

Inzet van e-health

De JuMP-bouwstenen zijn bedoeld voor de versnelling van de transitie naar Juiste zorg op de juiste plek. Daarnaast geven ze ook houvast bij projecten binnen deze transitie, zoals bij de inzet van e-health. Technologische ontwikkelingen zijn interessant om toegankelijkheid, beschikbaarheid en kwaliteit van zorg te verbeteren. En steeds vaker worden ze ingezet als middel om zorg dichterbij huis te organiseren. Maar hoe pak je dit aan? De JuMP-bouwstenen helpen je hiermee op weg.

Leiderschap		
Regiovisie		
Populatie & Patiënten	Professionals	Stakeholders
Programma-organisatie	Financiën	Informatie Infrastructuur

Leiderschap

Leiderschap van de Raad van Bestuur en het MT is onmisbaar voor een goede implementatie van e-health. De vraag is niet meer of we aan de slag gaan met e-health gezien de wereldwijde ontwikkelingen, maar welke (digitale) services het ziekenhuis in de toekomst wil aanbieden om zijn doelen te behalen. Digitalisering raakt de hele organisatie en brengt vaak grote veranderingen voor medewerkers met zich mee. Top-down is nodig voor de visie en stip op de horizon, maar zorg er wel voor dat de hele instelling aangehaakt is. De kracht zit hem in een sterke visie, het herhalen van de boodschap, onderbouwd met goede argumenten. Maak gebruik van ambassadeurs van de verandering. Ambassadeurs zijn leiders op de afdeling die graag iets extra's willen doen voor het ziekenhuis, en collega's mee kunnen nemen in de verandering.

Regiovisie

Niet voor elke e-health implementatie is het belangrijk om vanaf dag één met alle regiopartners aan de slag te gaan, maar in de meeste situaties zal samenwerking met de huisartsen(organisatie) belangrijk zijn. Zorg er daarom voor dat je de regiopartners op de hoogte stelt van die implementaties die van invloed zijn op de patiënt, op diens omgeving en indirect ook op hen. Denk na over hoe de implementatie e-health bijdraagt aan de regio-ambitie en neem dit ook mee aan tafel bij regiopartners. Neem in het gesprek mee of de e-healthtoepassing op een later moment ook voor hen interessant zou kunnen zijn.

Populatie & Patiënten

Bij nieuwe digitale zorgdiensten kun je er in het begin niet vanuit gaan dat patiënten er vanzelf gebruik van maken. Zorg er daarom voor dat de dienst zichtbaar is, wordt toegelicht door zorgverleners, makkelijk is om te gebruiken, en maak de voordelen en het doel duidelijk (what's in it for me). Als een eerste groep patiënten eenmaal succesvol gebruik maakt van de digitale zorgdiensten, zal de interesse vanzelf toenemen. De medisch specialist heeft hierbij een belangrijke rol. Als deze de e-healthtoepassing aanbeveelt aan de patiënt is de kans groter dat hij het ook zal gaan gebruiken.

Organiseer voldoende hulp voor patiënten om de verandering te laten slagen. Neem ze bij de hand. Maak bijvoorbeeld gebruik van een (intern en/of extern) servicebureau waar patiënten terecht kunnen met vragen. De begeleiding van patiënten moet continu zijn. Verwachtingenmanagement: geef van te voren duidelijk aan wat patiënten van de e-healthtoepassing en het ziekenhuis kunnen verwachten.

Programma-organisatie

Zorg dat elke afdeling een ambassadeur van de verandering heeft, dat zorgt ervoor dat de verandering in de hele organisatie gaat leven. Geef de ambassadeurs een centrale rol in het project en creëer daarmee eigenaarschap. Dit zorgt ervoor dat de verandering van de grond komt. Denk na over eigenaarschap. Uiteindelijk wil je dat ook op het hoogste niveau de e-health toepassing is verankerd. Goed projectmanagement is nodig om de uitgesproken ambities vorm te geven. Denk hierbij aan de volgende stappen:

- Scenario bepalen: wat is er aan de hand, wie is erbij betrokken, hoe ga je het vermarkten in de organisatie. Hoe ga je samenwerken?
- Maak een businesscase: afhankelijk van de situatie kan dit concreet of juist globaal zijn.
- Betrek de interne stakeholders erbij. Zorg voor de juiste communicatie. Vertel het verhaal herhaaldelijk en spreek met de Medische Staf en afdelingshoofden.
- Maak een plan van aanpak voor de implementatie. Zorg dat je vroegtijdig inschat wat de impact is van de innovatie en anticipeer hierop.
- Werk goed samen met de leverancier van de techniek. Maak samen vooraf aanpassingen en zorg voor continue doorontwikkeling. Leer van collegaziekenhuizen. De innovatie zelf hoeft niet altijd maatwerk te zijn, de implementatie en het gebruik binnen de eigen organisatie zijn wel altijd maatwerk.

Professionals

Inventoryeer samen wat de implementatie voor veranderingen met zich meebrengt voor het werk van de professionals en ondersteun ze bij het ontwikkelen van nieuwe kennis en vaardigheden. Maak inzichtelijk welke (kwaliteits-)verbeteringen het met zich meebrengt voor de zorg van de patiënt.

Investeer niet alleen in technologieën voor de patiënt, maar kom ook met digitale oplossingen die het werk voor de professional makkelijker of leuker maken. Hoe meer zij zien wat de voordelen hiervan zijn voor hun eigen werk, hoe makkelijker ze zullen meegaan in digitale diensten voor patiënten.

Realiseer je dat de implementatie van e-health in aanvang niet altijd resulteert in minder werk. Verleid professionals niet door te zeggen dat de implementatie zal resulteren in minder werk, het leidt in het begin bijna altijd tot meer werk. De veranderingen leveren in de meeste gevallen ander werk op, waarbij de kwaliteit van zorg verbetert. Bijvoorbeeld: meer tijd en rust voor patiënten die meer aandacht nodig hebben, administratieve zaken zoveel mogelijk automatiseren en vragen van patiënten die geen/minder aandacht behoeven digitaal kunnen beantwoorden.

Bekostiging

Laat je niet belemmeren door vooraf de financiering rond te willen hebben. Financiering organiseren binnen de zorguitvoering zelf kan helpen om de acceptatie bij zorgverleners te vergroten. Ga aan de slag en vertrouw erop dat als je goede / betere zorg levert, dit betaald zal worden.

Durf iets nieuws te doen en het gesprek met de zorgverzekeraar daarover aan te gaan. Heb het daarbij niet alleen over je budget, maar over ruimte voor innovatie, zodat e-health geïmplementeerd en omarmd kan worden om tot de JZOJP te komen. Zie de zorgverzekeraar als partner en voer op die manier het gesprek over de doelen die met innovatie en e-health zijn beoogd.

Stakeholders

Zonder motivatie komt er minder snel verandering. Dit geldt ook voor de regiopartners. Voor iedereen kan die motivatie anders zijn. Voor een ziekenhuis kan dit bijvoorbeeld zijn om dichterbij de gemeenschap te komen staan. Voor huisartsen kan dit de positieve ervaringen van patiënten zijn over het gebruik van een app in het ziekenhuis en de wens om dit breder in te zetten.

Aangezien implementatie van e-health door muren en grenzen van domeinen heen gaat, heeft e-health altijd effect op in- en externe stakeholders. Die wederzijdse afhankelijkheid heeft aandacht nodig voorafgaand aan, tijdens en na implementatie. Er zal voor iedere stakeholder iets positiefs in moeten zitten, en negatieve effecten hebben compensatie nodig. Werk vanuit één visie voor de digitale ambitie in de regio.

Informatie Infrastructuur

Het ziekenhuis-breed implementeren van e-health (zoals bijvoorbeeld een app om met patiënten te kunnen communiceren) stelt eisen aan een goede infrastructuur. Vanuit die basis kun je verder bouwen (bijvoorbeeld door een videoconsult toe te voegen). Begin klein en breid dan verder uit.

Vanwege het feit dat e-health ook de stakeholders raakt, is ook op het aspect van de informatiestructuur goed overleg en afstemming met de partners nodig. Aansturing van de informatica-experts van de verschillende partners vanuit bestuurlijk niveau is hiervoor onmisbaar.

De instelling zal een visie op e-health moeten ontwikkelen om van daaruit te besluiten welke (digitale) services de instelling wil aanbieden, welke informatiestromen/data hiervoor nodig zijn en hoe de eigen IT architectuur daar op korte en lange termijn op aan kan sluiten.

Aandachtspunten bij e-health implementaties:

- Realiseer je dat e-health vaak nog een leverancier/aanbod gedreven markt is. Ontwikkelaars hebben mooie oplossingen, maar vaak moet daar dan nog een probleem bij gezocht worden. Begin daarom bij de vraag welk probleem je wilt oplossen of welk doel je wilt bereiken (bijvoorbeeld veilig en laagdrempelig communiceren met de patiënt) en zoek daar vervolgens een middel bij (bijvoorbeeld e-health).
- Begin met kleine stappen. Dat betekent niet meteen te veel innovaties willen invoeren en begin met een goed afgebakend en duidelijk doel (bijvoorbeeld veilig communiceren).
- Spreek met elkaar een ambitie af (bijvoorbeeld per 1 januari 2020 alle niet spoedeisende communicatie via de app). Deze ambitie mag heel vooruitstrevend zijn. Gedurende de implementatie zullen mensen willen afwijken, wijs ze terug naar de ambitie en blijf erachter staan.
- Betrek de hele organisatie erbij en zorg voor ambassadeurs in de organisatie.