

Han Beekwilder, huisarts, voorzitter NEO Huisartsenzorg
Olaf Hansen, ICT adviseur NEO Huisartsenzorg

Uitgangspunt: Beter ICT betekent meer tijd voor patiënt.

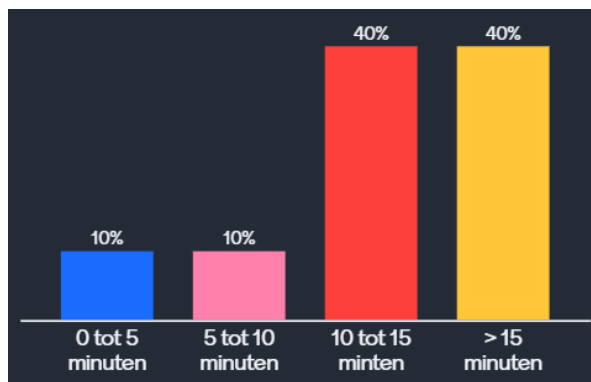
Wat zijn quick wins die je in je praktijk kunt behalen?

Grote verbeteringen vergen veel ontwikkeltijd. Door zelf aan de slag te gaan met praktische tips kan je in de praktijk tijd besparen die je beter kan besteden aan de patiëntenzorg.

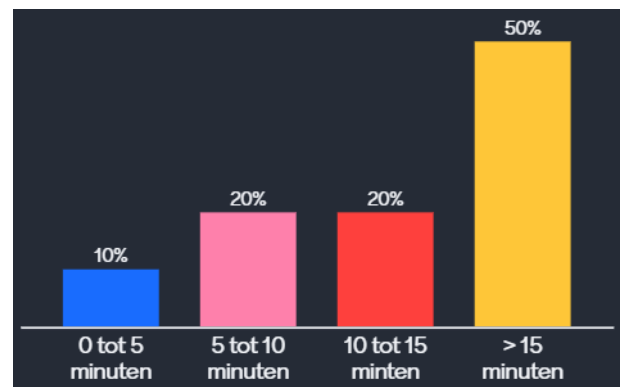
Wacht dus niet op grote veranderingen die andere voor je bepalen maar ga aan de slag met (kleine) stappen, waarmee je wel snel resultaat kunt boeken. In deze workshop komen alle quick wins van deelnemers voorbij.

Hoeveel tijd hoop de te kunnen besparen door tips uit deze workshop?

Workshop ronde 1



Workshop ronde 2



Doordat de tijd die je “bespaart” met digitalisering wordt opgebruikt door de toegenomen druk op de huisarts, is er bij sommigen geen gevoel van tijdsbesparing. Ook is het lastig te kwantificeren hoeveel tijd je kan besparen als je die weer inzet voor andere zaken die tijd en aandacht vragen.

Maar er valt wel zeker tijd te winnen. Hieronder een overzicht van inzet van ICT middelen en aanpassingen in de praktijkvoering die winst opleveren.

Met welke wijzigingen heb je quick-wins behaald? (wellicht nog groeperen in technisch, praktisch, gedrag).

1) E-Diensten (patiëntzorg)

- Teleconsulten / beeldbellen;
 - o veel gebruikt tijdens Covid periode, daarna nauwelijks meer. Bekijk of het meerwaarde heeft deze in te voeren. Het bespaart voornamelijk reistijd van de patiënt.
- Online afspraken inplannen
 - o Men is huiverig om portaal helemaal open te zetten (vollopen van agenda zonder triage). Ervaringen verschillen per praktijk. Belangrijkste is om afspraken te maken met het team hoe er mee om te gaan en op eenzelfde manier te werken.
 - o 4-6 afspraken per dag per HA. Tip om het aantal te evalueren na 3 maanden en daarna het aanbod eventueel aan te passen (meer of minder consulten). Tip om goed na te denken hoe je het portaal wilt inzetten.
 - o Voorkomt veel mensen in de wachtrij (telefoon) en bespaart tijd voor de doktersassistenten.
- Online recept bestellen / herhaalmedicatie;

- Nadeel: Ouderwetse receptenlijn is flexibeler dan digitaal portaal met name als er afwijkingen in het recept zijn. Echter kan bij Phartheon/Promedico *herhaalrecept wel flexibel gedaan worden (verhogen bij vakantie e.d.).
- Online is ook duidelijker en preciezer (receptenlijn uitluisteren levert nog wel eens fouten op).
- Patiënten kunnen foto's sturen ter beoordeling
 - Levert tijdswinst voor patiënt op, deze hoeft niet langs te komen en bespaart tijd voor huisarts omdat de foto's vaak snel te beoordelen zijn en er geen consult nodig is.
 - Let op deze niet via de gewone e-mail binnen te laten komen. Als dat toch het geval is, de mail gelijk verwijderen na koppelen van de foto in het HIS.
 - Het is laagdrempelig voor patiënten, geef vooraf wel aan wat patiënten mogen verwachten hoelang het duurt voordat er een reactie komt.
 - Hoe stimuleer je patiënten om het portaal gebruiken om bv. foto's via het portaal te sturen. Vanuit Promedico kan sms/mail naar patiënt gestuurd worden dat er een bericht in het portaal staat.
- Vaccinatieplanner
 - Losse oplossing die niet met HIS communiceert maar wel goed werkt. Uitnodiging voor tijdsloten waar mensen zich op kunnen inschrijven.
- Inzage van (lab) uitslagen
 - Of het een quick win is verschilt per praktijk.
 - Patiënten willen soms ook graag zelf afspraak maken om uitslag te horen.
 - Maak notitie bij de uitslag zichtbaar voor de patiënt.
 - CGM/Mira- patiënt kan opmerkingen/notitie van HA niet zien.

2) *Techniek*

- Fax eruit
 - Fax is niet op alle werkplekken aanwezig. Heen en weer lopen kost tijd.
 - Gebruik een zorgmail e-mailadres voor de praktijk dat voor iedereen toegankelijk is. Hiermee heb je ook zicht op wat je verstuurd hebt.
- Zorg voor goede apparatuur en stabiele internetverbinding met voldoende snelheid:
 - Vervang apparatuur niet pas als het defect is, maar wanneer het nodig is. Wachtijd bij opstarten, inloggen, etc. is zonde van de tijd. Ga in gesprek met de werkplekbeheerder en kijk welke verbeteringen mogelijk zijn.
 - Breedband internet is tegenwoordig bijna overal mogelijk. Bekijk met je werkplekbeheerder of een upgrade nodig of zinvol is. Tegenwoordig wordt bijna alles "uit de cloud" of "as a service" aangeboden. Met meerdere gelijktijdige gebruikers die meerdere programma's hebben openstaan kan een verbinding de beperkende factor zijn.
 - Maak op de werkplekken gebruik van twee monitoren of een breedbeeldscherm dat je kan opdelen in twee (of meer) vensters. Op die manier hoef je minder te wisselen van scherm.
 - Maak waar mogelijk gebruik van thuiswerkplekken. Dit kan een tekort aan praktijkruimtes oplossen, maar kan er ook voor zorgen dat er op momenten gewerkt wordt wat anders niet zou passen (denk aan dagdelen, te lange reistijd).
- Slim gebruik telefooncentrale
 - Maak gebruik van software om automatisch te bellen bij het aanklikken van een telefoonnummer op het computerscherm. Sommige HIS leveranciers hebben een directe koppeling met bepaalde telefonie leveranciers. Anderen regelen dit met een

plugin zoals KeyLink ([CRM integratie - KeyLink CTI Software](#)).

Vraag dit na bij HIS leverancier en telefonieleverancier

- Maak gebruik van nummerherkenning. Zie wie (welke patiënt) belt. Afhankelijk van je HIS kan ook gelijk het dossier van de patiënt er bij geopend worden.
- Spraakprogramma zodat je tekst niet hoeft te typen
 - Spraakherkenningssoftware is een flinke investering, maar kan ontzettend veel tijd schelen. Zie bijvoorbeeld: [Beveiligde spraakherkenningsoplossing in de cloud voor medische professionals | Dragon Medical One | Nuance NL](#).
 - Er zijn ook HIS-sen in ontwikkeling waar spraakherkenning ondersteund wordt. Overweeg je om van HIS te veranderen, let hier dan op.
- Gebruik een chatapplicatie binnen de praktijk
 - Stoor elkaar niet met telefoontjes voor zaken die niet direct nodig zijn, maar maak gebruik van een chat oplossing. Dit kan een standaardoplossing zijn als Teams van Microsoft of Google Chat. Let dan wel op dat je voorzichtig bent met welke informatie je op de chat zet.
- Bewaar je protocollen, taakomschrijvingen en werkinstructies centraal
 - Wil je het binnen de praktijk houden, maak dan gebruik van bijvoorbeeld een NAS om documenten op te slaan.
 - Werk je al vanuit de cloud, kijk dan of een oplossing als SharePoint of vergelijkbare opslag uitkomst biedt.
 - Er zijn ook documentmanagementsystemen om de documenten in onder te brengen, al vraagt dat vaak meer onderhoud en beheer dan dat het winst oplevert.

3) Vaardigheden

- Digitale vaardigheden van medewerkers:
 - Maak jezelf bekend met sneltoetsen, zowel van je besturingssysteem (bijvoorbeeld Windows), je HIS en andere toepassingen die je veel gebruikt (bijvoorbeeld Word en Excel).
 - Veelgebruikte sneltoetsen vind je hier:
 - Windows: [Sneltoetsen in Windows \(microsoft.com\)](#)
 - MacOS: [Toetscombinaties op een Mac - Apple Support \(NL\)](#)
 - Excel: [Sneltoetsen in Excel \(microsoft.com\)](#)
 - Word: [Toetscombinaties in Word \(microsoft.com\)](#)
 - Er zijn heel veel sneltoetsen, leer ze niet allemaal uit je hoofd maar gebruik ze voor de handelingen die je vaak uitvoert.
 - Gaat typen moeizaam of langzaam, overweeg dan een typecursus te volgen en aan te bieden in de praktijk. Sneller typen, of nog mooier blind typen, levert enorme tijdwinst op.