

DE JUISTE ZORG OP DE JUISTE PLAATS DOOR VERSNELDE DIGITALISERING

Digitalisering draagt bij aan de verlaging van zorgkosten, 24x7 toegang tot de zorg en op termijn een efficiëntere inzet van zorgprofessionals. Het tekort aan werknemers in de zorg zal daarmee dalen. De coronacrisis zorgt bij patiënten en zorgverleners voor een versnelling in de acceptatie van digitalisering als onderdeel van de zorg. Welke functies kan digitalisering in de zorg vervullen? En hoe zorgt een goede *omni-channel-strategy* ervoor dat patiënten via alle kanalen goed en veilig behandeld worden. En hoe draagt dat bij aan lagere kosten en optimale toegankelijkheid?

Drie doelen van digitalisering in de zorg
Digitalisering binnen de zorg draagt bij aan drie verschillende doelen, namelijk informeren, interacteren en behandelen. Mede door de komst van corona zien we dat digitale initiatieven versneld worden ingezet om in deze drie doelen te voorzien.

1. Informeren

Patiënten, mantelzorgers en zorgverleners halen informatie van websites bijvoorbeeld hoe om te gaan met preventie of een bepaalde ziekte zoals allesoverhetgebit.nl. Ook zijn openingstijden van de praktijk of een routebeschrijving snel te vinden. Via thuisarts.nl kunnen burgers nagaan hoe om te gaan met lichte coronaklachten. Het resultaat is sneller actuele informatie voor burgers en minder bezoek aan de huisartspraktijk.

2. Interactie

Digitalisering geeft patiënten de kans om meer zelf doen en zijn daardoor onafhankelijker van hun arts. Zo kunnen ze bijvoorbeeld vaker een meting vanuit huis doen via een app, wat weer voordelen heeft voor de betrouwbaarheid van waardes. Patiënten zitten ten slotte in hun eigen vertrouwde omgeving. De coronacheck-app van Luscii en

het OLVG-ziekenhuis⁴ is een voorbeeld van zelfmonitoring. Via de app voer je eventuele klachten in en je krijgt direct adviezen, bijvoorbeeld of je de huisarts moet bellen. Er zit een team van verpleging, huisartsen, aios en studenten geneeskunde achter, die weer worden bijgestaan door artsen.

3. Behandelen

Behandelingen werden tot voor kort niet digitaal gedaan. De coronacrisis heeft zowel in de fysiotherapie, huisartsen als bij medisch specialisten, GGZ en jeugdzorg financiële vergoedingen mogelijk gemaakt. Op die manier kunnen behandelingen wel via online kanalen worden gestart. We zien dat zorgaanbieders nieuwe routines ontwikkelen omdat de non-verbale communicatie tussen de patiënt en zorgaanbieder is veranderd. Een voorbeeld daarvan is het Sensara-systeem⁵ waarmee alleenwonende kwetsbare ouderen, in het bijzonder mensen met dementie, worden gemonitord. Dit systeem voor leefstijlmonitoring wordt momenteel actief ingezet bij diverse thuiszorgorganisaties. Op basis van vijf sensoren per kamer kan per bewoner een alarm worden ingesteld voor bijvoorbeeld uit bed, verlaten van de kamer of inactiviteit.

| Doel | Medisch vrije beroepen | Ziekenhuis | Jeugdzorg | Verpleeg, verzorg en thuiszorg | Gehandicaptenzorg |
|---------------------|------------------------|----------------|--------------------------------|---|--|
| Informereren | Thuisarts.nl | Patiëntportaal | Speelkit (smarthealth.nl) | Virtual reality, informatieve apps (smarthealth.nl) | Apps, digitale coach |
| Interactie | Moetiknaardedokter.nl | De Post IC App | Medicatie-app (smarthealth.nl) | Bloedrobot | Robotbal (zorgvannu.nl) |
| Behandelen | Welshop.nl | Sense4Baby | Virtual reality, e-consult | Sensara, leefstijl-monitoring | Hulpmiddelen met geluid, digitale coach (zorgvannu.nl) |

Voorbeelden van digitalisering in de gezondheidszorg

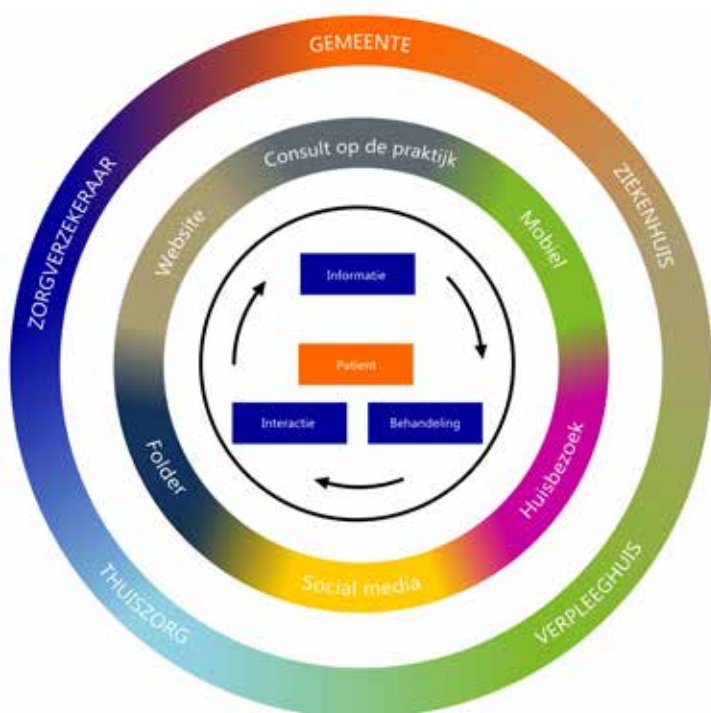
Voorwaarden voor succesvolle omni-channel-strategy in de zorg

Patiënten hebben vandaag de dag meerdere manieren om hun zorg te ontvangen. Via de zorgverlener, maar ook via een digitaal consult of website. Online en offline kanalen dus. Door deze uitbreiding met andere kanalen, wordt het belangrijk om randvoorwaarden te stellen. Onderstaande vijf randvoorwaarden geven richting aan een succesvolle omni-channel-strategy waarbij de zorgverlener en patiënt centraal staan.

- 1. **Zeggenschap.** Per 1 juli 2020 zijn alle zorgverleners verplicht om hun patiënten digitale inzage te geven in hun eigen patiëntendossier. Een tool als IDIN (online identificeren via de bank) zou handig zijn voor identificatie bij inzage in de patiëntengegevens. Digitale informatie blijft daarin eigendom van patiënten.
- 2. **Digitale kennis en ervaring.** Naast de huidige aanwezig positieve grondhouding van patiënten om gebruik te maken van digitale diensten, zal duurzaam gebruik van digitalisering worden versterkt door het verhogen van de

kennis en het verkrijgen van ervaring. Er is extra aandacht nodig voor mensen met beperkte gezondheid- en/of digitale vaardigheden. In de GGZ worden twee extra kwetsbare groepen genoemd: mensen in de ouderenpsychiatrie en dak- en thuislozen. Maar ook een deel van de zorg-medewerkers heeft nog weinig ervaring met digitalisering. Digitalisering is tegenwoordig standaard onderdeel van het leerprogramma voor studenten in de zorg. En zorg-professionals kunnen ook veel van elkaar leren door middel van een digicoach, i-nurse of van stagiaires.

- 3. **Veiligheid en cybersecurity** is voor veel zorgondernemers een nieuw onderwerp, maar het risico op bijvoorbeeld datalekken wordt steeds groter. Je kunt dit voorkomen door een firewall te installeren, of door te checken of je voldoende beschermd bent tegen hacks van buitenaf. Ook is het belangrijk dat je je personeel ervan bewust maakt. Bijvoorbeeld bij thuiswerken aangezien daar de beveiliging vaak minder op orde is.
- 4. **Vergoeding voor zorg op afstand.** De Nederlandse Zorg Autoriteit (NZa) heeft recent de regels tijdelijk verruimd en neemt voorwaarden weg voor zorg op afstand. Dit betekent dat zorg op afstand ook in rekening kan worden gebracht als niet precies is voldaan aan de voorwaarden. Zorgverzekeraars houden daar al rekening mee: sinds dit jaar krijgen artsen niet op basis van handeling betaald, maar op basis van tijd. Het is belangrijk dat deze nieuwe richtlijnen blijven bestaan na de coronacrisis, zodat zorgverleners digitaal blijven werken.
- 5. **Voldoende hardware.** Het ministerie van VWS heeft leveranciers van beeldschermen verzocht om voorraad te reserveren voor de inzet voor zorg op afstand. De leveranciers hebben aangegeven voorrang te geven aan de zorgsector. Daarnaast is er de 'Fastrack Beeldschermzorg'. Dit is een middel waarmee zorg- en welzijnsorganisaties beeldschermzorg snel kunnen inzetten. Daarnaast moeten ook patiënten een geschikte bloeddrukmeter, een weegschaal en een koortsthermometer hebben zodat waardes kunnen worden uitgewisseld.



Omnichannelstrategie van Rabobank, 2020

Met deze voorwaarden in beeld kan de versnelde digitalisering die heeft plaatsgevonden, worden verankerd tot een duurzame digitale ontwikkeling in de zorg. ○