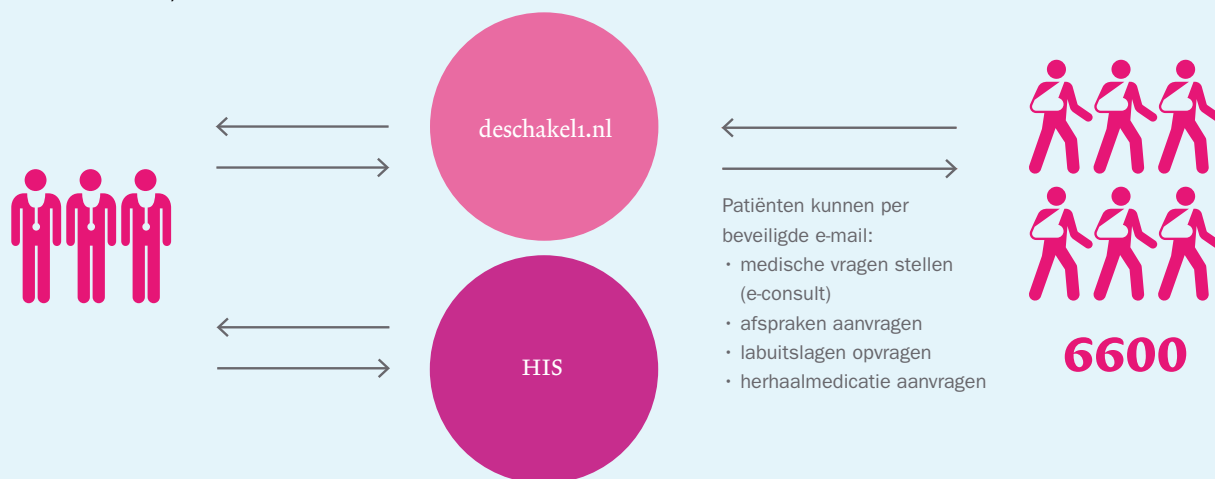
Waarom

Best: 'Ik vroeg me al een tijd af hoe we mensen beter konden bedienen, op een manier die bij hen past', vertelt Kleijne. 'Als ze zich om 11 uur 's avonds afvragen hoe het eigenlijk met die labuitslag is, moeten ze daar meteen over kunnen mailen. En e-health is ook een manier om je bereikbaarheid te verbeteren. Als meer mensen niet-dringende vragen stellen via een e-consult, krijgt de assistente het minder druk aan de telefoon.'

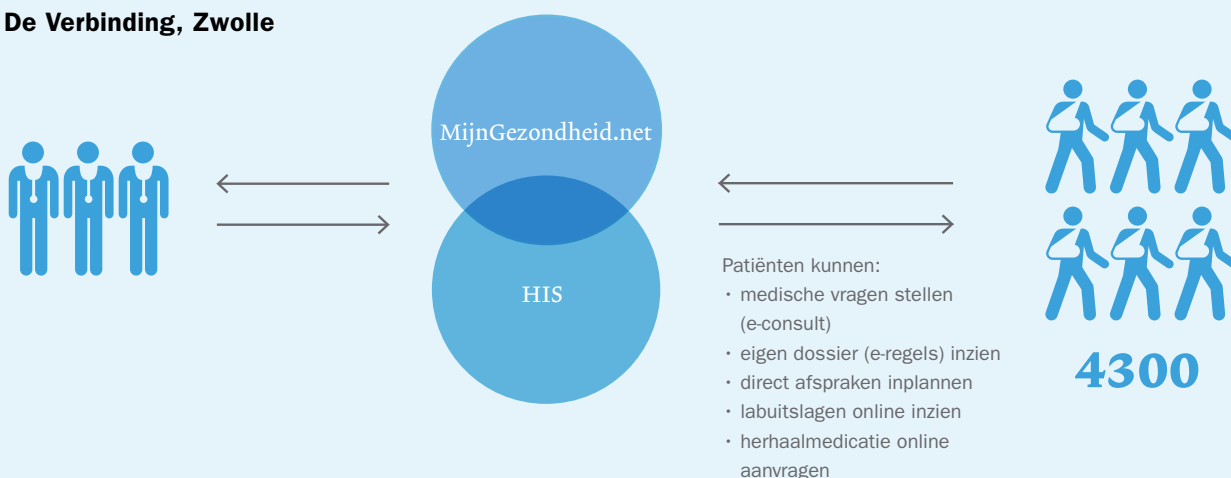
Zwolle: Openheid en flexibiliteit in het contact met zijn patiënten, daar ging het Knol om. 'De patiënt denkt niet in kantoortijden.

'Het is ook een manier om je bereikbaarheid te verbeteren'

De Schakel 1, Best



De Verbinding, Zwolle



In Best is gekozen voor een beveiligde website die losstaat van het HIS. Kosten: 460 euro per jaar voor drie artsen.

In Zwolle is gekozen voor een patiëntenportaal dat is gekoppeld aan het HIS. Kosten: 5500 euro per jaar voor artsen en apotheek samen.

Die kletst om half 6 met zijn vrouw en denkt: morgen toch maar even met die kleine naar het spreekuur. En dat wil hij dan liefst ook meteen regelen. Ik wil de mogelijkheden voor communicatie tussen patiënt en arts verruimen, passend bij deze tijd.' Knol wijst uit het raam naar Stadhagen II, een enorme Vinex-wijk in Zwolle-West die om hem heen verrijst. Achter de fonkelnieuwe ramen ongetwijfeld veel tweeverdieners die een innige relatie onderhouden met hun smartphone of iPad. 'Wij zijn hier in april 2011 een tweede vestiging van ons gezondheidscentrum begonnen en dat was een uitgelezen kans. Want als je hier nou niet uit de voeten kunt met e-health, waar dan wel?'

Obstakels

Best: De collega's van Kleijne hadden aanvankelijk hun bedenkingen. Waarom mailen als je ook kunt bellen? Komen er niet veel

oneigenlijke vragen via e-mail waardoor ik het drukker krijg? En wat als de gemaalde klacht wél dringend is? Het bleek voornamelijk een kwestie van wennen, goede werkafspraken maken en duidelijke instructies vermelden op het e-consultformulier, zegt Kleijne. Veel lastiger is het dat hij inmiddels een beetje vastzit omdat HIS-leverancier PharmaPartners weigert om het Medicom-systeem open te stellen voor Praktijkinfo (zie ook Nieuwsreflex blz. 2444). 'PharmaPartners schermst zijn eigen markt af want die heeft inmiddels zelf MijnGezondheid.net ontwikkeld. Voor mij is dat erg lastig. Ik heb er al veel werk in gestoken, ik ben lekker op weg om meer interactie met mijn patiënten te regelen. Maar als ik nu bijvoorbeeld e-consulten rechtstreeks in mijn HIS wil hebben, zegt PharmaPartners: sorry, maar dan moet u ons portaal nemen. Dan moet ik overnieuw beginnen, tegen een veel hogere prijs (zie onder *Prijskaartje*).



Jean-Paul Kleijne, huisarts bij De Schakel 1 in Best: 'Veel artsen zijn bang voor onzinnige mails, maar dat valt erg mee.'

beeld: De Beeldredactie, Vincent van den Hoogen

'Het is tijd dat Den Haag zich realiseert dat hierin geïnvesteerd moet worden'

Zwolle: Ook Knol liep aan tegen de weigering van ICT-aanbieders om elkaar toe te laten in hun systemen. 'Er zijn diverse betaalbare, veilige weboplossingen voor e-consulten en een e-agenda; daar ging ik eerst naar kijken. Maar als die losstaan van je HIS, kan de patiënt nóg niet in het dossier kijken. Bovendien moet je dan gaan knippen en plakken om de agenda bij te werken of de uitgewisselde informatie in je eigen SOEP te krijgen. Dat vind ik inefficiënt.' Hierdoor zat er weinig anders op dan te kiezen voor het – veel duurdere –

patiëntenportaal van de eigen HIS-leverancier (zie onder *Prijkskaartje*). Toen die keuze eenmaal was gemaakt, bleef als grootste kopzorg de triage over, vertelt Knol. 'Als de patiënt thuis zelf een afspraak gaat plannen, krijg ik dan niet ineens allemaal onzin op mijn spreekuur? Of, veel erger, kan iemand dan een afspraak inplannen voor overmorgen terwijl hij uitstralende pijn op de borst heeft?' De oplossing lijkt relatief eenvoudig: de assistente scant de e-consulten en digitaal gemaakte afspraken vooraf en filtert eruit wat ze zelf kan doen, wat naar de verpleegkundige of praktijkondersteuner kan en wat misschien toch spoed heeft. 'De tijd moet nog leren of dat inderdaad goed werkt.'

Prijkskaartje

Best: De digitale patiëntencommunicatie van De Schakel 1 kost 460 euro per jaar met drie artsen, samen goed voor 6600 patiënten. 'Dat is

goed te doen', zegt Kleijne. Maar op den duur wil hij de mogelijkheden uitbreiden met een aan het HIS gekoppeld systeem, en dat kost een veelvoud. 'En het HIS zelf wordt ook al steeds duurder, omdat het telkens aan nieuwe overheidsregels moet voldoen. Inmiddels kost het ons 20.000 euro per jaar. En de overheid of de verzekeraar stelt daar niets tegenover. Terwijl ik denk dat ICT dé oplossing is voor het probleem in de Nederlandse gezondheidszorg: de almaar stijgende kosten en de veeleisendheid van patiënten. Het is tijd dat Den Haag wakker wordt en zich realiseert dat hierin geïnvesteerd moet worden.'

Zwolle: Geld was zeker een struikelblok, vertelt Knol. 'Om principiële redenen kozen we toch voor een portaal, maar MGN kost een dokter zo'n 80 cent per patiënt per jaar en de apotheek nog eens 50 cent. Dat is ongeveer 1,30 euro per patiënt per jaar, ook voor patiënten die niet meedoen. Voor ons hele gezondheidscentrum, met 13.500 patiënten, zou dat neerkomen op ruim 17.000 euro per jaar. En of het besparingen op bijvoorbeeld telefoontijd oplevert, is nog niet duidelijk.'

Na veel wikken en wegen werd besloten tot een pilot op de nieuwe locatie, met drie artsen en 4300 patiënten. Dat betekent een investering van ruim 5500 euro per jaar voor dokters en apotheek samen. Knol: 'Laatst vertelde ik een patiënt over het portaal en die zei: o, dat is zeker weer om te bezuinigen? Nee dus! Als stichting kiezen we ervoor om hierin te investeren, maar ik snap best dat een praktijkhoudend arts zich twee keer achter de oren krabt.'

Resultaat

Best: Van de 6600 patiënten zijn er inmiddels 600 aangemeld bij deschakel1.nl. Dat levert een e-consult of tien per dag op. 'Vaak zijn het dezelfde patiënten; ik denk dat de rest het nog niet zo heeft opgepikt of toch liever direct contact wil. Bij herhaalrecepten bestellen en uitslagen opvragen werkt het wel heel goed.' Onzinnige mails krijgt Kleijne niet. 'Dat is waar veel artsen bang voor zijn, maar dat valt erg mee. Soms moet ik wel tegen de patiënt zeggen dat ik iets toch even moet zien, maar dat vind ik niet erg. Er zijn ook mensen die normaal gesproken helemaal nooit komen, maar wel durven te mailen. Voor hen verlaagt het de drempel.'

Zwolle: De aansluiting op MGN is nog te vers om veel over het resultaat te kunnen zeggen, aldus Knol. 'We zijn vijf maanden bezig en de eerste drie maanden hadden we veel ICT-gedoe. Nu de kinderziekten eruit zijn begint het te



Edward Knol, huisarts bij De Verbinding in Zwolle: 'Wat mij betreft mogen patiënten hun hele dossier zien.'

beeld: De Beeldredactie, Gwen Mustamu

lopen: we hebben 120 aanmeldingen.' Hij opent zijn digitale postbus: twee e-consulten en een laboratoriumuitslag voor hemzelf, nog enkele voor zijn twee collega's. Wat hem meteen opviel is dat patiënten soms lange verhalen tikken met veel verschillende vragen erin. 'Dus er moeten nog spelregels op de site komen. Daar praat ik nu over met de leverancier.'

De beveiliging van MGN vindt Knol – opmerkelijk genoeg – te zwaar. 'Het gebruik van de DigiD vormt een belemmering voor sommige mensen. Die associëren ze met de Belastingdienst en ze vinden het een eng idee om die ook ergens anders voor te gebruiken.'

Toekomst


Best: 'Totale integratie van de digitale communicatie met mijn informatiesysteem. Dat wil

ik wel. Dan hoeft je als arts alleen nog maar te kijken en een medische oplossing te bedenken; daar ben je dokter voor geworden. Maar dan moet het wel betaalbaarder worden.'

Voor een deel van de patiënten is De Schakel 1 inmiddels een pilot begonnen met Mijn Gezondheidsplatform van POZOB, bedoeld voor chronisch zieken die bij de praktijkondersteuner onder behandeling zijn. Zij kunnen bijvoorbeeld online diabeteszorg krijgen of een beweegprogramma volgen. De ervaringen hiermee – en de vraag of de verzekeraars het na de gratis pilot zullen vergoeden – zullen mede bepalen welke weg de huisartsen in Best straks inslaan.

Social media inzetten voor patiëntencontact is Kleijne niet van plan. 'We hebben de context van de patiënt nodig, dat is ons vak. En dan heb je niks aan 140 tekens of een online plaatjesboek. En Skype heeft ook weinig meerwaarde. Dan kan ik een bult wel zien, maar nog steeds niet voelen. Wat ik wel leuk zou vinden is een app voor e-mailconsulten.'

Zwolle: Nog meer openheid is de wens van Knol. 'Patiënten zijn nu soms teleurgesteld omdat ze niet het hele dossier kunnen zien. Wat mij betreft gaan we daar wel naartoe. Voor dingen die de patiënt niet mag zien, kan je een interne memo maken: "let op, lastige patiënt, altijd dubbele afspraak" of "vermoeden van kindermishandeling". En voor commentaar van de patiënt ben ik niet bang. Laat het hem maar zeggen als ik iets vergeten ben of dat iets hem al te lang achtervolgt. Prima.'

In zijn spreekkamer wil Knol nog graag een scherm dat makkelijk kan draaien, zodat hij de patiënt mee kan laten kijken in het dossier of op Thuisarts.nl, een e-healthtoepassing die hij veel gebruikt. 

Implementatieagenda en NHG-congres

Belangenorganisaties en verzekeraars doen er alles aan om de invoering van e-health te versnellen. Een recent initiatief van KNMG, patiëntenfederatie NPCF en Zorgverzekeraars Nederland is de Nationale Implementatie Agenda eHealth (NIA). Daarin hebben ze onder meer afgesproken dat e-health wordt opgenomen in richtlijnen en protocollen en in het contracteerbeleid van de zorgverzekeraars (zie www.knmg.nl/nia).

Het Nederlands Huisartsen Genootschap

heeft e-health een prominente plaats gegeven op het congres De Nieuwe Huisarts, op 9 november in Den Haag. Er zijn workshops over de zelfmetende patiënt, online communities, het gebruik van social media, medische apps en e-health in de praktijk. Bekijk het programma op www.nhgcongres.nl.

Wie meer verhalen wil lezen van artsen die met e-health werken, kan terecht in het KNMG-webdossier: www.knmg.nl/ehealth.



Bij dit artikel op www.medischcontact.nl vindt u links naar alle genoemde websites en ICT-aanbieders. Ook vindt u hier de dossiers e-health en EPD.