



## ALTERNATIEF VOOR FACE-TO-FACE CONTACT

# Digitaal contact met patiënten: waar moet je op letten?

Er is een alternatief voor *face-to-face* contact tijdens deze corona-pandemie: digitale consulten. Maar een gesprek via een videoverbinding is één ding, het juridisch, technisch en verzekeringstechnisch kloppend maken is stap twee. Dr. Andreas Lamerz, kinder- en jeugdpsychiater en geneesheer-directeur bij GGZ Noord-Holland-Noord, heeft ruime ervaring met digitaal patiëntencontact.

Lamerz verblijft momenteel in Zuid-Afrika en doet zijn werk bij GGZ NHN op afstand. Psychiatrische onderzoeken, crisisbeoordelingen, medicatiecontacten, MDO's, intervisie en diverse vergaderingen: vrijwel alles gaat online in deze pilot.

### Hoe bent u begonnen?

Lamerz: 'In het voorjaar van 2019 zijn we met de directie, het bestuur, de afdeling communicatie en de ICT-afdeling begonnen met een plan van aanpak. Tijdens de voorbereiding ging veel aandacht uit naar de technische kant: hoe groot moet de datalijn bijvoorbeeld zijn en wat is de snelheid van je verbinding? De capaciteit moet voldoende zijn om de hele dag online patiënten te kunnen zien. Wij gebruiken de platforms *Jouw Omgeving* en *Minddistrict* voor de patiëntencontacten en *Lifesize* voor groepsvergaderingen. Daarmee kun je via een beveiligde AVG-proof verbinding beeldbellen.'

### Nu hebben psychiaters niet zo veel tijd voor een gedegen voorbereiding. Wat adviseert u hen?

'Eigenlijk om gewoon te beginnen. Want ondanks de voorbereidingen op technisch gebied, moet je het

gewoon doen en zelf ervaring opbouwen. De eerste twee keer is het misschien wat onwennig om via een beeldscherm contact te hebben met een patiënt, maar de derde keer is het al veel gemakkelijker.'

### Komt zo'n beveiligde verbinding gemakkelijk snel tot stand?

'De platforms waarmee wij werken sturen een e-mail met een link naar de patiënt die daar alleen maar op hoeft te klikken om het gesprek te openen. Maar die platforms moet je als organisatie aanschaffen en dat is waarschijnlijk niet van vandaag op morgen georganiseerd.'

### Is er een alternatief?

'Een van de belangrijkste randvoorwaarden van onze pilot is de veiligheid van de beeldbilverbinding: die AVG-proof moet zijn. Buiten de beveiligde platforms hebben wij geen digitaal patiëntencontact. Als je deze middelen niet hebt, kun je ook gewoon bellen met je patiënt. Als je zelf kiest voor andere, niet beveiligde communicatielijnen, zou je de patiënt moeten voorlichten over de gevaren van het delen van medische

Heeft u tips over dit onderwerp voor uw collega's of wilt u uw ervaringen delen? Dit kan via de LinkedIn-pagina van *De Psychiater* of via de vereniging: [bestuur@nvvp.net](mailto:bestuur@nvvp.net). Daar kunt u ook met vragen terecht.

de psychiater  
maart 2020

gegevens via onbeveiligde communicatielijnen en uitdrukkelijk om toestemming van de patiënt moeten vragen. Wij hebben hier expliciet niet voor gekozen.'

### Waar moet je als psychiater op letten als je via een beeldscherm contact hebt met een patiënt?

'Veel hulpverleners bij GGZ NHN hebben al langer digitaal contact met hun patiënten; ik ben wel de eerste psychiater. Natuurlijk ben ik binnen ons netwerk te rade gegaan bij de collega's. Hoe kijk je naar een camera bijvoorbeeld? Je bent met beeldbellen geneigd om naar de persoon op het beeldscherm te kijken, maar bij de platforms waarmee wij werken moet je naar de camera kijken. Anders krijgt de patiënt het gevoel dat je hem niet aankijkt. En als het eerste contact onwennig is, kun je dat gewoon benoemen. Zeg dat je het jammer vindt dat je bijvoorbeeld geen hand kunt geven en geef ruimte voor vragen. Ik leg bij een eerste afspraak veel uit en benoem de bijzonderheden van het digitale contact. Dat neemt bij beide partijen het onwennige gevoel weg. Want ook ik moest eraan wennen om volledig digitaal te werken. Dat vergt nogal wat van je concentratie en het neemt een deel van de spontaniteit weg die je in een normaal contact wel hebt, ook met je collega's.'

### Moet de patiënt nog wat voorbereiden in praktische zin?

'Je kunt praktische tips geven aan de patiënt. Bijvoorbeeld van tevoren een e-mail sturen met hoe het contact in z'n werk gaat, dat de camera en de microfoon van de computer moeten worden aanzet en dat er niet drie huisgenoten tegelijk iets aan het downloaden moeten zijn tijdens jullie contact. Dat komt de verbinding niet ten goede. Maak daarom bij voorkeur gebruik van het 4G-netwerk en niet het wifinetwerk.'

### Hoe zit het met de gebruiksvriendelijkheid voor de patiënten?

'Patiënten krijgen een mail met een link waarop ze moeten klikken, waarna de verbinding tot stand komt in een beveiligde omgeving. Dat lijkt heel eenvoudig, maar toch ervaren sommige patiënten dat als ingewikkeld. We willen met de uitnodigingsmail nog een videofilmje meesturen dat laat zien hoe je de link kunt openen en waar je verder nog op moet letten. Tekst wordt niet altijd gelezen, maar een kort instructiefilmje bekijkt men wel.'

### Heeft digitaal contact voordelen, naast de praktische punten die overwonnen moeten worden?

'Voor mij als psychiater heeft het als groot voordeel dat ik veel flexibeler ben in mijn agendaplanning en ook productiever in mijn werkzaamheden. Ik bespaar reistijd en ben beschikbaar. Daarnaast zie ik veel van de thuissituatie van de patiënt. Normaal zag ik één ouder, nu is het veel gemakkelijker om er twee te zien, omdat afspraken ook in de avonden gepland kunnen worden en de ouders van verschillende locaties kunnen inbellen. Ook zie je de leefomgeving en de eventuele andere kinderen in huis. Dat draagt bij aan het totaalbeeld. Kinderen vinden het bovendien soms prettig dat ze je niet in de ogen hoeven aan te kijken. Ik mis andere informatie van het directe contact wel, maar ik krijg er veel aanvullende informatie voor terug die bijdraagt aan een algeheel klinisch beeld. Maar in groepsgesprekken

### Reactie Federatie Medisch Specialisten:

De Nederlandse Zorgautoriteit heeft eerder deze week de regelgeving omtrent het leveren van zorg op afstand verruimd, waardoor een eerste consult nu ook digitaal kan plaatsvinden. Dit heeft geen gevolgen voor de registratie en declaratie. De vereisten voor de ggz op dit vlak waren al langer ruimer dan voor andere medisch-specialistische zorg, omdat in de ggz een eerste consult al digitaal plaats kan vinden. Het verdere behandeltraject borgt volgens de Federatie Medisch Specialisten immers de betrokkenheid van de behandelend specialist, omdat contact voor de behandeling sowieso nodig is.

is het soms lastig om als enige beeldbellende collega actief mee te doen aan de vergadering; de kans bestaat dat je op de achtergrond gaat meeluisteren. Dat gebeurt sneller dan wanneer je met z'n allen om een tafel zit.'

## Wat vinden patiënten ervan om via de computer contact met hun dokter te hebben?

'Vooral kinderen met een autismespectrumstoornis vinden het fijn vanuit de thuissituatie contact te kunnen maken en via een beeldscherm te communiceren. Bij jonge kinderen is psychiatrisch onderzoek niet altijd mogelijk, omdat je via het beeldscherm geen direct spelcontact kan hebben. Ook zijn zij niet gewend om in hun eentje langere tijd achter de computer te zitten en een gesprek te voeren. Maar dat betreft maar een kleine groep. Alle patiënten met wie we online een gesprek hebben gevoerd, kregen in het kader van onze pilot na afloop een vragenlijst over de kwaliteit van het contact. 74 procent scoort een zeven of hoger voor het online gesprek en is zeer tevreden, de geluidskwaliteit scoort bij acht van de tien patiënten positief en de beeldkwaliteit zelfs bij negen van de tien. 81 procent vindt het prettig om juist vanuit de thuissituatie contact te hebben. Wij hadden ook de verwachting dat jongeren het prettig zouden vinden omdat zij gewend zijn aan digitale communicatie.'

## Veilig beeldbellen moet aan een aantal voorwaarden voldoen:

- Als u kiest voor veilig beeldbellen is het belangrijk dat de apparatuur *up-to-date* is en dat de leverancier van de beeldbel-app voldoet aan de eisen die in de zorg gelden, zoals NEN-7510 en ISO-27001.
- De gesprekken moeten via actuele technische protocollen verlopen en versleuteld zijn.
- Als de inhoud van de gesprekken bewaard wordt, moet dat voldoen aan de wettelijke eisen die worden gesteld aan zorgdata, anders mag de gespreksinhoud niet worden opgeslagen.
- De toestemming van de patiënt voor het beeldbellen moet vastgelegd worden in het patiëntendossier.

Voorbeelden van aanbieders voor beeldbellen zijn: ZOOM, Vicasa, Embloom, Signal, WeSeeDo, Zaurus en E-zorg.

Wellicht ten overvloede: met Whatsapp, FaceTime en Skype heeft u geen beveiligde verbinding.

## Praktische tips:

- Zorg voor een beveiligde verbinding; lukt dat niet, vraag dan expliciet om toestemming van de patiënt om op deze manier te communiceren.
- Stuur van tevoren een mailtje met zoveel mogelijk uitleg over het beeldbellen.
- Kijk naar de camera – geldt niet voor alle platforms – tijdens het beeldbellen (als je naar het scherm kijkt, kijkt je de patiënt niet aan).
- Benoem het als het onwennig voelt.
- Geef ruimte voor vragen over deze manier van contact.

## Is digitaal contact voor alle patiënten geschikt?

'In principe wel. Een psychiatrisch onderzoek bij een jonger kind kan echter lastig zijn via een scherm; daarom zorgen wij er altijd voor dat er een arts-assistent of een andere collega in de kamer bij het kind aanwezig is terwijl ik online meekijk. Maar medicatiecontroleafspraken gaan prima via het scherm, net als supervisie en werkbegeleiding. Als een arts-assistent een crisisbeoordeling doet, kan ik via een live-verbinding meekijken. Ook suïcidaliteitbeoordelingen en crisisbeoordelingen in het kader van de nieuwe Wet verplichte ggz (Wvvgz) kunnen goed online worden doorgevoerd als een andere collega, zoals een sociaal psychiatrisch verpleegkundige of arts-assistent, bij de patiënt in de kamer aanwezig is. Wel moet je ervoor zorgen dat je digitale werkzaamheden goed ingebed zijn in een multidisciplinair team voor voldoende *back-up*. Als ik ergens geen goed gevoel bij heb, kan ik altijd een collega inschakelen. Voor vrijgevestigden is dat natuurlijk lastiger te realiseren.'

Dit artikel sluit aan op de eerdere nieuwsbrief van de NVvP met adviezen en maatregelen met betrekking tot corona, zie [www.nvvp.net/ledennet](http://www.nvvp.net/ledennet).

Lees ook het bericht van **NVvP-voorzitter Elnathan Prinsen** over het leveren van psychiatrische zorg in tijden van de corona-pandemie: **'Samen staan we voor de zorg aan onze patiënten'**.