

Balieloos werken in de zorg

Selfservice hospitality platforms doen hun intrede in de zorg, inmiddels werken circa dertig ziekenhuizen met digitale aanmeld- of registratiezuilen. Om kosten te besparen, efficiënter te werken en om patiënten meer regie te geven.

DOOR: WILMA SCHREIBER

Selfservice hospitality platforms kunnen op maat worden ingericht naar wens van het ziekenhuis. Dit is de core business van Logis P, die hierin samenwerkt met Ricoh Healthcare. Een van de toepassingen is de registratiezuil voor het registreren van patiënten. De patiënt kan zelf zijn NAW-gegevens controleren en indien nodig aanpassen; hiervoor hoeft hij niet meer in de rij te staan voor een balie. Via de ID-scanner, waar de patiënt zijn paspoort of rijbewijs in legt, worden gegevens van de chip afgehaald. Tevens vindt een controle plaats op de echtheid van het document.

INTERACTIEVE WERKWIJZE

Een tweede verschijningsvorm is de aanmeldzuil voor afspraken in de polikliniek. "Voorheen liet je bij de balie weten dat je er was en werd je ponskaartje afgeslagen. Het ponskaartje is met de komst van digitale dossiers overbodig geworden.

En daarmee ook het melden bij een balie, want je hoeft alleen te weten dat de patiënt er is. En dat kan via een aanmeldzuil", vertelt Jeroen Bos, directeur van Logis P. De patiënt houdt zijn pas met chip of barcode voor de zuil en neemt plaats. "Elk ziekenhuis heeft zijn eigen variant. Zo werkt Isala bijvoorbeeld niet met een pas, maar met een identiteitsbewijs of een brief met barcode waarmee patiënten bij de zuil terecht kunnen." Bij aanmelding krijgt de patiënt een ticket met barcode, met informatie over waar de afspraak plaatsvindt plus een routebeschrijving. Ook ziet hij hoe lang de wachttijd is. Kort voor hij aan de beurt is, krijgt de patiënt een oproep via sms; tot die tijd verblijft hij in de centrale hal. "Een prettiger verblijf dan in de huidige kleine decentrale wachtkamers. Als de afspraak uitloopt, kun je besluiten om nog even een kop koffie te nemen. Ook kan het systeem een tweet sturen over de uitloop of de

patiënt per sms met een code de wachttijd laten opvragen. Het is een hele interactieve werkwijze."

Bos is afkomstig uit de zorg, waar hij betrokken was bij de bouw van EPD's en verantwoordelijk voor een deel van de ICT. Hij noemt de bestaande situatie in veel ziekenhuizen niet erg klantvriendelijk. "Wat mij altijd bezighield, was: waarom moet het voor een patiënt zo vervelend zijn om naar een ziekenhuis te gaan? Je bent al ziek en niet op je gemak, en dan is ook nog onduidelijk waar je moet zijn, of je je moet melden of niet. Er staan andere patiënten voor en achter je, je hebt weinig privacy en het baliepersoneel is met veel dingen tegelijk bezig. Vaak zijn de wachtkamers klein en zit je met allemaal andere zieke mensen. Plus je weet niet hoe lang je daar moet wachten." Daarnaast constateerde Bos dat baliewerkzaamheden efficiënter uit te voeren en prima te automatiseren zijn. Zie daar de aanleiding voor de ontwikkeling van Logis P. Het systeem is te koppelen met ziekenhuisinformatiesystemen in Nederland, zowel in nieuwbouw als in een bestaande omgeving. Artsen blijven dus gewoon met het vertrouwde afsprakensysteem en EPD's werken.

GEWENNING

De selfservice-oplossing met aanmeldzuilen voor de polikliniek biedt zowel de patiënt als het ziekenhuis belangrijke voordelen. Voor het ziekenhuis is dit overduidelijk efficiency op de polikliniek en een forse kostenbesparing op bouw- en personeelskosten. "Balieloos werken past bij deze tijd. Het faciliteert een andere manier van omgaan met je klanten en biedt hun een aangenaam verblijf. Daarnaast zijn door tientallen miljoenen euro's te besparen omdat je minder wachtruimten nodig hebt en archiefruimten vanwege de digitalisering overbodig zijn." Patiënten reageren positief, aldus Bos. "Ze hoeven niet te wachten bij de balie en worden snel geholpen. Het omgaan

Aanmeldzuilen in de centrale hal van Isala Zwolle.





Decentrale aanmeldzuil op de poli van Isala.

met de zuilen, is een kwestie van gewenning. Het is net als met pinnen: vroeger konden ouderen dat niet, nu doen ze het allemaal. Uit onderzoek blijkt dat het betrekken van patiënten in het proces een therapeutische werking heeft omdat het de zelfredzaamheid verhoogt." Sommige ziekenhuizen gebruiken de zuilen in combinatie met gastvrouwen of vrijwilligers voor een persoonlijke noot.

Het systeem is ook een bron van management-informatie. Het registreert onder andere hoeveel mensen zich melden, hoe lang patiënten moeten wachten (onder wachttijd wordt verstaan: totale tijd in het ziekenhuis inclusief eventuele uitloop), de opvolging van de afspraak. "De uitloop is een interessant gegeven, je kunt per zorgverlener zien hoe lang hij bezig is met een afspraak. Daardoor kun je veel beter plannen", verklaart Bos. Opvolging zou een kwaliteitsindicator voor verzekeraars moeten worden, vindt hij. "Kwaliteit is ook of zorgverleners op een goede manier omgaan met de tijd van de patiënt. Het systeem biedt informatie om de discussie aan te gaan, gedrag te bespreken en processen te verbeteren." Ook aan- en afwezigheid van personeel is in het systeem te registreren. "Een fotostudio voor personeelspassen is niet meer nodig. En met de ID-scanner voldoe je ook gelijk aan de identificatieplicht. Het kost minder tijd en scheelt zo 20.000 euro per jaar."

ALGEMENE TREND

De digitale werkwijze bevordert ook de patiëntveiligheid - een actueel issue in de zorg. De klassieke manier van werken brengt risico's met zich mee: het gebruik van ponskaarten, gegevens van patiënten die werden overgenomen in de computer, gegevens die met pen op stickers moesten

worden geschreven. In geval van de ID-oplossing weet het personeel om wie het gaat: de foto van de patiënt zit in het systeem. De stickertjes worden automatisch uitgedraaid en eventuele aandoeningen zijn bekend. "Bijvoorbeeld dat de patiënt leukemie heeft en extra maatregelen nodig zijn om infectie te voorkomen - al dit soort sturingen zitten in onze oplossing, die ook gekoppeld is met het laboratoriumsysteem en EPD's. Efficiënt en met een geminimaliseerde foutenkans." Daarnaast voorkomt het werken met ID's ook fraude. Bijvoorbeeld alcohol- of drugsklanten die bloed moeten laten prikken en eerder een ander konden laten gaan of meerdere mensen die één ID-kaart gebruiken. Ook is te controleren of de ID gestolen is.

Bos stelt dat de zuilen passen in een algemene trend van in-house selfservice die zich bijvoorbeeld ook bij banken heeft voorgedaan door de opkomst van pinautomaten en internetbankieren. "Het staat nu nog in de kinderschoenen, maar ook bij bedrijven zijn de baliewerkzaamheden goed via in-house selfservice te doen. Dat is ook aantrekkelijk vanwege de druk om kosten te besparen. Waar je nu een CRM- of HRM-systeem hebt, heb je over een aantal jaar een selfservice platform binnen instellingen. Voor het inrichten van processen, patiëntregistratie, receptie of het afrekenen van de koffie in het restaurant." Logis P heeft het concept inmiddels in dertig zorginstellingen geïntroduceerd. En het eind is nog niet in zicht: er wordt gewerkt aan een wayfinding-app: interactieve schermen die de patiënt vertellen waar hij heen moet, vergelijkbaar met een TomTom. "Via RFID is op vijf meter afstand de patiëntenpas uit te lezen. Als hij langs een zuil of informatiescherm loopt, wijst een pijl hem de weg. Ook kan de patiënt voor meer informatie zijn pas tegen de zuil aanhouden." Verder denkt Bos aan augmented reality, waarmee een patiënt met zijn smartphone een gang kan scannen om te zien waar de afdeling orthopedie zich bevindt. Binnenkort verruimen Logis P en Ricoh Healthcare hun blik naar het buitenland om het concept breder in Europa uit te rollen.

Gebruikerservaringen

Het eerste ziekenhuis dat met het Logis P-systeem ging werken, was de Zutphense vestiging van Gelre ziekenhuizen, in oktober 2010. "We hebben hiervoor gekozen omdat we efficiënter gingen bouwen, waardoor we kleinere wachtruimtes kregen. Daarom viel de keus op centraal verblijven en decentraal wachten. Op deze manier werd ook de rust en de privacy in de wachtruimtes en op de poligangen gecreëerd. Tot slot moeten patiënten in ziekenhuizen zich conform wetgeving kunnen identificeren in ziekenhuizen en die mogelijkheid zit in het systeem", verklaart senior communicatieadviseur Marjon Antoons. In het begin waren er veel kinderziekten en het duurde een aantal jaren voor de software geoptimaliseerd was. "Verder blijkt dat mensen het toch prettig vinden om vroeg in de wachtruimtes plaats te nemen, maar onze gastvrouwen in de hal sturen erop dat de patiënten in de centrale ruimtes gaan zitten."

In 2011 vond een nulmeting plaats onder patiënten naar de tevredenheid over de ontvangst. Gemiddeld gaven patiënten hier een 7,1 voor; 74% van de ondervraagden beoordeelde deze met een 7 of een 8. Een aanrader voor collega-ziekenhuizen? "Ja, er komen minder mensen aan de balie, omdat men zich bij de aanmeldzuil in de wachtkamer kan melden en kan gaan zitten. Daardoor is er meer tijd en privacy voor de patiënten die nog wel aan de balie moeten komen, bijvoorbeeld voor het maken van een afspraak. Het is echter wel belangrijk om contact te houden, dus we investeren veel in bejegening en houding van de polimedewerkers."

Het Jeroen Bosch Ziekenhuis in Den Bosch werkt sinds de opening van de nieuwbouw in april 2011 met aanmeldzuilen. Dit past in het streven naar een papierarm ziekenhuis. Met de aanmeldzuilen wil het ziekenhuis de service aan de polipatiënten verhogen. Er wordt gewerkt met hostesses bij de zuilen, zodat patiënten die zich niet zelf aan willen of kunnen melden geholpen worden. "Onze ervaring is positief als het gaat om extra (zelf)service voor de patiënt. Wij zien de zuilen als middel om een meer proactieve benadering te realiseren. Het werken met zuilen is zeker geen efficiëncymaatregel om personeel te besparen", aldus senior communicatieadviseur Corine van Buren-Koopmans. "Patiënten zijn grotendeels tevreden; we zijn op dit moment bezig met het opzetten van een goede patiëntenmeting." Of het iets is voor andere ziekenhuizen, hangt af van de manier waarop die hun werkproces inrichten, stelt Van Buren. "Wij zien het niet als doel op zich, maar als middel om het poliproces te ondersteunen."