

INZICHT IN **DIGITALE COMMUNICATIEPLATFORMS** VOOR OUDERENZORG

De kenmerken van OZOverbindzorg, eGPO en VitalHealth

R|O|S | Friesland





Veel zorgverleners willen de stap zetten om te werken met een digitaal communicatieplatform. Maar welk platform sluit het beste aan bij uw wensen en eisen? ROS Friesland heeft, met technische expertise van GERRIT, inzichtelijk gemaakt wat de functionaliteiten en eigenschappen van drie digitale platforms in de ouderzorg zijn. Daarbij is nadrukkelijk gekeken naar de toegankelijkheid en meerwaarde voor patiënten, mantelzorgers en alle betrokken hulp- en zorgverleners. Het doel van deze brochure is, dat u als zorgverlener meer kennis en inzicht krijgt in de mogelijkheden van 3 digitale platforms en makkelijker een keuze kan maken. In deze brochure staan OZOverbindzorg, eGPO en Vital Health voor u uitgewerkt, omdat deze drie systemen al worden gebruikt door een aantal huisartsen in Friesland.

De inventarisatie is gebaseerd op een overzicht van objectieve criteria en op gebruikerservaringen. Het kader met de objectieve criteria is ingevuld door de leveranciers. De gebruikerservaringen zijn opgehaald door middel van interviews met gebruikers. De inventarisatie betreft geen evaluatie van de platforms, ook wordt er geen advies gegeven. De informatie is gebaseerd op de stand van zaken december 2017, daarbij moet worden vermeld dat de systemen blijvend in ontwikkeling zijn.

ROS Friesland heeft in de inventarisatie veel informatie verzameld over de 3 platforms. De belangrijkste informatie staat in deze folder. Voor achtergrondinformatie kunt u contact opnemen met ROS Friesland, of met de leveranciers van de platforms. Ook zijn er referenties op aanvraag beschikbaar.



OZOverbindzorg is een communicatieplatform en richt zich niet op dossiervoering. De patiënt heeft de regie.

“OZOverbindzorg staat voor samenwerking en delen van zorg. Alle partijen (mantelzorgers, familie en zorgverleners) die betrokken zijn bij de zorg en het welzijn van een cliënt worden samengebracht. OZOverbindzorg stelt de patiënt en zijn mantelzorger écht centraal door hem bij alle communicatie te betrekken. Er vormt zich een netwerk rondom de cliënt, waarbij de cliënt bepaalt wie er mee doet. Alle partijen zijn zo beter op de hoogte en de lijntjes zijn kort met teamspirit rondom de cliënt als gevolg. De cliënt is eigenaar zonder belang van één van de betrokken partijen. Resultaat? Commitment bij alle partijen.”

Bron: www.ozoverbindzorg.nl



eGPO is een communicatieplatform en richt zich niet op dossiervoering. De zorgverlener heeft de regiefunctie.

“eGPO (elektronisch Gestructureerd Patiënten Overleg) is gemaakt voor en met zorgverleners om ervoor te zorgen dat communicatie en coördinatie van multidisciplinaire zorg verbeterd en gemakkelijker wordt. Het is meer dan alleen een app en een webportaal. Met eGPO wordt een zorgvuldig samenwerkingstraject begeleid, waarin er fijn met alle betrokken hulpverleners gewerkt wordt en patiënt/familie volledig geïnformeerd is. In eGPO is geen ruimte voor uitgebreide rapportage, alles past op een bierviltje en kost weinig tijd.”

Bron: www.egpo.nl



De VitalHealth ouderenmodule richt zich op gezamenlijke dossiervoering. Daarnaast kan er 1 op 1 met andere zorgverleners worden gecommuniceerd. E-Vita biedt de mogelijkheid om met patiënten te communiceren. De zorgverlener heeft de regiefunctie in dit platform.

“Vitalhealth biedt met haar Module Ouderenzorg optimale ondersteuning voor dit zorgprogramma (ouderenzorg). Het individueel ZorgbehandelPlan is het voornaamste uitgangspunt. De huisarts werkt hiermee in één omgeving samen met bijvoorbeeld de POH, wijkverpleegkundige en mantelzorger. Dankzij de integratie van de module Ouderenzorg met uw HIS wordt dubbele invoer voorkomen.”

“VitalHealth e-Vita, hét online platform voor zelfmanagement in de zorg, maakt het mogelijk om op een interactieve en digitale wijze in contact te blijven met de patiënt en stelt de patiënt in staat op zijn eigen wijze bezig te zijn met zelfmanagement. Met VitalHealth e-Vita werken patiënt en zorgverlener samen aan het individueel zorgplan.” Bron: www.vitalhealthsoftware.nl

“IK ZOU ANDERE PRAKTIJKEN ADVISEREN EEN KIJKJE TE NEMEN BIJ EEN PRAKTIJK DIE ER AL MEE WERKT EN OM TE OEFENEN MET EEN PAAR PATIENTEN, VOOR DAT JE HELEMAAL OVER GAAT.”

Huisarts over VitalHealth

“EGPO IS GEKOPPELD MET ONS HIS, DUS IK HOEF NIET APART IN TE LOGGEN.”

Praktijkondersteuner over eGPO

“JE ZIET DAT STEEDS MEER PAPIEREN DOSSIERS VERDWIJNEN, VITAL HEALTH KAN HET MOGELIJK MAKEN OM HET DIGITAAL TE DELEN.”

Wijkverpleegkundige over VitalHealth

“IK KAN BERICHTEN PLAATSEN OP HET MOMENT DAT HET MIJ HET BESTE UIT KOMT, DIT BESPAART MIJ VEEL TELEFOONTJES.”

Praktijkondersteuner over OZOverbindzorg

“VOORDEEL VAN DIT SYSTEEM IS DAT OP TERMIJN OOK DE WIJKVERPLEEGKUNDIGE IN HET ZORGPLAN KAN KIJKEN.”

Huisarts over VitalHealth

“OZO BIEDT MIJ STRUCTUUR EN OVERZICHT.”

Mantelzorger over OZOverbindzorg

MEERWAARDE VOOR DE PATIËNT EN MANTELZORGER			
Patiënt bepaalt wie geautoriseerd wordt	✓	✓	✗
De autorisatie van zorgverleners gaat op basis van het individu	✓	✓	✓
Autorisatie van zorgverleners kan ook op het niveau van zorgaanbieder	✗	✗	✓
Patiënt kan gegevens afschermen	✓	✓	✗
De patiënt kan mantelzorgers toegang geven tot het platform	✓	✓	✓
De patiënt heeft inzage in het dossier/integrale zorgplan	✓	✓	✓
De patiënt heeft volledig inzage in de communicatie tussen zorgverleners	✓	✗	✗
De patiënt kan de zorgverlener een vraag stellen via het platform	✓	✓	✓
Er zit een chatfunctie op zodat de patiënt een gesprek kan voeren met de zorgverlener	✓	✓	✓
De patiënt kan via het platform online een afspraak maken	✗	✗	✗
Bij het ontwerp is rekening gehouden met laaggeletterdheid en slechtziendheid	✓	✓	✓
De patiënt kan zelf medicatie registreren	✓	✗	✓

“IK VOEL ME NU MEER EEN ONDERDEEL VAN HET GEHEEL VAN ZORGVERLENERS, SAMEN ZIJN WE EEN TEAM OM MIJN OUDERS HEEN.”
Mantelzorger over OZOverbindzorg

“IK HAD GEEN INSTRUCTIE NODIG.”
Mantelzorger over eGPO

“OZO SCHEELT ME ZO VEEL TIJD! IK HOEF MAAR 1 KEER IETS TE ZEGGEN IN 1 OMGEVING.”
Mantelzorger over OZOverbindzorg

“HET SYSTEEM HEEFT VOORAL MEERWAARDE BIJ NIET DRINGENDE VRAGEN WAAR MEERDERE ZORGVERLENERS BIJ BETROKKEN ZIJN.”
Mantelzorger over eGPO

“OZO IS LAAGDREMPELIG EN GEEFT RUST!”
Mantelzorger over OZOverbindzorg

VitalHealth + e-Vita wordt in Friesland nog niet gebruikt door patiënten en mantelzorgers in de ouderenzorg.

MEERWAARDE VOOR DE ZORGVERLENER			
De zorgverlener kan via het platform contact leggen met geautoriseerde patiënten, mantelzorgers en zorgverleners	✓	✓	✓
De zorgverlener kan met meerdere personen tegelijkertijd communiceren	✓	✓	✗
De zorgverlener kan, na overleg en instemming van de patiënt zorgverleners autoriseren	✗	✓	✓
Verwijzing naar andere zorgverleners is mogelijk, door middel van een verwijzmodule	✗	✓	✓
Overdracht van (delen van) het dossier t.b.v. de verwijzing is mogelijk, na toestemming	✗	✓	✓
Het is mogelijk om via Single Sign On direct door te klikken naar het platform	✓	✓	✓
Het systeem geeft notificatie bij een nieuwe bericht of wijziging van gegevens	✓	✓	✓

“IK ERVAAR ONDERSTEUNING VANUIT eGPO ALS GOED. ER IS EEN HELPDESK EN EEN CHATFUNCTIE EN ZE ZIJN ALTIJD PRIMA BEREIKBAAR.”

Praktijkondersteuner over eGPO

“DOOR HET SYTEEM HEB IK MEER CONTACT MET DE MANTELZORGER. ZO WORDEN OOK KLEINERE SIGNALEN VROEGTIJDIG OPGEPAKT.”

Praktijkondersteuner over OZOverbindzorg

“OZO IS EEN COMMUNICATIE-MIDDEL VOOR ALLE DISCIPLINES OM DE CLIENT HEEN. HET IS MOOI DAT DEZE ZELF REGIE HOUDT OVER WIE AANGESLOTEN WORDT.”

Verzorgende IG-er over OZOverbindzorg

“IK ZIE TIJDSBESPARING DOOR EGPO ALS GROTE MEERWAARDE, OMDAT IK NIET ALLEMAAL TELEFOONTJES MEER HOEF TE PLEGEN.”

Praktijkondersteuner over eGPO

“JE BLIJFT WEL MET 2 SYSTEMEN WERKEN OMDAT HIS MEER FUNCTIONALITEITEN HEEFT, ZOALS HET MAKEN VAN VERVOLGAFSPRAKEN EN VOORSCHRIJVEN VAN RECEPTEN.”

Huisarts over VitalHealth



FUNCTIONALITEITEN			
Het systeem richt zich op het creëren van een digitaal en multidisciplinair dossier	Communicatieplatform, niet gericht op dossiervoering	Communicatieplatform, niet gericht op dossiervoering	Gericht op dossiervoering door zorgverleners
Het systeem richt zich primair op de onderlinge communicatie en afstemming in de driehoek patiënt, zorgverlener en mantelzorger	✓	✓	✓
Wie heeft de regiefunctie in het systeem	Patiënt	Zorgverlener	Zorgverlener
Dagcurves kunnen in het platform worden bijgehouden	✓	Alleen d.m.v. opslaan van bestanden en documenten	✓
Het is mogelijk een actueel medicatieoverzicht in het systeem bij te houden	✗	Ja, met behoud van HIS en/of apotheekstelsel als actuele bron	Ja, met vermelding van de bron
Het is mogelijk om een gezamenlijk multidisciplinair zorgplan in het systeem bij te houden	✓	✓	✓
Er is ruimte om een ACP/PZP/zorgplan toe te voegen	✓	✓	✓
Het is mogelijk om vragenlijst te registreren en in te vullen	✓	✓	✓
Het systeem kan rapportages genereren t.b.v. besprekingen en of overdracht	✓	✓	✓
Het platform is beschikbaar op tablet en smartphone van Android, IOS/Apple en Windows	✓	✓	✓
Er is ook een app beschikbaar	✗	✓	Ja, alleen voor patiënten



RANDVOORWAARDEN			
KOPPELINGEN (OVERDRACHT EN INZAGE)			
Met welke HIS-systemen zijn er koppelingen?	Alle (Promedico alleen in test gereed)	Medicom	Alle
Met welke Apotheeksystemen zijn er koppelingen?	Geen	Geen	Pharmacom
Met welke Ziekenhuissystemen zijn er koppelingen?	Geen, in gesprek met HIX en Epic	Geen	Nexus, Chipsoft HIX en Epic
Met welke ECD's systemen (VVT instellingen) zijn er koppelingen?	Nedap, Buurtzorg, Cormel in test klaar, nog niet operationeel	Geen	In gesprek met Nedap, nog niet in productie
Wordt een berichtenuitwisseling op basis van Zorgmail (Edifact) ondersteund?	✓	✗	✓
ONTWIKKELING EN BEHEER			
Wat is de aanwezigheid en bereikbaarheid van de Servicedesk?	7 dagen per week, telefonisch en per mail	Telefonisch, per mail en chat tijdens kantooruren	Op werkdagen en tijdens kantoor-tijden. Meer support is mogelijk op basis van servicecontract
Wat is de gemiddelde oplostijd voor incidenten en problemen?	Maximaal 1 dag	Afhankelijk van de afgesproken Service Level Agreement	Afhankelijk van de aard en complexiteit. Zoveel mogelijk binnen 1 week
Wat is de gemiddelde doorvoertijd van een wijziging?	2 maanden	Afhankelijk van een RFC en beoordeling door een gebruikerspanel	Afhankelijk van de complexiteit van de wijziging
Zijn patiënten en zorgverleners betrokken bij het ontwerp en de (door)ontwikkeling van het systeem?	✓	✓	✓
Zijn er handleidingen of instructiefilms beschikbaar?	✓	✓	✓
TECHNISCHE ASPECTEN			
Draait het systeem onder het Windows besturingssysteem?	✓	✓	✓
Draait het systeem onder het Apple OS besturingssysteem?	✓	✓	✓
Draait het systeem onder een Linux besturingssysteem?	✓	✓	Niet operationeel, maar wel mogelijk
BEVEILIGING			
Op welke manier dient de gebruiker in te loggen?	Alleen gebruikersnaam en wachtwoord, dit volstaat omdat het geen dossier is en patiënt de regie heeft	O.b.v. 2-factor authenticatie: gebruikersnaam en wachtwoord, aangevuld met SMS token	Op basis van 2-factor authenticatie of via Single Sign On
Worden gegevens gelogd en is achteraf te zien welke personen welke gegevens hebben gemuteerd?	✓	✓	✓
Is de leverancier NEN 7510 gecertificeerd?	✓	✓	✓



IMPLEMENTATIE EN KOSTEN

OZOverbindzorg heeft de ervaring dat klein beginnen bij een implementatietraject succesvol is. Klein beginnen met een aantal patiënten, de huisartsenpraktijk, apotheek en thuiszorg. Bij tevreden gebruik volgt opschaling vanzelf en gaan er steeds meer patiënten, mantelzorgers en professionals mee werken. OZO verzorgt training en instructie, op locatie. Hier zijn geen extra kosten aan verbonden. De kosten van OZOverbindzorg voor aanschaf en implementatie zijn ongeveer 1 euro per jaar, per inwoner van de gemeente. De ervaring is dat het eerste jaar de kosten wat hoger zijn, gezien de vele manuren die nodig zijn bij implementatie. De volgende jaren zijn de kosten iets lager dan 1 euro per inwoner. OZOverbindzorg vraagt een bijdrage van de gemeente en de zorgverzekeraar. Het bedrag van de zorgverzekeraar wordt via de huisarts uitbetaald. De patiënt/inwoner hoeft zelf niets te betalen voor gebruik, en krijgt in het gebruik wel de volledige regie. Op dit moment dragen al ruim 40 gemeenten bij aan het platform van OZOverbindzorg.

eGPO heeft een 5 fasen plan ontwikkeld voor de implementatie. Deze fasen zijn vooral gericht op het implementeren van interprofessionele samenwerking waarbij de softwaretool als ondersteuning dient. Het implementatieplan is een combinatie van literatuur, wetenschappelijk onderzoek en praktijkervaring en is dynamisch. Het dient als kader en is op maat te maken voor regio-specifieke omstandigheden. Bij aanvang verzorgt eGPO een 0-meting ten aanzien van de samenwerking middels een gestandaardiseerd meetinstrument (ontwikkeld in samenwerking met Zuyd University, Heerlen). De snelheid van implementatie is afhankelijk van de huidige situatie en de effort die erin wordt gestoken. De aanschafkosten worden bepaald op basis van de doelgroep en de schaalgrootte. eGPO stelt een vrijblijvende offerte op als er inzicht gegeven wordt in de gebruiksaantallen en het aantal patiënten. Ook de implementatiekosten zijn maatwerk. Hierbij is het van belang of het alleen gaat om de implementatie van de tool eGPO of ook om het vormgeven van de samenwerking. Bij grote volumes zijn er bulkafspraken te



maken of all-in prijzen bespreekbaar. eGPO kan trainingsbijeenkomsten verzorgen op locatie, voor de kosten daarvan geldt wat hierboven staat beschreven. De zorg/hulpverleners schaffen het systeem van eGPO aan, voor de patiënten en mantelzorgers is het gebruik kosteloos. Per regio worden afspraken gemaakt over de verdeling van de kosten tussen de verschillende betrokken samenwerkingspartners.

VitalHealth werkt in het implementatietraject met een projectopzet, inclusief meetbare doelen, duidelijke communicatielijnen, verantwoordingsopzet en planning. De rest is klant specifiek in te richten. Er volgt meestal een introductie van de software voor zorgverleners en desgewenst patiënten. Daarna wordt getraind volgens een afgesproken schema, fysieke als webtrainingen zijn mogelijk. In de training wordt tijd voor de verandering van werkwijze ingeruimd, en voor bekende best practices. Dit is een belangrijk onderdeel om de inzet van eHealth goed te implementeren. Kort na de training volgt livegang, waarbij VitalHealth normaliter in een periode van QuickRespons voorziet, in de eerste maand(en) na de start. Vervolgens wordt overgegaan tot reguliere support. De aanschafkosten van het platform zijn afhankelijk van de grootte, combinatie van andere producten/diensten en de contractvorm. Op aanvraag kan VitalHealth dit inzichtelijk maken. Ditzelfde geldt voor de implementatiekosten. Veelal wordt VitalHealth + e-Vita aangeschaft door zorggroepen of individuele praktijken.

TIPS VOOR HET MAKEN VAN EEN KEUZE

1

Een digitaal communicatieplatform is een middel om te communiceren met de patiënt en de mantelzorger. Betrek patiënten en mantelzorgers bij het keuzeproces.

2

Een digitaal communicatieplatform is een middel om met meerdere zorg of hulpverleningsorganisaties te communiceren. Betrek deze partijen bij het keuzeproces.

3

Betrek gemeente en zorgverzekeraar.

4

Werk met betrokken partijen, waar onder ook patiënten of mantelzorgers, een visie en doel uit.

5

Maak helder welke functionaliteiten nodig en gewenst zijn en wat de uitgangspunten zijn:

- Is er behoefte aan een communicatieplatform of aan een digitaal dossier dat gedeeld moet worden?
- Staat de patiënt/mantelzorger centraal of de zorgverlener? Moet de patiënt/mantelzorger of de zorgverlener de regie hebben over de gedeelde informatie? De platforms hanteren verschillende uitgangspunten. Enerzijds dat de patiënt de regie heeft, inzicht heeft in alle gedeelde informatie en het recht heeft om zorgverleners toegang te geven. Anderzijds dat zorgverleners de regiehouder zijn en ook informatie kunnen delen die de patiënt niet ziet.
- Met welke partijen wilt u informatie delen: de patiënt en mantelzorger? Met thuiszorgorganisaties? Met de gemeentelijke gebieds/dorpenteams? Met tweedelijsorganisaties? De beschreven platforms hebben ieder hun eigen koppelingen en richten zich op verschillende segmenten. Het ene systeem stelt de communicatie met de

patiënt en mantelzorger centraal. Een ander systeem heeft meer koppelingen met de ziekenhuissystemen.

- Welke functionaliteiten moet het systeem hebben? Denk bijvoorbeeld aan de mogelijkheden van medicijnen bestellen, dagcurves opnemen, zorgplan koppelen. Maak een keuze welke functionaliteiten belangrijk zijn voor de betrokken partijen.
- Welke investering in tijd en geld is gewenst? Er is een verschil in kosten en in implementatie van de verschillende platforms. Bij het ene platform is het uitgangspunt snel en simpel implementeren en klein beginnen. Het andere platform start met een meer uitgebreid implementatietraject met trainingen en ondersteuning bij netwerkvorming.

6

Stel met elkaar een lijst van wensen en eisen op.

7

Verdiep je inzicht door middel van demonstraties en gesprekken met leveranciers en andere gebruikers.

8

Gebruik de informatie uit deze brochure om inzicht te verkrijgen.

9

Maak een beslissing samen met de betrokken samenwerkingspartners.

10

Investeer tijd in het enthousiasmeren van betrokken samenwerkingspartners en patiënten en mantelzorgers. Uit de interviews komt naar voren dat de platforms het meest gewaardeerd worden als ze regelmatig gebruikt worden door meerdere zorgverleners en mantelzorgers. Als er regelmatig nieuwe informatie op staat, gaat het platform leven.