

Zorg die verder gaat

# Hoe digitale innovaties de zorg veranderen én verbeteren

CZ zet zich samen met zorgverleners én patiënten in om de zorg met digitale toepassingen anders en beter te organiseren. Bijvoorbeeld met de invoering van een online omgeving en app bij huisartsen.

## **CZ en e-health**

CZ vindt het belangrijk om de zorg te innoveren, met de problemen die in de zorg spelen als uitgangspunt. Zoals de huisartsentekorten en de wachtlijsten in de specialistische zorg. Menno Jansen, programmamanager e-health bij CZ, legt uit: “We kijken daarbij met name naar technologieën die we bij wijze van spreken morgen al kunnen inzetten. Zeker in deze tijd is dat belangrijk: de zorg mag niet te lang stil komen te liggen, want dan ontstaan levensgevaarlijke situaties. CZ helpt zorgaanbieders bij het inzetten van de juiste digitale oplossingen, zodat ze ook nu mensen kunnen blijven helpen. Samen gaan we aan de slag met de verandering. We brengen de basis op orde, met als doel datgene wat we leren mee te nemen naar andere zorgpartijen. Daarbij kijken we altijd naar de kosten, de kwaliteit en de toegankelijkheid van zorg, zodat de verandering kans van slagen heeft.”

Een afspraak maken zonder lang telefonisch in de wacht te staan? Dat ene vlekje op uw huid direct online laten controleren of labuitslagen digitaal ontvangen? Bij Het Huisartsteam De Keen in Etten-Leur, waar Jasper Schellingerhout een praktijk heeft, kan het. Sinds 2016 gebruiken Jasper en zijn team een online omgeving waar patiënten voor al dit soort zaken terecht kunnen. Een uitkomst voor zorgverleners én patiënten, merken ze. Jasper: “Digitale innovaties zijn onmisbaar om de zorg te verbeteren. Want de zorgvraag wordt groter en groter, terwijl het aantal zorgprofessionals afneemt. Daarvoor is verandering nodig, zodat we klaar zijn voor de toekomst.”

## **Zorg anders organiseren**

Veel van onze verzekerden zijn geïnteresseerd in de mogelijkheden van digitale zorg, blijkt uit onderzoek van CZ. Daarom helpt CZ zowel zorgverleners als verzekerden om innovaties goed en met succes in te zetten en te gebruiken. Zo ondersteunen we zorgverleners bijvoorbeeld bij het

invoeren van apps om sneller antwoord te geven op een zorgvraag of bij de inzet van online coaches voor mensen met chronische aandoeningen. Want het zorglandschap verandert: de regie ligt steeds vaker bij de patiënt. Digitale zorg vormt een uitstekende aanvulling op de reguliere zorg en helpt de patiënt om de regie in handen te nemen. Dat zie je juist in deze tijd, nu we te maken hebben met de coronacrisis. Veel verzekerden en zorgaanbieders zijn op zoek naar de mogelijkheden rondom zorg op afstand.

## **Online omgeving in de praktijk**

Dat merkt Jasper ook in zijn praktijk. Met de invoering van de online omgeving en app, plannen patiënten zelf eenvoudig een afspraak online in. “Ook als ze dat ‘s avonds of in het weekend bedenken. Bovendien is een fysieke afspraak niet altijd meer nodig. De patiënt stuurt bijvoorbeeld een foto van een huidplekje mee in een digitaal bericht. Dat is meestal al voldoende voor een beoordeling of er iets aan de hand is.” Bijkomend voordeel: de patiënt

en zorgverlener hoeven niet op hetzelfde moment beschikbaar te zijn. Een advies wordt immers online gedeeld, en de patiënt leest de informatie wanneer het hem uitkomt. Jasper: “Hoewel technologie vaak wordt bestempeld als onpersoonlijk, blijken mensen de digitale dienstverlening juist als persoonlijk te ervaren. Voorheen belden mensen eerst met de assistente, nu sturen ze mij via de online omgeving direct een berichtje. Dat vinden ze prettig.”

### De rol van de zorgverzekeraar

“Het is overduidelijk dat patiënten klaar zijn voor digitale zorg”, stelt Jasper. “En zorgverleners geven ook aan dat zij mensen op afstand willen helpen. Toch vinden ze het vaak nog spannend om de stap te zetten. Ze vragen zich vooral af of patiënten wel weten hoe ze de digitale middelen goed moeten gebruiken, terwijl patiënten in de praktijk heel goed blijken te weten hoe ze digitale zorg kunnen inzetten. Zelfs mensen van wie je dat in eerste instantie niet meteen verwacht. Bijvoorbeeld patiënten die geen Nederlands spreken. Zij kunnen met Google Translate precies aangeven welke problemen zij hebben, terwijl ze dat in de spreekkamer juist veel lastiger vinden. Alle aannames bij zorgverleners moeten overboord worden gegooid.” Daar ligt een belangrijke rol voor de zorgverzekeraars, vindt Jasper. “Zij kunnen zorgverleners ondersteunen in het leertraject dat voor hen ligt. Zo leggen we samen een goede basis voor nieuwe zorginnovaties. Door onze ervaringen met CZ te delen, kunnen zij dit meenemen in soortgelijke projecten bij andere zorgverleners. Want het vraagt echt een andere manier van werken van iedereen in de praktijk.”



**Jasper Schellingerhout** (links op foto) is huisarts bij Het Huisartsteam De Keen in Etten-Leur. **Menno Jansen** is programmamanager e-health bij CZ. Samen zetten zij zich in voor innovaties in de zorg.

### Uitstekende ervaringen

Inmiddels is meer dan de helft van de afspraken bij Het Huisartsteam De Keen online. De patiënttevredenheid is groot, zowel onder jongeren als ouderen. “Het stigma heerst dat juist ouderen niet openstaan voor digitale zorg, maar ook zij blijken het graag te gebruiken”, vertelt Jasper. “Het heeft bovendien een positief effect op onze eigen bedrijfsvoering. Zo worden er op zondag bijvoorbeeld tientallen afspraken online geboekt. Deze mensen hoeven ons vervolgens niet meer te bellen, waardoor de telefoon op maandagochtend niet roodgloeiend staat. Dat geeft onze medewerkers op zulke momenten ruimte voor andere belangrijke zaken.” Een oplossing voor het huisartsentekort is het (nog) niet. “Maar het kan er wel invloed op hebben. Digitaal werken is efficiënt. En bespaart tijd.”