

'Ons portaal biedt steeds meer mogelijkheden'

DORIEN AALDERS EN ANNEMIEKE HEIJN WERKEN BIJ EEN HUISARTSENPRAKTIJK IN HOOG-KEPPEL. ANNEMIEKE IS OOK TRIAGIST, DORIEN IS ZOWEL ASSISTENT ALS PRAKTIJKMANAGER.

HUGO PINKSTERBOER

'Laatst deden we in twee weken 121 e-consulten'

We zijn sinds 2018 een hybride praktijk: digitaal als het kan, fysiek als het moet. Dat werkt heel goed. Onze patiënten kunnen voor een afspraak nog gewoon bellen, maar als ze weten hoe makkelijk ze met hun app in het patiëntenportaal een afspraak kunnen inplannen, doen ze dat steeds minder. Laatst deden we in twee weken 121 e-consulten, en onze receptenlijn hebben we opgeheven. Een groot deel van onze patiënten gebruikt het portaal actief. Dat kan je stimuleren door mensen te belonen, bijvoorbeeld door snel op e-consulten te reageren. Ook lopen we elke dag even door de ingeplande afspraken om ze op urgentie te bekijken. Dat kost je misschien twee minuten en het levert veel op. De patiënt die voor oren uitspuiten een afspraak bij een arts boekte helpen we bijvoorbeeld zelf even op de geplande tijd. Ons portaal biedt steeds meer

mogelijkheden. Vorig jaar kwam de dossierinzage erbij, wat ook veel telefoontjes scheelt, en patiënten kunnen nu ook hun zelfmetingen invoeren. Die uitslagen worden door de POH-S beoordeeld en direct in de meetwaardenmodule van het dossier opgenomen. Uitslagen van onderzoeken zijn daar natuurlijk ook te vinden. 'Gaaf het allemaal in één keer goed?

Natuurlijk niet. Daarom moet je het hele systeem regelmatig evalueren, en je moet investeren in goede uitleg, zowel in het portaal als telefonisch. Op vrijdagmiddag hebben we een technisch spreekuur voor vragen over het portaal of de app. Een groot voordeel van onze nieuwe manier van werken: artsen en assistenten kunnen een deel van hun tijd vanuit huis werken.' •

