



KLANTREIS

THUISDIALYSE

VitaValley

Coalitie Vitaal Thuis:
Ziekenhuiszorg Thuis

Ontwikkeling klantreizen

Vanuit de Werkgroep Inbedding in de zorg is het doel om klantreizen te ontwikkelen voor de ziekenhuiszorg thuis toepassingen waar de coalitie zich op richt. Dit zijn COPD (GOLD 3 en GOLD 4), chronisch hartfalen, chemotherapie thuis, thuisdialyse en monitoring van risicozwangerschappen.

De klantreizen geven vanuit verschillende perspectieven inzicht in de complexe organisatie van de zorg voor de doelgroep. Ze laten de situatie van één enkele patiënt zien, al kunnen de situatie en omstandigheden van deze patiëntengroep natuurlijk breed uiteenlopend zijn. Denk bijvoorbeeld aan woonsituatie, mantelzorg mogelijkheden, culturele achtergrond of bestaande comorbiditeiten.

Het uitgangspunt is om alles wat samen opgepakt kan worden, ook daadwerkelijk samen op te pakken. Geen allesomvattend beeld voor alle patiënten, zorgprofessionals of organisaties in alle situaties. Gezamenlijk leggen we een basis neer. Ervaring van de werkgroep is dat bijna iedere organisatie op enig moment behoefte heeft aan een klantreis bij een bepaalde zorginnovatie. Zij besteden hier vaak zelf tijd en geld aan. Deze gemene deler hebben we daarom vastgelegd in voorliggende klantreizen.

Ontwikkeling klantreizen

De klantreis is een document dat:

- levend is en regelmatig herzien wordt op basis van ontwikkelingen en nieuwe inzichten;
- als uitgangspunt kan dienen bij innoveren naar 'juiste zorg op de juiste plek' arrangementen
- dient als basis voor het verder inkleuren met een 'couleur locale'.



Het maken van een klantreis is vaak pas de eerste stap in de ontwikkeling van een nieuw zorgpad, zo ook voor de coalitie Vitaal Thuis: Ziekenhuiszorg Thuis. De volgende stap waar we ons op richten, gebaseerd op de principes van design thinking, is de ontwikkeling van bijpassende Service Blue Prints.

Stakeholder

VRAGEN

Patiënt

Krijg ik dezelfde kwaliteit zorg? Wat moet en kan ik zelf? Is het veilig? Wat gebeurt er als ik me thuis toch niet goed voel?

Mantelzorger

Krijgt mijn buurman dezelfde kwaliteit zorg? Ik hoop dat mijn buurman even nauwkeurig om blijft gaan met zijn ziekte. Hoeveel tijd kost de begeleiding mij elke dag?

Zorgprofessional

Hoe lever ik op afstand de juiste zorg? Kost het mij meer tijd? Wat is precies mijn rol? Wie is op wanneer verantwoordelijk? Hoe maken we samen goede afspraken?

Organisatie

Hoe regelen we de kosten met de zorgverzekeraar? Levert dit productieverlies? Zo ja, hoe gaan we hier mee om? Hoe zorg ik voor draagvlak in de organisatie?

Financiers

Hoe maken we goede afspraken over budgetten en doelmatigheid van de zorg?

Patiënt - De Nierstichting

De Nierstichting heeft een brede set aan documenten beschikbaar die ingaan op de verschillende (toekomstige) mogelijkheden voor de patiënt die een nierfunctieervangende behandeling nodig heeft. In de documenten wordt geredeneerd vanuit de patiënt.

Vanuit een 30-tal interviews met nierpatiënten zijn de wensen en behoeften ten aanzien van verbeteringen in de zorg voor patiënten met een nierziekte uitgewerkt in brede toekomstscenario's (Bijlage A) en patient journeys (Bijlage C). Bijlage C bevat de patient journeys voor alle vormen van nierfunctieervangende behandeling. Met name de patient journey voor de peritoneaal dialyse (PD) en de thuishemodialyse (THD) zullen relevant zijn. De documenten zijn te vinden op de website van de Nierstichting.

U vindt de bijlagen op de [projectpagina](#) van Vitaal Thuis: Ziekenhuiszorg Thuis.



NIERSTICHTING

Leven gaat voor.

Patiënt - De Nierstichting



Ook heeft de Nierstichting een specifieke casus uitgewerkt van de draagbare kunstnier.

Een draagbare kunstnier moet het mogelijk maken om buiten het ziekenhuis te kunnen dialyseren zonder aanpassingen te hoeven doen aan de elektrotechnische voorzieningen in huis. Het werkt zonder kraan en afvoer op 220 en 110 V aansluiting. Omdat dit meer mogelijkheden biedt dan de reguliere thuishemodialyse, hebben ze patiënten gevraagd na te denken over aanvullende eisen die ze in de verschillende scenario's zouden stellen aan hun apparaat. Via de link zijn twee patient journeys beschikbaar: één die geschreven is voor het zorgpad naar thuishemodialyse toe en één voor het opbouwen van de dialyse thuis.

U vindt de bijlagen op de [projectpagina](#) van Vitaal Thuis: Ziekenhuiszorg Thuis.

Mantelzorg



Els is de buurvrouw van nierpatiënt Hans. Ze is al met pensioen waardoor ze veel tijd heeft. Ze vindt het fijn om haar buurman te kunnen helpen. Hans helpt mij vaak weer met technische klusjes in en om het huis, want daar heb ik echt geen verstand van.

“Ik help mijn buurman soms bij het thuis dialyseren. Eerst ging hij wel 3 tot 4 keer per week naar het ziekenhuis en dat was een erg zware belasting voor hem. Toen hij de mogelijkheid kreeg om thuis te dialyseren wilde hij daar graag mee starten, maar hij dacht dat dat misschien niet mogelijk was omdat hij alleen woont.

Ik heb de opleiding in het ziekenhuis ook gevolgd en vooral aan het begin heb ik Hans elke keer geholpen bij het thuis dialyseren. Nu mijn buurman thuis kan dialyseren voelt hij zich minder patiënt. Het gaat nu zo goed, dat Hans het voor het grootste gedeelte zelf kan. Ik help alleen nog bij het aansluiten van de apparatuur. Daarna drinken we altijd nog even koffie en ga ik weer richting huis. Als er iets is kan Hans me altijd bellen.”

Zorgprofessional



Nefroloog Dr. De Vries:

“Dialyse legt een behoorlijke claim op de tijd van de patiënt. Het is belangrijk om die tijd zo comfortabel mogelijk door te brengen en zo professioneel mogelijk aan te bieden. Dus dialyseren waar en wanneer je maar wilt. Thuis dialyseren is voor sommige mensen erg prettig: ze hebben zelf de regie, kunnen zelf plannen op welk moment ze de behandeling doen en hoeven niet naar een ziekenhuis. Maar ik weet dat niet al mijn collega’s er zo tegenaan kijken. Gelukkig verandert deze houding steeds meer en wordt er gekeken naar de wens van de patiënt. ”

Zorgprofessional



Nefroloog Dr. De Vries: “Een belangrijk voordeel van thuisdialyse is dat patiënten vaker en korter dialyseren, waardoor er tussen de dialyses minder stijgingen in afvalstoffen zijn. Veel patiënten, die op deze manier thuis dialyseren, voelen zich daarom energiek en beter. Bij patiënten die thuis willen dialyseren is het van belang dat de dialyse stabiel is, de patiënt een goede shunt heeft en dat de bloedwaarden niet te veel schommelen. Daarnaast moet er voldoende ruimte beschikbaar zijn thuis voor de apparatuur en opslag van dialysemateriaal.

De woning moet soms ook qua voorzieningen behoorlijk aangepakt worden, alhoewel er steeds meer kleinere en handzamere apparaten beschikbaar komen die makkelijk aan te sluiten zijn. Patiënten (en soms een dialyse buddy) volgen eerst een uitgebreide training bij ons in het dialysecentrum, voordat zij aan thuisdialyse kunnen beginnen. Eén keer per maand zien wij altijd de patiënt voor een uitgebreid onderzoek bij ons in het ziekenhuis.”

Zorgprofessional

Dialyseverpleegkundige Maria: Wij begeleiden zowel patiënten die wekelijks bij ons in het centrum komen, als patiënten die thuis dialyseren. Voor de laatste groep is het heel belangrijk dat zij (samen met een dialyse buddy) een goede training krijgen. We maken patiënten en hun buddy's echt kundig. We leren ze omgaan met de techniek en geven veel informatie over de werking van de nieren en nierdialyse, o.a. klassikaal en via e-learnings. Wanneer de thuisdialyse gestart is, kunnen patiënten altijd 24x7 contact opnemen met ons voor vragen of als ze zich niet goed voelen. We proberen op afstand advies te geven en desgewenst ga ik naar de patiënt toe. In noodgevallen wordt de patiënt per ambulance naar het ziekenhuis gebracht. Er zijn nu zelfs al ontwikkelingen gaande dat we de thuisdialyse patiënten op afstand kunnen monitoren. Kritische parameters worden dan realtime doorgestuurd naar het dialysecentrum. De patiënt vult twee keer per week een vragenlijst in met zogenaamde PROMs. Bij afwijkende waarden kan direct contact worden opgenomen met de patiënt. Ik denk dat hiermee meer patiënten thuis zullen willen dialyseren. Nu is dit aantal nog relatief beperkt. Je moet nu als patiënt echt stevig in je schoenen staan."



Zorgprofessional

Apotheker

Geneesmiddelgebruik bij dialysepatiënten is complex: dialyse beïnvloedt de absorptie, verdeling en de uitscheiding van veel geneesmiddelen. Dialysepatiënten gebruiken veel geneesmiddelen en medicatiefouten komen bij hen relatief veel voor. De apotheker maakt gebruik van geformuleerde doseringsadviezen voor dialysepatiënten en optimaliseert hiermee de medicatieveiligheid. De apotheker begeleidt de patiënt in zijn medicatiegebruik, in de apotheek of thuis bij de patiënt.



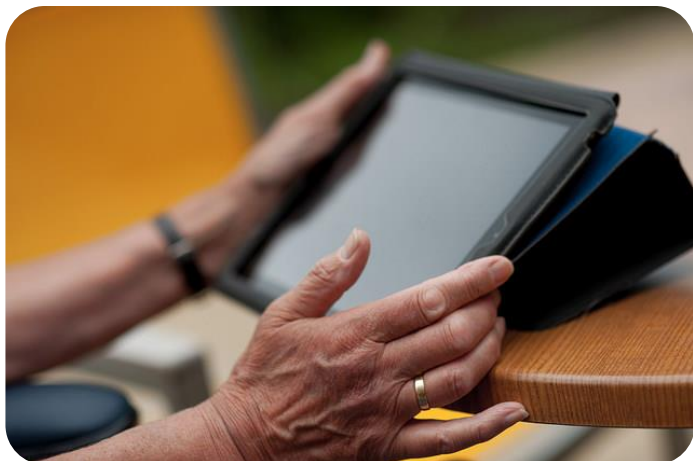
Organisatie

Ziekenhuis
met
dialysecentrum

“Onze organisatie wil graag mee blijven gaan met de nieuwste ontwikkelingen. Ehealth en innovatie zijn belangrijke speerpunten voor ons.”

“Al enige jaren bieden we de mogelijkheid aan voor thuisdialyse. Patiënten krijgen hiermee meer regie over hun ziekte en de vele bezoeken aan het ziekenhuis worden bespaard. Dit betekende voor ons wel een hele andere manier van werken, waarbij we uiteindelijk minder fysieke bedden nodig hadden in het dialysecentrum. Stapje voor stapje hebben we onze organisatie laten ‘meegroeien’ met de veranderde dienstverlening. Het heeft ervoor gezorgd dat we de patiënten die bij ons op de afdeling dialyseren meer persoonlijke aandacht kunnen geven en dat wordt als zeer prettig beschouwd. Daarnaast hebben we onze nefrologen en dialyseverpleegkundigen opgeleid om zorg op afstand te kunnen geven en recent hebben ze zich bekwaamd in het gebruik van onze beeldbelapplicatie.”

Organisatie



Leverancier

“Wij leverden al een handzaam apparaat om thuisdialyse mogelijk te maken, maar recent hebben we hier een dienst aan toegevoegd. Patiënten die thuis dialyseren kunnen nu op afstand realtime gemonitord worden. We meten een aantal kritische parameters met slimme sensoren en deze gegevens worden doorgestuurd naar het ziekenhuis via onze eHealth applicatie. Het is belangrijk dat hiervoor een goed internet netwerk aanwezig is, zodat de uptime gegarandeerd kan worden. Wanneer de waarden afwijkend zijn, kan direct contact opgenomen worden met de patiënt thuis via beeldbellen. Het thuisdialyse apparaat is dan ook uitgerust met een tablet om deze beeldverbinding tot stand te kunnen brengen. Op afstand kunnen advies en eventuele instructies gegeven worden door de dialyse verpleegkundige. Indien nodig dan gaat zij naar de patiënt toe. De veiligheid en continuïteit van de thuisdialyse verbeteren we hiermee verder.”

Financiers

Zorgverzekeraars

“Het uitgangspunt voor ons is dat zorg voor iedereen bereikbaar moet zijn. Wij hebben onder meer de rol van aanjager van de marktwerking zowel op prijs, volume als kwaliteit van de zorg. Maar om de zorg ook in de toekomst betaalbaar te houden moeten we gezamenlijk werken aan de juiste zorg op de juiste plaats. Soms kan daarvoor ziekenhuiszorg thuis een geschikte manier zijn.

Bij de contractering van thuisdialyse zijn een aantal aspecten heel belangrijk. We moeten goede afspraken maken over de budgetten en bijbehorende doelmatigheid van de zorg.

We willen dezelfde of verbeterde kwaliteit van zorg, tegen verminderde kosten per patiënt

Oftewel, we willen zorg die bijdraagt aan de triple aim doelstelling. Daarbij maken we afspraken over de indicatoren die we hierbij gebruiken en hoe we deze indicatoren gaan meten.”

BELANGRIJKSTE BRONNEN

VitaValley

Gesprekken met en input door partners

Journeys en onderzoeken

[Website](#) Nierstichting

