

Digitaal IC-portaal biedt extra ondersteuning voor familieleden en naasten

Eind 2011 ontstond bij medewerkers van de IC van het HagaZiekenhuis de behoefte om iets extra's te doen voor de familieleden en naasten van mensen die opgenomen worden op de Intensive Care. Samen met het Erasmus MC werd een digitaal IC-portaal ontwikkeld. Projectleider Barbara Grootswagers, IC-verpleegkundige Richard Wagner en één van de gebruikers Karen van den Berg vertellen over hun ervaringen met het portaal.

Functies van het portaal: van een gedeeld dagboek tot een strip voor kinderen

Twee dagen na opname op de Intensive Care (IC) wordt het portaal aangeboden aan de eerste contactpersonen. De verpleegkundige informeert de familie over het portaal en de mogelijkheden en helpt bij het aanmaken van een account op de computer in de IC-kamer. Richard Wagner hielp Karen van den Berg op weg met het portaal. Haar moeder lag vorig jaar zo'n twee weken op de Intensive Care van het HagaZiekenhuis; voor Karen, haar zus en alle naasten een zware en hectische periode. Karen werkt als applicatiebeheerder ook veel met computers en maakte als vanzelfsprekend een account aan: "Bij het aanmaken van het account in het ziekenhuis wist ik nog niet precies wat ik er mee kon, maar toen ik er thuis mee aan de gang ging werd het snel duidelijk."

"Bij het aanmaken van het account in het ziekenhuis wist ik nog niet precies wat ik er mee kon, maar toen ik er thuis mee aan de gang ging werd het snel duidelijk."

Het portaal biedt in een beveiligde omgeving verschillende functies, zoals een gedeeld dagboek, algemene medische informatie, informatie over de IC en haar medewerkers, een gedeelde agenda voor het plannen van bezoeken, een strip over de IC voor kinderen en uitleg over de apparatuur die in een IC-kamer staat.

Karen en haar zus waren als eerste contactpersonen gemachtigd om mensen toegang te geven tot het portaal. Alle vrienden en familieleden kregen een eigen inlog. "We hebben haar broer en zussen met aanhang en kinderen uitgenodigd. En drie goede vriendinnen van mijn moeder." Karen en haar zus nodigden ook hun eigen partners en hun schoonouders uit, net als een aantal goede vriendinnen van Karen en haar zus. "Eigenlijk iedereen die dicht bij mijn moeder of bij ons staat en vroeg: Hoe is het met je moeder?"

"De dagboekfunctie was enorm handig om iedereen op de hoogte te houden. Dat scheelde ons ook heel veel tijd en we hoefden hetzelfde verhaal niet telkens opnieuw te vertellen."

"Zo hoefden we niet constant iedereen te bellen of te mailen. Iedereen kon op een moment dat het hen uitkwam inloggen en de berichten lezen die we hadden geplaatst. Ik heb voornamelijk de dagboekfunctie gebruikt. Die was enorm handig om iedereen op de hoogte te houden. Dat scheelde ons ook heel veel tijd en we hoefden hetzelfde verhaal niet telkens opnieuw te vertellen." Karen en haar zus deelden in het dagboek dagelijks berichten met de laatste stand van zaken, via de smartphone of thuis via een tablet. Ook konden ze er kwijt hoe het met henzelf ging. Na een gesprek met een arts schreef Karen een uitgebreid verslag van wat er was verteld. Iedereen kon daarop reageren om tot steun te zijn, maar ook zelf een update schrijven als ze op bezoek waren geweest.

Karen ziet nu ook dat het prettig was om de gebeurtenissen 'van zich af te kunnen schrijven'. Net als dat ze het waardevol vindt dat ze na afloop van deze hectische en emotionele periode een verslag heeft van wat er allemaal is gebeurd. Op de dag dat hun moeder uit het ziekenhuis werd ontslagen hebben Karen en haar zus het dagboek uitgeprint. Om zelf nog eens terug te lezen, maar ook voor haar moeder. "Het is voor mijn moeder natuurlijk best confronterend om dat terug te lezen, maar het feit dat we het op papier hebben is al mooi".

Soms merkte ze wel dat er iets niet goed ging met het plaatsen van items in de agenda. Of die keer dat ze een heel lang stuk had getypt voor het dagboek, toen bleek dat ze eerder had moeten opslaan en met een volgende klik alles verdwenen was. Naast dit technische voorval is Karen vooral heel tevreden met alle functionaliteiten die het IC-portaal bood.

Voordelen van het IC-portaal

- Het is een makkelijke manier om elkaar op de hoogte houden;
- Het bespaart tijd; hetzelfde verhaal maar één keer hoeven te vertellen;
- Iedereen kan zelf bepalen wanneer hij of zij inlogt;
- Je kunt gebeurtenissen van je afschrijven in het dagboek; achteraf verslag van wat er allemaal is gebeurd;
- Het portaal is beveiligd met het oog op privacy.
- Familieleden en naasten kunnen elkaar steunen door op berichten te reageren;
- Bezoek kun je afstemmen via de agenda;
- Je vindt er betrouwbare informatie op maat.

Haga Ziekenhuis en IC-portaal

De behoefte om iets extra's te doen voor de familieleden en naasten van mensen die opgenomen worden op de Intensive Care ontstond bij medewerkers van het IC van het HagaZiekenhuis. In samenwerking met het Erasmus MC volgde een projectidee voor een digitaal portaal. De Intensive Care afdelingen van het HagaZiekenhuis en het Erasmus MC hadden de ambitie om de communicatie tussen patiënt, zorgverlener en naasten van de patiënt te digitaliseren. De focus lag op gastvrijheid en specifiek het verbeteren van een gestructureerde informatievoorziening. Via twee innovatiesubsidies vanuit Azivo en CZ Fonds en met hulp van de leverancier Funatic is het IC-portaal ontwikkeld dat door beide ziekenhuizen gebruikt wordt.

Het portaal in de toekomst

Volgens Barbara Grootswagers, projectleider van de 2^e fase van het IC-portaal vanuit de afdeling informatisering en automatisering van het HagaZiekenhuis, werkt het portaal nu goed. Ze ziet ook mogelijkheden voor de langere termijn: "Op dit moment zijn we bezig met het implementeren van een nieuw Elektronisch Patiënten Dossier. Het portaal kunnen we daar bijvoorbeeld op aan laten sluiten." Ze legt verder uit dat het portaal zo is ingericht dat alleen de naasten van de opgenomen persoon er gebruik van kunnen maken. Medewerkers en artsen kunnen niet inloggen en meelesen met de berichten die worden gedeeld.

"Op dit moment zijn we bezig met het implementeren van een nieuw Elektronisch Patiënten Dossier. Het portaal kunnen we daar bijvoorbeeld op aan laten sluiten."

Het idee is dat ook medische informatie met de eerste contactpersoon gedeeld kan worden door de artsen en verpleegkundigen. "Voor het borgen van de privacy is daarvoor een DigiD koppeling noodzakelijk waarvoor we nu met de voorbereidingen bezig zijn", vertelt Barbara. "Om te voorkomen dat naasten zelf gaan zoeken op internet en allerlei onjuiste informatie vinden, hebben we met de werkgroep een bibliotheek aangelegd met algemene betrouwbare informatie over veelvoorkomende ziektebeelden en behandelingen op de IC. IC-verpleegkundigen kunnen bij het aanmaken van een account per situatie de relevante folders aanvinken die als leessuggestie in het portaal worden getoond. Zo kunnen we naasten alsnog bedienen van juiste informatie."

Waardevolle toevoeging

Ook Richard Wagner, IC-verpleegkundige, is enthousiast over de opties die het portaal biedt. Als verpleegkundige heeft hij niet heel veel zicht op het gebruik van het IC-portaal, omdat het voor de familie en naasten is gemaakt. Wel hoort hij geregeld terug dat de dagboekfunctie populair is. Hij kan zich goed voorstellen dat dat een waardevolle toevoeging is voor mensen van wie hun vriend of familielid op de IC ligt. Richard promoot het portaal op de afdeling door folders te verspreiden en zijn collega's zo nu en dan eraan te herinneren om het aan te bieden. "Je weet ten slotte nooit van te voren of een familie het graag gebruikt of niet. Als het niets voor ze is, dan is dat natuurlijk geen probleem."



"Je weet nooit van te voren of een familie het portaal graag gebruikt of niet. Als het niets voor ze is, dan is dat natuurlijk geen probleem."

Expertisecentrum Mantelzorg

Dit ervaringsverhaal maakt deel uit van een serie van vier verhalen over online communicatie in de zorg. Expertisecentrum Mantelzorg publiceerde eerder al het [kennisdossier ICT en mantelzorg](#). Vanuit het expertisecentrum werken we aan landelijke visievorming, kennisdeling en advies op het gebied van digitale communicatie tussen patiënten, cliënten, naasten en medewerkers in zorg en welzijn.

Interview door Floor de Jong (f.deJong@vilans.nl)

Meer informatie

Neem contact op met Yvonne de Jong, per e-mail Y.deJong@vilans.nl of telefoon 030 789 2402.

- [Folder over het IC portaal](#)
- [Toolkit Familie op de IC](#) van de HAN
- Via www.ziekenhuisplanner.nl kunt u gratis de ziekenhuisopname van een familielid, vriend of kennis volgen. Ziekenhuisplanner.nl helpt u het ziekenhuisbezoek van een patiënt te plannen, een dagboek bij te houden en anderen te informeren over de status van de patiënt in het ziekenhuis.

De patiëntenkamer

Over de Intensive Care

De patiënt op de IC

Heflige gebeurtenis

Opname op de IC

De patiënt in bed en alles eromheen

De patiëntenkamer

Behandelingen

Onderzoeken

Apparaten

Diagnoses

De naasten van de patiënt

Na de periode op de IC

Op de interactieve foto ziet u een van de kamers op de IC. Door te klikken op de groene sterretjes in de foto krijgt u een beter beeld waar alle apparatuur voor is bedoeld doordat er steeds een korte uitleg wordt gegeven.



1Uitleg Intensive Care kamer

