



Gotenweg 13, 5342 PP Oss

T +31 (0)412 - 69 04 63 F +31 (0)412 - 69 04 62

E info@sermos.nl www.sermos.nl



Al eens nagedacht over de rol van het **internet** en de **mobiele telefoon** in het contact met uw **patiënten**?

Wij ook ...

“...Geef aan op een schaal van
0 t/m 10 hoeveel pijn
u ervaart...”

“...U dient morgenochtend
nuchter te verschijnen.
U mag wel wat water drinken...”

“...Voor bevordering van uw
herstel, kunt u vandaag starten
met uw oefeningen...”

“...Afspraakherinnering: u wordt
verwacht op de pijnpoli maandag
15 juni om 9.15 uur...”

“...Heeft u vandaag uw
bewegingsoefeningen al
uitgevoerd...?”

“...Op onze site vindt u de
receptenwijzer voor caloriearme
gerechten...”

Sermos maakt bestaande zorg efficiënter en beter

Moderne (tele)communicatietechnologieën, zoals sms, e-mail, VoiceResponse en internet hebben hun sporen verdiend in de medische wereld. Deze communicatiemiddelen worden steeds vaker ingezet om efficiënter te werken en om empowerment van patiënten te bereiken. Veel zorgverleners zijn via het web te vinden en voor een groot aantal medische indicaties bestaan er inmiddels speciale websites.

Sermos gaat verder.

De producten van Sermos ondersteunen het communicatieproces tussen behandelaar en patiënt, om de bestaande zorg beter en efficiënter te maken.

In deze brochure geven wij u een overzicht van de toegevoegde waarde van de Sermos-producten in de diverse medische vakgebieden.

\$ermos
Communicatie in Healthcare

“...Hoe tevreden was u over uw verblijf...?”
“...Hoe behulpzaam was het personeel...?”



\$ermos
Communicatie in Healthcare

“...Kijk op onze website voor uw revalidatieoefeningen, vanaf vandaag mag u daarmee beginnen...”



\$ermos
Communicatie in Healthcare

“...Geef aan op een schaal van 0 t/m 10 hoeveel pijn u ervaart...”



\$ermos
Communicatie in Healthcare

“...Veel bewegen is niet bevorderlijk voor uw herstel, houdt rust...”



\$ermos
Communicatie in Healthcare

“...Morgen wordt u geopereerd, het is belangrijk om nuchter te blijven...”



SermosLine[®]

SermosLine is het hart van veel door Sermos geleverde diensten. *SermosLine* is een eenvoudig te bedienen softwareprogramma, waarmee sms-, VoiceResponse- en e-mailberichten verzonden worden op tijdstippen die u bepaalt. Het bijzondere van *SermosLine* is dat u berichten verwerkt in een berichtenprotocol. In het voorbeeld op de pagina hiernaast ziet u hoe zo'n protocol eruit kan zien. Een protocol wordt eenmalig aangemaakt en opgeslagen binnen het softwareprogramma. Vervolgens koppelt u het aan patiënten die u selecteert uit uw database. Tenslotte kiest u een tijdstip waarop het eerste bericht verzonden wordt. *SermosLine* berekent zelf wanneer de volgende berichten verzonden moeten worden.

Een belangrijk onderdeel van *SermosLine* is het VoiceResponse-platform, dat u in staat stelt om telefonisch feedback te vragen aan uw patiënten: Wat is uw pijnscore? Wat is uw gewicht? Hoe tevreden bent u over uw behandeling?

Kortom: *SermosLine* is inzetbaar ... als coach in de eerste- en tweedelijnsgezondheidszorg.
... voor het meten van pijn (bij kanker of na een operatie).
... om het doelmatig gebruik van geneesmiddelen te bevorderen.
... als monitoringinstrument en coach in de geestelijke gezondheidszorg.

Zorg op afstand en toch heel dichtbij!



SermosLine in de eerstelijnsgezondheidszorg

SermosLine is de ideale coach voor patiënten bij therapieën als gewichtsreductie, fysiotherapie of revalidatie. SermosLine herinnert patiënten aan de adviezen die ze van hun behandelaars gekregen hebben. De druk op de praktijk neemt hiermee af en de betrokkenheid van de patiënt neemt sterk toe. Het effect van een behandeling wordt daardoor veel groter.



SermosLine in de tweedelijnsgezondheidszorg

Voor artsen: Hoe zorg ik er voor dat een patiënt doet wat ik zeg en dan ook nog eens op het juiste tijdstip? Hoe gaat het eigenlijk met mijn patiënte, zou ze veel pijn hebben? De patiënt mag vandaag beginnen met revalidatieoefeningen, maar weet hij dat wel? Deze mevrouw moet morgen nuchter verschijnen, maar kan ik daar op rekenen?

SermosLine maakt contact met uw patiënten op de momenten dat u dat wilt. SermosLine vraagt, herinnert en geeft informatie. SermosLine is dé tool om patiënt-empowerment te bereiken.

Voor bestuurders en managers: Het patiëntenaanbod en de daarbij horende zorgvraag worden steeds groter. Ik moet die zorg bieden met minder personeel en ik krijg ook nog eens minder geld om dat te realiseren. Hoe krijg ik dat voor elkaar?

SermosLine maakt zorg efficiënter door een deel van de contactmomenten over te nemen. Daardoor heeft u intensief contact met uw patiënten, terwijl u tegelijkertijd personeel, en dus geld, bespaart.

Met het intelligente VoiceResponse-platform van Sermos worden cliënten telefonisch geënquêteerd. Dit is met name geschikt voor het meten van de tevredenheid van uw patiënten. De resultaten van de enquête zijn direct zichtbaar in de rapportageschermen, zodat u als zorgverlener snel inzicht heeft in de performance van uw organisatie.



winnaar
innovatieprijs
Ministerie van
Binnenlandse
Zaken



Onnodig pijnlijden voorkomen: de PijnMonitor

Het effectief bestrijden van postoperatieve pijn is niet alleen om humanitaire redenen zeer wenselijk, maar het biedt ook belangrijke fysiologische voordelen. Het postoperatieve herstel verloopt soepeler en sneller en patiënten zijn tevredener. Daarnaast wordt de kans op het ontstaan van een chronisch pijnsyndroom gereduceerd. Ook voor pijn bij kanker is dit grotendeels van toepassing. Om onnodig pijnlijden te voorkomen is daarom de PijnMonitor ontwikkeld.

Onze computer belt patiënten om ze te vragen naar de intensiteit van de pijn die ze op dat moment beleven (Numeric Rating Scale). Deze score wordt door het programma opgeslagen. Indien de score boven een ingestelde grenswaarde uitkomt, gaat er een signaal naar een pijnbehandelaar. Deze neemt vervolgens contact op met de patiënt en pleegt interventies wanneer dat nodig is.

Bij de PijnMonitor hoort een benchmarkmodule, die de gemiddelden van de pijnscores koppelt aan de onderdelen van het behandelproces, waaronder het pijnprotocol en het type operatie. Deze gegevens leveren een bijdrage aan integrale verbetering van de pijnbestrijding.



SermosLine en het gebruik van geneesmiddelen

De meeste patiënten weten heel goed hoe belangrijk het is dat ze hun medicijnen innemen en zijn ook echt van plan dat goed te doen. Toch blijkt dit in de praktijk vaak moeilijk te zijn. De therapietrouw bij het gebruik van diverse medicijnen kan sterk verbeterd worden, bijvoorbeeld bij maagzuurremmers, bloeddrukverlagers en cholesterolverlagers. Goede begeleiding en ondersteuning van een patiënt zijn daarbij van groot belang.

SermosLine begeleidt uw patiënten door berichten te versturen. Voor ieder geneesmiddel of elke categorie van geneesmiddelen wordt een protocol opgezet, dat bij uitgifte van het geneesmiddel in werking treedt. Zo'n protocol zorgt niet alleen voor instructies aan de patiënt, maar het geeft u ook de mogelijkheid om feedback te vragen over de werking en bijwerkingen van een geneesmiddel. Met die informatie kunt u snel en adequaat reageren als een therapie niet het gewenste resultaat oplevert.

“...De dosering van uw cholesterolverlager is verhoogd. Let er op dat u de juiste dosering inneemt.
Afz: uw apotheek en uw arts...”

“...Het kan zijn dat u wat last van uw darmen heeft. Dit komt door de verhoogde dosering van uw medicijnen. Deze klacht is van voorbijgaande aard. Bij aanhoudende klachten graag contact opnemen met uw arts...”



SermosLine in de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg

Binnen de geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg vormt contact met cliënten de basis van bijna alle behandelmethoden. De behandelmethoden zijn erop gericht het gedrag van cliënten ten positieve te veranderen. SermosLine kan op twee manieren ingezet worden.

Routine Outcome Monitoring staat voor de methodiek om door het regelmatig verzamelen van gegevens inzicht te krijgen in de cliënt, de behandeling en het resultaat van de behandeling. Meestal wordt dit gedaan met online enquêteformulieren. Om een zo groot mogelijke respons te krijgen, biedt Sermos de mogelijkheid om gebruik te maken van het intelligente VoiceResponseplatform waarmee cliënten telefonisch geënuquêteerd worden. De resultaten van de enquête zijn direct zichtbaar in de rapportageschermen, zodat u als zorgverlener snel inzicht heeft in de resultaten van de behandeling en kunt bijsturen wanneer daar aanleiding voor is. Door het grote volume en bereik van de gegevensverzameling kunnen betekenisvolle uitspraken worden gedaan over de geleverde kwaliteit.

SermosLine kan ook ingezet worden als coach in het behandeltraject. SermosLine herinnert cliënten via sms en e-mail aan adviezen en afspraken die ze met een behandelaar gemaakt hebben. Op deze manier bent u altijd dicht bij uw cliënten.