

## E-consult in de huisartsenpraktijk: 'Wij wilden vooral onze service verbeteren'

In een nieuwbouwwijk te Zoetermeer hebben Marieke Lemckert en Paul Smits een duopraktijk. Eind vorig jaar hebben zij daar de elektronische consultvoering geïntroduceerd, waar hun patiënten inmiddels dankbaar gebruik van maken. De patiënten zijn tevreden over deze service en ook beide huisartsen zijn positief over de werkwijze. In een interview vertellen zij over hun ervaringen.

### Groot bezoekersaantal

'We hadden al een jaartje een website ingericht via Praktijkinfo.nl', vertelt Smits. 'Toen vorig jaar oktober de mogelijkheid kwam om via Praktijkinfo.nl ook elektronische consultvoering te gaan doen, hebben we die mogelijkheid meteen aangezet en zijn we een beetje gaan experimenteren. In december hebben we een brief gestuurd naar al onze patiënten waarin we het e-consult introduceerden en de werkwijze ervan hebben uitgelegd. We merkten dat de patiënten meteen massaal onze site bezochten om te kijken wat die voor mogelijkheden te bieden had. Onze site stond die maand in de topvijf van Praktijkinfo.nl qua bezoekersaantal!'

Het is niet zo dat het enorm storm loopt met het aantal elektronisch gestelde consultvragen, maar wel is er sprake van een zeer gestage stroom. 'Gemiddeld gaat het ongeveer om één e-consult per dag', schat Lemckert in. 'Soms wat meer, soms wat minder.'

### Jong en oud

De samenstelling van de patiëntenpopulatie in de Zoetermeerse wijk zorgt wellicht voor een wat grotere 'internetdichtheid' dan gemiddeld. Dit draagt misschien bij aan het succes van het e-consult. Lemckert: 'We hebben tamelijk veel hoogopgeleide jonge mensen in de praktijk, tweeverdieners en gezinnen met kinderen. En 50-plussers die vanuit Den Haag wat meer rust komen zoeken in Zoetermeer. Maar toch ook wel ouderen van boven de zestig die na hun pensionering internet hebben ontdekt. Wij zien wat dat betreft geen verschil in het gebruik van de elektronische mogelijkheden tussen de leeftijdsgroepen. Wel gaat het bij de wat ouderen vaker om bijvoorbeeld het aanvragen van een herhalingsrecept en minder om het feitelijke e-consult.'

### Aanmelding en afhandeling

De patiënt die zijn huisarts elektronisch wil raadplegen, moet zich eerst aanmelden via de website. Smits: 'We controleren dan of de patiënt bij ons ingeschreven staat. Als dat zo is, dan accorderen we de aanmelding. Met behulp van het beantwoorden van een vraag wordt vervolgens een wachtwoord toegekend. Het gaat om een beveiligde internetverbinding dus de informatie-uitwisseling is vertrouwelijk en veilig.'

Is een patiënt eenmaal aangemeld, dan kan hij zijn vragen via eConsult stellen. Niet alles kan echter via internet: 'We hebben heel

duidelijk aangegeven dat patiënten in spoedgevallen altijd moeten bellen met de praktijk. We kijken namelijk maar één keer per dag of er vragen zijn binnengekomen. De patiënt krijgt dus geen spoedantwoorden. In het begin kregen we een sms'je als er een e-consult was, maar daar werden we gek van, dus hebben we die optie uitgezet. We krijgen nu alleen nog een mailtje als er een e-consult binnenkomt en een reminder als we daar niet binnen 24 uur op hebben gereageerd.'

Meestal trekken Smits en Lemckert tien minuutjes in de lunchpauze uit voor de afhandeling van de e-consulten. Als dat een keer niet uitkomt, gebeurt het aan het einde van de dag. Tijdens afwezigheid van een van beiden wordt diens functie uitgezet op de website, want zij nemen de e-consulten niet voor elkaars patiënten waar.

### E-consult of spreekuur

Er komen veelsoortige vragen binnen via eConsult, maar patiënten blijken heel goed aan te voelen wat wel via internet kan worden afgehandeld en wat de dingen zijn waarvoor ze persoonlijk naar de dokter moeten. Lemckert: 'Patiënten komen vooral vaak terug op iets wat in een normaal consult aan de orde is geweest. Bijvoorbeeld: "De spierverslappers die u heeft voorgeschreven tegen mijn rugpijn werken niet. Kan ik iets anders krijgen?" Soms ook zijn ze op het spreekuur geweest en hebben ze achteraf iets niet goed begrepen. Dan vragen ze via eConsult alsnog om verdere uitleg. Of we krijgen verslag van de bevindingen in het ziekenhuis als we een patiënt hebben verwezen. Bijvoorbeeld een patiënte die een maagonderzoek heeft gehad waarbij een ontsteking van het maagvlies werd aangetoond; zij wilde weten of er nu voedingsmiddelen zijn die ze beter wel of niet kon nemen. Je kunt dan verwijzen naar de informatie daarover op internet.'

Een tweede e-consult over eenzelfde onderwerp komt zelden voor: 'Dan willen we de patiënt toch even zelf zien. Dat soort "regels" blijken vanzelf zo te groeien.'

### Kwaliteit van de vraagstelling

Ook over de formulering van de hulpvragen zijn Smits en Lemckert heel tevreden. Het is niet zo dat patiënten door het systeem worden 'gestuurd' in het kort en bondig formuleren van de vragen. Wel moeten patiënten kiezen uit een 'probleemcategorie', maar dat is zo breed weergegeven dat het nauwelijks voor uitfiltering zorgt. 'Vragen vallen bijna altijd wel in de categorie "Geestelijke of lichamelijke gezondheid".'

Patiënten benaderen hun huisarts dus in de vorm van open vragen, maar toch gaat dit heel goed. Zowel Smits als Lemckert meldt dat het bij hen slechts één keer is voorgekomen dat ze aanvullende vragen moesten stellen om het beeld duidelijk te krijgen. Wel gebeurt het regelmatig dat ze een patiënt toch vragen om zelf op een consult te komen.



Marieke Lemckert



Paul Smits

### Geen tijdsbesparing

Tijdsbesparend is de elektronische consultvoering echter niet. In de gevallen dat het e-consult in plaats komt van een telefonisch consult met de huisarts is de tijdsinvestering ongeveer gelijk, maar vaak komt het e-consult in plaats van een telefoontje met de assistente. Lemckert: 'Als de assistente een vraag niet zelf kan beantwoorden, dan legt ze deze aan ons voor. In zo'n geval kun je heel snel even wat uitleg geven en het haar verder laten afhandelen. Nu krijgen we die vragen schriftelijk aan onszelf voorgelegd, en moet er dus ook schriftelijk worden gereageerd. In die gevallen kost het ons meer tijd dan vroeger.'

Overigens bestaat de mogelijkheid wel om ook de assistente in de keten van het e-consult in te schakelen, maar daar hebben Lemckert en Smits niet voor gekozen. 'Je moet een beetje lol hebben in het werken met de computer, en ook vinden wij zelf het niet erg om aan het eind van de dag nog even door te moeten gaan, maar dat ligt voor een assistente natuurlijk anders.'

Wat het e-consult ook tijdrovend maakt, is dat de informatie nog apart moet worden opgeslagen in het HIS. Smits: 'Medicom werkt er momenteel aan dat dit automatisch gebeurt. Zodra dat is gerealiseerd, wordt het e-consult uiteraard minder tijdrovend.'

'Maar we zijn hier ook niet aan begonnen om tijd te besparen', vult Lemckert aan. 'We wilden vooral onze service aan onze patiënten verbeteren.'

### Info op website

Het is niet zo dat de laagdrempeligheid van e-consult ook zorgt voor een hogere contactfrequentie. Smits: 'Op de website is heel veel informatie te vinden, bijvoorbeeld de NHG-Patiëntenfolders en -brieven. Waarschijnlijk zullen mensen die ons willen raadplegen via eConsult, vaak de nodige informatie al vinden op de website, zodat hun vraag al beantwoord wordt. Dat heft elkaar vermoedelijk wel op. Onze website wordt heel goed bezocht en dat leidt kennelijk vaak tot de gewenste antwoorden.' Lemckert en Smits denken dan ook niet dat het aantal e-consulten nog sterk zal toenemen als de bekendheid ervan groter wordt.

### Enthousiasme beiderzijds

De praktijk heeft de servicegerichtheid hoog in het vaandel staan. Lemckert: 'In het begin was ik er niet zo voor, want ik wilde beslist geen "internetdokter" worden. We hebben het daar met z'n tweeën uitgebreid over gehad, en de knoop toch doorgehakt omdat we onze service aan de patiënten wilden verbeteren. Mensen zijn er enthousiast over, net als over ons avondspreekuur. We zijn dus niet aan eConsult begonnen omdat het óns iets kon opleveren. Maar nu het er is, vind ik het wel leuk. Het is weer eens iets anders.'

Smits: 'Maar het is ook voor ons soms wel handig. Je kunt bij een lastige vraag nog even snel iets nakijken of nalezen, en dat zul je niet gauw doen als je een volle wachtkamer hebt. En bij een telefonisch consult moet je altijd terugbellen als je nog iets wilt nakijken.' Ook het feit dat de patiënt de gegeven antwoorden achteraf kan herlezen en verwijzingen naar informatie later nog kan terugvinden, is een prettige bijkomstigheid. 'Maar vooral ook dat je zelf het moment kunt bepalen waarop je het e-consult wilt afhandelen. Dat kan dus altijd in alle rust, en dat geldt natuurlijk ook voor de patiënt.'

De vrees van Lemckert om 'internetdokter' te worden blijkt ook ongegrond: 'Er komen helemaal geen oneigenlijke vragen. Patiënten kunnen kennelijk heel goed inschatten waarvoor ze ons wel en niet elektronisch kunnen consulteren. Bovendien willen ze je toch zelf zien als er echt iets met ze is. En mensen die om de haverklap een e-consult vragen zijn er ook niet. We komen dus gewoon helemaal geen onzin tegen. Al met al vind ik de werkwijze dus heel fijn.'

*Ans Stalenhoef, eindredacteur In de praktijk*

### Praktijkinfo.nl en eConsult

Met Praktijkinfo.nl kunt u als huisarts zélf een website voor uw praktijk maken en onderhouden. Het is een product van Bohn Stafleu van Loghum, in samenwerking met de LHV en het NHG. Basale kennis van bijvoorbeeld Windows en Word is genoeg om binnen een half uur uw complete, nieuwe website te bouwen!

Maandelijks krijgen abonnees een nieuwsbrief met tips en trucs, maar ook met nieuwsberichten en patiënteninformatie (geselecteerd door LHV en NHG) die u eenvoudig op uw eigen website kunt plaatsen. Zo blijft uw site actueel zonder dat u daar moeite voor hoeft te doen.

Sinds een jaar biedt Praktijkinfo.nl, naast de module voor herhalingsrecepten, ook eConsult aan. U kunt hiermee veilig, efficiënt en gebruiksvriendelijk online consulten houden met uw patiënten. Dit kunt u helemaal volgens uw eigen wensen inrichten, want vrijwel alle instellingen kunnen worden gewijzigd, zoals de responstijd, de betrokken medewerkers en de onderwerpen. Met enkele muisklikken is het allemaal geregeld!

Kijk voor meer informatie op [www.praktijkinfo.nl](http://www.praktijkinfo.nl)