

Standaardisering en automatisering van specifieke, lokale informatie voor patiënten en hulpverleners

P VAN DEN HOMBERGH

Inleiding

Veel consulten in de huisartspraktijk worden afgesloten met min of meer specifieke informatie: uitleg over de instantie of discipline waarnaar wordt verwezen, een telefoonnummer dat moet worden gebeld, informatie over verdere diagnostiek, of instructies over de therapie – met andere woorden: informatie op maat. Mondeling meegedeeld gaat dergelijke uitleg vrijwel volledig langs de patiënt heen. Er is vaak wel schriftelijke informatie beschikbaar – in foldertjes, op visitekaartjes, in een adressenbakje – maar die is lang niet altijd onder handbereik, en in de uniforme patiëntenbrieven van het NHG ontbreekt weer plaatselijke informatie.

Het gezondheidscentrum Oost in Almere Haven (7500 patiënten, vijf huisartsen, één haio en zes praktijkassistenten, allen in deeltijd) maakt deel uit van de Zorggroep Almere en gebruikt Medicom. Medicom kent, net als sommige andere huisartsinformatiesystemen, een module om standaardteksten te maken op blanco A4- of A6-formaat of op voorgedrukte formulieren van derden. Een dergelijke standaardtekst kan worden aangevuld met persoonsgegevens, gegevens uit journaal, probleemlijst, medicatielijst en voorgeschiedenis, algemene patiëntinformatie en lokale informatie. Niet-relevante of privacy-gevoelige informatie kan vóór het printen worden verwijderd.

Wij vroegen ons af of specifieke, plaatselijke informatie zou kunnen worden vastgelegd in dergelijke standaardteksten, die dan zonder veel moeite tijdens het consult kunnen worden opgeroepen, aangevuld en afgedrukt.

Standaardteksten

In de afgelopen twee jaar hebben wij 66 standaardteksten gemaakt:

- aanvraagformulieren voor *diagnostiek* (intern laboratoriumbriefje, diagnostiek door assistente, laboratoriumformulier ziekenhuis, ECG, PAP, röntgenonderzoek);

Samenvatting

Van den Hombergh P.
Standaardisering en automatisering van specifieke, lokale informatie voor patiënten en hulpverleners. Huisarts Wet 2000;43(9):395-6.

Een weinig gewaardeerde en tijdrovende taak bij de afronding van het consult is het informeren van de patiënt over wat te doen en waarheen te gaan. Het gaat om het invullen van formulieren en verwijsbrieven, het wegwijs maken in gezondheidsland en het informeren van patiënt en derden over werkwijzen en protocollen. Standaardteksten voor specifieke, lokale informatie aan patiënten en hulpverleners helpen de huisarts en de praktijkassistente deze taak goed uit te voeren in minder tijd dan voorheen.

dr. P. van den Hombergh, huisarts,
Schapenmeent 228, 1357 GX Almere;
e-mail Hombergh@knmg.nl

- verwijsbrieven (naar specialist, Riagg, wijkverpleegkundige, maatschappelijk werk, verloskunde, fysiotherapie);
- informatie over *hulpmiddelen* en *verstrekingen* (braces, kousen, incontinentiemateriaal, thuishulpstukken);
- bureaucratische formulieren (machtigingen, verwijskaarten, verklaringen);
- standaardteksten voor *geprotocolleerde zorg*, bestemd voor collegae en praktijkmedewerkers (visite-uitdraai, formulier voor patiëntenbesprekingen);
- protocollen voor de *praktijkassistente* (diabetessprekuren, hart/vaatsprekuren; wrattensprekuren; keuring);
- overige (vragenlijsten astma/COPD, 75-plussers; intake-formulier reisconsult, dagboekje, brief na vertrek patiënt, SOA-contactslijp, bloeddrukpas).

Toepassingen

De huisartsen gebruiken het interne laboratoriumbriefje het meest; hiervoor vol-

staan drie toetsaanslagen, gevolgd door enige seconden printen. De assistentes gebruiken machtigingen voor het ziekenfonds het meest. Populair zijn ook het ECG-formulier en de aanvraag voor spirometrie. In beide gevallen worden de klinische gegevens bij de aanvraag geprint, waardoor een betere interpretatie mogelijk is. De standaardverwijsbrieven sluiten zoveel mogelijk aan op bestaande samenwerkingsovereenkomsten. In een verwijsbrief voor de verloskundige is bijvoorbeeld expliciet sprake van begeleiding tot drie maanden bij de huisarts, echobeeld, aangevuld met informatie over de routine van bloedonderzoek, foliumzuurgebruik, bel- en spreekuurtijden, en kraamhulp. Zowel praktijkassistenten als huisartsen genereren patiëntbrieven voor het spreekuur hart/ vaatziekten, waarin de routine rond het spreekuur staat. De huisarts kruist daarop aan of het gaat om het vaststellen van hypertensie door middel van drie tot vijf metingen, om de bepaling van het risicoprofiel, of om de begeleiding van een patiënt met een al goed ingestelde hypertensie.

Informatie over therapeutische hulpmiddelen is gecombineerd met de aanvraag aan het ziekenfonds. Het pakketje standaardteksten over incontinentie bevat niet alleen een patiëntvragenlijst voor de fysiotherapeut, maar ook de verwijsbrief en een recept waarop de incontinentiematerialen kunnen worden aangekruist.

Machtigingen voor ziekenfonds en taxivervoer worden frequent gevraagd en kosten vroeger veel tijd. Wij pasten het vervoersformulier aan door een heldere uitleg over de verschillende vergoedingen op te nemen in de standaardtekst. Het ziekenfonds accepteert inmiddels onze formulieren, mede uit wanhoop – zo meldde de medisch adviseur – over de geschreven machtigingen.

De visite-uitdraai vraagt de assistente om invulling van de 'reden van aanvraag', zodat de visites beter kunnen worden gepland. Het formulier voor bespreking in het behandelteam vraagt welke zorg is ingezet en door wie, en wat het behandel-doel is. De praktijkassistente gebruikt onder meer de griepvaccinatie, de oproep bij

een afwijkende cervixcytologie (indien de patiënt moeilijk bereikbaar is), brieven om contact op te nemen en ten slotte de bloeddrukpas. Net ingevoerd zijn het dagboek voor registratie van hoofdpijnlachten, buikpijn bij kinderen, de contactslip bij SOA en de aangifte bij de GGD voor infectieziekten.

Beschouwing

Het gebruik van formulieren met lokale patiëntinformatie en teksten ten behoeve van geprotocolleerde zorg is op zichzelf winst. De huisarts levert zorg op maat, de patiënt weet waar hij aan toe is, en die extra service kost geen nodeloze tijd en ergernis.

Voor het opstellen van de thans beschikbare standaardteksten was een tijdsinvestering van bijna 100 uur noodzakelijk. Periodieke actualisering van deze teksten kost echter veel tijd en vergt de nodige discipline; ondersteuning door een getrainde praktijkassistente lijkt dan ook wenselijk. Verder valt te denken aan bestanden met 'moederteksten', aan te leveren door de gebruikersverenigingen.

Overigens is niet elk his geschikt voor deze toepassing, en is een geluidarme printer een belangrijk vereiste.

Dankbetuiging

Met dank aan de collegae van gezondheidscentrum Oost, mw. K. Bartels, F. Bollen, J. Veenstra en mw. A.E.G.M. Walter, en aan de praktijkassistentes.

NOTA BENE

Snel fysiek en emotioneel herstel na een myocard infarct kan bereikt worden met een hoogfrequent trainingsprogramma.

Stelling bij: Nieuwland W. Effects of cardiac rehabilitation on functional capacity and quality of life in patients with normal and impaired left ventricular function [Dissertatie]. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen, 2000.