



Consult Zorg



Digitale transformatie draagt bij aan het realiseren van meer toekomstbestendige zorg

Zo zet je stappen in de digitale transformatie. Lees onze whitepaper >>



Kim Wolfenbuttel



Marion van Dijk



Astrid Buysse

www.qconsultzorg.nl

Inhoud

- 1. De weg naar toegankelijke gezondheidszorg**
- 2. Wat is digitale transformatie?**
- 3. Waar staan we en waar moeten we naartoe?**
- 4. Bouwstenen om invulling te geven aan digitale transformatie**
- 5. Wat kunnen wij voor je doen?**
- 6. Contact**

Klik op de inhoudteksten om naar het hoofdstuk te gaan. Met onderstaande navigatietools ga je terug naar de inhoud (Home) of voor- of achteruit.



1. De weg naar toegankelijke gezondheidszorg

Waar de hele wereld om ons heen transformeert door technologische vooruitgang, heeft de zorg moeite om hierop in snel tempo mee te liften. Deze technologische mogelijkheden bieden juist een veelbelovend pad naar meer duurzame, patiëntgerichte en toekomstbestendige zorg. En zeker in een tijd met vele uitdagingen, zoals vergrijzing en toenemende zorgkosten.

De overgang naar meer hybride zorg en een gedigitaliseerde zorgorganisatie brengt een complexe reeks uitdagingen met zich mee. Zo is digitale transformatie een complex veranderproces dat zorgvuldige planning en uitvoering vereist om succesvol te zijn. Daarnaast heb je bij de implementatie van digitale zorg te maken met diverse factoren, die de bredere adoptie ervan lastig maken. Een belangrijke factor is de complexiteit en fragmentatie van de gezondheidszorgsector. Het integreren van passende zorgtechnologie in de reeds bestaande infrastructuur is tijdrovend en kostbaar. Het realiseren van een hybride zorgproces met inzet van technologie vereist zorgvuldige overweging om te zorgen dat de nieuwe aanpak past in de organisatie. En even effectief of zelfs effectiever is.

Een andere grote uitdaging in de verandering is de menselijke factor. Zorgverleners hebben vaak al een hoge werkdruk en de introductie van nieuwe technologieën kan in eerste instantie als een extra last worden ervaren. Daarnaast is er angst bij zorgverleners dat hun werk minder leuk wordt door technologie. Als medewerkers niet vertrouwd zijn met technologie kan dit een barrière vormen voor succesvolle implementatie.

Met deze whitepaper geven we meer duidelijkheid over wat de digitale transformatie betekent. Welke stappen heb je te zetten en aan welke knoppen kan je draaien om succesvol te zijn? Ook bieden we bouwstenen om als organisatie aan de slag te gaan op alle aspecten die hierbij komen kijken.



2. Wat is digitale transformatie?

Digitale transformatie in de zorg draait om het creëren van een wendbare en toekomstbestendige organisatie, waarbij de eindgebruiker – cliënt/patiënt én medewerker – centraal staat. Passende zorg is hierbij vaak het uitgangspunt. Het gaat om een transformatie omdat de huidige werkwijzen, processen, bedrijfsvoering en het ICT-landschap anders moeten worden ingericht om aan de veranderende verwachtingen en mogelijkheden te voldoen. Dit is een meerjarig verandertraject wat ook vraagt om wijzigingen in het zorgsysteem.

Digitalisering, oftewel het anders inrichten van processen met de inzet van (zorg)technologie en gebruik van data, is een onderdeel van deze transformatie en is geen doel op zich, maar speelt een belangrijke rol om de zorg efficiënter, toegankelijker en kwalitatiever te maken.

Technologie en meer datagedreven werken bieden de mogelijkheid om de zorg écht anders in te richten. Meer zelfregie voor de cliënt/patiënt doordat zorg en gegevens digitaal beschikbaar zijn. En zorgprofessionals kunnen op basis van beschikbare data en met inzet van technologie behandelingen verbeteren en zich meer richten op de cliënt/patiënt.

Dit betekent dus verandering op korte, middellange en lange termijn. Transformeren is ook leren en het loslaten van het oude terwijl nog niet altijd duidelijk is hoe het er precies uit gaat zien. Hierin is leren en leiderschap van belang om iedereen mee te nemen en te behouden voor de zorg.

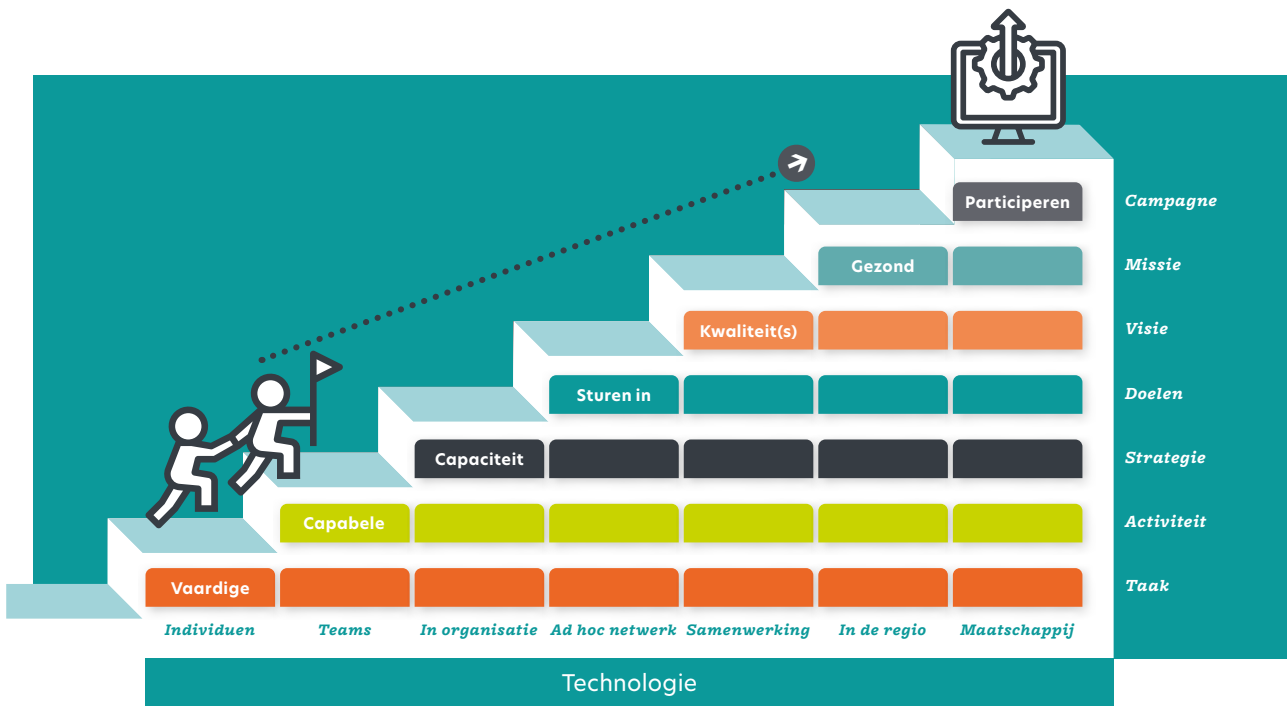
Digitale transformatie is een meerjarig verandertraject. Mensen moeten anders gaan denken en werken. Hierbij zijn een heldere visie en strategie belangrijk. Digitaliseringsprojecten geven invulling aan deze transformatie naar meer datagedreven werken en met inzet van zorgtechnologie.



3. Waar staan we en waar moeten we naartoe?

De noodzaak voor digitale transformatie is groot in de zorg. In hoofdlijnen is de opgave om de komende jaren elk jaar meer zorg- en leefuitkomsten te realiseren. Dit zou gerealiseerd moeten worden door het digitaliseren van zorgprocessen, activiteiten, taken en acties. Denk hierbij aan het leveren van meer hybride zorg (zelf als het kan, thuis als het kan en digitaal als het kan) en inzet van artificial intelligence op basis van data. Het ultieme doel is dat alle burgers zoveel mogelijk mee kunnen blijven doen in de maatschappij en dat medewerkers plezier hebben in hun werk.

Dit gaat uiteraard niet in één keer. Zowel zorgprofessionals, patiënten, organisaties als netwerken kunnen groeien in hun volwassenheid in het leveren van digitale en hybride zorg. Met digireadiness duiden we aan waar organisaties staan in hun ontwikkeling en in hoeverre ze gereed zijn om de volgende stap te kunnen nemen. Q-Consult Zorg heeft een routekaart ontwikkeld waarin de verschillende niveaus op digireadiness en stappen in de digitale ontwikkeling terugkomen.



Figuur: routekaart digitalisering

De routekaart geeft inzicht in welke fase een organisatie zich bevindt qua ontwikkeling, waar we ons naartoe bewegen en wat daarvoor nodig is. De basis van de transformatie begint bij het opleiden en bekwamen van zorgprofessionals in digitale vaardigheden. Dit stelt hen in staat om effectief gebruik te maken van technologie. Op team- en organisatieniveau, trede 2 en 3, is het cruciaal om de capaciteit en infrastructuur te ontwikkelen die nodig zijn om digitaal te kunnen werken. Dit omvat niet alleen technologische investeringen, maar ook een cultuur van continue verbetering en aanpassing aan digitale innovatie.

Uiteindelijk streven we naar een maatschappij waarin de meest kwetsbare groepen kunnen participeren, ondersteund door digitale middelen. Hiervoor is het leren om regionaal samen te werken over de as van digitalisering voorwaardelijk.

De digitale transformatie vindt momenteel met name op organisatieniveau plaats en enigszins in samenwerking. Veelal ingegeven door een gewenst resultaat op organisatie- of regioniveau worden digitale veranderingen doorgevoerd.

Hierbij worden de onderste twee treden vaak nog niet voldoende meegenomen, waardoor initiatieven op pilots blijven steken en opschalen en daadwerkelijk veranderen niet lukt. De individuele medewerkers moeten kunnen werken met de digitale middelen en daarin worden ondersteund en opgeleid. Een digivaardige medewerker is een medewerker die goed gebruik kan maken van de digitale middelen in zijn dagelijks werk. Als medewerkers niet digivaardig zijn ontstaat er angst en weerstand. En vervolgens moeten de teams capabel zijn om daadwerkelijk een ander zorgproces in te richten en te volgen.

Stel jezelf de vragen: Waar staan we als organisatie in de digitale transformatie? Op welk volwassenheidsniveau en wat is er nodig om de volgende stap te zetten? Hoe zet je deze stap door te innoveren, maar ook te behouden wat je wilt behouden. Dit vraagt om zorgvuldig uitdenken van de aanpak op organiseren, samenwerken en leren en ontwikkelen.



4. Bouwstenen om invulling te geven aan digitale transformatie

Als het gaat om digitale transformatie; het toekomstbestendig inrichten van de zorg, waarbij de cliënt/patiënt en medewerker centraal staan, spelen onderstaande bouwstenen een rol. Bewust omgaan met deze elementen in de digitale transformatie verhoogt de kans op succes.



Wat heb je te doen op organisatie- of regioniveau

Visie en strategie

Het toewerken naar een meer gedigitaliseerde organisatie is een complex veranderproces. Dat vraagt om zorgvuldige planning en uitvoering om succesvol te zijn en te blijven. Deze verandering begint met een heldere visie en strategie om de urgentie te voelen om te veranderen. Hierdoor ontstaat helderheid waardoor ideeën leiden tot goede implementatie op de werkvloer: van pilot, naar implementatie en vervolgens adoptie. Vanuit een heldere visie en strategie kunnen doelen en plannen worden opgesteld. En is ook duidelijk wat de randvoorwaarden zijn om te digitaliseren.





Quote klant:

Fier!: “Het project is op professionele wijze aangepakt, met vakkundigheid en diepgaande kennis. De samenwerking verliep buitengewoon prettig, waarbij er zowel constructieve begeleiding geboden werd als noodzakelijke kritische feedback gegeven werd. De opgeleverde rapportage is helder en uitvoerig, waarin een duidelijke visie op het gebruik van zorgtechnologie uiteengezet is, inclusief waardevolle verbeterpunten en aanknopingspunten.”

Inrichten hybride zorgpaden

De uitdaging in de zorg is de groeiende zorgvraag in relatie tot een beperkt aantal mensen en middelen. Hierdoor stagneert de toegankelijkheid en worden organisaties gedwongen om zo efficiënt mogelijk om te gaan met de beperkte middelen. De urgentie naar een combinatie van fysieke en digitale zorg neemt daarmee in rap tempo toe. Het goed en slim inrichten van hybride zorg biedt daarmee een uitkomst. Daarvoor is het noodzakelijk dat je een goed beeld hebt over de mogelijkheden die de zorgprocessen ondersteunen. De mogelijkheden van digitalisering zijn eindeloos: van beeldbellen, automatisch een afspraak maken tot informatieapps en coachingtools. Daarbij is het belangrijk de fit te vinden met de behoefte en mogelijkheden van de patiënt/cliënt en hun netwerk.

Data als bouwstof

Voor veel zorgorganisaties is het een grote uitdaging om hun data op een juiste wijze te ontsluiten. De vervolgstap om deze data vervolgens om te bouwen naar begrijpelijke stuurinformatie is vaak nog lastiger. In de praktijk zien wij dan ook dat de aanwezige data onvoldoende wordt benut. En dat de beschikbaar gestelde informatie niet of onvoldoende aansluit bij de in de organisatie aanwezige praktijk benodigde informatiebehoefte. Door onvoldoende, goede informatie is tevens tijdig (bij)sturen niet mogelijk. Daar ligt de kans om vanuit een datastrategie de waarde van data bij de zorgverlening te vergroten. Binnen een datastrategie gaat het om het realiseren van organisatorische, technische en procesmatige randvoorwaarden. Aanvullend is het belangrijk om de juiste medewerkers tijdig te betrekken in het proces. En hen te begeleiden bij het toepassen van data en de nieuwe stuurinformatie.



Quote klant:

Diakonessenhuis Utrecht: “Het werkproces en de registratiesoftware kunnen nog zo goed zijn, uiteindelijk gaat het om de zorgmedewerker die de registratie dient uit te voeren. Als de zorgmedewerker er moeite mee heeft of niet begrijpt hoe het werkt, dan klopt de registratie alsnog niet. Q-Consult Zorg heeft ons hier uitstekend in begeleid.”



Wat te doen voor de zorgprofessional

Digivaardige medewerker

Het goed inzetten van digitale middelen is voor veel zorgprofessionals nog niet dagelijks geborgd in hun werkproces. Een belangrijk middel om de verandering te ondersteunen is het vergroten van digivaardigheid, datavaardigheid en digiredzaamheid van de medewerkers. Het gebruik van zorgtechnologie vereist een aanpassing van werkmethoden en andere vaardigheden van medewerkers. Vertrouwen in het omgaan met technologie is essentieel voor zorgprofessionals om dit succesvol in de praktijk te brengen. Door medewerkers op te leiden tot digicoach, die vervolgens hun eigen collega's opleiden, wordt weerstand verminderd en laagdrempelige ondersteuning mogelijk gemaakt. Hierdoor ontstaat een vangnet voor minder digivaardige collega's. En het plezier in het werken met technologische oplossingen neemt toe.

Quote klant:



Amstelring Thuiszorg: "De adviseurs van Q-Consult Zorg zijn erg kundig en weten waar ze het over hebben. Ik voelde me erg gesteund door Marion in het proces rondom de subsidieverantwoording. Ze stond open voor feedback op bijvoorbeeld het scholingstraject wat gegeven is. Dat is fijn want op deze manier is er samen een mooi traject neergezet voor de young talents."

Digitaal leiderschap

Ons inziens gaat digitaal leiderschap over bewustzijn en visie op hoe je digivaardigheid in je rol als leidinggevende integreert. Dit begint met het besef dat digitale inclusie een voorwaarde is om te kunnen digitaliseren. En dat het digitaal 'mee kunnen komen' van medewerkers en werkplezier direct met elkaar in verband staan. Dat betekent dat je je als leidinggevende bewust bent van wat er binnen het team aan digitale- en datavaardigheden noodzakelijk is. En ook weet hoe vaardig de medewerkers zijn en wat zij daarin nodig hebben. Hierbij moet er oog zijn voor mensen die moeilijk meekomen en ze coachen en aanmoedigen en vertrouwen geven. Daarbij is de bereidheid om de eigen digitale vaardigheid en innovatiebereidheid te onderzoeken een teken van goed leiderschap.

Samen beslissen

Zorgprofessional en patiënt hebben elkaar nodig om tot passende of hybride zorg te komen. Sommige zorgprofessionals denken dat het bespreken van keuzemogelijkheden te ingewikkeld is voor hun patiënten of cliënten. Terwijl met de toenemende beschikbaarheid van data de arts juist meer informatie beschikbaar heeft om samen met de patiënt een keuze te maken. Waarbij er ook nog keuzes te maken zijn omtrent fysieke of digitale zorg. Kortom genoeg redenen om het goede gesprek te voeren. En zorgprofessionals daarin op te leiden.



Een rode draad

Ontregel de zorg

Als rode draad lopen de administratieve processen door de zorgprocessen heen. Zorgprofessionals hebben nog steeds veel last van de regeldruk en zijn op zoek naar handvatten om daarmee om te gaan. De angst voor negatieve consequenties (calamiteiten) en controleverlies zijn de grootste belemmerende overtuigingen om regels in stand te houden in de zorg. Ondanks de vele landelijke initiatieven is er nog heel veel te winnen op het gebied van het verlagen van de regeldruk (en het verhogen van capaciteit en werkplezier). Ook hier kan digitalisering door middel van bijvoorbeeld Robotic Process Automation oplossingen bieden.

De uitdaging waar we in de zorg voor staan is groot en de mogelijkheden nemen razendsnel toe. Door vanuit een heldere strategie de route uit te stippelen worden de kaders gezet om keuzes te maken in de digitale transformatie. En door aandacht te geven aan de bouwstenen die we benoemen neemt de kans op succesvol transformeren toe. Stap voor stap naar een meer toekomstbestendige zorg.



5. Wat kunnen wij voor je doen?

Digitalisering van zorg draagt bij aan de transformatie van zorg naar gezondheid. Dit vraagt van zorgorganisaties niet alleen het aanschaffen van digitale middelen. Het veranderkundige aspect, gebaseerd op een gedragen visie, met digivaardige medewerkers, maakt dat de transformatie ook daadwerkelijk gerealiseerd wordt. Daarnaast is het kunnen ontsluiten en toepassen van ondersteunende data een randvoorwaarde. Hierdoor wordt het mogelijk om vraag en aanbod, vanuit de behoefte en mogelijkheden van de patiënt/cliënt beter te kunnen afstemmen. Dit betekent slim omgaan met de zorgvraag door de inzet van digitale middelen. Daarbij leidt data tot inzicht in de kwaliteitsvraag. En hoe verder te werken om de patiënten uitkomsten te blijven verbeteren.



Kim Wolffenbuttel
Adviseur

Tijdens mijn studie Biomedical Sciences heb ik mij gericht op het succesvolle inzetten van verschillende soorten zorgtechnologie. Deze kennis en ervaring neem ik mee in mijn werk binnen team Digitalisering van Zorg en Gezondheid bij Q-Consult Zorg. Voor mij begint het succesvol inzetten van zorgtechnologie met het hebben van een duidelijke visie die aansluit bij de identiteit van de zorgorganisatie en de behoeften van de doelgroep. Ik geloof dat de digitalisering geen doel op zich is, maar een middel om efficiënter, slimmer en toekomstbestendig te werken. Om de inzet van zorgtechnologie effectief te laten zijn, moeten zorgprofessionals en de cliënten/patiënten met de technologie kunnen werken en de voordelen daadwerkelijk ervaren. Wanneer deze samenwerking en beleving op elkaar aansluiten, kan er een verandering plaatsvinden.

M 06 06-39 00 66 89
kim.wolffenbuttel@qconsultzorg.nl



Marion van Dijk
Senior Adviseur/Trainster

Ik heb mij de afgelopen jaren gericht op het ontwikkelen van het team en de diensten rondom Digitalisering van Zorg en Gezondheid binnen Q-Consult Zorg. Dat we de zorg anders moeten organiseren met behulp van digitale middelen, om toekomstbestendig te zijn, staat voor mij vast. De grote verandering die dit vraagt boeit mij enorm en ik heb inmiddels veel verschillende organisaties daarbij geholpen. Dit varieert van visievormingstrategieën, implementaties binnen de thuiszorg of huisartsenpraktijk en samenwerking op innovatie in de GHZ tot complexe innovatieve samenwerkingsprojecten binnen de Stimuleringsregeling eHealth Thuis (SET). Als trainer neem ik teams graag mee op het onderwerp 'innovatie' of leid ik digicoaches op. Digivaardigheid is belangrijk want pas als iedereen het begrijpt, wil en kan, vindt er verandering plaats.

M 06 06-46 23 09 39
marion.van.dijk@qconsultzorg.nl



Astrid Buysse
Adviseur

De digitale ontwikkelingen gaan razendsnel. Maar hoe zorgen we er nou voor dat het écht waarde toevoegt voor de organisatie, de medewerker en natuurlijk de patiënt? Ik geloof dat dit begint bij het kijken naar de wensen en behoeften van de gebruikers, in het ontwerp (inclusief design) en bij de besluitvorming over de inzet van technologie in hun leven (samen beslissen). Ik ga met klanten in gesprek om te luisteren naar hun uitdagingen in de digitale transformatie. Vervolgens maken we samen het verschil: van strategie tot aan praktijk.

M 06 06-29 12 20 40
astrid.buysse@qconsultzorg.nl



6. Contact

Ga aan de slag met digitale transformatie!

Wil je starten met digitale transformatie binnen jouw zorgorganisatie? Of wil je dit binnen je organisatie verbeteren? Neem dan contact met ons op!

Bel ons algemene nummer: 088 1020 910

Of stuur een e-mail naar: samenwerken@qconsultzorg.nl

www.qconsultzorg.nl

www.qacademie.nl

www.qtalent.nl



Ontwerp & opmaak LMcc, Leusden





Consult Zorg



www.qconsultzorg.nl