

SLOTMANIFESTATIE
NFU PROGRAMMA E-HEALTH

Consult Replay

Coline de Jong



Project



Link: <https://vimeo.com/channels/1334748/page:2>

Aanleiding

- Door diverse oorzaken zoals emoties, stress, complexiteit en/of de tijd die beschikbaar is, komt de inhoud van een consult niet altijd over zoals gewenst is. Uit onderzoek blijkt dat 40-80% van de mondelinge communicatie verloren gaat als de patiënt is vertrokken uit de spreekkamer
- Zorgverleners worden in spreekkamer steeds vaker geconfronteerd met het verzoek van patiënten om het consult te mogen opnemen (40% van artsenpanel geeft dit aan)
- Minister Schippers heeft (juni 2016) uitspraak gedaan dat opnemen consult is toegestaan



Doelstellingen

Het Erasmus MC wil het opnemen van het consult actief gaan aanbieden en technisch faciliteren met als doel:



De patiënt beter in staat stellen om met behulp van Consult Replay zelf actief mee te denken en keuzes te maken in het voorgestelde behandeltraject. (Shared decision making). Tevens in belang van de zorgverlener.

De zorgverlener een doeltreffende vorm van zelfreflectie te bieden door het zelf terug kunnen luisteren of eventueel kijken van een consult. Indien een arts en patiënt daarvoor open staan kunnen de opnames namelijk ook gebruikt worden voor onderzoeks- en trainingsdoeleinden.

Bijdrage aan programma deliverables

- Virtueel UMC eHealth expertise centrum
 - Delen van de kennis en ervaring. zoals de PIA en de maatregelen.
- Inzage en downloaden van medische gegevens
 - Terugluisteren (uitslag) laatste consult met zorgverlener
- regionale samenwerking
 - Afstemmen van het gebruik/opbrengst van opnames consulten (LUMC)
- Regierol van de patiënt en kwaliteit van zorg versterken
 - Versterken van shared decision making door betere informatie voorziening
- Evaluatie en implementatie van e-Health instrumenten
 - Aan pilot gekoppeld evaluatie onderzoek door wetenschappelijk onderzoeker i.v.m. beslissing opschaling
- Scholing en onderwijs van e-Health competenties
 - Reflectie en evaluatie momenten met zorgverleners over de invloed van het maken van audio opnames op het gesprek

SMART-doelstellingen

- De infrastructuur, logistiek, en afspraken zijn geregeld zodat de opnames veilig gemaakt kunnen worden en opgeslagen.
- De zorgverlener weet hoe hij om moet gaan het verzoek voor het maken van opnames.
- De patiënt kan inloggen op Mijn Erasmus MC (Chipsoft) en de opname van het overleg met zijn naasten kan terugzien.



Projectresultaten

- De aan de pilot deelnemende zorgverlener weet dat het maken van opnames is toegestaan en is bekend met de handreiking van KNMG.
- Er is een privacy impact assessment uitgevoerd en per risico zijn er maatregelen getroffen.
- Er is een opzet van infrastructuur (techniek / informatie voorziening patiënten en zorgverleners) beschikbaar in het ziekenhuis dat voorziet in de informatie voorziening, regelen van consents en maken van opnames.

(op basis van testresultaten dient er plan van aanpak te worden gemaakt voor een technisch issue dat voortgang momenteel tijdelijk blokkeert)

Planning van activiteiten

- Van 1-1-2017 1-12-2017:
 - Zorgen voor uitwerken juridisch kader conform Handreiking KNMG / opstellen PIA
 - Uitvoering onderzoek, wat is noodzakelijk om opname mogelijk te maken
 - Uitvoering onderzoek, wat is noodzakelijk om opnames in Portaal beschikbaar te stellen
 - Projectplan en communicatieplan beschikbaar
- 1-1-2018 tot 01-12-2018: Uitvoeren implementatie
 - Beschikbaar stellen en testen van technische infrastructuur /inrichten logistiek informatie voorziening zorgverlener en patiënt
 - Prototyping, pilot met 4 afdelingen (maken opnames en zichtbaar maken in patiënten portaal).
 - Evaluatie en plan voor opschaling

Wat verliep niet volgens plan

Het project kent een uitloop vanwege enkele technische issues. Deze hebben voornamelijk te maken met het tot stand brengen van het (veilig) kunnen opslaan en tonen van de opnames in het patiënten portaal (uitkomst PIA).

Consequentie is uitstel van de start van de pilot naar Q1 van 2019 waardoor de evaluatie in Q2 van 2019 start.

Consequentie vanwege het nog niet veilig kunnen opslaan en tonen van video is dat er tijdens de pilot alleen met audio opnames gewerkt gaat worden.

Onze lessons learned

- + Vroegtijdig focusgroepen organiseren i.v.m draagvlak mede t.b.v. rekruteren pilot deelnemers)
 - Verwachte behoeften patiënten kunnen overbrengen
 - Verwachte do's en don'ts vanuit zorgverleners in kaart



- + Solide aandacht voor privacy door middel van Privacy Impact Assessment levert input voor de ontwikkeling van juiste en degelijke zaken op juridisch en technisch gebied.
- In planning en timing van communicatie/werving deelnemers/voorlichting en instructie rekening houden met de weerbarstigheid van techniek en onverwachte issues in de oplossing daarvan. Aandacht verslapt en 'koudwater vrees' krijgt weer ruimte.



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 | info@nfu-ehealth.nl



NFU e-Health



@NFU_eHealth



nfu.ehealth