



e-Health in de eerste lijn, ervaringen uit de Rotterdamse praktijk

Het aanbod aan e-health toepassingen is enorm en blijft groeien. Voor veel zorgverleners is dit moeilijk te overzien. Welke e-health toepassingen zijn relevant voor in de praktijk? Is de efficiëntie al bewezen? Vragen die een drempel kunnen vormen om e-health uit te proberen. Gelukkig hebben meerdere Rotterdamse zorgverleners de drempel al genomen. Dit artikel presenteert enkele laagdrempelige e-health toepassingen die in de Rotterdamse regio worden ingezet. Wat zijn de voor- en nadelen? Hoor van collega's welke toegevoegde waarde e-health kan hebben.

Dit is het tweede artikel in een reeks van drie, waarin ZorgImpuls inzicht geeft in e-health en goede voorbeelden uit de praktijk toelicht. De uitgelichte toepassingen zijn enkele voorbeelden, uiteraard zijn er meer e-health aanbieders actief.

e-Consult: Een korte vraag stellen aan je zorgverlener

Een e-consult is in feite een digitale versie van het telefonisch consult. Met een e-consult neemt een patiënt rechtsreeks contact op met zijn huisarts (of andere zorgverlener) en stelt bijvoorbeeld vragen over medicijnen, (lab)uitslagen of een eerder consult.

Met een e-consult kunnen patiënten hun vraag op elk moment van de dag stellen. Onafhankelijk van tijd of plaats kan er laagdrempelig contact gezocht worden met de huisarts. Huisartsen laten op de website weten wat de patiënt kan verwachten. Bijvoorbeeld dat het maximaal twee of drie dagen kan duren voordat

de huisarts antwoord geeft. Het e-consult is daarmee alleen geschikt voor niet-acute vragen, waarbij er al contact met de huisarts is geweest.

Patiënten zijn tevreden over het aanbod (degenen die het gebruiken zijn positiever dan niet-gebruikers). Naast het makkelijk combineren met de dagelijkse drukte, is het goed kunnen nadenken over de vraag een pluspunt. De [factsheet e-consult \[2017\]](#) van NIVEL/Nictiz noemt ook nadelen: patiënten ervaren minder persoonlijke aandacht en doorvragen is lastiger. Uit een inventarisatie van ZorgImpuls onder huisartsen in de regio blijkt dat huisartsen dezelfde



positieve en negatieve kanten ervaren. 'Ik geef antwoord op de e-consulten wanneer ik daar tijd voor heb', zegt Miranda Buckley, huisarts in Rotterdam-Noord. Anderen laten de e-consulten agenderen door de praktijkondersteuner. Zo vindt iedereen zijn eigen manier. Als nadeel noemen huisartsen dat er minder persoonlijk contact is en dat het soms moeilijk in te schatten is of een antwoord voldoende is. Matthijs van der Poel, huisarts in Rotterdam-West, pakt dit vraagstuk pragmatisch aan: 'Een e-consult kan ook telefonisch afgehandeld worden, dan ontstaat er geen pingpong effect'.

Miranda Buckley, huisarts

'Ik geef antwoord op de e-consulten wanneer ik daar tijd voor heb.'



e-Consult

Informatie over het e-consult op basis van interviews met huisartsen in Rotterdam



Handig voor DE PATIËNT

- Bespaart tijd en energie
- Vragen kunnen op alle tijdstippen gesteld worden
- Laagdrempelig contact met zorgverlener

Patiënt:
'Ik denk beter na over de vraag die ik wil stellen aan de huisarts'



Handig voor DE HUISARTS

- Vragen beantwoorden wanneer het uitkomt
- Telefonische druk assistentes vermindert
- Makkelijk om patiënten te begeleiden

Huisarts:
'Ik beantwoord de vragen wanneer ik tijd heb. Dit hoeft niet per se op de praktijk'

WANNEER GESCHIKT?

Bij niet-acute vragen over onder andere:



Medicijnen



Labuitslagen



Verwijzing



Plekjes op de huid met foto

Voor:

- Patiënten die tijdens hun vakantie vragen hebben
- Begeleiding chronische patiënten
- Extra vragen na een consult

PATIËNT INFORMEREN



Assistente



Informatie op
praktijkscherm



Website



Informatie
tijdens wachtrij
telefoon

HOE ZELF AAN DE SLAG?

- Inbedden in dagelijkse werkzaamheden
- Assistent kan triageren
- Agenderen

Huisarts:
'Gewoon mee beginnen!'

VOOROORDELEN

- 'Zal wel gelijk storm lopen'
- 'Straks ben ik er 2 uur per dag mee bezig'
- 'Ingewikkeld om mee te beginnen'

FEITEN

- Bij start gemiddeld **3** consulten per week
- Makkelijk in te regelen via het **HIS** of de **eigen website**

VEILIGHEID EN PRIVACY

- e-Consult via een beveiligde website
- Identificatie persoon door bijvoorbeeld toegang via gebruikersnaam en wachtwoord
- Beveiligd e-mailen



Deze infographic is gemaakt door ZorgImpuls en draagt bij aan de 'Actie-agenda e-Consult bij huisartsen' van Nictiz.

Bron: NHG Checklist e-Consult (2014)

Meer informatie: Tanja Swinkels, t.swinkels@zorgimpuls.nl, 010 24 10 222 / 06 10 90 55 95

Het e-consult wordt op verschillende manieren aangeboden: via de praktijkwebsite, via een Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO), via een module in het HIS of via een app. [BeterDichtbij](#) is een van de apps die huisartsenpraktijken en ziekenhuizen gebruiken. In het Van Weel-Bethesda Ziekenhuis kunnen patiënten via

BeterDichtbij praktische en medische vragen stellen aan hun arts of verpleegkundige, als zij daartoe worden uitgenodigd. Zorgcentrale en receptie beantwoorden de praktische vragen, zorgverleners de medische vragen. Patiënt Helena van Harberden: 'BeterDichtbij is voor iedereen die een druk en gevuld leven leidt een uitkomst. Het feit dat je op

deze manier sommige lichamelijke problemen of zelfs een poli afspraak kunt voorkomen is geweldig!'

Naast BeterDichtbij zijn er andere apps. Ook de [MijnDokter app](#) wordt in de regio gebruikt. Bekijk voor meer informatie de infographic, gemaakt op basis van de inventarisatie onder Rotterdamse huisartsen.

Helena van Harberden, patiënt

'BeterDichtbij is voor iedereen die een druk en gevuld leven leidt een uitkomst.'

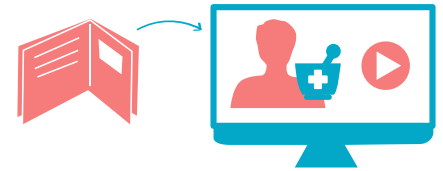
Kijksluiter: De bijsluiter die iedereen begrijpt

'De digitale bijsluiter is een aanvulling op de informatie die de patiënt krijgt van huisarts en apotheker. Het is een extra tool die een goed geneesmiddelgebruik bevordert,' zegt Marcel Kooij, apotheker en onderzoeker. De digitale bijsluiter heeft de vorm van een animatie waarin een apothekersassistente aan de patiënt uitlegt hoe het medicijn gebruikt moet worden.

Met 1.200 animaties heeft [Kijksluiter](#) een grote bibliotheek, 95% van alle in de eerste lijn voorgeschreven geneesmiddelen zit erin. Elke animatie geeft de belangrijkste informatie uit de officiële bijsluiter van het betreffende geneesmiddel. De uitleg gebeurt in normale spreektaal en is in meerdere talen beschikbaar.

De animatie is geen vervanging van de bijsluiter en bevat alleen informatie die voor een gebruiker relevant is. Denk aan vragen als: 'Waarvoor moet ik dit geneesmiddel gebruiken?' en 'Wat kan ik ervan verwachten?'

De animaties kunnen thuis bekeken en herhaald worden. Kooij: 'Dat is belangrijk, want de patiënt onthoudt maar 10 tot 20% van de voorlichting die hij of zij van de arts of de apotheker krijgt.' Mariëlla de Rooij-Duran, apotheker in Rotterdam-Zuid, is dit jaar begonnen met het aanbieden van Kijksluiter. Iedere patiënt krijgt bij de eerste uitgifte van zijn medicijnen per e-mail een link. Zowel patiënten als apotheek zijn blij met de service. De Rooij: 'Niet iedereen neemt de tijd om de



bijsluiter helemaal door te lezen. Kijksluiter is een mooie service waardoor de patiënt te allen tijde de informatie over de te slikken medicatie kan bekijken en herhalen.'

Er zijn ook andere aanbieders van animaties of video's over geneesmiddelen, bijvoorbeeld [apotheek.nl](#). De alternatieven voor de Kijksluiter richten zich vaak meer op gebruiksinstructies, en minder op de officiële bijsluiter. De Kijksluiter wordt gemaakt door [Zorganimaties](#), een initiatief van twee artsen die betere patiëntvoorlichting nastreven. In 2017 kreeg de Kijksluiter de prijs van stichting Pharos voor het 'beste idee voor een e-healthoplossing'.

Mariëlla de Rooij-Duran, apotheker

'De Kijksluiter is een mooie service waardoor de patiënt te allen tijde de informatie over de te slikken medicatie kan bekijken en herhalen.'

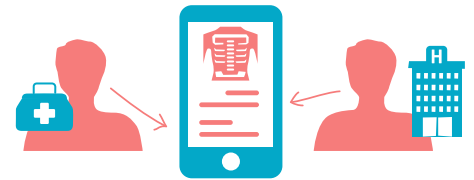
Siilo: De veilige messenger voor zorgverleners

Kort overleggen over onzekerheden, mysterieuze labuitslagen of verwijzingen. WhatsApp werd en wordt regelmatig door zorgverleners gebruikt om snel te schakelen. Dat komt de patiënt en de geleverde zorg ten goede. Echter, WhatsApp voldoet niet aan de norm voor het delen van medische gegevens. Siilo biedt een veilig alternatief.

Het medische communicatieplatform [Siilo](#) voert een encryptie uit op berichten en beelden zodat deze na 30 dagen automatisch worden verwijderd. Tot die tijd zijn de patiëntgegevens, foto's en video's in een versleutelde kluis op de telefoon te vinden. Ook kunnen meegestuurde foto's geanonimiseerd worden. Net als bij WhatsApp, kan er met Siilo individueel of in groepen worden gecommuniceerd. Na een

proef met 1700 artsen is de app sinds mei 2016 beschikbaar. Meer dan 10.000 zorgprofessionals maken er gebruik van, in vrijwel alle algemene ziekenhuizen in Nederland. Eerst waren dat voornamelijk medisch specialisten, gevolgd door huisartsen en nu ook steeds meer paramedici. Siilo is alleen toegankelijk voor zorgprofessionals met een BIG-registratie. Deze wordt na aanmelding bij de app door Siilo geverifieerd. Daarna kan er gechat worden met andere zorgverleners, ook als deze niet in het telefoonboek van de eigen telefoon staan.

Fysiotherapeut Ben de Berg gebruikt Siilo sinds een half jaar. 'Voor mij is het een ideaal middel om laagdrempelig en snel te communiceren met collega's, andere paramedici, artsen en specialisten.'



De Berg gebruikt het voor korte vragen als: 'Mw. X komt vanmiddag op je spreekuur. Ik vermoed meniscusletsel rechter knie, hoor graag je mening'. Zo nodig stuurt hij ook beelden mee. In zijn praktijk in Rotterdam ervaart De Berg dat de gebruikersgroep nu nog beperkt is. Maar hij heeft er vertrouwen in: 'Het is echt een prima middel dat voor alle (para)medici zinvol kan zijn'.

Siilo is een van de veilige zorgmessengers die op dit moment in de regio Rijnmond gebruikt wordt. Daarnaast heeft ZorgDomein de messenger [ZorgDomein Patiëntoverleg](#). KPN biedt [KPN Zorg Messenger](#) aan. Ook deze toepassingen worden in de regio Rijnmond gebruikt.

Ben de Berg, fysiotherapeut

'Siilo is echt een prima middel dat voor alle (para)medici zinvol kan zijn'.

Het tweede artikel in de reeks 'e-health in de eerste lijn' is geschreven om inzicht te geven in reeds gebruikte toepassingen in het werkgebied van ZorgImpuls. Deze zorgverleners hebben de obstakels en vraagtekens getrotseerd en zijn aan de slag gegaan. Eind 2017 verschijnt een derde artikel waarin we wederom een aantal toepassingen uitlichten.

Heeft u vragen of ideeën naar aanleiding van dit artikel? Bent u zelf aan de slag met e-health en wilt u hierover graag anderen informeren? Neem dan contact op met [Tanja Swinkels](#).

ZorgImpuls
■ ■ ■ ■ ■