

# Visie e-health 2022-2025

Digitalisering is aanjager van transformatie  
van de zorg



## Citrienprogramma e-health

Dit programma is in 2016 gestart onder de verantwoordelijkheid van de NFU. Het programma heeft in 2019 haar NFU visiedocument op e-health aangeboden aan de Minister, met als thema 'Door de zorg te ondersteunen met informatie- en communicatietechnologie wordt regie voeren over je eigen gezondheid mogelijk voor iedereen'. In het programma werken de UMC's vanuit een gezamenlijke visie op e-health aan een integrale, persoonsgerichte digitale zorgomgeving voor de patiënt. De UMC's hebben afgesproken de gezamenlijke visie te herijken en te actualiseren.

## Strategie Amsterdam UMC

Digitalisering heeft een prominente rol in de strategie van Amsterdam UMC 2021-2025. Hierbij wordt nadrukkelijk gekoerst op een toekomst waarin we steeds meer in ketens samenwerken en zorg op een virtuele manier gaan leveren. De programma's Samen Digitaal en Datagedreven werken zijn gestart om praktische invulling te geven aan deze strategie. Hiervoor is de Strategienota Polikliniek 2025: Digitale Transformatie (poliklinische) zorg opgesteld. In 2022 is de Research school Digital Health binnen het overkoepelend programma van Amsterdam Public Health gestart. Dit, om het wetenschappelijk onderzoek en de domein-overstijgende samenwerking -als ook het bredere netwerk te borgen. Waar mogelijk en het initiatieven versterkt wordt tevens verbonden met partners, bedrijven en passende initiatieven in de regio. Zorginnovatie is hierbij primair een middel, geen doel op zich. Innovatie wordt waar passend ingezet om kwaliteit en betaalbaarheid van zorg ook in de toekomst te bestendigen.

## Programma Samen Digitaal

Dit programma loopt van 2021 – 2024 en wordt uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van de divisie Poliklinieken, in nauwe samenwerking met EvA Servicecentrum en ICT. De belangrijkste onderwerpen waar momenteel ontwikkeling en implementatie voor plaatsvindt: digitale voordeur, centrum voor thuismonitoring en het verwijsportaal. 'Mijn Dossier', het patiëntportaal van Amsterdam UMC, is de spil bij de eerste twee onderwerpen. Vanuit het programma 'Samen Digitaal' wordt momenteel gedefinieerd wat de speerpunten voor de resterende programmaperiode zijn. Het is daarbij gewenst dat de visie op e-health aansluit bij deze speerpunten en andersom. Hierbij geldt: E-health oplossingen sluiten waar mogelijk aan op het elektronisch patiëntendossier en respecteren privacy en regelgeving rondom zorgmedewerker en patiënt.

**/samen  
digitaal.**

# Algemene uitgangspunten

## E-health = Health

E-health is het gebruik van technologie ter ondersteuning of verbetering van de gezondheid en de zorg voor onze patiënten en voor hen die in of samen met Amsterdam UMC op directe of indirecte wijze de patiënt ondersteunen. Anno 2022 is e-health niet meer te zien als een los onderwerp. Digitalisering is een integraal onderdeel van de wijze waarop we zorg verlenen en initiërend en faciliterend voor zorgvernieuwing. E-health oplossingen worden daarbij structureel ingebed in de organisatie, geëvalueerd op uitkomsten en kennen een eigenaar. De inzet en uitkomst van e-health oplossingen wordt bewaakt op wetenschappelijke wijze.

## Digitalisering is aanjager van transformatie van de zorg

Door digitalisering kunnen we gewenste en noodzakelijke veranderingen doorvoeren in de zorg. Actuele thema's als 'de juiste zorg op de juiste plek', 'waardegedreven zorg' en 'ziekenhuis thuis' worden mogelijk gemaakt door digitale hulpmiddelen. En digitalisering kan de zorg helpen om een antwoord te vinden op de toenemende zorgvraag zonder aan kwaliteit in te leveren.

## E-health in de periode 2022 - 2025

De sturing op e-health ontwikkelingen is ingebed in de organisatie. Dit komt erop neer dat de verantwoordelijken in de lijnorganisatie sturen op implementatie en goed gebruik van digitale voorzieningen. Er vindt structureel implementatieonderzoek plaats om tot optimale inbedding te kunnen komen en al sturend te kunnen leren van de activiteiten. In de periode tot 2025 vindt verschuiving in het denken plaats naar 'digitaal, tenzij' bij al onze interactie met patiënt, verwijzers en samenwerkingspartners. In 2025 kunnen onze patiënten ten minste zelf aangeven hoe ze voor hun afspraak op de polikliniek gezien willen worden ('patient preference'); kunnen afspraken door de patiënt online gemaakt en verzet worden en is het voor selecte groepen patiënten mogelijk om op afstand van het ziekenhuis gemonitord te worden.

# Voor de patiënt



## Goede service

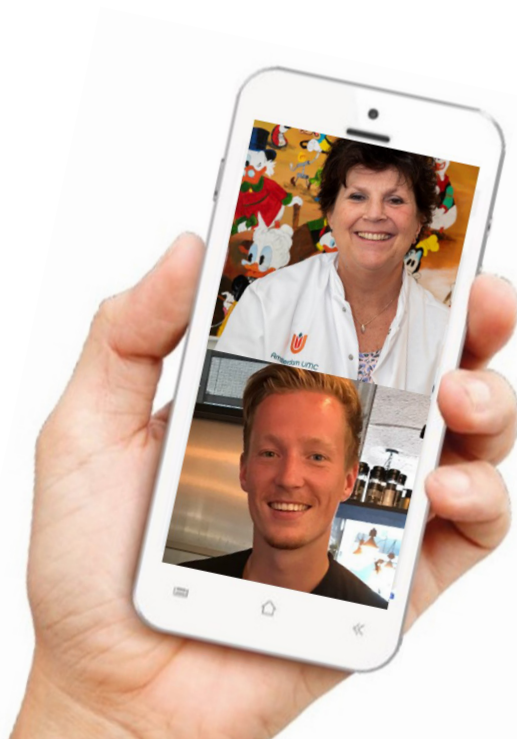
Digitale hulpmiddelen kunnen het leven van de patiënt vergemakkelijken, en het geeft zorginstellingen mogelijkheden om betere service of betere toegang tot zorg te verlenen. Meest zichtbaar is de digitale voordeur: betere informatie, gestroomlijnde dienstverlening, zelf administratieve handelingen kunnen doorvoeren zonder in de wacht (telefoon) of in de rij bij een loket te hoeven staan. Waardoor de zorg 'in person' ook in de toekomst toegankelijk blijft. Wij zijn daarbij waakzaam dat voor patiënten met mindere digitale gezondheidsvaardigheden de zorg toegankelijk blijft, en waar wenselijk ook ondersteuning geboden wordt om de digitale transitie te vergemakkelijken.

## Meer zelfstandigheid

Patiënten van Amsterdam UMC zijn dankzij e-health in staat om betere keuzes te maken en meer de regie te nemen over de eigen gezondheid. Door betere informatie over hun ziekte en behandeling kunnen patiënten een beter gesprek voeren met hun behandelaar over hun behandeling en de keuzes die mogelijk zijn (samen beslissen). De patiënt heeft een stem in de wijze waarop, waar en wanneer ze hun zorg willen ontvangen.

## Veilige zorg

Ook in de transitie naar meer zorg op afstand, en de samenwerking met de eerste lijn en GGZ waken we voor betrouwbare, veilige zorg. De zorg op afstand moet net zo goed en betrouwbaar zijn als in het ziekenhuis. Het moet zorg zijn, waar de patiënt en andere betrokkenen gerechtvaardigd op kunnen vertrouwen. Daarom zorgen wij ervoor dat de ethische en juridische voorwaarden om dit mogelijk te maken, goed geregeld zijn.





# Voor de medewerker

## Zorgverlener kan zich weer meer richten op de patiënt

Door digitale oplossingen en doordat de patiënt meer zelf kan doen ontstaat er ruimte voor een meer waardevolle interactie tussen patiënt en zijn zorgverleners. Wij zijn daarbij waakzaam dat bij digitalisering en zorginnovatie naast de patiënt ook de zorgverlener gehoord wordt, en waar mogelijk actief betrokken. Wij richten 'voortrekkersrollen' in voor enthousiaste voorlopers, zoals 'DigiCoaches'; verpleegkundigen in dit nieuwe zorgland-schap. Wij zorgen dat deze voortrekkers herkenning en ook passende erkenning krijgen.

## Handen geven ruimte voor zinvol werk

Zorgmedewerkers van Amsterdam UMC zijn dankzij e-health beter in staat hun primaire rol te vervullen. Door repeterend werk te automatiseren worden handen van ondersteunend personeel waar mogelijk en met behoud van goede zorg, vrijgespeeld. Deze kunnen ingezet worden voor waardevolle bijdragen in de praktijk, zoals spreekuur-voorbereiding, voorlichting, etc. Wij zetten in op 'ontregel de zorg' en het verminderen van administratieve lasten door digitalisering op goede wijze toe te passen.

## Nieuwe balans

Door het inzetten van zorgtechnologie op passende wijze ontstaat een nieuwe dynamiek. Deze 'winst' is op meerdere wijzen uit te leggen: kosten, toegankelijkheid, tevredenheid, tijd en moet aangetoond worden om e-health in de organisatie te bestendigen. Dit is essentieel nu een tijd aanbreekt waarin de populatie vergrijsst en immigratie toeneemt, wat de zorgvraag ook doet stijgen in een tijd waarin personeel steeds moeilijker te vinden is. Wij streven in deze nieuwe balans ernaar een aantrekkelijke omgeving te blijven voor onze zorgmedewerkers, hun naar waarde te schatten en ze te ondersteunen ook met zorgtechnologie, om ze voor onze organisatie en patiënten te behouden.



# Voor de organisatie



## De zorg van morgen ontdekken

Digitalisering maakt het mogelijk de zorg anders te organiseren. Deze trends zijn al gaande en digitalisering heeft hier afwisselend een faciliterende rol dan wel een initiërende/aanjagende rol.

## Tijd- en plaats onafhankelijk waar mogelijk

Steeds vaker kunnen aspecten van een in het ziekenhuis ingestelde behandeling thuis, of dichterbij huis, worden gegeven. Digitalisering zorgt voor goede informatie en neemt de patiënt aan de hand in zijn behandeling. Door digitale oplossingen zijn we beter in staat om op het juiste moment, de juiste zorg te verlenen. Een bezoek aan het ziekenhuis vindt in de toekomst alleen plaats wanneer dit door de patiënt uitdrukkelijk gewenst is, of in de behandeling of behandelrelatie relevant is.

## Zorg in netwerken

Digitale oplossingen zorgen voor een kwalitatief betere overdracht en afstemming in de keten en geven ons de mogelijkheid onze kennis beter te delen met het netwerk. Wij streven naar beter gebruik van bestaande oplossingen en inzichten vooraleer er nieuwe oplossingen ontworpen worden. Wij staan open voor 'proudly copied elsewhere' en beteuigen 'not invented here' als dat betere zorg remt. De inzichten en activiteiten van Amsterdam UMC op het thema 'E-health en digitalisering / zorginnovatie' worden gedeeld met de NFU, met eigen partners in de zorg en daarbuiten, waar gepast en mogelijk.



## Digitale vluchtstrook

Niet iedere patiënt kan mee in de digitale tijd. Wij hebben oog voor deze groep en begeleiden hen om zo veel mogelijk digitaal te participeren. En natuurlijk zorgen we ervoor dat we in alle gevallen kwalitatief goede zorg en service verlenen, ook voor de niet digitaal vaardige patiënt. Daarnaast streven we ernaar om de digitale middelen geschikt te maken voor anderstaligen.

## Verandering in denken en doen

De zorg is conservatief ingesteld, bewezen goede werkwijzen worden niet snel verlaten. Een transitie naar een steeds meer digitaal ziekenhuis vergt niet alleen gedragsverandering bij medewerkers, maar een andere wijze van denken en doen. Onderzoek naar uitkomsten is daarom cruciaal om de gewenste zorgtransitie te kunnen bewerkstelligen.

## Functionerende techniek

Om voldoende snelheid te krijgen en houden moet de complexiteit op het technische vlak zo beperkt mogelijk zijn. Om deze reden kiezen we voor een aantal 'platformen' (Epic, Microsoft, website) als basis voor de digitalisering en gebruiken we landelijk geaccepteerde standaarden. Het patiëntenportaal van Epic ('Mijn Dossier') is de spil van de digitale interactie met de patiënt.

