

# 'Ik ken nog geen ziekenhuis met een digitale strategie'

13 september 2019



Een paar jaar geleden realiseerde Daniela zich dat de zorg beter wordt van de inzet van digitale technologie: efficiënter, preciezer afgestemd op elke patiënt. Ze heeft een duidelijk beeld van hoe de zorg er in de toekomst uit zou moeten zien. “Het ziekenhuis wordt een soort digitaal netwerkplatform waar de patiënt met z’n eigen data onder de arm naartoe komt. Steeds vaker zal dat alleen digitaal zijn. Medische beslissingen worden voor een groot deel ondersteund door op AI gebaseerde software.” Hiervoor is een digitale strategie onontbeerlijk.

Maar, zo voegt ze toe: “Met dit soort uitspraken raak ik in het ziekenhuis meteen iedereen kwijt.” Want de bestuurders in ziekenhuizen zijn nog op zoek naar hoe ze moeten reageren op de technologische ontwikkelingen. “En dat terwijl we nu op het punt staan dat technologie het zorgproces fundamenteel gaat veranderen.”



Daniela Vostriz, manager IC's [Haaglanden Medisch Centrum](#): 'Het ziekenhuis wordt een soort digitaal netwerkplatform waar de patiënt met z'n eigen data onder de arm naartoe komt.'

## **Technologie centraal**

Daniela's master thesis richt zich daarom op de vraag hoe ziekenhuizen die traditioneel georganiseerd zijn, kunnen veranderen in een organisatie waarin technologie centraal staat. Ze baseerde haar scriptie op interviews met hogere ziekenhuismanagers met IT in hun

portefeuille. Wat zijn voor hen de bevorderende en belemmerende factoren om tot digitale bedrijfsvoering te komen?

De belemmerende factoren die Daniela vond, waren vooral:

- Beperkte financiële middelen;
- Wetgeving die het gecompliceerd maakt om zorg op de juiste plek te leveren;
- Leveranciers die software leveren die niet aansluit bij de behoeftes van de zorg.

Dat zijn externe factoren die ziekenhuisbestuurders, als ze samenwerken, op de lange termijn kunnen beïnvloeden. De belangrijkste vraag, waar Daniela zich veel liever op richt, is wat ziekenhuizen nú kunnen doen om de organisatie voor te bereiden op de toekomst. Dat zijn volgens haar twee dingen.

Ten eerste moeten ziekenhuizen investeren in IT. De focus moet daarbij liggen op doelmatigheid en gebruiksvriendelijkheid. "Als videobellen nog steeds heel omslachtig is en niet handig is gekoppeld met het EPD, dan maak je het niet aantrekkelijk voor zorgverleners en -vragers om het te gebruiken."

Ten tweede moet het ziekenhuis bewustzijn creëren over de impact van technologie en de digitale vaardigheden van medewerkers in alle lagen naar een hoger niveau tillen. Dat begint bij de bestuurders. "Maar ik ben nog geen ziekenhuis tegengekomen dat een digitale strategie heeft."

## **Koers uitzetten**

Bestuurders moeten de koers uitzetten en alle medewerkers 'empoweren', vindt Daniela. "De mensen die de werkprocessen van dichtbij kennen, moeten 'in de lead' zijn in de transformatie. Daar moeten ze wel de juiste kennis en vaardigheden voor hebben. Dat begint met het besef dat je in de zorgverlening onderdeel bent van een proces, een zorgketen, waarbinnen het belangrijk is de zorg beter op elkaar af te stemmen, binnen en buiten het ziekenhuis. Digitale middelen helpen om de zorg naadloos aan te laten sluiten bij de behoeftes van de patiënt en laten geografische grenzen verdwijnen. Dat vereist wel een totaal andere manier van denken en samenwerken dan we gewend zijn."

De zorgverleners en patiënten willen wel veranderen, volgens Daniela, ze zijn in hun privéleven al gewend om veel digitaal te doen. Maar soms zijn ze gefrustreerd door negatieve ervaringen uit het verleden (bijvoorbeeld met een EPD) en zien ze de voordelen van technologie niet meer.

"Het probleem dat ik tegenkwam, is dat organisaties niet duidelijk voor ogen hebben waar ze op willen focussen", zegt Daniela. "De digitale mogelijkheden zijn zo veelomvattend en complex, iedereen raakt een beetje verlamd door de hoeveelheid der dingen."

## **Jaar niks nieuws**

Als ze nou zelf ziekenhuisbestuurder zou zijn, wat zou ze dan morgen gaan doen? "Ik zou beginnen met het zoeken naar mijn 'champions', medewerkers die digitaal voorop lopen, en die alle ruimte geven. Verder zou ik een jaar lang gewoon eens helemaal niets nieuws doen en me volledig concentreren op de digitale dingen die we al doen en die optimaal benutten. Dan heb

je al veel gewonnen.”

*Ook in het komende nummer van ICT&health (publicatie half december) gaat redactieraadlid Suzanne Verheijden in diverse bijdragen in op de ontwikkeling van digitale vaardigheden in de sector zorg & welzijn. In de sector is steeds meer aandacht voor [digitale vaardigheden](#) om zo de digitale strategie van zorgaanbieders en hun transformatie naar nieuwe zorgvormen te ondersteunen.*