

Online afspraak maken bij huisarts

Het via internet maken van een afspraak met de huisarts kan makkelijk zijn voor patiënten, draagt bij aan een betere toegankelijkheid van de zorg en kan de praktijkassistente ontlasten omdat er minder telefoontjes zijn. De mogelijkheid om online een afspraak te maken is in de afgelopen jaren toegenomen. In 2013 kon volgens 14% van de huisartsen via internet een afspraak worden gemaakt, tegenover 37% in 2016. Een groeiend aantal huisartsen biedt dus het online maken van afspraken aan. Betekent dit ook dat de bekendheid hiermee en het gebruik ervan onder patiënten is toegenomen in deze periode? En waarom maken patiënten hier wel of geen gebruik van?

Patiënten zijn weinig bekend met het feit dat ze online een afspraak kunnen maken bij hun eigen huisarts, maar het aantal patiënten dat dit wel weet is toegenomen van 7% in 2013 naar 15% in 2016.

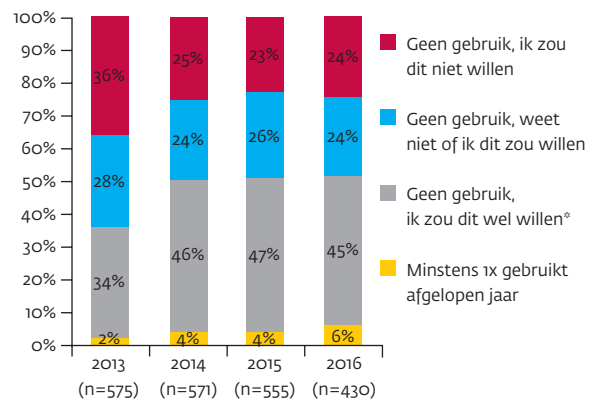
Weinig patiënten gebruiken de mogelijkheid om online een afspraak te maken (zie [Figuur]). In 2016 gaf 6% aan

hiervan gebruik te hebben gemaakt, tegenover 2% in 2013. De groep potentiële gebruikers nam in de periode 2013-2016 ook toe. In 2013 wilde een derde van de patiënten de optie om online een afspraak te maken. In de periode 2014-2016 steeg dit aantal naar bijna de helft van de patiënten.

Patiënten die wel eens geprobeerd hebben om online een afspraak te maken vinden dat het tijd bespaart en dat het prettig is, omdat ze kunnen kiezen voor een tijdstip dat hun uitkomt. Belangrijke redenen om niet via internet een afspraak te maken zijn volgens patiënten dat ze gewend zijn om te bellen, dat ze zich er niet in verdiept hebben en dat ze weinig bij een zorgverlener komen. Ook zegt 92% van de patiënten dat zorgverleners hun nooit hebben aangeraden om via internet een afspraak te maken.

Er is een groot verschil tussen de mogelijkheid om online een afspraak te maken bij huisartsen, de bekendheid hiermee en het gebruik hiervan onder patiënten. Dit verschil lijkt niet kleiner te zijn geworden in de afgelopen jaren. Deels komt dat door oude gewoontes en onbekendheid. Een nieuwe manier van werken zorgt vaak voor een drempel. Huisartsen kunnen deze drempel

Figuur Gebruik van het online maken van een afspraak met de huisarts, periode 2013-2016



* Significante toename ($p < 0,001$).

bijvoorbeeld verlagen door de mogelijkheid om online een afspraak te maken actief onder de aandacht te brengen van hun patiënten en hen bij de hand te nemen. Dit kan het gebruik ervan doen toenemen.

**Anne Brabers, Ilse Swinkels,
Johan Krijgsman, Judith de Jong**

De hier beschreven resultaten zijn afkomstig uit de eHealth-monitors 2013-2016 van NIVEL en Nictiz. Kijk voor meer informatie op www.ehealth-monitor.nl.

Apptip Huisarts Kennis Quiz



Met de Huisarts Kennis Quiz kunnen huisartsen hun vakkennis testen en verrijken. De vragen komen uit de huisartsgeneeskundige voortgangstoets voor huisartsen-in-opleiding. Ze hebben de vorm van een casus, zijn gebaseerd op de NHG-Standaarden en soms ook op andere (nieuwe) richtlijnen en inzichten. Elke week is er een nieuwe vraag, maar het is ook mogelijk in een keer een serie vragen te beantwoorden. Geen probleem dus wanneer u een weekje overslaat.

Deze gratis app, gemaakt door Huisartsopleiding Nederland/Magnus, ziet er gelikt uit en werkt prima op iOS (Apple). De gebruiker moet eenmalig een account aanmaken; daarna gaat het inloggen vanzelf, zonder steeds het wachtwoord in te moeten voeren. Het duurt soms even voordat een serie vra-

gen geladen is, maar daarna werkt de app vlot. Bij elke vraag volgt helder, kort en overzichtelijk een toelichting op het juiste antwoord. Een ideaal middel om spelenderwijs uw kennis up-to-date te houden. Wel wordt de gebruiker door middel van een score genadeloos geconfronteerd met het aantal foute vragen en ook met de prestaties ten opzichte van andere huisartsen(-in-opleiding). En vergeet niet: het gaat niet om hoe u in de praktijk zou handelen, maar hoe u volgens de standaard moet handelen. ■

Bart Timmers, Annet Solлие

Ons oordeel

Ook een apptip? Mail naar Bart Timmers (b.timmers@me.com) of Annet Solлие (annetsolлие@gmail.com)