

Introductie van een IC portaal en digitaal dagboek

ALGEMENE BESCHRIJVING PROJECT:

De Intensive Care (IC) afdelingen van het HagaZiekenhuis en het Erasmus MC hebben en kennen de ambitie om de communicatie tussen patiënt, zorgverlener en naasten van de patiënt te digitaliseren. De focus ligt op gastvrijheid en specifiek het verbeteren van een gestructureerde informatievoorziening. Project "IC 2.0" is het faciliteren van een portaal in de communicatieve ondersteuning van de naasten van IC patiënten.

Een portaal is een webtoepassing (een website), waarbij informatie gepersonifieerd samengebracht wordt voor een (groep) gebruiker(s).

Dit is een gezamenlijk project geweest van de IC afdelingen van het HagaZiekenhuis en het Erasmus MC in nauwe samenwerking met de Informatisering & Automatisering afdeling van het HagaZiekenhuis. Het portaal is gebouwd op basis van de IBM Webshpere technologie door softwarebedrijf Funatic.

Inloggegevens van demo contactpagina:

- Ga naar www.hagaic.nl
- Klik op de grote groene balk 'IC-Portaal'
- Log in met:
 - Gebruikersnaam: ic.hagaziekenhuis@hotmail.com
 - Wachtwoord = welkom12!

Een belangrijk onderdeel van het IC portaal vormt het **digitale dagboek**, een afgeschermd en beveiligde pagina waar naasten hun ervaringen tijdens en na de IC-periode kunnen beschrijven. Het dagboek kent verschillende opties, van het uploaden van foto's, emoticons toevoegen, tot het printen van de gehele inhoud.

Ook is er de mogelijkheid om dit te delen met personen die zij daar zelf voor uitnodigen.

Visie

Het portaal is een centraal, betrouwbaar en uitgebreid informatiepunt voor de patiënt en naasten van de patiënt, zowel tijdens als na de IC periode. IC 2.0 biedt, in het spanningsveld tussen de informatiebehoeften van naasten over de actuele status van de patiënt en de privacywetgeving rondom het online beschikbaar stellen van informatie, een optimale oplossing in communicatieve verbeteringen.

In samenwerking met IBM Software Group is er een business value analyse uitgevoerd, waarbij de volgende kwantitatieve en kwalitatieve voordelen uitgewerkt zijn:

Stakeholders IC 2.0

- Naasten van IC patiënten
- IC-verpleegkundigen
- IC artsen
- IC patiënten
- Management IC



Figuur 1. Overzicht doelstellingen IC-Portaal

Kwantitatieve voordelen

- Efficiëntie IC personeel: Het aantal minuten dat medewerkers per dienst spenderen aan ad hoc vragen beantwoorden/overleg neemt af. Hierdoor neemt het aantal minuten dat een IC medewerker aan zorg aan de patiënt kan besteden toe.
- Het te woord staan van familie wordt inzichtelijker en planbaarder, waardoor er sprake is van een gestructureerdere informatievoorziening. Gestructureerde visite stroom, door beter inzicht in activiteiten rondom patiënt. Ook heeft de familie de mogelijkheid de gegeven informatie nog een keer na te lezen, zodat deze beter verwerkt en onthouden kan worden.

Kwalitatieve voordelen

- Patiënt- en familietevredenheid over dienstverlening door IC kan toenemen.
- Het realiseren van een meer positieve perceptie bij patiënten en familie aangaande de transparantie en toegankelijkheid van de IC.
- Verhoogde patiënt- en familietevredenheid leidt mogelijk tot het vaker aanraden van het EMC en Haga als eerste keuze ziekenhuis aan derden.
- Het ontwikkelen van het IC portaal leidt tot een innovatief imago, door bij te dragen aan het genezings- en verwerkingsproces met behulp van de nieuwste communicatie technieken.
- Meer 'empowerment' naasten: Het "information gap" tussen zorgverlener en (naaste van) patiënt neemt af.
- Organisatorische ondersteuning van mantelzorg.

Tot nu toe

In het begin van het jaar 2012 zijn we met het IC 2.0 project van start gegaan. Aanvankelijk is er gestart met een pilot en vanaf het najaar heeft het project een volwaardige doorgang kunnen vinden. De eerste fase van het project is in juni 2013 afgerond.

Het portaal is in 4 fasen ontwikkeld: een pilot en drie daaropvolgende verbeter fasen. Door het portaal in fasen te ontwikkelen en op gezette tijden de geboden diensten te evalueren met de stakeholders, verbeterde de functionaliteit van het portaal steeds meer. Het portaal ondersteunt als zodanig in de ontwikkeling van de IC naar een afdeling die daadwerkelijk gastvrij en zorgverlenend is, niet alleen naar de patiënten maar ook naar hun naasten.

Wanneer er een patiënt opgenomen wordt op de IC is dit een heftige gebeurtenis waarbij (met name) de contactpersoon van de patiënt overladen wordt met belangrijke informatie. Het IC-Portaal biedt hierin ondersteuning. De informatie die relevant is, wordt gericht aangeboden zodat het later rustig nagelezen kan worden op een unieke en beveiligde webpagina. De contactpersoon kan andere naasten uitnodigen tot dit gepersonifieerde IC-Portaal en zo ontstaat er een centraal informatiepunt in tekst en beeldmateriaal.

Naast het aanbieden van gerichte tekstuele informatie biedt het IC-Portaal ook andere mogelijkheden. Het is een communicatiemiddel voor alle naasten (die toegang hebben gekregen tot het portaal) van de patiënt. Door het bijhouden van een dagboek kunnen zij elkaar op de hoogte houden van de toestand van de patiënt. Er zit een agenda in die de naasten met elkaar kunnen delen. Op deze manier kunnen ze met elkaar afstemmen wie er wanneer bij de patiënt op bezoek gaat. Maar ook is deze agenda te gebruiken om persoonlijke afspraken aan elkaar kenbaar te maken of voor het coördineren van andere taken. Via het IC-Portaal kunnen kinderen worden voorbereid op een bezoek aan de IC door middel van een stripverhaaltje en voor volwassenen is er een fotoserie van de IC beschikbaar. Ook kunnen er via het portaal hardcopy kaartjes verstuurd worden naar de patiënt, welke direct naar de goede afdeling worden gestuurd.

Als de patiënt van de IC overgeplaatst wordt naar een verpleegafdeling, blijft het IC-Portaal bestaan. Alle functionaliteiten blijven tot de beschikking van de naasten en de patiënt, de informatie is echter niet meer actueel omdat deze IC specifiek is.

The screenshot shows the Erasmus MC IC-Portaal homepage. At the top, there is a navigation bar with the Erasmus MC logo and a 'Home' link. Below this is a dark blue navigation menu with icons and labels for 'Informatie', 'Dagboek', 'Agenda', 'Zie en Lees', and 'Stuur een kaartje'. The main content area is divided into several sections. On the left, there is a 'Mijn IC Portaal' section with a 'Contactpagina' link and a 'Test' button. Below this is a 'Berichten' section with two news items. To the right of the 'Berichten' section is a 'Contactgegevens' section with contact information for 'barbara.grootswagers'. Below the 'Berichten' section is an 'Informatie' section with a 'Ga snel naar:' list containing 'Nieuwe patient', 'Aneurysma', 'Sepsis', 'Continue medicatie', and 'Centrale lijn'. Below the 'Informatie' section are three columns: 'Dagboek', 'Agenda', and 'Kaartje', each with a brief description and a 'Lees verder' link. Below the 'Dagboek' and 'Agenda' sections is a 'Zie en Lees' section with a 'Lees een stripverhaal over het bezoek van de IC.' link. At the bottom right, there is a 'Familie en vrienden uitnodigen voor deze pagina.' section with a 'Nu uitnodigen' link. A green stick figure character is positioned at the bottom right of the page. The footer contains the copyright notice '© 2012 Erasmus MC' and a 'Feedback | Disclaimer' link.

Figuur 2. Homepage van IC-Portaal Erasmus MC

HagaZiekenhuis
Intensive Care

Uitloggen: grootswagers, barbara

Home Informatie Dagboek Agenda Stuur een kaartje Zie en Lees Contact en route

IC - IC-Portaal - Home

Welkom op het IC-Portaal

Deel de zorg van uw naaste met elkaar in een beveiligde online omgeving: het IC-Portaal.

Hier vindt u relevante informatie, specifiek van toepassing op uw naaste op de IC. U kunt, als u contactpersoon bent, andere familieleden en vrienden van uw naaste uitnodigen tot dit portaal. Daarnaast kunt u een dagboek bijhouden en delen met deze familieleden en/of vrienden. Dit dagboek kunt u nu ook gemakkelijk printen.

Samen kunt u dan het dagboek vullen of onderling bezoeken afspreken in de agenda. Ook vindt u hier een fotoserie van de IC en voorbereidingsmateriaal voor als uw kind een bezoek zal brengen aan de IC.

In de folder kunt u meer informatie vinden over het IC-Portaal. Ook kunt u 24 uur per dag vragen stellen over dit Portaal.

Informatie

Algemene informatie over de IC, de behandelingen, apparatuur, e.d.

→ Informatie over de Intensive Care

Relevante links

- Delier
- Non-invasieve beatmings
- Eerste dagen op de IC

Dagboek bijhouden

U kunt met elkaar een dagboek bijhouden zodat familie en vrienden goed op de hoogte blijven.

→ Klik hier voor het dagboek

Agenda

Plan onderling uw bezoeken.

→ Open de agenda

Kaartje versturen

Stuur een kaartje naar uw naaste. Wij zorgen ervoor dat deze goed bezorgd wordt.

→ Verstuur een kaart

Zie en Lees

Bekijk de foto's en lees het stripverhaalje om uw kind voor te bereiden op een bezoek aan de IC.

→ Zie de foto's en lees de strip

Contactpagina

Van: Oma

Contactpersoon: barbara.grootswagers

→ meer gegevens

Familie en vrienden uitnodigen voor deze pagina.

→ Nu uitnodigen

Contactgegevens

Locatie Leyweg

(070) 210 4955
Leyweg 275
2545 CH Den Haag

Bezoektijden

14.00 - 14.45 uur
19.15 - 20.00 uur

Routebeschrijving

Randstadrail 4, HTM tram 6, HTM bus 21, 23 en 26, Veolia bus 27, 31, 34, 35, 36, 37 en 88

Parkeren: € 1,45 per uur

© 2012 HagaZiekenhuis Disclaimer Contactformulier Enquete Contactpagina Beheren Over dit initiatief

Figuur 3. Homepage van IC-Portaal HagaZiekenhuis

OP WELKE MANIER LEVERT HET PROJECT EEN BIJDRAGE AAN KWALITEIT EN DOELMATIGHEID?

Patiënten op de Intensive Care zijn bijzonder kwetsbaar. Tegelijkertijd zijn naasten zeer betrokken bij de zorg voor deze patiëntengroep. Als een patiënt op de IC belandt, brengt dit grote spanningen en soms angst met zich mee voor de naasten. Uit zowel literatuur¹ als enquêtes en focusgroepen met patiënten en hun naasten, blijkt dat het er een grote behoefte aan informatie is. Niet alleen het nut van de vele draden, buizen en lijnen en de grote hoeveelheid apparatuur rondom de patiënt, maar ook de organisatie van de afdeling is vaak onduidelijk. Juist op de IC is het op de hoogte zijn van wat er gebeurt voor naasten van groot belang: de patiënt is zelf vaak niet meer aanspreekbaar, een directe naaste moet regelmatig als ambassadeur van de patiënt optreden.

Ook is er onderzocht in hoeverre andere ziekenhuizen zich hier al op richten. De algemene

¹ Zie bijv.: "Meeting the Needs of Intensive Care Unit Patient Families", Azoulay, E., Pochard, F. et al. (2001) *Am. J. Respir. Crit. Care Med.* January 1, 2001 vol. 163, no. 1 135-139.
"Family-Centered Care: Meeting the Needs of Patients' Families and Helping Families Adapt to Critical Illness", Davidson, J. (2009) *Crit Care Nurse* June 2009, vol. 29 no. 3 28-34

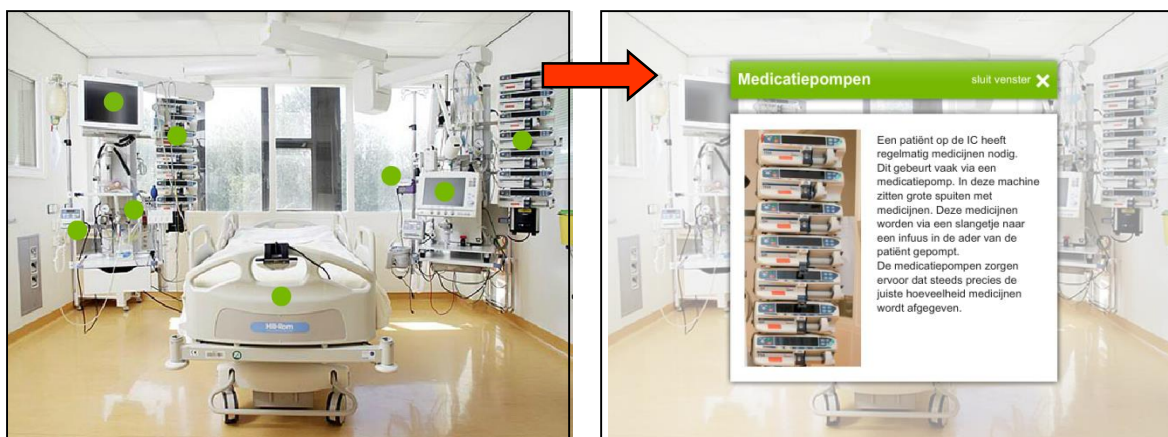
conclusie luidt dat veel ziekenhuizen inderdaad volop bezig zijn met patiënten portalen; enerzijds in het verschaffen van medische informatie ('medische status'), anderzijds in het bij elkaar brengen van lotgenoten (mijnzorgnet.nl). Echter, uit het betreffende onderzoek blijkt ook dat juist de focus op naasten in de zeer specifieke context van de IC onderbelicht is in deze initiatieven. Hierop hebben de IC afdelingen van het HagaZiekenhuis en het Erasmus MC een digitaal portaal ontwikkeld waarin juist de naasten van de patiënt centraal staan.

Dit IC-Portaal zou er bovendien aan bij kunnen dragen dat het aantal patiënten met het Post Intensive Care Syndrome (PICS) verminderd. Patiënten weten vaak niet veel meer over hun verblijf op de IC: het is een lege bladzijde die veel vragen, onzekerheid en verwarring oproept. PICS kan zich uiten in slecht slapen, piekeren, overdreven alertheid, angstaanvallen en huilbuien. Naasten zijn de aangewezen personen om na het verblijf van de patiënt een veilige omgeving voor hen te creëren. Door hen, naast de al bestaande mondelinge gesprekken met de professionals, via het IC-Portaal te informeren over het proces op de IC, wordt een stevige informatiebasis gegeven. Hierdoor is het mogelijk om het fysieke –als mentale herstelproces van de patiënt en de naaste zelf te bevorderen.

Het informatie materiaal is grondig uitgebreid en wordt nu gericht aangeboden, het omvat o.a. uitleg over:

- de huisregels van de IC
- de professionals die werkzaam zijn op de IC; zoals intensivisten en het behandelteam van de patiënt
- het proces wat een patiënt doormaakt
- diagnoses, behandelingen, onderzoeken en apparaten
- wat te verwachten als naaste en hoe je hier mee om kunt gaan
- de periode na de IC

Een leuk voorbeeld is de interactieve afbeelding van een patiëntenkamer, zie figuur 4. De naasten hebben vaak veel vragen over alle apparatuur rondom het bed en durven vaak niet naar alles te informeren, omdat ze de verpleegkundige en de arts niet te veel 'lastig willen vallen' met al hun onzekerheden. Door op de groene stippen te klikken, verschijnt er een pop-up venster met uitleg over dat item.



Figuur 4. Pagina met uitleg van patiëntenkamer

HET DIGITALE DAGBOEK

Door het IC-Portaal is het nu mogelijk om met alle betrokken naasten een **dagboek** bij te houden over de patiënt.



Home Informatie **Dagboek** Agenda Stuur een kaartje Zie en Lees Contact en route

IC + IC Portaal + Dagboek

Dagboek

Het bijhouden van een dagboek over wat er gebeurt tijdens een opname op de Intensive Care (IC) kan de patiënt en diens naasten helpen. Zo weten patiënten die op de IC hebben gelegen, achteraf vaak niet meer precies wat er is gebeurd. Voor hen kan het fijn zijn om in een dagboek na te lezen wat er elke dag is gebeurd en wie er allemaal op bezoek zijn geweest. Zo kunnen ze de periode van vóór en ná de IC weer 'aan elkaar breien'.

Ook voor de naasten kan het bijhouden van een dagboek helpen om alle gebeurtenissen en emoties op een rijtje te zetten. Bovendien kunt u via het dagboek elkaar goed op de hoogte houden, doordat u allen de mogelijkheid heeft een stukje tekst te schrijven.

[Lees hier de printinstructies voor Mozilla Firefox](#)

[Lees hier de printinstructies voor Windows Internet Explorer](#)

[Lees hier de printinstructies voor Google Chrome](#)

Let op! Alle informatie en foto's in het dagboek zijn de verantwoordelijkheid van de naasten. De IC medewerkers hebben geen toegang tot het dagboek. Zij zullen dus niet mee lezen of controleren wat er beschreven of geplaatst wordt. Plaats geen foto's van anderen die u zelf ook liever niet zou willen delen.

[--> Plaats een nieuw bericht](#) [--> Dagboek afdrukken](#)

Lorem
08-06-2013 16:32 - barbara.grootsvagers
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Ut adipiscing dictum accumsan. Nulla molestie nibh nec lectus dignissim ullamcorper. Suspendisse sed porta metus. 😊 Vestibulum laoreet pulvinar euismod. Duis felis erat, elementum non pharetra eget, iaculis sit amet orci. Maecenas sed neque sit amet quam varius lobortis vitae eu dolor. Nullam in enim nec dui commodo egetas. In id iaculis metus. Proin pretium aliquam massa, at auctor nibh hendrerit quis. Etiam tempus, enim ut consequat dapibus, dui leo viverra nisi, eget consectetur elit purus ut augue.

Reageren...

Test 3
08-06-2013 11:33 - Testen IC Portaal HagaZiekenhuis



Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed nec tellus ut nisi interdum ullamcorper at in mauris.
[bewerken](#) [verwijderen](#)

Reageren...

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed nec tellus ut nisi interdum ullamcorper at in mauris.
08-06-2013 11:33 - Testen IC Portaal HagaZiekenhuis
[verwijderen](#)

Afbeelding
08-07-2013 11:19 - Testen IC Portaal HagaZiekenhuis



Test voor een afbeelding
[bewerken](#) [verwijderen](#)

Reageren...

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Sed nec tellus ut nisi interdum ullamcorper at in mauris. Vestibulum ligula mi, rhoncus quis enim ac, bibendum sodales risus.
08-06-2013 11:20 - Testen IC Portaal HagaZiekenhuis
[verwijderen](#)

Opgenomen
08-06-2013 11:13 - Testen IC Portaal HagaZiekenhuis
Patient is opgenomen op de IC van het HagaZiekenhuis
[bewerken](#) [verwijderen](#)

Reageren...

Veel beterschap en sferfte
08-06-2013 11:13 - Testen IC Portaal HagaZiekenhuis
[verwijderen](#)

Figuur 5. Dagboek

Iedereen die uitgenodigd is door de contactpersoon om lid te worden van het IC-Portaal kan een stukje schrijven en een foto plaatsen. Zo is iedereen direct op de hoogte. Ook kan iedereen weer reageren op de geschreven stukjes en kan er een levendige uitwisseling ontstaan. Je kunt het vergelijken met een Facebook pagina.



Voor het printen van het dagboek, om later nog eens na te lezen, zijn verschillende achtergrond thema's en lettertypes te kiezen. Van heel strak en neutraal tot vrolijk met bloemen.



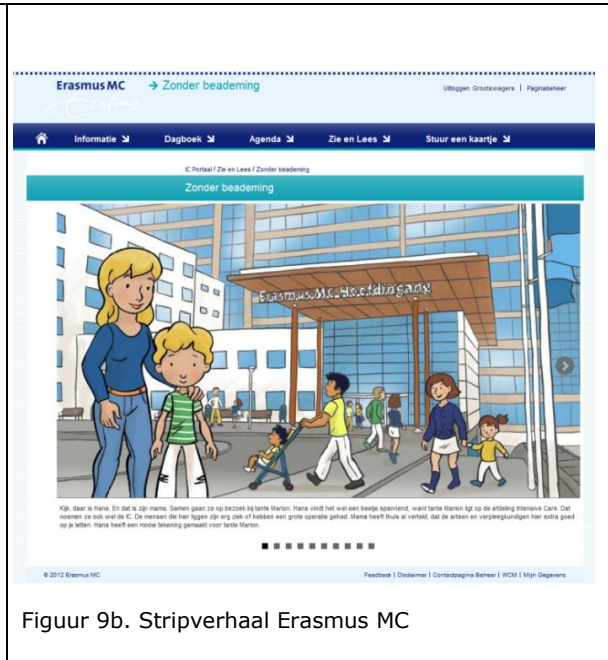
ENKELE SCREENSHOTS UIT HET IC PORTAAL



Figuur 8. Overzicht informatiepagina



Figuur 9a. Stripverhaal HagaZiekenhuis



Figuur 9b. Stripverhaal Erasmus MC

Contactpersonen Project:

HagaZiekenhuis

Barbara Grootswagers
Paulien Brouwer
Tim Postema

Erasmus MC

Margo van Mol

Funatic

Bert Mooij

Contactpersoon IC afdeling:

HagaZiekenhuis

Piet Melief
Artze Prins

Erasmus MC

Jan Bakker



b.grootswagers@hagaziekenhuis.nl
m.vanmol@erasmusmc.nl
bert.mooij@funatic.nl