



Verbeterde triage van de hulpvraag met beeldondersteuning van Sendi

Door Drs. J.P.W. Wensveen

in samenwerking met ir. J.J.G. Buschgens MSc.

Samenvatting

In een zorglandschap waar de eerstelijnszorg steeds meer onder druk staat, kunnen innovatieve oplossingen uitkomst bieden. Maar dan moet de effectiviteit wel voldoende bewezen zijn. Sendi is een applicatie die beoogt de triage en digitale afhandeling van consulten binnen de huisartszorg te verbeteren, onder andere met beeldondersteuning. Uit de beschikbare data van meer dan 6.000 consulten bij een huisartsenpost komt naar voren dat Sendi de urgentie van hulpvragen vermindert (met gemiddeld 0,6 op een 5-punts urgentieschaal). Bovendien kan Sendi het digitaal af te handelen aantal consulten verhogen met 24%.

Kortom: Sendi verbetert de urgentie-inschatting van hulpvragen op de huisartsenpost en vergroot de digitale en telefonische afhandeling van consulten.



Inleiding

In het huidige zorglandschap spelen eerstelijns zorgverleners een cruciale rol. Ze vervullen een centrale functie bij steeds ingewikkelder wordende behandelingen en coördineren de toegang tot de tweedelijnszorg. De toenemende complexiteit van de zorg en de hogere eisen die gesteld worden aan de zorgverleners resulteren in toenemende werkdruk. Ook is er minder direct contact met de kwetsbare praktijkpopulatie waar de huisarts juist het verschil kan maken.

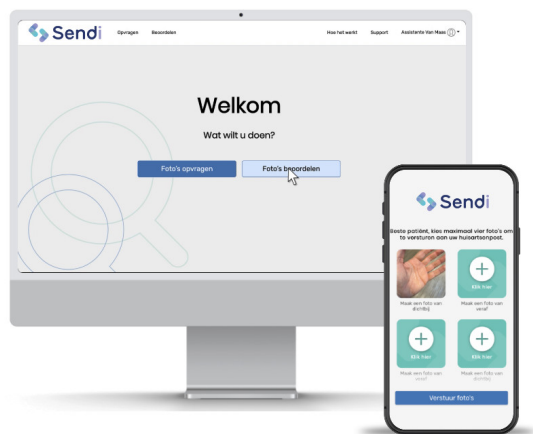
"Innovatie van het zorgproces kan uitkomst bieden, mits deze innovaties bewezen effectief zijn."

Om deze uitdagingen het hoofd te bieden, zijn innovatieve oplossingen nodig, zo luidt het recente advies van de Raad van Volksgezondheid & Samenleving¹. Een van die oplossingen is zorg waar mogelijk te digitaliseren, zonder daarbij persoonlijk contact uit het oog te verliezen. Digitalisering van zorg die geen fysiek contact behoeft, kan zowel voor patiënten als zorgverleners tijdbesparend en prettig werken, zo staat in het onderzoeksrapport uit Maastricht in een door de Landelijk Huisartsen Vereniging en het Nederlands Huisartsen Genootschap aangevraagd onderzoek². Uit het rapport blijkt tevens dat zeer kritisch gekeken moet worden naar de toegevoegde waarde van digitale innovaties, aangezien bij veel digitale toepassingen de effectiviteit niet bewezen is.

Dit onderzoeksrapport beschrijft de huidige data van een digitale innovatie voor eerstelijns zorgverleners: Sendi. Een goed beveiligde, digitale foto-applicatie als Sendi heeft de potentie om de zorgverlening van huisartsenpraktijken en -posten te innoveren en efficiënter te maken.

Probleemstelling

De eerstelijnszorg staat in toenemende mate onder druk. Dat komt door steeds complexere behandelingen, de mondigheid en participatie van patiënten in hun eigen zorgproces en de hoge eisen die gesteld worden aan de zorgverleners. Innovatie van het zorgproces kan hierbij uitkomst bieden, mits deze innovaties bewezen effectief zijn.



Over Sendi

De applicatie **Sendi** van **Medi-link** biedt huisartsen en triagisten de mogelijkheid om via een sms-bericht op een eenvoudige manier foto's op te vragen van patiënten. Het doel: digitale afhandeling dan wel het triëren van de zorgvraag. Veiligheid van data-overdracht en gegevens staan hierbij voorop; de

applicatie en opslag van de data zijn compleet ingericht volgens de richtlijnen van de AVG. Door de integratie met een groot deel van het huidige informatiesysteem, is het gebruik van Sendi gemakkelijk en efficiënt.

Sinds de implementatie in november vorig jaar, wordt Sendi inmiddels door tientallen huisartsenposten en praktijken ingezet. Dit onderzoeksrapport geeft de data uit 2022 weer die sindsdien verkregen is van één huisartsenpost.

Data

Sinds 2021 gebruikt deze huisartsenpost de applicatie bij het triëren van een hulpvraag. In 2022 is Sendi daar meer dan 6.000 keer gebruikt. De gegevens over alle hulpvragen van 2022 en de gegevens van een regulier jaar vóór de implementatie van Sendi (2019) zijn beschikbaar. Hierin is duidelijk uitgesplitst om wat voor type hulpvraag het gaat, of Sendi gebruikt is, welke urgentie aan de zorgvraag wordt gekoppeld en wat de actie is die volgt uit de vraag. Hieronder een overzicht van het totaal aantal consulten in 2019 en 2022 waarbij Sendi veel gebruikt is. Hier zijn alleen de hulpvragen weergegeven met een enkelvoudige ingangsklacht.

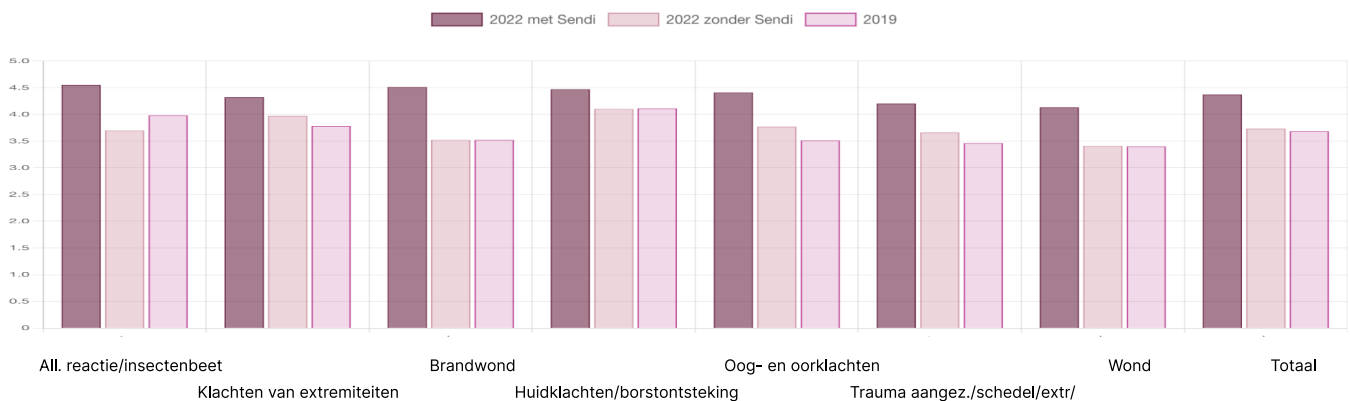
Deze gegevens maken een vergelijking mogelijk tussen de urgentie van hulpvragen waar Sendi wel en niet gebruikt wordt. Ook is te zien in hoeverre de vervolgactie verschilt vóór en na implementatie van Sendi.

Type consult	Totaal consulten 2019	Totaal consulten 2022	Consulten met Sendi 2022
Allerg. reactie/ insectenbeet	4161	4665	422
Klachten van extremiteiten	10554	8899	322
Brandwond	1967	1693	192
Huidklachten/ borstontsteking	11607	9481	1956
Oog- of oorklachten	9242	14073	327
Trauma aangez./ schedel/ extr.	33875	32059	746
Wond	16947	15480	1080
Totaal	88353	86350	5045

Afschalen van de urgentie

Huisartsenposten werken met verschillende urgenties om een inschatting te maken van de tijd waarbinnen een hulpvraag behandeld moet worden. Die inschatting wordt telefonisch gemaakt door de triagist en bepaalt mede op welke termijn actie wordt ondernomen. Er wordt tevens bijgehouden wat de urgentie is ná het gebruik van Sendi. In figuur 1 is zichtbaar wat de gemiddelde urgentie is per hulpvraag als Sendi wel en niet gebruikt wordt en ter

vergelijking de urgentie in 2019 voor eenzelfde hulpvraag. Dit laat een daling zien van de gemiddelde urgentie, met een gemiddelde afname van meer dan 0.6. De daling is het meest zichtbaar op het gebied van (brand)wonden, oog- en oorklachten (indien toepasbaar) en wonden (respectievelijk 1, 0,65 en 0.7). Deze aanpassing kan op de huisartsenpost zorgen voor een betere inschatting van de tijd waarbinnen een patiënt gezien moet worden; een eventueel bezoek aan de post is zelfs helemaal te voorkomen.



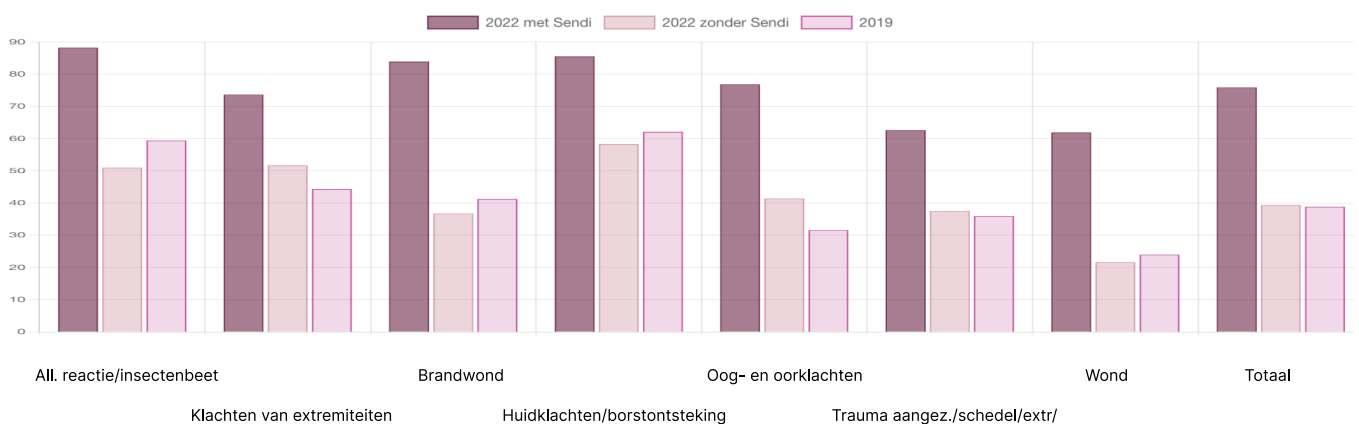
Figuur 1: Urgentieniveau met en zonder Sendi (2019 & 2022)

Digitale afhandeling van een hulpvraag

Het e-consult wordt de afgelopen jaren steeds vaker ingezet in de huisartsenpraktijk. Zeker tijdens de coronapandemie nam de intensiteit van het gebruik van digitale toepassingen binnen de huisartsenpraktijken fors toe, volgens het rapport van Nivel³. Doordat doktersassistenten en triagisten - veelal na overleg met de huisarts - consulten digitaal afhandelen, blijft er meer ruimte over op het spreekuur voor de kwetsbare patiëntengroep waar

face-to-face consultvoering meerwaarde heeft.

Hierbij speelt Sendi een belangrijke rol. Met de ondersteuning van beeldmateriaal kan in gemiddeld 76% van de onderzochte hulpvragen een fysiek bezoek aan de huisartsenpost voorkomen worden, zo blijkt uit de data van de huisartsenpost. Dit in tegenstelling tot 39% wanneer geen ondersteunend beeldmateriaal kan worden gebruikt voor dezelfde hulpvragen. In figuur 2 is zichtbaar hoe die getallen onderbouwd zijn per ingangsklacht.



Figuur 2: Procentuele aantallen per ingangsklacht waarbij het consult digitaal afgehandeld kan worden

Met de beeldondersteuning van Sendi kan in gemiddeld 76% van de zorgvragen een fysiek bezoek aan de huisartsenpost voorkomen worden

Conclusie

Sendi kan als digitale applicatie het triëren op de huisartsenpost verbeteren door middel van beeldmateriaal. De introductie van Sendi in het zorglandschap van de huisarts verbetert het bepalen van de urgentie op de huisartsenpost en vergroot het percentage hulpvragen dat op afstand is af te handelen. Als Sendi bij een groter deel van de hulpvragen wordt ingezet, is een fysiek bezoek aan de post in veel gevallen te voorkomen.

Bronnen

De basis op orde: uitgangspunten voor toekomstgerichte eerstelijnszorg;

Raad Volksgezondheid & Samenleving:

<https://www.raadvsv.nl/documenten/publicaties/2023/04/04/de-basis-op-orde>

Onderzoek naar de effectiviteit van digitale zorgtoepassingen in de huisartsenzorg;

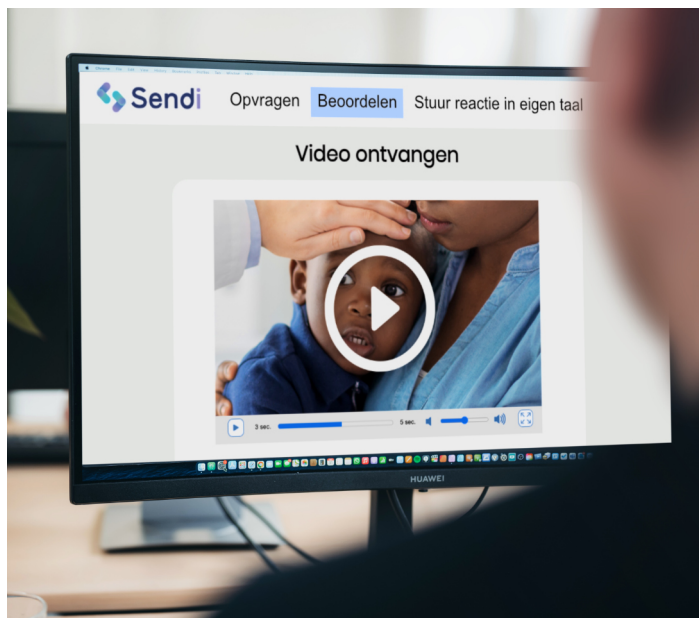
Maastricht University Huisartsgeneeskunde

Toename gebruik e-health in de huisartsenpraktijk tijdens de coronapandemie; Nivel;

https://www.nivel.nl/sites/default/files/bestanden/1003743_3.pdf

De statistische analyse is uitgevoerd door:

ir. J.J.G. Buschgens MSc.



Dr.s J. P. W. Wensveen heeft de opleiding Geneeskunde afgerond in 2016 en is in opleiding tot anesthesioloog in het LUMC. Hij is actief in de acute zorg binnen het ziekenhuis. Naast deze opleiding tot medisch specialist is hij geïnteresseerd in ontwikkelingen in de zorgsector en doet hij onderzoek naar het effect van innovatieve toepassingen binnen het zorglandschap.