

DE UITLEESSERVICE VAN DE LEVERANCIER



Hoe houdt u zelf de vinger aan de pols

In een serie artikelen behandelen wij hoe u zelf de vinger aan de pols kunt houden of u behandeling met de cpap wel goed loopt. In het vorige nummer van het ApneuMagazine (maart 2016) gaven we aan wat u op het venster van de cpap uit kunt lezen. Deze keer kijken we wat de leverancier (periodiek) aan ondersteuning kan bieden. Moet u een kaartje opsturen? Komt hij bij u langs? Wat gebeurt er met de gegevens? We hebben de leveranciers zelf gevraagd wat u van hen mag verwachten. In een volgend nummer bespreken we de beschikbare software voor als u zelf meer wilt weten. In het daaropvolgend nummer treft u een beschrijving van de toekomstige ontwikkelingen, zoals uitlezen op afstand, waar op dit moment proeven mee worden genomen.

tekst: leveranciers



De uitleesservice van Vital Aire

Osas is een chronische ziekte waarvoor u langdurig dagelijks behandeld wordt met een cpap-apparaat. Het is dus logisch dat u regelmatig een bevestiging wil of alles goed gaat met uw therapie. Tegenwoordig wordt uw apparaat en therapieverloop jaarlijks gecontroleerd door de hulpmiddelenleverancier middels een thuisbezoek. Echter, voor het maken van een uitlezing ter controle van uw therapieverloop is het niet in alle gevallen noodzakelijk een fysiek bezoek thuis te brengen.

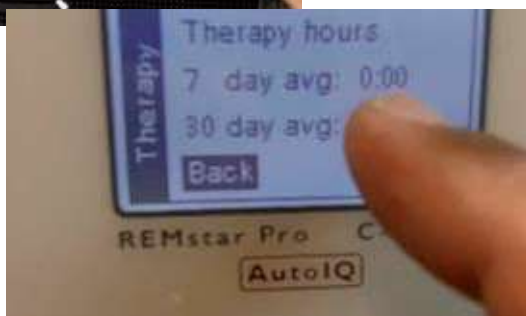
Misschien zit u niet altijd te wachten op een dergelijk bezoek wanneer u al langdurig en prima afgesteld uw therapie volgt? De vraag die gesteld moet worden is: 'Heeft u enkel behoefte aan een uitlezing of zijn er ook andere vragen waarbij wij u persoonlijk kunnen helpen?'

De ervaring leert dat het verwachtingspatroon omtrent de periodieke controle sterk wisselt per persoon, afhankelijk van de termijn waarin men de therapie reeds gebruikt, eerdere ervaringen of het welbevinden. Moderne apparatuur is nagenoeg onderhoudsvrij, mits u de filters tijdig vervangt en goed voor uw apparatuur zorgt. Wat dient er nu eigenlijk gecontroleerd dient te worden? De werking van het apparaat? Of u uw apparatuur en masker goed onderhoudt? Of u wel trouw het apparaat dagelijks gebruikt? De meeste vragen tijdens het bezoek komen niet voort uit de controle van de middelen maar uit het evalueren van de therapie.

De belangrijkste vraag vinden wij dus 'Hoe gaat het met u?' Zijn uw klachten nog steeds afwezig en voelt u zich fit? Om aan iedere gebruiker deze vraag te kunnen stellen en

de gepaste en gewenste aandacht te kunnen besteden zijn er andere manieren dan het fysieke bezoek thuis om uw therapie te monitoren.

Een van de mogelijkheden naast het thuisbezoek is het bezoeken van onze verpleegkundige op een van de controlepoli's in het ziekenhuis. Een van de nieuwste technieken welke in de nabije toekomst meer toegepast zal worden is online monitoring waarbij op afstand uw apparatuur uitgelezen kan worden. In dit artikel zullen we hier niet dieper op in gaan aangezien in een latere uitgave van dit blad hier meer over verteld zal worden. Echter, omdat tot op heden nog slechts een klein deel van de uitstaande apparatuur is uitgerust met modules die het op afstand lezen mogelijk maken wordt voor de andere apparatuur aan deze gebruikers gevraagd de SD-kaart uit de cpap op te sturen naar kantoor. Deze gebruikers worden jaarlijks aangeschreven door middel van de Therapie Continuïteitsmailing. Met behulp van deze mailing kunt u uw SD-kaart uit het apparaat opsturen en door het beantwoorden van een aantal vragen over uw klachtenpatroon aangeven hoe het met u gaat. De uitlezing en uw klachtenpatroon wordt bekeken en indien er reden is voor een interventie van een van onze verpleegkundigen nemen wij contact met u op voor het maken van een afspraak of voor telefonische begeleiding. Indien na deze afspraak blijkt dat een bezoek aan de arts raadzaam is zal (enkel na overleg met u) besloten worden de uitlezing door te sturen naar de arts. Wanneer de therapie goed verloopt en een interventie niet noodzakelijk is, wordt een kopie van de uitlezing toegezonden per email met een kort evaluatie verslag. Tevens ontvangt u een beschrijving hoe u de uitlezing zelf kunt interpreteren. De uitlezing zal in het patiëntendossier van de hulpmiddelenleverancier opgeslagen worden. Heeft u zelf twijfels over uw therapie



dan kunt u natuurlijk te allen tijde contact opnemen met de klantenservice en uw SD-kaart opsturen voor een tussentijdse uitlezing.

Een mailing maakt het mogelijk om op een eenvoudige manier jaarlijks alle gebruikers te benaderen om de therapie te evalueren. Daar waar een interventie nodig was kan de mailing eenvoudig, snel en vaker herhaalt worden zodat monitoring afhankelijk van de behoefte en resultaten gericht plaats kan vinden.



De uitleesservice van Medidis

Tijdens de proefperiode wordt het cpap-apparaat zo ingesteld door de osas-consulent, dat cliënt zelfstandig kan uitlezen. Men kan de uren gebruik, lekkage en AHI controleren. Medidis informeert een aantal dagen na het starten van de therapie naar de eerste ervaringen van de cliënt. Vaak is er al een trend te signaleren in AHI en kunnen problemen worden getraceerd en opgelost. Dit heeft een significant positieve invloed op de uiteindelijke therapietrouw.

Medidis neemt als leverancier het initiatief en stuurt ieder jaar een brief 'jaarlijkse controle' aan de cpap-clieñten. Wij vermelden in de brief dat men de mogelijkheid heeft te kiezen voor een huisbezoek of het zelf opsturen /uploaden van de geheugenkaart. Afhankelijk van het apparaat kan men de SD-kaart opsturen of uploaden. Wanneer u vervolgens heeft aangegeven graag de uitlezing of een samenvatting van de uitlezing te willen ontvangen, wordt het rapport via e-mail verstuurd.

Bij goede therapietrouw, therapeutische parameters en geen klachten van cliënt, sturen wij SD-kaart retour en ontvangt u een volledig nieuwe jaarset. Bij het constateren van afwijkingen in gebruiksuren of AHI nemen we telefonisch contact op met een cliënt om verder uit te vragen en therapie te optimaliseren. Indien nodig adviseren wij contact op te nemen met voorschrijver en zullen dit in overleg als leverancier richting voorschrijver communiceren.

Bij afwijkend gebruik door problemen met bijvoorbeeld het masker wordt er een afspraak thuis gemaakt. De jaar-uitlezing wordt in overleg met voorschrijver verstuurd naar contactpersoon osas-poli in het slaapcentrum. Medidis verstuurt niet ongevraagd uitleesrapporten richting de voorschrijvers. Als een cliënt tussentijds twijfels heeft over het verloop van zijn therapie, dan kan men te allen tijde contact opnemen en een uitlezing vragen. Op basis van de uitkomsten van de uitlezing wordt door een osas-consulent een advies gegeven of besloten tot een persoonlijke afspraak.



De uitleesservice Linde Healthcare

Linde heeft gedurende het gehele jaar een aantal contactmomenten met de patiënt waarbij aandacht wordt geschonken aan enerzijds het preventieve onderhoud en anderzijds het vaststellen van de therapietrouw/gebruiksuren. Deze contactmomenten worden veelal geïnitieerd door Linde, maar soms komt het initiatief van de patiënt zelf.

Linde stuurt proactief haar patiënten die toe zijn aan jaarlijks onderhoud een brief met het verzoek contact op te nemen om een afspraak te maken. >

De ervaring leert echter wel dat steeds meer patiënten geen behoefte hebben aan een bezoek noch uitlezing van de apparatuur thuis en verkiezen het toesturen van de benodigde toebehoren per post. Steeds vaker worden patiënten uitgenodigd om op consultatie te komen op het slaaplabo om daar de apparatuur te laten uitlezen en mogelijke problemen persoonlijk te bespreken. De overige patiënten bezoekt Linde thuis om de apparatuur te onderhouden en een uitdraai te maken van de therapiegegevens. Patiënten die we niet kunnen bereiken, worden per herinneringsbrief aangeschreven met het verzoek om zelf contact op te nemen met Linde om een afspraak te maken. Wanneer ook hier geen respons op komt, wordt de zorgverzekeraar op de hoogte gesteld.

Uiteraard kan de patiënt te allen tijde contact opnemen met Linde indien er tussentijds behoefte is aan begeleiding. Een tussentijdse uitlezing, dat wil zeggen eerder dan binnen het jaar na definitieve plaatsing, wordt enkel toegestaan op medische indicatie op expliciet verzoek van de arts. De patiënt kan ons dan, samen met het verzoek van de arts, het SD-kaartje toesturen waarna Linde de uitdraai deelt met de voorschrijver. En indien gewenst ook met de patiënt.

De rapportages worden niet altijd met de behandelend arts gedeeld. Sommige artsen geven aan hieraan geen behoefte te hebben, maar enkel geïnformeerd te willen worden indien de patiënt medische aandacht nodig heeft. Onze verpleegkundige klantendienst interpreteert de rapportages en geeft advies aan de behandelend arts.

Linde archiveert deze gegevens in het patiëntendossier zodat daartoe bevoegde personen deze te allen tijde kunnen raadplegen.

Onlangs is Linde gestart met een online patiëntenplatform voor artsen. De arts kan hier het digitale dossier van de patiënt inzien alsook de uitleesrapporten van de apparatuur. Een nieuwe ontwikkeling die op erg veel interesse kan rekenen van de slaaplabo's.



Uitleesservice van VIVISOL

Met ons cpap-protocol richten wij onze inspanningen op therapietrouw, therapie-effectiviteit en de tevredenheid van de gebruiker. Het monitoren van de therapie en het beschikbaar stellen van uitleesinformatie aan de arts en de gebruiker speelt hierin een centrale rol. De uitleesinformatie kan zowel door de arts als door de gebruiker opgevraagd worden.

Indien mogelijk combineren we de uitlezing met ons jaarlijkse controlebezoek, waarbij we nagaan of de apparatuur nog naar behoren functioneert en of de therapie goed verloopt. In andere gevallen sturen wij de cpap-gebruiker tijdig een e-mail of brief met het verzoek ons het uitleeskaartje toe te sturen.

De gegevens die handmatig uit het apparaat uitgelezen kunnen worden, geven vaak al een goede indicatie over het verloop van de therapie. Dit kunnen we ook telefonisch doen, samen met de gebruiker. Wanneer de gegevens hiertoe aanleiding geven, plannen we een controlebezoek of vragen we de gebruiker ons het kaartje toe te sturen, zodat we voor een uitleesrapport kunnen zorgen. Dit delen we dan met het ziekenhuis en desgewenst met de gebruiker zelf.

Tijdens een controlebezoek starten we met het handmatig uitlezen van de apparatuur. We kijken dan of het gemiddelde gebruik, de lekkage en de AHI in orde zijn. Als dit niet zo is, of als de gebruiker aangeeft dat er gezondheidsklachten zijn, lezen we ook softwarematig uit. We bespreken het rapport in grote lijnen en adviseren de gebruiker om contact op te nemen met zijn specialist. Wij zorgen vervolgens dat het ziekenhuis het rapport ontvangt. In de meeste gevallen plaatsen we het rapport in ons recent vernieuwde aanvraagstelsel. Hier kan de arts of osas-verpleegkundige inloggen om het dossier van de eigen patiënten in te zien. Hier staat alle relevante informatie, waaronder de rapporten. Ziekenhuizen die geen gebruik maken van ons aanvraagstelsel, ontvangen het rapport per e-mail.

Inmiddels heeft ook apparatuur die via een app op de smartphone of op afstand via internet uitgelezen kunnen worden, zijn intrede gedaan. Ook in deze gevallen is VIVISOL voor zowel het ziekenhuis als de patiënt de betrokken en deskundige samenwerkingspartner voor een therapie die zo optimaal mogelijk verloopt.



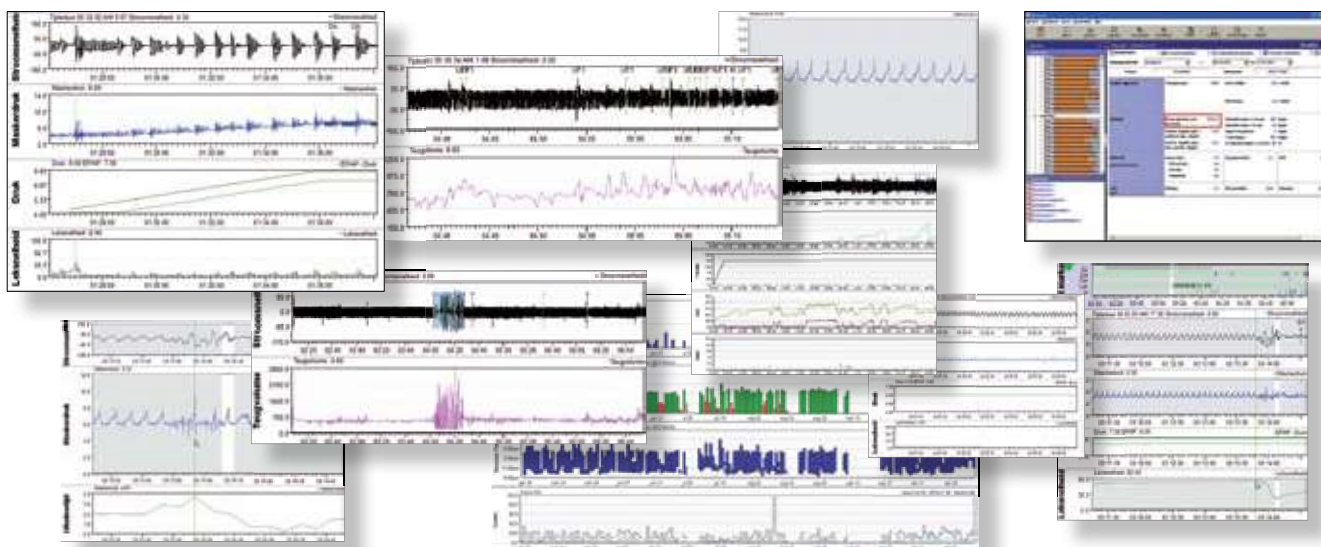
Uitleesservice Total Care

Nadat u door uw specialist bent gediagnosticeerd met slaapapneu, wordt de cpap-therapie na een succesvolle proefperiode door uw zorgverzekeraar vanuit het basispakket vergoed.

Omdat de therapie een bewezen 'investering in uw gezondheid' is, ligt het voor de hand dat u alleen baat heeft bij een goed afgesteld en functionerend cpap-apparaat dat dagelijks gebruikt wordt.

Om te kunnen toezien op een goede afstelling, het functioneren en uw therapietrouw, stelt zowel uw specialist als zorgverzekeraar bepaalde kwaliteitseisen aan de aan u geleverde service en apparatuur. Zo verwacht de door u gekozen specialist (ziekenhuis) te allen tijde inzichtelijk te kunnen krijgen hoe uw ademhalingskwaliteit er tijdens de slaap uit ziet. Zo mag uw zorgverzekeraar de eis stellen dat het in bruikleen gestelde cpap-apparaat voldoende wordt gebruikt.

Aan het naleven van deze kwaliteitseisen leent Total Care zijn werkwijze. Total Care stelt zich proactief op door jaarlijks een fysieke controleafspraak met u in te plannen. Dit kan zijn op een spreekuur in uw ziekenhuis of bij u thuis.



Daarbij wordt uw apparatuur uitgelezen, beoordeeld op functioneren en wordt uw masker, indien nodig, vervangen. Uiteraard worden met u de resultaten besproken en indien daar behoefte aan is, wordt het rapport aan u ter beschikking gesteld. Tevens worden de resultaten besproken met uw specialist.

Naast dat wij u jaarlijks zien en uw apparatuur controleren, begrijpt Total Care dat het ook nog wel eens interessant en nuttig kan zijn om uw apparatuur tussentijds uit te lezen. De geleverde apparatuur en service van Total Care voorzien in deze behoefte. Zo zijn er, afhankelijk van uw merk cpap-apparaat, verschillende manieren voor het tussentijds uitlezen. Bijvoorbeeld zelf uitlezen via codes uit uw cpap, het opsturen van een datakaart naar Total Care, met de meest recente cpap-apparatuur uw data uploaden via uw eigen wifi-netwerk naar de Cloud of via Bluetooth data naar uw smartphone applicatie sturen.

Laat u voorlichten over de mogelijkheden van uw cpap-apparaat, we staan u graag te woord!

Total Care, tel: 013-531 35 35, www.totalcaregroep.nl,
info@totalcaregroep.nl



De uitleesservice van Mediq Tefa

Bij Mediq Tefa zoeken wij continu naar nieuwe oplossingen om klanten te helpen, ook als het gaat om onze uitleesservice. De meeste cpap-apparaten registreren automatisch de therapiegegevens van de patiënt. Deze gegevens worden opgeslagen op de geheugenkaart in het apparaat. Aan de hand van deze registratie kunnen wij zien hoe het met de therapie gaat. De patiënt ontvangt jaarlijks een oproep van ons. De patiënt kan de registratie op verschillende manieren met ons delen:

- *Online uitleesservice*

Om het uitlezen makkelijk te maken, hebben wij een online uitleesservice ontwikkeld. De patiënt kan de registratie

uploaden via www.mediqtefa.nl/osas. De geheugenkaartlezer die hiervoor nodig is, ontvangt de patiënt samen met onze osas-wijzer bij de start van de therapie.

- *Cpap-apparaat met ingebouwde uitleesmodule*

Vanaf juni 2016 ontvangen nieuwe klanten het nieuwste cpap-apparaat met een ingebouwde uitleesmodule. Deze uitleesmodule stuurt automatisch de therapiegegevens vanaf het cpap-apparaat naar ons.

- *Per post*

De geheugenkaart uit het cpap-apparaat kan per post naar ons opgestuurd worden om te worden uitgelezen.

- *Afspraak met de osas-zorgcoach*

Wij bieden ook altijd de mogelijkheid om een afspraak te plannen met een van onze gespecialiseerde osas-zorgcoaches, thuis of op de poli.

Registratiegegevens

Aan de hand van de registratie kunnen we vaststellen hoe het gaat met de therapie. Ook kunnen eventuele bijzonderheden worden opgemerkt. Als dit het geval is, nemen wij binnen 4 weken contact met de patiënt op. Hoort de patiënt niets van ons? Dan hebben wij geen bijzonderheden ontdekt. De gegevens worden in een persoonlijk patiëntendossier bij ons opgeslagen. De behandelend arts mag dit dossier opvragen. Het wordt echter niet met derden gedeeld. Als de patiënt zelf zijn registratie wil ontvangen, is dat altijd mogelijk.

Extra controle van instellingen

De registratie wordt een keer per jaar beoordeeld. Als de patiënt gedurende het jaar denkt dat de instellingen niet meer juist zijn, is het mogelijk om de registratie opnieuw te versturen. Wij bekijken de registratie dan opnieuw.

Contact met Mediq Tefa

Op onze website www.mediqtefa.nl/osas kan de patiënt veel zaken zelf regelen. Daarnaast staan onze osas-zorgcoaches en klantenservice klaar om te helpen. ■