



Corona Check App helpt druk op reguliere zorg in de regio te verminderen

“  
**Combinatie van technologie en menselijke aandacht biedt uitkomst**  
”

“De Corona Check App valt primair onder de eerstelijns zorg. Misschien is het zelfs wel de introductie van ‘nuldlijns’ zorg, een hele nieuwe voorkant aan ons systeem, gericht op de bevolking en niet op de patiënt. Voor mij was het dan ook vanzelfsprekend dat de huisartsen in Den Bosch in de lead zouden worden gebracht bij de introductie van de app. Zij zijn immers gewend om aan die voorkant actief te zijn en bovendien de logische zorgverlener om mensen naar te verwijzen als ze via de app als ‘covid-verdacht’ worden aangemerkt.”

Geert Elbers is huisarts en kader-arts e-health voor Den Bosch en de Bommelerwaard. Samen met e-health manager Rina Arkesteyn van het Jeroen Bosch Ziekenhuis heeft hij de achterliggende processen van de Corona Check App in de regio gecoördineerd. Met de app kunnen mensen vanuit huis dagelijks invullen of er sprake is van gezondheidsklachten zoals benauwdheid of koorts en hoe ernstig zij die klachten ervaren. Een medisch regiecentrum checkt vervolgens de ingevulde gegevens, neemt waar nodig contact op en kan zorgen voor een gerichte doorverwijzing naar de huisarts of de spoedeisende hulp. “De app is in eerste instantie geïntroduceerd door het OLVG Ziekenhuis in Amsterdam en e-health-bedrijf Lusciï”, vertelt Elbers. “Wij hebben op basis van hun platform en blauwdruk de app in onze regio geactiveerd. Ons regiecentrum werd bemenst door co-assistenten, met een huisarts als hun eerste aanspreekpunt en een longarts als back-up. Zij werkten op basis van een protocol dat continu is geactualiseerd vanuit de medical board, waarin alle deelnemende ziekenhuizen zijn vertegenwoordigd. Zo hebben we de technologie van de app gekoppeld aan menselijke expertise en aandacht. Volgens mij is dat ook de sleutel tot het succes geweest. Mensen waren blij verrast als ze ontdekten dat de gegevens die ze in zelf in de app invoerden, ook daadwerkelijk door medische professionals werden

gecheckt en opgevolgd. Zo hebben we heel veel mensen kunnen geruststellen en een enkeling kunnen doorverwijzen naar medische zorg. En daarmee veel onnodige belasting van de zorg kunnen voorkomen.”

#### Wennen

De Corona Check App heeft geleid tot een positieve nieuwe vorm van samenwerking tussen huisartsen en ziekenhuis. Al ging het echt niet allemaal vanzelf, volgens Rina Arkesteyn. “De huisartsen waren al in contact met Philips over een mogelijk e-health-oplossing toen we met elkaar in gesprek kwamen. Wij wilden het graag samen doen, maar dan wel op basis van het platform van Lusciï. Daar hebben we elkaar in kunnen vinden, maar het leidde meteen tot wat uitdagingen. Wij moesten bijvoorbeeld de betrokken huisartsen een nul-uren contract geven om voor hen de benodigde autorisaties te kunnen regelen voor de app. Heel praktisch, maar wel een voorwaarde om goed te kunnen werken. Net als goede afspraken over aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid. Die ligt bij de huisarts als het gaat om de terugkoppeling aan gebruikers en dus moesten onze co-assistenten altijd met de aanwezige huisarts overleggen, voordat ze een telefonische terugkoppeling konden geven. Allemaal zaken waar we aan de voorkant afspraken over moesten maken en ook best aan hebben moeten wennen.

Wij zijn als zorgprofessionals nog niet voor dit soort constructies ingericht en hebben dus heel veel dingen vanwege de app voor het eerst samen uitgevonden en uitgevoerd. Waarbij de onderlinge afstemming het belangrijkste, maar ook het lastigste is gebleken. Toch zijn we erin geslaagd om alle lijntjes goed te leggen, desnoods met work-arounds als bestaande processen en systemen onvoldoende ruimte boden. Als iemand bijvoorbeeld op basis van de app en de opvolgende analyse als Covid-verdacht werd aangemerkt, dan werd er ook een melding gestuurd aan de eigen huisarts van die persoon. Via een speciale module, buiten het EPD (elektronisch patiëntendossier) om. Dat was de enige manier om het werkend te krijgen en dus zijn we daar voor gegaan. Dat kenmerkt ook de samenwerking, vind ik: het doel was heilig, we wilden de mensen geruststellen en de zorg ontzien. Dus zijn we stug doorgedaan.”



### Snelheid en regie

De ruimte die de betrokkenen bij de Corona Check App elkaar gaven, heeft Geert Elbers in positieve zin verrast “Wij zijn als huisartsen in de regio veel met elkaar en met het JBZ in overleg” vertelt hij. “Maar we hebben allemaal onze eigen systemen, onze eigen apps en ook onze eigen gewoontes. Dat proberen we in de reguliere zorg op elkaar aan te sluiten, maar dat lukt nooit helemaal. Nu hebben we voor het eerst vanaf de start samen voor één app en één blauwdruk gekozen en die vervolgens gezamenlijk uitgerold. En dat werkt dus fantastisch. Van de app zelf tot de flyers met uitleg, en van de onderlinge vervanging tot de achterliggende processen: als je echt wil, dan kun je het samen goed regelen. De lessen die we daarbij in de voorbije periode geleerd hebben, moeten we gebruiken om het bij een volgende keer sneller te kunnen doen. De Corona Check App is nu slapende, maar alles is gedocumenteerd en staat klaar voor een eventuele volgende piek in het virus. Ik verwacht dat we dan razendsnel weer kunnen opschalen. En dat moet ook echt, want nu kwamen we in onze regio eigenlijk met de app net achter de grote piek aan. Dus mis je kansen.” Om die kansen te grijpen is volgens Rina Arkesteijn van het JBZ ook meer regie nodig. “Ik denk dat we nog beter kunnen uitleggen wat de app is en wat je ermee kunt” vult ze aan. “En dat het bijvoorbeeld iets heel anders is dan de volg-app die de overheid beheert. Met betere en slimmere communicatie bereiken we meer mensen en krijgen we nog meer gebruikers. Met in potentie dus een nog groter positief effect op het verminderen van de druk op de zorg. Dat is echt een kwestie van snelheid en regie.”



Huisarts Elbers onderschrijft de analyse vanuit het JBZ en trekt daarnaast ook nog andere lessen uit de eerste inzetperiode van de app. “We moeten in onze eigen regio nog beter werken aan draagvlak”, stelt hij. Sommige huisartsen voelden zich overvallen, ondanks onze inspanningen en goede bedoelingen. Daar is dus werk te doen, bijvoorbeeld ook door tijdens de inzet actief feedback te vragen: wat gaat goed en wat kan er beter? Dat helpt de app verder te verbeteren en het is goed voor de onderlinge relaties en verhoudingen. Als we dat beter doen, dan ontstaat er ook meer ruimte om apps zoals deze in te zetten in de reguliere zorg, los van een crisis. Bijvoorbeeld voor mensen met chronische aandoeningen,

zoals COPD of hartfalen. Digitale triage met daarachter een medisch callcenter en de huisarts of medisch specialist als opvolging. Blended care, waarin technologie en menselijk expertise worden gekoppeld is in mijn ogen cruciaal voor het behoud van goede zorg in de toekomst.”



## De Corona Check

De Corona Check waar het Jeroen Bosch Ziekenhuis in participeert, is in eerste instantie geïntroduceerd door het Amsterdamse OLVG en Luscii, ontwikkelaar van een eHealth platform en app voor ziekenhuiszorg op afstand. Met de app kunnen mensen zelf eenvoudig hun gezondheid checken, ondersteund door een medisch team dat op de achtergrond meekijkt, analyseert en zo nodig direct in actie komt. Een combinatie van technologie en menselijke aandacht; het bleek de oplossing waar veel burgers op zaten te wachten en een doeltreffend instrument om het reguliere zorgsysteem te ontlasten.

De Corona Check (niet te verwarren met de CoronaMelder van de overheid) bestaat uit vier schillen: de app, telefonische opvolging, eventuele verwijzing naar een diagnostische faciliteit (huisarts of ziekenhuis) en ten slotte – indien nodig – zelfquarantaine of opname. Verwijzingen zijn regionaal georganiseerd, zodat gebruikers altijd in hun eigen omgeving terecht kunnen, mocht fysieke opvolging nodig zijn.

De telefonische opvolging wordt verzorgd vanuit zeven regionaal gesitueerde regiecentra, waar mensen met een medische achtergrond (verpleegkundigen, medisch specialisten, specialisten in opleiding en huisartsen) op basis van de ingevoerde gegevens contact met gebruikers leggen. Deze centra zijn gevestigd in Noord-Holland (OLVG), Zuidoost Nederland (Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis), Midden Nederland (UMC Utrecht), Zuid-Holland (Maastad Ziekenhuis), Noord-Nederland (Wilhelmina Ziekenhuis Assen), Zuid-Nederland (Jeroen Bosch Ziekenhuis) en Kennemerland en Haarlemmermeer (Spaarne Gasthuis). Zij handelen de alerts uit de app af voor hun eigen regio's en voor de regio's van de deelnemende ziekenhuizen Medisch Spectrum Twente, Ziekenhuisgroep Twente, Catharina Ziekenhuis, Flevoziekenhuis en Ziekenhuis Amstelland. De leidinggevenden van de regiecentra vormen samen

de Coördination Board waar de processen worden geoptimaliseerd en de werkdruk wordt gemanaged. Elk deelnemend ziekenhuis is daarnaast met een arts vertegenwoordigd in de Medical Board, de plek waar het medische beleid en de medische kwaliteit van De Corona Check worden gemonitord. Dit zijn longartsen en huisartsen uit de diverse regio's. Om de impact van het initiatief te kunnen evalueren, is een Data Science Group ingericht, met een wetenschappelijke raad die zich bemoeit met de kwaliteit van de data en daaruit onderzoeksvragen formuleert. Het Jeroen Bosch Ziekenhuis speelt daarin een voorname rol. Doel is te komen tot verdere optimalisatie op de korte en iets langere termijn, binnen de bestaande Corona Check en mogelijke nieuwe varianten daarop.

### Leren van data

De schaal en structuur van De Corona Check heeft veel data opgeleverd, waar in samenwerking met het Jeroen Bosch Ziekenhuis en de Santeon Ziekenhuizen nu volop analyses op worden gedaan. Belangrijke kernvraag daarbij is uiteraard hoe goed de triage vanuit De Corona Check heeft gewerkt. Zijn de juiste adviezen gegeven? Daartoe wordt bijvoorbeeld nagegaan of gebruikers die als Covid-verdacht zijn aangemerkt, later ook daadwerkelijk deze diagnose hebben gekregen. En omgekeerd: of mensen die zijn gerustgesteld ook daadwerkelijk geen besmetting blijken te hebben gehad. Er wordt momenteel door Jeroen Bosch Ziekenhuis, CWZ en OLVG gewerkt aan mogelijkheden om De Corona Check tijdens een eventuele volgende golf in aangepaste vorm in te zetten.

### Enkele cijfers

170.000 downloads, 125.618 actieve gebruikers van de app, Klinische RIVM-diagnose Covid-19 gesteld: 5.180 keer, 2.451 personen inmiddels 'genezen' verklaard, 57.626 keer telefonisch contact op basis van de protocollen en 297 personen doorverwezen naar huisarts of SEH.