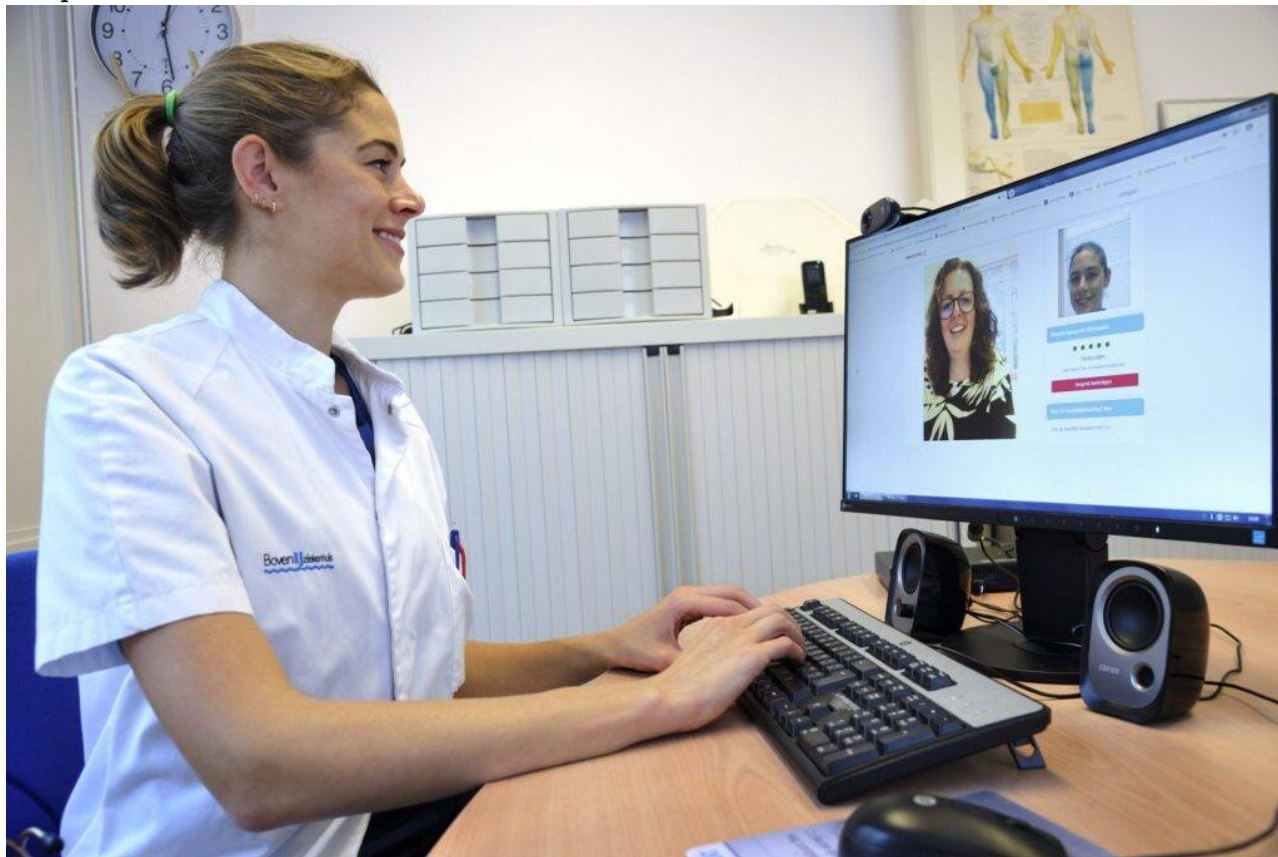


# Bovenij: BeterDichtbij onderdeel van zorgprocessen

2 september 2021



Bovenij stelt BeterDichtbij niet als 'een app erbij' te zien, maar [als strategische keuze](#). De app is onderdeel van de zorgprocessen in het ziekenhuis. Patiënten ervaren de digitale dienst als een extra service van hun ziekenhuis. Zo kunnen zij eenvoudig vragen stellen aan hun eigen zorgverlener die zij anders misschien niet zouden stellen of vergeten te stellen bij het eerstvolgende consult. Als het nodig is om elkaar te zien, kan beeldbellen worden ingezet voor het contact tussen zorgprofessional en patiënt.

## **Stapsgewijze uitrol BeterDichtbij**

De uitrol van BeterDichtbij bij het BovenIJ ziekenhuis verliep stapsgewijs. Eerst zijn drie afdelingen aangesloten, [waarna alle andere poli's volgden](#). Dat gebeurde op basis van enthousiasme, om zo een olievlek te creëren, vertelt Marcel de Groot, projectleider Digitalisering binnen het BovenIJ. "We staken het vrijblijvend in, wie wil die sluit aan."

Een logische stap op dat moment, maar toch was de digitale dienst in het begin niet altijd voor iedereen beschikbaar. De Groot: "De inzet verschilde per afdeling en daarmee het gewenste gebruik. Niet alle patiënten die wilden konden BeterDichtbij gebruiken. De wens van de patiënten ging sneller dan onze implementatiesnelheid. Ook voor het polipersoneel werd duidelijker dat hoe meer patiënten BeterDichtbij gingen gebruiken, hoe minder de telefoon rinkelde voor vragen die prima via de app beantwoord konden worden."

## Belangrijkste drempel

De belangrijkste drempel bleek te liggen in de handmatige uitnodiging die poli-assistenten moesten sturen naar individuele patiënten. Guido Zonneveld, chief information officer (CIO) bij het BovenIJ ziekenhuis, herkent dit bezwaar. “In het begin worden soms extra administratieve handelingen gevraagd voor de betrokken medewerkers. Dat wierp terecht een drempel op. Het moet niet meer tijd gaan kosten maar minder.”

Het handmatig uitnodigen werd daarom overgenomen door in eerste instantie een groep studenten. Zij belden alle patiënten voorafgaand aan hun eerste afspraak om ze op BeterDichtbij te attenderen. Daarnaast zijn er *superusers* op de poli's die collega's kunnen helpen, vervolgt Zonneveld. “De teamhoofden spelen ook een belangrijke rol door aan hun medewerkers duidelijk te maken: BeterDichtbij is, naast je telefoon, hét communicatiekanaal van ons ziekenhuis.”

Dit leidde ertoe dat 70 procent van de gebelde patiënten de app activeerde. Zonneveld: “Digitaliseren gaat snel, we denken soms met oude beelden over de consument zoals ‘Ja, maar mijn oma van 80 jaar kan dit niet’. Toch valt ook dit in de praktijk mee. Ook deze groep gebruikt de app soms met wat hulp van de (klein) kinderen. En het is natuurlijk niet verplicht. Als iemand het niet wil, activeert hij de app niet en gebruikt de gewone telefoon.”

## Uitnodigen automatiseren

Tegelijkertijd werd gebouwd aan een manier om het uitnodigen te automatiseren. Het technisch team van BeterDichtbij werkte aan de implementatie van een koppeling die dit mogelijk maakt. Maar het BovenIJ ziekenhuis besloot intussen ook een eigen methode in te zetten. Dit was Robot Process Automation (RPA), software die menselijk handelen voor bepaalde delen kan overnemen.

“In de zomer van 2020 zijn we gestart met de ontwikkeling hiervan”, vertelt Zonneveld. “Nadat een poli-assistent de patiënt kort attendeert op BeterDichtbij, zorgt de slimme software ervoor dat de patiënt alle informatie ontvangt om de app te installeren.” Ook hiermee activeert meer dan 60 procent van het aantal patiënten de app na de uitnodiging.

## Veilige koppeling EPD en BeterDichtbij

Binnenkort neemt Bovenij de HL7-koppeling van de app zelf in gebruik. Met deze veilige koppeling tussen het elektronisch patiëntendossier (EPD) en BeterDichtbij kunnen patiënten automatisch berichten ontvangen én uitgenodigd worden. De koppeling maakt het namelijk mogelijk om een bericht of uitnodiging aan een afspraakcode te koppelen. Zonneveld: “Zo profiteren we niet alleen van automatisch uitnodigen, maar kunnen we ook op grotere schaal berichten gaan sturen naar onze patiënten. Te denken valt onder meer aan het delen van ervaringen op ZorgkaartNederland.”