

Zorg op afstand komt steeds dichterbij

24 juni 2022



Zorg op afstand gaat dus niet om het online aanbieden en kunnen vinden van zorginformatie. Het gaat voor zorginstellingen om een deel van hun zorgpersoneel dat op afstand patiënten te woord staat en hun gezondheid monitort. Dat vereist een platform dat gesprekken, apparaten, processen, services en patiëntgegevens op een volledig nieuwe wijze verbindt.

Veel huidige zorgsystemen worstelen met het beveiligen van gegevens en het integreren van digitale mogelijkheden die het totale ecosysteem van de gezondheidszorg stroomlijnen. Tegelijkertijd vragen patiënten om aanvullende hybride en een hoge mate van gepersonaliseerde zorg. Jarenlang heeft de gezondheidszorg geworsteld met het bijbenen van de innovatie die in andere sectoren al plaatsvond. Door de pandemie werd echter ook de zorgsector gedwongen om de digitale transformatie te versnellen en het zorgsysteem te voorzien van digital-first en always-on oplossingen gericht op de patiënt.

Digitale transformatie

De Nederlandse bevolking zal volgens cijfers van het CBS in 2060 groeien naar 19,5 miljoen mensen, waarbij het aantal inwoners van 65 jaar en ouder tot 2040 stijgt tot 26 procent. In datzelfde jaar zijn de zorguitgaven in Nederland naar verwachting verdubbeld tot [174 miljard euro](#). Daarbij heeft de helft van de mensen te maken met een chronische ziekte, wat de zorg extra belast. Om het zorgsysteem toegankelijk en betaalbaar te houden, is innovatie, digitale transformatie en ketenintegratie hard nodig.

Een belangrijke ontwikkeling in deze markt is de structurele inrichting van de zorgketen om zo

de patiënt in het hart van de zorg te zetten en zelf regie te geven. Deze virtuele zorgketen vraagt om een centrale plek om een integraal patiëntbeeld op te bouwen. Een online platform waarop kennis gedeeld wordt en dat flexibel en toekomstbestendig is, biedt dan uitkomst. Dit soort technologie heeft voor bedrijven als AirBnB en Uber al voor een radicale verandering van werken gezorgd. Met een platform is het mogelijk om ook de zorg schaalbaar en duurzaam in te richten met ketenpartners om zo patiënten de juiste zorg, op het juiste moment op de juiste plek te kunnen bieden.

Innovatie van zorgprocessen

Een platform biedt alle mogelijkheden voor een goede interactie tussen patiënt en zorgverlener, waardoor de ervaring en beleving van de patiënt verbetert. Het is geen platte CRM, maar faciliteert patiëntreizen, applicaties, data-integratie en -uitwisseling met bijvoorbeeld het EPD/ECD, maar ook zaken voor intra- en extramurale samenwerkingen en leeromgevingen.

De diversiteit van een platformoplossing is groot. Het is een innovatieve technologie voor het optimaliseren van zorgprocessen. Op deze manier kunnen zorgprofessionals op de juiste plek worden ingezet waarbij ze direct beschikken over een 360 graden beeld van de patiënt. En juist dat overkoepelende beeld stelt organisaties in staat het veelgehoorde 'van-het-kastje-naar-de-muur' gevoel bij de patiënt te voorkomen.

Patiënt centraal

Door gesprekken, zorgverleners, medische en administratieve systemen, zoals elektronische patiëntdossiers, en zelfs externe apparaten zoals bijvoorbeeld glucosemonitoren via een centraal platform te verbinden, kunnen zorginstellingen met een omnichannel-strategie gaan werken. Oftewel, de patiënt ontmoeten op het kanaal van voorkeur, of dat nu via een app is, de telefoon, een website of een chatbot. Alle informatie uit de verschillende kanalen wordt samengebracht op het centrale platform waardoor workflows kunnen worden geoptimaliseerd volgens afgesproken protocollen, maar bijvoorbeeld ook de zorgverlening en communicatie kan worden gepersonaliseerd.

Met een centraal inzicht leer je als zorgverlener je patiënten beter kennen, ook als zij op afstand zitten. Prettig voor de patiënt, want de zorgprofessional weet precies met wie hij/zij te maken heeft waardoor deze patiënt beter kan bedienen. Voor de professional is het fijn om alle informatie over de betreffende patiënt op één scherm voor zich te hebben, waarbij hij ondersteund wordt door een kennisbank, relevante protocollen en rapportages voor sturing.

Zorg op afstand in praktijk

Een zorgverlener kan voor iedere patiënt rechtstreeks vanuit één enkel dashboard de gegevens van de aangesloten gezondheidsapparaten bekijken en direct actie ondernemen waar nodig. Ook klinische gegevens en zaken als medicatie en persoonlijke voorkeuren zijn zichtbaar, waarbij zorgplannen direct aangepast kunnen worden. Wanneer de patiënt door een andere specialist te woord wordt gestaan, ziet deze specialist hetzelfde en actuele patiëntenoverzicht. Op deze manier is een patiënt naar de meest geschikte zorg te leiden, of het nou op locatie is, op afstand, of een combinatie daarvan. Tegelijkertijd kan de zorgverlener meer tijd besteden aan diagnose en zorg in plaats van aan administratieve taken en wordt het bereik van de

zorgverlener aanzienlijk vergroot.

Een pionier op dit gebied is [NAAST Medisch Service Centrum](#). De dochterorganisatie van Sensire, ondersteunt zorginstellingen zoals ziekenhuizen, VVT organisaties, hulpmiddelenleveranciers en huisartsen in het leveren van zorg op afstand. Zo stelt NAAST – veelal chronisch – zieken in staat zelf thuismetingen te verrichten en gebruik te maken van innovatieve mogelijkheden voor medicatie-uitgifte en beeldzorg. Tevens zorgt de organisatie voor personalarmering en nachtzorgcoördinatie.

Deskundige zorg op afstand

Door digitale oplossingen te combineren met deskundige zorg op afstand, zorgt NAAST ervoor dat mensen langer veilig én met maximale zelfregie thuis kunnen blijven wonen. De organisatie wil daarmee de zorg voor Nederlanders efficiënter inrichten door de benodigde veranderingen en innovaties te faciliteren en daarmee diensten op afstand mogelijk te maken als dat kan, en zorg dichtbij te houden waar dat noodzakelijk is.

Voor de pandemie werden deze zaken ook al geboden, maar vaak als alleenstaande oplossingen in slechts kleine aantallen. De pandemie heeft ervoor gezorgd dat digitale zorgverlening algemeen geaccepteerd is geraakt. Zo zag NAAST bij een instelling het gebruik van beeldzorg in het tweede kwartaal van 2020 met 700 procent stijgen door de toen geldende lockdown. Dat soort positieve ervaringen leidt ertoe dat zorgorganisaties en patiënten meer vertrouwd raken met beeldzorg en zorg op afstand, waardoor de tendens ‘fysieke zorg, tenzij...’ verandert in ‘beeldzorg, tenzij...’.

Ontzorgen

Een volgende stap is het verder digitaliseren van de zorg. Het zorg-ecosysteem verandert in rap tempo waarbij uiteindelijk alles en iedereen met elkaar verbonden raakt in de zorgsector. Medisch Service Centers gaan een centralere rol spelen, omdat patiënten meer regie willen over hun eigen zorg en systemen daarop ingericht moeten zijn.

Op dit moment vinden veel zorginstellingen zaken als chatbots nog spannend, maar het inzetten van deze technologie zorgt ervoor dat met hetzelfde aantal mensen méér patiënten kunnen worden bediend. Handmatige en repetitieve werkzaamheden kunnen door software worden overgenomen, waardoor specialisten, verpleegkundigen en andere zorgprofessionals optimaal kunnen worden ingezet in het zorgproces.

Technologie en digitalisering zijn kernelementen voor de nabije toekomst van de zorg. Met de demografische ontwikkelingen als bevolkingsgroei en vergrijzing, is het noodzakelijk dat de sector verbeterd om zo urgente uitdagingen in de gezondheidszorg te kunnen aanpakken. Om de volledige potentie van zorg op afstand optimaal te kunnen benutten, is een schaalbaar, technologisch fundament onmisbaar.