

ICT maakt het leven van zorg- ondernemers gemakkelijker

Dienstverlening klantvriendelijker en efficiënter

Tekst: **Annelies Roovers**





Zorgondernemers zien zich voortdurend voor de uitdaging gesteld hun dienstverlening klantvriendelijker en efficiënter te maken tegen zo gunstig mogelijke tarieven. ICT-toepassingen kunnen daarbij helpen door het behandelproces te automatiseren, de benodigde managementinformatie te ontsluiten en patiënten een aandeel te geven in hun eigen behandeling.

Het begon allemaal met het vrijgeven van de tarieven in de paramedische sector. Dat zou, zo was het idee, de marktwerking stimuleren en de zorg een kwaliteitsimpuls geven. Zorgverzekeraars zouden met praktijken onderhandelen over de hoogte van hun vergoeding. Perfect presterende praktijken gingen vanzelfsprekend meer verdienen dan mindere goden. Tot zover de theorie. De praktijk blijkt een stuk weerbarstiger. Er zit nog maar weinig verschil tussen de vergoeding van goede en betere praktijken. Voor verzekeraars is het lastig om op een objectieve manier inzicht te krijgen in de kwaliteit van praktijken. Bovendien blijkt daadwerkelijke tariefdifferentiatie een zware wissel te trekken op de administratieve verwerkingscapaciteit bij de zorgverzekeraars.

Hoe bepaal je en registreer je bijvoorbeeld welke tarieven je voor welke verrichtingen wilt vergoeden? De zorgverzekeraars zijn daarom redelijk aangehaakt bij Kwaliefy.



‘Aan de ICT-branche de taak om het delen van dossiers, het vastleggen van financiële afspraken en het uitwisselen van gegevens goed te regelen’

Het staat voor KWALiteitsIndicatoren Eerstelijns Fysiotherapie en het omvat 23 indicatoren op het gebied van het fysiotherapeutisch handelen, praktijkinformatie en patiëntinformatie. Tot voor kort moesten fysiotherapeuten hun patiëntinformatie nog handmatig inkloppen in Kwaliefy om hun scores inzichtelijk te maken. Inmiddels is het dankzij de vereende inspanningen van de softwarebranche mogelijk om de benodigde gegevens geautomatiseerd uit de systemen van de praktijken te genereren. Een mooi

voorbeeld van de manier waarop ICT het leven van ondernemers in de zorg gemakkelijker kan maken.

De computer verzamelt, ordent en analyseert

Het geautomatiseerd monitoren van patiëntervaringen en het meten van de kwaliteit van je praktijkprestaties is aan een snelle opmars bezig in elke zichzelf respecterende zorgpraktijk. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om een online vragenlijst te koppelen aan de belangrijkste

softwarepakketten voor paramedici. Die leveren automatisch de gegevens om online klantervaringen te verzamelen. Zodra uitbehandelde patiënten toestemming hebben gegeven om hun e-mailadressen te registreren, worden zij via een e-mail voor onderzoek uitgenodigd. Met een enkele muisklik kunnen zij vervolgens online een vragenlijst invullen. De computer verzamelt, ordent en analyseert de resultaten.

Voor een nog betrouwbaarder resultaat, is het ook mogelijk om niet gepersonaliseerde, geautomatiseerde patiëntendossiers online door te sturen naar auditbureaus.

Methodieken vergelijken

Het meten van kwaliteit in de zorg moet natuurlijk verder gaan dan het software-

matig scoren van je performance op bepaalde kwaliteitsindicatoren. Hoe presteer je als therapeut ten opzicht van je collega's binnen de praktijk? Of hoe presteer je als zorgondernemer ten opzichte van de concurrentie? Zulke interne en externe benchmarks leveren een schat aan informatie op. Informatie waarmee je je dienstverlening verder kunt verbeteren en te gelde kunt maken. En dat is toch de kern van het ondernemerschap: geld verdienen met waar je goed in bent.

Op dit moment is het mogelijk om uit de automatiseringssystemen informatie te halen over het aantal sessies dat nodig is om bijvoorbeeld een 'frozen shoulder' te behandelen. Ook is hieruit te destilleren hoeveel de behandeling gemiddeld kost. Het is alleen nog niet mogelijk om uit de systemen af te lezen met welke methodiek de schouder is behandeld en hoe effectief deze methodiek is ten opzichte van andere methodieken. Zodra dat kan, wordt de effectiviteit van behandelingen veel transparanter en kunnen praktijken nog beter hun meerwaarde aantonen. Door softwareleveranciers wordt hard gewerkt om dat mogelijk te maken. En dat is nodig ook. Behandelingen die hun effectiviteit onvoldoende kunnen aantonen, hoeven immers niet te rekenen op financiële ondersteuning uit Den Haag en lopen het risico uit de aanvullende verzekering te worden geschrapt.

ICT ondersteunt de communicatie

Een kwalitatief goede en effectieve zorg staat of valt met de kwaliteit van de communicatie tussen de betrokken zorgverleners. In multidisciplinaire gezondheidscentra, is het cruciaal dat bijvoorbeeld de artsen, fysiotherapeuten en de apotheek

op een goede manier hun patiënteninformatie delen. Het voordeel is dat de patiënt niet telkens opnieuw zijn medische geschiedenis hoeft te vertellen, dat er sneller en beter inzicht ontstaat in de medische situatie van de patiënt en dat er adequater kan worden gehandeld. De kans dat een onderzoek bijvoorbeeld volstrekt onnodig twee keer wordt uitgevoerd, is hiermee aanzienlijk kleiner.

Ook de financiering van de zorg op basis van DBC's, de Diagnose-BehandelingsCombinaties, noopt tot een verregaande samenwerking en communicatie tussen artsen, therapeuten en andere zorgverleners. DBC's omvatten namelijk al die onderzoeken, diagnoses, opnames, verrichtingen en middelen die nodig zijn om een bepaalde aandoening te behandelen. Hoe beter een zorgcentrum in staat is om deze DBC's efficiënt uit te voeren, des te sterker staat ze in de concurrentiestrijd met andere zorgcentra. Aan de ICT-branche de schone taak om het delen van dossiers, het vastleggen van financiële afspraken en het uitwisselen van gegevens goed te regelen.

Personal healthrecords hebben de toekomst

Er zijn verschillende ICT-oplossingen ontwikkeld om medische informatie te delen. De bekendste is het EPD: het elektronisch patiëntendossier. Anders dan de leek denkt, is dat niet een centraal dossier, waarin alle denkbare informatie over een


patiënt is opgeslagen. De huisarts, het ziekenhuis, de fysiotherapeut en de apotheek houden elk hun eigen elektronisch dossier bij. Via een Landelijk Schakelpunt kunnen zij informatie uit hun afzonderlijke dossiers uitwisselen. Vooralsnog een lastige zaak, want de informatiebehoefte van elk van deze zorgverleners is (te) verschillend. Dat maakt gegevensuitwisseling-op-maat geen sinecure. ICT-deskundigen verwachten dat de toe-

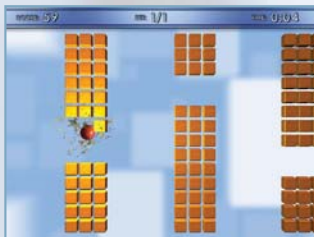
'De toekomst is aan 'personal health-records': systemen waarin mensen hun eigen medische gegevens bijhouden'

komst uiteindelijk zal worden bepaald door 'personal healthrecords' oftewel persoonlijke gezondheidsdossiers (PGD's). Op dit moment zijn dat veelal op zichzelf staande systemen waarin mensen hun eigen medische gegevens bijhouden. In de Verenigde Staten zijn er twee softwaregiganten die personal healthrecords aanbieden: Microsoft met Health Vault en Google met Google Health. Omdat de Nederlandse markt voor hen te klein is, zijn verschillende Nederlandse softwareontwikkelaars in het gat in de markt gesprongen. Hier en der schieten de patiëntenportalen als paddenstoelen uit de grond. Helaas zijn de meeste van deze portalen toeleverancierafhankelijk. Dat wil zeggen dat ze alleen toegang geven tot informatie die met een bepaalde software is gegenereerd. En dat is dus meestal de software van de toeleverancier die het portaal heeft gebouwd. Van een onbelemmerde uitwisseling van gegevens is dus andermaal geen sprake....



Klinimetrie: functioneel trainen en testen met de MR Cube

De "MR Cube"; een uniek systeem dat u eenvoudig aan elk trainingsapparaat kan koppelen en die communiceert via Bluetooth. De uitdagende software doet een appèl op de coördinatieve capaciteiten van uw patiënt. Testresultaten worden automatisch aan het EPD FysioRoadmap  gekoppeld.



ISOMETRIC GATE

Door het pad te volgen, wordt er een beroep gedaan op coördinatie gecombineerd met isometrische spiercontracties.



RANDOM EXPLOSIVE

Door het terugkaatsen van de gele ballen, wordt er beroep gedaan op timing en acceleratievermogen.



MATHEMATICS

Bij de Dual Tasks worden wiskundige problemen gecombineerd met de beweging van verschillende spiergroepen voor het vervullen van een specifieke opdracht.



SKI GAME

Volledige Super G afdaling in 3D omgeving. De meest uitdagende oefening.



COORDINATION TEST

Een test die in 60 seconden een beeld geeft over de coördinatieve vaardigheden.



POWER TEST

Een eenvoudige test met informatie over snelheid en vermogen.



Nu inclusief
computerzuil
3 maandelijks
termijnen van
€ 800,- incl. BTW
(Exclusief laptop)



Een demonstratie van de MR Cube?

Maak een afspraak met ons voor een demonstratie van 1 uur bij u in de praktijk via 023 - 750 54 44



MONITORED REHAB SYSTEMS

Monitored
Rehab
Systems

Claes Tillyweg 2
2031 CW Haarlem
023 750 5444
Info@mrsystems.nl
www.mrsystems.nl

Online afspraken inplannen

Hoewel we dus vraagtekens kunnen zetten bij de effectiviteit van de huidige generatie patiëntenportalen, vormen ze wel het onmiskenbare bewijs dat de zelfredzame patiënt aan een onstuitbare opmars is begonnen. Online medische gegevens beheren, klachtenformulieren invullen, vragenlijsten beantwoorden, de intake voor een consult doen; de patiënt kan het allemaal zelf en levert daarmee een belangrijke bijdrage aan zijn eigen behandeling. Bovendien bespaart het de zorgverlener kostbare tijd. Want ga maar na: de online vragenlijst die de patiënt invult ter voorbereiding op het consult, kan dankzij uitgekende ICT-oplossingen rechtstreeks in het systeem van de zorgverlener worden geladen.

Ook is het nu mogelijk om als patiënt 'realtime' een afspraak in de digitale agenda van je behandelaar te plannen. En moet je na een maand terugkomen voor een controle? Dan kan de zorgverlener het zo regelen, dat een week voor de afspraak volautomatisch een online vragenlijst wordt verzonden, die tijdens de controleafspraak wordt besproken. Op deze manier zorgen de eindeloze mogelijkheden van de ICT ervoor dat patiënten te allen tijde over de juiste informatie beschikken, dat zorgondernemers hun behandelprocessen voor een groot deel kunnen automatiseren, en dat ze uit hun computersystemen die informatie kunnen halen die hen helpt om de zorg aan de patiënt te optimaliseren. □

Hoe kijkt de marktleider tegen deze ontwikkelingen aan?

De redactie heeft marktleider Intramed gevraagd hoe zij tegen deze ontwikkelingen aankijkt. Intramed levert software voor de zorg en weet dus waar ze het over hebben. Inmiddels maken al meer dan 17.000 professionele (para)medici voor de dagelijkse bedrijfsvoering gebruik van de software van Intramed. Juist door de genoemde ontwikkelingen verschuift ook de software van Intramed van een administratief pakket naar één geïntegreerde oplossing voor administratie en beroepsinhoudelijke zaken. Hierbij wordt rekening gehouden met de eisen vanzorgverleners en -verzekeraars (registratie-eisen mbt Kwaliefy, gebruiksvriendelijke export-eisen). Uit de voorbeelden die Intramed noemt, blijkt dat ze met heldere oplossingen anticiperen op de toekomst.

Met snelle en eenvoudige kwaliteitsrapportages kunnen klanten intern en extern op de door hun geleverde zorg sturen, vergelijken en voor eventuele tariefdifferentiatie in aanmerking komen. Overigens zonder een topzware administratieve verantwoording in te bouwen. Uit intensief contact met alle marktpartijen blijkt het volgens Intramed nog niet zo'n vaart te lopen met het Fysio-EPD. Er is vooral behoefte aan uniforme vragenlijsten en meetinstrumenten om praktijken te kunnen vergelijken en kwaliteit aantoonbaar te maken.

Daarnaast is er vraag naar het delen van patiëntinformatie binnen (multidisciplinaire) zorginstellingen. Binnenkort worden bestaande koppelingen uitgebreid met andere systemen, waardoor de communicatie tussen zorgverleners gemakkelijker wordt. Ook het eenvoudig bijhouden van een personal healthrecord door de patiënt zelf, komt hiermee een stap dichterbij. Tot slot krijgt de patiënt straks zelf ook toegang tot Intramed.

De nieuwe versie *Intramed 6.0* levert uitgebreide mogelijkheden mbt management- en kwaliteitsrapportages, waarbij al rekening is gehouden met de eisen van het Fysio-EPD, de richtlijnen van het KNGF en de voorbereidingen van het Landelijk Schakelpunt. De module *Intramed Plus* is ontwikkeld als basis voor een goed EPD. Hiermee kunnen zorgondernemers hun behandelproces controleren dankzij standaard behandelplannen, vragenlijsten en testen. *Intramed Plus* voldoet aan de eisen die Agis/Achmea en andere zorgverzekeraars stellen, evenals aan de aanvullende richtlijnen van het KNGF.

Met *Intramed 6.0* en *Intramed Plus* is het mogelijk om vragenlijsten door de patiënt af te laten nemen. Het streven is dit inclusief agenda-reserveringen, invullen deel anamnese, vragenlijsten en testen per 2012 online te hebben. Dan kan de patiënt zelf afspraken inplannen in het systeem van zijn behandelaar of online een vragenlijst invullen; realtime en beveiligd. De patiënt levert een belangrijke bijdrage aan zijn eigen behandeling, terwijl het de zorgverlener kostbare tijd bespaart.