

MijnDokter app in de praktijk

De eerste ervaringen

Huisartsenpraktijk Van Schaik in Vlissingen gebruikt sinds ruim een jaar de MijnDokter app. De app vereenvoudigt de communicatie met de praktijk. Vooral de assistentes en de praktijkondersteuner maken er veel gebruik van. In dit artikel delen zij hun ervaringen.

Tekst: Bob van Heukelom

Omdat alle berichten door de app versleuteld en over een beveiligde verbinding worden verstuurd is de app veel veiliger dan bijvoorbeeld mail of whatsapp. We vragen aan doktersassistente Evelene de Vries en praktijkondersteuner Esther Grimminck hoe zij het gebruik van de app ervaren.

Veel huisartsen zijn huiverig om met de app te gaan starten omdat ze bang zijn dat er meer werk door wordt gecreëerd. Evelene vindt die angst ongegrond. 'Dat hebben wij hier helemaal niet zo ervaren. De patiënt komt toch wel, met of zonder app, maar met de app werk je veel rustiger, want je doet het in

de tijd die je er zelf voor hebt uitgetrokken en voor de patiënt is het erg klantvriendelijk.' Esther vult aan: 'Er komt een duidelijke verschuiving naar een andere manier van communiceren. Enkele jaren geleden kregen we als POH nog geen enkele mail. Nu met de app rond de tien per dag. Patiënten weten ons goed te vinden om een afspraak te maken of te verzetten.'

Hoe start je nu met zo'n nieuwe toepassing? 'Dat is bij ons geleidelijk aan gegaan' vertelt Evelene. 'Eerst hebben we de mensen die vaak langskomen of die veel herhaalreceptuur gebruiken aangespoord om de app te gaan gebruiken. Patiënten die ons bellen krijgen, als ze in de wacht

staan, een aanmoediging om de app te downloaden. Regelmatig vragen patiënten zelf om de app en we noemen het bijna bij iedere patiënt die meer zorg nodig heeft. De komende maanden gaan we starten om alle patiënten actief op de hoogte te brengen van de app via een brief.'

Welke type patiënt maakt er vooral gebruik van?

'Wij dachten dat het vooral jonge mensen zouden zijn, maar dat is niet zo' zegt Evelene. 'De gebruikers zijn heel divers. Het zijn niet alleen jonge mensen, ook veel ouderen hebben een smartphone en gebruiken het met evenveel gemak. Een bepaalde groep ouderen bereik je er echter niet mee.' Ook Esther ziet dat veel mensen de app



Esther Grimminck en Evelene de Vries

veel sneller accepteren dan gedacht. 'Als POH maak ik er veel gebruik van. Ik maak snel contact tijdens een visiteronde en bij het beoordelen van wonden of een huiduitslag is het fijn dat de patiënt met een paar drukken op de knop een foto kan sturen, dat scheelt veel tijd.'

Een veel gehoord argument om met de app te gaan werken is dat de praktijk minder gebeld wordt.

Evelene: 'Minder telefoontjes is moeilijk te zeggen, omdat de app geleidelijk is ingevoerd. Wat we wel merken is dat het veel telefonisch overleg scheelt. De app werkt kort en krachtig en je hoeft geen langdradige telefoongesprekken meer te voeren en dat is erg prettig.'

Voor welke toepassingen wordt de app het meest gebruikt?

Evelene: 'Vooral mensen met veel herhaalreceptuur maken er graag gebruik van. Ze hoeven nu niet meer al die moeilijke medicijnnamen in te spreken. Voor ons is het veel minder tijdrovend. Je hebt gelijk het goede recept in beeld.'

Esther: 'Patiënten waarderen het gemak van de app en maken er veel gebruik van voor korte vragen en voor hun afspraken. Het afgesproken beleid staat nu zwart op wit, zodat ze het kunnen nalezen. Via plakken/knippen zijn alle berichten eenvoudig in de dossiers te verwerken.'

Maken de patiënten veel gebruik van de mogelijkheid om afspraken in te plannen?

Evelene: 'Het maakt het triëren eenvoudiger, vooral als patiënten hun foto's meesturen of hun vragen van tevoren via de app sturen. Het is nu sinds kort mogelijk om de app te koppelen aan de afsprakenmodule binnen ons HIS.'

Betekent het beheren van de app niet veel extra werk?

'Nee dat vind ik niet' zegt Evelene: 'Het invoeren is heel gemakkelijk. Patiënt meldt zich aan en voert feitelijk zichzelf in. Dat levert weinig extra administratie op. De app werkt direct en is heel snel. De vragen komen binnen in een aparte mailbox en de antwoorden verlopen verder via de mail. Hierdoor hebben wij drie speciale mailboxen aangemaakt. Een voor herhaalrecepten, een voor afspraken en een voor vragen en foto's.'

Wat vinden jullie van de kosten?

Evelene: 'De app levert juist extra inkomsten op, want we declareren nu veel meer e-mail consulten. Bovendien werk je veel efficiënter, kan je beter je eigen tijd kunt indelen en is het erg patiëntvriendelijk.' Daarbovenop ontvangen wij sinds kort een beloning via onze preferente verzekeraar middels een S3 segment vergoeding.'

Zijn er ook bezwaren aan de app?

Evelene: 'Je moet er als assistente wel goed mee leren werken en goede onderlinge afspraken maken wie, wanneer en hoe gereageerd wordt op de mail. Als de hele praktijk de app gebruikt, in de ideale situatie, zal het voor afspraken lastiger worden om te triëren.'

Wat zou je afsluitend nog willen meegeven?

Evelene besluit: 'De assistentes hebben het meeste profijt van de app. Er wordt veel gebruik gemaakt van het insturen van foto's. Patiënten zijn erg tevreden over de patiëntvriendelijkheid van de app.'

Esther: 'De app heeft veel toegevoegde waarde. Het is het begin van een ontwikkelingsproces. Er zullen applicaties aan toegevoegd kunnen worden. Een van de toepassingen die al gereed staat zijn de gevalideerde vragenlijsten voor de POH. En als het format voor thuismetingen er nog inkomt zou dat helemaal ideaal zijn.' •

Bob van Heukelom, directeur Medichain, huisarts np. Kijk voor een stappenplan om de MijnDokter app in de praktijk te implementeren op www.medichain.org. Meer informatie op www.mijndokterapp.nl