

Digitalisering voor betere zorg: een utopie?

drs. mr. Thomas Eterman, directeur instellingen Nederland ING
drs. Jan Willem Spijkman, sector banker ING

De uitdagingen van geïntegreerde zorg

Daadwerkelijk over individuele organisaties heen in een netwerk toegevoegde waarde leveren? De wens van de klant optimaal invullen zonder al te veel bureaucratische rompslomp? Uitvoering van zorgtaken met een vanzelfsprekend eenvoudige procesgang, onder regie van de klant zelf? Dit lijkt in de gezondheidszorg haast een utopie. Arbeidsspecialisatie is in onze moderne economie enorm ver doorgevoerd. In de gezondheidszorg ben je veelal afhankelijk van het zorgaanbod in jouw buurt, dat niet altijd past bij de wensen en behoeften die jij hebt. Stel je hebt te maken met een chronische patiënt met meerdere ziektebeelden en een sociaaleconomische achterstand. Er is dan duidelijk een bredere behoefte aan zorg en ondersteuning op sociaal en mentaal gebied die lastig door één enkele zorgaanbieder geleverd kan worden.

Fragmentatie van het zorgaanbod

We kennen vele indelingen van zorg: curatief (eerste-, tweedelijns zorg) en care (ouderen-, gehandicapten- en jeugdzorg). De geestelijke gezondheidszorg heeft alleen al te maken met vijf verschillende bekostigingswetten. Probeer dan maar eens een oudere verslaafde patiënt die lijdt aan psychoses, dak- en werkloos is in te delen in de juiste DBC of zorgzwaartepakket, al dan niet met WMO-ondersteuning. Als er sprake is van een zorgvraag wordt deze vanuit het bestaande systeem beantwoord. De zorg wordt daarbij geleverd vanuit het beschikbare aanbod van individuele zorgaanbieders binnen de bestaande kaders.

Organiseren vanuit de vraag van de cliënt

Eigenlijk zou de vraag moeten zijn: wat heeft de persoon in kwestie nodig en wie gaan dit organiseren? Wie pakt de regierol als de betrokkene dat zelf niet kan? Stel alle mogelijke zorgverleners werken optimaal met elkaar samen; de patiënt zal dan met eenduidige regie de juiste zorg ontvangen, waarbij de bekostiging meer een backoffice proces is geworden. Hier heb je aan de voorkant bij de gezamenlijke verdeling van de zorgtaken en ondersteuning vervolgens geen last meer van. Hoe mooi zou dat zijn? Dit behoeft regie en samenwerking over organisaties heen, waarbij het transparant is wat er moet gebeuren en wie welk deel oppakt voor een optimale opdeling van taken en verantwoordelijkheden.

De zorgaanbieder als juridische entiteit

Een zorgaanbieder bewaakt de continuïteit van de eigen organisatie, is gericht op het leveren van effectieve en efficiënte zorg, wil haar bedrijfsvoering op orde hebben en is financieel gezond. Dit klinkt voor een bank, die langjarige financieringen verstrekt aan zorgaanbieders, als muziek in de oren. Een bank kijkt naar het verdienmodel van de betreffende zorgaanbieder om zich ervan te vergewissen dat deze instelling ook in de toekomst haar verplichtingen jegens de bank kan nakomen. Hier zit nu net de crux als het gaat om het delen van taken en verantwoordelijkheden. In een netwerkorganisatie wordt het financieel gezien spannend als de omzet over meerdere juridische entiteiten wordt verdeeld, die met elkaar geen gezamenlijke kredietnemer vormen. Het kan zijn dat onze kredietnemer in de problemen komt als andere



Thomas Eterman:

“Ik zie wel een parallel in de uitdaging waar we voor staan in de gezondheidszorg om tot verdere samenwerking over organisaties heen te komen en die waar we voor staan binnen een bedrijf als ING. Ook binnen onze organisatie zie je dat aanvankelijk gekozen is voor steeds verdere verdeling van taken, opdeling van deelgebieden en (super-)specialisatie. Nu zie je bij ons een toenemende noodzaak tot een geïntegreerde aanpak. Dit wordt enerzijds gerealiseerd in de vorm van samenwerking binnen ING zelf in multidisciplinaire teams die rondom een klant of specifieke klantwens worden gevormd. Anderzijds door een veel meer open organisatie die gericht is op samenwerking met partijen buiten ING, vanuit een platform- en ecosysteemgedachte”.

“Als je wilt dat meerdere disciplines er echt op gericht zijn om met elkaar samen te werken met de patiënt centraal, ook over organisatiegrenzen heen, dan vergt dit echt een andere mindset, andere vormen van organiseren en het delen van verantwoordelijkheid i.p.v. het verdelen van verantwoordelijkheid.”

zorgverleners in de keten in problemen zijn geraakt. Er ontstaat onduidelijkheid in de verdienmodellen van de diverse spelers in het netwerk. Hoe lopen de kasstromen nu exact? Helderheid en eenduidigheid over processen en de opdeling van verantwoordelijkheden, partnerships en financieringsafspraken, helpt om de business van netwerkorganisaties te snappen en te kunnen financieren.

Digitalisering, nieuwe platformen en Blockchain

Het Zorginstituut Nederland geeft met het “Toekomstbeeld 2020” een visie weer op de informatie-uitwisseling in de zorg en ondersteuning. Deze visie toont hoe informatie uitwisseling in 2020

de verbindende factor moet zijn tussen klanten, zorgverleners en instanties. Cliënten krijgen meer mogelijkheden om overzicht en regie te houden op zorg en ondersteuning. Zorgverleners ervaren minder administratief werk. De Blockchaintoepassing “Mijn Zorg Log” is één van de innovaties in digitale informatie-uitwisseling voor de langdurige zorg.

Automatisering, doel of middel?

Transparantie, samenwerking in de keten, privacy van persoonlijke gegevens en vertrouwen zijn voorwaardelijk voor succesvolle netwerkzorg. Hierbij is digitalisering en blockchaintechnologie een middel om die samenwerking effectief uit te voeren. Het gaat uiteindelijk om de

Jan Willem Spijkman

**Jan Willem Spijkman:**

“Bij het werken vanuit een platform- en ecosysteemgedachte gaat digitalisering en blockchain-technologie ons in toenemende mate helpen om ook bij complexe vraagstukken tot goede oplossingen te komen voor samenwerking in netwerkorganisaties, hetgeen de financierbaarheid van netwerkorganisaties vergroot”.

“Hierbij gaat het in de eerste plaats om maximale transparantie, en voorspelbaarheid van de processen die gestructureerd kunnen worden middels blockchaintechnologie. Je flexibel kunnen aanpassen aan de vraag van de klant is van groot belang.”

toegevoegde waarde voor de cliënt. Daarom is het van belang om de zorg te blijven organiseren vanuit het perspectief van die cliënt, of de mantelzorger. Blockchain zal op termijn zeker een rol spelen als het gaat over de regie en controle door de patiënt.

Financierbaarheid van netwerkorganisaties

Banken verstrekken leningen aan zorginstellingen. Bij het werken vanuit een platform- en ecosysteemgedachte, gaat digitalisering en blockchain-technologie helpen om ook bij complexe vraagstukken tot goede oplossingen te komen voor samenwerking in netwerkorganisaties. Zodra en zolang het verdienmodel van zorgaanbieders die in een netwerkorganisatie opereren duidelijk is, komt dat de financierbaarheid van de zorgsector ten goede. ☺