

## **Organisatie van zorg kan beter en efficiënter met inzet van ICT**

**De organisatie van de zorg in Nederland is snel efficiënter en beter in te richten. Inzet van innovatieve technologie kan modernisering van deze sector op relatief eenvoudige wijze een stevige impuls geven. Dat draagt bij aan tevreden zorgmedewerkers die meer tijd voor hun patiënten hebben.**

Dit blijkt uit onderzoek in het kader van het project Digitale Versnelling Nederland (DVN) dat de digitale transformatie van de Nederlandse samenleving en economie wil versnellen. Het onderzoek naar digitalisering in de zorgsector is in opdracht van ICT-dienstverlener Conscia uitgevoerd door adviesbureau Effecta.

### **Inefficiëntie en frustratie bij zorgmedewerkers**

Het recente onderzoek naar mogelijkheden voor het verbeteren van de organisatie van de zorg levert tal van concrete onderwerpen die in de dagelijkse praktijk leiden tot inefficiëntie en frustratie bij zorgmedewerkers.

De onderzoekers beschrijven 21 cases op het gebied van onderlinge communicatie, organisatie van de werkzaamheden en communicatie met de patiënt. Met name in de eerste twee categorieën is vaak nog veel te verbeteren.

Om knelpunten goed in beeld te krijgen zijn circa vijftig gesprekken gevoerd met zorgmedewerkers op de werkvloer van vijftien ziekenhuizen, verpleeghuizen en huisartsenpraktijken.

### **Verbeteringen met bestaande ICT-oplossingen**

Vrijwel alle gesignaleerde pijnpunten zijn relatief eenvoudig structureel weg te nemen met bestaande ICT-toepassingen, zegt onderzoeker Peter Kranendonk, principal consultant bij Effecta. “Dat met simpele oplossingen grote verbeteringen zijn door te voeren wordt veroorzaakt door meerdere factoren. Zoals de grote hiërarchische afstand tussen bestuur en werkvloer. Zorgmedewerkers ‘aan het bed’ worden niet betrokken bij technologie en innovatie. IT-afdelingen zijn vaak niet op de hoogte van problemen op de werkvloer. Natuurlijk geldt dit niet voor alle zorginstellingen, maar het komt toch nog vaak voor. Met als gevolg dat medewerkers van bovenaf systemen krijgen opgelegd die in de praktijk helemaal niet goed werken”, zegt Kranendonk.

### **Expert tussen werkvloer en IT in**

Ook ontstaat vaak een lappendeken aan ICT-systemen. “Dan zijn er programma’s in omloop die niet goed zijn geïntegreerd met andere systemen. Een conclusie van ons onderzoek is dat er een expert nodig is die tussen IT en werkvloer inzet. Iemand die

aangeeft wat er aan automatisering nodig is, door de eindgebruiker rechtstreeks te betrekken bij digitale innovatie.”

### **Steeds meer videobellen in de zorg**

Een andere observatie van de onderzoekers is dat medische technologie veelal wel uiterst innovatief is. “Maar gaat het om medewerkers en om communicatie met de patiënt, dan kijkt men vaak de kat nog uit de boom. Hoewel ook hierin nu verbeteringen zichtbaar zijn. Videobellen wordt bijvoorbeeld mede door corona steeds meer toegepast in het contact tussen arts en patiënt. Dat is voor veel mensen wennen, maar ze zien de onmiskenbare voordelen.”

### **Veilige totaaloplossing binnen handbereik**

ICT-dienstverlener Conscia is gespecialiseerd in veilige oplossingen voor communicatie en samenwerken binnen de gezondheidszorg. Meer dan 60% van de Nederlandse Ziekenhuizen vertrouwen op diensten van Conscia, waaronder alle academische ziekenhuizen. Jeffrey den Oudsten, CTO bij Conscia Nederland, noemt de conclusies uit het onderzoek naar digitalisering in de zorg zeer herkenbaar. “Snelle en relatief eenvoudige oplossingen zijn inderdaad het aanstellen van een expert tussen IT en werkvloer, beleid ontwikkelen voor het gebruik van de oplossingen en training van medewerkers. Daarnaast is een compleet, robuust en veilig samenwerkingsplatform onontbeerlijk.” Conscia’s modulaire platform, dat onder andere draait op Cisco WebEx, zorgt ervoor dat medewerkers altijd veilig in contact staan met collega’s of patiënten, waar zij ook aan het werk zijn. Daarmee ligt een oplossing voor de gesignaleerde pijnpunten binnen handbereik voor elke zorginstelling.

Lees meer over dit onderzoek, de beschreven use cases en mogelijke oplossingen op [www.digitaliserenvanzorg.nl](http://www.digitaliserenvanzorg.nl)