

# OVER DIGITAAL GEDOE, WEINIG TIJD EN ANDERE AANNAMES





**DE  
TELEFOON  
RINKELT VEEL  
MINDER ER  
IS MEER TIJD  
VOOR ANDERE  
ZAKEN**

COLOFON

Deze uitgave is tot stand gekomen dankzij de inzet van onze huisartsen.

Samenstelling/tekst: Studio Kolibrie – Vormgeving: DEESgrafisch

© 2022



## **WAAROM DIGITALISERING IN JE PRAKTIJK**

In ons dagelijks leven zijn digitale diensten niet meer weg te denken. Ze zijn zo normaal geworden, dat we er niet eens meer bij stilstaan. We doen online boodschappen, internetbankieren, chatten met een helpdesk of boeken een vakantie online.

Huisartsen, huisartsenpraktijken en zorggroepen willen ook aan de slag met digitale zorg. Zij zien in dat de aanvulling op de bestaande diensten de werkdruk kan verlagen. Een werkdruk die alleen maar groter wordt door de vergrijzing en de toename van de (complexe) zorgvraag die dat tot gevolg heeft. Gelukkig zien we ook dat patiënten en cliënten ook graag gebruik willen maken van digitale diensten.

Sommigen zijn gestart met een digitale aanvulling op de praktijk. Veel huisartsen, huisartsenpraktijken en zorggroepen weten niet zo goed waar ze moeten beginnen. Daarom delen we in dit boekje de lessen die huisartspraktijken en zorggroepen hebben opgedaan rondom het implementeren van digitale zorg. Zo hoeft niet iedereen het wiel opnieuw uit te vinden.

# WAT KAN INZET VAN EEN DIGITALE ZORGOPLOSSING U IN DE PRAKTIJK OPLEVEREN?

## ORGANISEREN VAN ZORG

Landelijk staat de huisartsenzorg voor uitdagingen. De zorgvraag van de patiënten wordt complexer en er is krapte op de arbeidsmarkt in de huisartsenzorg.

Om de kwaliteit, de toegankelijkheid en doelmatigheid van huisartsenzorg te waarborgen, voor nu en in de toekomst, is het daarom noodzakelijk om zorg duurzaam te organiseren.

Inzet van digitale zorgoplossingen helpt je hier als huisartsenpraktijk bij. Het kan je als huisartsenpraktijk namelijk tijd besparen en je kunt flexibeler werken. Hierdoor heb je meer tijd voor patiënten die het echt nodig hebben of kun je met hetzelfde aantal medewerkers een grotere groep patiënten bedienen.

# WAT KAN ER ALLEMAAL ONLINE?

## PATIËNTPORTALEN

De mogelijkheden zijn zeer divers. Er zijn patiëntportalen, die o.a. de functie van PGO vervullen. Hiermee kunnen patiënten afspraken maken, herhaalmedicatie aanvragen, vragen stellen in een e-consult, hun dossier inzien en meer. Inmiddels wordt door huisartsen gewerkt met patiëntportalen.

Er zijn ook veel mogelijkheden van digitale zorg die vaak prima gecombineerd kunnen worden met patiëntportalen. Dit zijn webportalen en/of applicaties voor de smartphone met tal van te kiezen functionaliteiten.

Bijvoorbeeld: een bibliotheek met informatie over ziektebeelden en behandelingen, contact hebben met een huisarts buiten kantooruren, digitale diagnostiek, digitale therapie, digitale triage, digitaal thuismonitoren en zelfzorgmodules voor patiënten zoals omgaan met stress en/of slecht slapen.



*'Digitalisering is  
niet iets voor erbij, het  
is een andere manier  
van werken'*

# WAT KAN EEN PATIËNT IN EEN ONLINE PATIËNT- PORTAAL?

## ZELFGEKOZEN MOMENT

In een patiëntportaal kunnen patiënten op een zelfgekozen moment, buiten kantooruren, doordeweeks én in het weekend, een afspraak maken met de huisarts, op een beveiligde manier communiceren met de huisarts en om een herhaalrecept vragen. Op elk gewenst tijdstip kan de patiënt bovendien het eigen dossier inzien.

## PASSEND PORTAAL

Op de markt zijn verschillende patiëntportalen van verschillende leveranciers. Portalen zien er verschillend uit en bieden soms aanvullende functionaliteiten (denk aan thuisarts.nl). Om een indruk te krijgen van de verschillen kan het inplannen van demo's van leveranciers van patiëntportalen van toegevoegde waarde zijn.

# IS HET KOPPELEN VAN PATIËNTEN AAN EEN PATIËNTPORTAAL TIJDROVEND?

## KOPPELING

Bij veel systemen is de koppeling door patiënten eenvoudig te maken (via bijvoorbeeld DigiD) en hoeft de praktijk de patiënt alleen te accepteren om het dossier aan het account te koppelen. Patiënten kunnen ook uitgenodigd worden vanuit het eigen HIS. Het koppelen is hierdoor eenvoudig en niet tijdrovend.



*Ik zie veel meerwaarde  
in een mobiele app.  
We merken dat veel  
patiënten klaar zijn voor  
digitale zorg'*

# WE DOEN AAN BEELDBELLEN, IS DAT NIET GENOEG?

## DEZE VRAAG HOREN WE VAAK

Hoewel beeldbellen van toegevoegde waarde is voor de patiënt, omdat die niet naar de praktijk hoeft te komen, is de toegevoegde waarde voor de praktijk een stuk lager. CZ ziet dat beeldbellen een manier is om wat tijd te besparen in de praktijk, maar dat deze tijdsbesparing klein is.

## COMBINATIE

Wanneer beeldbellen wordt gecombineerd met andere digitale zorgoplossingen, zoals e-consulten, dan worden besparingen groter en krijgt digitalisering echt een toegevoegde waarde in de praktijk. Ook ten tijde van de COVID-19 crisis konden sommige praktijken zorg gedeeltelijk continueren door beeldbellen.



# IK HEB HET TE DRUK OM TE GAAN ZOEKEN NAAR DIGITALE OPLOSSINGEN. HOE DOORBREEK IK DIT?

## DE VRAAG IS:

Als je het te druk hebt, ga je dan ook harder werken of ga je slimmer werken? We snappen dat aan de slag gaan met digitale zorgoplossingen tijd kost. Organiseer het daarom zo efficiënt mogelijk.

## TEAM

Om aan de slag te gaan met digitale zorgoplossingen, juist als het druk is, kan het inrichten van een team digitalisering van toegevoegde waarde zijn. Met een team digitalisering kun je taken onder praktijkmedewerkers verdelen. Ook zijn er subsidieregelingen die het mogelijk maken om een implementatie-expert in te huren, die kan helpen bij het implementeren van digitale zorgoplossingen. Tenslotte biedt CZ zelf ook implementatieondersteuning voor praktijken die willen digitaliseren.

*Het digitaliseren van processen is pure noodzaak!*

# OKÉ, WAAR EN HOE BEGIN IK MET DIGITALISERING?

## MENUKAART

Bedenk goed wat je wilt bereiken en kijk dan pas welke digitale zorgoplossingen hierbij passen. CZ heeft hiervoor een menukaart met een overzicht van verschillende bewezen digitale zorgoplossingen.

Begin daarna klein en met een duidelijk projectteam aan de implementatie van de digitale zorgoplossing. Begin met het optimaliseren van de digitale middelen die er al zijn, zoals het patiëntportaal. Zo wordt voor de patiënten en de medewerkers digitaal het nieuwe normaal. Door te beginnen met eenvoudige processen raakt men snel gewend aan digitalisering in de praktijk. Daarna kunnen geleidelijk meer zorginhoudelijke innovaties worden toegepast, die passen bij de uitdagingen en affiniteit van de huisartsenpraktijk.



# HOE VOORKOM IK DAT IK STRAKS MET HEEL VEEL VERSCHILLENDE SYSTEMEN MOET WERKEN?

## TOTAALOPLOSSING

CZ is voorstander van totaaloplossingen. En je kiest voor verschillende systemen die goed met elkaar te koppelen zijn. Je kiest daarbij voor een systeem dat alle belangrijke functionaliteiten heeft om je doelen met betrekking tot digitalisering te behalen.

## SYSTEMEN KOPPELEN

En je kiest voor verschillende systemen die goed met elkaar te koppelen zijn. Bedenk altijd dat het koppelen van systemen tijd kost en vaak niet meteen vlekkeloos verloopt. De samenwerking tussen de systemen is essentieel bij digitale zorg. Wacht niet te lang af tot alles perfect is. Start er wel op een moment mee. Perfect wordt het toch door het te doen.



*Het afhandelen van  
e-consulten gaat  
sneller en makkelijker.  
Het kost minder tijd'*

# HOE ZIET DE IMPLEMENTATIE ERUIT IN DE PRAKTIJK?

## GROFWEG UIT 5 STAPPEN:

- Installatie van de digitale zorgoplossing in de praktijk samen met de leverancier.
- Alle medewerkers moeten op de hoogte zijn van wat er gaat gebeuren. En over hoe de werkprocessen gaan veranderen. Daar zijn trainingen voor.
- Het aanpassen van de dagelijkse werkzaamheden, onder leiding van het team digitalisering. Neem kleine stapjes.
- Het informeren van patiënten over de nieuwe digitale zorgoplossingen.
- Het ophalen van resultaten en evalueren van de implementatie. En eventuele bijsturing om het gebruik van online te stimuleren en werkprocessen efficiënter te maken.



# HOE NEEM IK MIJN COLLEGA'S MEE IN HET PROCES VAN IMPLEMENTATIE IN DE PRAKTIJK?

## DRAAGVLAK

Zonder draagvlak is het onmogelijk om de nodige procesveranderingen in gang te zetten. Creëer draagvlak door goed uit te leggen wat de digitale zorgoplossingen opleveren voor alle praktijkmedewerkers. Neem de tijd voor vragen en onzekerheden bij collega's en ga hier vooral niet te snel aan voorbij. Toon je begrip voor andere gedachten en gevoelens. Vraag ook naar hun visie en ga hierover in gesprek om betrokkenheid te creëren.

## TEAMS

Het blijkt goed te werken om enthousiaste collega's aan te wijzen die samen een team digitalisering vormen. Dit team kan helpen met het veranderen van werkprocessen en kan minder enthousiaste collega's meenemen in het waarom van digitalisering.

Verder is het goed om geregeld een bijeenkomst te organiseren om alle praktijkmedewerkers een update te geven over de implementatie en het delen van resultaten.

# EEN COLLEGA GELOOFT NIET IN DIGITALISERING, HOE GA IK DAARMEE OM?

## IN GESPREK GAAN

Het kan natuurlijk gebeuren dat een collega niet gelooft in digitalisering. Ga in dat geval in gesprek met deze collega en vraag waarom deze hier niet in gelooft. Probeer inzicht te krijgen in wat de drempels zijn die iemand heeft en ga erover in gesprek. Vaak werkt van huisarts tot huisarts of assistent tot assistent het beste.

## DREMPELS WEGNEMEN

Begrip tonen is in deze gesprekken cruciaal. Probeer iemands drempels vervolgens weg te nemen of help je collega's op weg met het overwinnen van zijn of haar specifieke drempels. Denk bijvoorbeeld aan een extra training met uitleg over de digitale zorgoplossing als iemand moeite heeft met digitale technieken.



*Onze medewerkers zien de positieve kanten. Het draagt bij aan het werkplezier van iedereen in de praktijk'*

# HOE GEEF IK DE SCHOLING VOOR PRAKTIJK- MEDEWERKERS VORM RONDOM DIGITALISERING OF EEN SPECIFIEK SYSTEEM?

## TRAININGEN

De meeste leveranciers van digitale zorgoplossingen bieden trainingen aan rondom het gebruik van hun producten en systemen. Zorg dat alle collega's die gaan werken met deze digitale zorgoplossingen deze trainingen volgen.

Het volgen van deze trainingen is echter onvoldoende. Het is cruciaal om de praktijkmedewerkers te instrueren hoe zij hun werkprocessen moeten aanpassen. Maak instructies specifiek voor alle rollen in de praktijk en stem de behoeftes voor instructie goed af met de betrokken praktijkmedewerkers.

## VAN ELKAAR LEREN

Verder is het belangrijk om te stimuleren dat praktijkmedewerkers elkaar op weg helpen in het werken met de digitale zorgoplossingen. En dat zij van elkaar leren. Faciliteer dit door bijeenkomsten te organiseren waarbij praktijkmedewerkers vragen kunnen stellen en elkaars vragen kunnen beantwoorden.

# OOK E-CONSULTEN BEANTWOORDEN NAAST MIJN WERKZAAMHEDEN, DAT KOST TOCH MEER TIJD?

Goed voorbereid van start gaan is het belangrijkste om te voorkomen dat e-consulten extra werk opleveren. De hele praktijk zal zich de werking van het proces van een e-consult eigen moeten maken en werkprocessen hierop moeten aanpassen.

In het begin zal het beantwoorden van e-consulten iets meer tijd in beslag nemen. Bij praktijken die het uiteindelijk onder de knie hebben en waar voldoende patiënten het gebruiken, geven huisartsen en assistenten aan dat het fijn is dat e-consulten beantwoorden minder tijd kost dan het voeren van een fysiek consult en dat het beantwoorden van e-consulten mogelijk is op tijdstippen waarop het je zelf uitkomt.

## **TIPS OM AAN DE SLAG TE GAAN MET E-CONSULTEN:**

- Maak vooraf duidelijke afspraken met collega's. Zoals: wie beantwoordt welk e-consult, de huisarts of de assistent?
- Regelmatig bespreken en evalueren van deze afspraken, helpt bij het in de praktijk brengen ervan.
- Het bespaart tijd om antwoorden bij veelvoorkomende vragen of situaties voor te bereiden en standaard antwoorden op te slaan binnen het patiëntportaal.
- Zorg voor volledige antwoorden om te voorkomen dat een vraag blijft terugkeren.
- Beantwoord een e-consult binnen 24 uur. Anders gaan mensen alsnog bellen.



# ZIJN PATIËNTEN IN STAAT HUN ZORGVRAAG GOED TE VERWOORDEN IN EEN E-CONSULT?

32

## HULPVRAGEN

Om patiënten op weg te helpen in het verwoorden van hun zorgvraag, kan het geen kwaad om patiënten wat hulpvragen mee te geven. Je kunt deze vermelden op de website van de praktijk of in het patiëntportaal zelf, als daartoe mogelijkheden zijn. Maar ook informatie in de praktijk zelf is zinvol, via proactieve communicatie van de assistent of informatie op wachtkamerschermen bijvoorbeeld. Er zijn ook toepassingen, waarbij de patiënt een digitale triage doorloopt en antwoord kan geven op vragen.

### HULPVRAGEN WAARAAN JE KAN DENKEN:

- Wat is de klacht?
- Hoe lang is de klacht er al, en waar denkt u dat het vandaan komt?
- Wat denkt u zelf?
- Wat is hierover uw vraag aan de huisarts?

33



# HOE ZIT HET MET DE TRIAGE DOOR DE ASSISTENT ALS PATIËNTEN DIGITAAL AFSPRAKEN MAKEN?

## GEVALIDEERDE ZELFTRIAGE

Dat ligt aan het systeem en het zorgproces dat de praktijk gebruikt. Sommige praktijken werken met gevalideerde zelf-triage-software gebaseerd op de NTS, waarbij de patiënt vooraf vragen invult over de ernst en de duur van een klacht en op basis waarvan de assistent triage doet.

## ONLINE AGENDA

Weer andere praktijken laten patiënten zelf online een afspraak maken in de agenda. Er zijn praktijken die hier goede ervaringen mee hebben en aangeven dat patiënten goed in staan zijn om in te schatten wanneer en met wie ze een afspraak moeten maken. Na het plannen van de afspraak vindt een korte controle door de assistent plaats. En als blijkt dat iemand niet naar de praktijk kan komen of een vraag ook middels e-consult kan, dan neemt de assistent contact op met de patiënt.

In elk geval vindt dus op de praktijk de triage plaats. Met of zonder vooraf ingevulde gegevens. Uiteindelijk blijft de praktijk altijd verantwoordelijk voor een goede triage.

# HOE ZIT HET MET DE CONTROLE OP DIGITALE AANVRAGEN VOOR HERHAAL- MEDICATIE?

## CONTROLE

Bij digitale herhaalmedicatie-aanvragen moet de assistent een korte controle doen. Eenzelfde controle die de assistent doet op telefonische aanvragen. Wel controleren sommige systemen of de patiënt de medicatie wel mag aanvragen op basis van aanvragen in het verleden.

## SNELLER

De aanvragen komen bij de meeste systemen in een overzichtelijke lijst binnen in het HIS van waaruit eenvoudig is door te klikken naar het dossier van de patiënt. Praktijken geven aan dat het controleren van digitale herhaalmedicatie-aanvragen daardoor sneller gaat dan het controleren van aanvragen via andere kanalen.

*De belangrijkste voorwaarde is dat het meerwaarde oplevert voor de patient'*

# WAT KAN IK DOEN OM ONZE ONLINE MOGELIJKHEDEN BIJ PATIËNTEN ONDER DE AANDACHT TE BRENGEN?

Alles draait hierbij om de juiste communicatie richting de patiënt. Dit is een continu proces. Er zijn veel manieren om de boodschap over te brengen, zodat patiënten optimaal gebruik gaan en blijven maken van het portaal en andere digitale mogelijkheden. Probeer gebruik te maken van onderstaande mogelijkheden:

- Mailing: e-mail alle huishoudens met de uitnodiging gebruik te gaan maken van de digitale mogelijkheden.
- Bespreek het met de patiënt: attendeer patiënten mondeling en proactief in de praktijk over de voordelen van het portaal en de digitale mogelijkheden, zowel aan de telefoon of balie als in de spreekkamer. De adviezen van de praktijkmedewerker worden als waardevol ervaren, en dus ook het advies om gebruik te maken van geboden eHealth-tools. En als iemand in de praktijk komt, geef dan iets mee, zodat iemand het makkelijk nog eens na kan lezen, of nodig iemand direct uit vanuit het HIS. Dan is ook de verificatie direct geregeld.
- Informatievoorziening: zorg voor duidelijke informatie op de website, in de praktijk met folders/posters en op wachtkamerschermen en verspreid informatie via sociale media indien mogelijk.
- Wachtbandje: maak het bekend op het automatische bandje van de telefooncentrale van de praktijk.

# ZIJN DE OUDEREN IN MIJN PRAKTIJK WEL IN STAAT OM GEBRUIK TE MAKEN VAN DE DIGITALE ZORG- OPLOSSINGEN?

## HULP VAN OMGEVING

Praktijken geven aan dat inderdaad niet iedereen in staat is om digitale zorgoplossingen te gebruiken. Patiënten moeten dan ook niet gedwongen worden om er gebruik van te gaan maken. Praktijken geven echter ook aan dat er een groep ouderen is die het geen probleem vindt om zich de digitale mogelijkheden eigen te maken. In veel gevallen lukt het ze zonder al te veel problemen om de digitale mogelijkheden van de praktijk te gebruiken. Bij problemen helpen kinderen en kleinkinderen vaak even mee. Verder zijn er vaak goede instructiefilmpjes en handleidingen online te vinden. Soms komt de patiënt met vragen naar de praktijk. Verkijk je niet op de leeftijd. Of een patiënt in staat is van digitale middelen gebruik te maken, hangt meer af van iemands wil om iets nieuws te proberen dan van de leeftijd.

## UITLEG

Je kunt er nog over denken om een bijeenkomst voor patiënten te organiseren met wat meer tekst en uitleg. Of om een koppeling te maken met digi-vaardigheidsscholingen voor ouderen of via de bibliotheek

# IS DE PRIVACY VAN DE PATIËNT NOG WEL GEWAARBORGD?



*'Patiënten leren dat  
ze al veel zelf  
kunnen oplossen'*

## **TOESTEMMING**

Bij veel digitale zorgoplossingen zijn de gegevens van de patiënt alleen toegankelijk voor de patiënt zelf en voor de huisartsenpraktijk. Alleen als de patiënt toestemming geeft is het ook mogelijk dat andere zorgverleners gegevens kunnen inzien.

## **CERTIFICERING**

CZ weet welke digitale zorgoplossingen veilig zijn. Zo zijn digitale zorgoplossingen die de MedMij certificering dragen altijd veilig om te gebruiken. Maar er zijn meer toepassingen waarmee je volgens de landelijke standaarden veilig gegevens kunt uitwisselen tussen patiënten en zorgaanbieders.

# HOE HOUD IK IEDEREEN ENTHOUSIAST?

Het enthousiast houden van de praktijkmedewerkers, vraagt om een andere aanpak dan het enthousiast houden van patiënten. Voor beide groepen moet digitalisering iets opleveren, anders zal het enthousiasme snel verdwijnen.

## **MEDEWERKERS**

Voor medewerkers is het van belang dat zij merken dat digitalisering ook echt voordelen oplevert, zoals tijdswinst, werkdrukvermindering of toename in het werkplezier.

Dit krijg je alleen voor elkaar door digitale oplossingen op de juiste manier te implementeren en door werkprocessen daarmee te veranderen. Digitalisering is niet iets voor erbij, het is een andere manier van werken. Deel vooruitgang en positieve ervaringen en vier successen.

## **PATIËNTEN**

Je patiënten houd je enthousiast door de zorgen dat het gebruik van digitale zorgoplossingen eenvoudiger is dan bellen met of fysiek langskomen naar de praktijk.



## **GOEDE PATIËNTENZORG LEVEREN**

Digitale zorg kan je als huisarts ondersteunen. Omdat het werkprocessen efficiënter maakt en tijd bespaart.

Tijd die ingezet kan worden om meer patiënten te behandelen of meer tijd te steken in patiënten die dat nodig hebben. Op deze manier kan je als huisarts blijven doen waar je goed in bent: goede patiëntenzorg leveren.

Heeft het lezen van dit boekje vragen opgeroepen?

Neem dan gerust contact op met de lokale zorginkoper. CZ ondersteunt graag bij verdere implementatie van digitale zorg in de praktijk.

Team Toekomstbestendige Huisartsenzorg CZ



Dit boekje gaat over digitalisering in de huisartsenpraktijk.

CZ zet zich hard in om huisartsenzorg voor iedereen toegankelijk en van hoge kwaliteit te houden, tegen een redelijke maatschappelijk prijs. Samen met zorggroepen en huisartsenpraktijken zetten we daarom digitale zorgoplossingen in, omdat we geloven dat digitale zorg een deel van de oplossing is om de zorg voor iedereen beschikbaar te houden. We hebben hier veel ervaring mee opgedaan.

In dit boekje delen we niet alleen ervaringen van huisartsen, huisartsenpraktijken en zorgorganisaties met digitale zorgoplossingen, ook delen we de meest voorkomende vragen en de antwoorden daarop.

