



eHealth Steden Estafette

Vrijdag 22 januari 2016

TZA, Enschede

Compilatieverslag eHealth Steden Estafette - Enschede

Dik Hermans, aanjager doorbraak de zorg ontzorgd met ICT
Belemmeringen voor opschaling eHealth

- Niet de technologie, er is veel, maar moeilijk om te kiezen
- Er zijn systeemshoten (vooral financiering)
- Innoveren is moeilijk en is vaak sluitpost (ondernemen is van belang)

Gemeenten moeten meer doen! Een paar goede daar gelaten. Dit geldt overigens ook voor verzekeraars.

Eelco Eerenberg, wethouder Enschede

Eelco is in de week van 22 januari verkozen tot beste jonge bestuurder van Nederland. Hij geeft een voorbeeld dat aangeeft dat een integrale aanpak moet: Wat gebeurt er als je de regels toepast met andere onderdelen van de keten. Een alleenstaande man in de bijstand neem je zijn (oude) auto af, waarmee hij dagelijks zijn twee kinderen naar 2 verschillende scholen brengt. Daardoor moet iemand anders de kinderen naar school brengen (extra kosten voor de gemeente) een van die kinderen is autistisch en heeft problemen met brengen en ophalen en zijn schoolprestaties gaan achteruit (weer extra kosten) en de vader zit thuis. etc. In dit geval zou passender en goedkoper ondersteund kunnen worden door zonder schotten te denken, dus vanuit de mens gedacht. We moeten terug naar de bedoeling van de dienstverlening, passende ondersteuning voor de hulpvrager. De burger centraal.

Drie punten zijn hierbij van belang:

1. Ken je inwoners (privacy is vaak een drogreden; kunnen we regelen).
2. Bereik je wel iedereen, ook als je digitale tools gebruikt. De wethouder spreekt de ambitie uit de eerste digitale wijkcoach van Nederland te hebben.
3. Apps toepassen om zaken te doen. In Enschede werken we met een app (8TING) die werkzoekenden helpt bij het zoeken van een baan,

door aan te sluiten bij hun drijfveren en motivatie. Het slim aansluiten bij drijfveren kan op veel meer terreinen (bv eenzaamheid bij ouderen). Het aanbod van Eelco is: gebruik Enschede als proeftuin/ experimenteergebied.

Eric Wolkotte en Rob Nijhuis, Twentse Zorg Academie: TZA

TZA wil omgeving zijn waar inzet van technologie in de zorg en thuissituatie kan worden beleefd. Als je iets leest onthoud je een deel; als je iets ziet onthoud je meer en als je iets beleeft onthoud je het meest. TZA wil een leermoment zijn voor studenten en voor ouderen. De focus ligt op de care. Daarnaast is de TZA een testomgeving voor nieuwe producten. Eric doet een oproep aan meer gemeenten om mee te doen, want TZA is een regionaal centrum.

Miriam Vollenbroek: Universiteit Twente

LangGezond is een aanpak met inzet van technologie voor preventie en gezonde leefstijl met nadruk op vitaliteit en persoonlijke benadering. Er is een vragenlijst uitgezet onder 65-75 jarigen en er wordt een tweede fysieke screening gedaan bij de risicogroep die uit de vragenlijst naar voren komt. Waar nodig is er een digitaal preventieaanbod gericht op bewegen, cognitie en voeding. Dit kan gecombineerd worden met ander fysiek aanbod op deze terreinen. Miriam onderscheidt drie soorten living labs: experimenten met gebruikers (design labs, bv UT); gesimuleerde werkelijkheid (testomgevingen bv TZA) en implementatie in de praktijk (bv LangGezond). Een bewezen aanpak moet geborgd worden, uitgebreid naar meer gemeenten en gedragen door coalities van stakeholders. Ze werkt met partijen aan een coalitie Vitaal Twente.

Daniel Tijink: ECP, Platform voor de InformatieSamenleving

Daniel presenteert scenario's over beeldschermzorg, die samen met stakeholders uit het hele land zijn opgesteld. Het werken met scenario's is een methode om een strategisch gesprek te voeren en te komen tot gedeelde handelingsopties. De drie scenario's draaiden om de regionale ontwikkeling (Zorgflicx in de regio), uitkomstbekostiging (betalen voor resultaat) en de consument en technologie als trekker. De volgende stap is de scenario's en de opties te gebruiken in regionale zetting om beeldschermzorg verder te krijgen. Ook dat is een aanbod.

Workshops

De vraag in de workshops was: wat kan de gemeente doen om met behulp van eHealth te komen tot een integrale aanpak en bij te dragen aan de inclusieve stad. Graag uw tips en inspirerende voorbeelden. Uitkomsten van de workshop staan in de bijlage.

Programma Rotterdam: Ellen Perik, manager Gemeente Rotterdam op 9 maart

1. Aanpak Vitaal Thuis
2. Inzet Proeftuinen
3. Appstore van GGD van Rotterdam en Amsterdam

Overhandiging van de estafettebeker van Enschede aan Rotterdam
De beker wordt door Hilde Reints (directeur Enschede) aan Ellen Perik (manager Rotterdam) overgedragen.

BIJLAGE

Compilatie uitkomsten van de zes workshops

De vraag in de workshops was: wat kan de gemeente doen om met behulp van eHealth te komen tot een integrale aanpak en bij te dragen aan de inclusieve stad. Graag uw tips en inspirerende voorbeelden.

Burger Centraal

- Toegankelijk voor allen, dus ook niet digitaal mogelijk.
- Leg als gemeente veel meer je oor te luister bij (kwetsbare) bewoners: wat missen ze, waar lopen ze op stuk, hoe kunnen ze zich veiliger, meer in de gaten (in positieve zin) gehouden voelen?
- D.m.v. vragenlijsten bewoners zelf laten nadenken over wat in hun persoonlijke situatie een passende eHealth oplossing zou kunnen zijn.
- Stel niet het aanbod maar de vraag centraal! Durf te erkennen dat niet al het aanbod een antwoord is op de vraag. 'Right to challenge!'
- Woerden: burger in de lead Inwonercloud.
- Noaberschap (burenhulp/informeel netwerk) beter benutten!
- E-health gebruiken om naar de hele gezinssituatie te kunnen kijken.
- dmv eHealth het voor patiënt aantrekkelijker maken om info te geven over hun situatie.
- het gaat om het 'hele' verhaal van de zorgvrager. Zorg dat dat verhaal in beeld komt. Maak een website met 'verhalen', waardoor mensen begrijpen hoe zo'n verhaal eruit ziet.
- Omarm burgerinitiatieven.
- 1 gezin, 1 aanpak. Zet het gezin centraal.
- Gebruik een postcodegerichte aanpak: Vaak zijn er verschillende straten/wijken met dezelfde problemen.
- Ook vanuit burger centraal: innoveren in regelgeving (terug naar de bedoeling)

Bewustwording/Educatie/voorlichting/digivaardig in de zorg

- Laat niet-digivaardige inwoners heel laagdrempelig kennis maken met leuke, speelse apps waarmee ze bijvoorbeeld spelletjes met anderen kunnen doen.
- Zorg als gemeente dat bewoners weten dat er zoiets als eHealth bestaat en dat het in behoeften kan voorzien.
- Belonen van zorgvragers die inzet tonen om zichzelf eHealthvaardig te maken: VVV bon, wedstrijd, etc
- Zorg/welzijnsprofessionals (én ambtenaren) opleiden in ICT: zij zijn de sleutel naar kwetsbare bewoners... Pas als zij in de juiste "eHealth stand" staan, zal er daadwerkelijke opschaling onder die bewoners plaatsvinden.
- Aanstellen van digicoaches om de kloof offline/online te slechten.
- contactambtenaren uitrusten met e-health.
- Bevorderen acceptatie. Communicatie van groot belang naar de burger / professionals: maak het aantrekkelijk / gemakkelijk / plezierig/fun / gemak

- Aandacht voor scholing/kennisbevordering via vrijwilligers.
- De huidige opleidingen incorporeren ICT wel in hun lespakket, maar eenmaal in de praktijk maakt de oude garde nog geen gebruik van eHealth. Hierdoor kan de leerling het ook niet goed toepassen.
- Leer omgaan met Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Gemeente zelf

- Gemeente moet het goede voorbeeld aan haar bewoners geven door zelf eHealth toepassingen in te zetten en ook daadwerkelijk te gebruiken (bijvoorbeeld een digitale buurtmarktplaats aankopen en implementeren).
- Durven loslaten en daarmee ook risico's durven nemen. Geef bottom up meer vertrouwen, laat iets ontstaan en grijp niet meteen in. Stimuleer en faciliteer en calculeer in dat er ook een keer iets mis kan gaan.
- Barrières wegnemen: er zijn nu vaak nog teveel ontmoedigende regeltjes die ondernemingszin van zowel bewoners als ondernemers in de weg staan. Maak het eenvoudiger om een initiatief te nemen en te implementeren.
- Digitalisering/eHealth opnemen in collegeprogramma.
- Stel een innovatiemanager aan.
- Toegang voor burgers goed organiseren, wie is van wat?
- Constateren en melden uit alle sectoren, en dan integraal handelen.
- Gemeente moet intern een goede samenwerking hebben (bv met schuldhulpverlening).
- Er zijn op dit moment teveel regels waardoor het gebruik van eHealth wordt geremd. De gemeente kan ervoor zorgen dat regels worden aangepast.
- Mantelzorg organiseren in de wijk. Hier bestaan al verschillende systemen voor. De gemeente moet echter maar voor één platform kiezen en dit promoten. Tijdens de workshop kwam ter sprake dat er soms verschillende systemen naast elkaar gebruikt worden waardoor het niet effectief is aangezien traffic dan verspreid is.
- Wijkteams/ coaches online beschikbaar maken. Dat verlaagt de drempel voor mensen om hier gebruik van te maken. Zeker voor de jonge generatie.
- Er moeten kortere lijnen komen qua communicatie met gemeente/ zorgloket ten aanzien van bezoeken van cliënt tav WMO zaken. Nu duurt het vaak erg lang voordat je de juiste persoon te pakken hebt en wordt soms pas na een paar weken een afspraak gemaakt bij een spoedgeval.
- Gebruik een systeem rondom communicatie over cliënt. Zorgorganisatie gaf aan dat de gemeente dit zou moeten regelen. Gemeente antwoordde dat zorgaanbieders zelf intern de behoefte naar één systeem moeten mobiliseren omdat je nu vaak ziet dat er veel weerstand is onder zorgverleners als er naar een ander systeem overgestapt moet worden.
- Begin klein en simpel (bv. 100 man) zodat je een grote slagingskans hebt. Zet vervolgens de schijnwerpers erop en bouw van daaruit verder uit.

De gemeente overstijgend

- Maak nou eens gebruik van wat er (in den lande!) al is! Practise based werken (het betere jatwerk!): laat je eigen trots/eilandgevoel als gemeente varen, denk in kosten en het bewonersbelang en durf van andere gemeentes te 'jatten'! Zie dit als innovatief werken en vergeet dat innovatief werken synoniem zou staan aan zelf het wiel (dat ergens anders ook al uitgevonden is) uitvinden. Dat is het niet.
- Domein overstijgend werken: kunnen ontwikkelingen in andere gemeentelijke domeinen misschien slim gekoppeld worden aan die in het sociaal domein?
- De gemeente moet stimuleren en faciliteren. Leer van:
 - a. Gem. Rotterdam organiseert een paar keer per jaar een netwerkontbijt om niet alleen alle interne afdelingen met elkaar te verbinden maar ook zorgorganisaties en leveranciers bij elkaar te brengen en zo netwerken te versterken. Vragen die tijdens zo'n ontbijt gesteld worden: kent men elkaar? Weet men wat waar te vinden is?
 - b. Gem. Apeldoorn heeft het 'IT initiatief' waarbij de een groot aantal IT bedrijven en de ICT afdeling van de gemeente samen komen om te overleggen. Hier zitten tot nu toe nog geen zorg IT bedrijven bij. Het plan is om deze wel actiever te gaan betrekken.
- Visie op dit thema ontwikkelen als gemeente en vervolgens deze visie breed delen met betrokken partijen.
- Een gemeente kan prestatieafspraken maken met gecontracteerde zorgaanbieders waarbij eHealth/innovatie expliciet genoemd wordt.
- Elke eHealth toepassing koppelen aan een toepassing in een andere sector.
- Kijken welk aanbod van verschillende oplossingen er al zijn. Wat kunnen we aan elkaar verbinden?

Gemeente als financier

- Baseer je financieringsstroom op resultaten en daag daarmee de deelnemende partijen uit.
- Als iets echt werkt, blijf dan doorfinancieren of zorg dat bewoners zelf ook zo mogelijk een financiële bijdrage leveren. Maar stop met al die verspillende pilots die net op het moment dat het echt iets kan worden, weer stopgezet worden.
- Ontschotten van geldstromen. Financieel belonen van minder zorg bieden ipv financieel afstraffen (zie Kinzigtal financieringsmodel)
- Is er bijvoorbeeld meer geld voor welzijn (preventief) nodig en daardoor minder geld voor zorg (curatief?) Zorg dan als gemeente ook dat de financiering navenant is.
- sturen op populatieniveau.
- Projecten opstarten en gaandeweg monitoren en bijsturen of opheffen
- Financieren van initiatieven die besparen.
- Macro businesscase opstellen vanuit de drie financiers: gemeente, ziektekostenverzekeraar en consument (Uit Eigen Zak)

- eHealth ambitie opnemen als inkoop eis bij contractering zorg door gemeente.

Data

- Case gebaseerd koppelen en integrale actie.
- Zorg voor een soort burgerdossier.
- Aandacht voor het privacyvraagstuk.
- Verschil need to know, nice to know.
- Proportioneel klantbeeld.
- Goede samenwerking met netwerkpartners/stakeholders aangaande privacy.
- Zorg dat men gebruik maakt van 1 communicatieplatform voor zorg en welzijn, waarbij de client eigenaar is.
- Ontwikkel een virtuele omgeving tussen overheid, zorg en partijen op alle niveaus.
- Zorg dat de wijkcoach ook digitaal 'hulp' kan verlenen, of nog beter: daardoor preventief kan handelen.
- Gebruik big data om problemen op te lossen/ preventief te werk te gaan.

Gemeente als samenwerkende stakeholder

- Partneren met ICT bedrijven. Hen uitdagen met een uitvraag en vervolgens even op je handen gaan zitten. Wel de regie houden maar niet in de uitvoering schieten.
- Huisartsen zijn in de zorg een belangrijke schakel. Het is belangrijk dat huisartsen de digitalisering dragen, over de steek te krijgen. Huisartsen nemen alleen van andere huisartsen wat aan. Medestanders/voorlopers huisartsengroep vinden en deze als ambassadeur laten optreden.
- Vrijheid geven, Lef tonen.
- eHealth: Gewoon doen: laten ervaren! alle zorgprofessionals. Klein beginnen via proeftuinen. Een cursus helpt niet. Door er echt mee te werken, ervaart men pas de voordelen van eHealth. Betrek het veld: de doeners op de werkvloer.
- Taak gemeente proces organiseren; stakeholders bij elkaar brengen, netwerken inschakelen.
- Proeftuinen faciliteren.
- Stakeholder (burger, technologie bedrijven, gemeente, verzekeraars, huisartsen, welzijnsorganisaties, kennisinstellingen).
- Netwerk goed in beeld brengen, zowel in- als extern.

Losse tips voor de geïnteresseerden om nog eens naar te kijken

- Achterhoek Connect (www.achterhoekconnect.nl)
- Kinzigtall model
(<http://www.zorgvisie.nl/Financien/Verdieping/2015/5/Geslaagde-uitkomstbekostiging-in-het-buitenland-1766271W/>)
- Right to Challenge (www.righttochallenge.nl)
- Battle of Concepts (www.battleofconcepts.nl)
- Hackatons (www.dutchhealthhackaton.com)

Doorbraakproject **Zorg ontzorgd met ICT**



Gemeente  Enschede



