



Het verbonden zorglandschap

Het verbonden zorglandschap

In veel andere sectoren heeft digitalisering gezorgd voor grote verschuivingen. Het is gemeengoed geworden dat bedrijven vooral rondom hun klanten moeten worden opgebouwd en zich daar vervolgens continu op moeten aanpassen. Immers, de bedrijven met het vermogen om in steeds veranderende behoeften te voorzien, hebben de grootste kans om te overleven.

De klant ervaart toenemende mogelijkheden van digitale diensten. Dit heeft door de komst van het coronavirus een extra versnelling gekregen. Bedrijven bieden meer dan ooit hun diensten op afstand en digitaal aan.

Ook van de zorg wordt meer verwacht. Het aanbieden van goed toegankelijke, digitale zorg dicht bij huis. Zorgorganisaties – groot en klein, cure en care – staan voor de uitdaging om continuïteit te bieden in deze snel veranderende wereld. Het lukt echter nog niet altijd om alle voordelen van digitalisering te benutten. Digitalisering (of de digitale transformatie) voltrekt zich dan ook veel minder snel in de zorg dan in andere sectoren. Terwijl er juist vanuit het perspectief van zorgverleners, zorgorganisaties, zorgverzekeraars, de overheid en bovenal de patiënt een veelheid aan wensen en verwachtingen is om beter gebruik te maken van digitalisering. Inspirerende voorbeelden, met name in andere landen, bewijzen de potentie, maar in Nederland blijft opschaling een uitdaging.

Het vraagt aanpassingsvermogen van alle betrokkenen in de zorg om de digitale transformatie te realiseren. Een bijkomende – zwaarwegende – complexiteit is dat de digitale transformatie van de zorg voor een groot deel gaat over het transformeren van het zorgnetwerk en niet over de transformatie van één zorgorganisatie. Veranderingen in het zorglandschap met de juiste inzet van digitale oplossingen gaan veel verder dan het verbeteren en het efficiënter maken van traditionele manieren van zorglevering. Het gaat over innovatieve en fundamenteel andere zorgleverings- én bekostigingsmodellen, zodat toekomstbestendige zorg van hoge kwaliteit kan worden gegarandeerd. Daarvoor wordt ingezet op het voorkomen, verplaatsen en vervangen van zorg. Volgens velen is dit de enige manier om tot een duurzaam zorglandschap te komen ondanks de grote personeelstekorten in alle vormen van zorg.

De verandering door en met digitalisering vereist dus een samenspel van alle betrokkenen in de hele keten van zorg. Ook de

benodigde investeringen en voordelen komen terug in de hele keten. Grote obstakels staan echter in meer of mindere mate iedere zorgaanbieder in de weg. Denk hierbij aan een technologieachterstand, een gebrek aan (proces) standaardisatie, maar ook aan een beperkt zicht op de voordelen van digitalisering of een gebrek aan training en opleiding voor de medewerkers.

“ Het vraagt aanpassingsvermogen van alle betrokkenen in de zorg om de digitale transformatie te realiseren. ”

Een hogere mate van standaardisatie van zorglevering is vereist, zodat we op basis van krachtige standaarden werkende oplossingen kunnen creëren specifiek ingericht voor de zorg. Ook vraagt de transformatie om nieuwe en betere verbindingen, zowel intern met de eigen systemen, als extern. Hiermee is een zorgnetwerk te realiseren waarin we niet meer doorverwijzen, maar doorbehandelen. Deze transformatie is enkel mogelijk als we kunnen vertrouwen op de veiligheid en integriteit van technologie.

De opkomst van digitale platforms speelt hierin een cruciale rol. Digitale platforms verwijderen de frictie tussen systemen, individuen en organisaties, waardoor uitwisseling en samenwerking een gegeven zijn – en geen obstakel. Platforms banen daarmee de weg voor nieuwe waardecreatie, waaronder het samenbrengen van grote hoeveelheden data voor waardevolle inzichten, het gemakkelijk inzetten van eHealth-applicaties zonder complexe integratie of het combineren van een gefragmenteerd zorgaanbod tot één overzichtelijk (transmuraal) zorgpad voor de patiënt.



Connected Health

In de gezondheidszorg wordt een overweldigende hoeveelheid informatie verwerkt. In zeer korte tijd is het volume aan transacties en data gegroeid tot geschat 30% van het wereldwijde volume aan data. In de zorg worden dagelijks miljarden transacties afgehandeld voor informatie-uitwisseling, verwijzingen of andere vormen van informatieoverdracht.

Dit toont aan hoezeer de zorg verbonden is, en hoezeer het van belang is om over de juiste informatie te beschikken op het juiste moment en in de juiste vorm. De informatiesystemen in de zorg moeten kunnen voldoen aan veel verschillende eisen en wensen om de juiste mate van verbondenheid te garanderen. En dat in een wereld waarin de zorg, de datamodellen en de technologie veranderen, en waarin standaarden voor informatie-uitwisseling nog onvoldoende breed worden toegepast.

Connected Health staat niet alleen voor een naadloze verbinding tussen zorgverlener en patiënt of zorgorganisaties onderling, maar ook voor een optimale verbinding van alle onderdelen van de zorgorganisatie zelf. Alles om de best mogelijke zorguitkomst te realiseren met het perspectief van de patiënt centraal. Het verbinden van systemen en het ontsluiten en benutten van alle beschikbare data voor optimale zorg.

In snel tempo ontstaan nieuwe manieren om data beter te benutten en processen te ondersteunen, over meerdere systemen heen. Bekende voorbeelden zijn 'low code'-platforms en workflowmanagementsystemen die gebruikmaken van data uit grote enterprisesystemen of dataplatforms.

We hebben zes belangrijke trends geïdentificeerd die samen de route naar Connected Health, het digitaal verbonden zorglandschap ondersteunen.



De digitale voordeur



De patiënt centraal



Samenwerking in zorgpaden



Datagedreven besluitvorming



Transformatie van de mid- en backoffice



Flexibel en daadkrachtig personeel



De digitale voordeur van de zorg

De zorg is minimaal altijd ook digitaal te benaderen. In goede samenwerking werken steeds meer zorgorganisaties samen om een optimale patiëntreis en ervaring te bieden voor de patiënt. Van thuis naar eerste lijn, ziekenhuis, nazorg en thuiszorg. Zorg zo veel mogelijk thuis in de vertrouwde omgeving van de patiënt, met laagdrempelig contact met de specialist en zorgprogramma's die bestaan uit de juiste mix van zowel digitale als fysieke componenten.



De patiënt echt centraal

Veel zorgorganisaties geven aan de patiënt centraal te willen stellen in alles wat zij doen. Ze komen echter vaak drempels tegen in het doorvoeren van dit perspectief. Bijvoorbeeld de manier van werken die hier vaak nog onvoldoende op aansluit. De zorg zal door digitalisering in toenemende mate tijd- en plaatsonafhankelijk worden. Dit zal verregaande consequenties hebben voor de manier waarop multidisciplinaire teams, capaciteiten en ondersteuning georganiseerd zijn. Veel zorgorganisaties staan voor de uitdaging zichzelf opnieuw uit te vinden, door kritisch te kijken naar de leveringsmodellen en de wijze van organiseren.



Samenwerking is randvoorwaarde voor organisatieoverstijgende zorgpaden

De patiënt centraal stellen vraagt om een systeem opgebouwd langs de patiëntreis en niet langs de wetten of de domeinen van ons huidige zorgsysteem. Vanuit de persoon met een gezondheidsvraag wordt bepaald welk zorgpad te bewandelen, ongeacht de grenzen van individuele organisaties. De zorg wordt gezamenlijk aangeboden met als uitgangspunt om de meest waardevolle en passende zorg te bieden voor de patiënt.



De beste beslissingen zijn datagedreven

Een naadloze patiëntreis, ondersteund door juiste, tijdige en volledige informatie is geen vanzelfsprekendheid. Om die te bereiken is informatie nodig van meerdere aanbieders in het zorgnetwerk. Het samenbrengen van alle relevante gegevens van de patiënt en vergelijkbare patiëntreizen biedt een sterke basis voor waardevolle inzichten, ondersteund of zelfs volledig geautomatiseerd door technologie, om tot een betere besluitvorming te komen.



Goede zorg vraagt om organisatiebrede vernieuwing

Logischerwijs leggen zorgorganisaties de focus op het leveren van zorg. We zien echter dat investering in operationele en ondersteunende functies achterblijft. Dat leidt ertoe dat zorgorganisaties werken met verouderde systemen en processen die geen gelijke tred houden met verbeteringen in het primaire proces. De nieuwe realiteit kan niet worden bereikt door vanuit een silogedachte te focussen op separate of zelfs geïsoleerde mid- of backofficefuncties, zoals inkoop of voorraadbeheer.

Het is nodig om ze te verbinden met het leveren van zorg. Zorgorganisaties kunnen de enorme voordelen van digitalisering niet volledig benutten tenzij ze een meer 'connected' (verbonden) benadering hanteren. Hiermee bedoelen we een transformatie van mid- en backofficefuncties zoals capaciteitsmanagement, voorraadbeheer, planning om ze beter te verbinden met het primaire proces.



Flexibel en daadkrachtig personeel

Een tekort aan personeel is wereldwijd een uitdaging. De WHO schat in dat er in 2030 wereldwijd een tekort van 18 miljoen zorgmedewerkers is als er geen actie wordt ondernomen. Door de COVID 19 pandemie zijn tekorten aan personeel versterkt en versneld inzichtelijk gemaakt. Als we van zorgprofessionals verwachten dat zij flexibel en daadkrachtig te werk gaan, moeten ze ondersteund worden in het opbouwen van de benodigde vaardigheden om de voordelen van digitalisering optimaal te benutten. Alleen bijscholen of trainen van bestaande vaardigheden is niet voldoende en niet duurzaam: digitale zorg moet een basisvaardigheid worden.

De opdracht lijkt duidelijk: bestaande organisatiestructuren, processen en verdienmodellen moeten op de schop en de klant moet (meer) centraal komen te staan. En dus staat het bestuur voor complexe strategische keuzes. Wat is er nodig om continuïteit van de organisatie te realiseren?

Conclusie



De komst van nieuwe platformtechnologie binnen en tussen organisaties zorgt voor een **versnelling van de nodige digitale transformatie.**



De platforms richten zich ook steeds meer op de zorg en bieden **veilige 'out-of-the-box good practice'-functionaliteit.**



Het omarmen van dit type technologie gaat eraan bijdragen om de **juiste versnelling in de zorg te kunnen maken.**



Contact



Hylke Kingma

Partner Digitale zorg
E kingma.hylke@kpmg.nl



Tobias Posthumus

Manager Digitale zorg
E posthumus.tobias@kpmg.nl



Frank Versteegen

Practice Lead ServiceNow
E versteegen.frank@kpmg.nl