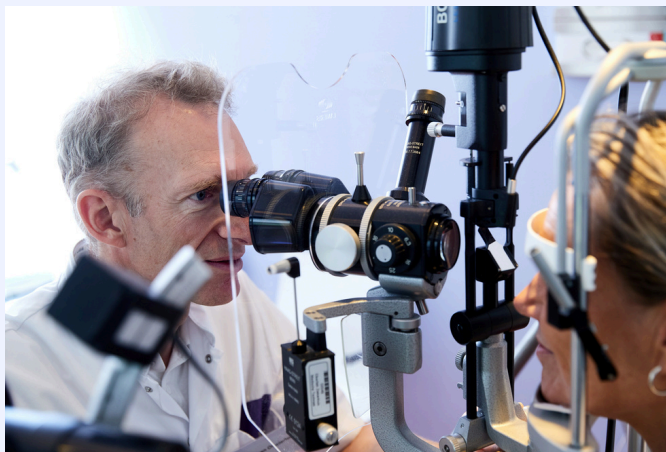


Elkerliek toont oog voor de toekomst met virtuele oogkliniek

De druk op oogzorg neemt al jaren toe. De bevolking vergrijsst, het aantal mensen met oogproblemen groeit en de wachttijden lopen daardoor enorm op. Dat is vast een herkenbaar beeld voor veel ziekenhuizen. Ook binnen het Elkerliek ziekenhuis is oogheelkunde een van de drukstbezochte afdelingen. Die toenemende vraag legt onevenredig veel druk op de beschikbare capaciteit voor poliklinische afspraken en oogoperaties. Dat dwingt tot nadenken hoe de zorg anders en efficiënter in te richten. Zo ontstond de virtuele oogkliniek.

Elkerliek is nu ruim negen maanden operationeel met de virtuele oogkliniek. Dankzij deze slimme combinatie van fysieke zorg en digitale technieken krijgen patiënten sneller duidelijkheid over hun oogklachten. Eerder werd het concept al ingezet bij controleafspraken voor bestaande patiënten. Na een succesvolle evaluatie zet Elkerliek de virtuele oogkliniek nu ook in voor nieuwe patiënten. Dit betekent: kortere wachttijden, minder ziekenhuisbezoeken met behoud van kwaliteit.



Oogarts Samuel Verkerk was een van de pioniers. Hij stond aan de basis van deze nieuwe virtuele oogkliniek. "We zagen de wachttijden zo hoog oplopen dat we echt iets moesten maar ook wilden veranderen. De samenvatting van de verandering? We hebben het zorgproces anders ingericht. In gezamenlijkheid met alle betrokkenen. Na de verwijzing van de huisarts, doen de optometristen nu de hele intake van nieuwe patiënten en beoordelen, samen met de physician assistant, welke behandeling passend is. Patiënten die bijvoorbeeld overduidelijk staar hebben en voor operatie in aanmerking komen, krijgen een consult bij de oogarts.

Voor wie dat minder urgent is en er andere behandelingen voorhanden zijn, starten we een ander traject. Zo komen de urgente problemen sneller bij de oogarts terecht en voor de minder complexe klachten, die even goed nog steeds vervelend zijn natuurlijk, wordt ook een passende behandeling gestart."



Oogarts Samuel Verkerk

"De optometrist, die juist ook is opgeleid voor goede oogzorg, krijgt inhoudelijk meer verantwoordelijkheid en de patiënt kan sneller terecht. Het bracht op vele fronten meer rust en gaf het werkplezier terug."

Dat kan Thom Janssen, optometrist in het Elkerliek, beamen. Hij is ook enthousiast over de nieuwe werkwijze. "Het verkort de wachttijd enorm. Het is van zes maanden wachttijd teruggedaan naar 25 dagen. De patiënt kan sneller terecht en als optometrist hebben we een inhoudelijker eigen spreekuur gekregen."

De kracht van de virtuele oogkliniek zit in de combinatie van digitale en fysieke zorg. Patiënten komen voor onderzoek naar het ziekenhuis, maar hoeven daarna niet in het ziekenhuis te blijven wachten op vervolgzorg. De beelden worden digitaal beoordeeld en de patiënt krijgt de uitslag thuis via de BeterDichtbij app,



Optometrist Thom Janssen

een portaal, of telefonisch als dat gewenst is. Minder reistijd, minder wachttijd — maar wél dezelfde kwaliteit.

“Het klinkt misschien simpel, zegt Thom Janssen, maar de impact is groot. Korte wachttijden, efficiënter consult, betere samenwerking tussen specialisten; hierdoor ontstaat een prettiger en sneller patiënten behandelingstraject, kortom een win-win situatie. Optometristen kunnen veelvoorkomende oogklachten uitstekend beoordelen. Bij twijfel worden gegevens, scans en bevindingen binnen drie dagen digitaal doorgezeten naar de physician assistant, die vervolgens beslist of verder onderzoek nodig is.”

“Door deze werkwijze spelen we ook tijd vrij voor patiënten met complexere oogproblemen, die sneller terecht kunnen, wat ook nodig is als de problemen urgenter zijn”, vertelt oogarts Samuel Verkerk.

Het werk is voor de optometristen in positieve zin veranderd: de grote groep nieuwe patiënten komt allemaal naar de optometrist. Zij maken de afweging en splitsen de groep op al naar gelang wat er nodig is. Veel wat wordt verwezen is staar: “vooral door de toenemende vergrijzing”, zegt Thom Janssen. “En soms “vang” je ook andere aandoeningen eruit, zoals bijvoorbeeld glaucoom. Die afwisseling maakt je werk ook leuk. Wij screenen en samen met de Physician Assistant bepalen we waar de patiënt het beste mee is geholpen. Via de digitale communicatiedienst BeterDichtbij spreken we het beleid af met de patiënt. Dat gaat heel goed. In gevallen waar dat niet kan, bellen we natuurlijk.”

Wat begon als pilot is nu reguliere zorg. “Het is de juiste zorg op de juiste plek door de juiste professional. Wat bij iedere betrokkene winst oplevert: minder werkdruk, afwisselende casussen, meer werkplezier, minder wachttijd, betere doorstroming.”

Ook terecht op zaterdag

Het is niet de enige verandering die Elkerliek heeft doorgevoerd. Ze hebben ook een zaterdagspreekuur ingericht. Speciaal voor de groep patiënten met staar. Dat loopt als een gestroomlijnd proces. Verkerk: “Doordat de optometristen de screening al hebben gedaan, kunnen wij als oogartsen gerichter kijken en sneller tot behandeling overgaan. Dat is nu geclusterd op de zaterdagochtend: we kunnen de patiënten dan vrij snel zien en de operatie kan dan ook sneller ingepland worden.”

Een van de patiënten die daar gebruik van heeft gemaakt is de heer Roovers. Hij vertelt graag zijn ervaring. Hij kwam inderdaad eerst bij optometrist Thom Janssen. En doordat staar zijn oogproblemen veroorzaakte, kwam hij op het spreekuur bij dokter Verkerk. Op zaterdag. Precies volgens het boekje.



Patiëntervaring

Het eerste wat de heer Roovers vertelt als hij de vraag krijgt hoe hij het heeft ervaren, is: “Ik hoefde maar vijf minuten te wachten, de hele ruimte straalde rust uit, prima ontvangst, goede uitleg, sociaal en warm. In juni word ik geopereerd.”

Dhr. Roovers is er duidelijk over: goede communicatie is essentieel. “Iedereen was goed op elkaar ingespeeld, het voelde niet als een gefragmenteerd clubje, en dat is voor een patiënt heel belangrijk.”

Toeval wil dat de heer Roovers zelf in zijn werkzame leven ook in de gezondheidszorg heeft gewerkt en destijds de organisatie van een avondpoli heeft opgezet. Ook daar zag hij de grote voordelen van meer rust creëren op de werkvloer. Twee dingen vindt hij enorm belangrijk: “Ga niet gehaast doen tegen de patiënt, maar leg het rustig uit. En wacht of er vragen zijn. Hoe meer je als arts uitstraalt dat er tijd is, hoe meer vertrouwen je krijgt als patiënt.” Hij is van mening dat naast het protocol, de bejegening van rust en uitleg juist tijdswinst oplevert ipv haastig en jachtig werken met als doel zogenaamd efficiënt te zijn. “Absoluut een misvatting”, zegt hij.

Van BeterDichtbij had hij nog niet gehoord, maar ook dat heeft hij geïnstalleerd: “Werkt prima!”, zegt hij, “en ik kan nog een vraag stellen als ik dat bijvoorbeeld vergeten ben. Ik wilde namelijk misschien allebei mijn ogen tegelijkertijd laten behandelen en wilde weten of dat verstandig was. Dokter Verkerk heeft me persoonlijk teruggebeld en uitgelegd wat voor mij het beste was. Dat vond ik echt heel attent én prettig.”

Meer rust door hybride werkwijze

De hybride werkwijze levert vooral iets op dat je niet in cijfers kunt vangen: rust. Patiënten hoeven niet langer een halve dag vrij te nemen voor een tienminutenafpraak. De zorg wordt beter gepland en beter gespreid. "Ik kreeg zelfs even het gevoel dat we minder verwijzingen hadden, puur omdat we meer rust ervaren", zegt oogarts Verkerk bijna lachend. De wachttijd is gigantisch gedaald. Door het logistiek anders aan te pakken hebben we letterlijk en figuurlijk meer ruimte. Leuk is ook dat meerdere ziekenhuizen interesse hebben getoond. We vertellen graag over onze ervaringen, want ook wij zijn geïnspireerd geraakt door methoden in het buitenland."



Lisa Behrendt, bestuurder bij Elkerliek, is trots op de zorgprofessionals: "De virtuele oogkliniek laat zien dat moderne, digitale zorg en patiëntgerichtheid uitstekend samen kunnen gaan. De slimme combinatie van fysieke zorg en digitale technieken biedt uitkomst, zowel voor de patiënt als voor de zorgverlener. Het sluit ook aan bij de bredere koers van het Elkerliek om de zorg toegankelijker en toekomstbestendiger te maken. Maar digitale zorg werkt alleen als iedereen kan meedoen. Daarom houdt het Elkerliek rekening met patiënten die minder digitaal vaardig zijn. Telefonische uitleg, informatie op papier of een fysieke afspraak blijven altijd mogelijk. Want toegankelijkheid is geen bijzaak — het is de kern."

"Ga niet gehaast doen tegen de patiënt, maar leg het rustig uit. En wacht of er vragen zijn. Hoe meer je als arts uitstraalt dat er tijd is, hoe meer vertrouwen je krijgt als patiënt." (Dhr. Roovers, patiënt Elkerliek Ziekenhuis)

"Moderne, digitale zorg en patiëntgerichtheid kunnen uitstekend samen gaan." (Lisa Behrendt, raad van bestuur Elkerliek)

"De patiënt kan sneller terecht en als optometrist hebben we een inhoudelijker eigen spreekuur gekregen. Minder reistijd, minder wachttijd, wel dezelfde kwaliteit." (Thom Janssen, optometrist)

"Het bracht op vele fronten meer rust en gaf het werkplezier terug." (Samuel Verkerk, oogarts)

Operatie inmiddels achter de rug

Dhr. Roovers belt speciaal nog even terug om zijn ervaring van de operatie zelf te delen:

"De zaal nodigt uit tot rust. Beide medewerkers zitten middenin de zaal, verwelkomen de patiënt en stellen zich voor. Tegelijkertijd verstrekken zij uitleg. Op diverse tafels ligt leesmateriaal en bewegwijzering is in duidelijke grote letters te zien. De preoperatieve handelingen worden ter plekke uitgevoerd. Zij zorgen ook voor het plaatsnemen op het bed. Meteen daarna komt de operatiemedewerker je ophalen en binnen de OK is er kennismaking en duidelijke uitleg van de fases van de behandeling. Terug op de zaal wordt een tasje verstrekt met medicatie en instructies. Belangrijk is dat er een druppelschema bijzit waardoor verwarring wordt voorkomen. Na ruim 2 uur verlaat ik het ziekenhuis.

Kortom, een gestroomlijnd geheel wat mij een positief gevoel heeft gegeven. Alles bij elkaar: een TOP-ervaring. Elkerliek Deurne bedankt."

Een serie verhalen

Om het gesprek terug te brengen naar de kern – daar waar patiënt en zorg elkaar ontmoeten – delen onze ziekenhuizen de komende periode verhalen. Deze verhalen belichten wat goed gaat, waar de knelpunten liggen en wat nodig is om de integrale beweging voort te zetten. Dit is ervaring 14 in de serie.