



e-Health in de eerste lijn, wat is het en wat kunnen we ermee?

De ontwikkeling van zorgtechnologieën gaan razendsnel en continu doen nieuwe toepassingen hun intrede. Soms gaat het zo snel dat de technologie bij de start eigenlijk alweer verouderd is. Aan de andere kant gebruiken verschillende zorgverleners nog faxmachines en op de huisartsenpost zijn medische gegevens nog lang niet altijd beschikbaar. Toch beseft iedereen dat de digitalisering de zorg aan het veranderen is. e-Health wordt steeds meer een onderdeel van reguliere zorg.

In de Rotterdamse praktijk zien we dat e-health steeds normaler wordt. Denk aan het toenemend aantal ziekenhuizen dat een eigen patiëntportaal aanbiedt, of de eerste lijn waar het steeds vaker mogelijk is om online een vraag te stellen aan bijvoorbeeld je huisarts of fysiotherapeut. We zien steeds meer succesvolle voorbeelden. Toch blijft er nog veel winst te behalen bij het

effectief inzetten van e-health in de dagelijkse praktijk.

Voordat e-health ingezet kan worden, moet wel duidelijk zijn wat het is en welke toegevoegde waarde het heeft. Op dit moment roept het onderwerp nog veel vragen op. Welke toepassingen zijn beschikbaar voor zorgverleners? Hoe past e-health in de dagelijkse praktijk? En is de

efficiëntie al bewezen? Het aantal applicaties groeit en is divers. Het is dan ook begrijpelijk dat het aanbod voor zorgverleners soms moeilijk te overzien is. Om meer inzicht te geven in wat e-health is en hoe u het zou kunnen gebruiken in uw praktijk, heeft ZorgImpuls het thema kernachtig uitgewerkt en voorbeelden en ervaringen uit de regio voor u verzameld in deze whitepaper.

Tejo Schenk, huisarts

‘Een huisarts kan niet meer om e-health heen.’

Wat is e-health eigenlijk?

e-Health is een breed begrip dat verschillende beelden oproept. De een denkt aan websites voor patiënten zoals thuisarts.nl, de ander denkt aan elektronische gegevensuitwisseling tussen de huisarts en medisch specialist. Om duidelijkheid te creëren heeft de Raad voor Volksgezondheid

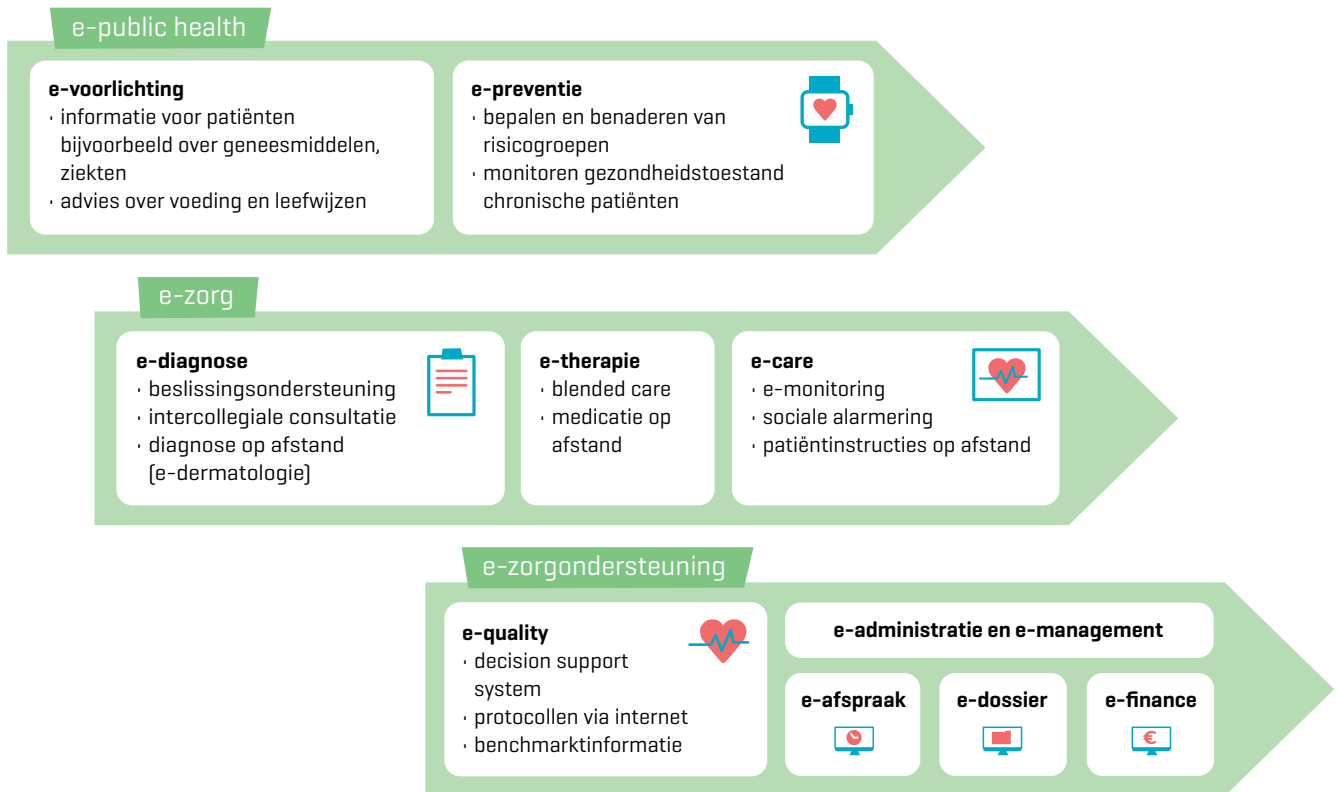
en Zorg (RVZ)¹ in 2002 e-health als volgt gedefinieerd: ‘het gebruik van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën, en met name internet-technologie, om gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen of te verbeteren.’ Anno 2017 is deze definitie nog

steeds houdbaar. Het Nictiz-kennisrapport ‘Ordering in de wereld van e-health’ (2012)² geeft een helder overzicht van de drie dimensies van het begrip e-health:

- a. de fase van het zorgproces
- b. de gebruiker
- c. de onderliggende technologie

a. De fase van het zorgproces

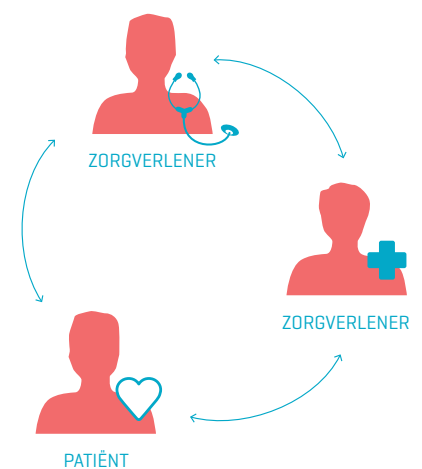
e-Health kan alle fasen van het zorgproces ondersteunen, zowel inhoudelijk als organisatorisch. Belangrijk is dat de toepassingen werkelijk geïntegreerd worden in het zorgproces. Afhankelijk van de fase van het zorgproces spreken we van:



b. De gebruiker

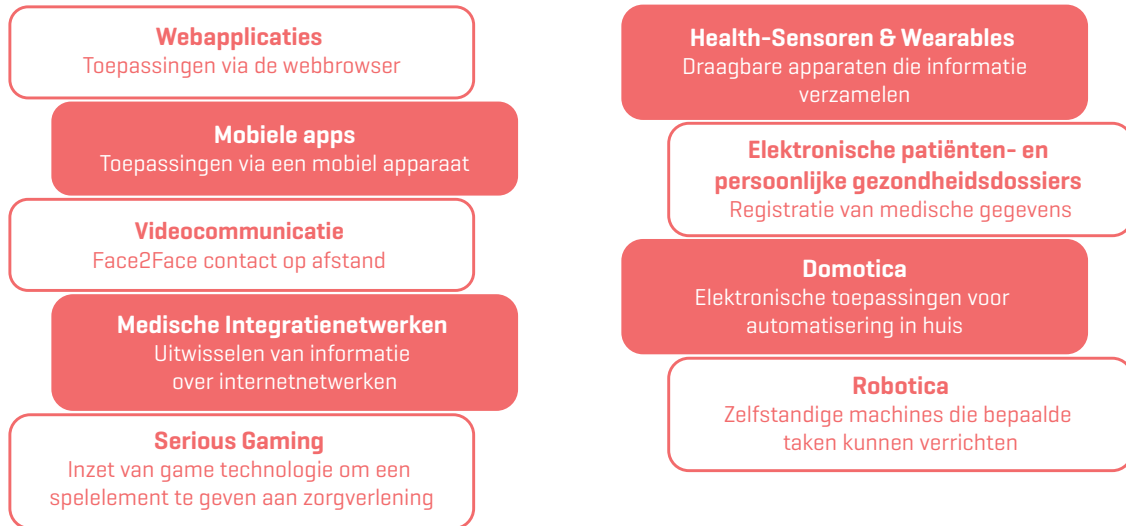
Bij de toepassing van e-health kunnen we drie communicatiestromen onderscheiden:

1. Zorgverleners gebruiken e-health voor de communicatie met patiënten. Denk aan inzage in het eigen elektronisch dossier, maken van online afspraken, e-consult of telemonitoring.
2. Zorgverleners gebruiken e-health voor de communicatie met andere zorgverleners. Bijvoorbeeld uitwisselen van medische gegevens, elektronisch doorverwijzen van patiënten of consultatiemogelijkheden.
3. Patiënten gebruiken e-health in hun eigen persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) voor het bijhouden van zelfmetingen. Of patiënten stellen leefstijl doelen in een applicatie voor zelfmanagement. Overzichten hiervan kunnen gedeeld worden met zorgverleners.



c. De onderliggende technologie

De technologieën ontwikkelen zich snel met een breed pallet aan toepassingen. Het komt regelmatig voor dat er meerdere technologieën tegelijk worden ingezet.



Herman Bruins, apotheker

‘Ik juich de ontwikkeling van e-health toe, al moeten we de waarde van het menselijk contact met de patiënt niet vergeten.’

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

De drie dimensies van e-health kunnen helpen bij het beter begrijpen wat het allemaal omhelst. Het gaat om veel vormen en toepassingen van digitale zorg. Om de toegevoegde waarde van e-health nader te verduidelijken, vertellen verschillende zorgverleners hun ervaring met een bepaalde e-health toepassing in hun praktijk.

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

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

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/Nictiz³ 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-consulanten wanneer ik daar tijd voor heb', zegt Miranda Buckley, huisarts in Rotterdam-Noord. Anderen laten de e-consulanten 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'.

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 in de bijlage, 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

Kijksluiter is een voorbeeld van een mogelijkheid om informatie mee te geven. '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 begin 2017 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 Kijksluiter richten zich vaak meer

op gebruiksinstructies, en minder op de officiële bijsluiter. Kijksluiter is gemaakt door [Zorganimaties](#), een initiatief van twee artsen die betere patiëntvoorlichting nastreven. In 2017 kreeg 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.'

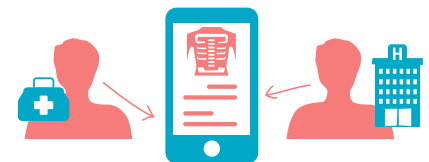
Siilo: De veilige messenger voor zorgverleners

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 is een communicatietool voor zorgverleners en 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'.

OZOverbindzorg: Teamspirit rondom de patiënt in een virtueel verpleeghuis

Het digitale communicatieplatform OZOverbindzorg geeft op elk moment van de dag inzicht in iemands status, onafhankelijk van de beschikbaarheid van zorgverleners. Het is een beveiligde internetpagina voor ouderen en kwetsbaren die zorg nodig hebben. De cliënt is, samen met zijn mantelzorger, eigenaar van zijn zorgnetwerk en beslist zelf wie daar wel of niet bij horen.

Met OZOverbindzorg (OZO staat voor OuderenZOrg) blijft familie ook op afstand op de hoogte en kunnen problemen gezamenlijk worden opgelost. Het is een praktisch middel om de communicatie en zorg rondom de oudere efficiënt te organiseren. Iedere oudere heeft een eigen pagina met een zorgplan. Ook de betrokken zorgverleners hebben toegang tot deze pagina.

In 2017 is Huisartsenpraktijk De Heer en Van Gorcum, samen met nog twee praktijken, in Nieuwerkerk aan den IJssel begonnen met het aanbieden van de toepassing. In samenwerking met de thuiszorg is klein gestart met enkele ouderen. Gaandeweg zijn meer zorgverleners aan het netwerk toegevoegd, zoals de apotheek, fysiotherapeuten, ergotherapeuten, oefen- en podotherapeuten en diëtisten. Als spil in de ouderenzorg

is de wijkverpleegkundige in het OZO-netwerk van groot belang.

Nu al deze zorgverleners gekoppeld zijn, blijkt de toegevoegde waarde van de toepassing. Jacqueline Dumoleijn, praktijkverpleegkundige ouderenzorg, vertelt: 'OZO werkt vooral goed voor kwetsbare ouderen die thuiszorg ontvangen. De zorg kan zo breed, gemakkelijk en effectief georganiseerd worden. Het geeft inzicht in de onderlinge communicatie en duidelijkheid over het beleid voor de oudere. Bovendien biedt OZO ondersteuning aan de patiënt en de mantelzorg en is vroegtijdige signalering mogelijk.' Als groot pluspunt van de toepassing noemt ze de veiligheid, privacy en betrokkenheid van de mantelzorgers.

'Alles is goed gewaarborgd. Een aanwinst!'

In de regio Rotterdam-Rijnmond zijn enkele praktijken bezig met de implementatie van OZOverbindzorg. De gemeente en de zorgverzekeraar dragen financieel bij aan de implementatie van de applicatie. Naast OZOverbindzorg zijn er andere digitale platforms, zoals het Elektronisch Gestructureerd Patiënten Overleg [eGPO], gemaakt voor en met zorgverleners en gericht op de coördinatie van multidisciplinaire zorg. eGPO is in de regio Haaglanden populair. In de regio Rotterdam wordt ook de applicatie VIP samenwerken van Calculus gebruikt.



Jacqueline Dumoleijn, praktijkverpleegkundige ouderenzorg

'OZO werkt vooral goed voor kwetsbare ouderen die thuiszorg ontvangen. De zorg kan zo breed, gemakkelijk en effectief georganiseerd worden.'

Gezonder leven met Actify

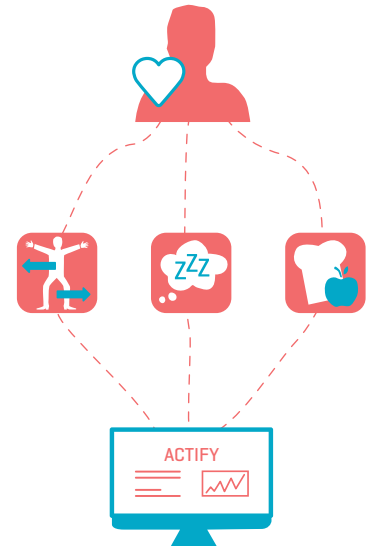
Actify is een leefstijlplatform dat motiveert om met kleine en leuke stappen een gezonde leefstijl te bereiken. De app kan bijhouden hoeveel iemand beweegt en helpt gezonder te eten. De onderdelen zijn een StappenChallenge, een Slaapprogramma en MaaltijdMatch. Met Actify dagen mensen zichzelf en vrienden uit om gezond te leven. Als extra beloning sparen ze punten voor de Actify-shop.

Jolande van Teeffelen, diëtiste in Rotterdam, betreft Actify graag bij de begeleiding van haar cliënten als onderdeel van het reguliere consult. Met MaaltijdMatch beoordeelt ze recepten en als de patiënt daar behoefte aan heeft bekijken ze samen de beweegdata in de StappenChallenge. 'De kracht van online toepassingen', zegt ze, 'zit in de mogelijkheid om de zorg dichtbij

te organiseren en extra coaching te kunnen bieden.'

Sommige cliënten zien gelijk de meerwaarde van online hulpmiddelen. Ongeveer een kwart gaat meteen enthousiast aan de slag met Actify of een alternatief, zoals [MyFitnessPal](#). Een wat grotere groep cliënten is meer terughoudend om digitale middelen in de zetten. Deze groep moet eerst over de 'digitale drempel' heen. Daarnaast is er ook nog een groep cliënten waarbij de digitale middelen niet helpend zijn. Het blijft altijd maatwerk. Van Teeffelen bespreekt het gebruik van e-health toepassingen regelmatig met haar collega's. Dat heeft e-health een duidelijke plek gegeven in haar organisatie.

[Actify](#) is een platform waarin gezondheidswaarden kunnen worden



bijgehouden. Het kan ingezet worden naast een face-toface behandeling, waarbij blended care ontstaat. Het platform is een initiatief van Zilveren Kruis. Ook andere zorgverzekeraars hebben dergelijke leefstijlplatforms ontwikkeld, zoals [SamenGezond](#) van Menzis en [Mijn GezondheidsPlatform \(MGP\)](#) van CZ.

Jolande van Teeffelen, diëtiste

'De kracht van online toepassingen zit in de mogelijkheid om de zorg dichtbij te organiseren en het kunnen aanbieden van extra coaching.'

Let's Walk - bewegen als medicijn

'Voorkomen is beter dan genezen', zegt Matthijs van der Poel, één van de oprichters van Stichting Looprecept. Meer lopen en bewegen is in veel opzichten goed voor iemands gezondheid en voorkomt klachten. Daarbij helpt bewegen ook als medicijn bij ziekte. De website van Looprecept biedt huisartsen en vooral patiënten een bron van informatie.

Om huisartsen en patiënten bewuster te maken van het belang van bewegen, maakt Looprecept gebruik van verschillende digitale middelen. Zo geeft de website tips & tricks voor beweging, evenals ervaringsverhalen en video's van deelnemende patiënten. Ook kunnen mensen zoeken welke huisarts werkt met Looprecept en kunnen zij hun eigen huisarts erop attenderen.

Voor de wachtkamerschermen zijn informatieve animatiefilmpjes beschikbaar.

Verder heeft de stichting stappentellers die de huisarts kan uitlenen aan patiënten. De stappenteller is gekoppeld aan het systeem van de huisartsenpraktijk en geeft aan patiënt, huisarts en praktijkondersteuner inzicht in

'Huisvrouwen komen er ineens achter dat ze soms wel 13.000 stappen op een dag zetten!'

het aantal stappen dat op een dag wordt gezet. In de praktijk blijkt dat heel motiverend te werken. 'Je wilt toch nét even die 8.000 stappen halen', zegt Els van Beek, praktijkondersteuner van Praktijk Mozaïek in Rotterdam-Zuid. Zij is enthousiast over Looprecept. 'Patiënten vinden het leuk om te doen, vooral de vrouwen zijn erg enthousiast. Huisvrouwen komen er ineens achter dat ze soms wel 13.000 stappen op een dag zetten!'

Inzicht in het aantal stappen geeft de huisarts veel waardevolle informatie, vindt Van der Poel. Hij vertelt over een jongen van 18 jaar met autisme: 'De jongen zat in een depressie. In

het begin liep hij 300 stappen op een dag. Dat betekent dat hij alleen uit bed kwam voor voedsel en het toilet. Met de stappenteller en de juiste ondersteuning loopt hij nu bijna 3000 stappen op een dag! We zijn allebei trots, beweging als medicijn werkt.' Op dit moment doen in Rotterdam tien praktijken een pilot met Looprecept.

Looprecept stelt informatie beschikbaar aan patiënten en zorgverleners, en meet bepaalde gezondheidswaarden. Stichting Looprecept maakt gebruik van Garmin stappentellers. Daarnaast zijn er zijn veel andere aanbieders van wearables die stappen kunnen tellen, zoals



Fitbit. Ook zijn er apps die stappen bijhouden, bijvoorbeeld Runkeeper en UP App bij Jawbone. De UP app kan gekoppeld worden aan het platform Actify en motiveert om stapdoelen te behalen met notificaties op de telefoon.

Matthijs van der Poel, huisarts en initiatiefnemer van Looprecept

'Het Looprecept is de leukste stap naar een gezonder leven. Zowel preventief als curatief. Bewegen kan vele medicijnen vervangen, maar geen enkel medicijn kan beweging vervangen.'

e-Health ook een extra steun in de GGZ

In de GGZ wordt e-health al veel toegepast. Van online zelfhulpprogramma's tot e-voorlichting en psycho-educatie. Steeds vaker kiezen zorgverleners in de geestelijke gezondheidszorg voor blended care, waarbij e-health en face-to-face behandelingen samen worden ingezet om de patiënt optimaal te ondersteunen.

Mariska Schoevaars, klinisch psycholoog in Capelle aan den IJssel,

zet regelmatig e-health modules in die gaan over slapen, piekeren of alcoholgebruik. Deze modules zijn voornamelijk klachtgericht en goed bruikbaar in de basis GGZ. Ook kunnen ze in de specialistische GGZ een interessante aanvulling vormen op een face-to-face behandeling. Het biedt een cliënt de mogelijkheid om buiten de sessies met de therapeut, zelfstandig te werken aan een probleem in zijn of haar leven. Bij de modules valt wel nog veel te winnen.

Schoevaars: 'De oefeningen zijn vaak ingewikkelder voor cliënten dan ICT-leveranciers denken en sluiten vaak minder aan dan de werkbladen die ik zelf in mijn therapie gebruik.'

Schoevaars is voornamelijk werkzaam in de specialistische GGZ. Vanwege de complexiteit wordt vaak niet direct aan e-health gedacht. In de specialistische GGZ is de directe wisselwerking tussen patiënt en behandelaar heel belangrijk.

Toch kan e-health ook voor deze groep patiënten van toegevoegde waarde zijn. Zo stuur Schoevaars haar patiënten na een gesprek regelmatig informatie om thuis te bekijken. Bijvoorbeeld een filmpje over 'Schemagerichte therapie, wat is dat?'. Schoevaars: 'Patiënten ontvangen het goed en vinden het prettig thuis deze informatie nogmaals te horen om het beter te begrijpen.'

Voor een succesvolle toepassing is het belangrijk om per patiënt te kijken naar wat wel en wat niet werkt. Informatievideo's zijn vrijwel altijd

prettig en soms kan blended care van toegevoegde waarde zijn. Schoevaars: 'Mensen die wat onderzoekender zijn en die zelf iets willen doen, geef ik toegang tot Telepsy, het e-health platform dat ik gebruik. e-Health kan helpen bij het leren van bepaalde vaardigheden. De behandeling zelf zit hem voornamelijk in de relatie tussen patiënt en behandelaar.'

Telepsy is één van de GGZ-platforms voor blended care. Andere grote aanbieders zijn onder meer [Karify](#), [MindDistrict](#), [Ksyos](#) en [JouwOmgeving](#).



Mariska Schoevaars, klinisch psycholoog

'e-Health kan helpen bij het leren van bepaalde vaardigheden.'

e-Health in de eerste lijn is pionieren en wennen

De voorbeelden uit de praktijk geven weer dat op kleine schaal succesvol gebruik gemaakt wordt van e-health. Het wordt ingezet om de zorg toegankelijker, gebruiksvriendelijker en doelmatiger te maken. Hierbij is e-health nooit een doel op zich.

Door het Ministerie van VWS wordt e-health gezien als een deeloplossing in het veranderende zorglandschap dat te maken heeft met vergrijzing, toename van het aantal chronisch zieken en stijgende zorgkosten. In 2030 heeft 40% van de bevolking een chronische ziekte. e-Health wordt gezien als een antwoord op de grotere zorgvraag in de toekomst, maar leidt ook tot méér zorgvragen. Deze paradox zorgt voor vraagtekens bij zorgverleners.

Ook zien we de verhoudingen veranderen tussen zorgverlener

en patiënt. Door het gebruik van zorgtechnologieën verandert deze relatie. Zo wordt de zorgverlener steeds vaker al coach gezien, die de patiënt kan begeleiden in het continue veranderende zorglandschap. Hoe speelt de eerstelijnszorgverlener hierop in? Maar ook: wat als e-health leidt tot minder consulten, terwijl de bekostiging is gebaseerd op het aantal consulten? Dit zijn opnieuw belangrijke vraagstukken voor de eerstelijnszorgverlener.

Vanwege de grote implicaties op het toekomstige werk van de zorgverleners, is het belangrijk dat zorgverleners hier goed over geïnformeerd worden. Begeleiding bij het gebruik van e-health is zowel nodig voor zorgverleners als patiënten. 'De drempel om e-health te gebruiken is groter bij

professionals dan bij patiënten', aldus Anneke Vass. Zij werkte samen met Esther Talboom-Kamp aan het promotieonderzoek: 'e-Health in de eerstelijns⁴¹'. e-Health roept in de huidige maatschappij nog veel vragen op over wat het precies is, en wordt vaak groter en ingewikkelder gezien dan dat het daadwerkelijk is. Zorgverleners en patiënten blijven uitleggen wat het is en wat de toegevoegde waarde is voor hen in de praktijk/in hun dagelijks leven zal uiteindelijk leiden tot meer begrip. Goede begeleiding is nodig om het gebruik te stimuleren en duurzaam te maken.

Met deze whitepaper hopen we een helder perspectief op e-health gegeven te hebben. Met dank aan de zorgverleners die hun ervaringen met ons wilden delen. Voor geïnteresseerden zijn er

verschillende websites waarop e-health toepassingen te vinden zijn. Zo is door de [Patiëntenfederatie Nederland](#) een overzicht gemaakt en biedt de [GGDappstore](#) een overzicht van relevante en betrouwbare e-public health toepassingen, getoetst door de GGD.

ZorgImpuls is zich bewust van de kansen en obstakels rondom e-health. Langzaamaan wordt het een onderdeel van reguliere zorg. Daarom stimuleren we het nadenken over e-health en de implicaties hiervan.

Heeft u vragen of ideeën naar aanleiding van de whitepaper? Gebruikt u e-health in de praktijk en wilt u andere zorgverleners daarover informeren? Of bent u op zoek naar wat e-health voor u kan betekenen in de praktijk? Neem dan contact op met [Tanja Swinkels](#).

Anne-Miek Vroom, patiënt

‘In tegenstelling tot wat veel mensen denken heeft e-health juist wél de potentie om de zorg menselijker te maken.’

Bronnen

1. Raad voor Volksgezondheid en Zorg, rapport ‘Inzicht in e-health’, 2002.
2. Nictiz [J. Krijgsman, G. K. Wolterink], ‘Ordering in de wereld van e-health’, 2012.
3. Nictiz & NIVEL [A. Brabers, I. Swinkels, B. Lettow, J. van Jong.] ‘Factsheet eConsult’ https://www.nictiz.nl/SiteCollectionDocuments/Rapporten/Factsheet_eConsult_definitief.pdf
4. Talboom, E. ‘eHealth in primary care [2017]’ <http://www.talboom.info/>

De whitepaper is een samenvoeging van drie artikelen over e-health die eerder gepubliceerd zijn. In de whitepaper worden enkele aanbieders benoemd, in de praktijk zijn uiteraard ook andere aanbieders actief.



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