

Marieke van Schie over elektronische consultvoering: 'Ik zou niet meer zonder kunnen en willen'

Hoe kan e-mailcontact met patiënten bijdragen aan kwalitatief hoogwaardige patiëntenzorg? En levert het tijdswinst op of juist niet? Marieke van Schie biedt patiënten al vijf jaar de mogelijkheid om elektronisch met de praktijk te communiceren. Was dat aanvankelijk op proef voor een beperkte groep, sinds twee jaar kunnen alle patiënten per e-mail met de praktijk in contact treden. In een interview vertelt Van Schie over haar bevindingen.

In een aantal artikelen besteedt *In de praktijk* aandacht aan elektronische consultvoering in de huisartsenpraktijk. In het vorige nummer werd ingegaan op de voorwaarden die moeten worden gecreëerd om een goede, duidelijke en veilige manier van elektronisch communiceren met de patiënt te garanderen. Dit keer wordt het woord gegeven aan een huisarts die al jaren ervaring heeft met elektronische communicatie zonder dat de persoonsgebonden continue zorg in gevaar is gekomen.

Behoud van huisartsenzorg

De elektronische consultvoering verloopt tot volle tevredenheid van Van Schie, haar medewerkers en de patiënten. 'Het is een aanvullende service in onze praktijk, een extra keuzemogelijkheid. Het maakt onze praktijk nog patiëntvriendelijker. Bovendien: voor de huidige generatie jongeren horen e-mail en internet er gewoon bij. Pas je die middelen als huisarts op een gestructureerde manier in je werkwijze in, dan werk je ook aan het behoud van de huisartsenzorg in de toekomst. In onze praktijk is elektronische communicatie niet meer weg te denken. Ik zou niet meer zonder kunnen en willen', aldus Van Schie.

Vraag en aanbod

Patiënten kunnen op de website van Van Schie lezen welke mogelijkheden de praktijk biedt voor elektronische communicatie, maar ook wat de grenzen ervan zijn. Zo kunnen patiënten wel per e-mail herhalingsrecepten aanvragen, afspraken maken en vragen stellen aan beide huisartsen, maar kunnen ze bijvoorbeeld niet zomaar antibiotica vragen.

De vragen aan haarzelf en de hidha kunnen over van alles gaan, maar moeten wel 24 uur op een antwoord kunnen wachten, legt Van Schie uit. 'Voor spoedeisende hulp is e-mail natuurlijk niet geschikt. Stuur een patiënt mij een mail, dan krijgt hij automatisch bericht terug waarin staat dat ik zijn mail heb ontvangen en dat hij binnen 24 uur antwoord krijgt. Ik vraag hem ook om even de praktijk te bellen wanneer hij na 24 uur nog niets heeft gehoord. Zo is het systeem sluitend.'

Twee systemen naast elkaar

Alle praktijkmedewerkers hebben een eigen e-mailadres. 'Dat loopt

allemaal via één server, en die is optimaal beveiligd. We halen ook elektronisch de ziekenhuis- en labuitslagen binnen. Overigens staat dat systeem los van ons Promedico-HIS; zo voorkom je problemen. De gegevens uit de e-mails en bijvoorbeeld verrichtingen voeren we handmatig in Promedico in. Ik doe dat zelf direct als ik een mail beantwoord; dat werkt prettig en snel. Een vereiste is wel dat je in beide systemen goed thuis bent.'

Ook in geval van waarneming zijn in de praktijk van Van Schie sluitende afspraken gemaakt. 'Dan kijkt de assistente met de waarnemer mee of beantwoordt de hidha of de waarnemer de e-mails die voor mij bestemd zijn.'

En tot slot is Van Schie tevreden over het in de praktijk gebruikte HIS. 'Promedico is erg handig voor elektronische gegevensverwerking. Ik kan bijvoorbeeld als ik bij een patiënte een uitstrijkje heb gemaakt, in het systeem een oproep invoeren. Dan geeft het HIS op het aangegeven tijdstip aan dat de patiënte de uitslag van het uitstrijkje moet krijgen. De assistente regelt dat dan via de mail. We vragen daar van tevoren toestemming voor aan de patiënt.'

Veiligheid over en weer

E-mailcontact is inmiddels vanzelfsprekend in de praktijk van Van Schie. 'Bij het eerste contact met de patiënt vraag ik altijd om een privé-e-mailadres, als iemand dat tenminste heeft. Dat voer ik in Promedico in. E-mailcontact via adressen op het werk is niet mogelijk. Verder leg ik uit waarover iemand kan e-mailen, hoe het gaat met de beantwoording en wanneer e-mails niet geschikt zijn.'

Ook wordt goed gelet op een veilige identificatie. 'De patiënt krijgt bij zijn eerste bezoek altijd een visitekaartje mee met daarop het persoonlijke patiëntnummer. Dat is noodzakelijk voor e-mailcontact met ons, want daardoor weten wij dat degene die mailt ook echt de patiënt is. Heeft iemand het betreffende nummer niet, dan kunnen we ook niet per e-mail antwoord geven. Ik vraag de patiënt dan eerst dat nummer telefonisch op te vragen bij de assistentes. Andersom is de veiligheid gewaarborgd doordat in onze mail onze naam en de gegevens van de praktijk staan.'

Mening van patiënten

De patiënten die e-mail gebruiken in hun contact met de praktijk zijn heel tevreden, vertelt Van Schie. 'Ze waarderen deze mogelijkheid erg; het scheelt hun tijd en gedoe. Waarover ze zoal mailen? Pas nog kwam een patiënte tijdens een consult met een vrij uitgebreid verhaal. Ik vroeg haar om wat voorwerk te doen, en een en ander op papier te zetten en naar mij toe te mailen. Vervolgens kreeg ik een document van anderhalve pagina. Dat betekent dat ik goed voorbereid ben voor een volgend consult met deze patiënte en dat scheelt in de benodigde tijd. Of neem het echtpaar waarvan de vrouw vergeetachtig wordt. Haar man wil niet over alles praten waar



Marieke van Schie is huisarts te Leiden, in een praktijk met 3.600 patiënten. In haar praktijk zijn verder nog werkzaam een hitha, een praktijkondersteuner, drie praktijkassistenten, een medisch secretaresse en een financieel medewerker.

zij bij is en mailt me soms na het consult nog extra informatie toe of stelt dan alsnog een vraag. Hij waardeert deze mogelijkheid zeer. Een groot voordeel van e-mail vind ik dat je nog een verduidelijken-de vraag kunt stellen en dat iemand later nog eens kan reageren en misschien de klacht of vraag beter kan formuleren. De patiënt heeft daar op deze manier iets meer tijd voor dan in een consult. Ook kunnen patiënten mailen met het verzoek of ik ze kan doorverwijzen. Is daarvoor geen lichamelijk onderzoek nodig, dan regel ik die doorverwijzing direct. Wil ik eerst onderzoek verrichten, dan vraag ik de patiënt een afspraak te maken.’

Iedereen wint tijd

Door elektronisch met patiënten te communiceren win je volgens Van Schie al gauw zo’n vijf consulten op een dag. ‘Gemiddeld krijg ik dagelijks zo’n tien e-mails. Dat staat gelijk aan tien consulten. Het beantwoorden van de mails kost gemiddeld in totaal vijftig minuten, dus is er een tijdswinst van vijf consulten. Je moet het wel gestructureerd aanpakken, wil het echt iets opleveren. Zelf check ik altijd even de mail als ik om half acht ’s ochtends begin. Dan beantwoord ik aan het eind van mijn open spreekuur, rond tien, een paar mailtjes, vervolgens rond de lunch en ten slotte aan het eind van de dag. Je hebt als huisarts op een dag best veel vrije momenten. Die kun je zo goed benutten.’

Ook de assistentes winnen tijd dankzij e-mail. ‘Herhalingsrecepten komen automatisch bij hen terecht. Het levert hun veel tijd op dat die niet allemaal meer telefonisch worden aangevraagd.’

Op herhaling

In antwoord op een mail over een herhalingsrecept krijgt de patiënt altijd een berichtje terug dat het recept is gemaakt en klaarligt bij de apotheker. ‘Aanvragen voor nieuwe recepten komen bij mij. Heb ik vraagtekens bij een aanvraag, dan bel ik zelf even met de patiënt. Op de website staat bij de mogelijkheid om herhalingsrecepten aan te vragen en afspraken te maken stevast de mededeling: “U krijgt uiterlijk de volgende dag een bevestiging. Als u die niet krijgt, graag even de praktijk bellen! Het kan zijn dat er iets niet goed is gegaan.” Zo voorkom je ook dat aanvragen tussen wal en schip raken en iemand onverhoopt niets hoort’, aldus Van Schie. ‘Overigens kan een patiënt niet per e-mail een herhalingsrecept aanvragen voor

antidepressiva, kalmeringsmiddelen, slaapmiddelen en antibiotica. Daarin zijn we strikt. Verder proberen we de medicatie voor de bloeddruk, diabetes en astma/COPD zoveel mogelijk over te hevelen naar de praktijkverpleegkundige, die zich speciaal op patiëntengroepen met die aandoeningen richt.’

Verantwoordelijkheid van allemaal

In de praktijk van Van Schie ligt geen protocol voor de elektronische communicatie met patiënten. ‘Ieder is gewoon verantwoordelijk voor zijn eigen deel en weet dat ook. Ook is het voor alle partijen voldoende duidelijk wat we wel en niet per e-mail kunnen en willen afhandelen. Het loopt allemaal prima. In de communicatie zijn we allemaal patiëntvriendelijk, maar dat vinden we vanzelfsprekend. Eenmaal per week hebben we teamoverleg, dan kan er van alles ter sprake komen, ook rond elektronische communicatie. Vaak gebeurt dat ook wel tijdens de koffie of de lunch.’

Op de rekening

De tarieven voor contact per e-mail komen overeen met die voor een telefonisch consult. ‘Ik reken over het algemeen maximaal één telefonisch consult per dag, ook als ik een paar keer met een patiënt heen en weer heb gemaild. Gaan er op twee dagen e-mails heen en weer, dan reken ik twee telefonische consulten. Maar ik beoordeel ook op persoonlijke basis: is het reëel of niet-reëel om dit verzoek te declareren? En als ik bijvoorbeeld eerst tien minuten leestijd nodig heb en er volgt dan nog een consult van tien minuten, dan breng ik wel degelijk een dubbel consult in rekening. Patiënten weten dat het zo werkt en vinden het prima.’

Onderschatting van patiënten

Van Schie is niet bang voor een tweedeling in de praktijk omdat niet alle patiënten e-mail hebben. ‘Veel allochtonen en ouderen in mijn praktijk hebben inderdaad geen e-mail. Maar dat maakt niet uit; het is tenslotte slechts een aanvulling op de communicatie. E-mail is erg handig voor mensen die aan huis gebonden zijn, bijvoorbeeld rolstoelgebruikers en sommige ouderen. Maar wie geen e-mail heeft, kan gewoon alles via de telefoon regelen.’

Voor Van Schie is elektronische communicatie niet meer uit de praktijk weg te denken. ‘Door al die nieuwe ontwikkelingen te volgen blijf je ook nadenken over de organisatie van je praktijk. Dat is boeiend en het houdt je scherp. Ik vind het een onderschatting van je patiënten wanneer je niets met die nieuwe ontwikkelingen doet. Collega’s raad ik deze werkwijze dan ook zeker aan. Wie vragen heeft, is bij mij van harte welkom, bijvoorbeeld via marieke@vanschie.net.’

Fenny Brandsma, journalist