



Het Huisartsteam



Digitaliseren van uw praktijk: een succesverhaal

Jasper Schellingerhout, huisarts bij De Keen

Koen Kasper, implementatiemanager eHealth bij CZ

Welkom bij de deelsessie 'Digitaliseren van uw praktijk'

Waar moeten we ons op richten komende periode om implementatie e-Health in de eerstelijns te versnellen?

Inhoud van de deelsessie 'Digitaliseren van uw praktijk'

- Landelijke cijfers e-Health
- Implementatie van e-Health bij Het Huisartsteam (HHT) De Keen
 - Situatie in de praktijk
 - Aanpak
 - Cijfers gebruik e-Health bij HHT De Keen
 - Toegevoegde functionaliteiten aan bestaande app
- Geleerde lessen
- Take home messages
- Vragen





Landelijke cijfers e-Health



Het Huisartsenteam

Uit onderzoek bij patiënten naar de “digitale huisarts” is een positief beeld over inzet van digitale zorg gebleken

VEEL DRAAGVLAK VOOR DIGITALE HUISARTSENZORG



4 op de 5 Nederlanders is (uitermate) positief over hun huisarts; Dit komt vooral door de deskundigheid en de persoonlijke band.

De digitale huisarts blijkt een goede aanvulling te zijn; nagenoeg de helft is positief over het concept.



47%



Daarbij is **30%** van mensen **boven 70 jaar** ook positief over dit concept.

Men ziet meerdere voordelen van een digitale huisarts:



Bereikbaarheid



Snelheid



Gemakkelijkheid

Ook ziet men **verschillende geschikte rollen** voor de digitale huisarts en kan het voor **verschillende zorgvragen** worden ingezet.



Het is een oplossing voor vragen bij lichte klachten of als de huisarts zelf niet aanwezig/bereikbaar is.



Voor controles bij bijv. diabetes.



Advies om zelf de klacht(en) te verhelpen.

56%



is bereid om bepaalde **niet ernstige klachten** met een digitale huisarts te bespreken zodat hun huisarts tijd heeft om andere patiënten persoonlijk te helpen.

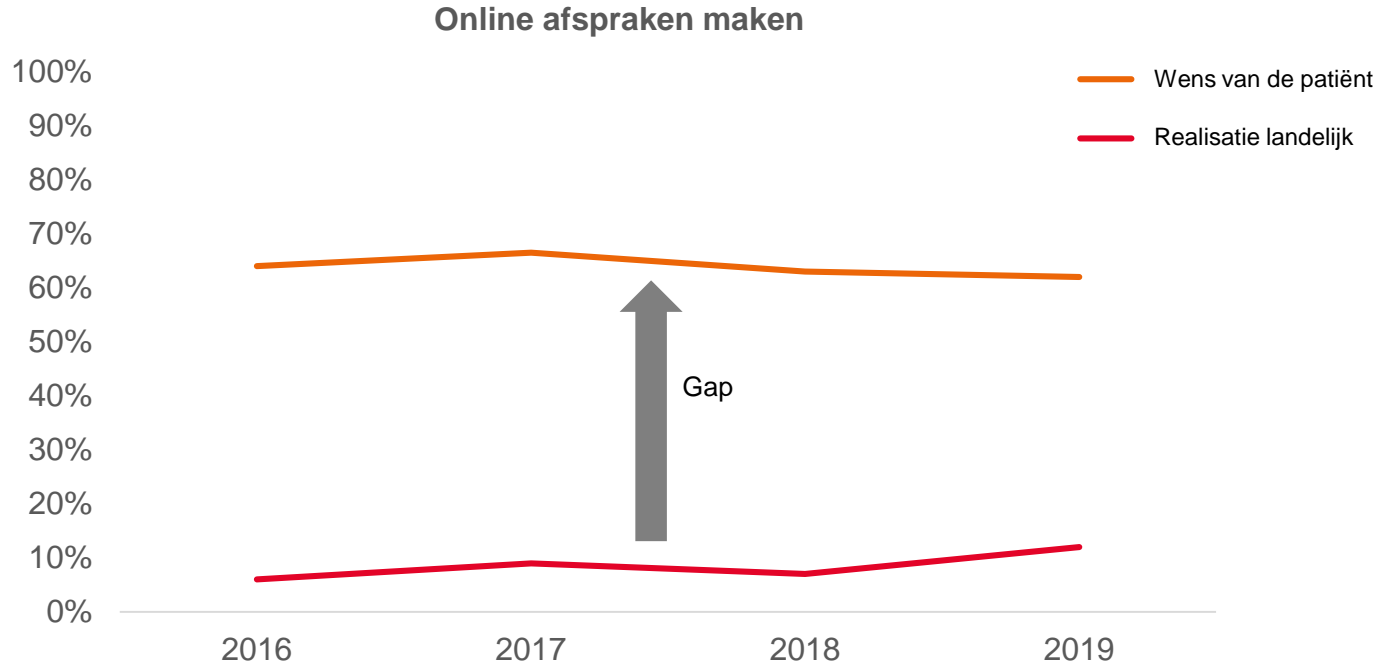


De 'digitale huisarts' is een huisartsteam, maar dan op afstand. Dit kunt u 24/7 in plaats van uw eigen huisarts raadplegen. U kunt medisch advies vragen of een huisartsconsult hebben op afstand, bijvoorbeeld via chat, email, telefoon of beeldbellen. U hoort dan niet (meteen) voor een afspraak op de huisartsenpraktijk langs te komen. Bij de digitale huisarts is in de meeste situaties contact met uw eigen huisarts niet meer nodig. In die situaties waarbij u of de digitale huisarts het nodig vinden, kunt u alsnog naar uw eigen of een andere huisartspraktijk.

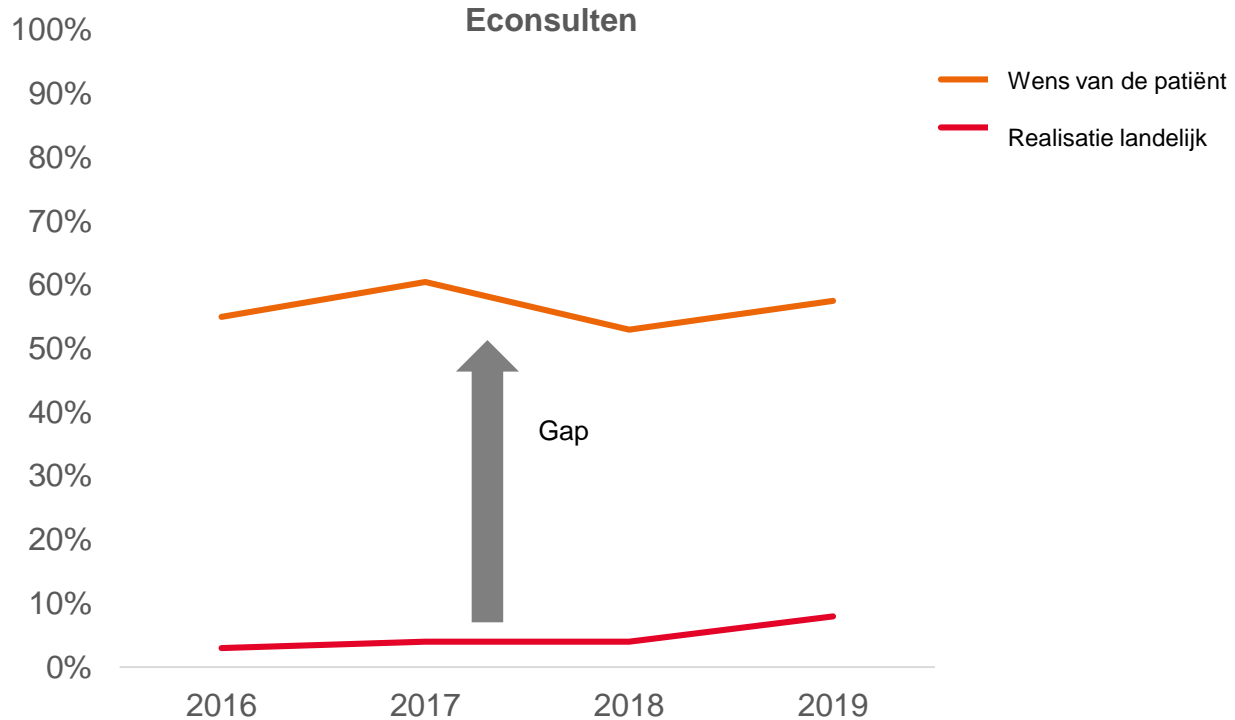
Huisartsen worden het meest als **geschikte partij** gezien om de **digitale huisarts aan te bieden**, maar er ligt hier ook een **rol voor de zorgverzekeraar** weggelegd.



Er is nog een fors verschil tussen wens van patiënt en de inzet van online afspraken in de praktijk



Er is nog een fors verschil tussen wens van patiënt en de inzet van e-consulten in de praktijk





Het Huisartsenteam De Keen



Het Huisartsenteam

Situatieschets van Huisartsenteam De Keen

- Etten-Leur, Noord-Brabant
- 12.500 patiënten
- Vanaf Q3 2016 actief aan de slag met e-Health

Plan: e-Health-services stimuleren om aanwens van patiënt tegemoet te komen en trends in de zorg aan te kunnen





Aanpak



Het Huisartsenteam

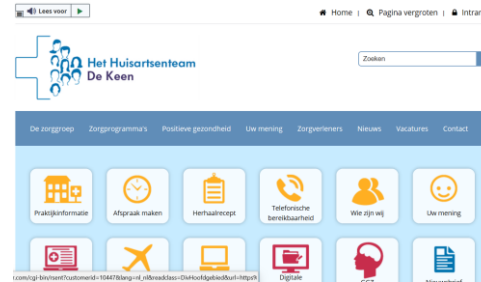
De Keen heeft het online portaal en app via verschillende wegen onder de aandacht gebracht

Mailing



Mailing aan alle
huishoudens in ons
adresbestand

Website



Prominent verwezen
naar de app en e-
health services op de
website van de praktijk

Wachtkamer



Patiënt actief
geïnformeerd via
Wachtkamer Informatie
Systeem (WIS)

Daarnaast is informatie over online toepassingen nadrukkelijk aanwezig in de praktijk en pro-actief gebracht

Pro-actieve communicatie

- Flyers in de wachtkamer
- Promoten in spreekkamer en aan telefoon
- Binnen praktijk benchmark en bespreken toepassingen
- Actief begeleiden van en door medewerkers
- Release van de app (juni 2018)
- Pro-actief e-consult (oktober 2018)





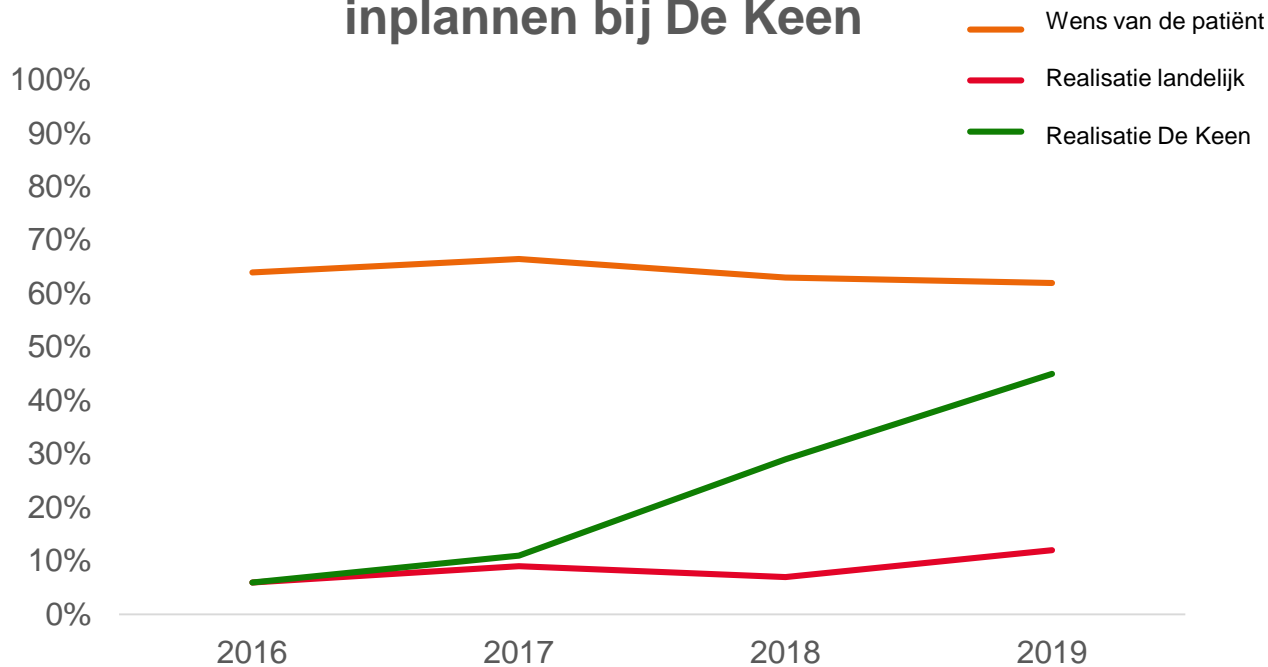
Cijfers gebruik e-Health, HHT De Keen



Het Huisartsenteam

HHT De Keen heeft met hun werkwijze het gat tussen wens patiënt en landelijk voor online afspraken bijna gedicht

Ontwikkeling online afspraken inplannen bij De Keen



Door pro-actief te sturen op inzet e-Health neemt het gebruik van het online portaal bij De Keen alsmaar toe

Pro-actief sturen op de inzet van e-Health bij De Keen

	2016	2017	2018	2019
Unieke gebruikers	22%	30%	43%	54%
Online afspraken	6%	11%	29%	45%
E-consulten (/1000 pt/jr)	49	108	295	659
Herhaalrecepten		30%	43%	55%



Toegevoegde e-Health tools



Het Huisartsenteam

Aan de HHT-app zijn/worden bestaande online tools toegevoegd



SkinVision



MOET IK NAAR DE DOKTER?

THUISARTS.NL



Het Huisartsteam

- Medicijnen
- Berichten
- Afspraken
- Meetwaarden
- Vragenlijsten
- Check je (moeder)vlek

Huisartsenpost

Thuisarts.nl

Homeconsult, Aankomst meld, Aankomst meld, Aankomst meld, Aankomst meld, Aankomst meld



Groei en gebruik van nieuwe functionaliteiten zonder activatie/ specifieke aandacht op de tools.



Geleerde lessen



Het Huisartsenteam

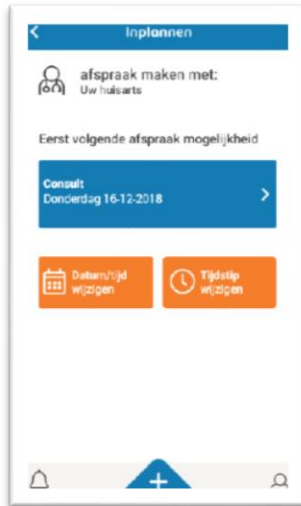
In de praktijk van De Keen worden diverse voordelen ervaren van de inzet van e-Health



Voordelen van inzet e-Health

- Functionaliteit 24/7 beschikbaar voor de patiënt
- Verlaging telefoonbelasting voor assistentes
- Hulpvraag vaak al door patiënt vooraf geformuleerd
- Logistiek uitslagen beter, patiënt hoeft niet te wachten op speciale tijd en professional kan t in één keer berichten
- Enkelvoudige vragen vervangen consult/telefoon
- Zelf moment van beantwoorden kiezen door professional of patiënt

Vanuit De Keen blijken diverse aandachtspunten bij het gebruik van digitale tools



Ruimte beschikbaar
maken agenda
Aanbod aanpassen op
vraag



Verwachtingen-
management naar patiënt:
Binnen werkdag antwoord



Tijdens consult vervolg
bespreken

Bij de groei van het gebruik van e-Health zijn factoren die toename in gebruik versnellen



Persoonlijke/pro-actieve inzet van en door medewerkers



Release app

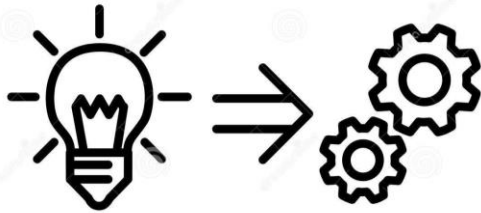
- Gebruiksvriendelijker
- Stimulans gebruiken andere services
- Re-activatie “slapende” accounts



Pro-actief e-consult

- Pt hoeft niet eerst bericht naar HA te sturen
- Tijds winst afhandeling onderzoeksuitslagen

Implementatielessen die (ook) werden geleerd bij professionals van De Keen



- E-health integreren in het zorgproces en niet erboven op zetten
- Begeleid de medewerkers die met e-Health gaan werken en informeer/train hen over het veranderde proces en in het gebruik van de tools
 - Medewerkers evt. over de drempel helpen en goed ondersteunen; Zij die positief zijn kunnen mee hun collega's overtuigen/helpen
- Communicatie naar de patiënt pro-actief door de professional werkt goed, met name als je ook iets meegeeft
 - Vraag aan iedereen of hij met E-Health wil werken, je kunt het niet altijd inschatten
 - Geef aan wat voor de specifieke patiënt de voordelen zijn.

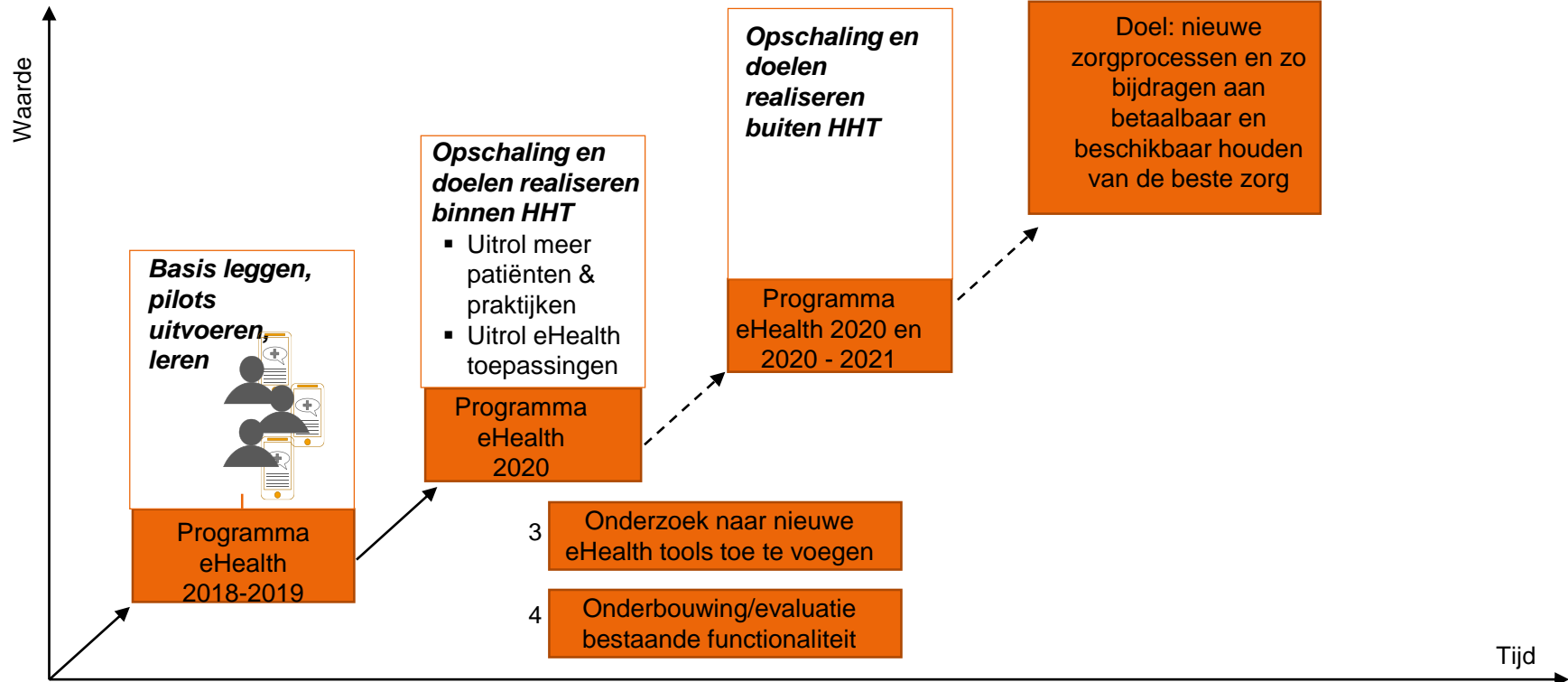


De volgende stappen



Het Huisartsenteam

Opschaling van e-Health in de eerstelijns vanuit geleerde lessen verder naar nieuwe praktijken en zorggroepen





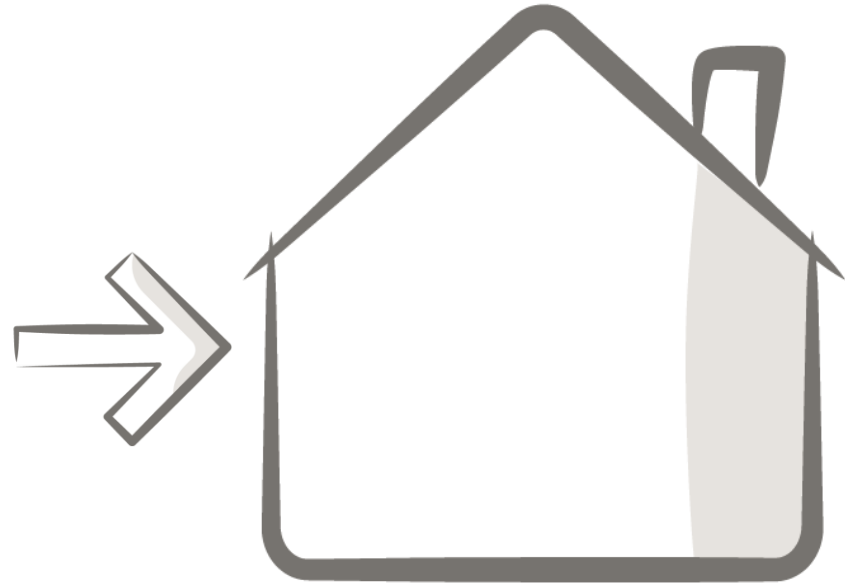
Take home messages



Het Huisartsenteam

Take home messages

1. De zorgverlener is de grootste succesfactor
2. Neem je collega's vanaf het begin mee in het implementatieproces
3. Begin met de basis; faciliteer patiënten met eenvoudige services
4. Zet online centraal → Digitaal, tenzij
5. Richt je niet op alle patiënten, maar iedereen die zelf wil
6. Start, ook al is het nog niet perfect en waterdicht



Vragen over e-Health implementatie uit de zaal?



Nog even napraten?



Het Huisartsteam



Jasper Schellingerhout

Huisarts
Het Huisartsteam De Keen
j.schellingerhout@hethuisartsteam.nl



Koen Kasper

Implementatiemanager eHealth
Zorgverzekeraar CZ
koen.kasper@cz.nl

Meer lezen?

- <https://www.cz.nl/over-cz/nieuws/veel-draagvlak-voor-digitale-huisartsenzorg>
- <https://www.icthealth.nl/nieuws/succes-e-health-vooral-een-taak-van-zorgverleners/>
- <https://open-eerstelijns.nl/praktijkcase-succes-ehealth-hangt-af-van-zorgverlener/>
- https://puc.overheid.nl/nza/doc/PUC_280639_22/1/
- <https://www.cz.nl/over-cz/nieuws/videoconsult-met-dokter-voor-just-verzekerden>
- https://gallery.mailchimp.com/aa3dd57dd0ff188a82dbe388e/files/feb1d32b-94a9-4f04-b0b4-6fb9bedab6c1/Digitale_coach_Zuyderland.pdf
- <https://www.nza.nl/actueel/nieuws/2019/09/19/verplicht-fysiek-consult-op-de-poli-vervalt-per-2020>
- https://www.medicinfo.nl/nederlandse-zorgconsument-positief-over-digitale-zorg/?utm_source=linkedin&utm_medium=social&utm_campaign=Nederlandse%20zorgconsument%20positief%20over%20digitale%20zorg
- <https://www.doq.nl/huisarts-schellingerhout-het-hangt-veel-meer-af-van-de-dokter-dan-van-de-patient-of-zon-app-slaagt/>