

PHILIPS

VitalHealth

Case study



Value-based healthcare
bij het Martini Ziekenhuis



Menne Kees Dijkstra
Adviseur eHealth bij het
Martini Ziekenhuis

Waar?
Groningen, Nederland

De weg naar **value-based healthcare**

Samen voor de beste zorg is het motto van het Martini Ziekenhuis in Groningen.

Dit uit het ziekenhuis door de patiënt te laten participeren, regionaal en landelijk samen te werken en de zorgprofessional te ondersteunen in het behalen van doelen.

Vanuit deze gedachte ontstond in 2015 de wens voor effectievere en persoonsgerichtere consulten. De oplossing daarvoor zocht het Martini in shared decision making. Shared decision making is een oplossing die de zorgverlener en patiënt helpt om binnen het zorgproces samen beslissingen te nemen over het vervolg van de behandeling. Dit gebeurt op basis van wensen van de patiënt en de mogelijke behandelopties. Hierdoor zou er meer inzicht komen in de wensen en ervaringen van de patiënt voor, tijdens en na een behandeling. De gegevens die deze manier van werken oplevert zijn de basis voor value-based healthcare, namelijk onderzoek en benchmarking ten behoeve van de kwaliteit en kostenverlaging.

De voorwaarden die het Martini stelde aan een oplossing waren het gebruikersgemak voor de patiënt, ondersteuning en ontzorging van de zorgprofessional, eigen regie op applicatiebeheer en eigen regie op dataaanlevering aan partijen zoals DICA en het LROI. Daarnaast moest de oplossing ziekenhuisbreed inzetbaar zijn, om te voorkomen dat er 'voor elk

probleempje een systeempje' zou komen. De investering in integratie moest verantwoord zijn en de bestaande werkprocessen ondersteunen.

Al met al een brede set aan eisen die vroeg om een integreerbare en toekomstbestendige oplossing, binnen het EPD.

Zorguitkomsten verzamelen, vergelijken en terugrapporteren

Na een zoektocht in de markt vond het Martini Ziekenhuis een oplossing in QuestManager, een uitkomstenplatform binnen de zorg. Dankzij QuestManager kan het Martini Ziekenhuis zorguitkomsten verzamelen, vergelijken en terugrapporteren aan patiënten en zorgverleners. Door analyse van de data kunnen best practices worden geïdentificeerd en kan de zorg verbeterd worden.

QuestManager beschikt over een dynamisch dashboard en ondersteunt daarmee de zorgverlener en patiënt in het nemen van gezamenlijke beslissingen (shared decision making) in de spreekkamer. Alle informatie uit QuestManager is direct opvraagbaar binnen de context van het EPD, dit komt onder andere door het introduceren van een integratie met het EPD van het Martini Ziekenhuis (HiX van ChipSoft).

Dagelijks bruikbare data

In januari 2016 ging dit prestigieuze project live. Vervolgens kwam er een grote hoeveelheid bruikbare data beschikbaar die dagelijks aangeleverd wordt bij de zorgverleners op een dusdanig gestructureerde manier dat het ondersteuning biedt aan zowel de patiënt als de professional. "ICT lijkt misschien bijzaak, maar door dit systeem van uitkomstenmeten worden patiënten adequater en persoonsgericht behandeld. In de toekomst kunnen ze mogelijk op basis van data de beste zorgaanbieder voor hun aandoening kiezen," zegt Menne Kees Dijkstra, adviseur eHealth bij het Martini Ziekenhuis. Voor Menne Kees is dit ook de drijfveer achter zijn inzet: "Over 2 jaar loopt iemand misschien beter, omdat aan de hand van de data de juiste behandeling voor de knie is gekozen."

Als onderdeel van Santeon deelt het Martini Ziekenhuis de uitkomstendata met zeven 'collega-ziekenhuizen' door het hele land. Door de inzet van dezelfde vragenlijsten, die met dezelfde precisie verwerkt worden, krijg je waardevolle data die geschikt is voor benchmarking: "Wat zegt een score van 80, als je geen scores ter vergelijking hebt?" licht Menne Kees toe. De visie van Santeon sluit aan bij de zichtbare trend van een groot aantal verzekeraars die in toenemende mate op uitkomsten willen inkopen.



Value-based healthcare

10 jaar geleden heeft Michael E. Porter met Elizabeth Olmsted Teisberg het principe van value-based healthcare geïntroduceerd met het boek "Redefining Healthcare".

Het basisidee achter value-based healthcare is eenvoudig. De waarde van zorg wordt bepaald door uitkomsten van zorg in relatie tot de kosten ervan. Het meten van enerzijds de door de patiënt ervaren uitkomsten, en anderzijds de kosten van zorg die aan het zorgtraject gerelateerd zijn. Het doel van value-based healthcare is het leveren van de beste kwaliteit van zorg voor de patiënt en het reduceren van de zorgkosten.

Starten met value-based healthcare is relatief eenvoudig: een begin is het verzamelen van uitkomsten.

Basis voor succesvolle implementatie

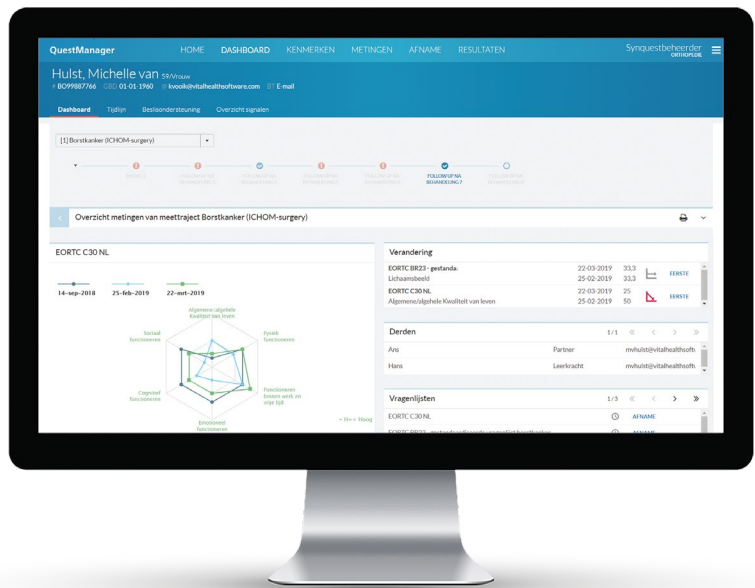
Het succesvol implementeren van uitkomstmetingen valt of staat met het enthousiasme en inzet van de zorgverlener, het moet vanuit de zorgverleners komen. Als de zorgverlener gedreven is om met uitkomstmetingen aan de slag te gaan nodigt het Martini Ziekenhuis een hele afdeling uit, inclusief al het ondersteunend personeel, om in een heldere presentatie aan te geven waarom uitkomstmetingen zo belangrijk zijn voor de betreffende afdeling.

Het hele proces wordt dan doorlopen, van de theorie over PROMs (Patiënt Reported Outcome Measures) en PREMS (Patiënt Reported Experience Measurements), tot de praktische kant: de logistiek rondom het uitzetten en het gebruik van resultaten van vragenlijsten in de behandelkamer. Het Martini Ziekenhuis wil alle neuzen dezelfde kant op hebben staan om het proces succesvol te laten zijn.

Digitale auto-anamnese

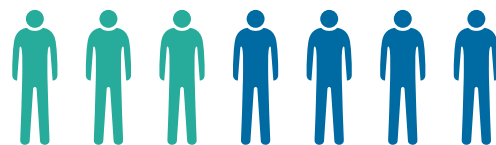
Om de consulten zo efficiënt mogelijk te maken zijn ze binnen het Martini Ziekenhuis nog een stap verder gegaan bij de inzet van uitkomstenmetingen. In overleg met Philips VitalHealth is gekeken hoe het systematische meten en evalueren van uitkomsten kon worden gecombineerd met digitale auto-anamnese. Door middel van de digitale autoanamnese kan de beschikbare consulttijd efficiënter en doelgerichter ingericht en gebruikt worden. De patiënt is beter voorbereid op het consult en de behandelaar kan gerichte vragen stellen tijdens het consult. Op basis van de ingevulde anamnese kan zelfs gecheckt worden of de afspraak wel met de

juiste behandelaar gepland is, dit kan zo nodig worden aangepast, wat de klantvriendelijkheid ten goede komt. Het proces werkt als volgt: als een patiënt naar het Martini Ziekenhuis wordt verwezen ontvangt die een brief waarin hij of zij wordt gevraagd om via QuestManager een vragenlijst in te vullen. Per e-mail ontvangt de patiënt dan een link naar de digitale auto-anamnese vragenlijst. De ingevulde vragenlijst levert een patiënt-specifiek rapport op, die de zorgverlener met één druk op de knop kan vinden in het ziekenhuisinformatiesysteem. Dit patiëntspecifieke rapport wordt gebruikt zowel ter voorbereiding op, als tijdens, de eerste afspraak.



Analyseren en verbeteren van de zorg

Eind 2015 is het Martini Ziekenhuis gestart met de uitrol van QuestManager voor alle vragenlijsten binnen het ziekenhuis. Het eerste half jaar is er een start gemaakt met de afdelingen Orthopedie, Gyneacologie, Psychiatrie, het Slaapcentrum en het Hoofdpijncentrum.



Op basis van de wensen van afdelingen worden nieuwe PROMs vragenlijsten toegevoegd.

Continu starten nieuwe afdelingen, zoals de afdelingen Geriatrie, Punt voor Parkinson en de Maag-, Darm-, Leverziekten polikliniek. Op basis van de wensen van afdelingen worden nieuwe PROMs vragenlijsten toegevoegd. Daarbij wordt de data uit QuestManager niet alleen gebruikt voor interne kwaliteitsdoelstellingen

en het analyseren en verbeteren van de zorg, maar ook voor benchmarking binnen Santeon. Naar de toekomst toe zal het Martini ook in staat zijn om internationaal te benchmarken, in samenwerking met het International Consortium for Health Outcomes (ICHOM).



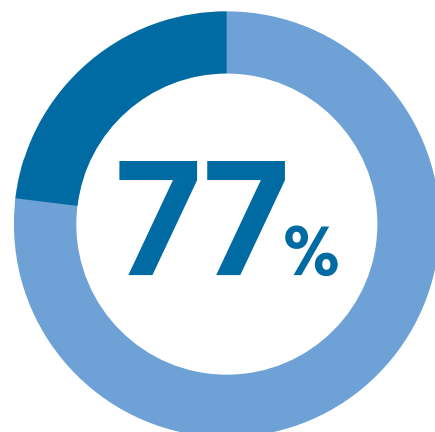
Martini Ziekenhuis

Martini Ziekenhuis is een topklinisch opleidingsziekenhuis dat zich onderscheidt met een breed aanbod medischspecialistische zorg in een gastvrije omgeving. Om de beste zorg te leveren werkt het ziekenhuis nauw samen met huisartsen en andere zorgverleners in de keten. De zorgvraag van de patiënt is hierbij uitgangspunt. Als duurzame onderneming is Martini Ziekenhuis zich bewust van haar maatschappelijke verantwoordelijkheid en investeert ze onder meer in duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Het Martini Ziekenhuis in Groningen maakt deel uit van Santeon, een samenwerkingsverband van zeven ziekenhuizen door het hele land. Santeon is in 2010 opgericht en voortgekomen uit de Vereniging Samenwerkende Ziekenhuizen, om open samenwerking tussen de zeven Santeon ziekenhuizen te stimuleren, met als doel de medische zorg te verbeteren door continue vernieuwing.

Hoog responspercentage

Het Martini Ziekenhuis haalt een responspercentage van maar liefst 77 procent op de vragenlijsten die worden uitgezet voor het eerste bezoek*. Het ziekenhuis is zeer content met dit hoge responspercentage. Volgens Menne Kees is het voornamelijk te danken aan goede communicatie: "We sturen geen enkele vragenlijst uit zonder hier duidelijk over te hebben gecommuniceerd met de patiënt". Het Martini Ziekenhuis laat de patiënt vrij om een vragenlijst in te vullen, maar stimuleert tijdens de fysieke afspraken en via de zorgprofessional wel het belang van het invullen van de vragenlijsten. De patiënt op de juiste manier betrekken levert volgens Menne Kees direct een responsverhoging op. Daarnaast denkt Menne Kees dat het hoge responspercentage te maken heeft met het feit dat het om gezondheid van mensen gaat: "Mensen zien het belang ervan in, als zij een vragenlijst invullen is dit in het belang een groter doel." Dat communicatie altijd beter kan werd ook in dit project duidelijk, in de loop van het project ontdekte het Martini waar de knelpunten in de communicatie lagen en heeft deze gaandeweg verbeterd: "Zo was er eens een oudere patiënt die de vragenlijst na het online invullen nog eens uitprintte en opstuurde naar het ziekenhuis. Wat voor de bedenkers logisch is, is niet per definitie

logisch voor een patiënt. Gelukkig kan een oplossing ook simpel zijn: nu staat er aan het einde van een vragenlijst de zin dat het ziekenhuis de antwoorden heeft ontvangen en dat de patiënt nu niets meer hoeft te doen, kleine inspanning maar het verbetert het proces" legt Menne Kees uit.



Responspercentage van vragenlijsten uitgezet voor het eerste bezoek.

*Martini Hospital Othopedics Intake Survey Report 2018 (niet openbaar beschikbaar)

“ICT lijkt misschien bijzaak, maar door dit systeem van uitkomstenmeten worden patiënten adequater en persoonsgerichter behandeld. In de toekomst kunnen ze mogelijk op basis van data de beste zorgaanbieder voor hun aandoening kiezen.”

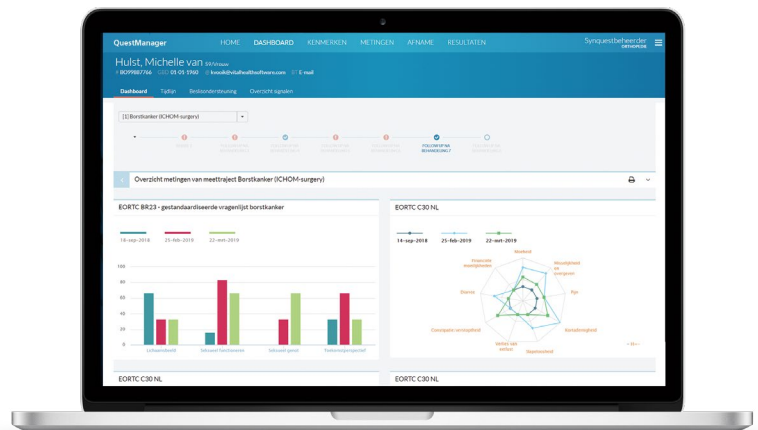
Menne Kees Dijkstra, adviseur eHealth bij het Martini Ziekenhuis

Persoonsgerichte zorg

De ontwikkelingen gaan door bij het Martini Ziekenhuis. De komende jaren ligt de nadruk op verdere digitalisering van processen, met als doel de verbetering van de zorg. Er worden daarom niet alleen nieuwe vragenlijsten ingebouwd, maar er wordt ook gewerkt aan een verdere integratie met het EPD en het toegankelijk maken van de metingen voor de patiënt in het patiëntenportaal.

Aan de andere kant gaat er gewerkt worden aan het koppelen van afspraken aan vragenlijsten. Zo kan er bijvoorbeeld direct een signaal naar QuestManager gaan waarmee de eerste vragenlijst direct geautomatiseerd uitgestuurd wordt wanneer er in het ziekenhuisinformatiesysteem een consult gepland wordt. Als de afspraak wijzigt, dan wijzigt de invultermijn van de vragenlijst mee. Philips VitalHealth heeft dit al op verschillende andere plekken gerealiseerd. De informatievoorziening gaat nog verder: met de vragenlijst kan de patiënt bijvoorbeeld direct een brochure toegestuurd krijgen met daarin informatie over de route naar de poli, tot zelfs een parkeeroverzicht. Dit zorgt ervoor dat de patiënt zich beter kan voorbereiden op een afspraak en helpt daardoor het shared decision making. Met deze informatievoorziening gaat het Martini Ziekenhuis binnenkort aan de slag.

De integratie met het EPD kent twee kanten. Aan de ene kant wil het Martini Ziekenhuis de data uit QuestManager aan de data uit het EPD koppelen. Daarmee wordt bijvoorbeeld de logistieke informatie – welke behandeling de patiënt heeft ondergaan en welke middelen daarvoor zijn ingezet – gekoppeld aan de ervaringen van de patiënt. Door deze koppelingen kan de informatievoorziening over het hele zorgpad gefaciliteerd en geëvalueerd worden.



De best mogelijke zorg tegen een goede prijs leveren, dat is het ultieme doel van het Martini Ziekenhuis. In het ideale geval heeft de patiënt inzicht in de uitkomsten van behandelingen, kan daarover in overleg met de behandelaar en maakt samen met de behandelaar een keuze over de te leveren zorg, op basis van de deskundigheid van de arts en de gewenste uitkomsten van de patiënt. Die zijn voor elke patiënt en elke aandoening anders. Daarom gaat het Martini voor persoonsgerichte zorg die waardevol en waardegedreven is.



QuestManager voor ziekenhuizen

QuestManager maakt het mogelijk om bij ziekenhuizen één centrale applicatie in te zetten voor het uitvragen en verwerken van uitkomstenmetingen en klinische registratiedata. Hiermee voorkomt uw ziekenhuis een wildgroei aan vragenlijstsystemen en papieren afnames voor verschillende doeleinden. Daarnaast is de verzamelde data centraal beschikbaar. Ook een koppeling met het EPD of het patiëntenportaal als ondersteuning van ziekenhuisprocessen kan geregeld worden voor alle specialismen.

QuestManager is net als alle andere oplossingen van Philips VitalHealth gebaseerd op het Platform, een modelleerbare softwareontwikkelomgeving voor de gezondheidszorg. Deze is speciaal ontworpen om snel (cloud-based) eHealth-oplossingen te realiseren en te integreren met bestaande systemen.



© Koninklijke Philips N.V. 2019. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeleenvoudigd zonder voorafgaande toestemming van de eigenaar van het auteursrecht. De informatie in dit document maakt geen deel uit van een prijsopgave of contract, wordt verondersteld nauwkeurig en betrouwbaar te zijn en kan zonder nadere kennisgeving worden gewijzigd.



Voor meer informatie:
Philips VitalHealth
Zonneoordlaan 17
6718 TK EDE
Tel: +31 318 754700
E-mail: marketing.vitalhealth@philips.com

www.philips.nl/vitalhealth