

## Opschalen online inzage - OPEN

### **Praktijk Alders is koploper in de regio t.a.v. online inzage. Hoe heeft de praktijk deze positie verkregen?**

Petra vertelt dat de praktijk er direct vanaf het begin af aan goed is ingedoken. Alle assistentes, de POH en de huisarts hebben de e-learning gevolgd. Daarnaast heeft de praktijk 1 patiënt gevraagd als proefpersoon. Met behulp van de proefpersoon zijn bijvoorbeeld de teksten in het portaal aangepast.

Toen in november 2020 het portaal live ging heeft de praktijk het portaal actief gepromoot. Volgens Petra moet je het natuurlijk wel een beetje aantrekkelijk maken. Zo vinden mensen het prettig om hun lab uitslagen en medicatieoverzicht zelf te kunnen bekijken online.

De ervaring van de praktijk leert dat je met een kort verhaaltje van ongeveer één minuut in alle telefonische contacten van de assistentes de interesse kan wekken voor het portaal. Niet bij iedereen natuurlijk, maar toch maken veel mensen daarna wel een account aan.

Ook de huisartsen dragen bij aan het vergroten van het portaal gebruik. Dit doen ze door na elk consult een folder mee te geven. Daarbij adviseren ze de patiënt om direct een account aan te maken (op hun mobiel) terwijl de patiënt wacht op een recept bijvoorbeeld. Dit werkt vooral goed bij jongeren.

De oudere populatie wordt meer bereikt via de POH. Ook de Praktijkondersteuner geeft folders mee en maakt patiënten enthousiast door aan te geven dat ze de informatie die is besproken terug kunnen lezen via het patiëntenportaal.

Een andere route die veel portaalgebruikers heeft opgeleverd is een brief waarin staat dat de herhaalrecepten in principe via het portaal gaan verlopen. De meeste patiënten vinden dit prima en eenvoudig online te regelen vanuit huis. Voor diegene die het lastig vinden blijft de receptenlijn gewoon bestaan.

Verder heeft de praktijk de link naar het portaal en informatie over het portaal op de praktijkwebsite gezet en heeft de assistente het bandje ingesproken met een bericht over het portaal. Daarin wordt o.a. de mogelijkheid tot een e-consult genoemd. Dit resulteert inmiddels in 4 á 6 e-consulten per dag. Ook wordt het portaal gepromoot via het wachtkamerscherf.

### **Ondanks jullie goede prestatie zijn jullie vast ook tegen uitdagingen aangelopen? Welke waren dat?**

De praktijk moest in het begin even opstarten en liep tegen wat kleine dingetjes aan. Bijvoorbeeld het activeren van de medicatieherhaling door de praktijk als de medicatie termijn verlopen is of mensen begeleiden bij vragen over het aanmaken van een account of problemen met het account.

Andere uitdagingen waar de praktijk tegen aan loopt zijn: aanvragen van kinderen onder de 16 jaar, e-consulten waarin meerdere vragen worden gesteld of e-consulten die bijvoorbeeld door een moeder worden aangemaakt met een vraag over één van haar kinderen waardoor de informatie niet direct in het juiste dossier terechtkomt. Daarnaast zou het prettig zijn als inloggen in het portaal kan via DigiD, zodat de praktijk de identificatie niet meer hoeft uit te voeren.

### **Hoe gaat de praktijk met deze uitdagingen om?**

De praktijk maakt er tijd voor om mensen aan de hand mee te nemen en uitleg te geven over het portaal en om samen accountproblemen op te lossen. Accountproblemen zijn vaak verholpen met een nieuw koppelingsverzoek. Ook neemt Petra contact op met leverancier Pharmeon als ze tegen zaken aanloopt of vragen heeft. Met de uitdagingen aangaande het e-consult gaat de praktijk flexibel om. Zo worden de e-consulten van moeders over hun kinderen beantwoord en de informatie gekopieerd in het juiste dossier. Uiteraard worden patiënten eveneens geïnformeerd over de juiste werkwijze. Zo leert iedereen om het portaal op de juiste manier te gebruiken.

### **Welk voordeel ervaart de praktijk van het online portaal?**

De praktijk ervaart het portaal als een efficiëntieslag. Zo haalt het drukte bij de assistentes weg, het maken van herhaalrecepten is minder foutgevoelig en je hebt minder losse papieren. Voor patiënten is het prettig om een overzicht te hebben de overgevoeligheden en de episodelijst. Patiënten kunnen het plan van aanpak op elk willekeurig moment teruglezen in hun dossier. Dit zorgt voor minder telefonisch contact en het bevordert de therapietrouw. Doordat de praktijk over steeds meer e-mailadressen beschikt wordt het voor in de toekomst ook makkelijker om mensen eenvoudig te bereiken, bijvoorbeeld voor de griep prik of zoals nu met de uitnodigingen voor de COVID-19 vaccinaties.

### **Wat is de visie van de praktijk ten aanzien van verdere digitalisering van de huisartsenpraktijk?**

Volgens Petra is digitalisering de toekomst. Het biedt zoveel mogelijkheden. De praktijk wil het gebruik van het portaal verder opschalen. Zo willen ze zodra het weer kan (vanwege COVID-19) het plannen van afspraken via het portaal uitrollen. Het idee is om te beginnen met de korte afspraken bij de assistentes, zoals oren uitspuiten en hechtingen verwijderen. Daarna is het de uitdaging om op te schalen naar de consulten bij de huisartsen. Door het gebruik van het portaal ziet Petra ook verbetermogelijkheden. Zo worden door patiënten meegestuurde foto's via het portaal nog niet direct gekoppeld aan het dossier van de patiënt in het HIS. De leverancier heeft laten weten dit wel te gaan regelen. Daarnaast ziet Petra ook beeldbellen als kans in de digitalisering van de huisartsenpraktijk. De praktijk heeft hier nog geen ervaring mee, maar ziet zeker mogelijkheden.