

Verzuimbegeleiding via internet

Eénmaal daags een mailtje

De NS en de KLM werken sinds vorig jaar met een internetapplicatie voor de begeleiding van werknemers met langdurige rug- en nekklachten. Op basis van vragenlijsten genereert www.SnelBeter.nl een individueel herstelprogramma. Ook informeert het systeem leidinggevendenden over hun rol. Neemt de computer de rol van de bedrijfsarts over?

ROB DE BOER, JAAP
DOGGER, BORIS VAN DER
VORST, ALLARD VAN DER
BEEK

Rob de Boer, Jaap Dogger en Boris van der Vorst werken bij WorkWell als respectievelijk communicatieadviseur, bedrijfsarts en directeur. Allard van der Beek is hoogleraar Epidemiologie van Arbeid en Gezondheid, Afdeling Sociale Geneeskunde, EMGO Instituut, VU medisch centrum & Body@Work, Onderzoekscentrum Beweging, Arbeid en Gezondheid, TNO Vumc.

Als het op nek- en rugklachten aankomt, dan liegen de cijfers er niet om. In het Nederlandse bedrijfsleven melden zich per duizend werknemers jaarlijks gemiddeld zo'n 150 mensen ziek met klachten die gerelateerd zijn aan nek of rug. Zorgwekkender is misschien nog wel dat deze veelvoorkomende klachten soms een langdurige en dure behandeling vereisen. Een derde van de mensen die kampen met pijn aan nek of rug, is na twee of drie weken nog altijd niet of niet-volledig aan het werk. Hoewel voor de behandeling van deze klachten goede en heldere richtlijnen bestaan, blijken bedrijfsartsen deze in de praktijk niet altijd even goed uit te voeren. Daarnaast beschikken leidinggevendenden binnen bedrijven, maar ook de betreffende werknemers zelf, vaak niet over de juiste informatie om de weg naar herstel te vinden. Om dit probleem op effectievere wijze aan te pakken, ontstond bij reïntegratiebedrijf WorkWell in Hilversum en het EMGO Instituut van het VU medisch centrum het idee van verzuimbegeleiding via internet.

INFORMATIE OP MAAT

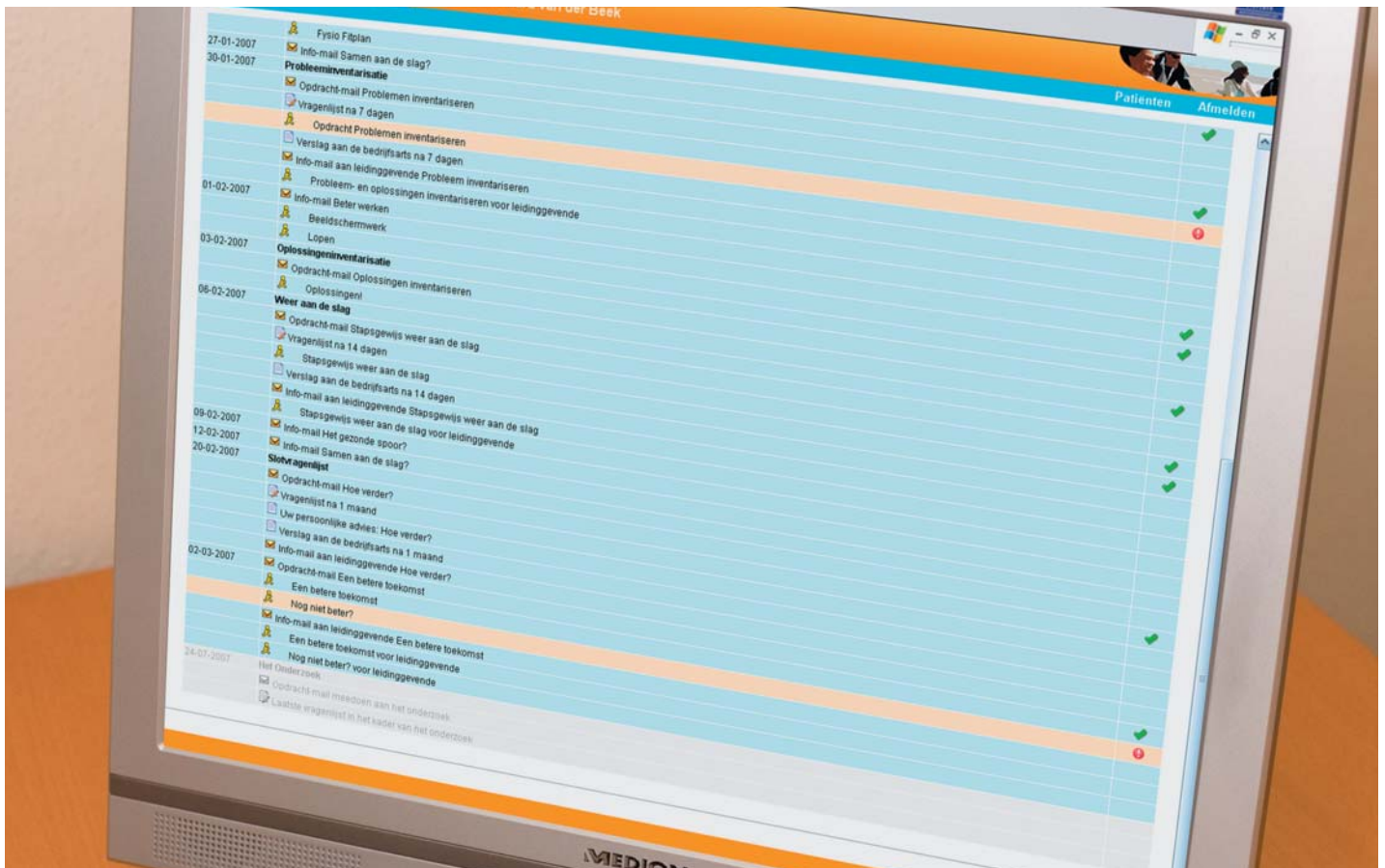
Eerst werd subsidie geregeld. In het kader van het Aladdin-project verleende STECR – het reïntegratieplatform van arbodiensten, het ministerie van SZW en TNO – de initiatiefnemers financiële ondersteuning. Hieraan verbond ze als voorwaarde dat het project een optimale mix zou zijn van praktijk en wetenschap. Vervolgens vonden WorkWell en het VU Emgo-instituut ArboUnie, NS Holding

en de KLM bereid om het project organisatorisch en financieel te dragen.

Het resultaat van de inspanningen was www.snelbeter.nl, een praktische website die sinds vorig jaar oktober operationeel is. Op de site kunnen werknemers, leidinggevendenden en bedrijfsartsen van de NS en KLM terecht voor begeleiding op maat voor nek- en rugklachten.

VRAGENLIJST

SnelBeter.nl heeft zowel voor bedrijfsartsen als voor patiënten een duidelijke toegevoegde waarde. Vooral de voorlichting op maat biedt veel voordelen. De patiënt vult een vragenlijst in naar chronische pijn, zelfsturing, arbeidsverhoudingen en de eigen verwachtingen ten aanzien van herstel. Op basis van criteria uit die vragenlijst geeft het systeem hem vervolgens precies die adviezen die op zijn situatie van toepassing zijn. Het systeem genereert uit de vragenlijst ook iedere twee tot vier dagen een e-mail afgestemd op de persoonlijke situatie, waarin de patiënt adviezen ontvangt en aanmoediging krijgt om op de ingeslagen weg verder te gaan. Dit geeft patiënten de gelegenheid om zelf de regie te pakken en te houden. Daarnaast krijgen bedrijfsartsen met gevalideerde vragenlijsten sneller duidelijkheid over de voortgang van het traject, zodat ze zonnodig eerder een juiste verwijzing kunnen organiseren. Voorlichting op maat blijkt bedrijfsartsen in de praktijk veel tijdswinst op te leveren. Leiding-



Nadat de patiënt een vragenlijst heeft ingevuld, genereert het systeem automatisch tips, opdrachten en adviezen.

gevenden zijn vooral tevreden dat ze beter op de hoogte worden gehouden van het herstel van een medewerker en steeds precies te horen krijgen wat zij zelf kunnen doen om het herstel van hun medewerker te bevorderen.

SnelBeter.nl is met name gericht op werknemers die na twee of drie weken verzuim nog niet of onvoldoende hersteld zijn. Deelnemers ontvangen van hun bedrijfsarts een inlogcode voor de website, waarna ze online een vragenlijst invullen. Vervolgens ontvangt de deelnemer per e-mail gedurende vijf weken tips en opdrachten om gericht aan het eigen herstel te werken. De website maakt gebruik van een aantal standaardopdrachten uit de richtlijnen voor bedrijfsartsen 'In beweging komen door een goede dagplanning', 'Een problemen- en oplossingeninventarisatie maken' en 'Stapsgewijs hervatten in uren en taken'. Daarnaast worden er opdrachten op maat aangemaakt op basis van de vragenlijst, zoals oefeningen met de rug voor mensen met rugpijn en voorlichting over tillen voor mensen die aangeven veel te tillen. Ook genereert het systeem adviezen voor gesprekken met de baas als de arbeidsverhoudingen beroerd lijken te zijn. Afgezien van het doornemen van die vragenlijsten, zit het meeste werk voor de deelnemer in het doen van de opdrachten. Werknemers worden gestimuleerd om stapsgewijs en verantwoord in beweging te komen, natuurlijk in nauw overleg met de bedrijfsarts. De patiënt betreft zelf zijn eigen fysio-

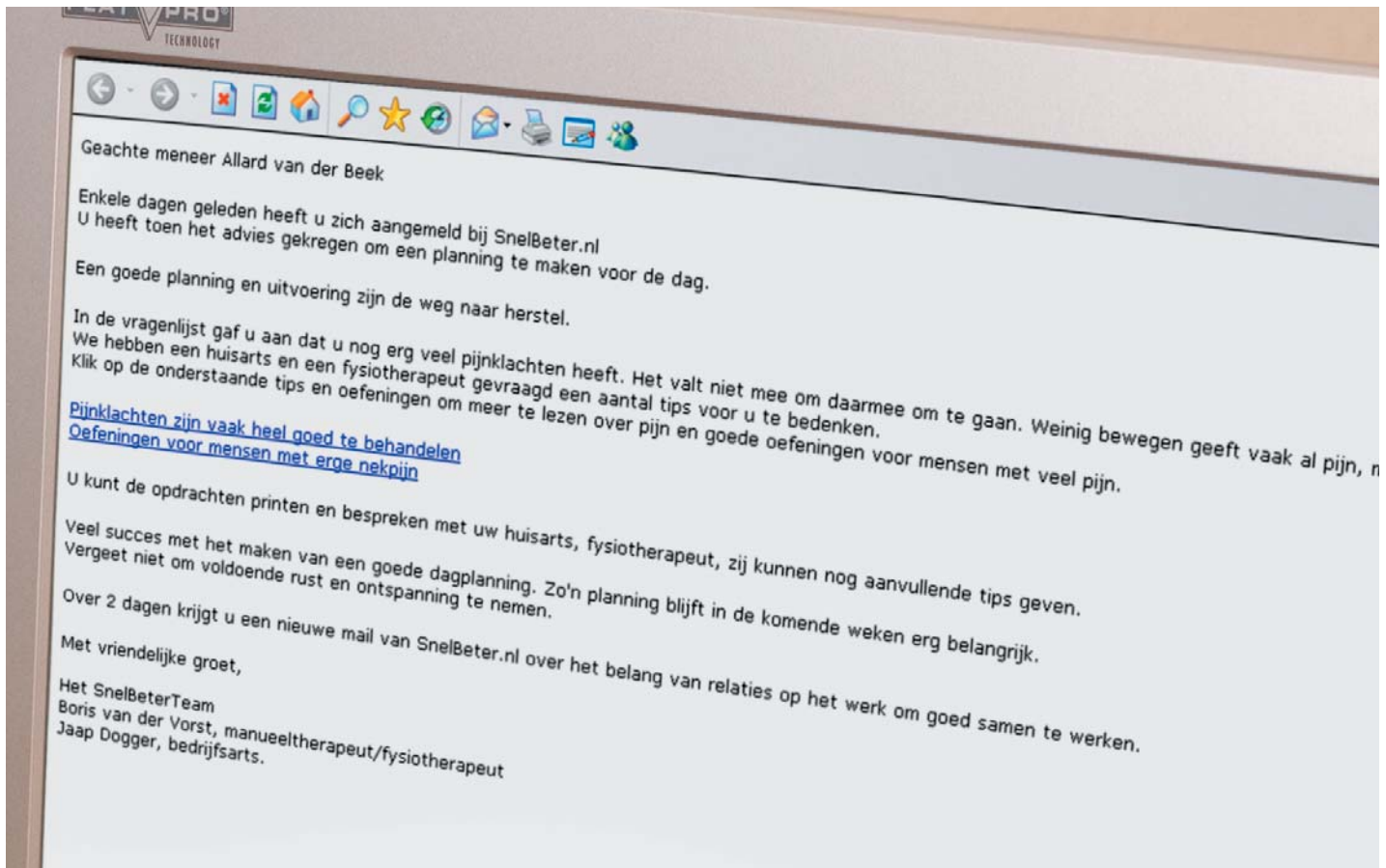
therapeut of huisarts bij de aanpak door intakeverlagen of opdrachten van SnelBeter met hen te bespreken en uit te werken. De combinatie van zelfwerkzaamheid en behandeling door een manueel therapeut of fysiotherapeut maakt dat het herstel van functioneren sneller en beter verloopt. De deelnemers krijgen op de website een persoonlijke pagina die alleen toegankelijk is voor de bedrijfsarts en de deelnemer zelf.

BESTE BEDOELINGEN

Leidinggevenden doen vaak met de beste bedoelingen maar wat als iemand wat langer verzuimt. SnelBeter.nl kan hun informatie verschaffen over de nek- en rugklachten van hun verzuimende medewerker. Mits de deelnemer toestemming geeft, krijgt zijn leidinggevende regelmatig mails van het systeem over normaal beloop van nek- en rugklachten, aanmoediging om daadwerkelijk contact op te nemen en met de medewerker in gesprek te gaan over problemen en oplossingen bij het hervatten van het werk. In de pilot zei een leidinggevende: "Eindelijk weet ik ook eens hoe het zit met dit soort klachten. Ik had wel wat gegoogeld en we hebben vorig jaar een verzuimcursus gehad, maar hier staat gewoon wat ik mag verwachten en wat ik zelf kan doen."

WINST

Werkgevers zijn financieel gebaat bij deze moderne vorm van verzuimbegeleiding. De échte winst zit in »



Deelnemer ontvangen per e-mail tips en opdrachten om gericht aan het eigen herstel te werken.

Het systeem geeft de patiënt precies die adviezen die op zijn situatie van toepassing zijn

» Eénmaal daags een mailtje

een aanzienlijk kortere verzuimduur. De praktijk leert dat veel mensen zo'n twee weken eerder dan verwacht het werk hervatten, en ook veel sneller worden doorverwezen naar de juiste aanpak als het ingezette traject onvoldoende vruchten afwerpt. Door die kortere verzuimduur verdient een werkgever de gemaakte kosten al snel terug. Doordat werkgevers uit meerdere varianten van het systeem kunnen kiezen, kunnen zij bovendien de kosten beïnvloeden. Een werkgever kan SnelBeter.nl bijvoorbeeld in licentie gebruiken en de applicatie volledig afstemmen op de eigen behoefte. Afhankelijk van de wensen van de bedrijfsarts kan het aantal consulten worden verlaagd, of kan juist worden gekozen voor consulten die meer op een specifieke case zijn gericht. De prijs per verwijzing zal iets lager liggen dan die van een kleine fysiotherapeutische interventie op de werkplek.

Digitale verzuimbegeleiding heeft uiteraard ook haar beperkingen. Uit onderzoek blijkt dat mensen met nek- en rugklachten na een interventie van ongeveer vier weken het werk weer hervatten. Als de bedrijfsarts en de patiënt denken dat de laatste met een paar weken weer volledig aan de slag kan, heeft interventie via SnelBeter dus geen zin.

Bovendien is SnelBeter.nl een internet'behandeling', die wordt gestuurd door vragenlijsten. Bij deze aanpak dreigt altijd het gevaar dat aandoeningen als uitzaaiingen van kanker, reuma of rughermia's worden gemist. Daarom kan SnelBeter alleen worden ingezet door een bedrijfsarts of een goed opgeleide verpleegkundige. Er zitten in de vragenlijst overigens wel controlevragen, die bij positieve antwoorden naar de patiënt en de bedrijfsarts worden teruggekoppeld.

VOLGENDE STAP

SnelBeter.nl richt zich nu nog alleen op nek- en rugklachten. De volgende stap is een toepassing voor het begeleiden van psychische klachten. Juist bij dergelijke klachten verkeren de verzuimende medewerker en de leidinggevende vaak in onnodige verwarring en komt goede zorg vaak te langzaam op gang. En bij deze stap zal het zeker niet blijven. Internetbegeleiding heeft de toekomst en biedt nog een zee aan mogelijkheden voor reïntegratieondersteuning bij allerlei chronische ziekten.

