



Geef het e-consult ruimte om zich te bewijzen

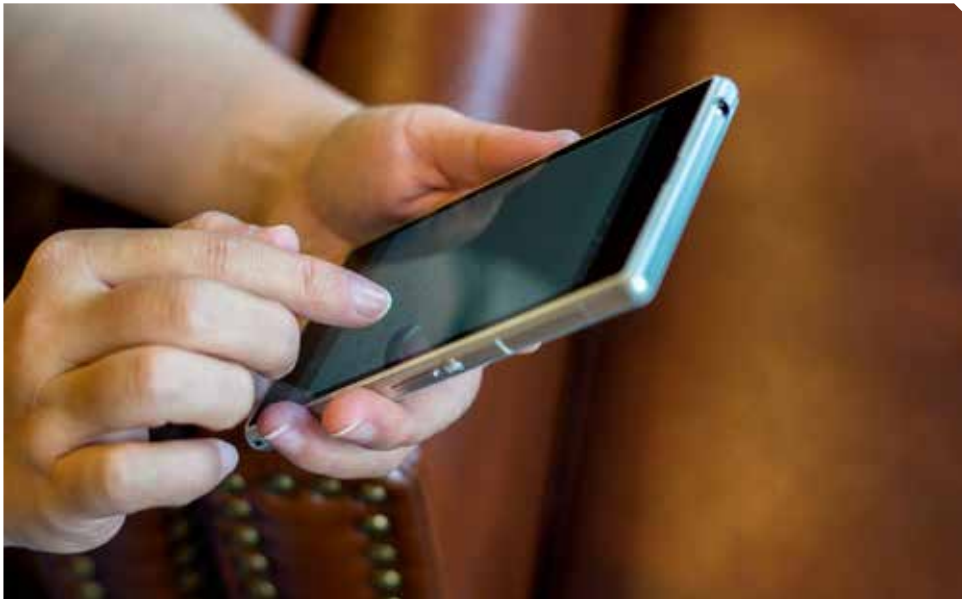
Voor het e-consult geldt helaas nog steeds voor veel huisartsen én patiënten dat onbekend onbemind maakt. Dit terwijl degenen die er al wel gebruik van maken positief zijn over de meerwaarde die het beide partijen biedt. Voor de verdere ontwikkeling ervan is het dan ook belangrijk dat huisartspraktijken gewoon over de drempel heen stappen en er ervaring mee gaan opdoen. Een voorbeschouwing op de eHealth-monitor die in november zal verschijnen.

Huisarts Miranda Buckley van huisartspraktijk Buckley in Rotterdam heeft een praktische tip voor collega's die overwegen aan de slag te gaan met het e-consult. 'Gewoon ermee starten', zegt ze, 'het loopt toch geen storm.' Zelf heeft ze die stap al gezet, met als resultaat een gemiddelde van vijftig tot honderd e-consulten op jaarbasis. 'Het werkt drempelverlagend en zorgt voor

minder druk op de assistente', zegt ze. 'En het gebruiksgemak is groot. We bieden het daarom ook direct als optie aan bij de wachtrij van de telefonische lijn.*

Buckley stelt dat het gebruik van het e-consult vooral gemakkelijk is voor patiënten die vragen hebben over hun medicatie. 'Het is een nuttig

hulpmiddel om het medicatiegebruik van patiënten te begeleiden', zegt ze. 'Ook is het handig voor het beantwoorden van niet-acute korte vragen en voor vragen van patiënten die met vakantie zijn en dus niet naar de praktijk kunnen komen. Daarnaast zijn er patiënten die een foto doorsturen van een plekje op de huid waarover ze een vraag hebben.' ►



huisartspraktijk. 'In het begin was het wel ingewikkeld', zegt ze, 'je moet het echt agenderen in de agenda.' Inmiddels is het in haar praktijk gangbaar om verdeeld over de dag regelmatig in te loggen in de omgeving van de website van de praktijk waarin de vragen van de patiënten binnenkomen. De vragen komen dus niet via het mailadres van de praktijk binnen. Wel is de gewone mailbox van de praktijk voorzien van de melding "Er is een e-consult binnen". 'Het gevolg is dat de assistenten minder vaak gebeld worden', zegt Buckley. 'Er is tijd om de vragen rustig te beantwoorden, per mail of in een kort telefoongesprek.'

Een goed voorbeeld

Digitale communicatie is niet meer weg te denken uit onze maatschappij. En tijdens de eerder dit jaar gehouden workshop "e-consult bij de huisarts" concludeerden de organisatoren Stichting IKONE, Grootvity en Nictiz – terecht – dat het e-consult een goed voorbeeld is van een veelbelovende e-health-dienst. Niet alleen voor huisartspraktijken trouwens, maar ook voor medisch specialisten. Toch blijft het gebruik van het e-consult achter, onder

de ene huisarts het ziet als een praktisch hulpmiddel om de patiënt te kunnen begeleiden, gebruikt de andere huisarts het alleen om lab uitslagen aan de patiënt door te geven.

Bovendien blijken bij huisartsen mythes te leven over het e-consult. Tanja Swinkels, adviseur i.o. bij ZorgImpuls, zegt: "Een deel van de huisartsen is terughoudend om e-consult te gebruiken omdat ze vrezen voor een drempelverlagende werking. "Straks ben ik twee uur per dag bezig met

Inventarisatie in de praktijk

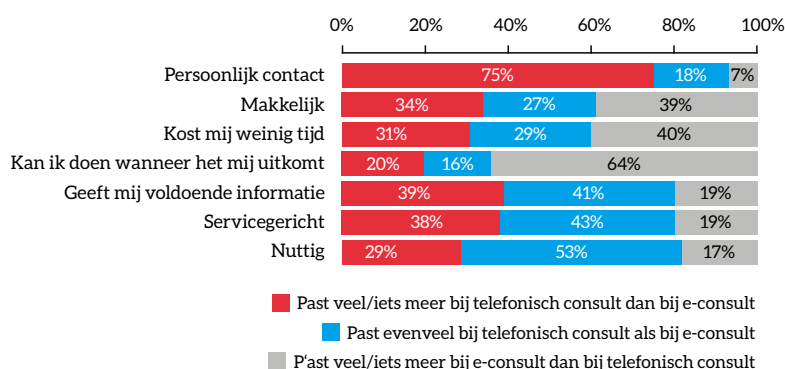
ZorgImpuls is de Regionale Ondersteuningsstructuur voor Rotterdam en omgeving. Een van de taken is het ondersteunen van eerstelijns zorgprofessionals met e-health-vraagstukken. Samen met vertegenwoordigers van de georganiseerde eerste lijn en de LHV kring, voerden zij een compacte inventarisatie uit over e-consult. Negen huisartsen uit verschillende delen van Rotterdam, zowel uit lage als uit normale SES-gebieden, werden hiervoor geïnterviewd. Het hierboven geschetste beeld over die mythes werd bevestigd door de interviews met de huisartsen die het e-consult nog niet aanbieden. Er kwam ook uit dat de huisartsen die dit al wél doen de voordelen hiervan – minder telefonische druk en een efficiëntere praktijkvoering – in de dagelijkse praktijk ervaren. Ook gaven de huisartsen die al actief zijn met het e-consult aan dat de patiënten erg tevreden zijn over het aanbod.

UIT ONDERZOEK VAN HET NIVEL EN NICTIZ BLIJKT DAT ZORGGEBRUIKERS HET EEN VOORDEEL VINDEN DAT ZE DE TIJD KUNNEN NEMEN OM GOED NA TE DENKEN OVER HUN VRAAG

andere omdat veel zorggebruikers niet weten of hun huisarts of medisch specialist deze optie aanbiedt. En waar het wel gebruikt wordt, blijkt de manier waarop dit gebeurt van praktijk tot praktijk te verschillen. Waar

het beantwoorden van vragen via de mail", is hierbij een veel voorkomende reactie. Volgens Buckley is die vrees onnodig, mits werken met het e-consult maar goed wordt ingebed in de werkplanning in de

Die laatste bevinding is belangrijk in relatie tot de koudwatervrees die lijkt te bestaan bij patiënten die nog niet vertrouwd zijn met e-consult. Uit onderzoek van NIVEL en Nictiz blijkt dat zorggebruikers het gebrek aan persoonlijk contact zien als negatief punt van het e-consult [1]. Toch lijkt het lage gebruik niet te komen doordat zorggebruikers geen positieve punten aan het e-consult zien. Zo zien zorggebruikers als voordeel dat ze de tijd kunnen nemen om goed na te denken over hun vraag. Ook hier geldt: zorggebruikers die al ervaring hebben met het e-consult zijn positiever over het gebruik ervan. Tanja Swinkels ziet hierin een belangrijk argument om het gebruik ervan bij patiënten te stimuleren. 'De huisarts heeft hierin een grote rol', zegt ze. 'Patiënten moeten immers weten dat het e-consult wordt aangeboden en wat het precies is. Ik



denk dat het informeren van de patiënt de meest belangrijke stap is om het gebruik van het e-consult in de praktijk te vergroten. Daarnaast is mond-tot-mond reclame door huisartsen belangrijk om bij huisartsen die nog niet actief zijn met e-consult de mythes hierover weg te nemen.'

Duidelijkheid bieden

Terecht stelt Swinkels hierbij dat voor zowel de huisarts als de patiënt duidelijk moet zijn wat het e-consult precies is. Kwalitatief onderzoek van Marije van der Geest [2] (student aan de Vrije Universiteit) onder acht huisartsen toont aan dat huisartsen het e-consult vooral zien als een middel voor vragen die zich voordoen na een consult en/of tijdens de behandeling. Tegelijkertijd verwachten ze dat e-consulten meer gebruikt zullen gaan worden als een portaal voor de patiënt interessanter wordt en meer te bieden heeft, zoals een persoonlijke gezondheidsomgeving. Hierbij is belangrijk dat voor de patiënt duidelijk is wat voor vragen hij precies via een e-consult kan stellen en op wat voor manier. Denk bijvoorbeeld aan de mogelijkheid meerdere vragen in één bericht op te nemen in plaats van voor iedere vraag een apart bericht te moeten sturen.

Verder is het belangrijk dat de vragen van huisartsen over veiligheid en privacy bij het gebruik van het e-consult worden beantwoord. 'Als het over veiligheid van de toepassing gaat, lopen de meningen onder huisartsen uiteen', zegt Swinkels. Op dit moment vormen die vragen voor een aantal huisartsen de reden om deze mogelijkheid

niet aan te bieden. Er zijn nu verschillende vormen van het e-consult: in het ene geval kan de patiënt via een beveiligde website een vraag stellen aan de huisarts, in het

in de praktijk onder de aandacht te brengen. Tot die tijd zijn in het door Nictiz samengestelde kennismagazine e-consult in de huisartsenpraktijk [3] al de ervaringen

HET INFORMEREN VAN DE PATIËNT IS BELANGRIJK OM HET GEBRUIK VAN HET E-CONSULT TE VERGROTEN

andere geval moet de patiënt inloggen met zijn DigiD. In dit laatste geval is het gebruik het laagst. Een goed beveiligde website heeft de voorkeur. De patiënt kan hiertoe toegang krijgen via een gebruikersnaam en wachtwoord, en kan via een beveiligde e-mail antwoord krijgen. 'Zo werken wij ook', zegt Buckley. 'De patiënt wordt gemaïld met een code encryptisch bestand, dat hem toegang geeft tot de informatie die wij hem sturen.' De gegevens worden opgenomen in het medisch dossier van de patiënt.

Stimulans bieden

Op dit moment wordt langs diverse lijnen gewerkt aan het stimuleren van het e-consult. Nictiz gaat na de zomer door met de acties om het e-consult meer bekendheid te geven bij huisartsen en medisch specialisten. Het uitgangspunt hiervoor vormt de actie-agenda e-consult die tijdens de begin dit jaar gehouden workshop "e-consult bij de huisarts" is opgesteld. Onderdeel van deze agenda is een communicatietoolkit om het e-consult

van artsen en patiënten met het e-consult te lezen, evenals tips voor de praktijk. Specifiek voor huisartsen wordt binnenkort een infographic gepresenteerd, met informatie over de voordelen van het e-consult voor huisartsen en patiënten, over het gebruik en over veiligheid en privacy. Deze infographic wordt ontwikkeld in samenwerking met de huisartsen uit de regio waarin ZorgImpuls actief is en met Nictiz. Maar huisartsen hoeven natuurlijk niet te wachten op deze informatie, stelt Swinkels. Zij is het volledig eens met de aanbeveling van Buckley. 'Gewoon ermee aan de slag gaan is de beste manier om te ervaren hoe het precies werkt', zegt ze. ■

Bronnen:

[1] <https://goo.gl/oJNpPi>

[2] <https://goo.gl/eoPV9u>

[3] <https://goo.gl/1SprZh>

* Dit artikel is geschreven in een samenwerking van Nictiz, het NIVEL en Zorgimpuls.



Zorggebruikers over het e-consult (N=538-546)

