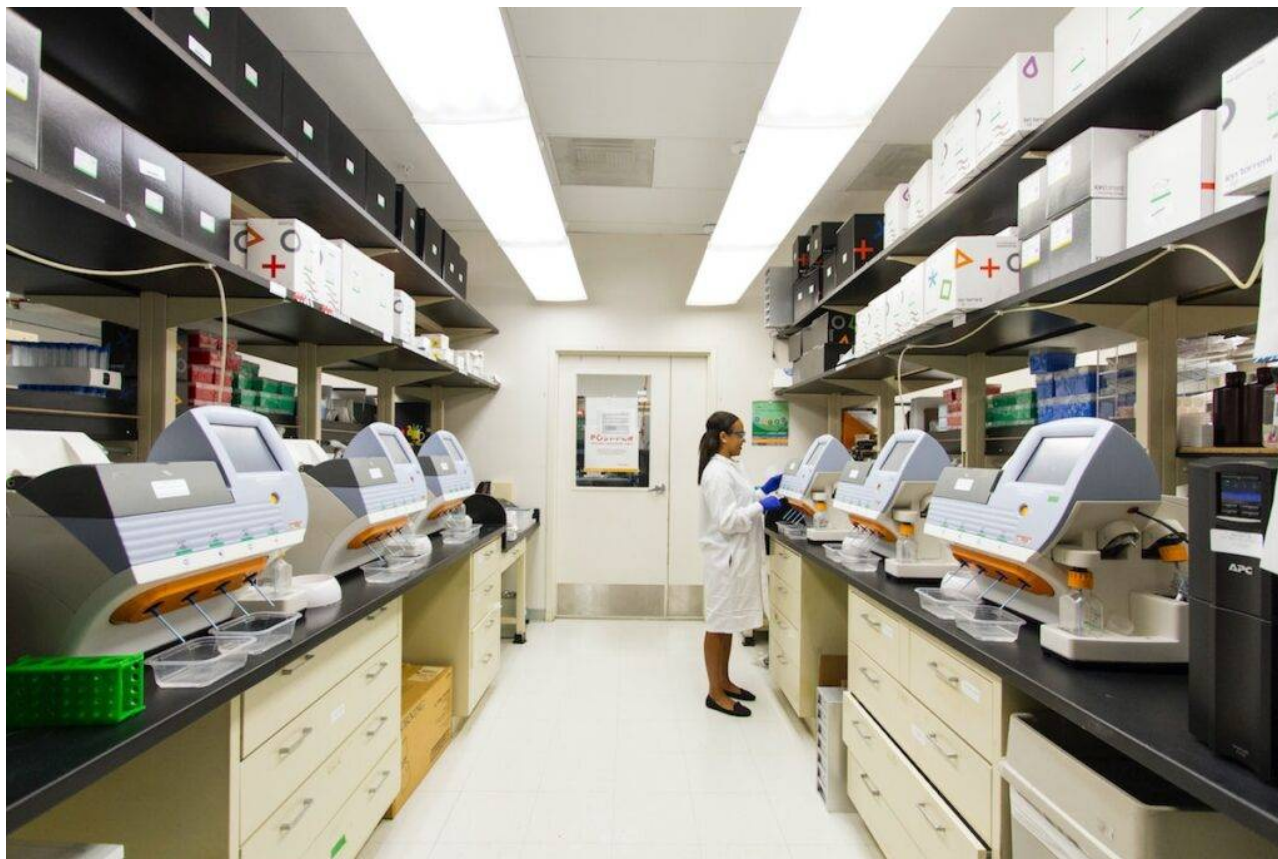


# Doorbraak data-gedreven aanpak binnen de gezondheidszorg in 2021?

24 december 2020



Voor organisaties in de gezondheidszorg leidt het gebruik van de juiste technologie tot betere zorg en zakelijke beslissingen. Nederland is een voorloper in het gebruik van digitale ondersteuning in de zorg. In onderzoek van [Deloitte kwam naar voren dat](#) 65 procent zegt dat COVID-19 heeft gezorgd voor de introductie van meer digitale technologie binnen de zorgsector. Maar met technologie alleen wordt de zorg nog niet succesvol. Het afgelopen jaar heeft ons geleerd dat daar verschillende factoren voor vereist zijn.

## **De juiste mentaliteit gebruiken**

Om als zorgorganisatie een succesvolle digitale groei te realiseren, is het essentieel dat een eenkennig antwoord op de waaromvraag kan worden geformuleerd door de organisatie. Waarom moet de organisatie digitaliseren en waarom is het digitaal verbeteren van dat specifieke onderdeel hiervoor vereist? In veel gevallen is de reden ofwel een noodzakelijkheid ofwel een efficiëntieverbetering. Het garanderen van de veiligheid van patiëntgegevens bijvoorbeeld, of het voorkomen dat medewerkers urenlang in een archiefkast tevergeefs naar een document zoeken. Vooral in het laatste geval zijn de bijkomstige voordelen groot. Er worden kosten mee bespaard, of cliënten worden zelfredzamer door informatie middels een app te voorzien.

Alleen het definiëren van deze waaromvraag is echter niet voldoende, het antwoord moet gedeeld worden door alle stakeholders op verschillende niveaus. Alleen dan ontstaat de juiste

mentaliteit voor het succesvol implementeren van innovaties die worden geadopteerd door de volledige zorgorganisatie. Een digitale verandering vereist namelijk meer dan alleen tools. Het vraagt vooral om mensen die begrijpen dat ze dankzij die tools op meer relevante zaken kunnen focussen. Uit [onderzoek](#) blijkt dat bedrijfscultuur en werknemers de grootste obstakels zijn voor het implementeren van digitale hervormingen. Zonder de juiste collectieve mindset zal je dus niet ver komen.

## **Gedeelde visie binnen het ecosysteem**

De inzet en implementatie van software zou logisch moeten voortvloeien uit de missie- en visie van de zorgorganisatie. Daar vloeit uit voort dat de softwareleverancier die wordt geselecteerd ook in staat moet het antwoord op de waaromvraag te formuleren. Het product dat hij levert zou het antwoord op de hoe-vraag moeten zijn. Met andere woorden: is jouw organisatie op zoek naar een nieuwe leverancier? Kies dan voor een partij die meedenkt met jou en een marktbenadering hanteert (SaaS) die deze meerwaarde garandeert op de lange termijn. Vermijd aanbieders die zich uitsluitend focussen op het vervangen van de bestaande systemen zonder dat ze zich over de waaromvraag bekommeren.

## **Kritische succesfactoren uitvoeren**

Als het gaat over innovatie focust de gezondheidssector zich doorgaans enkel op de klinische kant van de zorg, zonder na te denken over de verschillende [bedrijfsaspecten](#).

Daardoor wordt er binnen de logistieke en financiële afdeling weinig geïnvesteerd. Er zijn veel efficiëntieverbeteringen te behalen wanneer deze twee bedrijfsonderdelen beter zouden integreren, maar dit blijft vaak liggen vanwege de potentieel hoge kosten, en omdat dergelijke trajecten ver verwijderd liggen van de kerntaken van een gezondheidsinstelling.

De ideale softwareleverancier is zich bewust van de relatie tussen de bedrijfs- en klinische doelen binnen de zorgorganisatie. Technologie maakt noodzakelijke veranderingen mogelijk en houdt die verder ook in stand. Data zorgt voor betere resultaten en bieden inzicht in de manier waarop patiënten geholpen willen worden. De ultieme innovatie spirit is enkel mogelijk als de organisatie samenwerkt met haar leveranciers vanuit een data-gedreven perspectief.

Een gevolg van het focussen op het integreren van bedrijfs- en klinische factoren is dat de tevredenheid van de patiënt en het personeel stijgt. Patiënten verwachten een steeds hogere standaard, worden mondiger, en stellen - terecht - hogere service-eisen aan de gezondheidssector: uren moeten wachten in een wachtkamer zonder informatie wordt in geen enkel onderdeel van de samenleving meer geaccepteerd. Toch hebben veel organisaties moeilijkheden om te voldoen aan deze verwachtingen - denk bijvoorbeeld ook aan de voorzieningsproblemen van essentiële beschermingsmiddelen bij verzorgingstehuizen aan het begin van de crisis zoals mondkapjes en desinfecterende handgel. Een [cloud-platform](#) kan hiervoor de logistieke oplossing bieden en beter inzicht geven in de financiële en administratieve tak van de winkel.

## **Rol van HR wordt meer zichtbaar**

De rol van HR binnen gezondheidsinstellingen is niet veranderd, maar wel meer zichtbaar geworden door COVID-19. De uitbraak van de pandemie dwingt de Nederlandse zorgsector om

het digitale traject in een snel tempo te omarmen. De HR en planningsafdelingen werden meer dan ooit verantwoordelijk om medewerkers fit, gemotiveerd en gezond te houden. Daarnaast vereiste de anderhalvemeter-maatschappij dat velen thuis werken en afhankelijk zijn van digitale voorzieningen. De verantwoordelijkheden van HR en planningsafdelingen kwamen te liggen op crisiscommunicatie, veiligheid, advies en beleid rondom COVID-19.

## **Onderlinge partnerships worden belangrijker**

HR-, logistieke en financiële afdelingen werken steeds meer samen om een gemeenschappelijk doel te bereiken. *Information flow* wordt steeds belangrijker binnen de volledige keten. 2020 was een bewogen jaar waar COVID-19 niet enkel invloed had op de gezondheid van personen, maar dwong tot een verandering van de bedrijfsvoering. Fysieke afspraken werden vervangen door beeldbellen en dat wordt waarschijnlijk nooit meer teruggedraaid. Binnen recordtijd werden internationale onderzoeksteams geformeerd en zijn er verschillende vaccins ontwikkeld. Het is bewezen dat digitale middelen werken en daarmee is het digitale zaadje binnen alle afdelingen van de gezondheidszorg gezaaid.

Hoewel 2020 voor velen een jaar is om snel te vergeten als gevolg van de pandemie was het ook het vertrekpunt voor een aantal belangrijke inzichten en denkwijzen. Er werden nieuwe standaarden ontwikkeld, er ontstonden efficiëntieverbeteringen voor het personeel, de cliënten en de volledige organisatie met bijbehorende stakeholders. Door die lijn door te trekken kon 2021 wel eens het jaar worden waarin de data-gedreven aanpak definitief doorbreekt in de gezondheidszorg.

Gastauteur Jelle Brouwer brengt ruim 20 jaar medische IT-ervaring mee, die hij onder meer opdeed bij andere softwareleveranciers als SAS en SAP, maar ook als verpleegkundige en ICT-projectmanager. Als aanspreekpunt van de Infor Healthcare-tak in de Benelux zal Brouwer zich richten op het verder optimaliseren en innoveren van zorginstellingen door de bedrijfsvoering en missie van zorginstellingen met technologie beter te integreren.