

Sms-systeem voor patiënten zorgt voor veilige wachtkamers

Ziekenhuis Reinier de Graaf is gestart met SMART Welcome: een systeem om met sms'jes de patiëntenstromen in het ziekenhuis te sturen. Het doel is om drukte in de wachtruimtes te voorkomen en besmetting met het coronavirus te voorkomen. 'De patiënt moet weten wanneer hij het ziekenhuis in mag', zegt teamleider Anja Schmits. Ook andere ziekenhuizen zijn bezig de anderhalve meter-zorg vorm te geven.



'Het kwartje viel op het moment dat we ons systeem de herinnerings-sms'jes weer gingen opstarten', vertelt Anja Schmits. Zij is teamleider Functioneel Beheer, ICT en Informatievoorziening bij Reinier de Graaf en Langeland Ziekenhuis. 'We hadden al de mogelijkheid om extra gegevens mee te sturen, bijvoorbeeld als ergens een omleiding was. Het idee ontstond om dat te gebruiken om de reguliere zorg verantwoord op te starten. Bijvoorbeeld door informatie te geven over hoeveel mensen mee mogen komen en te vragen naar eventuele klachten die kunnen wijzen op besmetting met het coronavirus.'

Beperkte wachtruimtes

Die ingeving ging vervolgens nog een stapje verder. Het berichtensysteem kan misschien ook helpen de patiëntenstromen in het ziekenhuis te sturen, zo was de gedachte. Schmits: 'We hebben beperkte wachtruimtes, dus die willen we zo goed mogelijk reguleren. Dat gaat lastig via de aanmeldzuil, want bij ons staat die in de gang van de polikliniek. Je wilt voorkomen dat patiënten daar helemaal naartoe lopen en vervolgens weer terug moeten. De patiënt moet weten wanneer hij het ziekenhuis in mag.'

Pilot

Leverancier Logis.P, dat al samenwerkt met Reinier de Graaf, dacht vervolgens mee dit idee verder te ontwikkelen. Dat leverde het systeem SMART Welcome op, dat afgelopen week voor het eerst is getest. ‘We hebben een pilot gedraaid bij twee poliklinieken, gynaecologie en cardiologie’, vertelt Schmits. ‘We hebben de patiënten waar het om gaat gebeld om de opzet uit te leggen. Zij zijn tenslotte gewend dat ze gewoon het ziekenhuis binnen kunnen lopen, nu moeten ze wachten tot het bericht binnenkomt. Ze hebben daar overigens wel veel begrip voor.’

Valkuil

De eerste test verliep soepel, geeft Schmits aan. ‘De berichten kwamen allemaal aan en hadden ook het gewenste effect. Het is nog wel erg kleinschalig allemaal, veel afspraken gaan nog met (video)bellen. Het is dus nog relatief rustig in het ziekenhuis.’ In de eerste testperiode verstuurde een polimedewerker het bericht handmatig aan de wachtende patiënt. ‘Dat heeft als valkuil dat je het kunt vergeten. Daarom proberen we deze week uit hoe het loopt als we de berichten automatisch versturen. Het bericht gaat er dan zo’n tien tot vijftien minuten – de ideale tijd moeten we nog uitzoeken – voor de afspraak uit. Je moet natuurlijk wel zorgen patiënten met een belafpraak hiervan zijn uitgesloten. Dat is via afspraakcodes wel te regelen. Maar wat als afspraken uitlopen? Wat doen we met gecombineerde afspraken? Dat zijn vragen waar we nog antwoord op moeten vinden.’

Opschalen

‘De ideale situatie is dat steeds één patiënt bij de arts is, één patiënt in de wachtkamer zit en één patiënt onderweg is’, schetst Schmits. Zo ver is het nog niet, geeft ze aan. ‘Als we straks verder opschalen moeten we weten waar we de patiënt kunnen laten wachten. In de centrale hal zien we nu wachtrijen ontstaan bij de diensten die daar verleend worden. Maar patiënten buiten laten is weer niet zo vriendelijk. In de auto kan een optie zijn, maar er komen ook mensen met de fiets, het openbaar vervoer of een taxi.’

‘We moeten leren hoe we dit handig gebruiken in onze procesvoering’, vat de teamleider samen. ‘Misschien zetten we dit straks in het hele ziekenhuis, misschien alleen bij bepaalde vakgroepen.’ Ook is het maar een deel van de oplossing, benadrukt ze. ‘We zijn ondertussen ook druk bezig met andere oplossingen, zoals de wachtruimtes anders inrichten.’

Huisartsen en tandartsen

Andere zorgverleners, zoals huisartsen en tandartsen, kunnen naar de mening van Schmits een vergelijkbaar systeem inzetten. ‘De meesten hebben al een sms-systeem dat zich hiervoor leent. Het is een kwestie van uitproberen. Dat ene berichtje is zo verstuurd, maar het hele plan er omheen is wat ingewikkelder. We proberen dat pragmatisch op te lossen door te kijken wat werkt en waar behoefte aan is.’

Model voor afsprakenschema's

Ook andere ziekenhuizen zijn druk doende de anderhalve meter-zorg in te richten. Zo ontwikkelde het Martini Ziekenhuis in Groningen een [wiskundig model om afspraken schema's te genereren](#). Daarin zitten diverse mogelijkheden om de drukte zoveel mogelijk te spreiden. Het systeem waarschuwt ook als de maximale bezetting dreigt te worden overschreden.

0

Sytse Wilman

Redacteur

PREMIUM

NIEUWS

Hoe medische technologie zorgkosten kan besparen

Technologie is essentieel om de zorg betaalbaar te houden. Die boodschap brengen vier technische universiteiten vandaag over aan het ministerie van VWS door een position paper aan te bieden.

PREMIUM

NIEUWS

'Positie van privacy-functionaris onvoldoende vastgelegd'

Functionarissen voor de gegevensbescherming (FG's) in ziekenhuizen functioneren goed, maar er zijn verbeterpunten. Dat concludeert de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) naar aanleiding van verkennend onderzoek dat ze deden in elf ziekenhuizen.