

Uitdagingen in het nieuwe zorgtijdperk

Iedereen wil meer digitale zorg, maar hoe zorg je dat het veilig en bereikbaar blijft?

In tijden van crisis viert innovatie vaak hoogtij; buitengewone oplossingen voor acute problemen. Mensen verwachten ook dit soort oplossingen, omdat ze zo min mogelijk impact willen ondervinden. Oplossingen die in een crisis ontstaan, zijn vaak ook een startpunt voor blijvende veranderingen. De coronacrisis is wat dat betreft geen uitzondering, zeker in de zorg niet.



In rap tempo zagen we dat zorginstellingen nieuwe, digitale technieken omarmden om de zorg te kunnen blijven leveren; videobellen om consulten en overleggen door te kunnen laten gaan, digitale gegevensuitwisseling over Corona-gevallen en mobiele oplossingen om op locatie de beste zorg te leveren¹. Dat we deze nieuwe technologieën zo snel konden omarmen, komt omdat de technologische ontwikkeling in de ICT zo hoog is.

De inzet van digitale zorg is door veel mensen positief ontvangen², en men wil daar gebruik van blijven maken. Net als dat we - volgens premier Rutte - in de samenleving in een nieuw tijdperk en een nieuw normaal gekomen zijn, is ook de zorg in een nieuw tijdperk gekomen: digitale zorg zal een blijvende en nog grotere rol gaan spelen. Hoewel de sector de noodzaak van tijdelijke oplossingen inzag en de eerste stappen van een digitale transformatie gezet werden, zijn zorginstellingen nog terughoudend om ook de volgende stappen te zetten. Daarbij zien we dat er verschillende uitdagingen zijn:

- Ouderwetse instelling: Bij veel zorginstellingen is zowel de manier van denken als de ICT niet ingericht op het nieuwe zorgtijdperk
- Veiligheid: Angst rond het veilig opslaan én veilig delen van data en persoonsgegevens
- Continuïteit: Gegevens moeten altijd bereikbaar en toegankelijk zijn, op elk tijdstip en vanaf elke locatie

Deze uitdagingen zullen we in dit whitepaper onder de loep nemen en daarbij laten zien dat met partners als Hands on ICT, zorginstellingen de juiste stappen kunnen zetten om de digitale transformatie te omarmen en zo klaar te zijn voor het nieuwe zorgtijdperk.

Ouderwetse instelling

De zorgbehoefte in Nederland verandert. Dit was al aan de gang vóór de Coronacrisis, maar de pandemie heeft dat alleen nog meer in een stroomversnelling gebracht. De huidige generaties zijn opgegroeid met 'online': In slechts een paar klikken in een app of op een website willen ze toegang hebben tot wat ze zoeken, ook als het om hun medische informatie gaat. Patiënten verwachten zorg op maat, op een tijd en locatie dat hen uitkomt, en tegelijkertijd willen ze meer op de hoogte gehouden worden van de situatie van henzelf en van hun naasten. Informatiedeling heeft een veel grotere rol gekregen.

¹ Onderzoek M&I Partners onder 23 ziekenhuizen tijdens Coronacrisis:

<https://mxi.nl/uploads/files/publication/effecten-coronacrisis-op-digitalisering-in-de-zorg.pdf>

² Onderzoek Consumentenpanel Gezondheidszorg Nivel / Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport;

<https://www.nivel.nl/nl/publicatie/nederlandse-bevolking-overwegend-positief-gestemd-over-het-gebruik-van-digitale>

Daarnaast vindt ook de overheid dat digitale informatie anders en beter moet. De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport zal in de komende maanden een wetsvoorstel indienen waarin zorgverleners verplicht worden om gegevens digitaal te delen³. Om aan zowel de verwachtingen van patiënten als aan de wettelijk eisen te kunnen voldoen, moet er een ICT-infrastructuur staan die klaar is om dit mogelijk te maken.

Helaas zien we dat bij veel zorginstellingen de infrastructuur hier niet op ingericht is. De omgeving is vaak gericht op opslag en lokale toegang. Ook is het (tijdig) opschalen van de capaciteit van de ICT-omgeving vaak niet mogelijk. Dit komt omdat ICT als ondersteunend werd, en soms nog steeds wordt gezien. Inmiddels wordt de noodzaak van een verbeterde ICT infrastructuur wel ingezien.

Generatiekloof

De zorg is in de unieke situatie dat gemiddelde leeftijd van werknemers in de sector hoger ligt dan in andere branches. 43 procent van de werkenden is tussen de 50 en 69 jaar oud, zowel op topniveau als op de werkvloer⁴. Dat brengt uitdagingen met zich mee. Deze groep is veel minder 'digitaal' opgeroeid dan de huidige generatie. Dat vertaalt zich naar een kenniskloof; op topniveau mist de kennis om het gesprek over nieuwe ICT goed aan te vangen. Op de werkvloer houdt dit in dat het soms een uitdaging kan zijn om medewerkers met nieuwe digitale oplossingen te laten werken. In instellingen waar de gemiddelde leeftijd een stuk lager ligt, bijvoorbeeld in de kinderopvang, zijn deze uitdagingen een stuk kleiner.

Gas, water en licht

Bij Hands on ICT zijn we van mening dat ICT niet alleen maar ondersteunend is. ICT is net zo belangrijk als gas, water en licht. Daarom is het van belang dat aan de bestuurstafel de noodzaak van de juiste ICT infrastructuur - die het mogelijk maakt om voor medewerkers op iedere locatie te werken, voor patiënten om digitaal toegang te krijgen tot de zorgverlener en die erop gericht is om informatiedeling mogelijk te maken - gevoeld wordt. Daarnaast moet de werkvloer actief betrokken worden bij de invoering van nieuwe technologische oplossingen; voldoende training en ondersteuning

³ Onderzoek Consumentenpanel Gezondheidszorg Nivel / Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport; <https://www.nivel.nl/nl/publicatie/nederlandse-bevolking-overwegend-positief-gestemd-over-het-gebruik-van-digitale>

⁴ Actiz: <https://www.actiz.nl/2016/feiten-en-cijfers>

Veiligheid

Vrijwel nergens is een goed beveiligde ICT infrastructuur zo belangrijk al in de zorg. Persoonsgegevens, medische gegevens, behandelprotocollen; er moet alles aan gedaan worden om deze te beschermen. Zowel vanuit een moreel perspectief, als vanuit een wettelijk perspectief. De wet eist strenge maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens en om datalekken te voorkomen. Dat hebben we goed kunnen zijn bij de ontwikkeling en de ingebruikname van de zogenaamde 'Corona app'. Naast verschillende incidenten met betrekking tot datalekken en het kunnen herleiden van locatiegegevens, bleef ook de Autoriteit Persoonsgegevens uiterst kritisch over de mogelijke veiligheidsrisico's van de app⁵.

Bij zorginstellingen is de angst voor een datalek of een hack erg groot. Dit is een angst die al langer leeft. Dat is ook dan een van de redenen dat men terughoudend is om 'van buitenaf' toegang te verlenen tot het netwerk. Zorginstellingen willen alles binnen een eigen netwerk houden, waartoe alleen via een terminal die verbonden is, toegang kan worden gegeven, om zo het risico op oneigenlijk toegang te minimaliseren.

Het nieuwe zorgtijdperk vraagt echter dat er meer mobiel gewerkt gaat worden. Zorginstellingen hebben vaker meerdere locaties, waarbij op elke locatie de data toegankelijk moet zijn. De zorg aan bed verandert; mensen worden vaker langer thuis verzorgd; patiënten – zowel thuis als in een instelling – willen aan het bed toegang hebben tot hun medische gegevens; verschillende medewerkers moeten toegang hebben tot de data om goede zorg te kunnen leveren.

Balans tussen toegankelijkheid en veiligheid

Een veilige ICT-infrastructuur is essentieel in de zorg. Hands on ICT heeft bij verschillende zorginstellingen de infrastructuur ontworpen en aangelegd. Daarbij staat veiligheid altijd op nummer één. We helpen bij het opstellen van een risicoanalyse, zodat je op basis daarvan de juiste keuze kunt maken. Zo kunnen we er bijvoorbeeld voor zorgen dat het publieke wifinetwerk los van uw medewerkers netwerk wordt gebouwd. Dat vermindert de risico's al een heel stuk.



⁵ Autoriteit Persoonsgegevens:
<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/corona/privacy-corona>

Continuïteit

De zorg moet altijd doorgaan. Dat is een van de zorgen van zorginstellingen. De technologie moet dus altijd werken. Welke impact dat kan hebben, zagen we op 24 juni 2019, toen het alarmnummer 112 er enkele uren uitlag. Dit kwam door software problemen bij KPN. Na eigen onderzoek en onderzoek en aanbevelingen door verschillende overheidsinstellingen, heeft KPN maatregelen genomen⁶. Uitval van het netwerk is ook een angst van zorginstellingen. Wat als een medewerker op locatie geen netwerkverbinding kan maken? Komt de zorg dan stil te staan? Vergroot dat de kans op eventuele problemen?

Hands on ICT begrijpt deze zorgen. Daarom dat tijdens de ontwikkeling van een nieuwe infrastructuur dit punt hoog op de agenda staat. Denk hierbij aan back-up mogelijkheden en eventuele redundancy mogelijkheden.

ICT partner in het nieuwe zorgtijdperk

De zorg staat voor een nieuw tijdperk, dat mede door de Coronacrisis nog sneller is aangebroken: digitalisering wordt het nieuwe normaal. Voor zorginstellingen

betekent dit dat zij stappen moeten zetten om die digitalisering op een verantwoorde manier moeten aanpakken. ICT speelt daar een zeer grote rol in. Voor zorginstellingen is het alleen nog niet vanzelfsprekend dat ICT niet een ondersteunende, maar een leidende rol inspeelt. Hands on ICT helpt daarbij. Als ICT partner kijken we samen met organisaties naar het belang van een snelle, veilige en toegankelijke ICT infrastructuur.

Hands on ICT helpt zorgdirecteuren met de businesscase voor de ICT, door advies en uitleg te geven over de noodzaak en de mogelijkheden die er zijn. Daar waar er een kenniskloof is, helpt Hands on ICT om die kloof te verkleinen. Ook zijn we van mening dat nieuwe technieken overal gedragen moeten worden. Daarom betrekken we het liefst mensen van elk niveau en elke leeftijd bij een transformatieproject. Want een succesvolle transformatie staat of valt met je mensen. Zij moeten kunnen en willen werken met de nieuwe oplossingen, technieken en applicaties die het bestuur voordraagt.



Wil je meer weten over welke rol ICT voor jou kan betekenen, of wil je de nodige stappen zetten zodat ook jouw instelling in het nieuwe zorgtijdperk komt?

Schakel direct met onze ICT specialisten en neem contact met ons op.

CONTACT