

VOORLOPER IN ZORG OP AFSTAND: 25 JAAR MEDICINFO

'Digitaal waar het kan, fysiek waar het moet – dat is de enige manier om de zorg toekomstbestendig te houden,' zegt Caroline Besuijen, algemeen directeur van Medicinfo. Een gesprek over razendsnelle ontwikkelingen, zorg op afstand en écht contact.



Het was in 2000. Internet stond nog in de kinderschoenen, toen verzekeraars CZ, VGZ en thuiszorgorganisatie Thebe het initiatief namen om Medicinfo op te richten. Directeur Caroline Besuijen: 'Dit was nog de tijd van de dossiermappen – dat is nu moeilijk voor te stellen. Een van de eerste resultaten was het beschikbaar stellen van online betrouwbare medische informatie aan zorgverleners. Een soort voorloper van Thuisarts.nl. Daar hebben we ook nog steeds onze naam aan te danken'

En het vooroplopen bleef. Medicinfo groeide al snel door tot het eerste medische callcenter van Nederland. Wat ook volgde, was het introduceren van een triagestandaard. In het buitenland was dat al in gebruik, maar in Nederland bestond dat nog niet. De organisatie haalde die naar Nederland. 'Voor die tijd werkten professionals vanuit eigen kennis en ervaring. Inmiddels is de triage omarmd door de beroepsverenigingen en dé standaard in de zorg geworden.'

Dat is ook de rode draad in het verhaal van Medicinfo: 'Afhankelijk van de behoeften in de zorg ontwikkelen en implementeren we voortdurend innovatieve oplossingen. De afgelopen jaren is het aantal werknemers verdriedubbeld; het medisch service centrum bestaat uit ruim 100 artsen en verpleegkundigen'.

De ontwikkelingen gaan snel?

"Razendsnel. De opkomst van internet in 2000, tien jaar later de eerste stappen naar digitale zorg, en nu hebben we het over AI, dat weer andere ongekennde mogelijkheden biedt. De afgelopen jaren hebben we op grote schaal zorg op afstand kunnen ontwikkelen, en met die ervaring kunnen we nu vooroplopen in de samenwerking met zorg organisaties Vijf jaar geleden, toen ik hier begon, verliep 20% van de zorg digitaal. Nu is dat 85%, een enorme omslag."

'Flexibel en snel reageren op ontwikkelingen, dat zit wel in ons DNA.'

"We zien dat een groot deel van de samenleving digitaal ook een fijne vorm van communiceren vindt. Corona heeft uiteraard voor een stroomversnelling gezorgd binnen de zorg. We hebben in de zomer van 2020 razendsnel Medicoo ontwikkeld en gelanceerd."

Binnen enkele weken waren we hybride zorg aan het leveren, in samenwerking met huisartsen. Flexibel en snel reageren op ontwikkelingen, dat zit wel in ons DNA. Een ander voorbeeld is de komst van Oekraïense vluchtelingen naar Nederland. Zij hebben ook zorg nodig, maar de huisartsenpraktijken zitten al overvol. Toen zijn we gaan samenwerken met huisartsenorganisaties en gemeentes om ervoor te zorgen dat het eerste contact digitaal – en in de eigen taal – verloopt. 75 procent van de vragen vangen wij op deze manier al af.’

We reageren altijd vanuit de behoefte, niet omdat wij nog een paar oplossingen op de plank hebben liggen. Nee, we gaan altijd terug naar die behoefte. Hoe gaan we de zorg anders inrichten? Hoe brengen we de juiste mensen bij elkaar?

Uit onderzoek weten we hoe groot het gat is tussen de zorgvraag – die alleen maar toeneemt door de ouder wordende populatie – en het aantal zorgverleners. De noodzaak om de zorg anders te organiseren is steeds urgenter geworden. Daarom hebben we zo’n 5 jaar geleden ook de volgende stap gezet: de stap naar hybride zorg, de optimale samenwerking van zorg op afstand en consulten op locatie. Want daar zit precies dé kracht van Medicinfo: wij hebben de expertise in huis om dat op grote schaal aan te kunnen bieden.

We zijn de afgelopen jaren gaan samenwerken met huisartsenpraktijken, huisartsenposten en regionale zorggroepen – om samen te zorgen dat de zorg voor de toekomst behapbaar blijft. Dat was voor ons de start van hybride zorg in de puurste vorm.

We leveren het deel op afstand en werken heel nauw samen met de professionals op de zorglocatie. Wat blijkt? Het grootste deel van de vragen – zo’n 75 procent – kunnen wij afhandelen. Voor de andere 25 procent plannen wij de afspraak in en de patiënt wordt gezien op het spreekuur.

Is die digitale zorg ook persoonlijk genoeg?

“Dat is een veelgehoorde zorg. Maar onze ervaring is: ja, absoluut. Patiënten geven ons gemiddeld een 8,5 na contact met ons te hebben gehad. Ze voelen zich gehoord, krijgen antwoord op hun vraag, en er is écht contact met een zorgverlener. En daar gaat het om – mensen willen gezien en gehoord worden. Het blijkt echt een goede afspiegeling van de patiëntenpopulatie, en zeker niet alleen jongeren wat soms nog wel eens wordt gedacht.

Onze eigen zorgprofessionals – huisartsen, verpleegkundigen – ervaren dat ook zo. Zij hebben nu de tijd om het gesprek aan te gaan. Deze zorg speelt vaak ook bij de professionals op locatie, en dat begrijp ik goed. Ze voelen zich verantwoordelijk voor de eigen patiënten en nu nemen wij een deel van die verantwoordelijkheid over. Dat blijft spannend.”

‘We zijn hier niet alleen bezig met innovatie, maar met een transformatie van de zorg.’

“Mensen vinden het heel vaak lastig om hun oude processen los te laten. Daarom is innovatie vaak iets extra’s, iets wat erbij komt. Terwijl de organisaties die echt het roer radicaal durven om te gooien – met een digital first-mindset – zien wat het oplevert. Zij ervaren minder werkdruk en zien dat we letterlijk zorg uit handen nemen. De angst voor verandering is natuurlijk heel menselijk. We zijn hier niet alleen bezig met innovatie, maar met een transformatie van de zorg. Aan ons de schone taak om te laten zien dat het om kwalitatieve zorg gaat.”

Wat zijn andere belangrijke ontwikkelingen voor Medicinfo?

“We hebben onze sporen nu verdiend in de huisartsenzorg, maar we zien dat de behoefte aan zorg op afstand ook in ziekenhuizen en in de ouderenzorg groeit. De mogelijkheden voor zelfmonitoring ontwikkelen ook snel, en biedt ook kansen om meer ondersteuning op afstand te bieden. Dat kan veel betekenen voor bijvoorbeeld mensen met een chronische aandoening. We gaan daar met onze expertise zeker een belangrijke rol in spelen.

Mijn ambitie is ook om veel meer domeinoverstijgend te gaan werken – als centraal medisch centrum dat diverse patiënten in beeld heeft. Neem die patiënt die in behandeling is bij een specialist in het ziekenhuis. Wij monitoren, en wanneer er wat aan de hand is, nemen we contact op met de specialist om te beslissen welke hulp er nodig is. Misschien kan de wijkverpleegkundige wel instappen? Op dit moment bestaan er nog heel veel gescheiden patiëntenstromen.

Het zou helemaal mooi zijn als we ook kunnen doorverwijzen naar het sociaal domein. Dat is nu volledig gescheiden georganiseerd van de zorg, maar in de levens van mensen loopt dat allemaal veel meer door elkaar heen. In de toekomst kunnen wij – aan de hand van korte vragenlijsten en live chat – zorgen dat mensen op de juiste plek terechtkomen. Dat voorkomt dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd, en dat juist die professional wordt ingezet waarvan de expertise nodig is.”

Nog een hele wereld te winnen de komende jaren?

“Dat zeker. Ik zie gelukkig dat zorg op afstand nu steeds meer omarmd wordt. De zorg kraakt en piept, en de urgentie wordt op veel plekken gevoeld. Ik zie dat van alles in beweging komt. Het wordt nu ook tijd dat de wet- en regelgeving hierop wordt aangepast. Processen moeten zo worden ingericht dat het loont om samen te werken.”

Jullie lopen graag vooruit. Kijk eens in de toekomst: hoe ziet de zorg er over 25 jaar uit?

“Ik ben ervan overtuigd dat hybride zorg volledig geïntegreerd is. Dat (patiënten) informatie toegankelijk is, dat we met hulp van AI beslisondersteuning bieden en ervoor kunnen zorgen dat de zorgverlener op het juiste moment bij de patiënt betrokken wordt. We zullen veel meer datagedreven gaan werken, patiënten veel meer gaan monitoren van huis uit met allerlei handige tools. Persoonlijk contact op afstand zal dan zeker een vlucht hebben genomen. Maar altijd met het menselijke contact als basis. En ik verwacht, en hoop, dat dit geen 25 jaar meer duurt”