

## VERSLAG

### Mini-symposium

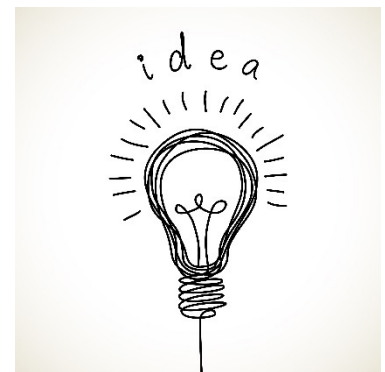
### E-health; wat wil de patiënt?

6 maart 2017

tevens uitreiking **Inspiratieprijs 2017**

Cliëntenraad MeanderMC

*E-health lijkt booming. Overheid en ziekenhuizen investeren er fors in. Maar wat vindt de patiënt ervan?*



#### Programma

- 14.30 u      Ontvangst gasten
- 15.00 u      Opening en welkom
- 15:05 u      Inleiding: 'Waarom e-health als thema'
- 15:15 u      Presentatie Vincent v Luling: e-health bij MeanderMC
- 15.30 u      Presentatie Leonard Witkamp: Wat vindt/wil patiënt met e-health
- 16.10 u      Reactie Raad van Bestuur: Hilde Dijstelbloem
- 16.20 u      Pauze; bezoek Presentaties Inspiratieprijs
- 16.50 u      Pitches nrs. 1 – 2 – 3 Juryprijs
- 17.00 u      Voorlezen Juryrapport (juryvoorzitter) en bekendmaking winnaar
- 17.15 u      Start borrel

Locatie: Auditorium MeanderMC  
6 maart 2017

## Inspiratieprijs en minisymposium

De cliëntenraad van het Meander Medisch Centrum is een actieve groep vrijwilligers die de gemeenschappelijke belangen van cliënten (patiënten) van het MeanderMC behartigt. Periodiek organiseert zij een symposium over een actueel onderwerp.

In 2014 werd gekozen voor het thema “Gastvrijheid in de Zorg”. Ook besloten we een prijs te gaan uitreiken voor de meest veelbelovende ontwikkeling op het gebied van patiëntbeleving: de Inspiratieprijs. Winnaar in 2014 werd de kinderafdeling met het project “De patiënt mag het vertellen!”. Dit belangrijke onderwerp is gelukkig in de belangstelling blijven staan. In 2016 is zelfs een werkgroep gestart die zich bezighoudt met het thema “Thuis in het ziekenhuis”.

Ook in 2017 is opnieuw een Inspiratieprijs uitgereikt. Maar liefst 17 inzendingen kwamen hiervoor binnen. Daar zijn we erg blij mee. Inspiratie is er heel ruim in het MeanderMC; we zien dit op heel diverse terreinen. Daarvoor complimenteren we graag de medewerkers die hebben deelgenomen.

Ook dit jaar stellen we een belangrijk onderwerp aan de orde: **‘E-health: wat wil de patient?’**

## E-health: wat wil de patiënt?

E-health is booming. Er wordt door overheid, ziekenhuizen en andere zorgverleners veel geïnvesteerd in e-health. Het is nodig vanwege groeiende zorgbehoefte, de noodzaak tot kostenbeheersing. De zorg wordt er beter van. De patiënt wordt blij en kan zijn eigen zorgproces beter regelen. De minister van VWS wil vaart maken. Zij heeft aangegeven ernaar te streven dat in 2020 80% van de patiënten zijn dossier kan inzien. Een nieuwe forse subsidieregeling werd eind 2016 van kracht, met als doel te stimuleren dat ziekenhuizen hun doelstelling op het gebied van dossierontsluiting en communicatie van medicatiegegevens realiseren. En er zijn mooie resultaten te zien bij onder andere dermatologie, psychiatrie, COPD, enz.

Maar er zijn ook andere geluiden. NICTIZ (Nederlands ICT Instituut in de Zorg) maakt sinds enkele jaren een overzicht van het gebruik van e-health in de zorg. Dat blijkt tegen te vallen: in de huisartsenwereld maakt ca 16 % van de patiënten gebruik van bestaande voorzieningen, vooral voor het aanvragen herhaalrecepten. De groei is 1-2% per jaar. Zo’n ca 2,3 miljoen Nederlanders is laaggeletterd en heeft moeite om medisch info goed te begrijpen. In het Meander is 60% van de bedden bezet door mensen van 70 jaar en ouder. Hoewel ouderen toenemend ICT-vaardig zijn, ligt hier wel een zorgpunt. In een recente promotie worden acceptatieproblemen geconstateerd bij patiënten die een app voor Parkinson gebruiken

E-health mag dan booming zijn, maar de patiënt lijkt er (nog?) niet zo happig op. De huidige groei van het aantal gebruikende patiënten is te gering. Toch zal e-health krachtig doorzetten. Hoe kunnen we de winst voor de patiënt identificeren en maximaliseren?

## De sprekers en hun visie

### Vincent van Luling Bsc

Vincent van Luling volgde een opleiding Business Administration and Technology en Strategy, Financial Accounting, Strategic Marketing, HRM. Hij vervulde diverse functies in de ICT, onder meer bij Siemens en Deloitte. Hij is nu Directeur digitalisering en ICT bij het MeanderMC. Het MeanderMC is volop bezig met e-health. Dat gebeurt in het kader van de ontwikkeling van een digitale patient-health-journey.



### Prof. Dr. Leonard Witkamp: e-health: wat wil de patiënt?

Prof. Dr. Leonard Witkamp is opgeleid als dermatoloog. Hij is directeur van Ksyos TeleMedisch Centrum, het eerste virtuele ziekenhuis in Nederland. Het bedrijf doet onderzoek naar Telemedicine toepassingen en implementeert deze. Hij is hoogleraar Telemedicine aan het AMC, aangesteld door de KNMG.



*De zorg gaat in de komende jaren ingrijpend veranderen. Met de komst van internet kan zorg, tijd en plaats onafhankelijk dichtbij de patiënt geleverd worden. Veel sneller en efficiënter. En goedkoper. Daarbij zullen we in staat zijn om, ondanks de toename in zorgvraag, de zorg toegankelijk voor iedereen te houden. Een mooi vooruitzicht. Maar wat betekent dit voor de patiënt? Vroeger moest een diabetespatiënt naar de oogarts in het ziekenhuis voor controle van het netvlies van het oog. Daar waren lange wachttijden bij overvolle oogpoli's. Nu kan diezelfde patiënt naar de kwaliteitsoptometrist in het winkelcentrum om de hoek. Deze neemt oogfoto's en boordeelt zo het netvlies. Zonder wachttijd weet de patiënt binnen 2 uur de uitslag. In 80% van de gevallen kan de optometrist dit zelf doen. In 20% van de gevallen zal de optometrist supervisie op afstand vragen aan een oogarts in het regionale ziekenhuis middels een TeleConsult. Uiteindelijk hoeft nu nog maar 4% van deze groep patiënten daadwerkelijk fysiek naar het ziekenhuis. Een voorbeeld van echte verbetering van zorg. En dit is mogelijk voor veel meer soorten zorg: dermatologie, cardiologie, geestelijke gezondheidszorg en zo meer. Verbaast u dit? Kijk eens naar de Beurs op het Damrak, de V&D op het Rokin of de AMN-AMRO in de Vijzelstraat in Amsterdam. Allemaal verdwenen en vervangen door digitale alternatieven. En wat schiet u daar als patiënt mee op? Dat u voor uw eenvoudige klachten meteen geholpen wordt dichtbij in de buurt onder supervisie op afstand van de medisch specialist bij u in de regio. Tegelijkertijd heeft die medisch specialist in het ziekenhuis alle tijd voor patiënten die het echt nodig hebben: zieke patiënten, moeilijke diagnoses, 'sociaal zwakkere patiënten' en zo meer.*

### Dr. Hilde Dijstelbloem

Dr. Hilde Dijstelbloem is gepromoveerd in de geneeskunde. Zij was hoofd klinisch chemisch lab in het UMCU en voorzitter van de Medische Staf. Sinds augustus 2016 is zij lid van de RvB van het MeanderMC.

Hilde benadrukte in haar reactie dat de behoeften van de patiënt centraal staan. E-health gaat daarin een belangrijker rol spelen, en het ziekenhuis zal dat volgen. Het is daarbij erg belangrijk dat de processen goed aangepast worden. Techniek is ruim beschikbaar, maar in de praktijk toch nog moeilijker dan verwacht. Het doorvoeren van veranderingen i.v.m. e-health zal tijd vergen.



## Conclusies uit de discussie

E-health gaat door. Er is al te veel bewijs van nuttige resultaten. De overheid steunt dit krachtig met forse subsidie.

E-health kan op korte termijn voor sommige situaties een krachtige oplossing. Voor andere situaties zal dat nog duren of niet langs deze weg verbetering op leveren.

E-health heeft tot gevolg dat een aantal onderzoeken, intakes, enz. thuis of op een locatie bij gezondheidscentrum of winkelcentrum gedaan kunnen worden. Het ziekenhuis wordt hierdoor een netwerkorganisatie die intensief samenwerkt en communiceert met andere werkplekken.

Het ziekenhuis zal hierdoor een aantal functies zien verdwijnen of vervangen door andere taken. Omvangrijke organisatorische aanpassingen zijn hierdoor nodig.

Voor de patiënt betekent dit dat onderzoeken veel sneller kunnen plaatsvinden en vanaf diverse locaties. De verkorting van doorlooptijd en het gemak zullen een doorslaggevende factor zijn om dat ook te gaan doen.

We zitten nu nog in de opstartfase. Techniek en organisatie moeten nog sterk ingeregeld worden. Dit wordt geen revolutie. Maar zodra er massa ontstaat kan het tempo wel hoog worden.

Voor laaggeletterden moeten oplossingen komen, en die worden ook gevonden.

## Inspiratieprijs 2017

De Inspiratieprijs is gericht op het bevorderen van nieuwe ontwikkelingen gericht op patiëntbeleving. Er waren maar liefst 17 inzendingen.

### We zijn trots op alle inzenders:

- 1 Speciale app voor patiënten die behandeld worden aan Carpaal Tunnel Syndroom; *Poli Orthopedie en neurologie.*
- 2 Videoconsults en videobutlers; *Afd I&A.*
- 3 VOICE: Communicatie app voor de patiënt die niet kan praten; *Intensive Care-afdeling.*
- 4 Kok aan bed: mensen met kanker gaan beter eten; *Patiëntcatering.*
- 5 Veilig chatten op de polikliniek Fertiliteit; *Poli Gynaecologie en Verloskunde.*
- 6 Project 'Poliklinische Foleyballonkatheter'; *Gynaecologie en Verloskunde.*
- 7 Complementaire Zorg; *Afd. Hematologie /Oncologie.*
- 8 Badkamer B5; *Afd. Hematologie/Oncologie.*
- 9 Patiënten informatie kaart als stap naar digitale patiënten informatie; *SEH.*
- 10 Theatervoorstelling 'Druk!'; *SEH.*
- 11 Voorlichtingsbanner infectiepreventie; *SEH.*
- 12 Cliëntenraad inspiratieprijs: 'Miet en Griet'; *SEH.*
- 13 Gang 4 op B5; *Afd. Hematologie/Oncologie.*
- 14 Muziekproject AZN en D3; *Acute Zorg Neurologie.*
- 15 Lunchen in de lounge; *Team service-assistenten.*
- 16 Digitale informatiewand (escape-room) infectiepreventie. *Afdeling Infectiepreventie.*
- 17 Overdragen aan bed; *B3 GE-chirurgie.*

De deskundige jury beoordeelde de inzendingen. Juryleden waren:

- Voorzitter: Mw. F. Imming, Wethouder sociaal domein (zorg, welzijn, jeugdzorg), Amersfoort
- Prof. Dr. L. Witkamp, Hoogleraar telemedicine UvA
- Mr. K. Larooij, Voorzitter CR Meandermc

De beoordelingscriteria waren:

1. Mate van verbetering patiëntbeleving;
2. Is/wordt gerealiseerd in 2016/2017;
3. Levensvatbaarheid en mogelijkheden voor uitbouw.

De presentaties zijn nog tot 16 maart 2017 te zien in de winkelstraat van het MeanderMC.

## En de winnaars zijn:

Na een rondleiding koos de jury 3 genomineerden. Zij lichtten in pitches hun project toe.

Eersteprijswinnaar werd de inzending:

# ***Lunch in de lounge.***

van het team service assistenten.

De jury vond dit een leuk idee, met een belangrijke sociale component. De inzet van vrijwilligers werd erg positief ontvangen. De enthousiaste presentatie van het team tijdens de bijeenkomst vond veel waardering.



De beide overige gelauwerden waren:

## ***Kok aan het bed*** en ***Voice***

Ook zij hebben een uitstekende vernieuwing doorgevoerd, met een belangrijke bijdrage in de patiëntbeleving.

De Cliëntenraad feliciteert alle winnaars met hun prachtige prestatie en prijs.

Informatie over alle inzendingen is te vinden op:

- Website van het Meander: <https://www.meandermc.nl>
- Meanderconnect in de cliëntenraad community. (voor medewerkers van het meandermc).

Meer informatie is op te vragen via het mailadres: [Clientenraad@meandermc.nl](mailto:Clientenraad@meandermc.nl)

De inspiratieprijs 2017 en het minisymposium werden voorbereid door de CR-leden

- Harry Hilderink
- Joke van der Stelt
- Rosemarie Beckers

De uitvoerige steun van CR-secretaresse Joan Brokke en Communicatieadviseur Christl Foekema waren daarbij onmisbaar; waarvoor veel dank. We zijn blij met de actieve support van RvB-lid Hilde Dijstelbloem.

# Cliëntenraad MeanderMC

## Taak en rol van de cliëntenraad MeanderMC

De positie van de Cliëntenraad is geregeld in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) van 1 juni 1996.

De taak is: “het behartigen van de gemeenschappelijke belangen van cliënten van het MMC”.

De Cliëntenraad is gesprekspartner van de Raad van Bestuur van het ziekenhuis en heeft tot taak om het bestuur van advies te voorzien over onderwerpen die het belang van cliënten direct raken. Voorbeelden van adviesonderwerpen zijn; patiënttevredenheid, kwaliteit, veiligheid, communicatie, financiële zaken en huisvesting. Meer informatie kunt u vinden op [www.meandermc.nl/clientenraad](http://www.meandermc.nl/clientenraad)

## Samenstelling cliëntenraad MeanderMC

Kees Larooij	Voorzitter; Lid werkgroep kwaliteit en veiligheid
Harry Hilderink	Vicevoorzitter; Lid werkgroepen kwaliteit en veiligheid, digitalisering
Perry Hiercks	Lid; Werkgroepen Kwaliteit en veiligheid, Gezondheidsvaardigheden.
Ingrid Kalkoven	Lid; Werkgroepen Ketenzorg, digitalisering.
Evelien Hoogenkamp	Lid; werkgroepen Patiëntbeleving, digitalisering
Wilfrido Alvarez	Lid; Werkgroepen Gezondheidsvaardigheden, Ketenzorg
Rosemarie Becker	Lid; Werkgroepen Patiëntbeleving, Gezondheidsvaardigheden
Joke van der Stelt	Lid; Werkgroepen Patiëntbeleving, Gezondheidsvaardigheden
Leonie Birch-Bloks	Lid; Werkgroepen Kwaliteit en veiligheid, digitalisering

**Secretariële ondersteuning:** Joan Brokke

**Contact:** [Clientenraad@Meandermc.nl](mailto:Clientenraad@Meandermc.nl)