

Digitaal consult brengt wachttijden polipatiënten omlaag

# Webspreekuur is goed en snel

Peter Siegers, neuroloog en hoofd polikliniek neurologie St. Antonius Ziekenhuis Nieuwegein

Oscar Vogels, neuroloog en voorzitter maatschap neurologie St. Antonius Ziekenhuis Nieuwegein

Correspondentieadres: o.vogels@antoniuziekenhuis.nl; c.c.: redactie@medischcontact.nl

Na een initiële bijdrage van de raad van bestuur van het St. Antonius Ziekenhuis voor de ontwikkeling van release 1.0 van het webspreekuur, is release 2.0 gerealiseerd dankzij externe financiers, waartoe onder anderen beide auteurs behoren.

Een overzicht van de digitale consulten in week 14, met gefingeerde namen.

Om de wachttijden terug te dringen én de kwaliteit van het consult te verbeteren, startte de polikliniek van het St. Antonius Ziekenhuis in Nieuwegein een webspreekuur. Patiënten maken er gretig gebruik van en de tijdsbesparing is aanzienlijk.

**E**ind 2007 kende de polikliniek neurologie van het St. Antonius Ziekenhuis in Nieuwegein/Utrecht een wachttijd van tien weken voor een nieuwe patiënt en acht weken voor een plaats op het controlespreekuur. De oorzaken van deze wachttijden waren terug te voeren op een jaarlijkse groei van 4 procent van het aantal nieuwe polipatiënten, een dito stijging van het aantal controlepatiënten en *no-shows*, bij een gelijkblijvend aantal beschikbare spreek/onderzoekkamers. Lange wachttijden en overvolle spreekkamers stonden garant voor ontevreden patiënten en

bellende huisartsen. Recente literatuur leerde ons bovendien dat van de medische informatie die tussen behandelaar en patiënt wordt uitgewisseld de patiënt zich bij thuiskomst nog maar 20 tot 40 procent kan herinneren en dat daarvan de helft onjuist is.<sup>1</sup> Dat kon beter. Het ziekenhuis stelde zich ten doel om de wachttijden terug te dringen door het spreekuur efficiënter te maken voor behandelaar en patiënt, en tegelijkertijd de kwaliteit van het consult te verbeteren en de patiënttevredenheid te verhogen.

## 06-nummer

Op de eerste plaats werd het aantal 'zorgstraten' voor frequent voorkomende aandoeningen uitgebreid. Naast de TIA-poli en de poli slaapstoornissen, werden ook zorgstraten gestart voor het carpaletunnelsyndroom, de lumbale hernia en duizeligheid. Een zorgstraat is een zorgproces waarbij de patiënt in principe maar één keer naar het ziekenhuis komt voor intake, lichamelijk onderzoek, aanvullend onderzoek, uitslag en behandelingsadvies, liefst binnen één dagdeel.

Tevens werd in een pilotfase van zes maanden een webspreekuur voor poliklinische controlepatiënten ontwikkeld, dat per 1 mei 2008 officieel in de lucht ging. Door het webconsult niet plaats te laten vinden op een vaste datum/tijdstip maar in een periode van een (afgesproken) week, is een grote flexibiliteit voor de behandelaar ingebouwd. Verder moest het webspreekuur voldoen aan de volgende eisen:

U bent ingelogd als Dr. Siegers | Lopende consulten | Huidige week | Toekomst | Gesloten | Zinschrijven | LogUIT

### Webspreekuur huidige week

Onderstaand uw patiëntenoverzicht voor deze week:  
Week < 14 > van 30-03-2009 tot 05-04-2009

Zoek patiënt:  Zoek

Patiëntnummer	Naam	Geb.datum	Laatste webcontact	Init.	Status
12234	Kwast	07-06-1974	--	A	Openen
39862	Vermeer	21-10-1947	--	A	Openen
89654	Hogewind	18-03-1950	30-03-2009	A	Spreekuur afwerken
21111	Hofland	23-02-1970	30-03-2009	A	Spreekuur afwerken
26598	de Ble	23-10-1969	31-03-2009	A	Reactie arts gewenst
12344	Bakker	15-06-1960	01-04-2009	A	Reactie arts gewenst
98523	Overmars	02-01-1961	30-03-2009	A	Reactie arts gewenst
33789	de Wind	12-02-1951	30-03-2009	P	Reactie patient gewenst
55889	Boerstra	14-01-1968	30-03-2009	P	Reactie patient gewenst
56845	ten Cate	12-07-1965	31-03-2009	P	Reactie patient gewenst
69832	Mantel	24-10-1941	01-04-2009	P	Reactie patient gewenst
54898	Hoveling	20-02-1941	30-03-2009	P	Bevestiging patient gewenst
12345	de Vries	15-03-1970	30-03-2009	P	Bevestiging patient gewenst

## SAMENVATTING

- In het St. Antonius Ziekenhuis in Nieuwegein/Utrecht is in mei 2008 een webspreekuur gestart op de polikliniek neurologie voor controlepatiënten.
- Behandelbaar én patiënt kunnen via een beveiligde internetverbinding medische informatie uitwisselen, vragen stellen en antwoorden geven gedurende 24 uur per dag, zeven dagen per week.
- Het webspreekuur blijkt de efficiency, kwaliteit en patiënttevredenheid te verbeteren.

- 24/7 toegankelijkheid voor behandelaar én patiënt;
- eenvoudig te bedienen door behandelaar én patiënt;
- overzichtelijke weeklijst met lopende consulten (zie *webpagina*);
- grote veiligheid;
- mogelijkheid tot meesturen van elektronische vragenlijsten, van geselecteerde informatie over ziektebeelden en behandelingen en van digitaal beeld;
- mogelijkheid tot overzicht van vaak gestelde vragen of mededelingen die met één druk op de knop kunnen worden geselecteerd en verzonden naar de patiënt;
- verwijsmogelijkheden naar geaccrediteerde informatie over ziektebeelden zoals [www.betrouwbarebron.nl](http://www.betrouwbarebron.nl) en andere sites;
- een vlotte uitwisselbaarheid met het EPD;
- beschikbaarheid voor patiënt tot drie maanden na afsluiten van het webspreekuur.

Bij het poliklinische consult besluiten behandelaar en patiënt al dan niet om de volgende poliklinische controle via het webspreekuur te laten verlopen. De patiënt meldt zich aan op het webspreekuur en laat zijn 06-nummer

of e-mailadres achter. De behandelaar opent in de afgesproken week het webspreekuur, waarna de patiënt een sms of e-mail ontvangt met het verzoek in te loggen op [www.webspreekuur.nl](http://www.webspreekuur.nl) en

de verstrekte informatie (mededelingen en/of vragen) te lezen en zonodig te reageren (zie *foto*). De uitwisseling van de medische informatie is zo gestructureerd dat de behandelaar de regie houdt. Automatisch wordt het aantal webcontacten tussen behandelaar en patiënt bijgehouden. Na het einde van het webconsult wordt iedere patiënt naar zijn tevredenheid over het spreekuur gevraagd via een elektronische enquête.

### Tijdsbesparing

Inmiddels hebben ruim duizend patiënten van het webspreekuur gebruikgemaakt.

Van alle nieuwe polipatiënten kiest inmiddels 40 procent voor het


webspreekuur als vervanging van het controlespreekuur.

In het algemeen zijn er drie webcontacten tussen behandelaar en patiënt. Dit kost de behandelaar

gemiddeld zes minuten in plaats van de vijftien minuten per consult. Bovendien is hiermee de verslaglegging in het EPD en de elektronische berichtgeving aan de huisarts afgehandeld. Per duizend nieuwe patiënten betekent dit dat bij een herhaalfactor van één in dezelfde tijd 75 nieuwe patiënten extra gezien kunnen worden. Bij een eventuele *no-show* kan de behandelaar enkele webconsulten in dezelfde tijd afhandelen. De tijdsbesparing voor de patiënt, die niet meer naar het ziekenhuis hoeft te komen, is uiteraard veel groter en bedraagt minstens twee uur. Deze tijdsbesparing geldt ook voor de werkgever van de patiënt. Daarnaast is er een aanzienlijke besparing van reis- en eventuele parkeerkosten.

Verder is gebleken dat de antwoorden van de patiënt en de door hem gegeven informatie weloverwogen zijn en dus inhoudelijk beter dan tijdens een 'gewoon' spreekuur. De patiënttevredenheid is hoog (86% tevreden tot zeer tevreden, 10% neutraal, 4% ontevreden tot zeer ontevreden). De wachttijden voor de polikliniek neurologie voor nieuwe en controlepatiënten is inmiddels gereduceerd van tien respectievelijk acht tot maximaal vier en twee weken.

### Grote vlucht

Het webspreekuur is een voorbeeld van de snelle ontwikkelingen op het gebied van de zorg en internet, die vooral de patiënt centraal stellen. Het spreekuur kan draaien op elke polikliniek in ieder ziekenhuis of gezondheidszorginstelling, onafhankelijk van het lokale ICT-systeem. De toepassing is vanzelfsprekend niet beperkt tot de neuroloog als behandelaar: iedere medisch specialist kan in principe gebruikmaken van het webspreekuur. Ook is het webspreekuur geschikt voor paramedici als fysiotherapeuten, ergotherapeuten, logopedisten en de nieuwe beroepsgroepen in opkomst, de verpleegkundig specialisten en physician assistants. Met het snel groeiende aantal DBC's in het B-segment zal het webspreekuur waarschijnlijk een grote vlucht gaan nemen, want de verbetering van efficiency, kwaliteit en patiënttevredenheid is onmiskenbaar. 

## De antwoorden van de patiënt zijn inhoudelijk beter dan bij een gewoon consult



Bij dit artikel op [www.medischcontact.nl](http://www.medischcontact.nl) kunt u meer lezen over de rol van internet in de praktijk van artsen. Ook vindt u hier een filmpje over de invloed van internet op de zorg.

### Referentie

1. Kessels RPC. Patients' memory for medical information. *J R Soc Med* 2003; 96: 219-22.