

Persoonlijke service, via een app

De obesitaskliniek van Sint-Andriesziekenhuis Tiel introduceerde ongeveer een jaar geleden een nieuwe applicatie voor haar patiënten. Zij kunnen er met alle vragen rechtstreeks terecht bij de juiste zorgverlener. Het biedt een continue, multidisciplinaire ondersteuning.



De obesitaskliniek van het Sint-Andriesziekenhuis lanceerde in december 2022 een applicatie voor de patiënten. Deze app, MAELA, biedt de patiënt gedurende zijn of haar zorgtraject begeleiding. "We zien en behandelen obesitas veel te weinig als een chronisch probleem", zegt abdominaal chirurg en hoofd obesitaskliniek Mehrdad Biglari, de drijvende kracht achter de tool. "Overgewicht wordt vaak gezien als iemands 'eigen schuld', terwijl dat echt niet altijd het geval is. Net zoals mensen verschillen in haarkleur, lengte, stemgeluid... is er ook een verschil in metabolisme. Er zijn nu eenmaal mensen die heel hun leven moeten vechten tegen ieder grammetje. Aan hen geven we de boodschap: ga diëten of laat een gastric bypass uitvoeren. In het eerste geval baseren ze zich meestal op goedbedoelde kookboeken van de Bekkari's en Naessens van deze wereld - vrouwen die nog geen een dag in hun leven overgewicht hebben gehad. In het laatste geval, een gastric bypass, komen ze bij ons terecht. Maar ook deze ingreep is geen op zichzelf staande wonderoplossing."

Een geslaagde operatieve behandeling gastric bypass is afhankelijk van een multidisciplinaire

aanpak. De operatie wordt in de meeste ziekenhuizen aangereikt, maar het blijft voor de patiënt zaak om zijn eigen zorgtraject in handen te nemen. "Ik verander één aspect van een persoon, maar daarom is diens levensstijl en/of mentaliteit nog niet veranderd. Ook dat is noodzakelijk. Ik kan als arts wel benadrukken dat men een regelmatig eetpatroon moet onderhouden, traag moet eten en goed moet kauwen, en moet oppassen met de inname van vetten en suikers, maar daar ligt ook voor zowel andere zorgverleners als voor de patiënt een belangrijke taak. We zien doorgaans dat patiënten die hun levensstijl niet grondig aanpakken, na ongeveer anderhalf jaar weer in hun oude eetpatroon belanden, met alle gevolgen van dien voor hun gezondheid."

In de obesitaskliniek worden patiënten driemaandelijks en multidisciplinair opgevolgd door dokter Biglari, een psycholoog, kinesist en voedingsdeskundige. Ze ondergaan een bloedonderzoek, hun bloeddruk, hartslag, zuurstofgehalte en lichaamsprestaties worden gemeten. "We merkten dat de opvolging nog beter kon. We wilden een continue dienstverlening creëren zodanig dat patiënten heel snel bij ons

terecht kunnen voor een vraag, en zich ook van thuis uit gesteund voelen door ons team. Op die manier hopen we ze nog steviger in hun schoenen te zetten en te ondersteunen in het omgooien van hun levensstijl, zodat hun ingreep op lange termijn oplevert. Bovendien hebben we patiënten van alle uithoeken van het land, ook uit Limburg bijvoorbeeld. Voor hen is de app een heel welkome verbetering, ze voelen zich zo, ondanks de afstand, nog meer verbonden met hun obesitaskliniek."

“

**Onze patiënten-
populatie wordt jonger,
en zij appreciëren een
digitale dienstverlening
des te meer.**

“

Als patiënten via de app vragen stellen, komt dat bij mij terecht. Ik stuur het naar de juiste specialist. De afspraak is dat zij binnen de drie werkdagen reageren op de vraag, maar in de praktijk gebeurt dat meestal de dag zelf al.

Vanessa Van Renterghem
Coördinator obesitasteam
Sint-Andriesziekenhuis

HET ONTWIKKELINGSTRAJECT

Voor de ontwikkeling van de app werd een beroep gedaan op een externe partner. In huis werd Vanessa Van Renterghem, verpleegkundige van opleiding, aangesteld als obesitascoördinator. Vandaag is ze bijna voltijds de coördinator van de app. 'We zijn begin 2022 gestart met de ontwikkeling van de app. We werkten samen met de externe partner een projectplan uit. De tweede stap was het ontwerpen en visualiseren van het zorgtraject. We hebben het huidige zorgtraject in kaart gebracht via een value-stream map (een techniek die gebruikt wordt om de stroom van goederen en informatie te analyseren, nvdr). Het hele team - van diëtiste tot de interne - was betrokken, zodanig dat iedereen de belangrijkste zaken vanuit het standpunt van zijn of haar specialisme kon doorgeven. Ik kwam tijdens de loop van het project iedere twee weken samen om de vooruitgang te bewaken en acties te coördineren. Het hele proces heeft in totaal een half jaar in beslag genomen. Volgens onze externe partner was dat bijzonder snel, maar voor ons voelde het aan alsof dat traag ging", lacht ze. 'Het ontwikkelingstraject was intens,





“

Het doel van de app was niet om tijdswinst te creëren, wel om de kwaliteit van de zorg te verhogen. We zien het als een extra service die we onze patiënten bieden

Biglari Mehrdad
Hoofd obesitaskliniek
Sint-Andriesziekenhuis

maar we zijn zeer tevreden over het resultaat. Na de implementatie hebben teamleden een training gekregen.”

“

Het systeem vergt nog een inspanning van zorgverleners, maar het is een extra service naar patiënten toe.

“De app is gebruiksvriendelijk. Patiënten kunnen er makkelijk in navigeren. Ze kunnen er hun waarden en verslagen in raadplegen. Voor hen is de toegankelijkheid en nabijheid van deze informatie een grote meerwaarde. De belangrijkste asset lijkt me echter de chatfunctie. Een patiënt kan meteen een vraag stellen en daarbij, indien nodig, ook een foto uploaden.” Achter deze chatbox zit geen robot of algoritme, maar een persoon van vlees en bloed: Vanessa Van Renterghem. “Ik coördineer alle vragen, die komen bij mij terecht met een alert. Er zijn zeven verschillende alerts die de vragen rangschikt op urgentieniveau.

Het doel is om iedere werkdag alle meldingen te behandelen. Daarbij navigeer ik dus welke alerts naar wie gestuurd moeten worden. Ze komen dan rechtstreeks - online uiteraard - terecht bij de juiste specialist. De afspraak is dat zij binnen de drie werkdagen reageren op de vraag, maar in de praktijk gebeurt dat meestal de dag zelf al.”

Zorgt de app dan voor meer werk op het bord van de zorgverleners? “Nee”, zeggen zowel Van Renterghem als dokter Biglari. “Eigenlijk is het een tijdswinst: via de app worden bijvoorbeeld ook heel veel vragenlijsten doorgestuurd. Dat zijn standaardvragenlijsten die de patiënt anders tijdens een consult beantwoordt. Dat is tijdverlies. Nu hebben we, nog voor de consultatie aanvangt, de antwoorden op de vragenlijst via de app binnen. Hierdoor kunnen we tijdens het gesprek meteen to the point komen en meer tijd besteden aan de zorg van de patiënt”, zegt dokter Biglari. “Maar, het systeem is nieuw. Het vraagt ook een inspanning van ons, dat spreekt voor zich. Het oorspronkelijke doel van de app was ook niet om tijdswinst te creëren, wel om de kwaliteit van de zorg te verhogen. We zien het als een extra service die we onze patiënten bieden.”

LEEFTIJD PATIËNTENPOPULATIE

Deze extra service is voor de meeste patiënten

gratis. Iedere patiënt betaalt twintig euro, maar de meeste mutualiteiten voorzien een terugbetaling.

Vanessa Van Renterghem is de persoon die patiënten tijdens een fysiek consult wegwijs maakt in de app. “We geven de mensen ook een papier mee waarop instructies staan. Daar kunnen ze thuis op terugvallen. Via mail ontvangen ze de uitleg ook nog eens. Bij problemen - vandaag gebeurt dat nog weleens, bijvoorbeeld dat iemand niet kan registreren - kunnen ze ons contacteren of de helpdesk bellen. Dat wordt meestal snel verholpen.”

De meeste patiënten zijn snel weg met de app, merken ze op. “Mijn patiëntenpopulatie wordt de afgelopen jaren opmerkelijk jonger. Vroeger zag ik vooral veertigers en vijftigers, maar vandaag trekken jonge twintigers vlugger aan de alarmbel. Ze laten er geen gras over groeien en pakken hun probleem aan. Zij navigeren zich uiteraard heel makkelijk via apps. Ze appreciëren deze dienstverlening des te meer. Ook de oudere patiënten, vijftigers en zestigers, zijn vandaag mee met apps. De oudste generatie, 70-plussers, die niet zo digitaal geletterd is, behoort niet tot onze doelgroep.”