

Simon Hoogvliet, KPN: ‘Met connectiviteit bijdragen aan betere zorg’

7 december 2021



Kortom, KPN moet niet te veel uitwaaieren naar allerlei initiatieven die zorgaanbieders zelf beter kunnen uitvoeren, of waar innovatieve startups al mee bezig zijn. Hoogvliet: “Waarmee we wel goed kunnen helpen, is ondersteuning vanuit een basisinfrastructuur - het netwerk - en het zo eenvoudiger opschalen van digitale zorginitiatieven.”

Die basisinfrastructuur omvat onder meer het E-zorg netwerk waarmee duizenden zorgaanbieders en -professionals veilig communiceren, en ook het nieuwere KPN Health Exchange. Dit platform heeft onder meer een DVZA-certificering (dienstverlener zorgaanbieder) van MedMij en dient ter (gestandaardiseerde, veilige) ondersteuning van allerlei vormen van gegevensuitwisseling tussen zorgprofessionals en patiënten/cliënten.

Ondersteunen en adviseren

Hoogvliet benadrukt dat deze focus niet betekent dat KPN alleen een leverende rol voor zichzelf ziet weggelegd. De organisatie heeft inmiddels veel kennis opgebouwd over de zorgsector en hoe die op de beste wijze vanuit de eigen producten en diensten kan worden ondersteund, maar ook geadviseerd.

“Het innoveren van het zorgproces moet je aan de zorg en zorgprofessionals overlaten. Het innoveren met zorg-ICT infrastructuur en diensten daar bovenop kan je vooral aan partijen zoals KPN overlaten. De ICT-afdeling van zorgaanbieders zit hiertussen. Ze moeten dienend zijn aan faciliteren en ondersteunen van zorgprocessen en -medewerkers, maar ook weten hoe ze ICT-toepassingen en netwerken hiervoor moeten inzetten en schalen.

“KPN’s gesprekspartner bij een zorgaanbieder is enerzijds deze ICT-afdeling, die geholpen

moet worden om zijn tijd vooral te besteden aan het dienen van de zorg. Maar ook bij de zorgprofessional en die andere eindgebruiker - de patiënt - wil Hoogvliet de vinger aan de pols houden. "Wij willen onze innovaties vanuit deze doelgroepen ontwikkelen. De gebruiker moet er tenslotte bij gebaat zijn. Ook al bemoeien we ons niet primair met zorgprocessen, we moeten wel weten hoe onze producten en diensten de eindgebruiker het beste kunnen ondersteunen." □□

Zorg onder druk

□ Hoogvliet wijst in dit verband op zijn deelname afgelopen november aan het Ouder Worden 2040-panel. "Daar zaten diverse stakeholders uit de zorg bij. Duidelijk werd nog eens hoezeer de zorg onder druk staat. En dat lossen we niet op door er geld bij te blijven stoppen. Er zijn gewoon niet genoeg medewerkers. We moeten de zorgbehoefte centraal stellen. Door die goed in kaart te brengen en de zorgmedewerker digitaal te ondersteunen, kan zorg efficiënter en beter geleverd worden in de keten.

"□□ Voor KPN betekent dat onder meer zorginfrastructuur herbruikbaar maken via platformen als de Health Exchange, zodat de zorg zich kan focussen op het optimaliseren van de processen en daarmee het ontlasten van medewerkers. Te vaak ziet Hoogvliet het nog gebeuren dat zorgaanbieders ook hier zelf het wiel proberen uit te vinden.

□□ "Het is goed om een pilot te doen zodat je leert hoe zorginfrastructuur of technologie het beste tot zijn recht komt in jouw organisatie. Maar je hoeft geen pilot uit te voeren om te kijken of die technologie werkt. Dat is inmiddels echt wel het geval. Bouw door op elkaars ervaringen, kopieer en implementeer sneller. Maak samen met marktpartijen zoals de overheid en ICT-leveranciers standaarden om technologie en gegevensuitwisseling interoperabel te maken. Maar laat het daarna aan de markt over om dit schaalbaar neer te zetten met een gezond businessmodel." □□

Genoeg vertrouwen

□ De coronacrisis heeft wel geholpen om dit besef door te laten dringen bij alle stakeholders in de zorg. Er is volgens Hoogvliet inmiddels zoveel vertrouwen in standaarden dat men hierop durft te leunen. En er is ook simpelweg geen tijd en ruimte meer om allemaal zelf pilots te doen en zo het wiel opnieuw uit te vinden. "ICT- en netwerkpartijen zoals KPN kunnen dat beter oppakken, zowel per instelling als landelijk - denk aan de Health Exchange.

"□□ Health@home is ook zo'n landelijk thema waarbij de diverse stakeholders in samenwerking hun sterke punten kunnen aandragen, stelt Hoogvliet: de juiste zorg op de juiste plek door behandeling (cure) en verzorging (care) meer thuis plaats te laten vinden. Het raamwerk voor processen en standaarden kan landelijk bepaald worden, de invulling ervan kan regionaal, per zorgnetwerken en per zorgaanbieder. □□ "Zorgaanbieders gaan zelf hun processen en de workflow (her)ontwerpen. Als ze vervolgens voor digitale poli-afspraken een standaardtool zoals MS Teams willen inzetten, dan komt de technologie-aanbieder om de hoek kijken om dat in het zorgproces in te passen. Dat is wat wij goed kunnen: ervoor zorgen dat het altijd werkt, met de juiste toegang, security en authenticatie. Ongeacht welk systeem of welke toepassing er wordt gebruikt." □□

Zorgaanbieders durven steeds meer op de markt te vertrouwen

Deel van de puzzel

□ Hoogvliet benadrukt dat KPN op technologiegebied slechts een deel van de puzzel invult en niet het totale plaatje. “Je hebt de leveranciers van informatiesystemen en e-health toepassingen, die andere delen, bijvoorbeeld het snijvlak met het zorgproces invullen. Het is aan de zorgaanbieder om te bepalen welke oplossingen hij het beste vindt passen bij zijn zorgprocessen, -professionals en patiënten/ cliënten. Daar gaan wij niet tussen zitten, dat is niet onze rol. Het is wel onze rol om de impact op een IT afdeling te reduceren. Bijvoorbeeld door onboarding te standaardiseren en een maand werk terug te brengen naar een week of een dag. We doen dit door inzet van herbruikbare koppelvlakken. Bijkomend voordeel van deze standaardisering is dat we altijd kunnen waarborgen dat data veilig end-to-end uitgewisseld kan worden tussen A en B en alleen wordt gebruikt waarvoor die is bedoeld.”

□ KPN is volledig open en interoperabel en werkt goed samen met de e-health aanbieders, EPD-leveranciers of platformaanbieders van ICT-systemen en -toepassingen, stelt Hoogvliet. “Wij hoeven niet precies te weten hoe hun technologie werkt en andersom evenmin. Aansluiten op Health Exchange levert ook voordelen op voor de aanbieders, omdat hun oplossingen bij meer zorginstellingen eenvoudig kunnen worden ingezet. KPN is neutraal terrein en verbindt leveranciers en afnemers op een veilige wijze met elkaar.” □□

Verdere zorginnovatie

□ Hoogvliet denkt ook niet dat het een probleem is voor een zorgbestuurder of -professional om meerdere aanspreekpunten te hebben op het gebied van de te gebruiken technologie. In een project is één hoofdaannemer weliswaar handig, maar blijven praten met meerdere technologiepartijen kan juist nieuwe inzichten opleveren en inspireren tot verdere zorginnovatie. □ “En omdat zorgaanbieders ook met elkaar praten over welk systeem, welk platform of toepassing voor hen goed werkt, wordt juist voorkomen dat iedereen zelf enorm veel tijd en energie gaat stoppen in het vinden - of zelf ontwikkelen - van de juiste digitale tools. Dat werkt veel beter dan wanneer iedereen zelf de eerste of beste wil zijn.

”□□ Hoogvliet ziet dat ook in de zorg het bewustzijn er nu wel is dat men samen vooruit moet en op elkaar moet gaan bouwen. Het gesprek gaat er nu meer over hoe men het razendsnelle tempo van technologische ontwikkeling kan bijbenen. “Zorgaanbieders snappen dat ze niet alle rollen in digitalisering zelf kunnen vervullen en durven steeds meer op de markt te vertrouwen voor een deel van die rollen. En als het gaat om de infrastructuur voor die digitalisering, dan weet KPN Health dat als geen ander in te vullen.”