



Reflexhamer kan vaker in de dokterstas blijven

Behoorden bij de uitrusting van een huisarts instrumenten als een stethoscoop, een reflexhamer of een tongspatel (benevens natuurlijk méér), sedert de nieuwe tijd hoort daar een gamma aan ICT-voorzieningen bij. Zoals een smartphone, een computer en nog veel meer.



Jos Benders, arts-redacteur

Nummer 1 gaat op zoek naar het nieuwe huisartsendom en wordt aan de hand genomen door dr. Bem Bruls, huisarts in oostelijk Zuid-Limburg. Ze praktiseert sedert 1996 als huisarts en beschrijft haar positieve ervaringen.

VRAAG: DIGITALE ZORG, WELKE VOORDELEN ZIJN ER VOLGENS U VANUIT HET PERSPECTIEF VAN DE PATIËNT?

‘Een voordeel is dat je gewoon vragen kunt stellen aan een huisarts of aan een andere hulpverlener, op een tijdstip dat je zelf kiest. Je kunt het ’s avonds doen of in het weekend. Er eens rustig over nadenken, desnoods er met je partner over sparren. Daarbij kun je die vragen voorleggen vanuit je thuisomgeving of zelfs vanaf je vakantieadres.’

DUS POSITIEF VOOR DE PATIËNT?

‘Ik denk dat het gewoon heel prettig is voor de patiënten. Je merkt ook dat mensen hun vragen goed formuleren en vaak helder zijn.’

HOE ERVAART U DE NIEUWE TIJD, ALS HUISARTS?

‘Ook als plezierig. Je kunt de vragen beantwoorden op het moment dat je er zelf tijd voor hebt. Je wordt niet onder druk gezet door je spreekuur, stel dat dit uitloopt. Wat daarnaast grote voordelen biedt, is dat - als je de vragen krijgt - je het dossier er goed op kunt nakijken, je jezelf als arts beter kunt voorbereiden, alles meer in samenhang kunt bekijken. Ik denk dat de kwaliteit van de zorg hiermee ook echt verbetert.’

BEGRIJP IK GOED, HET LEVERT DUBBEL VOORDEEL OP?

‘Ja, ik ervaar het als een voordeel voor zowel de patiënt als de zorgverlener. Je moet het wel goed organiseren. We hebben in ons gezondheidscentrum de taken verdeeld; zo is er een collega die zich toelegt op de ICT. Uitgangspunt is: hoe kan ieder van ons - ook vanaf thuis, dus op afstand - veilig werken? Inmiddels hebben we het zo ingericht dat, waar we ook zijn, de vragen goed kunnen worden beantwoord. Heel prettig in coronatijd, met veel mensen in quarantaine. Goede ICT-voorzieningen zijn hartstikke belangrijk.’

WELKE AANPASSINGEN VERGDE HET?

‘De afgelopen jaren heeft de regionale zorggroep Huisartsen OZL in samenwerking met zorgverzekeraar CZ een regionale app van Pharmeon ontwikkeld en geïntroduceerd in een aantal pilotpraktijken, zogeheten Pluspraktijken. Dit jaar zijn ze ingezet in vrijwel alle huisartsenpraktijken. Hiermee zijn alle digitale tools voorhanden: je kunt online recepten bestellen, vragen stellen via e-consulten, metingen inzien en je eigen dossier inkijken. Hierdoor kun je als patiënt jouw vragen aan de huisarts beter formuleren. Het klopt natuurlijk dat je als patiënt wel een smartphone moet hebben of een computer, wat voor sommige mensen een bezwaar kan zijn. Maar je ziet dat ook mensen die laaggeletterd zijn gewoon hun vragen intikken. Dus ik denk dat de methode redelijk gemakkelijk is en patiëntvriendelijk. Als het de eerste keer niet helemaal lukt met inloggen, komen patiënten even naar de praktijk en vragen de assistente hen op gang te helpen. Daarna werkt het goed.’

HOE VOORKOMT U DAT HET CONTACT ONPERSOONLIJKER WORDT?

‘Er wordt vaak gezegd: goh, oudere patiënten hebben er moeite mee. Maar er zijn ook vaak zeventigplussers - en dat blijkt ook uit onderzoek van Thuisarts.nl - die grif gebruikmaken van deze aanpak vanuit thuis en de informatie goed lezen. Ook slechthorende mensen ervaren voordeel met deze aanpak. Het is niet geschikt voor iedere patiënt en sommige mensen zullen voor bepaalde klachten toch liever naar de praktijk komen. Dat moet uiteraard ook kunnen.’

HOE WAREN DE ERVARINGEN DE VOORBIJE VAKANTIEPERIODE?

‘Het op vakantie gaan heeft voor iedereen een tijd stilgelegd. Maar we merken dat, als mensen intussen weer op vakantie gaan, ze het heel prettig vinden om via deze manier toch met hun eigen huisarts contact te hebben. Of het nu over je suikergehalte gaat of een vraag

over tabletten. Of over nieuwe klachten die op vakantie ontstaan. Het is een heel gemakkelijke manier van communiceren. Ik raad mensen echt altijd aan het appje ook op vakantie te gebruiken.’

JE KAN JE AFVRAGEN OF HET BEDIENEN VAN JE EIGEN PATIËNTEN TIJDENS HUN VAKANTIE ELDERS, NIET JUUST MÉÉR WERK VOOR U BETEKENT?

‘Ik denk dat het zich middelt. Passanten die hier in Limburg op vakantie komen, blijven op deze wijze ook met hun eigen huisarts in contact, ergens in Nederland. Die beheert het hele dossier, wat een voordeel is. Zo krijgen ze een kwalitatief beter antwoord op hun vragen. Uiteindelijk wordt het werk zo beter verdeeld.’

NAAR DE LONGEN LUISTEREN KAN DAN WEER NIET?

‘Ik denk dat voor allereerste consulten, met een nieuwe klacht waarbij je onderzoek nodig hebt, de oude werkwijze niet te vervangen is. Maar heel veel chronische klachten of eenvoudige vragen van patiënten die je al lang kent, kan je opvangen met een advies dat

digitaal is. Zoals: laten we starten met dit of dat. Vervolgens komen we één keer op het spreekuur bijeen waarbij we dan meteen alles kunnen afhandelen.’

U WIL ZOVEEL MOGELIJK MENSEN ER GEBRUIK VAN LATEN MAKEN? HOE HELPT U DE OPMARS VAN HET ‘DIGITALE CONSULT’?

‘Met goede promotie, zoals ook voor dit gesprek geldt. We plaatsen informatie op onze praktijkwebsites, delen op de wachtkamer schermen informatie. We vermelden het ook op de voicemail van de praktijktelefoon et cetera. Al met al denk ik dat de nieuwe werkwijze een prima toevoeging is en dat het de kwaliteit kan verbeteren van het contact tussen huisarts en patiënt, waarbij de service gediend is. Zeker ook op afstand.’

Huisarts Bem Bruls (geboren in Kerensheide, huisarts sinds 1996) is medisch bestuurder van de zorggroep Huisartsen Oostelijk Zuid-Limburg. Ze volgde haar opleiding aan de UM, korte tijd werkte ze als tropenarts. Vijftig procent van haar consulten zijn niet-fysieke consulten die ze doet op afstand, dus niet in de praktijkruimte.