

VAN BACKOFFICE NAAR FRONTOFFICE

Interactieve website betreft ziekenhuispatiënten bij hun behandeling

In plaats van de interne organisatie (*backoffice*) zou de patiënt (*frontoffice*) centraal moeten staan in het ziekenhuis. Informatie- en communicatietechnologie kan daarbij een hulpmiddel zijn.

JAN KREMER C.S.

Minister Hans Hoogervorst bracht dit voorjaar een virtueel werkbezoek aan de Digitale Fertendo Poli, een interactieve

website voor IVF-patiënten van het UMC St Radboud in Nijmegen. Vanuit zijn werkplek in Den Haag bekeek hij het elektronisch dossier van een demopatiënt en chatte hij met patiënten die op dat moment online waren.

Ook de minister begrijpt dat informatie- en communicatietechnologie (ICT) in de zorg belangrijke ontwikkelingen doormaakt en niet meer is weg te denken uit ons dagelijks werk. Artsen en vooral patiënten zijn volop actief op internet en het is nog maar een kwestie van tijd of er zal in ieder ziekenhuis een elektronisch patiëntendossier (EPD) beschikbaar zijn. Ook de Raad voor de Volksgezondheid & Zorg (RVZ) wees in het rapport 'Patiënt en internet' op het belang van deze ontwikkelingen.¹

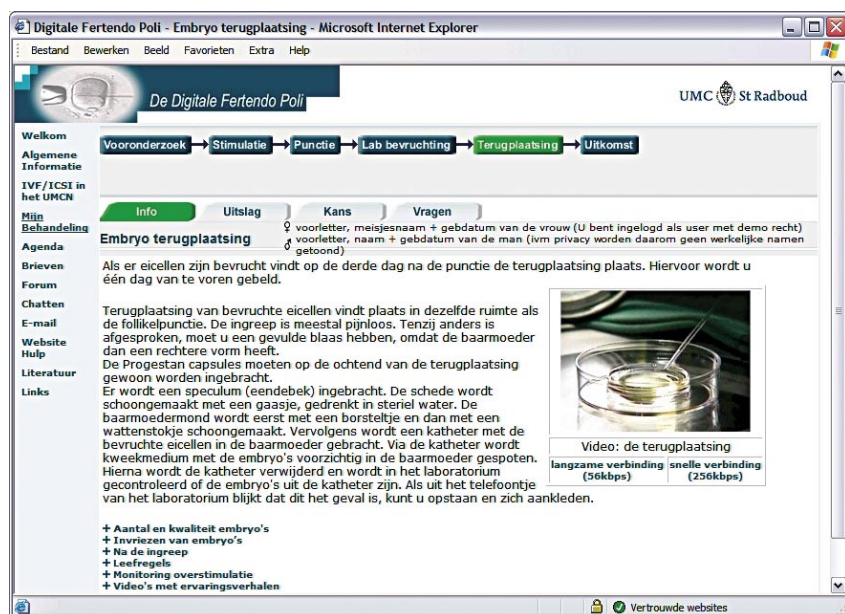
BEDRIJFSLEVEN

We moeten niet uit het oog verliezen dat ICT geen doel op zichzelf is, maar een middel om de kwaliteit en doelmatigheid van ons handelen in ziekenhuizen te ver-

sterken. Het is duidelijk dat op dat vlak nog veel winst valt te boeken. Veel mensen zien ziekenhuizen als logge, dure en naar binnen gekeerde instituten, waar de patiënt te weinig, en de complexe interne organisatie te veel centraal staat.

Veel grote bedrijven worstelden ook met dit probleem en vonden daar een oplossing voor door hun bedrijf niet meer in te richten vanuit hun eigen interne organisatie, maar vanuit de vragen en wensen van hun klanten. Van 'backoffice naar frontoffice', heet dat in hun jargon.

ICT kan erg nuttig zijn om deze verandering voor elkaar te krijgen. Een mooi voorbeeld hiervan is de computerfirma Dell. Kocht je voorheen je computer in de winkel uit een vastgesteld aanbod, tegenwoordig kun je naar eigen wensen je computer samenstellen op de website van Dell, en na een druk op de knop zet je als klant zelf de productie van je eigen computer in gang. Deze werkwijze was voor Dell zo succesvol dat ze nu



Screenshot van een pagina van de Digitale Fertendo Poli. De bovenste knoppen laten het pad zien dat de patiënt doorloopt tijdens de behandeling. De tabbladen daaronder hebben betrekking op de fase van de behandeling waarin de patiënt zich bevindt. Naast algemene informatie zijn er uitslagen te zien en kan een video worden bekeken over de embryotransfer.

BEELD: J. KREMER

SAMENVATTING

- *Veel mensen zien ziekenhuizen als logge, dure en naar binnen gekeerde instituten, waarbij de patiënt te weinig en de complexe interne organisatie te veel centraal staat.*
- *Veel grote bedrijven worstelden ook met dit probleem en hebben daar een oplossing voor gevonden door hun bedrijf niet meer in te richten vanuit de interne organisatie (backoffice), maar vanuit de vragen en wensen van hun klanten (frontoffice).*
- *Ook ziekenhuizen zouden hun organisatie meer moeten inrichten vanuit de patiënt (frontoffice) en minder vanuit de interne organisatie (backoffice). ICT, en dan vooral een patiëntgericht EPD, kan daarbij een sleutelrol spelen.*
- *Dat een dergelijke oplossing in de praktijk kan werken, blijkt uit het succes van de Digitale Fertendo Poli, een interactieve website voor IVF-patiënten, waarbij het pad dat de patiënt doorloopt centraal staat.*

alleen nog maar via hun website verkopen, en niet meer via winkels.

We kunnen veel leren van deze lessen uit het bedrijfsleven. Ziekenhuizen kampen met een dure en complexe organisatie, terwijl klanten vragen om meer op hen gerichte en betaalbare zorg en de daarbijbehorende informatie.² Het zou dan ook goed zijn als ook ziekenhuizen hun organisatie meer gaan inrichten vanuit de patiënt (*frontoffice*) en minder vanuit de interne organisatie (*backoffice*).

Thuis zie je direct een foto van het net geplaatste embryo

De ziekenhuizen zouden de mogelijkheden die ICT hierbij biedt, op de juiste wijze moeten benutten. Dit geldt vooral voor de ontwikkeling van het EPD, het toekomstige hart van ICT in de zorg.

OP MAAT GESNEDEN

Dat een dergelijke oplossing in de praktijk kan werken, blijkt uit het succes van de Digitale Fertendo Poli. Op kleine schaal is voor een relatief jonge groep patiënten een interactieve website ontwikkeld, waarbij het pad dat de patiënt doorloopt centraal staat. De aanleiding voor het ontwikkelen van deze site was dat IVF-patiënten aangaven dat ze te weinig werden betrokken bij hun behandeling en dat het grootste deel van juist deze groep patiënten veelvuldig gebruikmaakte van internet voor en tijdens de behandeling.^{3,4}

De website bestaat uit drie onderdelen. Ten eerste is er een informatief gedeelte, waar patiënten in de vorm van tekst en video informatie krijgen over de behandeling. Het voordeel van internet is dat de informatie op maat is gesneden. Je hoeft niet een hele tekst door te lezen voordat je bij de gewenste informatie bent. Bovendien kun je afhankelijk van een grote informatiebehoefte zelf bepalen hoever je hierin wilt gaan. Ten tweede bevat de goed beveiligde

website een EPD dat thuis is in te zien. Door koppelingen met reeds bestaande databases kun je als patiënt bijvoorbeeld je eigen hormoon- en zaaduitslagen bekijken en lezen wat ze betekenen; je kunt na thuiskomst van de embryo-transfer een foto zien van het embryo dat zojuist in de baarmoeder is geplaatst; je kunt je individuele kans op zwangerschap zien en je kunt in de agenda zien wanneer de volgende afspraak voor een echo is gepland. Ten derde heeft de

website een interactief gedeelte. Patiënten kunnen met lotgenoten uit hetzelfde ziekenhuis chatten, of op een forum vragen stellen die door artsen, verpleegkundigen of patiënten zelf worden beantwoord.

Inmiddels is de Digitale Fertendo Poli opengesteld voor alle patiënten die in het UMC St Radboud een IVF-behandeling krijgen. Daarnaast is een onderzoek in voorbereiding waarbij een vergelijkbare website wordt ingezet voor het gehele regionale netwerk van zorg aan paren met vruchtbaarheidsproblemen. Zowel arts als patiënt kunnen deze website bekijken en invullen. De site fungeert als een soort virtuele casemanager, die de patiënt begeleidt op het pad door het regionale netwerk.

HULPMIDDEL

Natuurlijk zal ICT altijd slechts een hulpmiddel zijn, dat nooit de directe communicatie tussen arts en patiënt kan vervangen. Integendeel, door ICT op deze patiëntgerichte wijze in te zetten, gaat er geen tijd en energie meer verloren aan allerlei onnodige zaken van organisatorische aard. De directe communicatie tussen arts en de goed geïnformeerde patiënt zal zich dan meer kunnen concentreren op inhoudelijke zaken waar het echt om draait. ■

dr. J.A.M. Kremer,
gynaecoloog, afdeling Verloskunde en Gynaecologie

drs. W. Tuil,
onderzoeker, afdeling Medische Informatiekunde

prof. dr. D.D.M. Braat,
gynaecoloog, afdeling Verloskunde en Gynaecologie

dr. W.L.D.M. Nelen,
senior onderzoeker, afdeling Verloskunde en Gynaecologie

dr. R.L. Kamman,
klinisch fysicus, afdeling Radiologie

prof. dr. P.F. de Vries Robbé,
arts, afdeling Medische Informatiekunde

Universitair Medisch Centrum St Radboud Nijmegen

ing. J.W.M. Scholten,
consultant, Task Ventures B.V., Nijmegen

Correspondentieadres: j.kremer@obgyn.umcn.nl

Referenties

1. Raad voor de Volksgezondheid & Zorg (RVZ): Patiënt en Internet. 1999 (99/17) http://www.rvz.net/cgi-bin/adv.pl?advi_relID=24&stat=N.
2. Raad voor de Volksgezondheid & Zorg (RVZ): Van Patiënt tot klant 2003 (03/05) http://www.rvz.net/cgi-bin/adv.pl?advi_relID=79&stat=N.
3. Kremer JAM, Barneveld J, Braat DDM. Het Ooijpoldermodel: de patiënt centraal in het regionale netwerk van fertiliteit zorg. *Ned Tijdschr Obstet en Gynaecol* 2002; 115: 208-10.
4. Haagen EC, Tuil W, Hendriks J, Bruijn RP, Braat DD, Kremer JA. Current Internet use and preferences of IVF and ICSI patients. *Hum Reprod* 2003; 18: 2073-8.



De website van FertEndo van het UMCN vindt u via www.medischcontact.nl/dezeweek. Het gedeelte voor patiënten is zonder toegangscode niet op te vragen.