

# SLOTMANIFESTATIE NFU PROGRAMMA E-HEALTH

## Patient journey app knie-operatie

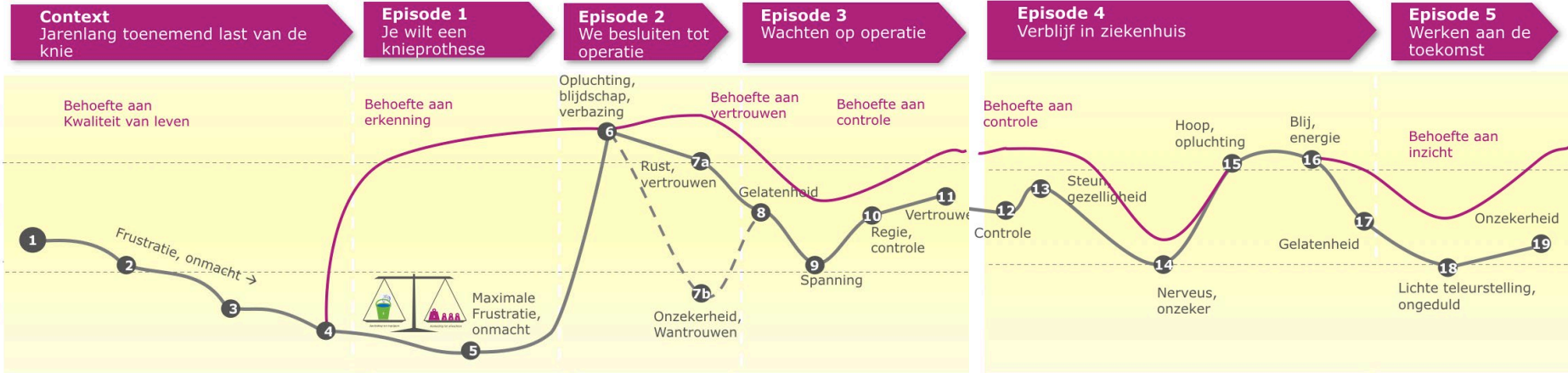
**Maastricht UMC+**  
Vivian Hoogland & Ivo Hermans



# Disclosure belangen spreker

Geen (potentiële) belangenverstrengeling	Geen
Voor bijeenkomst mogelijk relevante relaties <sup>1</sup>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sponsoring of onderzoeksgeld<sup>2</sup></li><li>• Honorarium of andere (financiële) vergoeding<sup>3</sup></li><li>• Aandeelhouder<sup>4</sup></li><li>• Andere relatie, namelijk...<sup>5</sup></li></ul>	

# Customer journey



# Project

- Aanleiding was Customer Journey van Orthopedie, uitgewerkt met service blueprinting:
  - behoefte aan controle bij patiënt;
  - wil inzicht in totale proces;
  - en de mogelijkheid om vorderingen actief te monitoren;
- Omgezet naar papieren tools;
- NFU-steun: digitaliseren van de service;
  - Gepersonaliseerde informatie, persoonlijke doelen stellen en feedback krijgen.

# Bijdrage aan programma deliverables

Programmathema: digitale interactie






- Werkplaats: Patiënt als partner

Programmadeliverable:

**8.**

**Modellen die de regierol van de patiënt en kwaliteit van zorg versterken (zoals 'shared decision making', 'value based healthcare', 'positieve gezondheid') zijn in de uitwerking van dit programma geïmplementeerd en opgeschaald.**

# SMART-doelstellingen

 <p>Specific</p>	<p><b>SPECIFIEK</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Omschrijf het doel eenduidig en concreet:</li><li>- Wat wilt u ermee bereiken?</li><li>- Wie zijn erbij betrokken?</li><li>- Waar wordt het uitgevoerd / zichtbaar?</li></ul>	<p>Het doel is dat de <b>behandelend arts, samen met de gespecialiseerd verpleegkundige en fysiotherapeut de patiënt</b> gedurende het hele zorgtraject het gevoel van controle geven over het proces van de knieoperatie en inzicht geven in zijn vorderingen na de operatie tot en met thuis.</p>
 <p>Measurable</p>	<p><b>MEETBAAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Onder welke meetbare / observeerbare voorwaarden of vorm is het doel bereikt?</li><li>- Wat wordt waaraan uitgegeven?</li><li>- Hoe toetst u of uw doel bereikt is (evaluatie-instrument)?</li></ul>	<p>Dit uitmondend in een hogere tevredenheid over de totale behandeling. De tevredenheidscijfers (<b>NPS/PROMS</b>) zijn beschikbaar, echter niet nu paraat. Specifieke doelstelling samen met projectteam te benoemen (Q3/Q4). Het budget van 30K wordt uitgegeven aan een de <b>research en analyse-ondersteunin</b>. En aan het maken van het <b>functioneel ontwerp inclusief de begeleiding van de tests</b>.</p>
 <p>Attainable</p>	<p><b>ACCEPTABEL, AMBITIEUS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Waarom de keuze voor deze activiteit?</li><li>- Realistische planning wat betreft middelen, mensen, tijdslijnen aangeven</li><li>- Onderzoek draagvlak gewenst</li></ul>	<p>Het project komt voort uit een <b>Customer Journey</b> die i.s.m. de UM is uitgevoerd. Vanwege het budget is gekozen voor papieren bouwstenen. <b>Deze worden dus al in de praktijk toegepast</b>. Met het budget van de NFU kunnen we de ideale situatie onderzoeken. De projectplanning volgt onder deel 2. Deze moet getoetst worden bij het afdelingshoofd Orthopedie en technische partner.</p>
 <p>Relevant</p>	<p><b>RELEVANT, REALISTISCH</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Hoe draagt het doel bij aan de 'deliverables' van het e-Health programma?</li><li>-Hoe ondersteunt de activiteit de NFU of lokale visie op het thema e-Health?</li></ul>	<p>De digitale interactie / patiënt als partner en de implementatie en opschaling van een model dat de regierol van de patiënt en kwaliteit van zorg versterken.</p>
 <p>Time Based</p>	<p><b>TIJDGEBONDEN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Beschrijf de projectplanning in tijdsvakken met hierin de te bereiken doelen / eindpunten van de activiteit, en wanneer deze gehaald zijn (uiterlijk Q4- 2018).</li></ul>	<p>Zie projectplanning deel 2</p>

# Projectresultaten

## Definitie

- **onderzoeksopzet;**
- **nulmeting onder 100 patiënten;**
- **gebruikersgroep stelt user stories vast;**
- **visueel prototype;**

## Marktonderzoek

- **definiëren wensen en eisen;**
- **onderzoek standaard Medmij;**
- **shortlist;**
- **keuze: Patient Journey app;**

## Uitwerking

- **inrichten product;**
- **voorbereiding effectmeting;**

## Effectonderzoek

- **effectmeting: test met patiënten (start Q4 2018);**
- **whitepaper met lessons learned.**



# Wat verliep niet volgens plan?

- Collega's hadden tijd nodig om de andere kijk op zorg door te denken;
- Nieuwe samenhang van behandelinformatie, zijnde een tijdlijn, roept vragen op;
- Met name op het vlak van procesmanagement en ondercapaciteit bij betrokkenen ontstond een vertraging in de latere fasen van het project.



# Lessons Learned

- **De-technologiseer eHealth: 80-20-regel;**
  - Heb aandacht voor veranderende werkwijze;
  - Gun het tijd;
  - Besteed aandacht aan de ontwikkeling van medewerkers en patiënten;
- **Project is voor Maastricht UMC+ waardevol en geeft een boost aan:**
  - De afdeling Orthopedie;
  - De ontwikkeling van ons eigen zorginnovatielab.

# Poli op Maat: een nieuw servicemodel met alle tijd voor de patiënt

September 2017

## VISIE

Poli en klinische zorg op maat voor de patiënt in een huiselijke omgeving tijdens de patient journey van thuis tot thuis. De patiënt neemt regie en de zorgprofessional biedt expertise en ondersteuning vanuit een coachende rol in een team van professionals. Beiden maken hierbij gebruik van slimme, op de individu toegesneden, eHealth.

## STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN

- De zorg is georganiseerd rondom de vraag van de patiënt
- Meer ruimte voor samen beslissen
- Maximalisatie van substitutie van taken
- Zorg vanuit thuis bevorderen

## RESULTATEN

- Positieve patiëntervaring
- Meer ruimte voor teamwork, vakmanschap en autonomie
- Vergroten innovatiekracht

## IMPACTANALYSE

- Patiëntervaring
- Personeel
- Efficiency
- Huisvesting
- Business case

## TOEKOMSTBEELD



## BOUWSTENEN

### CONTACT

Direct antwoord op een vraag

### ONLINE AFSPRAKEN

Een afspraak op een passend tijdstip

### MIJN.MUMC.NL

Persoonlijk gezondheidsdossier

### AANMELDEN

Digitaal met beschikbaarheid servicemedewerker

### ONTMOETEN

Servicemedewerker beschikbaar voor alle vragen

### VERBLIJVEN

Ruimte met huiselijke sfeer en voorzieningen

### FYSIEK CONSULT

Persoonlijke ontvangst, aandacht en expertise beschikbaar

### DIGITAAL CONSULT

Vanuit thuis geholpen

### ONDERZOEK EN BEHANDELING

Onderzoek, consult en kleine ingreep op één locatie

### MONITORING OP AFSTAND

Direct overleg mogelijk met de zorgverlener

## BELOFTE



## PATIENT JOURNEY (reis van de patiënt)

- 📍 EMOTIECURVE
- 📊 ZIEKTEVERLOOP
- 📈 BEHANDELTRAJECT



## ZORGINNOVATIELAB

- Ondersteunen van medewerkers bij (hun) innovatie
- Met hulp van (externe) professionals, studenten en jongeren van UM en scholen uit de regio in een creatieve netwerkgeving
- Patiënten denken en doen mee
- Waarde wordt zichtbaar door impactanalyses (go/no go)
- Gefaseerde implementatie

## HUISVESTING

- Herinrichting hoofdvingen
- Ontmoeten en verblijven
- Herinrichting poliklin
- Generieke spreekkamers
- Werk en leefomgeving zorgprofessional

## eHEALTH

- Mijn.mumc.nl
- Online afspraken
- Centraal melden
- Digitale route assistent
- Digitaal consult
- Monitoring op afstand
- Digitale communicatie tussen medewerkers
- Integratie in het consult

## PERSONEEL

- Nieuwe taken & competenties
- Expertiseteams vormen
- Hospitality
- Slimme planning poli: consult, onderzoek en behandeling
- Substitutie van taken
- Multidisciplinair samenwerken

## PLANNING & ORGANISATIE

- Capaciteit van medewerkers, ruimtes en materialen meer flexibel kunnen afstemmen op de vraag
- Servicemodel vraag en aanbod ontwikkelen
- Expertise op het gebied van technische mogelijkheden en de selectie van systemen
- Dashboard management informatie
- Experimenteren met nieuw organiseren en samenwerken
- Expertise vanuit UM verbinden



ZonMw



Citrienfonds | E-health

Het programma *e-Health* wordt gefinancierd door het Citrienfonds. Dit fonds helpt duurzame en breed inzetbare verbeteringen in de gezondheidszorg te ontwikkelen en is mogelijk gemaakt door ZonMw.

[www.nfu-ehealth.nl](http://www.nfu-ehealth.nl) | [info@nfu-ehealth.nl](mailto:info@nfu-ehealth.nl)



NFU e-Health



@NFU\_eHealth



nfu.ehealth