

(Zorg)Medische Service Centra en thuismeten

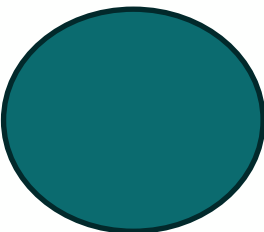
3 juni 2024

Welkom op het webinar (Zorg)Medische Service Centra!

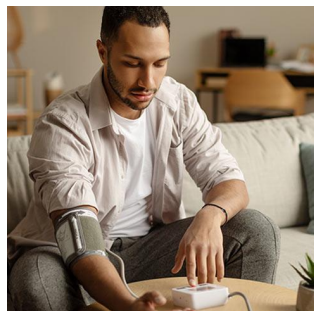
- **Opening** (Cas Ceulen) 15.00 – 15.10
- **Kennismaking en ontwikkelingen ZMSC**
 - Ervaringen vanuit de verpleegkundig ZorgCentralist (Carina Meekes) 15.10 – 15.15
 - Altide (Anne Cloostermans) 15.15 – 15.50
 - Ervaringen vanuit CMIO OLVG, neuroloog en stuurgroep lid ZBJ (Sander van Schaik) 15.50 – 15.55
 - Zorg bij jou (Berend Buys Ballot) 15.55 – 16.30
- **Vragen en afsluiting** (Rogier van der Hoof) 16.30 – 16.55



Programma



Thuismeten & ZMSC



Verminderen druk op zorg

7000 fte

40% onvervulbare vacatures

MSZ zorg

1150 fte

25% onvervulbare vacatures

Huisartsenzorg



Medisch servicecentrum Altide

Samen versnellen we de
opschaling van digitale zorg

Mei 2024



Altide
Medisch
servicecentrum



Ervaringen uit de praktijk: Contact met de zorgcentralist van Altide



Altide
Medisch
servicecentrum

Wat is een medisch servicecentrum?

24/7 digitale
zorgondersteuning voor
professionals en cliënten

voorkomen van zorg door
de inzet van zelfzorg
en informele zorg

richt zich op gezondheid
i.p.v. op ziekte

over de domeinen heen:
de juiste zorg op de
juiste plek

vanuit de mens/burger
om hulp vragen i.p.v.
vanuit de aandoening
(zelfregie)

voor alle leeftijden en
alle hulpvragen

Wij zijn Altide

- ✓ Bij Altide kun je 24/7 terecht
- ✓ Samen houden we de zorg toegankelijk
- ✓ Organisatie met Wtza zonder winstoogmerk
- ✓ Leveranciersonafhankelijk
- ✓ Normering IGJ & ISO & NEN Certificering

250 | 200

250 collega's die hybride werken,
200 aangesloten zorgorganisaties

10

Actieve (transmurale) zorgpaden
thuismeten

INDIVIDUELE PATIENTEN

180.000

En een veelvoud hiervan is (in)direct
dag en nacht met ons verbonden

REGIONALE SAMENWERKING

10

Regio's waar we de (sub)acute
zorg coördineren



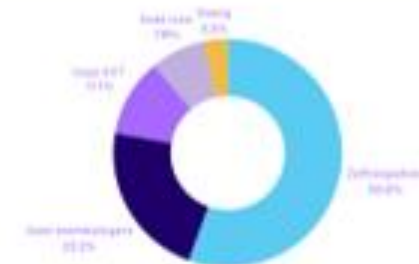
KLANTTEVREDENHEID

8/10

CONTACTEN PER JAAR

>1,6 miljoen

Via beeld, alarmering, telefoon



ADVIEZEN NA TRIAGE

Altide lost gemiddeld 75% van de
meldingen op met een
zelfzorgadvies of inzet van een
mantelzorgverzorger.

ACTIEF SINDE

1993

Zorg op afstand creëert meer tijd voor passende zorg

Met triage zorgen wij voor de juiste zorg op de juiste plaats

Langer veilig thuis

O.a. persoonsalarmering, woningtoegang, medicatie-uitgifte



Altijd bereikbaar

O.a. afhandeling telefonie, chat en mail, beeldzorg



Zorg van morgen

O.a. ziekenhuisverplaatste zorg, thuismonitoring, zorgcoördinatie



De transitie van zorgcentrale naar medisch servicecentrum



Waarom samenwerken aan de transformatie van zorg?



Gezamenlijk ontwikkelen



passende
zorg over de
domeinen
heen



Schaal is
noodzakelijk



Met
minimale
investering
snel live



Capaciteit
delen

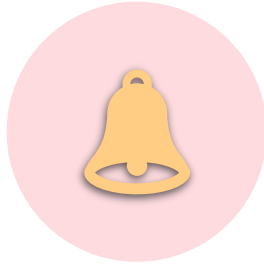


Innovatie
kracht
vergroten



Eén organisatie
voor beheer,
onderhoud en
kwaliteit

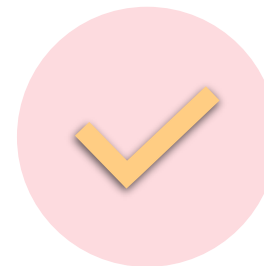
Thema's doorontwikkeling



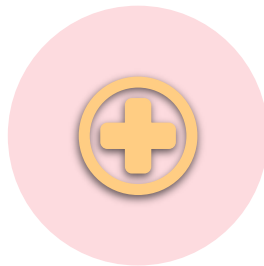
DATA-DRIVEN
MELDINGEN
AFHANDELEN



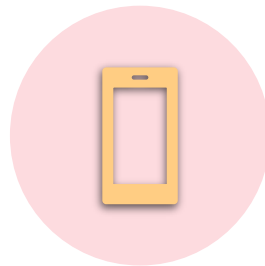
INZET AI IN
AFHANDELING



DOMEINOVERSTIJGENDE
GEZONDHEIDSMONITORING



PREVENTIEVE
DIENSTEN



DIGITAL FIRST
ZORGDIENSTEN



REGIONALE ZORG
COÖRDINATIE

Landelijke schaal & regionale nabijheid

Professionals

Platform

Processen



Zorg op afstand creëert meer tijd voor passende zorg

Met triage zorgen wij voor de juiste zorg op de juiste plaats

Langer veilig thuis

O.a. persoonsalarmering, woningtoegang, medicatie-uitgifte



Altijd bereikbaar

O.a. afhandeling telefonie, chat en mail, beeldzorg



Zorg van morgen

O.a. ziekenhuisverplaatste zorg, thuismonitoring, zorgcoördinatie



Transmuraal thuismeten met centrale partner biedt kansen

Bijdrage aan invulling van 25% vacatures HA-zorg en MSZ*

Versnelde onboarding en afvangen 80% signalen

Gunstig effect poliklinieken, instroom acute zorg en in- en doorstroom

Aandacht indien nodig; passende zorg

** Deels op basis van inzichten vanuit de gebruikersgroep thuismeten en aannames in afstemming met huisarts en ziekenhuis afvaardiging. Geëxtrapoleerd voor landelijk potentieel.*

Direct beschikbare monitoringsprogramma's

Samen ontwikkelen we nieuwe programma's



- OncoConnect chemo
- Hormoontherapie
- Hartfalen
- COPD
- IBD
- Dagbehandeling OK
- Orthopedie / GANZ
- Hartfalen eerstelijns
- COPD Transmuraal
- Astma

We komen graag in gesprek!

Aanbieders Altide en cVGZ

Anne Cloostermans & Brechtje Pathuis (Altide)

a.cloostermans@altide.nl



altide.nl



 **Zorg bij jou**

Ontmoet Zorg bij jou
3 juni mei '24

**Waarom is Santeon
gestart met Zorg bij jou?**

**Patiënten en professionals
verwachten van ons dat wij
moderne, passende
gezondheidszorg bieden.**

**Het is aan ons om
die verwachting
waar te maken.**





Als we niets doen?

**Ontoegankelijk,
onbetaalbaar,
onwerkbaar
en onvoldoende
kwaliteit.**

***'If not us, who?
If not now, when?'***

**Dat doen we vanuit
een gezamenlijke
aanpak – en samen
met regiopartners
passen we toe**

Gedeelde Visie

Technologie / structuur

Gedrag & Cultuur

Schaalgrootte en de kennis en ervaring van zorgprofessionals zijn noodzakelijk om hybride zorg te ontwikkelen in de praktijk

Zorg bij jou is gestart op de schaal en ervaring van de Santeon ziekenhuizen



- ✓ Ruim 10 jaar ervaring met innovatie en waardegedreven zorg in samenwerkingsverband
- ✓ Werken met geharmoniseerde zorgpaden maakt centrale ondersteuning mogelijk
- ✓ Grote patiënten-aantallen (schaal)
- ✓ Spreiding over zeven regio's met sterke netwerken
- ✓ Praktijkervaring met de verandering naar hybride zorg kan andere zorgaanbieders helpen
- ✓ **Samenwerking met andere aanbieders en zorgverzekeraars**

Zorg bij jou draait om zorgtransformatie:

Van traditionele zorg naar hybride zorg als standaard vraagt om radicaal anders werken

- Digitale zorg komt 'in plaats van' en niet 'erbij'
- Niet de tools en de techniek, maar het opnieuw inrichten van zorgprocessen en werkwijze is de kern
 - Wat kan de patiënt thuis en zelf doen?
 - Waarvoor is een fysiek consult nodig?
 - Samenwerking in de regio over muren heen (1e/2e/3elijns)
 - Met waardevolle zorg als uitgangspunt: Standaardiseren, Digitaliseren, Personaliseren
- Lerende organisatie: We zijn lerend aan het implementeren



Zorgverleners zijn de spil van de ontwikkeling en diensten van Zorg bij jou

Wat brengt Zorg bij jou?

Wat brengt Zorg bij jou aan de zorgorganisatie?

Hybride zorg is een deel van de oplossing om zorg toegankelijk te houden

Zorg bij jou biedt een complete, geïntegreerde oplossing voor digitale zorg

Digitale zorg sluit aan bij de dienstverlening die patiënten gewend zijn

Gezondheidsdata kan zorgverleners helpen om evidence-based beslissingen te nemen en zorgprocessen te verbeteren.



Wat brengt Zorg bij jou aan de zorgverlener?

De stap naar hybride zorg is nodig om zorg anders te organiseren, maar vraagt veel van zorgverleners

Door samen te werken en kennis te bundelen ontstaat de nodige schaalgrootte om deze stap te kunnen maken

Dankzij de ondersteuning van een medisch servicecentrum kunnen we taken en werkdruk beter verdelen

Patiënten waarderen over het algemeen digitale zorg. Zij kunnen beter zelf regie nemen. Via digitale zorg krijgen zij makkelijk tips en voorlichting en snel contact bij vragen.



Ervaringen van patiënten

Patiënten zien de voordelen van digitale zorg:

- Gevoel van veiligheid
- Niet onnodig naar het ziekenhuis (bijvoorbeeld voor consulten die digitaal kunnen)
- Geen of minder snel ziekenhuisopname

Wel vinden patiënten het belangrijk om de optie voor fysiek contact te hebben:

- Bij eerste contact
- Bij problemen

“Als waardes niet goed zijn wordt er meteen gehandeld. Daardoor voel ik me veilig”

“Het scheelt onnodige ziekenhuisbezoeken”

“Als nieuwe patiënt heb je behoefte aan fysiek contact; daarna is digitaal fijner”



Hoe ziet Zorg bij jou eruit?

**Aanpak, ontwikkelingen
en ambities**

Zorg bij jou is een maatschappelijke organisatie die geen winst nastreeft en biedt digitale zorgdiensten op landelijke schaal, vóór en dóór zorgprofessionals.

Zorg bij jou is een open platform voor hybride zorg aan patiënten van alle zorgaanbieders zoals huisartsen, apotheken, thuiszorg en ziekenhuizen. De zorgaanbieder koopt - als regiebehandelaar - zorgdiensten in bij Zorg bij jou



Zorg bij jou is een maatschappelijke organisatie die geen winst nastreeft en werkt als een Nutsvoorziening voor het bieden van hybride zorg aan patiënten in Nederland.



In het **Medisch Servicecentrum** van Zorg bij jou werken meerdere regionale teams samen in één virtuele organisatie. Met ruimte voor nieuwe centra om toe te treden. Zo bouwen we aan een sterke regionale verbinding.



Zorg bij jou werkt met zorgapplicaties van meerdere aanbieders via één platform.

Kernelementen



Ontwikkeling hybride zorg

Met zorgprofessionals ontwikkelen we in de praktijk hybride zorgpaden in en de benodigde producten en diensten.

Volgende stap is uitbreiden voor en in samenwerking met zorgverleners buiten Santeon, zoals andere ziekenhuizen, huisartsen en verpleeghuizen.

Medisch Servicecentrum (MSC)

Dit virtuele zorgcentrum vanuit de Santeon huizen houdt de metingen door de patiënt bij, ontvangt vragen en signalen en neemt vervolgstappen op basis van het protocol.

Waar nodig stemt het MSC af met – of escaleert naar – de verantwoordelijke behandelaar.

Juiste informatie op de juiste plek

Voor de hybride zorgdiensten vanuit het MSC bouwen we een IT-platform dat op landelijk niveau zorgt voor de juiste informatie, op de juiste plek en voor de juiste (zorg)medewerker.

Één digitale voordeur

We werken in stappen naar één digitale voordeur en 24/7 ondersteuning voor hybride zorg van Zorg bij jou, zowel in Santeon-verband als in de regio, voor een eenduidige en naadloze patiëntervaring.




Het hart van Zorg bij jou

Van lokale thuismonitoringscentra naar één virtueel medisch servicecentrum (MSC)

- Zorg bij jou zet in op het centraal monitoren en opvolgen van gezondheidssignalen via één (virtueel) medisch service center (MSC)
- Lokale MSC's werken samen in één organisatie
- MSC medewerkers maken gebruik van één IT-platform gemaakt door en voor zorgverlener
- MSC medewerkers krijgen, afhankelijk van hun rol/functie, toegang tot de benodigde informatie. De juiste informatie bij de juiste medewerker.





**Hoe
ontwikkelen
wij samen met
partners?**

Zorg bij jou diensten ontwikkelen we met elkaar

In samenwerking met patiënten

- Patiëntparticipatie bij de ontwikkeling van ieder zorgpad, o.a. met focusgroepen
- Onderzoek onder patiënten, mantelzorgers en zorgverleners
- Leren uit de praktijk en continu verbeteren



en zorgverleners

- Ontwikkelteams krijgen feedback van de eindgebruikers, zoals monitoringsverpleegkundigen
- Bij de start van elke ontwikkelcyclus (om de drie weken) bekijken we welke verbeterpunten we meteen oppakken en wat we later gaan doen
- Zo werken we aan waardegedreven hybride zorg én aan standaardisatie



Inmiddels zijn ruim 8000 patiënten geïncludeerd in 9 zorgpaden en is ook het eerste regio ziekenhuis aangesloten; opschaling naar VVT en huisartsen volgt eind 2024



Monitoring



Bewaking



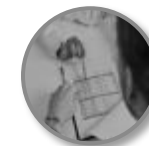
Diagnostiek



Medicatie advies



Consulten



Administratie ondersteuning



Leefstijladvies



Informatieverlening

2024: Zorg bij jou biedt thuismonitoring voor de zeven huizen vanuit één virtueel medisch servicecentrum en schaal op met patiëntaantallen, zorgpaden en de eerste aansluitingen in de regio met nieuw aangesloten partners



Er zijn 18 zorgpaden live

De **patiënt** waardeert de zorg dichtbij en went wat hij/zij hiervoor moet doen (app gebruiken, metingen).

De **techniek** is op basis van bestaande applicaties. We doen ervaring op met geïntegreerde patiëntcommunicatie in de praktijk en in samenwerking met leveranciers.

Er is één (virtueel) medisch servicecentrum

De thuismonitoringscentra van de Santeon huizen werken samen in één (virtueel) medisch servicecentrum.

Via samenwerking wordt de capaciteit verdeeld. De werkwijze en diensten voor **zorgverleners** zijn gestandaardiseerd. Zorgverleners kunnen zorg van andere huizen overnemen.

Er wordt transmurale samenwerking met zorgaanbieders in de regio

Samenwerking met meerdere zorgaanbieders en aansluiting van de eerste regioziekenhuizen.

We doen ervaring op met aansluiting van de VVT/eerstelijns, via het eerste transmurale zorgpad.

Impact: wat levert het op?

- Reductie van polibezoeken tot 30 - 80%
- Verkorten van de duur van een opname
- Reductie aantal inkomende vragen en meldingen op de poli
- Voorkomen van verstoring van het werkproces van de zorgprofessionals in de huizen

Door patiënt gerapporteerd:

- Korte lijnen met de verpleegkundige / arts
- Gevoel van veiligheid, betrokkenheid en op tijd gezien worden
- Meer mogelijkheden voor zelfmanagement (minder beroep op professionele zorg)



Samenwerking in de regio's

Twee proposities: monitoring voor ziekenhuizen (nu actief) en regionale zorgpaden (ontwikkeling gestart)



Propositie bilaterale monitoring

- Doelgroep: Regionale ziekenhuizen
- Doel: gesprekken met regionale klanten en leveranciers



Propositie regionale samenwerking

- Doelgroep: Regionale samenwerking (Ziekenhuizen, VVT, HA)
- Doel: implementeren van (transmurale) zorgpaden
- Zorg bij jou biedt versnelling bij ontwikkeling van:
 - Hybride transmurale zorgpaden
 - Regionaal Medisch Service Centrum

2. Regiopropositie: Zorg bij jou biedt versnellers om regionale samenwerking en hybride zorgdiensten mogelijk te maken

Deze versnellers kunnen los van elkaar ingezet worden, afhankelijk van de behoefte van de eigen regio

Ontwikkeling hybride zorgpad

Zorg bij jou heeft een bewezen aanpak voor de ontwikkeling van uniforme zorgpaden. Het biedt zorgaanbieders de mogelijkheid om versneld van start te gaan met de ontwikkeling van (transmurale) zorgpaden binnen de eigen regio en aan te sluiten bij de waardegedreven zorg aanpak

Medisch Service Centrum (MSC)

Zorg bij jou heeft ervaring met het opzetten van een centraal MSC. Zorg bij jou biedt andere zorgaanbieders de mogelijkheid om de monitoring geheel uit te besteden aan ZBJ of de samenwerking aan te gaan met het MSC van ZBJ. Denk hierbij aan benodigde governance, HR, financiële vergoedingen etc.

IT-ecosysteem

Zorg bij jou ontwikkelt samen met landelijke initiatieven zoals Cumuluz een IT-ecosysteem dat op landelijk niveau interoperabiliteit en informatievoorziening faciliteert. De oplossing die Zorg bij jou bouwt zal aansluiten bij deze vereisten en de behoefte in de regio (eerstelijns, ziekenhuizen en wijk & thuiszorg).

Eén digitale voordeur

Zorg bij jou biedt zorgaanbieders één platform waarop meerdere applicaties samenkomen en samenwerken. Vanuit de schaalgrootte heeft ZBJ een sterke positie richting leveranciers.



VVT & 1^e lijn | Er zijn verschillende voorbeelden waarbij transmurale monitoring succesvol is voor specifieke zorgpaden



COPD



Hartfalen



Post-CVA



“Verpleegkundigen in de thuiszorg monitoren de eigen patiënten waardoor de druk op de tweedelijns lager wordt”

Ga samenwerking aan vanuit de regio, want daar ligt het vertrouwen tussen de verschillende partijen



“Ik wil niet ontslagen worden naar de huisarts, want dan ben ik de app die mij veel inzicht en vertrouwen geeft kwijt”

Patiënten hebben de wens dat 2^e en 1^e lijn nauw samenwerken, zodat hun patiëntreis één geheel is



“We begrijpen nu beter welke patiënten welk behandeltraject moeten volgen om te herstellen van hun CVA”

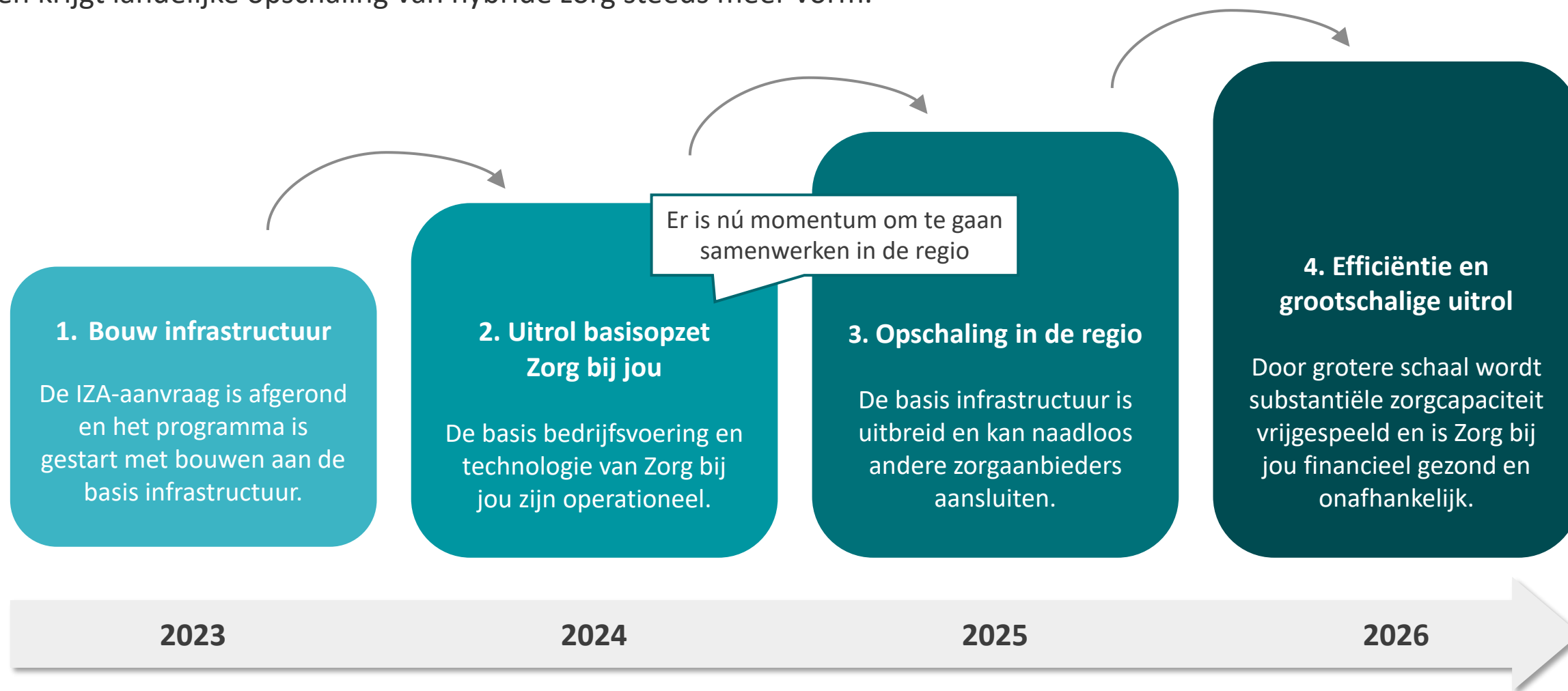
Er zit waarde in het transmuraal monitoren van patiënten voor alle betrokken partijen



In diverse regio's herkennen patiënten en zorgprofessionals de waarde van "transmurale hybride zorg"

Ambities en volgende stappen

Door aan te sluiten en samen te werken kunnen meer zorgaanbieders gebruiken kunnen maken van het Zbj platform en krijgt landelijke opschaling van hybride zorg steeds meer vorm.





Zorg bij jou

Meer informatie?



www.zorgbijjou.nl



www.linkedin.com/company/zorg-bij-jou



communicatie@zorgbijjou.nl



Zorg bij jou

Vragen en reacties