



DIGITALISERING IN DE ZORG MAAKT HET (NIET) MAKKELIJKER



IT Counselor
Management Training Coaching

DIGITALISERING IN DE ZORG MAAKT HET (NIET) MAKKELIJKER

Het dagelijks leven staat bol van de ICT. We worden met elkaar steeds meer digitaal vaardig en zijn vaak online te vinden. Inmiddels is ICT niet meer uit ons leven weg te denken. In de zorg is dat niet anders. Zonder ICT geen goede en betaalbare zorg, maar het roept ook vragen op. Moet zorg niet over mensen gaan in plaats van over techniek? Maakt de digitalisering en alle mogelijke toepassingen de zorg echt makkelijker? Is ICT in de zorg eigenlijk hetzelfde als E-health?

Een greep uit de talloze vragen die opborrelen als het over ICT in de zorg, E-health en digitalisering gaat. Allemaal relevant met een Integraal Zorgakkoord dat inzet op een grotere rol van ICT in de zorg.

WAT IS WAT?

Om te beginnen een korte toelichting op wat digitalisering in de zorg is. ICT in de zorg omvat alle systemen en aanverwante kennis om de gezondheidszorg in de breedste zin van het woord te organiseren, ondersteunen en faciliteren. De elementen I, C en T zijn alle drie van belang.

Informatie van cliënten, zowel administratief (personalia, financiën, etc.) als medisch (aandoeningen, meetresultaten, behandelingen etc.), kortom alle gegevens worden met technische middelen verwerkt. Bij het verlenen van zorg aan een cliënt zijn altijd meerdere zorgverleners betrokken, die onderling en met de cliënt informatie uitwisselen. Snelle en foutloze communicatie is belangrijk en wordt steeds meer digitaal gedaan zowel binnen als tussen zorgverleners (ketenzorg).

Techniek is het meest zichtbare deel, van oorsprong vooral in de ondersteunende processen. Denk hierbij aan ondersteuning op het gebied van financiën, rooster-, operatie- en afspraakplanning, voorraad- en agendabeheer etc. Maar ook in de zorgverlening zelf is steeds meer techniek te vinden, denk maar eens aan (ondersteuning van) behandelingen met apps en AI (Artificial Intelligence), het gebruik van sensoren, digitale meetsystemen, robots etc.

Al deze ontwikkelingen zijn samen te vatten onder het begrip E-health. E-health is 'de toepassing van zowel digitale informatie als communicatie om de gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen en/of te verbeteren' aldus de definitie van NICTIZ.

De digitalisering neemt in hoog tempo toe. Schetst deze ontwikkeling dat de zorg voor mensen om techniek draait? Nee, digitalisering wordt ingezet voor efficiency, kwaliteit en veiligheid, maar maakt digitalisering daarmee de zorg makkelijker? Of wordt het juist ingewikkelder met technische snufjes en verplichte informatie-uitwisseling?

MENSELIJKE ACTOREN

In de zorg draait het om mensen! Als we het over 'mensen in de zorg hebben', over wie gaat het dan? In het speelveld van mens en techniek in de zorg onderscheiden we verschillende actoren. Zij hebben ieder afzonderlijk een belangrijke rol bij de vormgeving van de digitalisering. Bij elk van deze actoren ligt de vraag of digitalisering de zorg makkelijker maakt: Wet- en regelgevers, managers, zorgverleners, zorgconsumenten en ontwikkelaars.

Wet- en regelgevers

De overheid vaardigt wet- en regelgeving uit die van invloed is op de zorg. Aan de ene kant worden er eisen gesteld aan bijvoorbeeld informatieveiligheid en privacy, maar evenzo aan het beschikbaar stellen en delen van informatie. Anderzijds is de (lokale) overheid ook opdrachtgever voor diverse zorgorganisaties en stelt in die rol eisen aan de zorgverlening. Ook verzekeraars hebben als financiers van de zorg invloed op de digitalisering. Met het stellen van eisen aan de kwaliteit van de zorgverlening en de kosten ervan, geven ze ook richting aan b.v. de digitalisering van de zorg.

Bestuurders en managers

Van bestuurders en managers van zorgorganisaties wordt heel wat verwacht. Zij zijn verantwoordelijk voor de zorg, maar ook voor de digitalisering. Het Integraal Zorgakkoord geeft hier o.a. richting aan en is voor zorgorganisaties niet meer vrijblijvend. Ondersteuning en invulling van de zorg met bijvoorbeeld E-health moet de kwaliteit van die zorg verder verbeteren. Dit moet binnen de visie en het beleid en de mogelijkheden van de organisatie gebeuren. En daarbij moet rekening worden gehouden met de wet- en regelgevers van buiten de organisatie.

Ook de ontwikkelingen in de markt en maatschappij zorgen voor een versnelling van de digitalisering. Denk hierbij aan innovatieve oplossingen, laagdrempelige producten voor de consumentenmarkt maar ook een pandemie als corona die de behandeling op afstand in een stroomversnelling hebben gebracht. Dat versnelde de acceptatie van digitalisering, maar het stelt organisaties ook voor de uitdaging de zorgverlening in hoog tempo aan te passen.

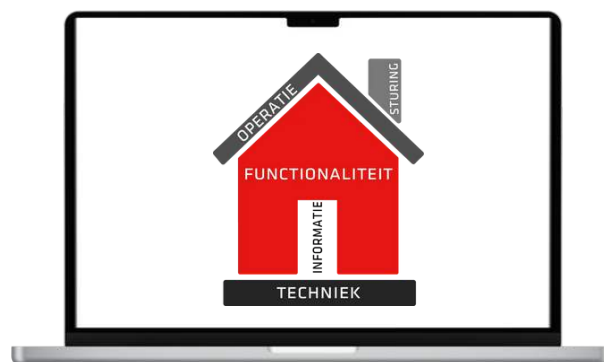
Van bestuurders wordt verwacht dat ze zich in de aspecten van digitalisering en de gevolgen voor de zorg hebben verdiept om alles in goede banen te kunnen leiden. Dat de toepassingen slim ingezet worden en gebruikers geïnformeerd en gemotiveerd worden om de digitalisering te omarmen.

Zorgprofessional

De term zorgprofessional is een 'containerbegrip'. De zorgprofessional kan een arts, maar ook een verzorgende in een verpleeghuis zijn. Iedere zorgprofessional komt op zijn/haar vakgebied in aanraking met digitale toepassingen. Een arts zal gebaat zijn bij de informatie die verzameld is waardoor diagnostiek eenvoudiger wordt gemaakt en er efficiënter gewerkt kan worden. Onderzoeksbureau Gupta gaf in mei 2020 de schatting dat structureel 25% van de polibezoeken op afstand zouden kunnen. Maar de behandelaar kan door de fysieke afstand tot de patiënt ook gehinderd worden. Zorg voor zeer jonge kinderen die hierdoor tijdens de eerste corona-golf achterbleef is hier een schrijnend voorbeeld van. Wordt de juiste informatie verzameld en levert een 'fysiek' consult dan niet meer informatie, omdat je dan de patiënt kunt 'lezen'?

Een verzorgende kan efficiënter werken door alle sensoren en apps. Metingen en meldingen helpen overzicht te krijgen en te houden. Maar hierdoor dan ook kan de menselijke maat in het gedrang komen. Het algehele welbevinden van de patiënt/cliënt kan niet altijd door sensoren worden opgepikt.

Omdat de digitale vaardigheden in de zorg beperkt zijn, net als de nodige scholing en motivatie, wordt het werken met de nieuwe snufjes en systemen niet altijd als een vooruitgang ervaren. In het verlengde van het 'digitaler' werken binnen de eigen organisatie ligt het uitwisselen van informatie binnen de zorgketen. Bij uitwisseling binnen de zorgketen is het van groot belang dat in 'homogene' termen informatie gedeeld wordt. Ook dit vraagt een omslag in de manier van werken en is een punt van aandacht.



Zorgconsument

De maatschappij digitaliseert in hoog tempo. Op het gebied van gezondheid en preventie zijn er talloze voorbeelden te noemen. Zo zijn er steeds meer mogelijkheden voor 'self-health' met bijvoorbeeld apps. Denk aan een huid-app waarmee een foto gemaakt en beoordeeld kan worden, herhaalrecepten die met één klik op de website van de huisarts kunnen worden aangevraagd, sensoren en meters waarmee de cliënt zelf informatie over de gezondheid kan krijgen, etc.

In een podcast vertelt de schrijver van Augmented Health(care) dat vóór een bezoek aan de huisarts 70% van de patiënten informatie op internet zoekt.

Deze ontwikkeling van 'self-health' is op zich positief. Omdat de gebruiker zelf data verzamelt en communiceert met de behandelaar, kan er efficiënt gewerkt worden. Met inzage in het eigen dossier kunnen behandelaar en cliënt samen een doordachte beslissing met betrekking tot behandelplannen nemen. Een ander voordeel is dat de gebruiker op afstand informatie kan delen. Hierdoor kunnen (na)behandeltrajecten in een zorginstelling worden verkort en is minder bezoek aan de behandelaar nodig. Zo wordt de tijd van specialisten beter benut en zijn cliënten minder tijd kwijt.

Deze self-health vraagt wel actieve participatie van de gebruiker. En dan rijst de vraag: "Is digitalisering en E-health wel zo'n vooruitgang voor kwetsbare groepen?" Een grote groep ouderen is minder digitaal vaardig, mensen met een verstandelijk beperking, mensen met een migratieachtergrond en laaggeletterden hebben ook geen 'vrije' toegang tot de digitale middelen. En verder is het gebruik van digitale toepassingen voor behandeling op afstand van heel jonge kinderen ook niet altijd een stap vooruit. Juist omdat bovengenoemden niet altijd in staat zijn om met digitale toepassingen om te gaan en daarmee de gevraagde informatie aan te leveren, kan de zorg voor hen achterblijven. Aan de andere kant leidt de inzet van digitale middelen tot een lagere belasting, bijvoorbeeld omdat men niet meer fysiek naar de huisartsenpost hoeft te gaan. Bij ouderen geeft het mogelijkheden om langer zelfstandig te wonen.

Verblijf en behandeling in zorginstellingen worden door slimme inzet van digitale middelen minder belastend en kan de kwaliteit van zorg en leven verbeteren. Slimme sensoren in matrassen voor metingen en de inzet van toepassingen voor veiligheid (zorghorloge met GPS tracker) en zorg (medicatie dispensers) voor mensen met dementie zijn hier mooie voorbeelden van.

Ontwikkelaar

De markt voor digitale toepassingen in de zorg is enorm groot. Er worden veel nieuwe oplossingen ontwikkeld. Er zijn drie 'deelgebieden' in de zorg waarop ontwikkelaars zich richten:

- Zorg-ondersteunende processen
- Zorg en behandeling
- Voorlichting en preventie.

De zorg-ondersteunende processen liggen vooral op het vlak van administratie, logistiek en planning. Dit zijn binnen de zorg randzaken en die vallen voornamelijk onder bedrijfsvoering. Hier zijn de oudste toepassingen te vinden en vindt nu beperkt innovatie plaats. Het betreft vooral verdere optimalisatie en flexibilisering van de oplossingen, die verschuiven van on-premise en capex naar cloud en opex.

Veel innovaties en E-health toepassingen worden ontwikkeld vanuit een medische achtergrond. Tegenwoordig is doelgericht ontwikkelen een veelgehoorde term. Daarbij wordt voor een specifieke doelgroep of ziektebeeld een oplossing ontwikkeld. Een goede zaak, maar wat nog beter zou kunnen is het betrekken van gebruikers bij die ontwikkeling. Zo komen praktische problemen in het gebruik eerder in het proces aan de oppervlakte en kan de ontwikkeling hierop worden bijgesteld. Bottom-up werken mét en voor de gebruiker.



TOT SLOT

Digitalisering in de zorg is niet meer weg te denken. Het maakt het beter mogelijk om gegevens te verzamelen, te beoordelen en uit te wisselen. Hiermee wordt een belangrijke kwaliteitsimpuls en efficiencyslag gerealiseerd. Het blijft wel noodzakelijk om, in de digitale vaart der volken, alert te blijven dat organisaties en betrokken mensen niet buiten de boot vallen, zodat dankzij digitalisering ook voor hen de zorg beter wordt.



MEER WETEN?

Heb je een specifieke vraag of wil je weten hoe IT effectiever in jouw organisatie kan worden ingezet? Neem gerust contact met ons op via info@it-counselor.nl of 0174 209 007

www.it-counselor.nl