Van eilanden naar ecosysteem: de digitale toekomst van de zorg



Bas Leussink
Manager Solutions en Architects



Thomas Blankvoort
Chief Executive Officer

Uiteindelijk krijgen we er allemaal een keer mee te maken: de zorg. In deze sector wordt volop samengewerkt; bijvoorbeeld tussen huisartsen en verzorgingstehuizen, maar ook tussen zorginstellingen en hun IT-leveranciers. Maar in de sector zit veel versnippering en in de digitale samenwerking kan nog veel verbeterd worden, zien Bas Leussink en Thomas Blankvoort van Pink Elephant.

De zorgsector bestaat grofweg uit twee onderdelen: cure en care. Cure draait om het beter maken van mensen. Dat genezen gebeurt bij ziekenhuizen, maar ook bij huisartsen en specialisten. De care-kant gaat over zorg, bijvoorbeeld in verzorgingshuizen of via wijkverpleegkundigen. Pink Elephant is actief aan de care-kant, wat als groot ecosysteem functioneert. "De care-markt is een integratie van verschillende ketenpartners. Je hebt te maken met de VVT-organisatie [verpleeghuizen, verzorgingshuizen en thuiszorg, red.], maar ook met ketenpartners zoals apotheken, huisartsen en wijkverpleegkundigen. Daarachter zit dan nog weer een heel digitaal systeem", vertelt Bas Leussink, Manager Solutions en Architecten bij Pink Elephant. "Zij werken allemaal met dezelfde cliënten en met soortgelijke systemen. Daarmee ontstaat een ecosysteem waarin samenwerking essentieel is."

Cliënten willen immers graag een zo naadloos mogelijke ervaring. Als iemand vanuit een ziekenhuis wordt doorverwezen naar een verpleeghuis, is het handig als alle benodigde informatie automatisch bij dat verpleeghuis aankomt. Een cliënt, of de familie, wil daar niet nog eens achteraan moeten bellen. En de verzorgers zelf hebben daar vaak geen tijd voor.

Tegelijkertijd staat de zorg voor grote uitdagingen, benadrukt Thomas Blankvoort, Chief Executive Officer bij Pink Elephant. "Het heeft te maken met toenemende vergrijzing en arbeidstekorten, en het verzuim is nog hoger dan in het reguliere bedrijfsleven. Dat zorgt voor behoorlijk complexe opgaven in het ecosysteem." Hoe minder tijd professionals kwijt zijn aan administratieve rompslomp en systemen die onderling niet goed met elkaar communiceren, hoe beter dat dus is.

Ruimte voor verbetering

Maar juist in die onderlinge communicatie is nog veel te winnen, zegt Blankvoort. "Het ecosysteem werkt suboptimaal. Leveranciers en partners in de zorg werken vaak op een eiland." Daarmee bedoelt Blankvoort dat de ene zorgpartij voor de ene leverancier een systeem kiest, en een andere zorgpartij voor een ander. Dergelijke systemen hebben onderling niet altijd goede verbindingen, wat samenwerking lastig maakt. "De cliënt moet dan iedere keer schakelen tussen die 'werelden'."

De versnippering is ook goed zichtbaar op de werkvloer. Zorgmedewerkers lopen gemiddeld met drie apparaten aan hun gordel, zoals een laptop, een pieper of een domoticatoestel. Veel apparaten, die het werk niet gemakkelijker maken. Kan dat niet eenvoudiger? Dat is één van de onderwerpen waar Pink Elephant naar kijkt, zegt Leussink. "Hoe kunnen wij ervoor zorgen dat de hoeveelheid apparaten minder wordt en dat datgene wat er op die apparaten uitgevoerd wordt veel beter samenwerkt met elkaar?"

Dat vraagt (bijvoorbeeld) om consolidatie. Pink Elephant ziet als een mogelijke oplossing dat al die systemen samenkomen op één device, bijvoorbeeld een smartphone. De medewerker heeft dan nog maar één apparaat bij zich, waarop domotica, alarmeringssystemen en het elektronisch cliëntendossier (ECD) naadloos samenwerken. Leussink: "Met speech-to-text leg ik alles wat ik doe en zie vast via spraak. Het wordt direct omgezet naar verslaglegging en gekoppeld aan acties en workflows. Zo verdwijnt administratie naar de achtergrond en komt zorg weer centraal te staan."

Pink Elephant als regisseur

Pink Elephant ziet zichzelf als regisseur van het bredere ecosysteem. "Wij beheren de platformen en kunnen vanuit onze kennis alle verschillende partners en ketenleveranciers op een slimme manier aan elkaar koppelen. Zo ontzorgen wij de VVT-organisatie op het gebied van regievoering", zegt Leussink.

Blankvoort vult aan: "Wij hebben zo'n vijftien zorgklanten. WAT WE WILLEN IS DAT ER MEER CONSISTENTIE EN HARMONISATIE KOMT. Zodat de zorg misschien wel zijn eigen standaard heeft, die dan veel breder toepasbaar is en meer schaalvoordeel en versnelde innovatie kan bieden."

Communicatie vergemakkelijken

Een deel van de oplossing ligt in verdere standaardisatie, meent Blankvoort. De zorg kent er al een aantal. En ook op hardwareniveau worden al standaarden gedefinieerd waaraan toestellen en apparatuur moeten voldoen. "Dat is een heel logische stap en dat helpt al." Maar op andere terreinen, zoals alarmeringssystemen, domotica en ECD's, is de standaardisatie nog lang niet volledig.

Blankvoort ziet graag dat er aanvullende standaarden komen waar die nog ontbreken. Niet om één dominant systeem op te leggen, maar om interoperabiliteit mogelijk te maken: systemen van verschillende leveranciers die via gedeelde afspraken naadloos met elkaar communiceren. Dat is makkelijker gezegd dan gedaan, erkent Blankvoort. Conformiteit afdwingen kost tijd en betekent ook dat je bepaalde zaken uitsluit. "Er zullen toch mensen over de huidige situatie heen moeten stappen. Je hebt bestuurders met visie nodig die niet bezig zijn met het beschermen van hun eigen wereld."

Leussink herkent dat: "Er zijn inmiddels vier, vijf grote ECD-leveranciers in Nederland en verschillende netwerken waarover berichtuitwisseling en alarmering plaatsvindt. Die werken grotendeels hetzelfde via standaarden, maar allemaal hebben ze toch een eigen ingang." Precies daar wil Pink Elephant tussen zitten.

De mogelijkheden van AI

Een andere ontwikkeling die het ecosysteem verder kan helpen, is kunstmatige intelligentie. Pink Elephant ziet daar veel potentie in. Leussink: "Er zit slimme technologie achter die herkent wat ik vertel en die documentatie en informatie in de ECD's plaatst. Die ook de vertaalslag kan maken van datgene wat ik vertel naar medisch vakjargon. Een behandelaar of verpleegkundige hoeft dan alleen nog te controleren of wat hij gedicteerd heeft op de juiste manier opgenomen en weergegeven is."

Tegelijkertijd zijn er grenzen aan wat AI nu al mag en kan. "Wij zien op dit moment nog niet dat generatieve AI zelfstandig keuzes, adviezen of een medisch voorschrift kan en mag gaan geven", aldus Leussink. "Enerzijds omdat wet- en regelgeving dat nog niet toelaat, maar anderzijds wil je dat daar gewoon een menselijke bevestiging in zit. Dat uiteindelijk een behandelaar of een arts nog steeds zegt: ja, dit klopt, hier sta ik achter."

Regionale samenwerking

Ondanks alle uitdagingen ziet Blankvoort ook hoopvolle ontwikkelingen. "Wat heel mooi is dat er nu steeds meer regionaal samengewerkt wordt. Er wordt al veel overlegd. Dat is stap één. En nu moet je van dat overleg naar keuzes."

Leussink ziet daarin ook een directe rol voor Pink Elephant. "Wat de zorgsector kenmerkt, is dat organisaties over het algemeen niet direct met elkaar concurreren en best wel bereid zijn elkaar te helpen. Wij zijn goed in staat om die zorgorganisaties met elkaar te verbinden: rondetafels, kennisdagen, noem het maar op. En op die manier eigenlijk te gaan leren van wat er goed gaat en wat niet."