

Fasttrack Beeldschermzorg Voorbeeldcasus beeldschermzorg

Huisartsenposten Rijnmond implementeert versneld de digitale huisartsenpost

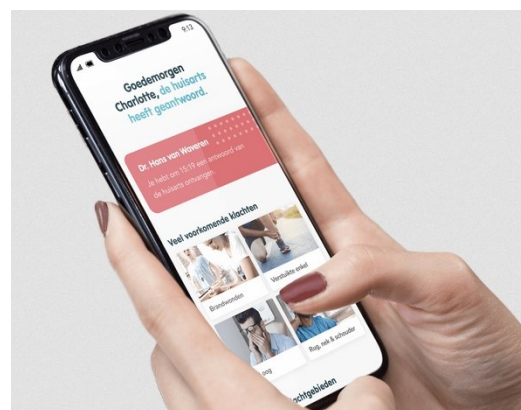
Deze voorbeeldcasus is onderdeel van het [stappenplan Fasttrack Beeldschermzorg](#) van VitaValley. De casus is een onderdeel van stap 5: In stap 5 besteden we aandacht aan voorbeelden uit de praktijk.

Huisartsenposten Rijnmond verzorgt de avond-, nacht- en weekendzorg in de regio. Jaarlijks komen er zo'n 270.000 telefoontjes binnen. Dit aantal loopt op en het vinden van triagisten voor deze avond- en weekenddiensten is complex.

In verband met deze toename van zorgvragen en de fysieke beperking om op de huisartsenpost langs te komen door de uitbraak van de coronacrisis, startte de huisartsenpost met de inzet van Topicus Spreekuur.nl. Spreekuur.nl werd in maart in de regio Eemland versneld gelanceerd, de regio Rijnmond volgde een maand later. Via Spreekuur.nl krijgen patiënten locatie-onafhankelijke en persoonlijke zorg voor spoedvragen over bijvoorbeeld wonden, oogklachten en huidinfecties.

In dit praktijkvoorbeeld deelt Huisartsenposten Rijnmond de ervaringen met Spreekuur.nu. Onder de naam 'Digitaal contact HAP Rijnmond middels Topicus Spreekuur' deed Huisartsenposten Rijnmond een SET COVID-19-aanvraag. Sinds de lanceringen bij Huisartsen Eemland en Huisartsenposten Rijnmond zijn 8000 patiënten digitaal behandeld via Spreekuur.

Met de inzet van het digitale consult hoopt Huisartsenposten Rijnmond te voorkomen dat patiënten onnodig naar de huisartsenpost komen, het werkproces te verkorten en vereenvoudigen en zo de druk op de telefooncentrale te verlagen. Vanwege de digitale SaaS oplossing kunnen huisartsen in de praktijk vanaf elke werkplek dienst doen voor de huisartsenpost, ook vanuit huis.



Technologie

Spreekuur is een initiatief van Topicus en DigiDok. Topicus is een ICT-leverancier die onder meer ketenzorg-informatie-systemen in de eerste lijn levert en ICT-ondersteuning voor ziekenhuizen en GGZ-instellingen biedt. DigiDok innoveert en digitaliseert de gezondheidszorg voor zorgverleners en zorgbedrijven. De technische ontwikkeling van het platform ligt bij Topicus. De medische content, onder andere de triage, anamnese, signalering en vraag-templates, is ontwikkeld door DigiDok. Onder leiding van DigiDok wordt daarnaast alle medische content gevalideerd. Hiervoor wordt samengewerkt met wetenschappelijk onderzoeksbureau THINC. - onderdeel van het UMC Utrecht - om de vragenlijsten in de Spreekuur web-applicatie te onderzoeken en valideren.

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

Werking

Het idee achter Spreekuur.nl is dat patiënten zelf hun consult voorbereiden. Hiervoor doorlopen ze gevalideerde triage- en anamnese vragen over hun klachten en delen ze persoonsgegevens en indien nodig een foto. Zorgverleners krijgen deze informatie overzichtelijk en met urgentiebepaling aangeboden via de applicatie VIPLive en kunnen het consult via een chat, maar desgewenst ook via videobellen, afhandelen.



Meestal ontvangen patiënten binnen dertig minuten een chatbericht van de huisarts. Bij grote drukte kan dit langer duren. Patiënten ontvangen een sms als er via chat is gereageerd op hun vraag. Zo weten ze meteen wanneer de huisarts heeft geantwoord. Huisartsen geven advies via de chat, of kunnen beeldbellen. Wanneer patiënten medicijnen nodig hebben, ontvangen ze een recept voor een beschikbare apotheek bij hen in de buurt.

Als er sprake is van zeer urgente spoed, dan krijgt een patiënt het advies om naar een spoedlijn te bellen of om langs te komen op de HAP/SEH.

Doelgroep

In de piekperiode van de corona crisis in het voorjaar was 40 procent van de consulten via Spreekuur.nl gerelateerd aan COVID-19. Daarnaast maken patiënten vooral gebruik van de digitale huisartsenpost voor huidklachten, wonden, kneuzingen en oogklachten. In de SET COVID-19-aanvraag benoemt de huisartsenpost ook de functionele bijdragen binnen de regio met digitale zorg op afstand aan onder andere de kwetsbare populatie in de regio.

Uit een onderzoek in 2019 door CZ blijkt dat bijna 50 procent van de Nederlanders positief staat tegenover [digitale huisartsenzorg](#).

Ervaringen en inzichten: wat loopt goed

Veel casuïstiek kan op afstand worden behandeld, constateert directeur Heidi van den Brink op basis van de ervaringen die bij Huisartsenposten Rijnmond zijn opgedaan met beeldbellen en de digitale huisartsenpost. Door de voorbereiding die de patiënt zelf digitaal kan doen, hoeven triagisten en doktersassistenten telefonisch minder vaak NAW-gegevens uit te vragen en te triëren. Door de digitale voorbereiding van de patiënt kunnen huisartsen daarnaast sneller een diagnose stellen, wat de bereikbaarheid van de huisartsenposten ten goede komt en zorgt voor meer tijd voor de complexe patiënten en casussen.

Iedereen die gebruik heeft gemaakt van de digitale post krijgt een melding om een beoordeling te geven in de vorm van een korte vragenlijst. Uit deze gegevens blijkt dat patiënten blij zijn dat ze niet in de auto hoeven te stappen of te wachten, maar direct hulp en antwoord krijgen op afstand. Ze worden gerustgesteld, of weten dat ze met hun vraag of klacht kunnen wachten tot de volgende dag.

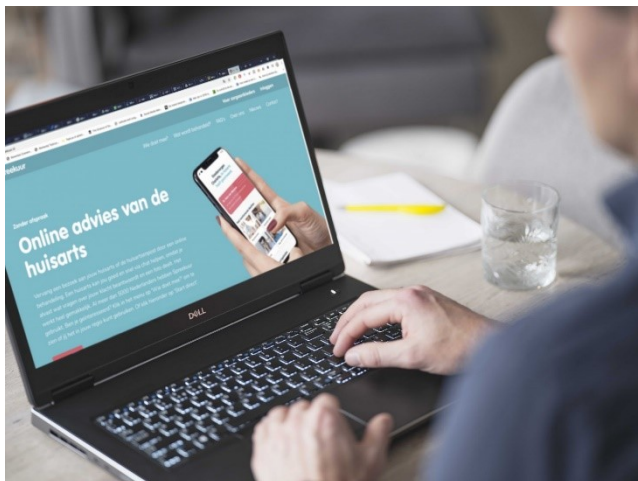
Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

Bij een triage worden er geprotocolleerd vragen gesteld aan een patiënt. Aan de telefoon worden lang niet altijd *alle* vragen gesteld ('ik hoor dat je niet kortademig bent') en daarmee wordt afgeweken van dat protocol. Het algoritme is secuurder en doorloopt alle relevante triage vragen. Daarnaast blijkt het voor patiënten eenvoudiger zijn om een pijnscore digitaal door te geven, wanneer ze deze voor zich zien en een omschrijving kunnen lezen, dan via de telefoon.

Wat zijn de grootste knelpunten voor het opschalen en borgen van de digitale huisartsenpost?

Spreekuur.nl vergt van huisartsen een nieuwe manier van werken. Konden ze voorheen een patient altijd zien en horen, starten ze nu met een digitale triage en contact via de chat. Dat is wennen, zeker wanneer artsen het gevoel hebben hun werk alleen goed te kunnen doen als je elkaar altijd kunt horen en zien. Dat het ook anders kan, is een kwestie van gewenning.



Spreeken gaat bijna altijd sneller dan typen. Daarom heeft DigiDok gewerkt aan templates met standaard reacties. Artsen hoeven diagnoses en behandeladviezen van een paar regels niet zelf te typen, maar kunnen gebruik maken van de templates en een reactie aanklikken. Dat zou in de praktijk minder werk moeten kosten, maar is wel een manier van werken die je onder de knie moet krijgen. Zeker als je al jaren gewend bent om op een bepaalde manier consult te voeren. Het is een kwestie van gewenning. Bedenken dat je ook een video-verbinding kunt starten, als een patiënt erop staat om te laten zien dat hij zijn vinger niet goed meer kan bewegen. Ook dat kan op afstand.

"Leren vertrouwen dat een patiënt eerlijk door de anamnese gaat, is ook iets waar artsen op moeten leren vertrouwen", zegt Inez Teunissen van DigiDok. "Artsen moeten leren om wat bekend is, dat wat patiënten zelf aan gegevens door hebben gegeven, voor lief te nemen. Anders blijf je dubbel werk doen en daar schiet niemand iets mee op."

Teunisse geeft artsen mee:

"Na een consult of dertig via Spreekuur.nl heb je het onder de knie, na 100 consults kun je echt efficiënter te werk gaan."

De implementatie van Spreekuur.nl heeft op afstand plaats moeten vinden. Niet samen trainen in een zaaltje of even fysiek meekijken naast de arts tijdens de eerst paar consulten.

Toekomstperspectief

"Ik verwacht niet dat de huisartsenpost over tien jaar nog steeds bestaat in deze vorm. Ik denk dat er heel veel digitaal gaat: digitaal aanmelden, digitale triage, zelf een afspraak maken voor een (digitaal) consult. De dokter

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

of verpleegkundig specialist zal nog steeds patiënten moeten zien, maar de toegang naar de zorg wordt steeds verder gedigitaliseerd", stelt directeur Heidi van den Brink.

Huisartsenposten Rijmond zijn met alle huisartsenposten in Nederland en databedrijf PacMed bezig om de inzet van kunstmatige intelligentie, onder andere binnen de triage, te verkennen.

Meer informatie

Bronnen/relevante links:

[Spreekuur.nl](https://www.spreekuur.nl)

THINC. studie naar Spreekuur

Contactgegevens

Dit praktijkvoorbeeld werd aangedragen door:

Inez Theunissen, DigiDok

Inez@digidok.nl

