

Kwaliteitsverhoging en kostenbesparingen zijn van groot belang in de zorg. Beide zijn te realiseren met behulp van automatisering. Dat staat nog niet bij de hele zorgsector scherp op het netvlies. Terwijl wel dringend ingrepen nodig zijn om de zorg te laten werken op een wijze die aansluit bij de eisen van de tijd én die overlevingskansen biedt. Dit blijkt uit de Zorgmarkt ICT enquête die in samenwerking met AFAS is gehouden.

Onderzoek | Lydia Lijkendijk

Thema ICT

Zorgsector kan nog veel winnen door goed gebruik van ICT

‘Gooi het eens over een andere boeg’

ICT’ers, managers en beslissers in de zorg staan voor een grote uitdaging. De overheid bezuinigt op de zorg waardoor vrijwel alle instellingen een bezuinigingstaakstelling moeten realiseren. Tegelijkertijd leiden de marktwerking en een veranderend financieringsstelsel ertoe dat zij wel scherp op de kwaliteit moeten letten. Dat bepaalt immers het onderscheidend vermogen en daarmee de overlevingskansen van een instelling. De patiënt of cliënt wil graag dezelfde of misschien zelfs betere zorg ontvangen terwijl de budgetten achteruit gaan. Deze schijnbaar tegengestelde belangen met elkaar in balans brengen, vergt veel van zorginstellingen. Een belangrijke voorwaarde om die uitdaging aan te gaan is de kansen te grijpen die er liggen op het gebied van procesautomatisering en digitalisering. Door slim te automatiseren vallen tijd en geld te besparen, waardoor er meer geld overblijft voor zorg aan het bed. En dat is, met het oog op de recente ontwikkelingen rondom marktwerking, geen overbodige luxe.

Onderzoek

Samen met softwareleverancier AFAS heeft *Zorgmarkt* een ICT enquête laten houden door onderzoeksbureau Check-Market onder zorgmedewerkers: IT-specialisten, managers, bestuurders en medewerkers. AFAS en *Zorgmarkt* werken al jaren hecht samen en hebben de handen ineen geslagen om meer inzicht te krijgen in de ICT-ontwikkelingen in de zorg. Het doel was te ontdekken welke ICT-onderwerpen de zorg belangrijk vindt en waar men mee worstelt. De vragen in het onderzoek richtten zich op:

- Overweegt uw organisatie duurzamer en slimmer te gaan werken door de inzet van ICT?
- Is ICT werkelijk een kritische succesfactor in uw zorginstelling? En: wat ervaren respondenten als grootste belemmeringen voor een effectieve inzet van ICT?
- Hoe ver is de Nederlandse gezondheidszorg met eHealth toepassingen?
- Hoe staat het met de ontwikkelingen op het gebied van social media in zorgland?

Resultaten

Aan de enquête namen bijna 500 respondenten deel, werkzaam bij academische of categorale ziekenhuizen, VVT- en

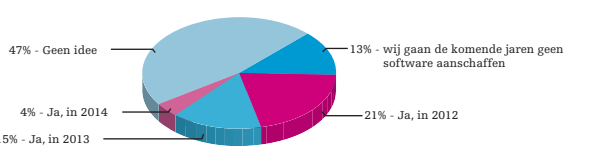
GGZ-instellingen, ZBC’s en instellingen voor gehandicaptenzorg. Bijna alle instellingen hebben de basis van hun salarisadministratie (92%) en financiële administratie (91%) geautomatiseerd, op de voet gevolgd door de personeelsadministratie (85%). Dat is een positief gegeven. Het automatiseren van deze basisprocessen is het noodzakelijke uitgangspunt van waaruit verdere automatisering plaats kan hebben. Door hierop voort te borduren met bijvoorbeeld eHealth, ketenintegratie en social media, openbaren zich kansen aan de zorg. Die moeten zij dan echter wel herkennen en grijpen. Laten zij deze kansen liggen, dan kan dat impact hebben op hun voortbestaan. 68% van de instellingen heeft dienstroosterplanning geautomatiseerd, 66% werkt met het Elektronisch Patiënten-dossier. eHealth, gezondheidszorg, ondersteund door elektronische processen, is nog een onontgonnen gebied; 26% heeft zelfs geen idee wat het is, daarbovenop geeft nog eens 36% aan geen plannen te hebben dat onderwerp op te gaan pakken. 18% heeft eHealth geautomatiseerd; 17% wil dat gaan doen en heeft behoefte aan software op dit gebied. Slechts 14% denkt echter dat eHealth ook tot kostenbesparingen leidt. In het gebruik van eHealth-toepassingen valt dus nog een slag te maken. Het lijkt erop dat de zorg niet in de breedte de (efficiency)voordelen inziet van de ontwikkelingen die gaande zijn op het gebied van zorg-op-afstand, telemedicine, zelfmanagement, online-therapie, preventie en domotica.

Slimmer werken

Of de zorg automatisering en digitalisering ook associeert met slimmer en duurzamer werken, is de vraag. Weliswaar geeft iets minder dan de helft (43%) van de deelnemende organisaties aan in de komende jaren nieuwe software aan te willen schaffen ter vervanging van verouderde software, waaruit de conclusie getrokken kan worden dat ze dus slimmer en duurzamer gaan werken, maar opvallend is dat slechts 6% andere software overweegt op grond van te hoge kosten of omdat de huidige software de verwachte kostenbesparingen niet weet te realiseren. Gevraagd naar de problemen die medewerkers ervaren in de zorg, antwoordt 30%: het ontbreken van een visie. 58% vindt de integratie van systemen een probleem. Ook verouderde systemen en software, een gebrek aan kennis en hoge kosten worden als problemen gezien.

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Salarisadministratie	374		92%
2 Personeelsadministratie	349		86%
3 Dienstroosterplanning	277		68%
4 Financiële administratie (boekhouding en facturering)	370		91%
5 Elektronisch Patiënten Dossier of Elektronisch Cliënten Dossier	269		66%
6 eHealth	75		18%
7 Anders, namelijk:	41		10%

Welke processen zijn in uw organisatie geautomatiseerd met behulp van software? (Elke respondent kon meerdere antwoorden kiezen.)



Gaaf uw organisatie de komende jaren nieuwe software aanschaffen?

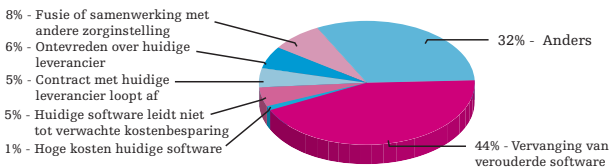
Kritische succesfactor

Uit de resultaten van de Zorgmarkt ICT enquête blijkt dat ICT en automatisering wel in de belangstelling staan van mensen die werkzaam zijn in de cure en in de care. 22% van de deelnemers aan de enquête vindt automatisering een kritische succesfactor voor de organisatie vanwege toename van de efficiency en de mogelijkheid optimaal te sturen. 44% kan zich daar gedeeltelijk in vinden. De overige 34% vindt dat niet of niet helemaal. Een enkeling komt tot de conclusie dat de backoffice geen kritische succesfactor is, of zelfs ‘niet belangrijk’. Wat automatisering precies voor een zorginstelling kan betekenen, is voor maar liefst éénderde van de respondenten dus niet duidelijk. ‘Mensen zijn privé steeds vaker tot op hoge leeftijd actief op computers en met internet’, zegt Leo Koppelaar, directeur Sales van softwarebedrijf AFAS. ‘Ze boeken reizen via internet, doen aan telebankieren. Opmerkelijk is dat oudere medewerkers in zakelijk verband het nut vaak niet inzien van automatisering. Dat zou kunnen verklaren waarom 34% van de respondenten automatisering geen kritische succesfactor vindt.’ Koppelaar wijst in dit verband op de zogenaamde ‘dubbele vergrijzing’: ‘De zorg beschikt straks over minder personeel terwijl, ook door de vergrijzing, meer mensen zorg nodig hebben. Automatisering kan helpen met het verhogen van de productiviteit.’

Het gebruik van social media

Niet alleen in automatisering, ook in het gebruik van social media is nog een grote verbeterslag te maken. Social media zijn in de maatschappij niet meer weg te denken. Voor steeds meer mensen is communiceren via social of nieuwe media heel normaal. En zij verwachten ook dat organisaties waarmee zij iets te maken hebben hier effectief mee om kunnen gaan. In de zorg is het gebruik van social media echter nog maar voorzichtig in opkomst, zo blijkt uit de Zorgmarkt ICT enquête. 45% van de instellingen doet er nog helemaal niets mee in hun communicatie naar patiënten. Op een glijdende schaal maakt 67% van de 55% die wél iets doet met social media hier niet actief gebruik van in de communicatie met cliënten en slechts 4% maakt er zeer actief gebruik van. Door niet goed aan te haken bij de belevingswereld van patiënten en cliënten missen zorginstellingen de boot op het gebied van klantenbinding. De patiënt of cliënt van de toekomst wil aangesproken worden op de manier die bij hem past en kiest voor de instelling die die slag kan maken.

‘Laat het idee los dat automatisering eindeloos duurt en ontzettend veel kost’



Wat is de voornaamste reden dat uw organisatie gaat investeren in software?

Nut en noodzaak

Het besef van nut en noodzaak van automatisering is nog niet overal in de zorg doorgedrongen, terwijl wel sectorbreed ingrepen nodig zijn om de zorg te laten werken op een wijze die aansluit bij de eisen van de tijd. Daarvoor is meer nodig dan automatisering. Het gaat in feite om het optimaliseren van processen. Deze kritisch onder de loep nemen, te verbeteren waar mogelijk en het zand uit de machine halen, leidt tot efficiencywinst. Dat is ook de mening van Leo Koppelaar. ‘De zorg ziet automatisering te veel als een beheersmatige tool en kijkt te weinig naar de automatisering van processen, terwijl juist daar de winst op te halen is’, zegt hij. ‘Kijk bijvoorbeeld naar ESS en MSS. Door de P&O-administratie in de lijn te leggen, kunnen organisaties zich richten op de ontwikkelings- en advieskant, op het maken van beleid. Strategische HR moet wat mij betreft op de agenda van de raad van bestuur staan, want 70% van de kosten van een zorginstelling zijn personele kosten. Op het optimaliseren van deze processen is dus het meeste te winnen. Instellingen moeten automatisering zien als kernactiviteit ter ondersteuning van hun primaire doel als zorgverlener.’

Do’s en don’ts

De aanschaf en het gebruik van software vergt een investering. Maar door goed voorbereid aan de slag te gaan, kunnen instellingen zoveel mogelijk uit de optimalisatie halen. ‘Gooi het eens over een andere boeg’, adviseert Leo Koppelaar. ‘Laat de oude werkwijze los en sla nieuwe wegen in. Dat brengt ook nieuwe resultaten en opbrengsten en dat is precies wat je nodig hebt. Hoe beter je geautomatiseerd bent, hoe minder kosten je uiteindelijk krijgt. Software helpt instellingen focussen op waar het om draait, namelijk om patiënt of cliënt. De zorg is hun business, niet het doen van de boekhouding of het bijhouden van dossiers.’ Een duidelijke ‘do’ wat Koppelaar betreft is ook het delen van kennis. ‘De zorgsector werkt versnipperd aan automatisering. Mijn advies zou zijn: start een centraal informatiepunt waar best practices uit instellingen verzameld kunnen worden. Leer van elkaar en bedenk gezamenlijk

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
1 Salarisadministratie	14		11%
2 Personeelsadministratie	21		17%
3 Dienstroosterplanning	33		27%
4 Financiële administratie (boekhouding en facturering)	24		19%
5 Elektronisch Patiënten Dossier of Elektronisch Cliënten Dossier	70		56%
6 eHealth	21		17%
7 Anders, namelijk:	28		23%

Voor welke administratieve processen is uw organisatie voornemens om nieuwe software aan te schaffen? (Elke respondent kon meerdere antwoorden kiezen.)

goede oplossingen. Laat je inspireren. En laat het idee los dat automatisering eindeloos duurt en ontzettend veel kost. Dat is niet meer van deze tijd. Dus onderzoek de mogelijkheden en doe daar je voordeel mee.’ Koppelaar heeft ook nog een ‘don’t’ die hij onder de aandacht wil brengen. ‘Outsourcing is geen Haarlemmer olie, maar kost wel veel geld’, zegt hij. ‘Maak eerst je processen eens lean door goede software aan te schaffen en denk dan pas over outsourcing. In de meeste gevallen zul je constateren dat outsourcing dan al niet meer nodig is.’

Tot slot

Automatisering kan veel meer voor de zorg betekenen dan de sector zelf denkt. De kennis van de mogelijkheden van automatisering bij zorgbestuurders en -beslissers is niet altijd optimaal. Dat is zorgelijk, omdat zij het zich in de huidige tijd niet kunnen veroorloven om zaken op hun beloop te laten. Ingrijpen is gewenst en niet pas op de lange termijn. Alleen door meer aan te sluiten bij de automatiseringstrend die in andere sectoren al volop aan de gang is, kan de zorg ook in de toekomst de gewenste en noodzakelijke kwaliteit blijven bieden en kunnen instellingen de kwaliteit van (zorg)processen borgen, en daarmee hun voortbestaan. Softwarebedrijf AFAS, zelf volledig geautomatiseerd en geoptimaliseerd, kan uit eigen ervaring vertellen wat dat de organisatie oplevert: ‘Rust en overzicht’, zegt Koppelaar. ‘Wij groeien elk jaar zo’n 15 tot 20%, maar dat merk je niet aan onze organisatie. We zijn steeds bezig de organisatie en de processen te stroomlijnen. De dagelijkse zaken gaan dan als vanzelf terwijl je je als management bezig kunt houden met dingen die er echt toe doen en die bovendien ook echt leuk zijn.’

Lees het volledige onderzoeksrapport op www.zorgmarkt.net. Kijk bij: “Download gratis whitepaper”.