

*Evelyn de Vreij, cardioloog in Meander Medisch Centrum, in gesprek met een patiënt.*

DOOR YVONNE KEIJZERS

## Videobutler helpt Patiënten Meander Amersfoort bij videoconsult

Een afspraak met de medisch specialist is mogelijk vanuit huis, via het computerscherm. Het zogenaamde videoconsult zit in de lift. Maar videoconsulten in de zorg hebben regelmatig last van haperende techniek. Of erger nog: er komt geen verbinding tot stand, met als gevolg dat videogesprekken niet doorgaan. Meander Medisch Centrum in Amersfoort heeft een oplossing gevonden in de 'Videobutler'. Deze zorgt van te voren voor een goede voorbereiding en storingsvrije techniek. Uitgebreide testen toonden de afgelopen maanden aan dat met deze methode patiënt en arts voortaan de beschikking hebben over een veilige en stabiele verbinding.

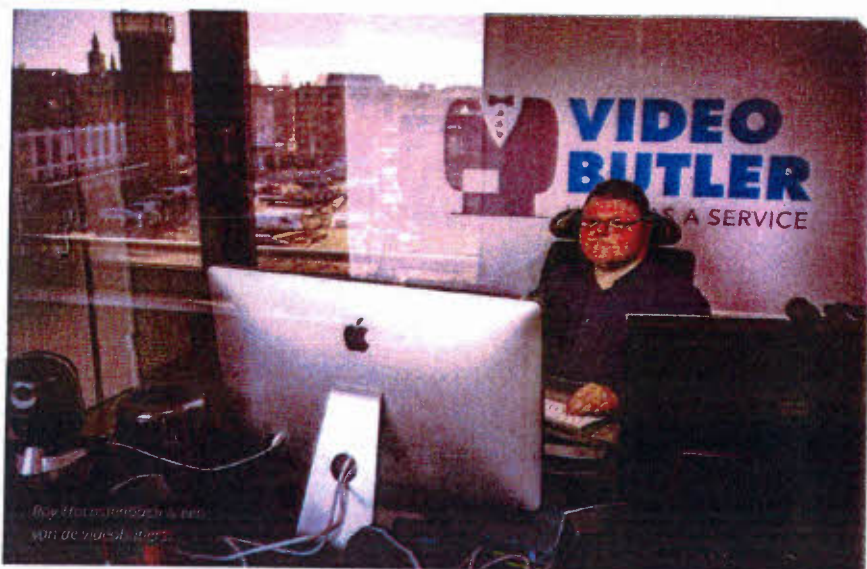
Jaarlijks bellen artsen van het Meander Medisch Centrum in Amersfoort met 86.000 patiënten. Veelal gaat het om chronische patiënten, die een tussentijds telefonisch consult krijgen. Door deze te vervangen door videoconsulten krijgt het gesprek meer

diepgang, immers patiënt en arts kunnen elkaar ook zien.

Meander testte in de afgelopen maanden een nieuwe vorm van videoconsulten, waarbij de spraak-beeldverbinding een week voorafgaand

aan het consult wordt ingesteld en getest door een medewerker van het bedrijf Videobutler. De medewerkers van Videobutler hebben een lichamelijke beperking en werken vanuit huis. Hiervoor zijn door het bedrijf alle technische voorzieningen geregeld op en rond hun werkplek

## ZORGINNOVATIE



thuis. Meander kiest voor deze medisch-technische innovatie en digitale zorg, om daarmee extra service te bieden aan patiënten.

### Goed werkend systeem

'We waren op zoek naar een videoconsult oplossing, want daar is behoefte aan', zegt Vincent van Luling, Director Digital & ICT in Meander Medisch Centrum. 'Maar nadat we het onderwerp hadden onderzocht, bleek dat

Op afstand checken de videobutlers of de apparatuur van de patiënt goed werkt, helpen indien nodig bij de installatie en brengen de verbinding met het ziekenhuis tot stand. Is de verbinding eenmaal tot stand gekomen, dan kan dezelfde code voor vervolgsconsulten gebruikt worden. Door deze persoonlijke aanpak lukt het om vrijwel alle consultgesprekken succesvol tot stand te brengen. Remko Brillman, directeur van Videobutler BV: 'De tussenkomst van mensen

## DE VIDEOBUTLER CHECKT VOOR DE PATIËNT OF DE APPARATUUR VAN DE PATIËNT GOED WERKT

veel oplossingen toch een te hoge drempel vormen voor een deel van onze patiënten, maar ook voor een deel van de artsen. Als een videoconsult niet lukt, is dat voor beide partijen vervelend. Want de arts zit te wachten en de patiënt wordt niet geholpen. Daarom zochten wij naar een oplossing waardoor videoconsulting eenvoudig werd. Het moet goed werken en zorgen dat de patiënt en arts elkaar altijd goed kunnen zien én horen. Veel systemen zijn vrij complex, en leveren daardoor problemen op bij de patiënt. Die moet namelijk wel weten hoe hij zo'n systeem thuis moet implementeren. 'De zoektocht leidde tot de oplossing die Videobutler levert. Binnenkort draait de oplossing bij tien poliklinieken. We willen het systeem ook naar andere afdelingen uitbreiden', zegt Van Luling. 'Daarnaast onderzoeken we of we mantelzorgers ook toegang tot het systeem kunnen geven. En natuurlijk willen we in de toekomst ook zelfmeetapparatuur kunnen koppelen. Dat is eigenlijk een no-brainer.'

om de verbinding tot stand te brengen, ontzorgt de arts en de patiënt. Hierdoor kunnen zij zich op het gesprek concentreren. De videobutlers kunnen niet meeluisteren en kunnen ook niet het EPD inzien. Het systeem is daarnaast zeer goed beveiligd.'

### Lichaamstaal is belangrijk

De ervaringen van deze nieuwe methode zijn positief. Dr. Lioe-Ting Dijkhorst-Oei, internist-vasculair geneeskundige in het Amersfoortse ziekenhuis, vindt vooral de laagdrempeligheid belangrijk. 'Bijna al mijn patiënten maken in hun dagelijks leven gebruik van computer, tablet of mobiel, ook de 60- en 70-plussers. Deze nieuwe manier van spreekuur houden sluit aan bij de wensen en mogelijkheden van mijn patiënten. Bovendien biedt het videoconsult mij een veel betere kijk op hoe de patiënt erbij zit. Met een telefonisch consult moet je veel meer tussen de regels door proberen te luisteren. Bij een videoconsult spreekt ook de lichaamstaal mee.'

### Kosten

Videoconsults zijn in gebruik op drie poliklinieken in Meander Medisch Centrum: cardiologie, interne geneeskunde en longgeneeskunde. Ze worden nu onder meer ingevoerd bij de afdelingen gynaecologie/verloskunde, dermatologie en kindergeneeskunde. Het project wordt mede mogelijk gemaakt door Rabobank Amersfoort Eemland. Met hun maatschappelijke betrokkenheid in de zorg en als partner in kennis en innovatie dragen ze bij aan een 'Digital Healing Environment' voor de patiënten van Meander. De Cisco-technologie en apparatuur die hiervoor nodig zijn, zijn deels bekostigd door Stichting Voorzorg Utrecht. 'Videoconsult is voor ons voorlopig een toegevoegde dienst', zegt Van Luling. 'We zien het als een investering om een beweging in gang te zetten. Want dat videoconsulting de technologie van de toekomst is, is duidelijk. Maar tot nu toe is het business model, de ROI (Return on Investment) van digitale oplossingen vaak nog negatief. Dat werkt helaas belemmerend.'

### Landelijke trend

Met de invoering van videoconsulten kiest Meander Medisch Centrum voor een eigentijdse manier van patiëntenzorg. Deze efficiënte en online communicatie sluit aan op de Digitale Versnelling Nederland (digitalisering van de samenleving) en op de Agenda voor de Zorg (innovatie in digitale zorg en actief betrekken van patiënten bij de zorg). 'Mits de patiënt het wil en het zorg-technisch kan, kunnen alle consulten in principe op afstand', zegt Van Luling. 'Zorgprofessionals vinden het in sommige gevallen nog moeilijk om het effect op de hele keten te zien. Zij moeten leren denken in digitale processen. Maar onderzoeksgegevens ontbreken vaak nog en juist die argumentatie is nodig om die verandering te laten lukken.' Om artsen en zorgmedewerkers mee te nemen in dit verhaal lanceerde Meander Medisch Centrum 'The Meander Digital Learning environment'.



Vincent van Luling is Director Digital & ICT in Meander Medisch Centrum.