

Hoe komen we in Nederland tot één voordeur voor de patiënt?



Nederland behoort tot de best presterende landen als het gaat om gezondheidszorg. Maar net als veel andere landen ervaren wij ook de problemen van een toenemende zorgvraag, stijgende zorgkosten en schaarste van zorgpersoneel. We moeten naar andere manieren van organiseren en verlenen van zorg. We moeten naar één digitale voordeur voor de patiënt

Een concreet voorbeeld van de disbalans tussen vraag en aanbod is de triageproblematiek op meerdere huisartsenposten (HAP) in Nederland. Een tekort aan triagisten in combinatie met een toenemende zorgvraag zorgt voor hoge werkdruk, lange wachttijden en niet-medisch-noodzakelijke HAP-consulten. Ook gaan triagisten verschillend om met de toewijzing van urgentiecategorieën, waardoor er grote verschillen ontstaan.

Dit probleem is niet uniek. Meerdere landen in West-Europa ervaren de gevolgen van deze problematiek. Zo moest begin april in Midden-Frankrijk (Nièvre) een ziekenhuis sluiten door het tekort aan personeel. Deze sluiting zorgde ervoor dat alle niet-acute bevallingen buiten dit departement opgevangen moesten worden. Ook in Groot-Brittannië leidt dit tot problemen; het gebrek aan personeel zoals anesthesisten zorgt jaarlijks voor meer dan één miljoen vertraagde operaties.

Om grotere problemen in Nederland te voorkomen is er een andere aanpak nodig.

De zorg gaat veranderen, en digitalisering helpt dit te versnellen

Veel partijen in de Nederlandse gezondheidszorg pleiten voor meer integrale zorglevering. Met meer aandacht voor het voorkomen van zorg en het naadloos verbinden

van zorgorganisaties met elkaar en met patiënten, zodat zorg op de meest effectieve wijze kan worden geleverd. We moeten naar een meer verbonden zorglandschap, op zowel landelijk als regionaal niveau. Hierin speelt digitalisering een belangrijke rol; om systemen beter te verbinden, data beter te ontsluiten en samenwerking tussen zorgorganisaties beter te ondersteunen.

In elk aspect van de gezondheidszorg zijn informatiesystemen geïntroduceerd. Patiënten hebben toegang tot een groot aantal toepassingen waarmee zij hun eigen gezondheid kunnen bewaken, en die kunnen helpen bij het monitoren en beheersen van specifieke aandoeningen. Ook kunnen patiënten in een aantal gevallen al beschikken over de eigen gezondheidsgegevens van verschillende bronnen zoals zorgverleners. Deze beweging wordt met kracht doorgezet met de introductie van MedMij en de aansluiting van de PGO's (persoonsgebonden omgeving).

Het is goed dat de patiënt straks met één oplossing terecht kan bij de eigen data. Er is echter nog niet één (digitale) ingang op regionaal niveau waar de patiënt terecht kan voor zorg en waarbij laagdrempelig vragen kunnen worden gesteld en de patiënt snel naar de juiste zorgverlener wordt gedirigeerd. Zorgorganisaties hebben wel allemaal een eigen digitale voordeur gecreëerd. Maar voor de patiënt blijft het lijken op een verzameling deuren, een galerij, waarbij zelf regie op het eigen zorgproces moet worden genomen.

Wij pleiten voor een transformatie naar één regionale digitale voordeur die de patiënt wegwijs maakt en ondersteunt bij het vaststellen van welke zorg in welke vorm nodig is.

De regio is het juiste niveau om deze transitie te realiseren

De transformatie van het zorglandschap kan niet vanuit één zorginstelling gebeuren. Er is brede samenwerking nodig tussen zorgverleners, zorgverzekeraars, beleidsmakers en andere betrokkenen om de voordelen van digitalisering beter te benutten. De complexiteit van deze samenwerking aan verandering is in Nederland erg groot. Wij kennen namelijk een grote mate van organisatorische fragmentatie in het zorglandschap. Er zijn geen vaste samenwerkingslijnen waarlangs gestuurd kan worden op deze verandering.

Hierdoor is het meer vanzelfsprekend om de organisatie van deze verandering niet op landelijk, maar op regionaal niveau te beleggen. Dit wordt versterkt door het feit dat geen regio in Nederland gelijk is en elke regio andere demografische karakteristieken heeft en een ander aanbod van zorg. Ook blijkt dat patiënten de zorg voor 80% altijd in de eigen regio en dichtbij huis wensen te ontvangen. Er zijn dus specifieke zorgbehoeftes en uitdagingen per regio. Er is daardoor geen one-size-fits-all oplossing mogelijk.

De omvang van de regio kan verschillen. Vaak zijn de regionale grenzen van nature of vanuit de historie zo gegroeid. Ook zijn er vaak diverse samenwerkingen actief die zorgen voor meer vertrouwen en helpen bij het sneller bij elkaar brengen van zorgorganisaties. We moeten ook beseffen dat zorgorganisaties soms onderdeel zijn van meerdere regio's. Omdat ze in een grensgebied opereren, of omdat ze een veel bredere dekking hebben met het zorgaanbod. Dit is geen beperking voor het regionale model, maar een ontwerpcriterium voor de wijze van samenwerking.

De samenwerking richting één digitale voordeur moet leiden tot heldere transmurale zorgprocessen waarbij de patiënt wordt begeleid van de ene naar de andere zorgverlener, als ware het één zorgorganisatie.

Zorgplatformen: de oplossing voor één digitale voordeur?

Platformtechnologie heeft in veel industrieën al voor disruptie gezorgd. Vaak hebben platformen een makelaarsfunctie waarbij vraag en aanbod beter bij elkaar worden gebracht. Maar ook leveren platformen informatie en helpen zij de consument te navigeren door het grote aanbod van diensten. In de zorg is deze technologie ook in opkomst. Maar daar hebben platformen nog niet dezelfde impact als in andere industrieën.

Zorgplatformen kunnen het geïntegreerde zorgproces voor de patiënt realiseren, coördineren en ondersteunen. Ze zijn niet gepositioneerd op organisatieniveau maar

staan tussen, boven en onder de zorgorganisaties om te ondersteunen bij het delen van informatie, het coördineren van organisatie overstijgende zorgprocessen en het faciliteren van digitale zorg richting patiënten. Er zijn zeer veel verschillende zorgplatformen of ICT-oplossingen die zich profileren als zorgplatform. Wij beschouwen drie belangrijke kenmerken van een digitaal zorgplatform.

Delen van informatie

De basis van zorgplatformen is het beter uitwisselen van informatie tussen zorgaanbieders. Digitale gegevensuitwisseling is de basisrandvoorwaarde om de digitale transformatie van de gezondheidszorg te realiseren. Het helpt bij het verminderen van de registratielast voor professionals en zorgt ervoor dat de benodigde informatie op één plek gebundeld is. Zorgverleners kunnen hierdoor ook optimaal gebruikmaken van alle patiëntdata en slimme nieuwe technologieën inzetten in het voordeel van de patiënt. Ook kan de data (inclusief de eigen data van de patiënt) worden gebruikt voor risicoclassificatie en vormen van vroegsignalering.

Aanbieden en integreren digitale zorgoplossingen

Zorgplatformen bieden zelf digitale zorgoplossingen – zoals zorg en monitoring op afstand – en zijn daarnaast ook vaak gericht op het verzorgen van de connectiviteit en complexe integraties met andere digitale zorgoplossingen, zowel voor patiënten als voor zorgorganisaties. Daarmee maken zij het sneller mogelijk om digitale zorgoplossingen in te zetten voor meerdere zorgorganisaties, zonder dat elke keer de integratie opnieuw tot vertraging leidt. Platformen werken daarmee als versneller voor de digitale transformatie.

Coördineren van regionale capaciteit

Daarnaast bieden platformen de mogelijkheid om regionale capaciteit beter op elkaar af te stemmen door inzicht te bieden in (regionale) vraag en aanbod. Juist in de tijd waarin personeelstekorten steeds vaker tot problemen leiden in de zorg, is het belangrijk om meer gezamenlijk te kunnen sturen op regionale capaciteit.

Begeleiden van de patiënt in de eigen zorgreis

Zorgplatformen vormen in potentie de ideale oplossing voor het creëren van één digitale voordeur voor de patiënt: toegang tot informatie en het begeleiden van de patiënt langs de zorgverleners die nodig zijn in de eigen zorgreis op maat.

Platformtechnologie is bij uitstek geschikt om door regionale samenwerkingsverbanden van zorgaanbieders te worden ingezet als de digitale voordeur tot zorg. In onze visie ontwikkelen zorgplatformen zich tot een (regionaal) netwerk van geïntegreerde on-demand diensten die patiënten, medische professionals en intelligente technologieën digitaal met elkaar verbinden.

Casus uit Zweden

Regionale organisatie van zorg en koploper digitalisering

In Zweden wordt al op regionaal niveau gebruikgemaakt van technologie om de zorg te organiseren. De rol van de regio is anders dan in Nederland. De 21 regio's hebben een zorgbestuur dat verantwoordelijk is gemaakt voor de kwaliteit van het zorgaanbod en voor het bevorderen van de gezondheid van de bevolking. Ook zijn de zorgbesturen verantwoordelijk voor de digitale oplossingen die de zorgaanbieders gebruiken en leveren ze digitale diensten. Dit wordt betaald uit het publieke zorgbudget (~11% van het BBP). Daarnaast bestaat in Zweden het landelijke nummer 1177, zoiets als 'geen spoed, wel een zorgvraag', naast het alarmnummer 112. Nummer 1177 is daarmee al de voordeur; het biedt toegang tot alle niet-acute zorg in Zweden.

Norrboten zet een platform in om toegang tot zorg te kunnen blijven borgen

Norrboten is een van die zorgregio's. Het is een dunbevolkte regio in het noorden van Zweden met circa 250.000 inwoners en een oppervlak van bijna 100.000 km² (tweeëneuhalf keer zo groot als Nederland). De zorgregio beheert 30 zorgcentra en 5 ziekenhuizen.

Het regiobestuur werd geconfronteerd met een toenemende zorgvraag, terwijl de werving van zorgpersoneel steeds moeilijker werd. Het feit dat de regio zeer groot is en zorg daarmee moeilijk toegankelijk is, was het derde argument om over te gaan tot een digitaal zorgplatform voor betere toegang tot zorg. In het najaar van 2019 kozen het regiobestuur voor Platform24 om daarmee digitale toegang tot zorg te bieden onder de naam 'Digitalen'. Een paar maanden later was het platform geïmplementeerd en bewees het al gelijk zijn diensten tijdens de COVID-pandemie.

Van één digitale voordeur tot de juiste zorg op de juiste plek

Het digitale platform zorgt voor de juiste route vanaf het moment dat iemand een vraag stelt op het platform. Dit leidt tot advies voor zelfzorg of een (digitale) afspraak met een zorgverlener. Het platform bestaat uit een geautomatiseerde chatfunctie, geautomatiseerde triage, leidend tot zelfzorgadvies, mogelijkheid om te chatten met een verpleegkundige, overdracht naar een arts of psychologische/psychiatrische hulpverlener of doorverwijzing naar de spoedeisende hulp. Ook de

mogelijkheid voor de patiënt of de zorgverlener om afspraken te plannen en voor de patiënt om eigen informatie (waaronder foto's) te uploaden maakt deel uit van het platform.

Regio Norrbotten is van plan om de Platform24-oplossing in de hele regio te implementeren

In de eerste fase is het platform geïmplementeerd in alle regionaal beheerde eerstelijnszorgeenheden. De dienst wordt bemand door verpleegkundigen, artsen van verschillende gezondheidscentra in de regio en psychiatrisch geschoold personeel. In de tweede fase zal Platform24 ook toegang bieden tot gespecialiseerde tweedelijnszorg.

Impact tot nu toe: behoud van toegang tot zorg met hogere efficiëntie en tevreden gebruikers. Toen de coronapandemie Zweden en Norrbotten trof, waren het centrale telefoonnummer 1177 en eerstelijnszorgcentra zoals verwacht snel overbelast. 'Digitalen' werd daarom al zeer snel na GoLive een belangrijke toevoeging voor het behoud van een goede toegang tot gezondheidszorg voor de inwoners van Norrbotten.

Meer zelfzorg en digitale zorg dragen bij aan efficiëntie: "Deze oplossing bespaart tijd omdat de patiënt vanaf het begin naar het juiste zorgniveau wordt geleid", aldus Pia Näsval, hoofdarts van de regio Norrbotten. Een paar getallen op een rij:

- ~33% van de burgers met een zorgvraag voor 1177 koos voor de digitale voordeur.
- ~50% van de mensen met COVID-19 werd geholpen met zelfzorgadvies. 20% van alle patiënten krijgt geautomatiseerd zelfzorgadvies.
- 50% van de patiënten kiest ervoor om de zaak niet te laten escaleren naar een fysieke ontmoeting.

Ook nu COVID achter de rug is, blijft het aantal digitale entrees op peil en lijkt een duurzame transitie naar 'digital first' ingezet, ook zonder de druk van afschaling van reguliere zorg.

Goede ervaring voor patiënten en zorgverleners

Gevraagd naar hun ervaringen noemen gebruikers vaak toegang, flexibiliteit, professionele interactie en opluchting omdat ze thuis konden blijven als verbeteringen. De gemiddelde waardering van patiënten en zorgverleners was 4,8 op een schaal van 5. "We hebben meer mensen geholpen zonder

het personeelsbestand uit te breiden, terwijl we een prettige werkomgeving met geweldig patiëntcontact hebben behouden”, zegt Pia.

De belangrijkste lessen van IT-directeur Anders Nordin van de regio Norrbotten om succesvol een digitaal zorgplatform op regionaal niveau te implementeren, zijn universeel:

- Laat je inspireren door technologie, maar gebruik technologie niet als uitgangspunt.
- Implementeer stap voor stap; in één keer starten zal te moeilijk zijn. (Dus: begin en breid het aantal deelnemende zorgorganisaties en de functionaliteit uit over tijd.)
- Werk tegelijkertijd aan de cultuur en digitale competentie onder alle medewerkers.

Vergelijking met Nederland

Ook al is de Zweedse situatie anders, de uitdaging om toegang tot zorg te garanderen met een steeds groter tekort aan zorgverleners (en specifiek triagisten) bestaat ook in andere landen, waaronder Nederland. In het recente NZa-advies ‘Passende

Acute Zorg’ staat ook vermeld dat de inzet van digitale zorg kan voorkomen dat patiënten onnodig instromen in de acute zorgketen. Ook geloven wij dat verdere digitale ondersteuning, zelfzorg en automatisering overal een onderdeel van de oplossing zullen zijn. Het gaat om de juiste balans van inzet van fysieke en digitale zorg, met één voordeur voor goede coördinatie en navigatie door het regionale zorgaanbod.

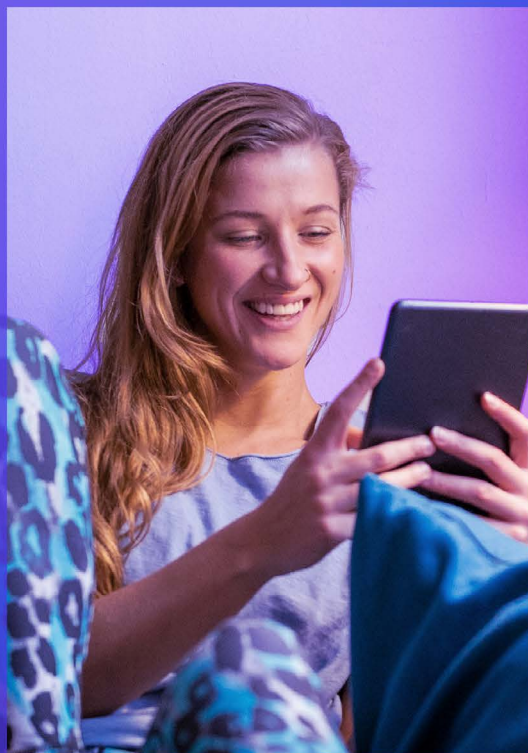
In Nederland heeft de regio niet een even sterke rol als in Zweden. Dit heeft de afgelopen jaren geleid tot een gefragmenteerd IT-landschap (met veel verschillende Huisarts Informatie Systemen en PGO-aanbieders). De complexiteit neemt almaar toe nu steeds meer zorgaanbieders ook investeren in diverse oplossingen voor digitale zorg en zorg en monitoring op afstand. Dit maakt de introductie van een regionaal platform niet eenvoudiger. Regionale governance en IT-budget zijn belangrijke nationale barrières om te slechten. Dit was ook de conclusie uit een recent rapport van KPMG in opdracht van de NVZ: Macroanalyse kosten digitale zorg.

Waarom KPMG en Platform24

KPMG en Platform24 werken samen aan de verbetering van inzet van technologie. Op aanbieder-, regionaal en landelijk niveau. Samen brengen we de geleerde lessen uit meerdere landen in de praktijk en helpen we de inzet van digitale zorg in Nederland te versnellen.

De oplossing van Platform24 is bewezen en biedt snel voordelen ten opzichte van de huidige manier van werken in de Nederlandse zorg.

KPMG heeft uitgebreide domeinexpertise en kan leunen op de ervaring met dergelijke projecten die wereldwijd is opgedaan. We hebben veel ervaring op het gebied van digitale zorgstrategie en transformatie, connected health, regionale governance en het blijven voldoen aan wet- en regelgeving.



Contact

Hylke Kingma (KPMG)
Kingma.Hylke@kpmg.nl
+31 6 22699239

Luuk Versluis (KPMG)
Versluis.Luuk@kpmg.nl
+31 6 13113375

Marijn Meuwese (Platform 24)
Marijn.Meuwese@platform24.com
+31 6 51024277