



DE INVLOED VAN TECHNOLOGIE OP DE TOEKOMST VAN DE ZORG



INHOUDSOPGAVE

- Data als drijvende kracht voor zorginnovatie ZorgSaam bouwt een dataplatform voor de toekomst Pg. 5
- De toekomst van de zorg en het belang van cloud, data en nieuwe manieren van samenwerken Pg. 15
- Een dataplatform voor ketenzorg: kansen, uitdagingen en toekomst Pg. 23
- Een moderne werkplek voor GGZ, GZ en ouderenzorg: zo word je een aantrekkelijke werkgever Pg. 35
- Niet ieder proces hoort in het ECD. Automatiseer met een 'platformmentaliteit' Pg. 45
- Efficiëntere én betere zorg met cloudtelefonie: dit is hoe het werkt Pg. 51
- Nu beginnen! Pg. 60





DATA ALS DRIJVENDE KRACHT VOOR ZORGINNOVATIE

ZorgSaam bouwt een dataplatform voor de toekomst

Hoe draagt een dataplatform bij aan betere zorg, verbeterde patiëntervaringen en efficiënter zorgwerk, binnen je organisatie en binnen de keten? En hoe zorgt het dat je als zorginstelling klaar bent voor de toekomst, al weet je niet 100% hoe die eruit gaat zien? ZorgSaam weet het, want zij bouwden een krachtig dataplatform dat het fundament vormt voor baanbrekende zorginnovaties.

Met een dataplatform op Microsoft Azure kan ZorgSaam, zonder technische barrières, werken aan datagedreven besluitvorming, gebruikersvriendelijke toegang tot informatie en andere datatoepassingen voor toekomstbestendige zorg.

De ZorgSaam Zorggroep Zeeuws-Vlaanderen biedt hoogwaardige zorg aan de lokale gemeenschap in een regio met unieke uitdagingen op dat gebied. Om zorg bereikbaar te houden voor iedereen, zijn veel locaties nodig. Maar het gebied is dunbevolkt, waardoor de locaties niet genoeg patiënten en cliënten hebben. Om die reden biedt ZorgSaam niet alleen ziekenhuiszorg, maar ook wijkzorg en ouderenzorg. Samenwerken en slim combineren zit dus verankerd in de mentaliteit van de organisatie. Zeeland heeft daarnaast, vergeleken met de rest van het land, veel last van de vergrijzing. Zowel de bevolking als het zorgpersoneel zijn in deze regio relatief oud. Er is dus veel zorg nodig, terwijl het personeelsbestand eerder krimpt dan groeit.



Peter van den Berg
CIO van ZorgSaam





NIET UITWISSELEN, MAAR DELEN

Van den Berg: “Als de minister praat over gegevensuitwisseling, dan gaan mijn haren recht overeind staan. Stel gewoon vanuit je platform de data beschikbaar die op dat moment nodig is. En dat is de filosofie die wij bij ZorgSaam hanteren: elke medewerker, elke specialist, maar ook elke patiënt moet de data hebben die nodig zijn om de juiste beslissingen te nemen en het juiste gedrag te laten zien.”

Data zijn bovendien maar een deel van het verhaal, vindt Van Den Berg: “Je moet niet alleen data-centric zijn, maar ook user-centric. Want wat wil je als zorginstelling? Gezonde mensen. Dat gaat niet lukken als je alleen maar op data gericht bent. Hoe breng je die data bij de mensen? Hoe kunnen ze die gebruiken om zelf te leren, zelf hun gezondheid beter in de gaten te houden? Daar heb je gebruiksvriendelijke toegang tot data voor nodig. Maar dat kan natuurlijk alleen als je goede data hebt.”

Data kunnen helpen om de ervaring van een patiënt drastisch te verbeteren, bijvoorbeeld door de arts te ondersteunen bij gesprekken. Van den Berg: “Als iemand zenuwachtig binnenkomt bij de specialist, dan moet je op een andere manier met zo iemand omgaan dan als je iemand vertelt dat hij naar huis mag of gezond is. In de zorg zijn we daar niet goed in. We kijken naar symptomen, stellen een diagnose en schrijven een behandeling voor. Met data heb je juist de mogelijkheid om een totaalbeeld te krijgen, waarbij het systeem naar gemiddelden kijkt en zegt: deze diagnoses zou je kunnen stellen op basis van de gegevens. De arts of de verpleegkundige kan dan vragen: is dit van toepassing op deze persoon? Of is er iets anders aan de hand?”

Het is een heldere, maar voor de zorg ook vooruitstrevende visie op data. Het lijkt er zelfs op dat Zeeland de rest van het land er, door de omstandigheden gedwongen, uit-innoveert.

Van den Berg lacht: “We doen ons best.”

Peter van den Berg
CIO van ZorgSaam



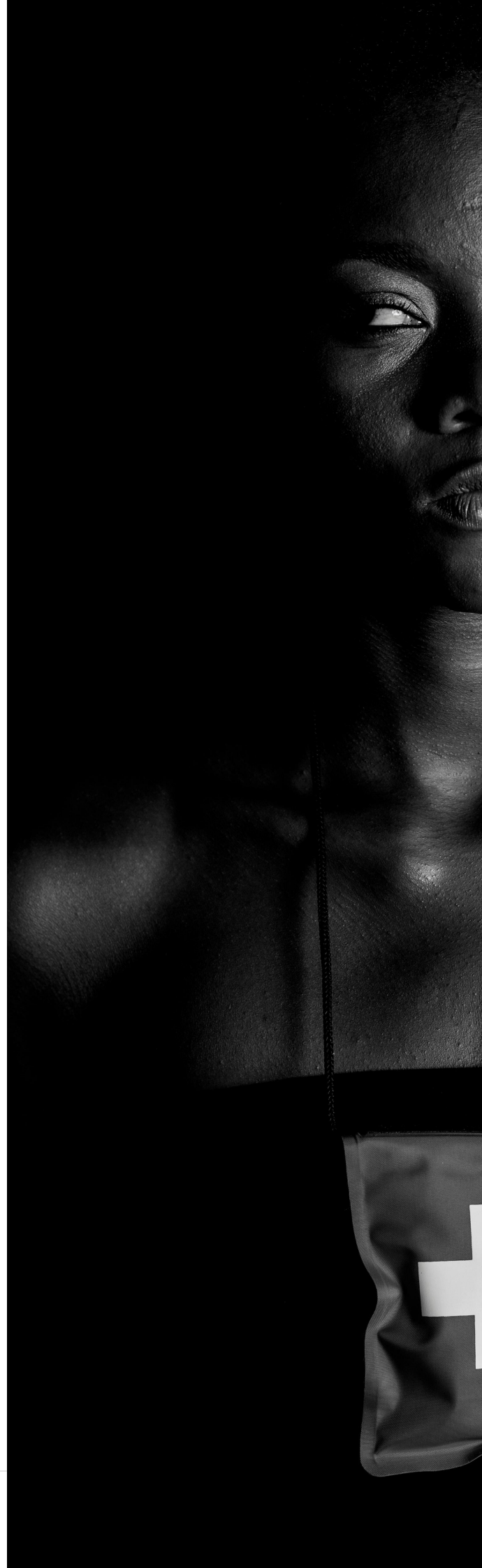


EEN DATAPLATFORM VOOR INNOVATIE IN DE ZORG

Om de visie van ZorgSaam tot realiteit te maken, moesten de data wel eerst uit de bronsystemen bevrijd worden. Daarvoor ontwikkelde het ziekenhuis een datastrategie. En het was juist die strategie die dataspecialist Michel Provoost, sinds 2022 leider van het Data Ops-team van ZorgSaam, aantrok. Provoost kwam bij het team op het moment dat ZorgSaam, Rapid Circle en E-mergo klaar waren om die datastrategie operationeel te maken.

Rapid Circle was al partner van ZorgSaam en werkte met het ziekenhuis samen aan de implementatie van Teams en moderne werkplekken. E-mergo haakte aan omdat er voor dit project specifieke data-expertise en tooling nodig waren. Hun ervaring met TimeXtender speelde een hoofdrol in het projectplan. Deze tool zorgde dat dit geen langdurig, risicovol IT-project werd. ZorgSaam wilde snel vooruit en stapsgewijs innoveren en binnen de organisatie was geen draagvlak voor lange, complexe trajecten. Met TimeXtender konden we, in een low-code omgeving, heel snel databronnen aansluiten en daarmee de data meteen bruikbaar maken.

We mikten daarbij puur op operationele toepassingen. Manieren om data direct nuttig te maken in het zorgproces. Dus niet op strategische informatievoorziening, BI of finance. Die zijn ook belangrijk, maar de echte uitdagingen zitten in de zorg zelf.





BETERE PROCESSEN, DATAGEDREVEN STURING EN PRESTATIE- MANAGEMENT

De eerste usecase was een nieuwe 'Integrale Capaciteitsplanning': een set dashboards voor de bezetting van bedden en operatiekamers. Deze dashboards vervingen een ouder systeem met dezelfde functie. "Eigenlijk hebben we dus als eerste iets gebouwd wat er al was," vertelt Provoost. "Alleen nu kunnen we de data-pipeline veel beter beheren, van de bron tot de zichtbaarheid in dashboards. En, het belangrijkste: we kunnen nu heel snel nieuwe usecases toevoegen. Wat we nu doen voor bedden en operatiekamers, kunnen we ook doen voor poli's. Dat is technisch geen enkel probleem meer."

Dankzij deze dashboards heeft ZorgSaam inzicht in bedbezetting, verwachte opnames en patiënten die met ontslag gaan. En daardoor ook in mogelijke capaciteitsproblemen op een afdeling. Verder ondersteunen de dashboards het prestatie-management: door inzicht te geven in welke processen goed verlopen en waar verdere optimalisatie-mogelijkheden liggen verlichten ze de werkdruk voor de zorgverleners.



BETERE INFORMATIE, BETERE ZORG

De zorg en de patiënt zijn er ook op vooruit gegaan. Een tweede usecase was voor een chirurg die voornamelijk borstkankerpatiënten behandelt. “Haar patiënten vullen regelmatig vragenlijsten in,” vertelt Provoost. “Maar in HiX, ons EPD, is het lastig om 2 vragenlijsten naast elkaar te bekijken. We halen met TimeXtender die data uit HiX en visualiseren hem met PowerBI. Die visualisaties sturen we terug naar HiX. Zo heeft de chirurg in het patiëntendossier een visuele weergave van de antwoorden op verschillende momenten. Eén van de vragen is ‘Heeft u veel pijn?’ Als je de score op zo’n vraag omlaag ziet gaan, dan weet je dat het met die indicator goed gaat. Zo kan een arts gesprekken efficiënter voeren. Geen rapport, geen Excel, geen handwerk.”

Artsen praten met elkaar over deze toepassingen. Zo leert de organisatie ook steeds meer datagedreven werken. Het resultaat: andere artsen informeren bij Provoost of dit met hun vragenlijsten ook kan. En het kan. Dankzij het dataplatform.





KLAAR VOOR WEGIZ, ONAFHANKELIJK VAN LEVERANCIERS

Met alle data beschikbaar en bruikbaar op een beveiligd platform, heeft ZorgSaam een voorsprong bij toekomstige ontwikkelingen. Zoals de komst van Wegiz, de Wet Gegevensuitwisseling in de Zorg. Het platform maakt ze ook minder afhankelijk van hun leveranciers voor data-functionaliteit. Provoost: “De insteek is dat we het zelf moeten kunnen. Want HiX, Nedap en AFAS hebben hun eigen roadmap. Die komt niet per se overeen met wat wij willen.”

Algemeen gezien zijn dit de belangrijkste resultaten voor ZorgSaam als organisatie:

- **Werken met data is intuïtief geworden.** Daardoor kunnen mensen zonder veel technische kennis snel tot een mooie toepassing komen. De eerste successen inspireren anderen om ook met ideeën te komen. Zo breidt het datagedreven werken zich als een olievlek uit door de organisatie.
- **Usecases zijn veel sneller live** en leveren dus snel waarde in het operationele proces. Dat komt vooral omdat data uit verschillende bronnen nu op één plek staan en dus snel te combineren zijn.
- Het ‘Excel-landschap’ is aan het verdwijnen. **Er is nu een single source of truth.** “Je kunt voor iedere usecase kiezen welke data je gebruikt,” zegt Provoost daarover. “Maar uiteindelijk praat iedereen over dezelfde data. Dat maakt een eind aan heel veel discussies.”
- Het dataplatform zorgt voor **monitoring van de data en volledige data lineage.** Constateert het team dat er iets mis is met de data? Dan is meteen te zien waar de afwijking vandaan komt.
- **Kostenbesparing**, doordat de aanschaf van puntoplossingen en koppelingen die één bepaalde data-toepassing faciliteren niet meer nodig is.
- Het veilig en gecontroleerd **delen van data met externe organisaties** is veel makkelijker geworden.





REALTIME DASHBOARDS, AI, RPA, SENSOREN: ZORGSAAM KIJKT VOORUIT

Het ontsluiten van data uit de kernsystemen van een zorginstelling is geen eenvoudige klus. Vooral omdat security, privacy en compliance de hoogste prioriteit hebben. Maar ZorgSaam is daar nu heel ver mee en kan snel acteren op vragen uit de organisatie. De volgende stap zijn nieuwe kwaliteitsdashboards.

“Dit deden we eerst zelf,” vertelt Provoost. “We exporteerden data uit HiX met een rapportgenerator die naar Excel en combineerden die met data uit andere bronsystemen, zoals Zenya. Zo kwamen rapporten eens per maand beschikbaar. Dat gaan we nu onderbrengen in TimeXtender, zodat we data op elk gewenst moment kunnen verversen en de dashboards een meer real-time karakter kunnen geven.”

Andere toekomstige mogelijkheden die voor ZorgSaam op de agenda staan, zijn het voorspellen van bedbezetting met AI uit Azure, het inzetten van RPA om de administratieve lasten te verlagen en het verbeteren van regionale samenwerking door het dataplatform aan te sluiten op dataplatforms van andere zorginstellingen.

Maar ook op het gebied van regionale samenwerking, wearables, het gebruik van sensordata voor preventieve zorg en het verlenen van zorg in huis in plaats van in het ziekenhuis zijn de mogelijkheden nu eindeloos.

In Zeeland is de toekomst van de zorg begonnen.



Michel Provoost
Data Ops-team van ZorgSaam







DE TOEKOMST VAN DE ZORG EN HET BELANG VAN CLOUD, DATA EN NIEUWE MANIEREN VAN SAMENWERKEN

Als zorginstelling wil je werken aan een lang en gelukkig leven van je cliënten. Om dat, nu en in de toekomst, voor elkaar te krijgen heb je grote uitdagingen te overwinnen. Want je hebt te weinig mensen en het aantal mensen dat in de zorg wil werken neemt eerder af- dan toe. Cliënten hebben daarnaast meer zorg nodig, doordat ze ouder worden en blijven vaker en langer thuis wonen. Maar goed, dat weet je natuurlijk allemaal. De vraag is: wat gaan we eraan doen?

Als je meer moet doen, met minder mensen, waarbij de kosten niet mogen stijgen, dan kun je niet anders dan zorg echt anders te organiseren en leveren, want we zien nu al de grenzen van onze mogelijkheden. Technologie gaat dit mogelijk maken en wordt hoe dan ook cruciaal om de zorg in de toekomst betaalbaar te houden voor iedereen.

Nederlandse zorginstellingen werken hard om een aantrekkelijke werkgever zijn, efficiënter worden én betere zorg bieden. Maar het is wel heel veel om tegelijkertijd na te streven. Tenzij je kritisch kijkt naar je manier van samenwerken en de technologie die je gebruikt.

Daarom denk je waarschijnlijk al een tijdje na over het anders organiseren en anders leveren van zorg. Je weet dus ook al dat je daarbij veel hindernissen tegenkomt. Op technisch vlak, maar ook in de organisatie. In een serie van zes artikelen, waarvan dit het eerste is, schetsen we ons beeld van de rol van technologie in de toekomst van de zorg.

Je hebt een nieuwe, wendbare IT-strategie nodig om klaar te zijn voor de toekomst van de zorg. Daar staat tegenover dat je niet alles in één keer hoeft te doen. Als je nu een solide basis legt, ben je straks klaar om in stappen te innoveren. Je digitale basis zorgt voor de wendbaarheid die je nodig hebt om vernieuwingen die beschikbaar komen toe te kunnen passen.





HOE ZIET DE TOEKOMST VAN DE ZORG ERUIT?

Hoe de toekomst van de zorg eruit ziet is nauwelijks te voorspellen, maar er zijn overduidelijk ontwikkelingen die om een antwoord vragen. Op het gebied van personeel bijvoorbeeld. Op dit moment werkt een kwart van werkend Nederland in de zorg. Maar als we de zorg niet veranderen, hebben we heel binnenkort nog meer mensen nodig die in de zorg willen werken. Die zijn er simpelweg niet.

Om met de beschikbare mensen en binnen de beschikbare budgetten de zorg betaalbaar te houden voor iedereen, is dit waar we in Nederland naartoe zouden moeten werken:

- 1. De zorg anders organiseren.** In deze eerste stap is de vraag: hoe kunnen we dezelfde zorg leveren, maar efficiënter en effectiever, zonder in te leveren op cliëntveiligheid en cliëntbeleving. We kunnen technologie bijvoorbeeld gebruiken om zorg op andere plaatsen en tijden te leveren, door iemand anders, of op afstand. Ook kunnen we - met hulp van technologie en data - efficiënter plannen, minder dubbel werk en dubbele administratie doen en elkaar beter informeren. Diagnoses en controles kunnen sneller en effectiever door een 'extra paar ogen'. Dat kan dan een collega zijn die op afstand meekijkt, maar ook een algoritme dat op basis van data de professional ondersteunt.
- 2. Zorg anders leveren.** De volgende stap is om ook echt andere zorg te gaan leveren. Door bijvoorbeeld, met behulp van technologie, te zorgen dat cliënten sneller naar huis kunnen of zelfs helemaal thuis kunnen blijven. Professionals hebben veel ideeën voor het innoveren van de zorg, IT moet klaar zijn om innovaties te ondersteunen en perfect te laten werken.
- 3. Inzetten op preventie.** Preventie verhoogt niet alleen de kwaliteit van leven van cliënten, het bespaart ook veel geld. Hoe eerder je ingrijpt bij een cliënt die achteruitgaat, hoe minder inzet nodig is voor zo'n interventie. Data is cruciaal bij optimale en efficiënte preventie, dus moeten we data bereikbaar en uitwisselbaar maken.



BEGIN NU MET BOUWEN AAN HET FUNDAMENT

Zorginstellingen zijn al jaren bezig met het bouwen van de basis die ze nodig hebben om klaar te zijn voor deze ontwikkelingen. Maar voor velen is het werk nog verre van klaar. IT-teams zijn klein en vaak druk bezig met het aan de praat houden van het netwerk en het updaten van applicaties. En dus niet met het bouwen van een fundament voor innovatie. En natuurlijk is het dagelijks onderhoud van het landschap belangrijk, maar als zorginstelling zoek je daarnaast snel een antwoord op de vraag: 'Waar willen we de komende 10 jaar met de zorg naartoe?'

Dat vraagt een verregaande transformatie van je organisatie, je cultuur, je competenties en je technologie. Het doorvoeren van steeds kleine verbeteringen aan de huidige omgeving is een doodlopende weg. Die omgeving bestaat namelijk uit losse applicaties, met het ECD als belangrijkste, waarin de data zit opgesloten. Dat maakt samenwerken en uitwisselen moeilijk. Veel data is bovendien opgeslagen in tekstvelden,

pdf-documenten en memo's. Digitale systemen kunnen dat soort data niet gebruiken. Terwijl je voor het inzetten van nieuwe technieken, zoals machine learning en forecasting, juist data uit allerlei verschillende bronnen wilt kunnen combineren. Als je nog aan die transformatie moet beginnen op het moment dat je nieuwe technologie wilt gaan gebruiken, loop je vertraging op.

Het is dus nú tijd om je data te bevrijden. Want het is tijd om anders te gaan werken en samenwerken. Om minder 'applicatiegericht' en vanuit het ECD te gaan denken en de stap te zetten naar 'platformdenken'. Dat is veel meer dan een technische verandering. Het is een verandering van cultuur en mindset. Dit soort veranderingen gaat langzaam: het veranderen van je interne cultuur kan 3 tot 5 jaar duren.

Daarom moet je nu beginnen.





CLOUDSTRATEGIE ALS INNOVATIEPLATFORM

Natuurlijk heb je voor deze uitdaging een heldere en ambitieuze cloudstrategie nodig. Maar het zou een grote fout zijn om de toekomst van de zorg puur als een technologiekwesje te zien. In onze visie is de cloud het innovatieplatform dat je gebruikt om nieuwe manieren van werken te ontdekken en te gebruiken.

De overstap van het denken in applicaties naar een platformmodel schept bovendien de juiste omstandigheden voor het ontstaan van een 'zorg-ecosysteem', waarin alle spelers in de keten – huisarts, ziekenhuis, revalidatiecentrum, fysiotherapeuten, ouderenzorg, GGZ, GGD, maar ook bijvoorbeeld gemeenten en politiediensten – kennis en informatie uitwisselen, beter samenwerken en uiteindelijk samen zorg anders organiseren

En de ene innovatie leidt tot de andere, omdat enthousiasme ontstaat in je organisatie, terwijl cloudtechnologie je tegelijk meer grip geeft op beveiliging, privacy, het voldoen aan regelgeving en budget. En we zien dit al wel gebeuren in de markt. Er zijn hele mooie samenwerkingen gaande, bijvoorbeeld tussen GGD's en thuiszorg, maar ook breder. Daar zien we dat de wil er is, maar dat de techniek vaak de remmende factor is. Een gezamenlijk cloudplatform, met een goed ingericht data lake en applicaties die samenwerken, zou die ontwikkelingen sterk versnellen.



MICROSOFT CLOUD FOR HEALTHCARE: PLATFORM VOOR ZORGINNOVATIE

Om de zorg te helpen om de transitie naar een cloudplatform snel en veilig te maken, ontwikkelde Microsoft een industry cloud voor de zorg. Microsoft Cloud for Healthcare is een integraal platform voor zorginnovatie. Het zoekt daarbij de balans tussen kant en klare functionaliteiten en het bieden van ruimte om zelf processen te bouwen of te werken met tools van derde partijen, en biedt mogelijkheden voor integratie en uitwisseling buiten de eigen organisatie.

Cloud for Healthcare is dus geen alomvattend systeem waar alles in zit, maar een open model, waar je allerlei platformen en systemen op kan aansluiten zijn. Belangrijke applicaties, zoals het ECD, blijven onafhankelijk functioneren en is veel ruimte om te kiezen voor applicaties die niet van Microsoft zijn. Wij zien Cloud for Healthcare vooral als een mooie inspiratie voor de toekomst. De visie achter Cloud for Healthcare gaat uit van vier hoofdthema's:

- 1. De cliënt van informatie voorzien.** Want een beter geïnformeerde cliënt heeft een betere ervaring en self-service scheelt de zorginstelling veel werk.
- 2. Professionals onderling beter laten communiceren.** Door alternatieven te bieden voor telefoon en fysiek overleg zorgt Cloud for Healthcare dat bestaande processen efficiënter worden.
- 3. De behandelaar beter ondersteunen.** Behandelaars brengen te veel tijd achter een computer door. Microsoft kocht recent Nuance, een AI-toepassing die niet alleen gesprekken tussen behandelaar en cliënt omzet in tekst,

maar ook medische termen, symptomen en behandelingen kan herkennen en zo grotendeels automatisch kan rapporteren in het ECD. Dat scheelt veel tijd, het zorgt dat de behandelaar meer aandacht heeft voor de cliënt, het maakt rapportages vollediger en beter en het genereert gestructureerde, bruikbare data.

- 4. Logistieke operatie optimaliseren.** Vrijwel alle andere bedrijfstakken gebruiken data al om hun logistieke processen te stroomlijnen. Een zorginstelling is geen webwinkelmagazijn of metaalwerkplaats – de processen zijn nou eenmaal complex – maar toch is er ook op dit gebied veel te winnen. Snel, makkelijk en veilig cliëntdata uitwisselen maakt het bijvoorbeeld veel beter mogelijk om zorg voort te zetten in een ander, gespecialiseerd ziekenhuis. Het monitoren van ziekteverzuim helpt je voorspellen of je volgende week genoeg personeel hebt.

“De meeste nieuwe zorgtoepassingen zijn cloud-toepassingen,” aldus Frank Stavenuiter, Voormalig Healthcare Lead bij Microsoft. “Dat betekent dat jouw data ook naar de cloud moet om ze te kunnen gebruiken. De kern van je dataplatform is dan je data lake. Hoe meer data je bij elkaar brengt, hoe meer je leert. Het bundelen van data uit verschillende zorgaanbieders helpt je bijvoorbeeld om resultaten van verschillende behandelingen te vergelijken en zo nieuwe medische kennis te genereren. Om dit mogelijk te maken bouwt Microsoft aan een open platform dat ruimte geeft aan allerlei innovaties en allerlei aanbieders.”



Frank Stavenuiter
Voormalig Healthcare Lead bij Microsoft





DE ROL VAN HET PLATFORM: ZO ORGANISEER JE KETENZORG IN DE CLOUD

Regionale samenwerking, een soepel lopende zorgketen en preventieve zorg worden essentieel voor betaalbare, goede en toekomstbestendige zorg. Een 'applicatie-centrische' aanpak werkt daarbij niet meer. Sterker nog: hij is schadelijk omdat applicaties als een ECD je data vaak opsluiten en zo innovatie en open communicatie tegenwerken. In dit artikel laten we je zien hoe je stappen zet naar het bevrijden van die data via een dataplatform en hoe dat de ketenzorg verbetert.

“Je zult nooit zo ver komen dat iedereen in de zorgketen met hetzelfde systeem wil werken. En dat hoeft ook niet. We moeten af van de silo's. We moeten mensen die al overvraagd zijn niet langer gebruiken als robots voor data-input en we moeten bouwen aan data transparency en een netwerk van zorg. Regionaal, nationaal of zelfs internationaal.”

Dat zei Cedric Steenbeke, Healthcare Industry Technology Strategist bij Microsoft, toen we hem vroegen om zijn visie op de rol van data bij het anders organiseren en leveren van zorg in de hele keten. Bij Rapid Circle delen we zijn visie. Je zult nooit de hele zorgketen in een enkel systeem kunnen onderbrengen.

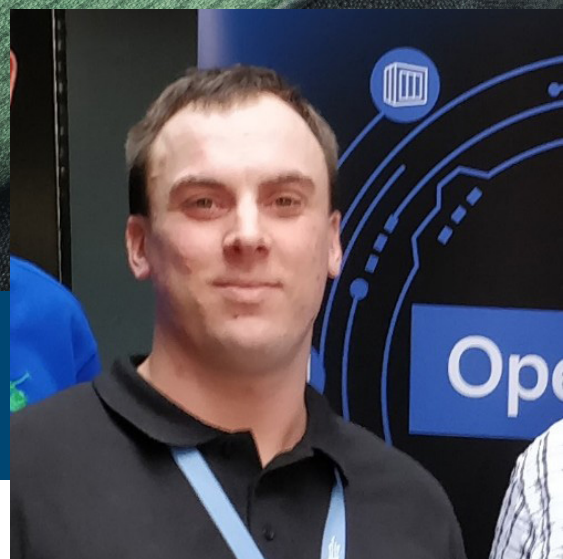
De beste manier om samenwerking beter, effectiever en efficiënter te maken is het bevrijden en veilig delen van data, zodat iedere partner in de keten met die data zijn eigen processen continu kan verbeteren en zorg echt samen geleverd kan worden, op de beste plek, op het beste moment, door de personen die op dat moment het beste die taak kunnen uitvoeren.

Uiteraard geldt daarbij altijd: data delen doen we veilig, binnen alle geldende regels en normen en met privacygaranties op het allerhoogste niveau.



Cedric Steenbeke

Healthcare Industry Technology
Strategist bij Microsoft





HET BELANG VAN GOEDE SAMENWERKING IN DE ZORGETEN

Zorgprocessen beginnen en eindigen niet bij de deur van de zorginstelling. Dat weet jij al lang.

Regionale samenwerking en goede ketenzorg zijn essentieel voor het betaalbaar en kwalitatief goed houden van de zorg in de komende decennia. Beter samenwerken in de keten haalt inefficiënties en dubbel werk uit het proces en zorgt zo voor verbeteringen en besparingen. Maar het uitwisselen van data is ook een absolute voorwaarde voor preventieve zorg. Voorkomen of sneller signaleren van gezondheidsproblemen zal de zorg én beter, én betaalbaarder maken.

Maar om processen over de hele keten beter te organiseren, hebben alle zorgaanbieders meer informatie nodig dan ze nu beschikbaar kunnen maken. En de nodige data zijn er grotendeels al. We hebben bijvoorbeeld devices bij mensen thuis, biometrische bronnen en researchdata. Bovendien hebben alle ketenpartners uitgebreide data over individuele cliënten. Toch komen die databronnen vaak niet samen. Soms omdat inzicht ontbreekt in welke data nu eigenlijk waar te vinden zijn, soms omdat keuzes over data- en innovatiestrategie op zich laten wachten en vaak ook gewoon omdat er aan de IT-kant niet genoeg mensen beschikbaar zijn. Daarnaast zijn data vaak ongestructureerd en moeilijk uitwisselbaar.

De uitdagingen die zorginstellingen en ketenpartners hebben, zijn niet uniek voor de zorg. Het zijn kwesties die we in alle branches zien. Maar de zorg als proces is wel uniek en complex, waardoor innovaties uit andere branches niet altijd één op één toe te passen zijn. Maar de zorg heeft ook een enorm voordeel: omdat er nauwelijks sprake is van concurrentie en omdat de mensen in de zorg een grote drive hebben om de allerbeste zorg te leveren, is er een grote bereidheid om samen te werken en data uit te wisselen.

En dat het ook praktisch kan, zien we bijvoorbeeld bij de Zeeuwse zorggroep, en Rapid Circle-klant, ZorgSaam. Zij realiseerden een dataplatform waarop zowel ketenpartners als cliënten hun eigen informatievoorziening kunnen organiseren.



STAPPEN ZETTEN NAAR EEN DATAPLATFORM

Hoe zet je de juiste stappen naar een dataplatform, en dus naar de toekomst van de zorg? Wilco Turnhout, co-founder en Chief Strategy Officer bij Rapid Circle, zegt daar dit over: “Wat mij betreft doe je dat door te starten met datamanagement in Azure. Dan kun je vanuit dat platform data beter inzichtelijk maken, combineren en daarna uitwisselbaar te maken. Parallel daaraan werk je aan goede datagovernance. Wij doen dat nu voor diverse zorginstellingen. Na deze eerste stap kun je gaan kijken naar innovaties, nieuwe technologieën en applicaties die de data gaan gebruiken en nieuwe manieren van zorg leveren mogelijk maken. Met een open dataplatform kun je ook aansluiten bij uitwisselingsplatformen zoals CumuluZ en de zorginformatiebouwstenen van Nictiz. Dat kan allemaal zonder meteen over te hoeven stappen naar een volledige cloudoplossing.”



Wilco Turnhout
Co-founder en Chief Strategy
Officer bij Rapid Circle





WAARDE HALEN UIT DATA: KIES DE JUISTE USE-CASES

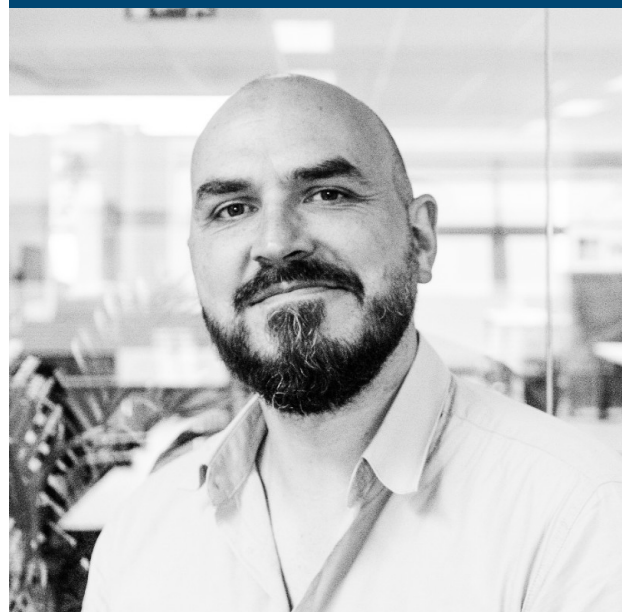
Om je eerst een beter beeld te geven van wat er mogelijk is met data in de zorg, vroegen we ook Louis de Roo, datastrateeg bij datamanagementspecialist en Microsoft Gold Partner E-mergo, naar zijn visie. Samen kwamen we tot een aantal basisregels voor het vinden van maximale waarde in data en innovatie voor de zorg:

- 1. Kijk waar je nu al veel data hebt.** Er is in de zorgketen ontzettend veel informatie nu al beschikbaar. Vaak heeft het genereren van die data veel tijd en energie gekost. De meeste gegevens zijn immers handmatig door een medewerker in systemen gezet. Zoek dus in eerste instantie waarde in data die je al hebt en ga pas daarna kijken naar het verzamelen van meer data.
- 2. Leer het proces beter kennen.** Zorgorganisaties hebben meestal geen volledig beeld van hun processen. Om te vinden waar de winst zit, moeten IT'ers en dataspecialisten dus op de werkvloer gaan meelopen met zorgprofessionals. Zo doe je veel bruikbare kennis op.
- 3. Verander de creatie van data.** Hoe bruikbaar data zijn, hangt grotendeels af van hoe ze gestructureerd zijn. Het goed gestructureerd vastleggen van data, liefst geautomatiseerd, zorgt dus dat je sneller kunt innoveren en meer waarde levert.
- 4. Zoek processen met veel ruimte voor verbetering.** Begin dus niet bij finance, want processen daar zijn vaak al ver geautomatiseerd en geoptimaliseerd. Daar zit dus weinig winst. Hetzelfde geldt vaak voor logistieke processen. De meeste ruimte voor verbetering zit in het zorgproces zelf.

De Roo, een ervaren dataspecialist, zegt over dat laatste punt het volgende: "Begin het liefst in het hart van de operatie. Want daar hebben innovaties de meeste impact. Gebruik data om te zorgen dat mensen betere beslissingen kunnen nemen. Concentreer je niet op het management of op planning en routing. Daar kán winst in zitten, maar alleen als ze echt heel inefficiënt zijn."

Louis de Roo

Datastrateeg & datamanagementspecialist E-mergo



HOGE DATAKWALITEIT

In de zorg zien we volgens De Roo een hoge datakwaliteit, vergeleken bij bijvoorbeeld ziekenhuizen. Daar heb je het meestal over kortdurende en acute interventies. De langdurige, intensieve betrokkenheid bij zorgcliënten vertaalt zich naar veel betere data: je kunt van week tot week de data van dezelfde cliënt vergelijken. Dat geeft je zorgdata een enorm potentieel, op voorwaarde dat je continu en consequent data registreert.

Dat voordeel uit zich op twee manieren:

- 1. Afwijkingen vallen snel op.** De meeste zorg speelt zich af in een relatief stabiele situatie. In plaats van het vergelijken van data tussen verschillende mensen met dezelfde diagnose, kun je als zorgverlener over een lange periode data van dezelfde cliënt bekijken. Eet iemand minder? Heeft iemand meer zorg nodig? Komt iemand vaker verward over? Dat zie je heel snel. Je kunt dus ook snel actie ondernemen.
- 2. Bijsturen gaat minder ad-hoc en geleidelijker.** Dagelijks of wekelijks contact met een cliënt maakt het mogelijk om veel subtieler en structureler bij te sturen in de zorg, waardoor niet alleen het verzamelen, maar ook het gebruiken van de data veel effectiever wordt. Een kleine aanpassing in de zorg, op basis van de data, kan een enorme positieve impact hebben op gezondheid en kwaliteit van leven van de cliënt.

De Roo: “De hele truc zit hem in voorspelbaarheid. Door voorspelbaarheid neem je betere beslissingen over eten, activiteiten en alles. Tegen een stabiele achtergrond zie je de effecten van alles wat je doet heel goed. En vaak zit het in hele kleine dingen, omdat er in Care relatief weinig complicerende factoren zijn. Je hebt veel grip op de situatie.”

BETERE BESLISSINGEN: HOE HET WERKT

Maar het zijn uiteindelijk mensen die de beslissingen nemen. Hoe kunnen we die het beste ondersteunen. De Roo: “Zorgverleners kijken heel vaak naar lijstjes: welke medicatie slikt een cliënt? Welke behandelingen zijn er gedaan? Lijstjes met gemaakte afspraken, contactmomenten of controles. Op basis van dat soort lijstjes nemen professionals continu beslissingen en daarvoor hebben ze veel logica ‘in hun achterhoofd’.”

Zorgprofessionals doen dus de hele dag intensief foutgevoelig denkwerk onder grote tijdsdruk. Het ondersteunen van betere beslissingen begint met zorgen dat je mensen altijd de juiste informatie hebben. Maar het kan veel verder gaan dan dat. Je wilt de uiteindelijke beslissing nooit bij de zorgverlener weghalen, maar AI kan wel een groot deel van het analyseproces aanvullen en ondersteunen.



APPS, CONTEXT EN DATA

Maar het zijn uiteindelijk mensen die de beslissingen nemen. Hoe kunnen we die het beste ondersteunen. De Roo: “Zorgverleners kijken heel vaak naar lijstjes: welke medicatie slikt een cliënt? Welke behandelingen zijn er gedaan? Lijstjes met gemaakte afspraken, contactmomenten of controles. Op basis van dat soort lijstjes nemen professionals continu beslissingen en daarvoor hebben ze veel logica ‘in hun achterhoofd’.”

Zorgprofessionals doen dus de hele dag intensief foutgevoelig denkwerk onder grote tijdsdruk. Het ondersteunen van betere beslissingen begint met zorgen dat je mensen altijd de juiste informatie hebben. Maar het kan veel verder gaan dan dat. Je wilt de uiteindelijke beslissing nooit bij de zorgverlener weghalen, maar AI kan wel een groot deel van het analyseproces aanvullen en ondersteunen.

ALLE APPARATEN ZIJN CONNECTED

Inmiddels leveren alle apparaten in je zorgproces data op. De Roo: “Technisch is er op dat gebied heel veel beschikbaar en het inzetten ervan past bij het streven om mensen meer en langer thuis te laten wonen. Door sensordata te monitoren en thuis- en mantelzorgers uit te rusten met een goede app, kun je incidenten voor zijn. Zo gebruik je je data waar ze het meeste waarde hebben: in het zorgproces. En zo doe je wat je wilt doen: mensen een lang en gezond leven geven.”



6 BELANGRIJKE UITDAGINGEN

1. DATASILO'S

Ten eerste zijn er natuurlijk het ECD en andere applicaties in de zorgketen die data opsluiten in hun eigen database, waar ze vaak moeilijk te benaderen en nauwelijks bruikbaar zijn. Maar ook andere databronnen, organisaties en devices leveren vaak technische uitdagingen op. Het bevrijden van die data uit dit soort afgesloten silo's is de eerste uitdaging die je aan moet gaan om datagedreven zorg door de hele keten te laten slagen.

2. ONGESTRUCTUREERDE DATA

Een gerelateerde uitdaging is het gebrek aan structuur van veel data. Het invoeren van gespreksverslagen en diagnoses in tekstvelden heeft decennialang enorme hoeveelheden ongestructureerde data geproduceerd. In hun huidige vorm zijn die teksten niet bruikbaar voor andere toepassingen. Om de data te kunnen bevrijden, kun je inmiddels gelukkig AI inzetten die teksten begrijpt, analyseert en omzet naar gestructureerde data.



3. ONZEKERHEID OVER WAT WEL EN NIET MAG

Dan is er de privacywetgeving. Door de, terecht, strenge regels voor het omgaan met cliëntgegevens ontstaat soms het idee dat er helemaal niets kan met data. Maar in feite is er binnen de wet- en regelgeving, en binnen de moderne eisen van cybersecurity, ontzettend veel mogelijk. Microsoft-infrastructuur voldoet aan de hoogste normen en alle wettelijke eisen. Bovendien biedt een goed ingericht hybride dataplatform meestal juist meer mogelijkheden voor het beperken van toegang en het inrichten van compliance en governance. Dat neemt natuurlijk niet weg dat je altijd moet zorgen dat je de juiste toestemmingen hebt om data te gebruiken.

4. ONDUIDELIJKHEID OVER EIGENAARSCHAP

Zodra je een dataplatform inricht voor de hele zorgketen, krijg je onvermijdelijk vragen over eigenaarschap. Van wie zijn de data? Wie is verantwoordelijk voor techniek en onderhoud? Wie neemt de beslissingen over ontwikkeling en configuratie? Onduidelijkheden op dit front kunnen innovatie sterk vertragen. Goede samenwerking begint dus met goede afspraken, ook over datagovernance en compliance.

5. GEBREK AAN DIGITALE VAARDIGHEDEN

Zorgverleners werken in feite heel datagedreven. Ze verwerken continu grote hoeveelheden informatie van verschillende systemen en bronnen. Maar de vaardigheden en het enthousiasme om de bestaande situatie te analyseren en te verbeteren ontbreken vaak. Terwijl je dat juist nodig hebt voor innovatie.

6. FOCUS OP OUTPUTDATA

‘Data’ wordt vaak nog als synoniem gezien van ‘bedrijfsinformatie’. Maar dat is niet hoe wij ernaar kijken. De visie van De Roo: “Zoals we nu met data omgaan is niet effectief. We kijken vooral naar output, en dus per definitie naar het verleden. Je moet de data in het proces brengen om er effectief mee te kunnen werken. De data dus veel eerder inzetten, waar ze echt nut hebben. Niet meer sturen op KPI’s en dashboards, maar data gebruiken om betere beslissingen te ondersteunen. Want als je vroeg in een zorgtraject de juiste beslissingen neemt, bespaar je veel tijd, kosten en werk.”



DE VISIE VAN MICROSOFT: NAAR EEN OPEN PLATFORM

Steenbeke en Microsoft kunnen zich daarin vinden: “Als je klinische data, administratieve data en data van devices zoals thuisdialyse-apparaten of bloedsuikermeters samenbrengt krijg je een volledig cliëntbeeld. Daarmee kun je beter samenwerken, AI gebruiken en efficiënter onderzoek doen. Je kunt daarvoor oplossingen van derden inzetten of zelf ontwikkelen. De data staan daarbij centraal en bij Microsoft bouwen we aan een hybride, open platform, met open datastandaarden zoals FHIR, OpenEHR en OMOP. Microsoft Cloud for Healthcare komt voort uit die visie: wij kiezen bij Microsoft altijd voor een modulair, hybride platform. Wij leveren Azure, Microsoft 365 en Microsoft Dynamics als bouwstenen. Daarmee heb je een vertrouwde omgeving met bewezen diensten en oneindige capaciteit voor het werken met zo veel data als je wilt.”

“Natuurlijk zitten daar uitdagingen in. Er zijn lokale afwijkingen en niet ieder systeem is hetzelfde, dus moet je data op één lijn brengen om te kunnen koppelen. En je wilt dit natuurlijk doen op een veilig en compliant platform. Als je zo’n gezamenlijke trusted environment hebt, kun je toewerken naar een ‘health care USB’: een standaard die zorgt dat je overal alles kunt inpluggen wat je nodig hebt en dat het gewoon werkt. De subset van data die je wilt, in het formaat dat je wilt. Als het ziekenhuis, de huisarts, het revalidatiecentrum en alle anderen in de keten efficiënt data kunnen delen wordt zorg echt ketenzorg.”





VERZAMEL DATA, WERK SAMEN EN ZOEK DE WAARDE

Wil je dus ketenzorg beter organiseren en meer waarde uit zorgdata halen, zoek dan de samenwerking en identificeer die processen in de keten waar de meeste winst zit. Het ligt voor de hand om daarbij eerst naar capaciteitsplanning en personeelsbehoefte te kijken, maar in de zorg zelf is vaak meer winst te halen.

Dat begint met het samenbrengen van meer data. Om beter en efficiënter voor mensen te kunnen zorgen, heb je kwalitatieve data nodig: hoe slaapt iemand? Wat is de gemoedstoestand van de cliënt? Technologie, zoals mobiele apps, maken het verzamelen en delen van dit soort informatie makkelijk en je kunt de kwaliteit van de zorg er enorm mee verhogen. Het is door de keten heen nu heel moeilijk om patronen te zien, omdat zorgverleners - helaas - niet de gelegenheid hebben om dagelijks veel tijd met dezelfde cliënt door te brengen. Het kan dan weken duren voordat je ziet dat er iets mis is. Of je ziet het pas als het escaleert.

Door preventief op te treden hoef je uiteindelijk ook minder zorg te leveren en kun je deze zorg ook veel beter plannen. Het zorgwerk wordt daardoor minder piekgevoelig, stabiel, voorspelbaarder en prettiger voor zorgprofessional en cliënt.





EEN MODERNE WERKPLEK VOOR GGZ, GZ EN OUDERENZORG: ZO WORD JE EEN AANTREKKELIJKE WERKGEVER

Om een aantrekkelijke werkgever te blijven, wil je zorgmedewerkers zo min mogelijk lastigvallen met inefficiënt digitaal werk. De cloudwerkplek speelt hierin een cruciale rol, omdat hij data en functionaliteit bij elkaar brengt op een gebruikersvriendelijke manier.

Mensen in de zorg zijn betrokken bij hun werk. Ze willen goed voor hun cliënten zorgen, maar ze zijn veel tijd en energie kwijt aan tekortschietend digitaal gereedschap. Want in en naast hun zorgwerk hebben ze continu informatie nodig en hebben ze verantwoordelijkheden op het gebied van vastlegging, administratie en communicatie. Werken ze in zelfsturende teams, dan komt er ook nog een stuk planning en voorraadbeheer bij.

Dit speelt zich allemaal af op hun digitale werkplek, die vaak bestaat uit allerlei losse apps en databronnen waar ze, vaak met beperkte digitale vaardigheden en onder hoge tijdsdruk, een weg in moeten vinden. Uiteindelijk heeft dit een negatieve invloed op werkplezier, op jou als werkgever en dus op de zorg zelf. Je mensen en je cliënten verdienen beter. De crux daarbij is, dat je technologie zo inzet dat hij mensen tijd bespaart en hun leven makkelijker maakt.



Hanneke Pastoor
Business lead Adopt & Embrace





“DOCUMENTEN DIE WORDEN RONDGEMAILD... WAT EEN ELLEENDE.”

Een zorgprofessional wil de best mogelijke zorg verlenen en zo min mogelijk bezig zijn met randzaken. Een werkplek die tijdrovende taken versnelt of zelfs helemaal bij je professionals weghaalt helpt daarbij. Dat er op dat gebied nog veel te verbeteren is, ziet Hanneke Pastoor, onze business lead Adopt & Embrace, dagelijks in de praktijk: “Er is een ECD, maar de planning van diensten en vakanties zit vaak nog in Excel. Die documenten worden dan rondgemaild, waardoor een planner uiteindelijk van meerdere versies met tegenstrijdige wijzigingen een rooster moet maken. En vervolgens weer moet mailen om de fouten recht te zetten. Wat een ellende. Mensen in de zorg klagen steen en been over trage computers, de moeite die het kost om bij cliëntinformatie te komen en inloggen in meerdere apps. Het is vaak onduidelijk hoe dingen werken, en waarom. Veel gebruikers geven niets om het technische onderscheid tussen applicatie A en applicatie B. Die begrijpen niet waarom ze twee keer hetzelfde moeten intypen, waarom ze informatie uit twee verschillende schermen moeten halen of waarom ze twee keer worden lastiggevallen met hetzelfde onderwerp. Wil je een aantrekkelijke werkgever worden en medewerkers blij maken dan moet je aan het werk.”



WAAROM JE EEN CLOUDWERKPLEK NODIG HEBT

Een cloudwerkplek heeft veel voordelen voor je medewerkers: snellere applicaties, makkelijker inloggen, betere communicatie, minder gedoe en – met de juiste toepassingen – minder administratie. Voor jou en je IT'ers betekent de cloudwerkplek dat je eindelijk de tools hebt voor innovatie en effectief werken met data. De digitale werkplek is namelijk de veilige plek waar je mensen – én je cliënten – hun informatievoorziening en werk slimmer kunnen inrichten en is bovendien veel veiliger. En het is een werkplek die meegroeit door continue updates en upgrades, waardoor je verlost bent van de zorgen rond versiebeheer, migratie en vervanging.

Een cloudwerkplek is snel en eenvoudig te configureren voor elk gebruikerstype in de zorg. Daarna is hij eventueel ook nog aan te passen. Integratie met Teams zorgt dat de werkplek meteen past in je werkprocessen en mobiel perfect toegankelijk is. Een verademing voor je medewerkers, vergeleken met het onoverzichtelijke landschap van apps, spreadsheet en moeilijk leesbare – en mobiel slecht toegankelijke – formulieren waar ze nu vaak nog mee moeten werken.

Het komt in feite hierop neer: jouw hele digitale transformatie ligt stil tot je de cloudwerkplek op orde hebt. Zonder cloudwerkplek duurt het bouwen, uitrollen en integreren van nieuwe apps te lang en kun je dus je processen niet effectief automatiseren. Je kunt ook je data niet flexibel genoeg gebruiken in het zorgproces, terwijl dat juist is waar ze de meeste impact hebben. Ook wordt het moeilijker om innovaties op gebied van datagedreven werken en ketenzorg door te voeren, omdat daar extra beveiliging voor nodig is. Een cloudwerkplek biedt die security standaard al. Zonder cloudwerkplek loop je steeds verder achter in cliëntveiligheid en efficiëntie, maar ook in werkplezier. Je wilt processen vereenvoudigen en zorgen dat medewerkers meer tijd over houden voor zorg. Je wilt nadenken over nieuwe manieren van zorg leveren, zoals consulten op afstand en andere vormen van remote care. Maar dat lukt allemaal niet met je huidige digitale tools.





TOEPASSINGEN VAN DE CLOUDWERKPLEK

We hebben bij Rapid Circle veel ervaring met het implementeren van de cloudwerkplek, inmiddels ook in de zorg. Vitale zorgsystemen – vooral het ECD – integreren niet altijd makkelijk met moderne infrastructuur. Zorgmedewerkers zijn ook anders dan andere kenniswerkers, omdat ze liefst niet achter een bureau zitten. Voor het implementeren van een cloudwerkplek in de zorg is dan specifieke kennis en ervaring nodig. Maar als de uitrol eenmaal succesvol is, zijn er ontzettend veel mogelijkheden. Die configuratie van de Microsoft moderne werkplek heeft Rapid Circle speciaal voor de zorg ontwikkeld tot een standaardoplossing die daarnaast aan te passen is aan specifieke situaties.

BESPAREN OP ADMINISTRATIE

Als de cloudwerkplek is uitgerold, gaan de meeste zorginstellingen meteen aan het werk met het vereenvoudigen van administratief werk. Er zijn nog steeds thuiszorgers op pad met een ordner met papieren formulieren. Daarmee moeten ze aan het eind van de dag langs kantoor om alles over te typen in het ECD. Verander dat, en je investering heeft zich al voor een heel groot deel terugbetaald.

SAMENWERKEN OP AFSTAND

Een volgende toepassing is vaak om het volgen van protocollen te digitaliseren. Heel veel handelingen in de zorg, zoals het controleren van medicatie, vragen ‘een tweede paar ogen’. Regel je dit op de digitale werkplek, bijvoorbeeld via

een videoverbinding, dan hoeven de betrokken medewerkers niet meer in dezelfde kamer te zijn. Daardoor zijn er meer collega’s beschikbaar, hoeven mensen zich minder te verplaatsen en houden ze tijd over. Dat maakt je flexibeler en efficiënter, zeker in de nacht als er weinig collega’s beschikbaar zijn.

ELKAAR BETER KUNNEN VINDEN

Er zijn ook veel niet-protocollaire situaties waarbij je als zorgverlener alleen bent en snel iemand nodig hebt. De digitale werkplek kan dan bepalen wie er dienst heeft en wie er in de buurt is, zodat je niet naar telefoonnummers hoeft te zoeken en niet hoeft rond te bellen. Of, zoals Hanneke het zegt: “Je wilt elkaar kunnen vinden.”

BETER CONTACT MET DE CLIËNT

“Dat geldt ook voor cliënten,” zegt ze erbij. “Door personeelstekort heeft een medewerker nauwelijks meer tijd voor koffie en een praatje. Dat kun je gedeeltelijk oplossen door cliënten ook toegang te geven tot een soort digitale werkplek. Een simpele tablet-omgeving bijvoorbeeld, waar ze met een druk op 1 knop contact kunnen zoeken met een medewerker die speciaal daarvoor stand-by is.”

Dat is meer dan alleen maar gezellig. Het kan ook een belangrijke functie hebben bij preventie en bij het vroeg signaleren van problemen.

DATAVEILIGHEID EN PRIVACY GARANDEREN

Roosters en diensten ruilen gebeurt nu, bij gebrek aan beter, meestal via WhatsApp. Maar consumenten-apps worden ook gebruikt voor ondersteuning van zorgtaken. Logisch, want als je op locatie met een cliënt bezig bent zoek je de meest efficiënte manier om met elkaar in contact te komen. Chat-apps zijn daar ideaal voor, maar totaal niet AVG-proof en dus een zeer groot risico voor datalekken en securityproblemen. Bovendien vervaagt deze manier van werken de scheidslijn tussen werk en privé: je voelt je ook in je vrije tijd verplicht om op werk-appjes te reageren. Microsoft Teams, de basis van de mobiele cloudwerkplek, kun je gewoon uitzetten en is dus veilig én goed voor je werk-privébalans.

“Teams wordt uiteindelijk de centrale plek,” vertelt Jurrit Wilhelmus, productivity-specialist bij Microsoft. “Samenwerken, chatten, data inzien, bellen en reageren op oproepen komen daar samen. Je kunt data gebruiken om meer context mee te geven aan taken en oproepen en je maakt overleg én zorg op afstand mogelijk. Het personeelstekort in de zorg speelt al heel lang. Het besef leeft steeds meer dat alleen maar ‘meer mensen erbij’ de oplossing niet is. Je hebt technologie nodig om beter, efficiënter en plaatsafhankelijk te werken.”

Jurrit Wilhelmus

Productivity-specialist bij Microsoft

EN DAT IS NOG MAAR HET BEGIN...

Een moderne cloudwerkplek is de basis voor innovaties die veel verder gaan. Een belangrijk voorbeeld is het inrichten van een dataplatform voor betere ketensamenwerking. Dat kan alleen als je eerst je werkplek moderniseert. Investerings in werkplek, infrastructuur en digitale vaardigheden die je nu doet betalen zich dus nu én later terug, omdat je sneller kunt innoveren en beter samenwerkt.





DE CLOUDWERKPLEK EN JE INFRASTRUCTUUR

De cloudwerkplek heeft grote impact op je infrastructuur en datacenter. Maar je kunt gelukkig zelf het tempo bepalen. In het ideale geval gebruik je de stap naar een digitale werkplek als startpunt van je cloudtransitie, maar je hoeft niet alles tegelijk te doen. Je kunt bijvoorbeeld je mailserver, mobiele telefoons en laptops vanuit de cloud (laten) beheren, terwijl je datacenter voorlopig nog on-premises blijft. Sommige zorginstellingen maken de keuze om eerst het facilitair personeel een nieuwe werkplek te geven. Zo kan 20% van de mensen vaak al over naar de cloudwerkplek en kun je als organisatie een gevoel krijgen voor de mogelijkheden.

We hebben inmiddels ook veel ervaring met het combineren van de Microsoft-cloud en Citrix VDI-omgevingen. We moderniseren en optimaliseren die om goed met Teams, Viva en andere samenwerkingstools te kunnen werken. Zo neemt de beheerdruk op je IT-afdeling af, maak je je omgeving veiliger en kun je in de toekomst innovaties sneller bij je gebruikers brengen.

Zo word je niet alleen voor zorgprofessionals, maar ook voor IT'ers aantrekkelijker als werkgever.







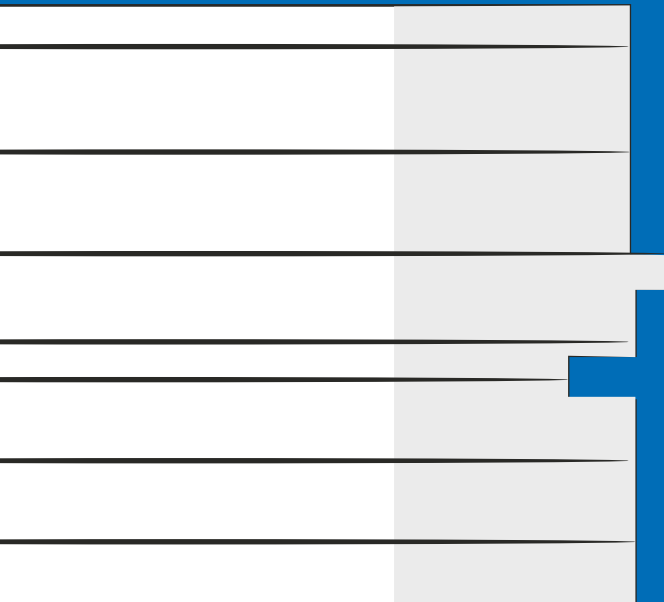


NIET IEDER PROCES HOORT IN HET ECD. AUTOMATISEER MET EEN 'PLATFORMMENTALITEIT'

Betere zorg, minder stress en minder administratie: begin nu met bouwen aan je automatisering-splatform

Minder van je kostbare capaciteit besteden aan administratie, rapportage en kilometers afleggen tussen client en voorzieningen zoals de PC. Het zorgproces beter ondersteunen, meer waarde uit data halen en de zorg digitaal en data-driven maken. Als je als zorgbestuurder klaar wilt zijn voor de toekomst, zijn dat de 4 dingen die je wilt bereiken.

Maar dan komt de onvermijdelijke vraag: hoe? In het huidige denken over zorgautomatisering heeft het ECD de centrale rol. Op zich logisch, omdat dat de single source of truth is voor cliëntdata. En daar is het goed in. Maar je ECD kan niet alles en is niet gebouwd voor snelle innovatie.





WAAROM JE EEN INNOVATIEPLATFORM NODIG HEBT

Wat je nodig hebt, is een plek waar je kunt experimenteren en met data kunt werken, zonder grote IT-projecten op te hoeven starten en zonder risico voor de integriteit en de stabiliteit van je belangrijkste databronnen. De Microsoft-cloud is die plek. Een plaats waar je standaardfuncties vindt die ontwikkeling versnellen, waar je veilig en AVG-proof met data en AI kunt werken en waar alles wat je bedenkt automatisch integreert met je digitale werkplek.

Pas als je zo'n platform hebt, kun je aan het werk met innovatie die echte waarde creëert voor jouw organisatie, je mensen en je cliënten:

- 1. Anders faciliteren van zorgprocessen.** Zodra data uit alle interne en externe systemen beschikbaar komt op één platform, heb je de snelheid en flexibiliteit om zorgprocessen sterk te verbeteren. Het ECD is daar nu niet voor ingericht, maar je kunt wel de data uit het ECD gebruiken op je platform.
- 2. Toegang tot data in de juiste context.** Data leveren pas maximale waarde, als je ze een rol geeft in het proces. De geschiedenis van een cliënt samenvatten als er een alarmoproep binnenkomt. Of een opname van een vergadering transcriberen voor de mensen die er niet bij konden zijn. Het zijn maar twee voorbeelden van hoe snelle, relevante en contextuele toegang tot data het zorgproces met sprongen verbetert.
- 3. Het ondersteunen van ad-hoc processen.** Er zijn talloze processen in jouw zorginstelling die nog niet digitaal ondersteund worden. Informele processen zoals overleg onder collega's of hulp vragen als je handen tekortkomt. Elkaar vragen om even mee te kijken, om fouten te voorkomen. Essentiële, maar ongestructureerde processen

die je met goede automatisering en digitale communicatie beter kunt laten verlopen.

- 4. Het automatiseren van administratie en rapportage.** In een grote zorginstelling worden iedere dag handmatig duizenden dagrapporten getypt. Overgetypt, moeten we eigenlijk zeggen, want het gaat vaak om het overnemen van informatie uit andere systemen. En daar besteden drukke zorgverleners samen duizenden uren per dag aan. Als je dat kunt verbeteren, is dat de IT-investering meer dan waard.

Bij het realiseren van deze innovaties spelen gebruiksvriendelijke (smartphone-)apps, slimme integraties met externe systemen en een flexibel dataplatform een hoofdrol.



BUDGET, DRAAGVLAK EN VERANDER- MANAGEMENT

Iedere zorgbestuurder die wij spreken ziet het belang van innovatie en data. Ze willen allemaal de zorgketen beter integreren en effectief, digitaal samenwerken. Ze weten niet allemaal hoe precies, maar hebben geen keus, bovendien: in het Integraal Zorgakkoord zijn digitalisering en gegevensuitwisseling vastgelegd, met als uitgangspunten 'zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan'. Dat is een totaal nieuwe kijk op zorg. Een transformatie die vraagt om investeringen in technologie. Maar de budgetten zijn krap en IT-projecten liggen onder een vergrootglas. Het gaat bovendien niet alleen om technische veranderingen. Ook de organisatie moet in beweging komen: zorgorganisatie en IT moeten meer en effectiever samenwerken in het bedenken en lanceren van innovaties. Want draagvlak voor een transformatie van deze omvang krijg je alleen als je ook successen kunt laten zien.





HET MICROSOFT-ECOSYSTEEM IN DE ZORG

Bij Rapid Circle vinden wij de oplossingen voor deze uitdagingen in het Microsoft-ecosysteem. We hielpen bijvoorbeeld al meerdere zorginstellingen om hun werkplek en data naar Azure, de Microsoft-cloud, te brengen. Het Microsoft-platform geeft ons de mogelijkheden om snel, flexibel en risicovrij te innoveren. Het integreert bovendien met bestaande systemen, zoals het ECD. Binnen het Microsoft-ecosysteem denken we dan bijvoorbeeld aan het Power Platform. Dat bevat niet alleen Power Automate, Power Apps en Power BI, maar ook krachtige mogelijkheden om met kunstmatige intelligentie (AI) te werken en om te integreren met andere apps die daar oorspronkelijk niet voor gebouwd zijn. Vaak kan dat 'low code', dus zonder veel programmacode te hoeven schrijven.

Die flexibiliteit en snelheid zorgen dat zorg en IT samen kunnen optrekken en dat we succesvolle innovaties snel kunnen uitrollen naar de zorgprofessionals. Want die zitten te springen om tools om hun werk beter te kunnen doen. Zo bouw je aan innovatie én aan vertrouwen.

VOORBEELD: AD-HOC SAMENWERKING BETER ONDERSTEUNEN

Een goed voorbeeld van het nut van het platform is het stroomlijnen van ad-hoc samenwerkingen. Want hoewel het rondkrijgen van de planning van je diensten al een hele uitdaging is, begint het echte plannen daarna pas. Er zijn allerlei taken die medewerkers niet alleen kunnen: van overleg over een cliënt tot iemand uit bed tillen en van medicijnen controleren tot het ingrijpen in een escalerende situatie. Zaken die je nooit helemaal kunt plannen en waarbij het vooral belangrijk is dat iedereen de informatie heeft die nodig is om een goede beslissing te nemen.

Een gebruiksvriendelijke mobiele app kan een medewerker koppelen aan de persoon met de juiste expertise, die op dat moment beschikbaar of in de buurt is. Met een druk op de knop, zonder dat iemand een telefoonnummer hoeft op te zoeken of zelf hoeft te kijken wie er die dag werkt. Op voorwaarde dat alle data – ook die uit het ECD – in zo'n app beschikbaar is.

Een mooie toepassing hiervan zagen we in een samenwerking tussen meerdere zorginstellingen, politie, gemeente en verslavingszorg. Door koppeling van de ECD's hebben zij allemaal toegang tot de juiste data en kan de politie voor een 'verward persoon' snel de behandelaar erbij halen. Dat is veel beter dan iemand uren in een cel laten zitten, terwijl een agent stad en land afbelt om zorg te regelen.

MOBIEL WERKEN EN DATA DELEN

Nog een voorbeeld: het reageren op een alarm. Als het hele team een mobiele telefoon en een oortje heeft, kan het signaleringssysteem iedere beschikbare medewerker automatisch in een call zetten. Compleet automatisch, en handsfree, kunnen ze dan overleggen over wat er moet gebeuren en wie er naar de cliënt gaat waar het alarm vandaan komt.

Dit voorbeeld laat goed zien dat de smartphone de centrale plek wordt voor het organiseren van de zorg. Een mobiele app is de perfecte manier om data op maat bij een zorgverlener te brengen. Dat kan een enorme positieve impact hebben. En een goed innovatieplatform kan belangrijke gegevens ook automatisch weer terugschrijven in je ECD. Dat scheelt administratie.

Ook bij facilitaire zaken zien we een steeds grotere rol voor data, devices en de digitale werkplek. Zoals bij het zoeken naar verdwenen spullen, op het intypen van gegevens na de minst favoriete bezigheid van iedere zorgmedewerker. Een tillift is verplaatst. Er is geen rolstoel beschikbaar. Dus moet je weer rondlopen en zoeken... De data van het Internet of Things (IoT) gaat daarin een enorm verschil maken. Er zijn TL-armaturen en deursensoren die RFID-chips uitlezen van alle apparatuur die zich door de ruimte beweegt. Zo weet het centrale systeem straks altijd waar je spullen zijn en kan je telefoon je naar het dichtstbijzijnde beschikbare exemplaar leiden. Maar ook alle medische apparatuur is tegenwoordig connected. Alle informatie uit die apparaten kun je gebruiken om betere zorg en ondersteuning te maken. over. Dat maakt je flexibeler en efficiënter, zeker in de nacht als er weinig collega's beschikbaar zijn.

KOSTEN EN BATEN

Zoals gezegd: overgaan van een applicatiemodel naar een platformmodel is technisch en organisatorisch geen kleine stap. Er zijn, uiteraard, ook kosten aan verbonden. Maar de kosten van het project mogen in de zorg niet de doorslaggevende factor zijn. De potentiële winst is namelijk zo enorm, dat de ontwikkelkosten erbij in het niet vallen.

En er zijn nog 3 belangrijke aspecten van innoveren op een technologieplatform die meer gewicht in de schaal leggen dan de kosten:

- 1. Databeveiliging en privacy.** Je verwerkt veel gevoelige cliënt-informatie, dus er is binnen je organisatie veel aandacht voor security, privacy en compliance. Werken met grote, robuuste 'bouwblokken' die zijn ontwikkeld door een groot bedrijf als Microsoft, geeft je het voordeel dat de privacy- en security-uitdagingen al zijn opgelost en waar nodig gecertificeerd. Deze componenten zijn bovendien in gebruik bij honderden andere organisaties, waardoor eventuele fouten snel boven water komen.
- 2. Uitbreidbaarheid.** Een digitaal proces is nooit af. De eisen veranderen, je organisatie verandert en de technologie staat ook niet stil. Bouw je processen niet als maatwerk binnen een app, zoals je ECD, maar op een platform. Dan zijn ze snel en tegen relatief lage kosten uit te breiden en aan te passen.
- 3. Maakt automatisering toegankelijk.** Ontwikkel-, test- en implementatietrajecten zijn veel meer 'lichtgewicht'. Daardoor komt innovatie dichterbij de werkvloer te staan en is het eenvoudig om snel nieuwe processen te testen. De samenwerking tussen IT'ers en gebruikers loopt hierdoor beter en levert sneller resultaten en rendement op.





BETERE ZORG, MINDER STRESS: DE IMPACT VAN TEAMS-TELEFONIE IN DE ZORG

De oude, vertrouwde telefoon heeft in de zorg een centrale en cruciale rol. Maar hij heeft ook zijn beperkingen. Om in de toekomst goede zorg te blijven leveren, een aantrekkelijke werkgever te blijven en de kosten onder controle te houden heb je innovatieve telefonie nodig die integreert met een moderne, digitale werkplek op mobiel en PC. Doordat er meer mee kan, kun je veel tijd die je nu bijvoorbeeld besteedt aan lopen tussen client en voorzieningen effectiever besteden bij de client.

We vroegen Jurrit Wilhelmus, productivity-expert bij Microsoft, ook om zijn visie op de rol en implementatie van Teams Calling, de Microsoft-cloudoplossing voor telefonie. Ook Arno Zwegers, bij Rapid Circle specialist in de digitale werkplek, en Sam Gregory, technisch consultant, vroegen we om input.

Maar we beginnen bij het begin.

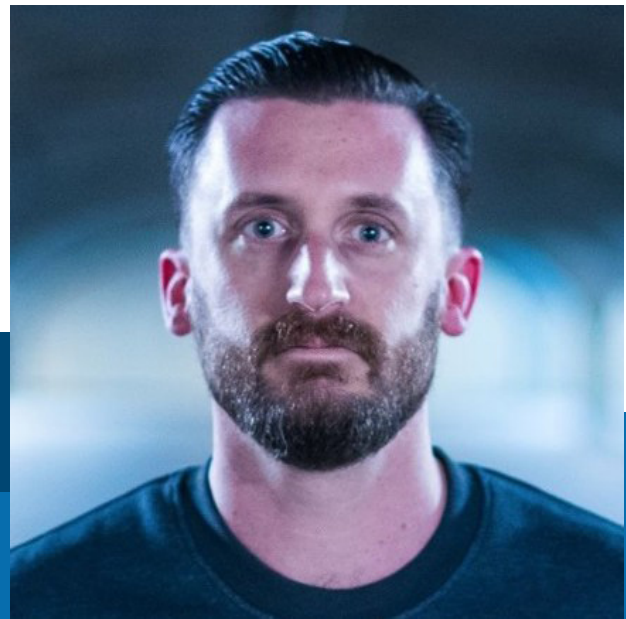


WAT IS TEAMS CALLING?

Teams Calling is een moderne, geïntegreerde oplossing voor telefonie die naadloos aansluit bij de digitale werkplek in de Microsoft-cloud. Teams Calling past in de 'Unified Communications'-visie van Microsoft en brengt chatten, vergaderen, bellen en gebeld worden in één app onder. Dat heeft aan de kostenkant grote voordelen. Het aantal werkplekken en vaste telefoons kan omlaag, een medewerker heeft nog maar één device nodig en de kosten en risico's van IT-beheer zijn kleiner. Het doorverbinden van gesprekken kun je met Teams Calling automatiseren. Zo zorg je dat niet alleen collega's, maar ook cliënten en hun familie automatisch en snel de juiste persoon aan de lijn krijgen.

Als je een stap verder kijkt dan alleen bellen, zie je ook dat het samenbrengen van alle communicatievormen zoals video en chat slimme integraties mogelijk maakt. Procesaanpassingen die het werk vooruit helpen en de medewerkerservaring drastisch verbeteren.

Sam Gregory
Technisch consultant - Rapid Circle





VOOR- EN NADELEN VAN BELLEN

Slimmer en efficiënter werken, meer met data doen en medewerkers systemen en apparaten geven waar ze écht iets aan hebben. Dat zijn de doelen die je als zorginstelling nastreeft met innovatie. De cloud speelt daarbij een belangrijke rol. En met de cloud doen ook tablets en smartphones hun intrede.

Jurrit Wilhelmus: “De telefoon is bewezen technologie, maar een oproep blijft altijd bij bellen. Je zult daar nooit beeld of andere data meer aan toe kunnen voegen, want er is geen ruimte meer voor innovatie. Op een digitale werkplek kun je veel meer context bij een oproep leveren. Een foto bijvoegen bijvoorbeeld.”

Vroeg of laat moet je dus je huidige telefonie vervangen om goede zorg te kunnen blijven leveren. Het is in onze visie logisch om die dan te combineren met een nieuwe digitale werkplek en Teams-telefonie.

Arno Zwegers: “Stemcommunicatie is praktisch en vertrouwd en het heeft het ‘nu’-aspect. Dat willen we niet afschaffen. Maar door het te integreren met Teams voeg je video toe, plus allerlei andere manieren om informatie met elkaar te delen. En dan zijn er dingen die niet meer ‘nu’ hoeven. Je kunt dus vaker asynchroon communiceren en oproepen, signalen en informatie een prioriteit geven. Op basis daarvan bepaal je dan welke communicatievorm past. We gaan het hebben over communiceren, niet meer over bellen. In een moderne werkplek switch je makkelijk van stem naar tekst naar beeld en je kunt data heel efficiënt communiceren door systemen als het ECD, je toegangspoortjes, locatie te koppelen. Vaak hoeft je dan ook niet meer te bellen.”

Sam ziet ook operationele voordelen: “Beschikbaarheid is altijd een pijnpunt. Oudere PBX-systemen gaan regelmatig stuk en worden vaak niet door het eigen IT-team gemonitord en beheerd. Teams heeft actieve statusmonitoring en updates voor devices zijn makkelijk. Met Teams bespaar je ook geld op de mobiele abonnementen van je medewerkers.”



HET BELANG VAN MEDEWERKERS-ERVARING

Een van de grootste uitdagingen waar de zorg op het moment voor staat is: 'Hoe blijf ik, in een tijd van werkdruk en personeelstekort, een aantrekkelijke werkgever?' En daar zit meteen een belangrijke reden om je telefonie te moderniseren. Want om een aantrekkelijke werkgever te blijven, wil je onnodig, herhalend werk weghalen bij zorgverleners. Innovatie dient dus altijd eerst de medewerkerservaring. Wij richten datacenter, werkplek, dataplatform en communicatie altijd zo in dat mensen er blij van worden. Want natuurlijk heeft cloudtechnologie grote efficiency- en kostenvoordelen, maar het is veel belangrijker dat zorgverleners en patiënten die makkelijk en naadloos kunnen communiceren en altijd toegang hebben tot de informatie die op dat moment belangrijk voor ze is.

Ook aan de IT-kant is de medewerkerservaring belangrijk. En het beheren van telefooncentrales draagt daar niet bepaald aan bij. Want vaak zijn dat lastig te beheren systemen die met veel handwerk up to date gehouden moeten worden.





TEAMS- TELEFONIE VOOR SNELLERE, BETERE ZORG

Communiceren met collega's, terwijl je met een cliënt bezig bent: het blijft een lastige situatie en je komt hem als zorgverlener dagelijks tegen. Het enige wat je met een normale telefoon kunt doen, is ofwel de situatie met woorden proberen te beschrijven, ofwel iemand vragen om naar je toe te komen. Een tussenvariant is er niet. Ondertussen sta je onder tijdsdruk en moet je keuzes maken. De bezettingen zijn laag en het kan dus lang duren voor een collega bij je is. Als je al weet wie je moet bellen, want je moet eerst zien uit te vinden wie er dienst heeft en beschikbaar is.

Binnen Teams kun je makkelijk 'crowdsourcing' inrichten: aan de hand van de gevraagde expertise, kijkt het systeem zelf wie er beschikbaar is en legt automatisch de verbinding. Het gesprek zelf biedt dan ook meteen meer mogelijkheden. Zo ziet degene die gebeld wordt meteen de relevante gegevens uit het cliëntdossier en kun je een foto sturen, bijvoorbeeld om een arts naar een wond te laten kijken. Je 'teleporteert' collega's en specialisten zo naar waar je ze nodig hebt. Dat scheelt werklast en tijd die nu verloren gaat aan doorverbinden, rondbellen, zoeken en verplaatsingen. Dat scheelt iedereen veel tijd en zorg dus voor betere en efficiëntere zorg. Rust je je medewerkers uit met oortjes of headsets, dan hebben ze hun handen vrij voor hun werk.

Arno Zwegers
Specialist digitale werkplek - Rapid Circle



BETERE GESPREKKEN, MEER CONTACT

Het principe van crowdsourcing werkt ook bij een binnenkomend gesprek. Dat wordt automatisch doorgezet naar iemand die het ook echt kan afhandelen, zonder wachttijden en doorschakelstappen. Sentiment-analyse van het gesprek vertelt je of mensen gestrest of ontevreden zijn en je kunt de kwaliteit van gesprekken monitoren om patiëntervaring te verbeteren. Doorverbinden en wachten zijn soms dagelijks terugkerende frustraties voor cliënten en hun familie.

Maar waarom zou je stoppen bij het verbeteren van het huidige contact? Met betere digitale tools kun je juist vooruit en mooie dingen doen die eerst niet konden.

Arno heeft daar heldere ideeën over: “Ouderen bijvoorbeeld: die zijn vaak alleen en wonen langer thuis. Eenzaamheid is dan een belangrijk probleem. Kijk dan niet alleen naar het verlenen van zorg, maar breder: hoe kunnen we de technologie gebruiken om welzijn te verbeteren? Kunnen we cloudtelefonie gebruiken om ze makkelijk met elkaar in contact te brengen? Bellen is een vorm van communicatie die mensen kennen, dus dat kunnen we inzetten om heel laagdrempelig contact tussen cliënten onderling te leggen. Even kletsen, een spelletje doen op de tablet. Als je meer sociaal contact hebt, ben je lichamelijk ook gezonder. En het maakt preventie makkelijker, omdat er meer signaalmomenten zijn. Dit past bij de overstap van reactieve naar proactieve zorg.”



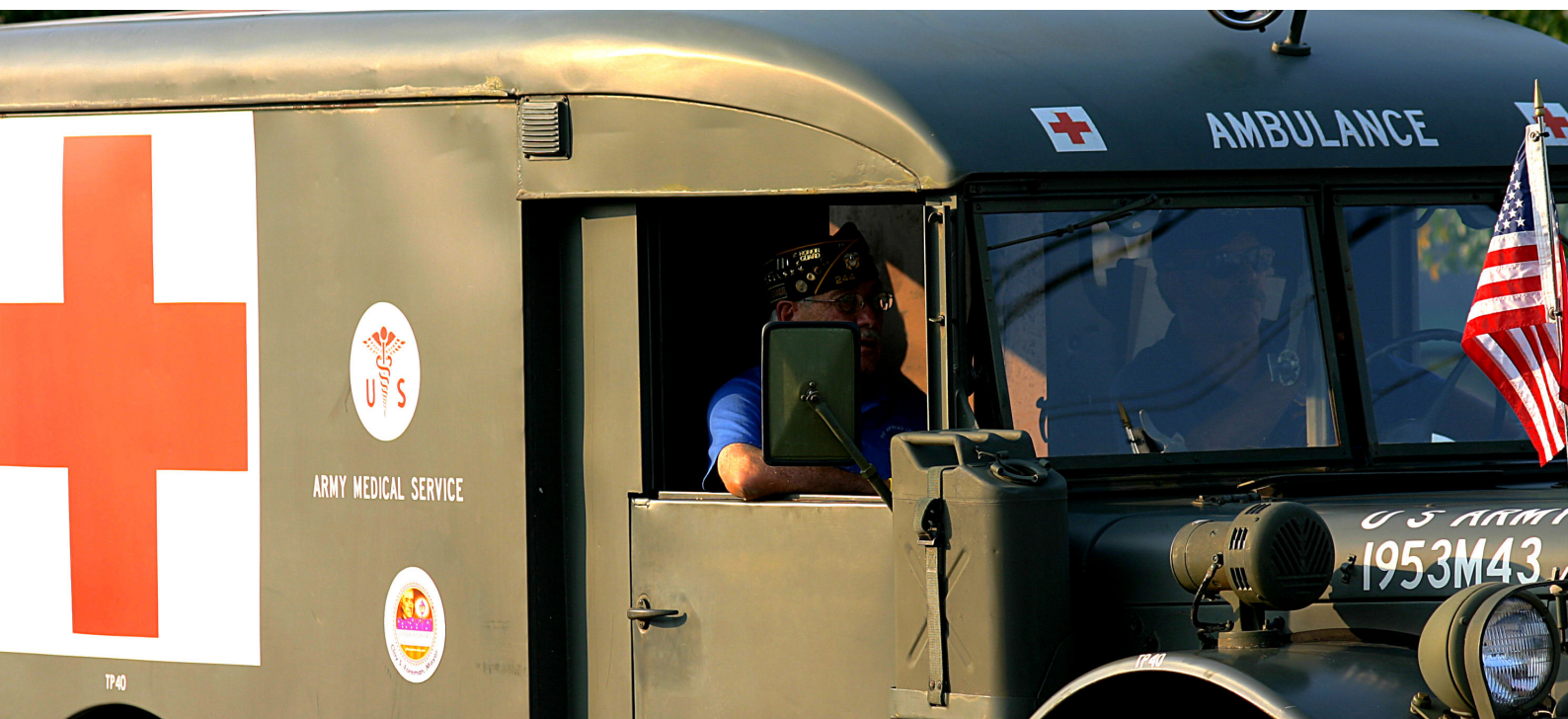
MEER CONTEXT BIJ OPROEPEN

Een alarmknop geef de cliënt, maar ook familie en zorgpersoneel, een manier om de aandacht te trekken, ook als andere vormen van communicatie niet meer mogelijk zijn. Maar vaak missen deze oproepen context. Door het alarmeringssysteem, via Teams-telefonie, te integreren in je digitale werkplek kun je data toevoegen, zodat medewerkers die reageren meteen een beter beeld hebben van de situatie. Oproepdata komt dan ook automatisch in het ECD terecht, zodat er minder druk ligt op de overdracht en het geheugen van de zorgverlener. Maar ook daar geldt weer, dat innovaties verder kunnen gaan dan dat.

“Als zorginstelling heb je data van toegangspoortjes, camera’s, bewegingssensoren, tablets en telefoons van medewerkers... Als je dat allemaal koppelt heb je zo veel data, dat je misschien helemaal niet meer op een alarmmelding hoeft te wachten. Het systeem kan dan uit zichzelf een gevaarlijke situatie melden. Denk bijvoorbeeld aan een cliënt met een risico op zelfbeschadiging: die bewaak je met een camera. Maar die beelden kan, mag en wil je niet breed beschikbaar maken, daarom train je een AI om ze te analyseren. De signalen die daaruit komen kun je wel breed delen. Zo kunnen de juiste collega’s op het juiste moment ingrijpen.”

Door de alarmknop ook beschikbaar te maken in een app, bijvoorbeeld in combinatie met stemherkenning, vergroot je de toegankelijkheid en verminder je stress voor cliënt en medewerker. Er komt dan ook de optie om andere knoppen met een lagere prioriteit toe te voegen. Alle verzoeken worden automatisch, voorzien van de nodige context, naar de juiste persoon of afdeling gestuurd.

Als je genoeg data verzamelt, kun je die vervolgens analyseren en de resultaten gebruiken om beslissingen te ondersteunen. Wie drukken er op de knoppen? Waarom? Hoe vaak? Kunnen we deze dossiers koppelen voor meer inzicht? Er kunnen bijvoorbeeld correlaties zijn tussen alarmering en veranderingen in omstandigheden of medicatie. Die kun je gebruiken om te voorspellen en om automatisch prioriteiten aan te geven. Zo werk je toe naar tijdsbesparing, minder fouten, hogere kwaliteit, lagere werkdruk en betere cliëntveiligheid.





IMPACT OP INFRASTRUCTUUR EN ORGANISATIE

Om moderne telefonie in te voeren in de zorg moet je technisch en organisatorisch nog wel een paar stappen zetten. Op technisch vlak is het slim om de oude telefooncentrales en mobiele verbindingen niet weg te gooien voordat je de nieuwe manier van werken minstens zo betrouwbaar hebt. Door een hybride oplossing te kiezen, en dus de oude inbelnummers en infrastructuur beschikbaar te houden, kun je een best of both worlds-situatie creëren. Maar in veel gevallen heb je daarbij ook een nieuwe telefooncentrale nodig, die beter samenwerkt met je cloudoplossing en die moderne functies als doorverbinden naar mobiele telefoons, groepscalls en roterende oproepen ondersteunt.

Naarmate de kwaliteit van wifi-verbindingen toeneemt, kun je steeds meer op je internetconnectie vertrouwen, met behoud van betrouwbaarheid, en heb je dus je telefooncentrale steeds minder nodig. Hoewel de meeste zorginstellingen er voorlopig voor kiezen om hem niet weg te doen en als failsafe te gebruiken.

Je hebt ook een op Microsoft-technologie gebaseerde digitale werkplek nodig, zoals de Cloud Werkplek van Rapid Circle, om met Teams-telefonie te kunnen werken. Het invoeren daarvan kan best

een complex project zijn. Hoe complex, dat hangt af van je ECD-implementatie, de huidige staat van je infrastructuur en je applicatielandschap. Maar ook van je organisatie. Teams-telefonie en digitale werkplek zijn startpunten voor verdere innovatie in samenwerken, zorg op afstand, werken met data en preventieve zorg. Je moet dus ook IT, management en zorgwerkers meekrijgen in deze belangrijke stappen naar de toekomst van de zorg. Maar vergeet niet: ook al is er initieel misschien weerstand, een oplossing die werk en leven van je medewerkers simpeler maakt, kan rekenen op een enorm draagvlak. Op voorwaarde dat je mensen goed begeleidt en helpt.



BUSINESSCASE: HOE TEAMS- TELEFONIE ZICH TERUGBETAALT

Teams-telefonie vraagt dus investeringen. Maar de eerste besparingen zie je ook al snel, omdat je doorschakelen grotendeels kunt automatiseren. De mensen die daar nu mee bezig zijn, kunnen dus iets anders gaan doen. Daarnaast bespaar je zorg- en ondersteunend personeel veel tijd en gaat het aantal fouten omlaag. Daardoor besteed je ook minder tijd aan herstel en onnodig heen en weer lopen of in de wacht staan. Ook het IT-handwerk wordt minder. Een klant van ons schatte de mogelijke kostenbesparing op 'potentieel 80%, maar in ieder geval de helft'. Die inschatting laten we voor zijn rekening: zelf zien we besparingen van 30-40%.

Maar het belangrijkste rendement uit een investering in Teams Calling is niet financieel. Dat zit hem in betere kwaliteit van zorg, cliëntveiligheid en minder stress voor je medewerkers, een betere ervaring voor ICT'ers en facilitair medewerkers.



NU BEGINNEN!

Aan het eind van dit boek hebben we nog maar één boodschap voor je: begin nu. De technologie staat klaar voor je. De uitdagingen zitten in je organisatie. Zowel je IT'ers als je zorgpersoneel werken nog binnen de oude visie, waarbij zorg én IT zich vooral binnen de muren van je zorginstelling afspelen.

Waar de zorg precies naartoe gaat, kan niemand je vertellen. Maar dat dat model niet meer werkt is duidelijk. Het is tijd om te gaan bewegen, naar een andere manier van werken. Maar het veranderen van de cultuur duurt lang. Je moet dus nu meteen aan het werk. Ga draagvlak kweken onder IT'ers en zorgpersoneel. Maak ze nieuwsgierig naar de technologie en de mogelijkheden. Zorg dat ze de rol van innovatie gaan snappen voor de zorg. Dan komen veranderbereidheid en enthousiasme vanzelf. En dan gaan er mooie dingen gebeuren.

VERDER PRATEN?

Neem contact op met Wilco Turnhout
Chief strategy Officer
wilco.turnhout@rapidcircle.com



Asterweg 15N,
1031 HL Amsterdam
+31 (0) 88 056 6100



Wilco Turnhout
Co-founder en Chief Strategy Officer
Rapid Circle