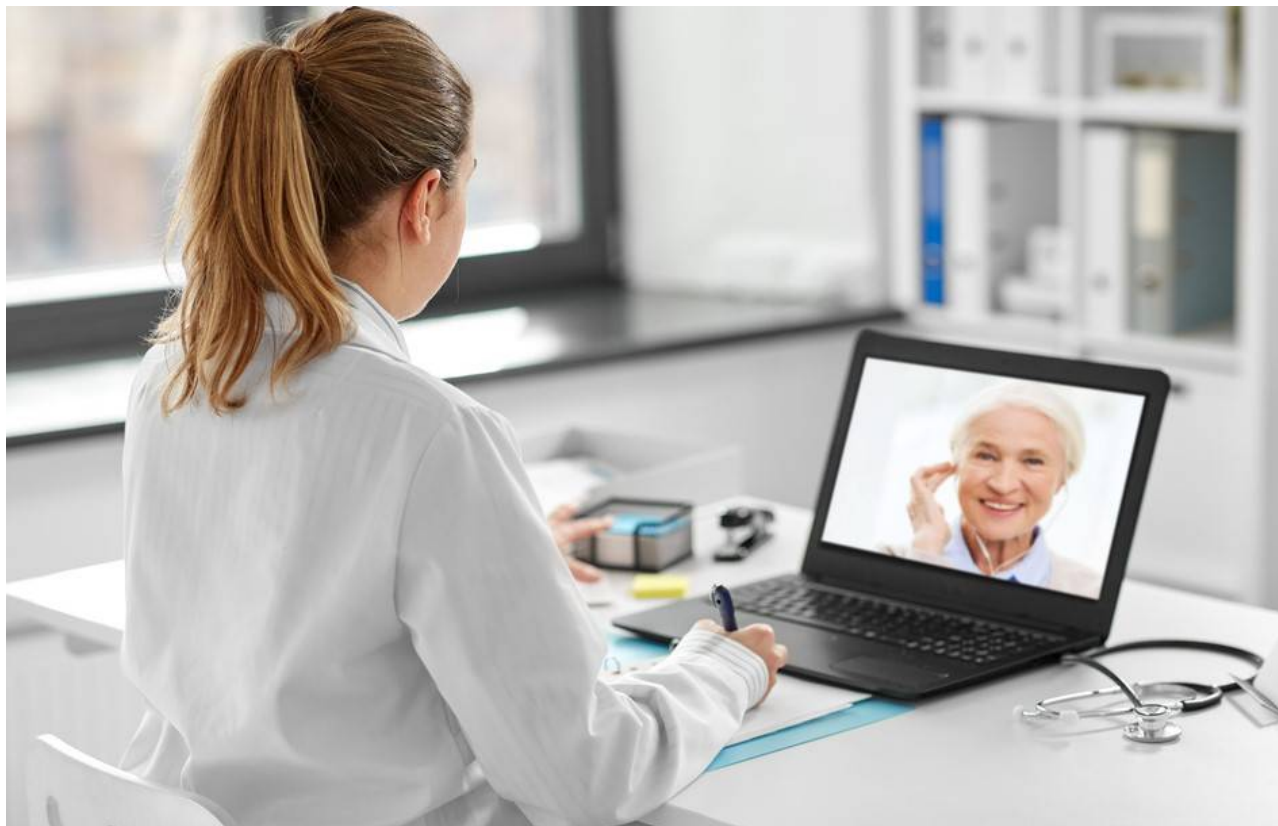


# Virtuele zorg leidt tot revolutie

7 december 2022



In Deloitte's [visie](#) op de toekomst van de gezondheidszorg staan vijf grote verschuivingen centraal. Het gaat achtereenvolgens over preventie, virtuele zorg, data-analyse, aantrekkelijk werk in de zorg en andere geldstromen en verdienmodellen. Virtuele zorg staat voor alle digitale technologieën die worden ingezet om gezondheidszorg virtueel of op afstand te verlenen. Voorbeelden zijn onder meer het op afstand monitoren van chronische ziektes, virtuele coaches zoals Sananet die inzet, maar ook digitale toepassingen van onder meer FocusCura, die het mogelijk maken om langer thuis te blijven wonen.

## **Kwaliteit zorg stijgt**

Uit onderzoek blijkt dat deze nieuwe vormen van virtuele zorg in het algemeen goed aanslaan en bijdragen aan de kwaliteit, veiligheid en effectiviteit van de zorg. Patiënten en artsen vinden virtuele zorg handig omdat het minder gedoe is. Met virtuele zorgtoepassingen kan de patiënt vanuit de eigen omgeving op het gewenste moment gepersonaliseerde interacties uitvoeren. Een fysiek bezoek vervangen voor een virtueel bezoek levert een patiënt al snel twee uur tijdswinst op en zorgt bovendien voor een reductie in [CO2-uitstoot](#).

Virtuele zorg geeft patiënten meer inzicht in de eigen gezondheid en regie over de eigen gezondheidsgegevens. Ook voor zorgaanbieders biedt virtuele zorg voordelen. Inzet van robotica en kunstmatige intelligentie kan zorgen voor minder routinehandelingen voor zorgprofessionals. Virtuele zorg biedt verder grote kansen voor preventie, (vroeg) diagnose en behandeling van chronische ziekten. Sensoren in wearables, in huis of zelfs in het lichaam bieden nieuwe manieren om de gezondheid in de gaten te houden en kunnen de druk op

zorgprofessionals verlichten.

## **Virtuele zorg heeft potentie**

Hoewel er op het gebied van digitalisering al heel wat gebeurt, moet de echte revolutie volgens Boom nog komen. “We zien nu nog veel versnippering: een pilot hier, een losse app daar. Om de volledige potentie van virtuele zorg te realiseren, moeten we echter het zorgproces anders inrichten. Virtuele zorg is dan geen extraatje boven op het bestaande proces, maar leidt tot fundamentele herverdeling van taken en de opkomst van nieuwe spelers die gespecialiseerd zijn in het bieden van virtuele zorg.”

Op dat gebied moeten volgens Deloitte nog heel wat stappen gezet worden want de transitie naar virtuele zorg verloopt nu nog te langzaam. Virtuele zorg wordt nu meestal geïntegreerd in het bestaande zorgsysteem. Dat betekent dat zorgprofessionals doorgaan met hun reguliere werkzaamheden en daarnaast bijvoorbeeld een groepje patiënten hebben die met een app hun waarden monitoren. Door het op die manier aan te pakken leidt virtualisering doorgaans niet tot minder, maar juist tot méér werk voor de zorgprofessional. Een andere complicerende factor is dat deze manier van werken niet schaalbaar is: zorgprofessionals moeten steeds meer apps bijhouden, naast hun werk op de poli.

## **Revolutie in zorg nodig**

Om virtuele zorg goed te integreren moet de zorg fundamenteel anders worden georganiseerd. Om dat te bereiken is een revolutie nodig in de organisatie van de zorgsector. Inmiddels zijn alle ingrediënten aanwezig om de belofte van virtuele zorg waar te maken, maar in de praktijk wordt de benodigde omslag nog teveel gezien als een [evolutie](#) in het bestaande proces en niet als revolutie. Nog niet iedereen beseft dat er een totaal ander dienstverleningsconcept in de zorgsector moet ontstaan. Het verbinden van strategie, partners en mensen is volgens Deloitte de eerste stap die we moeten zetten met betrekking tot dit thema. Snel daarna is een visie op de digitale infrastructuur benodigd om de processen daadwerkelijk te gaan faciliteren. Vanaf dat moment kan virtuele zorg de schaal krijgen die nodig is om daadwerkelijk de druk op het zorgpersoneel te verlagen.

## **Schaalgrootte nodig voor beoogde revolutie**

Boom wijst sprekend over [schaalgrootte](#) onder meer op de mogelijkheden van een virtual care unit en het gebruik van grote medische servicecentra. Een voorbeeld is het [NAAST Medisch Service Centrum](#). Verpleegkundig personeel is hier 24 uur per dag bereikbaar voor meldingen van verschillende virtuele zorgtools. Zij gebruiken hiervoor een door Deloitte ontwikkeld platform voor medische servicecentra, waarin deze tools op een overzichtelijke manier bijeenkomen. Zo kunnen zij bijvoorbeeld een hartfilmpje beoordelen op afstand of via videobellen meekijken bij de inname van medicijnen. “In plaats van een arts die 25 verschillende apps moet raadplegen naast het reguliere werk, heb je nu speciaal opgeleid personeel dat snel kan schakelen met behulp van één handzaam systeem. Het platform van NAAST is trouwens afkomstig is van Salesforce, want we hoeven het wiel niet steeds opnieuw uit te vinden.”

## Digital humans

Deloitte werkt in een ander project met betrekking tot virtuele zorg ook aan de inzet van [‘Digital Humans’](#) in de zorg. Een Digital Human is een technologie waarbij een spraak gestuurde chatbot wordt gecombineerd met een visuele avatar. Daardoor wordt de ervaring van persoonlijk contact gesimuleerd, want het lijkt net alsof je met een mens spreekt. “Je kunt allerlei toepassingen bedenken,” zegt Boom. “Bijvoorbeeld een Digital Human die je te woord staat bij vragen over je medicijnen. Dat gebeurt nu al in de Sint Maartenskliniek in Nijmegen met Pharmi. Of een Digital Human die de eerste vragen stelt als je belt naar een medisch servicecentrum. Recent hebben we een Digital Human ontwikkeld voor [Philadelphia](#) waarin een medewerker uitleg krijgt en vragen kan stellen over het digitale roosteren.”

Goed werkende technologie is bij al die digitalisering uiteraard een basisvoorwaarde. Zeker is dat hoe meer gestandaardiseerd en repetitief werk kan worden gedaan door technologie, hoe meer tijd zorgprofessionals overhouden voor het menselijk deel van de zorg.