

Apothekers- en doktersassistenten appen elkaar asynchroon vragen

# Beveiligd chatten over recepten en patiënten

Tussen apotheek en huisartsenpraktijk is veel telefonisch contact, maar een antwoord op een vraag duurt soms lang. Uit ervaringen in Egmond en Hoorn blijkt dat apothekers- en doktersassistenten elkaar via beveiligd chatten snel kunnen bereiken met vragen over baxtermutaties, de kaliumspiegel van een patiënt of aanpassing van medicatie.

Auteur **Joris Arts** en **Sipke Smits**

Tussen huisartsenpraktijken en apotheken wordt veel heen en weer gebeld. Apothekers- en doktersassistenten stellen elkaar inhoudelijke vragen over recepten, of geneesmiddelen bij een patiënt thuisbezorgd kunnen worden en of van een patiënt een nierfunctie bekend is. Probleem bij telefonisch contact is dat beide kanten beschikbaar én bereid moeten zijn om de telefoon op te nemen. Maar dat is zeker geen vanzelfsprekendheid in een werkomgeving waar continu patiënten aan de balie staan. Het komt regelmatig voor dat lijnen bezet zijn of dat er niet opgenomen kan worden, wat vervolgens leidt tot veel tijdverlies en irritaties aan beide kanten. Zou dat niet anders kunnen? Medewerkers van apotheken en huisartsenpraktijken kunnen namelijk veel vragen prima asynchroon beantwoorden – dat zou goed kunnen via het sturen van een chatbericht.

Apotheek de Egmonden en huisartsenpraktijk De Karmel in Egmond werkten al met software die het mogelijk maakt om beveiligd te chatten. We hebben geïnventariseerd hoeveel en wat voor soort vragen er in een maand tijd werden gesteld via deze werkwijze. Ook hebben we de werkwijze bij de apotheek en huisartsenpraktijken in Gezondheidscentrum Kersenboogerd in Hoorn geïmplementeerd en ook daar een maand lang de vragen geïnventariseerd. Vervolgens hebben we een maand na de implementatie besloten ook de gebruikers in het gezondheidscentrum te interviewen over de werkwijze.

## Beveiligd appen

Medewerkers van de huisartsenpraktijk en de apotheek communiceren via Zicht op Zorg, een product van de Stichting Zorgring Noord-Holland Noord. Met deze software is het mogelijk beveiligd te chatten met zorgverleners en praktijken die ook een abonnement hebben.

Voordeel van Zicht op Zorg is dat het ook te gebruiken is op desktopcomputers, een telefoon is niet noodzakelijk. Ook kunnen meerdere personen deelnemen in dezelfde chatgroep. Zo kan iedereen de vragen en antwoorden zien die langskomen en is de vraagsteller – bijvoorbeeld iemand aan de balie – niet noodzakelijk degene die het antwoord verder verwerkt, bijvoorbeeld de aanschrijver. Naast beveiligd appen biedt Zicht op Zorg ook de mogelijkheid tot beveiligd videobel-

**ASSISTENTEN  
GAAN OOK  
CHATTEN MET  
PRAKTIJK-  
ONDER-  
STEUNERS**

## Apps zijn veilig door versleuteling

Alle communicatie verloopt voor Zicht op Zorg-software via servers die in Nederland gestationeerd zijn in NEN7510-gecertificeerde datacentra. Berichten worden met persoonlijke sleutels beveiligd en met *double ratchet encryption verzonden*.

De *double ratchet encryption* zorgt ervoor dat afgetapte informatie waardeloos is ook al zouden kwaadwillenden later wachtwoorden van de betrokken gebruikers bemachtigen. De versleuteling zorgt ervoor dat alleen de betrokken personen in een gesprek berichten kunnen lezen en ontsleutelen.

len. Deze functionaliteit is tijdens dit onderzoek niet gebruikt.

### Meest gestelde vragen

Huisartsenpraktijk De Karmel in Egmond heeft 5200 patiënten. In de periode van 1 september tot en met 30 september 2017 zijn 84 vragen over en weer gesteld tussen deze huisartsenpraktijk en Apotheek de Egmond. De meest gestelde vragen waren: de vraag om een recept te sturen (33), de vraag om iets te bezorgen (12) en vragen over baxtermutaties (9).

Gezondheidscentrum Kersenboogerd in Hoorn heeft vier huisartsenpraktijken met in totaal 9500 patiënten. Op 7 februari 2018 is begonnen met het gebruik van Zicht op Zorg. In de periode van 7 februari tot en met 6 maart zijn 78 vragen over en weer gesteld tussen de apotheek in het gezondheidscentrum en de vier huisartsenpraktijken.

De meest gestelde vragen waren of de receptenbuffer was doorgestuurd (18), de vraag om een recept te sturen (16) en vragen over onduidelijkheden op een recept (10).

Alle apothekers- en doktersassistenten die hebben deelgenomen aan het onderzoek werd vier weken nadat de app Zicht op Zorg in gebruik werd genomen gevraagd naar hun ervaringen. Alle betrokkenen waren positief over de nieuwe werkwijze.

### Verantwoordelijkheid

In Egmond werd al langere tijd gebruikgemaakt van Zicht op Zorg. Daar werden per werkdag gemiddeld vier vragen gesteld. In het Gezondheidscentrum Kersenboogerd zijn tijdens een periode van vier weken gemiddeld 3,9 vragen per werkdag gesteld. De typen vragen kwamen deels overeen, maar verschilden ook deels. Dit leek vooral te maken te hebben met de organisatie van de praktijken. De apotheek in Hoorn heeft bijvoorbeeld de mogelijkheid MDRD en kaliumspiegel zelf op te zoeken en hoeft daarover niet te appen.

Het gemak waarmee de nieuwe werkwijze geadopteerd werd, bevestigde dat in een behoefte voorzien werd. Verder is van belang dat de betrokken medewerkers goed op de hoogte zijn van de werkwijze en aan het begin van de dag inloggen bij de software. Bovendien moet men de verantwoordelijkheid



Foto: iStock

nemen regelmatig de vragen te bekijken en indien mogelijk te beantwoorden.

Gezondheidscentrum Kersenboogerd heeft op basis van de positieve resultaten besloten de werkwijze ook voor andere huisartsenpraktijken te implementeren. Daarnaast is ook besloten met de praktijkondersteuners op deze manier te gaan communiceren.

Onze verwachting is dat het gebruik van beveiligd chatten om asynchroon vragen tussen huisartsenpraktijk en apotheek te kunnen stellen ook voor andere praktijken en apotheken een goede oplossing is om telefoontjes te voorkomen. ■

Ziekenhuisapotheker Joris Arts is bestuurder in Gezondheidscentrum Kersenboogerd in Hoorn. Sipke Smits is huisarts in huisartsenpraktijk De Karmel in Egmond.

DOKTERS- EN APOTHEKERS-ASSISTENTEN MOETEN ER WEL AAN DENKEN REGELMATIG DE VRAGEN TE BEKIJKEN EN INDIEN MOGELIJK TE BEANTWOORDEN.

**PER WERKDAG  
WERDEN  
GEMIDDELD  
VIER VRAGEN  
GESTELD**

### Top 10 van vragen via de beveiligde chat

soort vraag	aantal
vraag om een recept	49
vraag om iets te leveren aan praktijk/patiënt	18
vraag of de buffers binnen het HIS zijn doorgestuurd	18
vraag over onduidelijk recept	13
vragen rondom Baxtermutaties	12
vraag over MDRD of kaliumspiegel	7
vraag om aanpassen medicatielijst	6
vraag of het recept eerder mag worden afgeleverd	6
check of aanpassen/stoppen medicatie klopt	5
vraag over machtiging antistolling	4

De meest gestelde vragen via Zicht op Zorg tussen Apotheek de Egmond en huisartsenpraktijk De Karmel in Egmond en binnen Gezondheidscentrum Kersenboogerd in Hoorn.