



Ruimte maken voor hybride zorg

Op 5 juli organiseert MedicalPHIT een congres over hybride zorg. Niet zonder reden, want een van de doelstellingen van het Integraal Zorgakkoord is dat in de toekomst zeventig procent van de zorg hybride moet zijn – daar waar het kan. Om dat tot werkelijkheid te maken, moet nog heel wat gebeuren, stellen Hans Mekenkamp en Joris Arts. Mekenkamp is partner bij MedicalPHIT. Arts is bestuurder, toezichthouder en zorginnovatie-expert én een van de sprekers tijdens het congres.

& DOOR FRANK VAN WIJCK

Zeventig procent van de zorg hybride in pakweg zeven en een half jaar. Gelet op de moeizame verhouding die de zorg nu heeft met digitaal zorgaanbod, is dat iets wat de Engelsen een tall order noemen. “Het is inderdaad een stevige ambitie”, zegt Mekenkamp. “Maar ik hou wel van hoge doelstellingen. De invulling ervan kan van sector tot sector in de zorg verschillen, medisch specialistische zorg is anders dan huisartsenzorg bijvoorbeeld, maar als gemiddelde is het mooi.”

Realisme

Is het ook een realistische ambitie? “Het antwoord op die vraag begint in de boardroom”, zegt Mekenkamp. “Bestuurders weten er vaak

nog niet zoveel van, of het zit niet in hun comfortzone om erover na te denken en er beleid op te ontwikkelen. Juist dat is een van de redenen dat we in juli ons congres organiseren, om aan te geven dat het zo belangrijk is dat de stap wordt gezet. Op dit moment is er blijkbaar nog onvoldoende pijn van de situatie waarin meer zorg moet worden verleend met minder mensen. Niet genoeg pijn in ieder geval om echt een gevoel van urgentie te creëren. De zorg kan het allemaal nog net behappen. Maar dat gaat snel veranderen natuurlijk, het is ook op dit moment op veel plaatsen toch echt al wel moeilijk aan het worden. Verandering is dus nodig en daar speelt digitalisering een rol in.”

Als de pijn eenmaal ten volle gevoeld wordt, kan in korte tijd heel veel tot stand komen, denkt Mekenkamp. “Wat daarbij zou helpen, is

als de patiënt om hybride zorgaanbod gaat vragen en ook merkt dat hij er voordeel van heeft. Mensen raken al steeds meer gewend aan digitalisering. Denk aan bankzaken, aan een restaurant boeken. Denk ook aan Teams. Voor de coronapandemie zou dit interview waarschijnlijk live hebben plaatsgevonden, nu zijn we er gewoon aan gewend digitaal bij elkaar te zitten. Een heel simpele toepassing die ook onderdeel is van die beoogde zeventig procent. En er zijn heel veel van zulke laagdrempelige toepassingen. Dat benadrukken is ook een reden om het congres te houden.”

Win-win

Arts zegt heel veel te herkennen in wat Mekenkamp zegt. Hij verbaast zich over hoe in de zorg tegen het vraagstuk van digitalisering wordt aangekeken. “Als ik het Integraal Zorgakkoord

lees, dan valt me op dat de zorg heel veel ‘moet’ en ik vind het jammer dat het zo gevoeld wordt. Succesvolle vernieuwingen zijn juist vaak een win-win. Met dat in het achterhoofd zou het aanbieden van hybride zorg eigenlijk een no brainer moeten zijn.”

Hij vertelt hoe hij als vader van drie puber-kinderen wel eens bij McDonalds komt. “Daar is tegenwoordig een zelfbestelscherm voor de klant”, vertelt hij. “Je kunt samen met je kinderen in alle rust uitzoeken waar je zin in hebt. Veel beter dan voorheen, toen je in de rij moest staan en vanaf borden achter de kassa snel in het assortiment je weg moest vinden in wat je wilde bestellen. Echt in het voordeel van de cliënt dus. En ook in het voordeel van McDonalds, want hun omzet is sinds de introductie enorm gestegen doordat deze schermen heel slim suggesties doen wat de klant nog meer kan bestellen. Win-win dus.”

Mekenkamp trekt hierbij de lijn naar het zelf-meetscherm op de poli in het ziekenhuis. “De patiënt kan daar digitaal zijn vitale waarden laten meten en daarbij is geen verpleegkundige nodig”, zegt hij. “Het vraagt wel integratie met het EPD natuurlijk, maar in principe is dit de McDonalds-paal in het ziekenhuis.”

Gewoon doen

De kern, zegt Arts, is niet afwachten, maar gewoon iets gaan doen en ontdekken of het van waarde kan zijn. Mekenkamp kan zich daar helemaal in vinden. “Als het niet anders kan fysiek en daarnaast ook digitaal, daar gaat het om”, zegt hij. “laagdrempelig en consumentgericht.” Een belangrijke sleutel hiervoor ligt bij de zorgprofessional zelf, meent Arts. Als die enthousiast is en het positief vertelt, zal de patiënt snel geneigd zijn om ermee aan de slag te gaan.

“Kijk ook naar andere sectoren, daarvan kun je zoveel leren over hoe die met veranderende omstandigheden omgaan. Een mooi voorbeeld daarvan hoorde ik recent van de CEO van BCC op de Webwinkel Vakdagen. Eerst waren er de winkels om de hoek, gaandeweg kwamen er de grote ketens die een heel breed assortiment boden. Dé manier om klanten te trekken – alles op

nals met de patiënt in de spreekkamer, om te spreken over wat die nodig heeft en welke digitale zorg daarbij past. Die actieve sturing naar digitale zorg zien we nog veel te weinig.”

Hoopvolle initiatieven

Het voorbeeld van BCC dat Arts aanhaalt, is voor Mekenkamp de reden om nogmaals stil te staan bij de belangrijke rol van de boardroom. Kijk bijvoorbeeld naar de bestuurders van ziekenhuizen als het OLVG en het Radboudumc”, zegt hij. “Als de bestuurders het gedachtegoed omarmen, zorgt dat ervoor dat de organisatie eronder er niet meer omheen kan. Kijk ook naar het Spaarne Ziekenhuis, dat Spaarne Labs faciliteert, een broedplaats voor innovatie. Met de boodschap: ga maar kijken medewerkers, ga er maar mee oefenen. Mooi dat zulke dingen ontstaan. Dat geldt ook voor een initiatief als de Thuisleefgroep bijvoorbeeld, een helpdesk voor digitale hulpmiddelen. Het Wmo-loket of het ziekenhuis zijn hierop nog niet ingericht, maar zulke dienstverlening gaat wel ontstaan.”

Heel waardevol, vindt ook Arts. Maar het gaat niet om de boardroom alleen. “Onderzoek toont aan dat raden van toezicht beperkte kennis hebben over digitale innovatie, maar dat ze zelf denken dat ze die best wel hebben”, zegt hij. “Dat is een gevaarlijke combinatie! Het is dus goed dat er steeds meer toezichthouders met als portefeuille innovatie komen.” Ook de jonge generatie zorgprofessionals is belangrijk, vult Mekenkamp aan. “We hebben voor het congres de Werkgroep Zorg 2025 gevraagd zich te verplaatsen in het leven in 2035”, schetst hij. “Hoe gaan zij zorg verlenen in een wereld die dan echt wel anders zal zijn?”

Het voordeel inzien

Zorgverleners zeggen dat ze te weinig tijd hebben voor de patiënt. “Digitalisering kan dat deels oplossen”, zegt Mekenkamp. “Langs die as moeten ze toch te overtuigen zijn om daar werk van te maken. De zelfstandige klinieken staan daar naar mijn mening al meer open voor. Zij kijken meer naar wat de patiënten als cliënten willen, omdat ze concurrentie ervaren.” Dat klopt volgens Arts. “Naar het

ACTIEVE STURING NAAR DIGITALE ZORG ZIEN WE NOG VEEL TE WEINIG

één plaats bij elkaar – maar met de komst van de webwinkels verdween dat voordeel natuurlijk. Dus gaat BCC terug naar kleinere winkels, maar wel met een verkoper als adviseur en als derde persoon aan tafel het online aanbod. Zo zou het voor de zorg ook moeten. De professio-

niezen komen ze toch wel. De zorg is veel minder commercieel en durft veranderingen pas aan als alle onzekerheden zijn weggenomen. De professional moet het voordeel van de digitalisering gaan inzien, anders gaat het niet vliegen.”

Toch zijn beiden ervan overtuigd dat de stap zal worden gezet. “Het slaagt als de kosten omhoog gaan en de ervaring voor medewerkers en patiënten positief is”, zegt Arts.

Mekenkamp tot slot: “Misschien komen we dan in 2030 nog niet tot die zeventig procent die het IZA ambieert, maar als we halverwege komen, is dat ook al een hele verbetering.”



CV

Hans Mekenkamp is partner bij MedicalPHIT. **Joris Arts** is bestuurder, toezichthouder en zorginnovatie-expert.



De zorg transformeert snel en moderniseert met de beste technologieën. Zorgpartijen kunnen sneller, veiliger en efficiënter met elkaar samenwerken door nieuwe ICT-toepassingen optimaal in te zetten. Met als resultaat: betere zorg, kortere wachttijden en lagere kosten.

Voor zorgpartijen is het echter lastig de juiste oplossing voor hun specifieke situatie te vinden, door een omvangrijk en ondoorzichtig aanbod van diensten en snelle technologische ontwikkelingen. MedicalPHIT helpt - met specialisten op het gebied van digitalisering van alle diagnostische afdelingen - bij het vinden van de beste ICT-oplossing voor elke specifieke behoefte. Wij kunnen deze oplossing van A tot Z implementeren.

Kijk hier voor informatie over het Congres Hybride Zorg.



MedicalPHIT is lid van de ICT&health Innovation Partner Group.

