

'Wat minder ego, wat meer ecosystemen'

29 april 2022



Wil je zorg werkelijk vernieuwen en in de toekomst toegankelijk houden, dan is digitalisering een must. Alleen vraagt dat wel om lef, vinden voormalig Tweede Kamerlid [Lea Bouwmeester](#) en KPN-directeur zakelijke markt [Marieke Snoep](#). Het lef om andere vragen te stellen. Om niet uit te gaan van het systeem dat er nu is, maar de status-quo te *challengen*. Om mensen - patiënten, cliënten, omgeving, zorgverleners - te vragen wat zij nodig hebben en samen nieuwe ecosystemen te creëren.

In de coronatijd bleek dat plotseling mogelijk. Van de ene op de andere dag moesten afspraken op afstand gebeuren. Huisartsen vroegen patiënten wat zij het liefst wilden. Of videobellen een oplossing voor ze was? Ziekenhuizen ontwikkelden mogelijkheden om de wondzorg van ouderen op afstand te doen. Psychiaters behandelden mensen met een angststoornis in de eigen, veilige omgeving.

Duidelijk werd dat het best anders kan. En die trend zet zich nu door. Het zorgt ervoor dat mensen binnen en buiten de zorg vragen stellen over omslachtige procedures. Waarom die eigenlijk nodig zijn. En waarom het niet op een andere manier opgelost kan worden.

Ecosystemen door bijeen brengen

Bouwmeester: 'Digitalisering kan de zorg zoveel brengen. Niet alleen door zorgverleners te ontlasten, maar ook - en vooral - in positieve zin: door patiënten en zorgverleners bij elkaar te brengen. Een goed voorbeeld is het stuwmeer aan uitgestelde zorg dat na twee jaar corona is ontstaan. Dat kun je alleen maar samen oplossen, door in heel Nederland het totale aanbod bij elkaar te brengen. In de coronatijd deden we dat al - we verdeelden patiënten over de IC's in

binnen- en buitenland. Daarin moeten we nu doorpakken. En dat zie je ook, dat bestuurders in de zorg op die initiatieven voortborduren. De samenwerking intensiveert. En dat hebben we nodig in de zorg. Wat minder ego, wat meer ecosystemen.”

De vraag is nu alleen: wie zet de eerste stap? Wie zet de procesverandering (ook richting nieuwe ecosystemen) in gang? “Natuurlijk, je kunt alles wel digitaliseren”, vervolgt Bouwmeester. “Maar daar schiet je niet mee op. Het gaat om de juiste vragen stellen. Niet bedenken hoe de wachtkamer geoptimaliseerd kan worden, bijvoorbeeld. Maar de vraag stellen: waarom is er eigenlijk nog een wachtkamer?”

Nieuw perspectief

KPN Health kan dat andere perspectief brengen, vindt Bouwmeester. “Door met een heel andere blik naar de zorgwereld te kijken, vanuit een andere expertise. Dan ga je andere vragen stellen. Maar daar heb je wel de mensen voor nodig die verstand hebben van ketens, van procesdigitalisering en van technisch-logistieke vragen. Eigenlijk is het vreemd dat we mensen die fantastisch zijn met het menselijk lichaam, die harten en hersenen kunnen opereren, processen opnieuw laten inrichten. Ik gun het de zorg om dat aan andere specialisten over te laten. Aan mensen die weten hoe je logistieke processen beter kan laten werken.”

Natuurlijk zijn het de zorginstellingen die alles weten van hun zorgprocessen, vult KPN-directeur Snoep aan. “Denk aan het voorbeeld van wondzorg op afstand, waardoor kwetsbare ouderen minder vaak heen en weer hoeven te rijden. Een ziekenhuis kan een app maken voor de wondzorgcontroles – zij weten op welke factoren artsen moeten letten, en wanneer een patiënt alsnog naar het ziekenhuis moet komen. Maar [KPN Health](#) kan zorgen voor de processen eromheen. Voor de connectie, voor de veilige aansluiting op het patiëntendossier en de uitwisseling van de data. Zelfs voor eventuele sensoren en kunstmatige intelligentie voor een eerste selectie van beeldmateriaal.”

Does it make sense?

Dat digitalisering altijd een aanvulling is op de zorg, en nooit een vervanging van de zorg, is voor beide gesprekspartners eigenlijk vanzelfsprekend. Het moet ‘blenden’, stelt Bouwmeester, de fysieke zorg van een arts en de gedigitaliseerde ondersteuning. Zij noemt het daarom ‘blended care’.

“Het is ongelooflijk belangrijk dat je dat met verstand van zaken doet. Denk aan [slimme bedden](#). Dat kan een verrijking voor de zorg zijn, als de koppeling met onder meer het patiëntendossier tenminste echt goed gebeurt. Maar als zo’n slim bed met zich meebrengt dat een zorgverlener een vijfde scherm moet openen voordat ze eindelijk naar haar patiënt kan kijken, dan belast je die zorgverlener alleen maar. Digitalisering begint altijd met mensen die er verstand van hebben. Die de belangrijke vraag stellen: *does it make sense?*”

Over het gesprek tussen Lea Bouwmeester en Marieke Snoep

Dit gesprek vond eerder plaats tijdens een webinar voor KPN-collega’s. Omdat het webinar inmiddels niet meer terug te kijken is, maakten we deze verkorte weergave.

Kom ook op 9 mei naar de Openingsmanifestatie van ICT&health in het Amare in Den Haag, waar onder meer Marieke Snoep van KPN [als spreker](#) aanwezig is. Of bezoek [een van de](#)

[zijssessies](#) die door KPN verzorgd worden.