DOOR CHRISTL FOEKEMA

Ook de huisarts kan nu thuiswerken

'Een patiënt zien' heeft er een betekenis bij gekregen door de komst van ArtsOnline. Dit digitale huisartsenzorg- en patiëntenplatform is méér dan de zoveelste toepassing voor beeldbellen. ArtsOnline beoogt een oplossing te bieden voor het huisartsentekort door vraag en het aanbod van beschikbare online waarnemers bij elkaar te brengen. Door het coronavirus heeft het platform een flinke zet in de rug gekregen.

Wie ArtsOnline zegt, zegt Bart Timmers. De bevlogen e-health huisarts uit het Montferland voert al geruime tijd campagne om het platform onder de aandacht te brengen: "Met name de groep mensen die niet zo handig is met ICT heeft een steuntje in de rug nodig. Ik hoop die ondersteuning deels bij de bibliotheek en de welzijnsorganisatie te vinden, samen met de gemeente. We willen een programma opzetten waarin zij patiënten kunnen helpen als ze vragen hebben over e-health. Zo concreet mogelijk: hoe kun je een e-consult sturen, hoe kun je je aanmelden voor ArtsOnline, hoe werkt chatten en een beeldbelconsult?"

Om die reden maakt hij regelmatig vlogs om patiënten uit te leggen dat beeldbellen in zijn ogen een volwaardig alternatief is voor het gewone consult. De bezoeken aan de huisarts nemen weer toe, nu de pandemie over zijn hoogtepunt heen lijkt te zijn. Toch verwacht Timmers dat de optie van een patiënt 'virtueel zien' in plaats van fysiek, blijvend is.

Anders werken

Het beeldbellen binnen ArtsOnline is onderdeel van een totaalpakket aan huisartsenzorg. Het platform is ontwikkeld als antwoord op de vraag hoe we in Nederland kunnen omgaan met de toenemende druk op de huisartspraktijk.

Minder huisartsen, meer taken, budgetten die onder druk staan: het was een vraag die Carin Pipers al een tijd bezig hield. Zij werkt als senior consultant bij Roset Twente, een expertisecentrum voor innovatie in de eerstelijnszorg.

"Het huisartsentekort is niet van vandaag of gisteren, het speelde al lang vóór de coronacrisis. Hoe waarborg je de continuïteit van zorg en hoe speel je in op de behoefte van vooral jongere huisartsen om flexibel te kunnen werken? Hoe zorg je voor praktijkopvolging? Hoe maak je het voor waarnemers prettig om vanuit huis of op andere tijdstippen te weken? We ontdekten dat er ook oudere en gevestigde huisartsen waren die daar wel oren naar hadden. Binnen Roset hebben we een concept bedacht voor een moderne manier van werken, passend bij de wensen en behoeften van de eerstelijn in deze tijd. Daaruit is het idee van een online inloopspreekuur voortgekomen. Direct daarna hebben we huisartsen bij de ontwikkeling betrokken. Want wat wij aan het ontwikkelen waren, moet wel goed aansluiten op de werkprocessen van huisartsen."

Digitale doktersassistente

Timmers had in zijn praktijk al ervaring met beeldbellen met patiënten. Toen hij hoorde waar Roset mee bezig was, realiseerde hij zich dat dit model iets was waar hij al jaren naar zocht. "Ik ben ervan overtuigd dat minstens een derde van de consulten bij de huisarts online kan plaatsvinden. Dat idee kreeg ik zes jaar geleden al, bij PatientHub van FocusCura. We zien een tweedeling in de consulten: de ingewikkelde gesprekken rond multimorbiditeit bij mensen met chronische klachten. Deze patiënten vinden het niet erg als ze moeten wachten op een afspraak voor een persoonlijk consult. Aan de andere kant zijn er de patienten met een enkelvoudige klacht die snel even willen overleggen met de huisarts. Die kunnen we goed helpen met beeldbellen. "

> **HET HUISARTSENTEKORT IS NIET VAN VANDAAG OF GISTEREN**

Samen met huisartsen Bé Prenger, Rebecca Meijer en Michiel van Baasbank werd hij innovatiepartner bij ArtsOnline. Ze bogen zich onder meer over de vraag: hoe organiseer je de intake bij het online consult? Gewoonlijk meldt een patiënt zich telefonisch met klachten bij de doktersassistente, die vragen stelt voor de triage. Dit model is omgezet naar een chatroom met een digitale doktersassistente. Een chatbot zorgt ervoor dat de patiënt vóór het consult al informatie verstrekt over zijn klacht. Timmers: "De techniek ontwikkelt zich snel en ik verwacht dat dankzij AI deze chatbot nog veel meer zal kunnen betekenen."

Werkwijze

De patiënt krijgt van zijn huisarts de vraag of hij gebruik wil maken van beeldbellen, het is een vrije keuze. Bij instemming ontvangt hij een mail met een link om zich aan te melden. Vervolgens kan hij dagelijks zien of er een inloopspreekuur is en virtueel in de wachtkamer gaan zitten. Met een sms krijgt de patiënt een seintje op het moment dat de laatste patiënt vóór hem aan de beurt is. Tijdens het wachten kan hij zijn tijd naar eigen inzicht gebruiken. Op het moment dat de huisarts beschikbaar is, volgt een tweede sms. Via een beeldbelverbinding zien huisarts en patiënt elkaar en gaat het consult van start.

Timmers is tevreden over de kwaliteit van dit contact. "Lichamelijk onderzoek is niet mogelijk, maar de ademhalingsfrequentie kan ik redelijk inschatten via de beeldverbinding. Ik tik wat we besproken hebben in op het clipboard. De patiënt ziet die aantekeningen op dat moment ook. Daarna plaats ik de informatie in het HIS. Als de patiënt dat nog eens wil lezen, of het consult wil terugluisteren, dan kan hij dat op elk moment doen. Ook kan ik een link toevoegen naar Thuisarts.nl met aanvullende patiëntenvoorlichting. "

Versnelling

De geplande pilot werd enkele weken vervroegd vanwege de coronapiek. Huisartsen hadden veel behoefte aan het beeldbellen. Sinds april is ArtsOnline in gebruik in de eerste praktijken, vertelt Pipers: "We krijgen reacties uit het hele land en daar zitten ook aanvullende ideeën bij. Dat is ook de bedoeling, we willen innovatie aanjagen. Van maand tot maand zetten we stappen in de invoering. Het platform is ontwikkeld volgens de scrummethodiek, dus met tussensprints. Zo blijven we alert op de stabiliteit en schaalbaarheid en kunnen we het proces goed blijven managen."

Per week komen er drie tot vier praktijken bij als gebruikers. In het najaar komt er een grotere opschaling. Wat bij de invoering in de huisartsenpraktijk het belangrijkste is, is volgens Pipers de vraag hóe je het platform gaat gebruiken. Op welke dag of dagen van de week ga je beeldbellen, hoe zorg je dat patiënten ermee uit de voeten kunnen, kun je er de werkdruk mee spreiden, plan je als huisarts een vaste thuiswerkdag, hoe instrueer je de assistentes, welke aanpassingen zijn er nodig op de website?

"Over dit soort organisatorische zaken moet je vooraf afspraken maken. We merken dat deze vragen in elke huisartsenpraktijk terugkeren. Daarom overwegen we om een e-learning te ontwikkelen rond de meest gestelde vragen. Ook willen we de ervaringen van patiënten op een andere manier gaan verzamelen. Uit de reacties maken we op dat het prima werkt. Daar willen we patiënten door middel van interviews nader op gaan bevragen."

Timmers herkent dit uit zijn eigen praktijk. "Patiënten vinden het fantastisch dat een online consult mogelijk is. Dat vonden ze helemaal toen het vanwege de pandemie niet mogelijk was om naar de dokter te gaan."

Extra handjes

ArtsOnline is opgezet als een totaalsysteem: naast de digitale intake, de virtuele wachtkamer, het beeldbellen, de live chat en de video-opname van het consult is het ook een plek waar waarnemers eenvoudig kunnen meewerken in de huisartsenpraktijk. Zij hoeven dan niet fysiek in de praktijk aanwezig te zijn, maar kunnen ook in een eigen werkkamer aan andere kant van het land zitten en desgewenst spreekuur houden buiten kantoortijden. Timmers noemt dat "op een slimme manier extra handjes creëren."

CV

Huisarts Bart Timmers is mede-eigenaar van Groepspraktijk Huisartsen in 's Heerenberg en huisarts-opleider. Ook is hij lid van de redactieraad van ICT&Health.

CV

Carin Pipers Msc is bedrijfskundige met een ICT-profiel. Ze werkt ruim 20 jaar in de zorg, de laatste jaren voor de eerstelijn. Ze werkt als senior consultant voor Roset en als productmanager voor ArtsOnline.