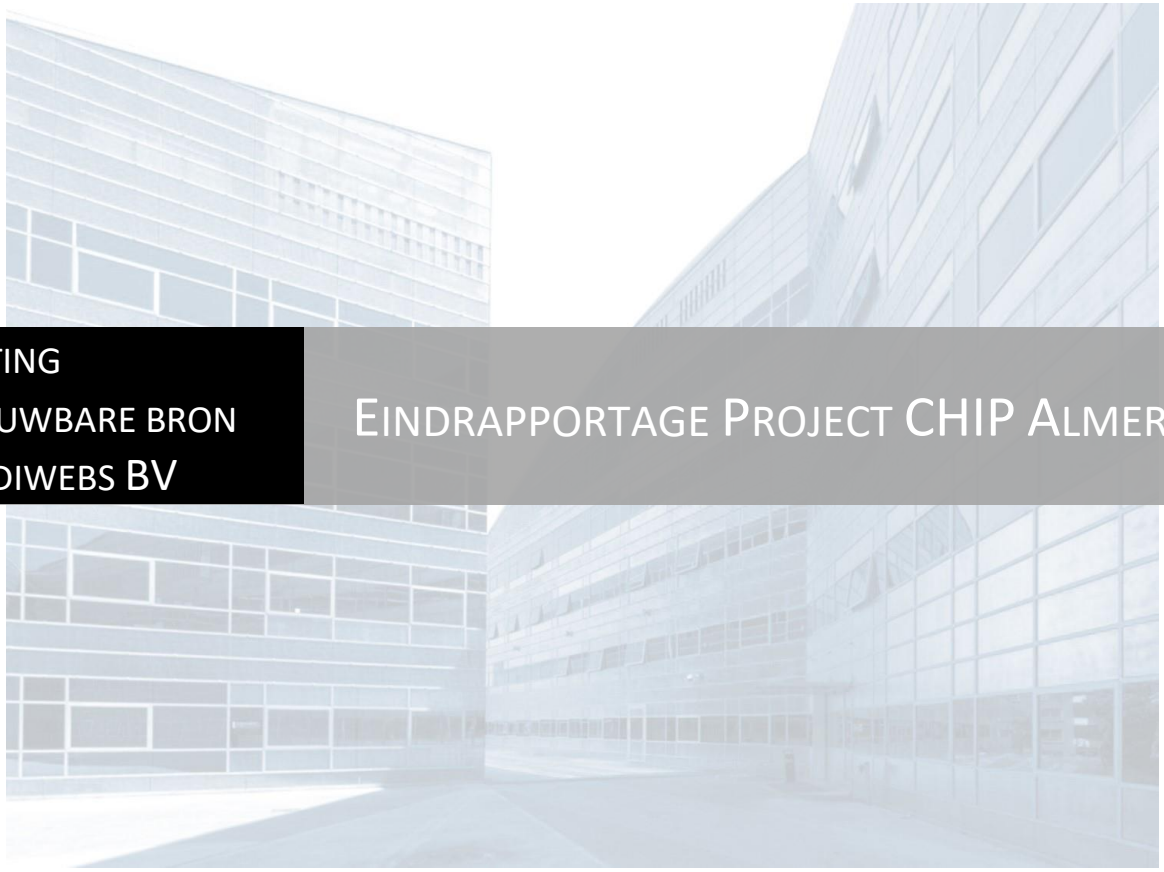
Mei 2017



STICHTING
BETROUWBARE BRON
& MEDIWEBS BV

EINDRAPPORTAGE PROJECT CHIP ALMERE

Project CHIP

CHIP: Connected Health Information Platform | M.L.Y.M. Oei, S. Timmer

Inhoudsopgave

Management samenvatting **3**

Inleiding **5**

CHIP **5**
Wat is project CHIP? *5*
Doelstelling project *5*
Toelichting 5
Inhoudelijke kaders *6*
Beoogde resultaten *8*

Evaluatie resultaten **8**
Brede implementatie in Almere *8*
Blauwdruk voor opschaling: draaiboek *9*
Tevreden eindgebruikers *11*
Hoofdvraag onderzoek 11
Onderzoeksopzet en dataverzameling 11
Conclusie op de deelvragen 12
Technisch *15*
De Project CHIP database 15
Beheersysteem en Project CHIP database: 15
Betrouwbare bron database: 15
Content sets 16
Trainingsmateriaal 16
Support systeem 16
Project CHIP app voor zorgverleners. 16
Communicatie *17*
Eindconclusie resultaten *18*

Blik vooruit **18**

Bijlage: CHIP partners **19**

Colofon
Eindrapportage Project CHIP Almere
mei 2017, Stichting Betrouwbare Bron/ Mediwebs BV

© Stichting Betrouwbare Bron/ Mediwebs BV, mei 2017
Het rapport mag als geheel verspreid worden en/of delen ervan mogen ongewijzigd gepubliceerd worden met vermelding van bron. Het is niet toegestaan om zonder overleg delen van het rapport gewijzigd publiceren.

Auteurs rapport:
Markus Oei, Stichting BetrouwbareBron, Mediwebs,
Saskia Timmer, Changing Healthcare

Management samenvatting

In deze eindrapportage wordt een inhoudelijke en financiële verantwoording van het de resultaten van het project CHIP Almere gegeven. Het project CHIP Almere is mei 2016 gestart. CHIP staat voor Connected Health Information Platform.

Het project is gestart in regio Almere; zorggroep Almere en Flevoziekenhuis waren belangrijke lokale spelers. Het project, met de patiënt als centrale speler, is mede mogelijk gemaakt door enkele zorgverzekeraars, het ministerie van VWS en diverse beroepsgroepen en betekent een grote stap in de samenwerking tussen zorgverlener en patiënt.

In Almere is in tijdens en dankzij het project een unieke situatie gecreëerd. Inforium wordt over de verschillende zorglagen gebruikt. Bij de Zorggroep Almere in de huisartspraktijk en in de apotheek, bij ZBC De Kinderkliniek en bij het Flevoziekenhuis. In project CHIP Almere zijn afgelopen jaar alle zorgorganisaties gemotiveerd om de ingeslagen weg te volgen, de weg naar betere informatievoorziening voor de patiënt. De gemeenschappelijke gezondheidsinformatie database wordt ondersteund door een groot aantal landelijke organisaties, waaronder zowel overheid (bv. KiesBeter) Patientenfederatie (bv. Digitale Zorggids), Wetenschappelijke verenigingen (bv. KNO, KNMP) en non-profitorganisaties (bv. Kanker.nl) samenwerken.

Doelstelling project

Het Project CHIP Almere heeft als doel: grip en begrip van patiënten verbeteren over hun ziekte en behandeling door het sturen van relevante herhaalbare, deelbare, begrijpelijke medische informatie aan patiënten in de regio Almere. Het project heeft als gewenst effect het ondersteunen van Samen Beslissen (shared decision making) om zo gezamenlijk tot zinnige en zuinige keuzes te komen.

Beoogde resultaten en evaluatie

Hieronder staan de beoogde resultaten en de evaluatie beschreven.

1. Brede implementatie in Almere:
    a. minimaal 10 vakgroepen in het Flevoziekenhuis
    b. minimaal 10 gezondheidscentra.
    c. Integratie in het primair proces

    De conclusie is dat dit eindresultaat meer dan behaald is, gezien het aantal deelnemende vakgroepen en gezondheidscentra en de mate van gebruik.

2. Tevreden eindgebruikers:
    a. tevredenheid zorgverleners minimaal een 7
    b. tevredenheid patiënten bij 50% minimaal een 7 en hogere score op begrip/grip op.

    De constatering is dat de gebruikerstevredenheid minimaal voldoet aan de gestelde eisen, maar eigenlijk zelf hoger is.

3. Blauwdruk voor opschaling.
   Het project heeft een draaiboek voor opschaling, inclusief benodigde materialen opgeleverd, dus ook dit resultaat is behaald.

4. Technisch:
   a. Project CHIP database
   b. Beheersysteem database
   c. Content sets
   d. Trainingsmateriaal
   e. acceptatie rapport
   f. Support systeem
   g. Integratie tools

   De technische resultaten zijn behaald, alle opgenoemde ontwikkelingen zijn uitgevoerd.

5. Communicatie:
   a. er is regionale bekendheid van het project
   b. Landelijk is er bekendheid gegeven aan CHIP en interesse in andere regio's

   Er hebben meerdere communicatie activiteiten plaatsgevonden die hebben bijgedragen aan grotere regionale maar ook landelijke bekendheid van Project CHIP.

Eindconclusie resultaten

Terugblikkend op de resultaten is de conclusie dat deze meer dan behaald zijn. Volgens de afgesproken projectdefinitie wordt dit geclassificeerd als *uitmuntend*.
In de afsluitende projectbijeenkomst 3 mei jongsleden is met de vertegenwoordigers van Zorggroep Almere en Flevoziekenhuis geëvalueerd. Ook zij zijn positief over het gebruik van Inforium en de uitkomsten en meerwaarde van project CHIP. Het grootste succes is dat na afloop van de projectperiode iedereen besloten heeft om verder te gaan met deze manier van informatie sturen aan de patiënt en daarmee feitelijk de stap gemaakt heeft van pilot of project naar integratie in het zorgproces. Het project heeft daarmee blijvend resultaat in verbeterde informatievoorziening aan de patiënt, waardoor deze meer grip op en begrip van zijn aandoening dan wel behandeling heeft.

Inleiding

In deze eindrapportage wordt een inhoudelijke en financiële verantwoording van het de resultaten van het project CHIP gegeven. Het project CHIP is mei 2016 gestart. CHIP staat voor Connected Health Informatie Platform.

Het project is gestart in regio Almere, zorggroep Almere en Flevoziekenhuis waren belangrijke lokale spelers. Het project, met de patiënt als centrale speler, is mede mogelijk gemaakt door enkele zorgverzekeraars, het ministerie van VWS en diverse beroepsgroepen en betekent een grote stap in de samenwerking tussen zorgverlener en patiënt.

Project CHIP

Wat is project CHIP?

Goede en betrouwbare patiëntinformatie is de sleutel voor gedeelde besluitvorming tijdens de behandeling. De database Betrouwbare Bron biedt medisch verantwoorde informatie. Uit de samenwerking met Inforium is nu een nieuwe manier ontstaan om de patiënt te ondersteunen en informeren tijdens zijn behandeling: het project CHIP (Connected Health Information Platform).

In Almere is in tijdens en dankzij het project een unieke situatie gecreëerd. Inforium wordt over de verschillende zorglagen gebruikt. Bij de Zorggroep Almere in de huisartspraktijk en in de apotheek, bij ZBC De Kinderkliniek en bij het Flevoziekenhuis. In project CHIP Almere zijn afgelopen jaar alle zorgorganisaties gemotiveerd om de ingeslagen weg te volgen, de weg naar betere informatievoorziening voor de patiënt. De verschillende deelresultaten van project komen onder 'Inhoudelijke kaders ' aan de orde.
Om het transmurale gebruik en samenwerking in de toekomst te bevorderen wordt gebruikt gemaakt van een gemeenschappelijke informatie database

Doelstelling project

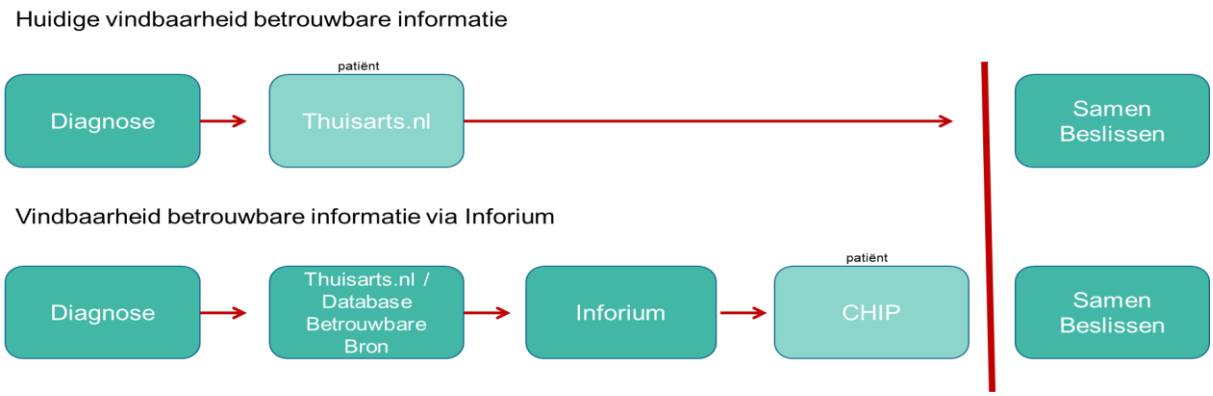
Het CHIP project heeft als doel: grip en begrip van patiënten verbeteren over hun ziekte en behandeling door het sturen van relevante herhaalbare, deelbare, begrijpelijke medische informatie aan patiënten in de regio Almere. Het project heeft als gewenst effect het ondersteunen van Samen Beslissen (shared decision making) om zo gezamenlijk tot zinnige en zuinige keuzes te komen.

Toelichting

Met behulp van betrouwbare non-profit gezondheidsinformatie wordt met behulp van Inforium[1] als “bezorger van die informatie” op zeer eenvoudig wijze digitale “pakketbezorging” van relevante informatie gerealiseerd via de zorgaanbieder naar patiënt. Bronnen voor deze informatie zijn: websites van onder meer beroepsverenigingen, patiëntenverenigingen en medische en wetenschappelijke organisaties verrijkt met lokale

[1] Inforium is een systeem om online informatiepakketjes naar de patiënt te mailen. Een verzonden pakketje wordt een Inforium genoemd of bij meervoud Inforiums.

informatie (alle zorgpartijen in Almere). Deze bron data is verzameld in een databestand, genaamd Project CHIP database.
Samen Beslissen of Gedeelde Besluitvorming omvat echter méér dan het bieden van informatie, maar is daarin wél een essentiële stap. Naast informatie (1) vraagt gedeelde besluitvorming ook om (2) ander gedrag van arts en patiënt, (3) om de inzet van keuze-instrumenten en (4) een primair zorgproces dat is gericht op tijd en ruimte voor Samen Beslissen. Inforium kan deze stap van betrouwbare informatie bieden en draagt daarmee bij aan één van de randvoorwaarden om Samen Beslissen te realiseren.



Inhoudelijke kaders

Voor de realisatie van de doelstelling van het project CHIP zijn enkele punten essentieel.

- Zo is het proces van motivering van zorgparticipanten, training, support en technische ondersteuning, essentieel om tot acceptatie van deze nieuwe werkwijze van informatievoorziening te komen. Om die reden is dit onderdeel van de geboden implementatie-aanpak.
- Het project in Almere dient als voorbeeld en leerproces voor efficiënte landelijke uitrol. Wanneer er eenmaal een werkend implementatieproces ontwikkeld is, worden opeenvolgende projecten veel eenvoudiger (en goedkoper). Om die reden is er een implementatie-draaiboek ontwikkeld, als onderdeel van de resultaten.
- De mate waarin een en ander technisch en/of persoonlijk gaat gebeuren hangt af van de acceptatie en reactie deelnemers (de zorgverleners en zorgorganisaties) en informatieontvangers (patiënten). Om hier zicht op te krijgen is een tevredenheidsmeting uitgevoerd, onder deelnemende partijen.
- Integratie en samenwerking van tools is nodig om tot technische optimalisatie van informatie-uitwisseling te komen, denk hierbij aan:
  1. Voorbeeld integratieschermen, ontwikkeling integratieschermen;
  2. Autorisatie systeem;
  3. Communicatie tools.

  Deze technische ontwikkelingen zijn onderdeel van de resultaten van het project, en vragen daarom een eenmalige investering.
- Marketing en communicatie middelen zijn nodig om op regionaal en/of landelijk niveau bekendheid te geven aan het project, de resultaten en de uitkomsten. Dit vraagt ontwikkeling van promotiemiddelen en kennisdeling (online) landelijk en regionaal.

Beoogde resultaten

Hieronder staan de beoogde resultaten opgesomd. In de volgende paragraaf wordt uitgebreider op ieder resultaat ingegaan.

1. Brede implementatie in Almere:
    a. minimaal 10 vakgroepen in het Flevoziekenhuis
    b. minimaal 10 gezondheidscentra.
    c. Integratie in het primair proces
2. Tevreden eindgebruikers:
    a. tevredenheid zorgverleners minimaal een 7
    b. tevredenheid patiënten bij 50% minimaal een 7 en hogere score op begrip/grip op.
3. Blauwdruk voor opschaling.
4. Technisch:
    a. Betrouwbare bron database
    b. Beheersysteem database
    c. Content sets
    d. Trainingsmateriaal
    e. acceptatie rapport
    f. Support systeem
    g. Integratie tools
5. Communicatie:
    a. er is regionale bekendheid van het project
    b. Landelijk is er bekendheid gegeven aan CHIP en interesse in andere regio's

Evaluatie resultaten

Hieronder wordt per resultaat beschreven in welke mate dit behaald is, wat de procesaanpak was en wat eventuele bijzonderheden waren.

Brede implementatie in Almere

De concreet beoogde resultaten waren:

1. Inforium is in gebruik bij:
    a. minimaal 10 vakgroepen in het Flevoziekenhuis
    b. minimaal 10 gezondheidscentra.
2. Inforium is geïntegreerd in het primair proces, zo laten de gebruikerscijfers zien.

Doel was dat bovenstaande vakgroepen en gezondheidscentra via hun eigen baliescherm patiënten kunnen voorzien van persoonlijke online informatie die beschikbaar is vanuit de database betrouwbare bron. Informatie voorziening via Inforium wordt zo onderdeel van het primaire proces.

Voor alle deelnemende vakgroepen (poliklinieken), apothekers, huisartsenpraktijken en fysiotherapiepraktijken zijn de balieschermen ingericht. Men heeft informatie geordend, informatie categorieën bepaald en daarmee de balieschermen gevuld.

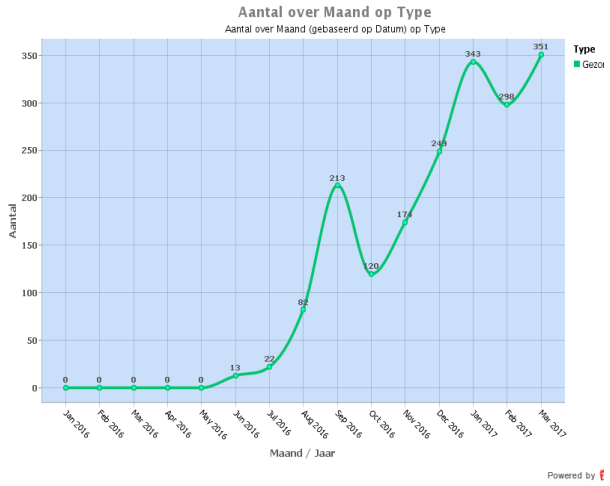
Specifiek voor de vakgroepen van het Flevoziekenhuis was de optie om te leren Inforium in eigen beheer te ontwikkelen. Voor de gezondheidscentra van zorggroep Almere was deze optie er beperkt: men kon een afgesproken aantal Inforiums laten ontwikkelen door Inforium.

Na 1 jaar project is Inforium in gebruik bij 15 vakgroepen in het Flevoziekenhuis en bij bijna alle apotheken en huisartsenpraktijk die onderdeel uitmaken van Zorggroep Almere. In totaal werken meer dan 20 apotheken en huisartspraktijken met Inforium. Daarnaast werkt ook ZBC de Kinderkliniek met Inforium.

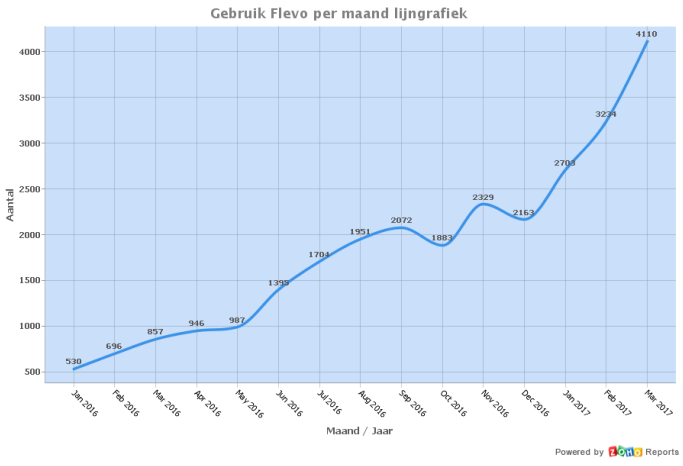
In de projectfase is ook een start gemaakt met de implementatie van Inforium bij de fysiotherapiepraktijken, die onderdeel zijn van Zorggroep Almere. Dat heeft tot op heden nog weinig resultaat opgeleverd. Reden waarom de start met Inforium hier vertraagd is dat er veel veranderingen speelden binnen de fysiotherapiepraktijken, die een appel deden op de innovatiecapaciteit in de praktijken. Daarnaast was de online informatie die specifiek was voor de fysiotherapie in eerste instantie niet online beschikbaar. Het realiseren van de balieschermen koste daardoor meer tijd. Als laatste blijkt de informatiebehoefte van de fysiotherapeut meer maatwerk te vragen dan nu mogelijk is in Inforium. Zo wil een fysiotherapeut niet alleen aangeven welke oefening de patiënt moet doen, wat standaardinformatie is, maar ook maatwerk adviezen toevoegen bijvoorbeeld over het aantal herhalingen op een dag. Dat laatste is vooralsnog niet mogelijk.

Het aantal verzonden Inforiums over de projectperiode laat een stijgende lijn zien waar men trots op kan zijn. In 12 maanden zijn door zorgverleners onder de 200.000 inwoners van Almere meer dan 44.000 Inforiums verspreid en bij het einde van het project in april 2017 zijn dit er meer dan 5000 per maand.

Zorggroep Almere



Flevoziekenhuis



Blauwdruk voor opschaling: draaiboek

De aanpak bij de implementatie van Inforium in Almere levert meer op dan alleen goede gebruikersresultaten. Het resulteerde in een blauwdruk voor implementatie elders: een implementatiedraaiboek.

De aanpak bij de implementatie in Almere en de daar geleerde lessen zijn vertaald naar een stappenplan en standaard materialen die bij dragen aan snellere implementatie in een andere regio. Tezamen vormt dit het implementatiedraaiboek, dat bij een volgende CHIP project gebruikt kan worden.

Zo is er standaard aanpak voor de introductie van Inforium die off the shelf gebruikt kan bij een start in een andere regio, in zowel een ziekenhuis als een zorggroep. Ook is er een standaard training voor ontwikkelen en beheren van maatwerk Inforiums specifiek voor de ziekenhuizen.

Het draaiboek bevat alle stappen van het gehele implementatieproces. Van de voorbereidende fase waarin de balieschermen ingericht worden, tot gebruikerstrainingen en monitoring van het daadwerkelijke gebruik en de mate van integratie in de praktijk.

Enkele lessons learned

- *Implementatie van innovatie heeft tijd en aandacht nodig.*
  Door de innovatie continu aandacht te geven, op allerlei momenten door de dag en week heen, wordt de focus op de innovatie behouden. Daarnaast is er eenvoudigweg tijd nodig om tot werkelijke adoptie te komen. Hier zichtbaar in het verschil in adoptie in bijvoorbeeld de apothekers, die al langer enkele pilots deden, de huisartsen die ten tijde van CHIP er mee starten en de fysiotherapeuten die pas laat in het project zelf wilden aansluiten. Hoe langer een vakgroep of praktijk betrokken is, des te beter is de integratie in de praktijk. Mits er voldoende aandacht gegeven wordt aan de innovatie en het gebruik ervan.

- *Cijfers zijn nodig om werkelijk zicht te hebben op het gebruik.*
  Een belangrijk element om tot werkelijk gebruik te komen was de terugkoppeling van de werkelijke gebruikerscijfers in een vaste frequentie, in combinatie met gebruikerstips. In het project is de rapportage per beroepsgroep en gezondheidscentrum ingericht. De aantallen en voortgang zijn continue gemonitord ten einde iedereen in de fase van actief gebruik te krijgen.

- *Luister naar gebruikerservaringen om het praktijkgebruik te verbeteren.*
  Mensen gebruiken een systeem op hun eigen manier en naar eigen inzicht. Dit is echter niet altijd de meest efficiënte manier . Een eenvoudig voorbeeld was het gegeven dat men geneigd was om de volledige naam van een aandoening of medicament in te voeren. Dat levert een grotere kans op typefouten op en daarmee geen of minder beschikbare Inforiums. Het terughoren van deze gebruikerswerkwijze leidde tot de tip om slechts een deel van de naam in te voeren. Daarna kon men makkelijker meer informatie vinden. Bovendien verliep het zoekproces ook sneller omdat er minder typewerk nodig was.

- *Focus op versterking van positieve acceptatie, door patiënt en zorgverlener.*
  Versnellen is makkelijker door te laten zien dat het werkt en gewaardeerd wordt. Besteed daarom vooral tijd aan degene die vooruit willen, die het willen verkennen en die stappen maken. En focus minder op de achterblijvers. Benut de mening van de

patiënt om acceptatie te versterken.

- *Besteed aandacht aan communicatie naar de patiënt*
  Ga er niet te snel vanuit dat de patiënt wel weet was er mogelijk is en dat deze de mogelijkheden van de innovatie kent. Besteed veel tijd en aandacht aan het organiseren van communicatie en informatie richting te patiënt. In het project zijn wachtkamer posters gemaakt, maar is er ook informatie op de wachtkamerschermen geplaatst. Te veel communiceren is niet snel mogelijk, te weinig wel.

Tevreden eindgebruikers

Tevredenheid van de eindgebruiker is specifiek benoemd als resultaat. Dit is als volgt geconcretiseerd:

a. De tevredenheid onder zorgverleners is minimaal een 7.
b. De tevredenheid onder patiënten blijkt uit een score van 50% van de patiënten met minimaal een 7 op tevredenheid.
c. Daarnaast geven patiënten aan dat ze hoger score op begrip van/grip op hun klachten en/of hun behandeling.

Om de tevredenheid te meten is er een evaluatie onderzoek uitgevoerd. Hieronder worden kort de resultaten ervan beschreven. Het volledige onderzoek is in een apart verslag beschreven.

Hoofdvraag onderzoek

Wat is de invloed van informatie op begrip van de klacht/behandeling en hoe waardeert men digitale informatie via Inforium?

De belangrijkste vragen waren de volgende:

- Wat is de tevredenheid van zorgverleners en is dit minimaal 7?
- Zijn patiënten tevreden, wat blijkt uit het gegeven dat 50% van de patiënten dit met een 7 of meer waardeert.
- Draagt online informatie via Inforium bij aan meer begrip van de klacht of behandeling en/of grip op de aandoening en/of behandeling.

Onderzoeksopzet en dataverzameling

Om de tevredenheid te kunnen meten is een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit is een evaluatief onderzoek.
Het tevredenheidsonderzoek bestaat uit een opzet voor het Flevoziekenhuis en een opzet voor zorggroep Almere. Dit om in beide situaties een evaluatie uit te voeren die passend is bij de context.

In Zorggroep Almere bestond de hoofdmoot van de evaluatie uit een vragenlijst die door patiënt en zorgverleners ingevuld werden. Dit gebeurde op twee meetmomenten, (T=0 en T=1) waarin zowel de patiënt als de zorgverleners bevraagd worden.
Daarnaast zijn er telefonische interviews gehouden met zorgprofessionals gericht op de tevredenheid met het systeem.

In het Flevoziekenhuis is voor een iets andere opzet gekozen, omdat het werken met de vragenlijsten niet in de hectiek van de poliklinieken paste. Ook bleek tijdens de opzet van het onderzoek dat er mogelijk andere indicatoren waren die zicht gaven op de meerwaarde van online informatie. Daarom is in een periode van 4 maanden de informatie van de telefooncentrale verzameld voor een vijftal poliklinieken. Intern noemt men dit de belbomen: de centrale registreert hoeveel telefoontjes van patiënten binnenkomen en over welk thema het telefoontje gaat: betreft het een praktische afspraak of een inhoudelijke vraag over de klacht, behandeling enz.

Daarnaast hebben bij dezelfde poliklinieken in de periode van half februari tot half april alle patiënten bij hun eerste afspraak een Inforium en een online enquête ontvangen: een patiëntvragenlijst via Inforium. Om de tevredenheid van de medewerkers in beeld te brengen is er een medewerkersvragenlijst verspreid.

Samengevat zag de onderzoeksopzet er als volgt uit:

- Zorggroep Almere:
    - Vragenlijst
        - voor zorgprofessional en patiënt.
        - 2 meetmomenten;
        - Interviews (telefonisch).
- Flevoziekenhuis:
    - Cijfers belbomen
    - Patiëntvragenlijst via Inforium
    - Medewerkersvragenlijst.

Conclusie op de deelvragen

Zorggroep Almere

De nulmeting laat zien dat:

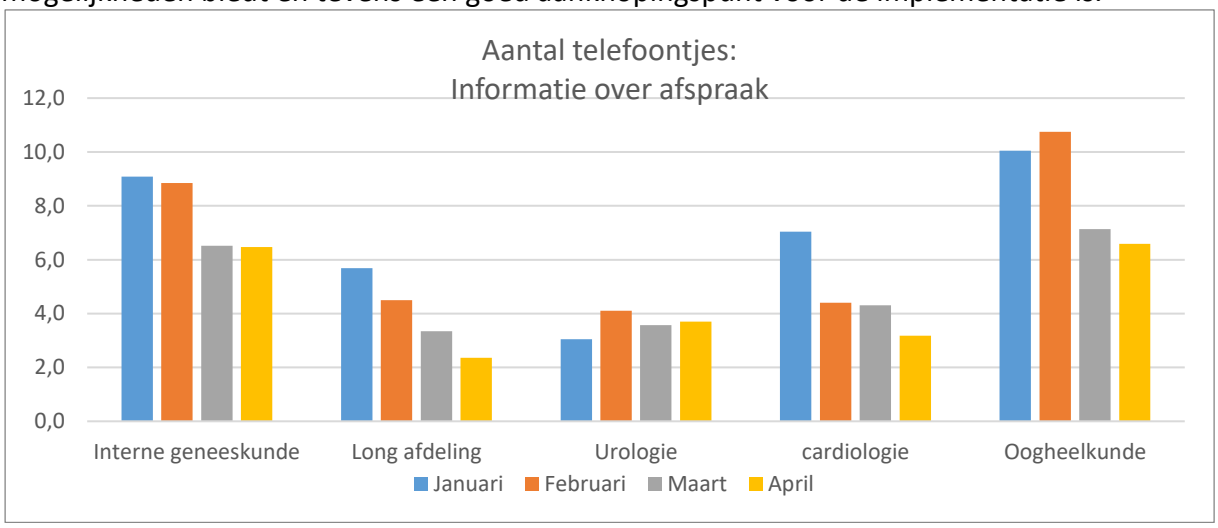
- Patiënten behoefte hebben aan informatie, over klacht en behandeling, score is 8,15 of hoger
- Zorgverleners de behoefte van de patiënt soms lager inschatten, dan de patiënt zelf aangeeft
- Informatie volgens patiënten bijdraagt aan beter begrip van de klacht of behandeling, score 7,9 of hoger
- Informatie over het algemeen doorgenomen wordt, score 6,7 voor apotheker, bij de huisarts en fysiotherapeut is dit 7,6.
- Patiënten scoren iets lager op de ‘leesverwachting’ dan de zorgverlener.

De herhaalmeting wordt op dit moment uitgevoerd. De uitkomsten hiervan worden verwerkt in het onderzoeksrapport.

De interviews laten een hoge waardering van Inforium zien: een score variërend van 7 tot 8, waarbij men opmerkt dat de gebruikersvriendelijkheid goed is: het kost geen moeite om het te leren of het te gebruiken.

Flevoziekenhuis

De belbomen laten zien dat het aantal inhoudelijke telefoontjes afneemt naarmate het inforiumgebruik toeneemt. Met name bij de vragen over de afspraak was een aanzienlijke reductie zichtbaar. Dit gecombineerd met het gegeven dat men actief Inforiums verzonden heeft naar al deze patiënten met informatie over de eerste afspraak laat zien dat dit veel mogelijkheden biedt en tevens een goed aanknopingspunt voor de implementatie is.

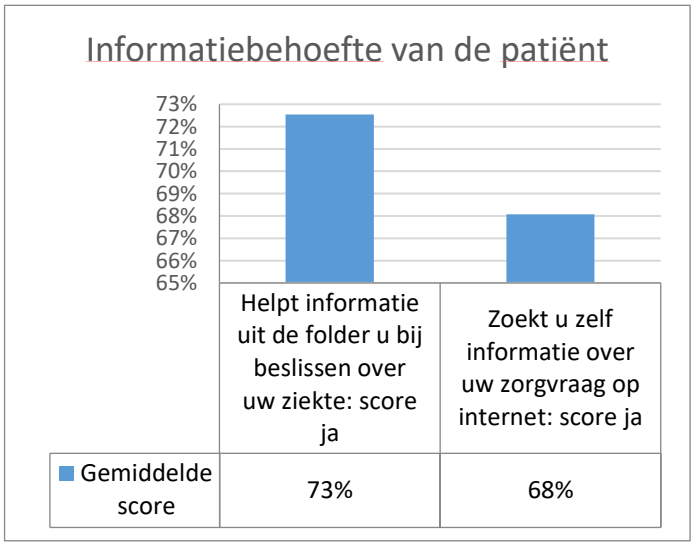


De uitkomst van de patiëntenvragenlijsten

Kijkend naar de waardering van informatie van patiënten en de mate waarin dit bijdraagt aan meer begrip van of grip op zien we dat:

- Patiënten behoefte hebben aan informatie, over klacht en behandeling,
  - 68% zoekt zelf op internet,
  - 73% vindt informatie behulpzaam bij besluitvorming
- De invloed van digitale informatie is een toename van de informatiebehoefte, zo is zichtbaar tijdens inforiumpilot.
- Toename van inforium, leidt niet tot afname van 'leestrouw'

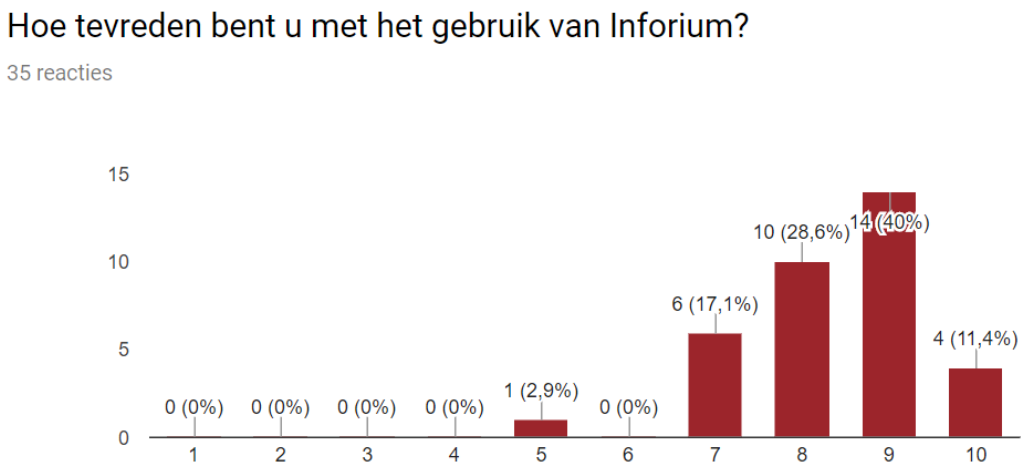
De uitkomst van de vragenlijst is algemeen en nader onderzoek is nodig. Het laat zien dat patiënten behoefte hebben aan online informatie en dit waarderen en vinden informatie behulpzaam vinden.

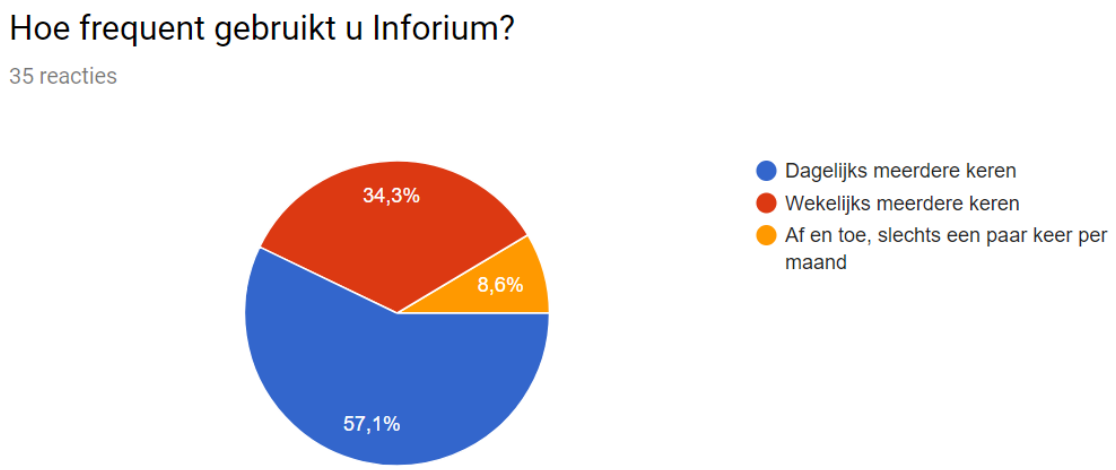


Kijkend naar de tevredenheid, dan is het doel (minimaal 50% scoort 7) meer dan behaald:

- Patiënttevredenheid Inforium: 63% minimaal 7 op 868 respondenten.
- Patiënten zijn tevreden over digitale informatievoorziening.

De tevredenheid van zorgverleners is enorm hoog. Onder 7 Inforium afdelingen werd een enquete verspreid bij dokters en assistenten (ongeveer 100 personen). Het meest gegeven cijfer was een 9. Daarnaast gebruikt de meerderheid Inforium meerdere keren per dag.





Techniek

De Project CHIP database

De tweede grote tak van Project CHIP Almere naast de transmurale implementatie van Inforium, was het creëren van een gemeenschappelijke database voor gezamenlijk gebruik. Het brengen van transmuraal digitale informatie naar de patiënt is een belangrijke stap, maar het beschikbaar hebben van goede verantwoorde medische informatie is minstens zo belangrijk. Vaak loopt het opschalen van succesvolle initiatieven vast doordat het ontwikkelen van content een moeilijke en arbeidsintensieve stap is. Een gemeenschappelijke content database kan er voor zorgen dat zowel content en inhoud in opschaling gekopieerd kan worden en dat samenwerking gefaciliteerd wordt.

Om dit te bereiken waren er verschillende subdoelen opgesteld. In onderstaande opsomming worden de verschillende onderwerpen en de behaalde resultaten besproken:

Beheersysteem en Project CHIP database:

Het opzetten van een volledig nieuwe database met een structuur die dermate open is dat een grote verscheidenheid aan bronnen gebruikt kan worden, makkelijk te beheren is, integreert met verschillende applicaties in verschillende organisaties en te gebruiken door relatief basale computergebruikers is een hele opgave geweest. De structuur van zowel de BetrouwbareBron database als de Inforium database, bleken niet volledig te voldoen aan de gewenste uitbreid- en samenwerkingsmogelijkheden voor de toekomst. Derhalve is van de basis af opnieuw begonnen.

Hierin zijn verscheidene groepen mensen en organisaties betrokken geweest, de BetrouwbareBron redactie, Inforium gebruikers en de ontwikkelaars van Mediwebs. Voor de huisartsen en apothekers is een online beheermodule beschikbaar gekomen eind 2016. In januari werd de eerste Project CHIP database versie opgeleverd welke openbaar getest kon worden. Betrouwbare Bron en CHIP organisaties kregen in het eerste kwartaal van 2017 eveneens de beheermodule beschikbaar. En in de laatste maanden van het Project CHIP is de voorbereiding gelegd met koppeling met externe partijen als Kijksluiter en Quli. Dit is een van de niet voorziene positieve resultaten van Project CHIP, waarmee zowel de content sterk verrijkt wordt en de brug gelegd kan worden met PGO's.

Betrouwbare Bron database:

De BetrouwbareBron database is de grootste database van gezondheidsinformatie van uitsluitend geaccrediteerde non-profit organisaties. Het bevat zelf geen content, maar is een index van duizenden locaties van openbaar beschikbare betrouwbare informatie. In eerste instantie leek dit een eenvoudige klus om te integreren met de Project CHIP database, omdat een interface met Inforium al bestond. De ambities zijn echter sterk verhoogd gedurende het project. Na de oplevering van de Project CHIP database tijdens de eHealthweek 2017 in januari was er een sterke wens tot meer integratie. In plaats van een regelmatige update van de BetrouwbareBron database naar de Project CHIP database te verrichten, werd gekozen om een live koppeling te maken. Hiermee was een volledige, deels handmatige omzetting naar het Project CHIP beheersysteem nodig. Hieraan zijn redacteurs vele uren bezig geweest, met als resultaat dat de live koppeling eind april gereed was.

Content sets

In de aanvraag werden enkele vakgebied specifieke content sets genoemd. Het zijn er uiteindelijk wel 17 geworden, variërend van fysiotherapie tot gynaecologie en urologie. Noemenswaardig is dat steeds meer organisaties gedurende het jaar besloten hebben om mee te werken aan de Project CHIP database. KiesBeter, Kanker.nl, KNMP, NIV, orthopedie vereniging, Digitale Zorggids (Patiëntenfederatie en GGD-appstore) doen allen mee om de content up to date te houden.

Integratietools

De combinatie van de BetrouwbareBron database, Inforium content sets en de input van alle Inforium gebruikers zorgt voor een enorme hoeveelheid van betrouwbare en klinisch toepasbare en te hergebruiken betrouwbare gezindheidsinformatie. In mei 2017 bestaat dit al uit meer dan 30.000 items. De uitdaging was om dit inzichtelijk en raktisch toepasbaar voor de toekomst te maken. Hiervoor is voor Project CHIP deelnemers een database online (db.projectchip.nl) opgezet waarbij in deze informatie gezocht kan worden op onderwerp, soort informatieop trefwoord etc. Het s ook mogelijk om te zoeken op hetgeen gebruikt wordt door ander zorginstellingen of professionals. Dor de kopieer en bewaarfuncties maakt het niet alleen mogelijk om te zien wat de collega zorgverleners in de praktijk gebruiken, maar zelfs om dit te kopieren. In de gebruikersvoorwaarden van Inforium staat dat nl. dat content gedeeld wordt met de gemeenschap. Dit creëert de mogelijkheid voor nieuwe toetreders om naadloos de content van collega’s over te nemen en hiermee de opstart fors te versnellen.

Project CHIP website

De Project CHIP website is opgezet met verscheidene doelen. Het is de toegang voor de Project CHIP database. Het zorgt voor een promotie/presentatie mogelijkheid. En in de toekomst is het mogelijk om voor andere regio’s speciale regio online omgevingen te creëren. De Website is in januari 2017 online gegaan.

Trainingsmateriaal

Voor alle verschillende gebruiksgroepen zijn handleidingen, zowel schriftelijk als online beschikbaar gekomen. Daarnaast zijn de meeste handelingen ook als video beschikbaar. Een mooie illustratie van hoe eenvoudig en duidelijk dit werkt, is het feit dat het aantal support vragen minimaal was. Gedurende het hele project CHIP is het aantal supportvragen ruim onder de honderd gebleven. Dit is een unieke situatie voor een brede implementatie

Support systeem

Er is een volledig support systeem opgezet, waarin supportcalls getraceerd en bijgehouden worden. Zowel per telefoon als per mail als via een webportal kan support gevraagd worden. Alhoewel uit de vorige paragraaf blijkt dat support beperkt nodig is, wordt de support tijdens het Project CHIP sterk gewaardeerd, wat uit spontane reacties blijkt.

Project CHIP app voor zorgverleners.

Per 1 november kwam voor de Project CHIP Almere deelnemers de mobiele versie in testfase beschikbaar. Hiermee is worden de Inforium modules van de deelnemers ook

mobiel te gebruiken. Met de app kunnen ze makkelijk de informatie bij patiënt brengen, ook als ze niet achter een computer zitten, maar bv op visite door de huisarts of in het ziekenhuis. Dit kan de implementatie versterken.

Communicatie

Voor communicatie was specifieke aandacht met een tweeledig doel:

a. Regionale bekendheid van het project
b. Landelijk bekendheid geven aan CHIP en interesse wekken in andere regio's

De ondernomen communicatie activiteiten zijn de volgende. Niet alle activiteiten zijn in detail beschreven, alleen de grotere communicatie uitingen zijn toegelicht.

- Project CHIP is onder internationale belangstelling gelanceerd op de EU eHealthweek in een gezamenlijke presentatie met NIVEL, NHG en Zorginstituut Nederland. Voorafgaand aan de presentatie hebben vele verschillende organisaties hun steun toegezegd. Zowel wetenschappelijke verenigingen als KNO, internisten, gynaecologen , orthopeden, apothekers als landelijke organisaties als Patiëntenfederatie, GGD Nederland en KiesBeter. Ook zorgverzekeraars (Zilveren Kruis, VGZ, CZ) en gedeelde besluitvorming tools ontwikkelaars als BehandelingBegrepen, Mount en Patiënt plus doen mee. En vanzelfsprekend, de lokale organisaties: Flevoziekenhuis, Zorggroep Almere en De Kinderkliniek.
- Gezien de brede ondersteuning en resultaten is Project CHIP Almere in september aangemeld voor de Medisch Contact Communicatieprijs, een 2 jaarlijkse prijs voor innovatieve initiatieven. Men is wel genomineerd maar helaas niet als winnaar niet geselecteerd.
- Op het zorginnovatiecafe van Zorgvoorinnoveren.nl waarbij de samenwerking zorgverzekeraars en innovatie het onderwerp was, werd Project CHIP Almere als een van de drie voorbeelden gepresenteerd.
- In eHealth week 2017 is een evenement in Almere voor geïnteresseerden lokaal en landelijk georganiseerd. Meer dan 50 zorgverleners en patiënten uit heel Nederland waren aanwezig.
- Eindbijeenkomst project partners 3 mei 2017, met een terugblik en vooruitblik.

Eindconclusie resultaten

Terugblikkend op de resultaten is de conclusie dat deze meer dan behaald zijn.
In de afsluitende projectbijeenkomst 3 mei jongsleden is met de vertegenwoordigers van Zorggroep Almere en Flevoziekenhuis geëvalueerd. Ook zij zijn positief over het gebruik van Inforium en de uitkomsten en meerwaarde van project CHIP. Het grootste succes is dat na afloop van de projectperiode iedereen besloten heeft om verder te gaan met deze manier van informatie sturen aan de patiënt en daarmee feitelijk de stap gemaakt heeft van pilot of project naar integratie in het zorgproces. Het project heeft daarmee blijvend resultaat in verbeterde informatievoorziening aan de patiënt, waardoor deze meer grip op en begrip van zijn aandoening dan wel behandeling heeft.

Blik vooruit

In de eindevaluatie met Zorggroep Almere en Flevoziekenhuis gaf men aan behoefte te hebben aan een volgende fase, waarin men enerzijds tot verdieping van het gebruik intern komt en anderzijds transmurale samenwerking op informatievoorziening verder vorm kan krijgen.

Een logische volgende stap in de implementatie: na een periode van stabiel gebruik is er een behoefte om de meerwaarde verder te standaardiseren door nog sterkere verbinding te maken met het dagelijkse zorgproces. Vanuit ervaren meerwaarde in de eigen praktijk is er een besef ontstaan van de meerwaarde die transmurale informatie voorziening kan bieden. Aangezien dit technisch voorbereid is in CHIP fase 1, is een logische volgende stap om dit verder vorm te geven in een volgend project CHIP fase 2.

Daarnaast is het zaak om CHIP en de resultaten landelijk verder uit te rollen en huidige interesse om te zetten in daadwerkelijk start. Het draaiboek biedt hiervoor alle mogelijkheden.

Zo draagt CHIP bij aan kansen voor verdieping in Almere en op landelijk niveau aan verbetering van informatievoorziening aan de patiënt.

Bijlage: CHIP partners