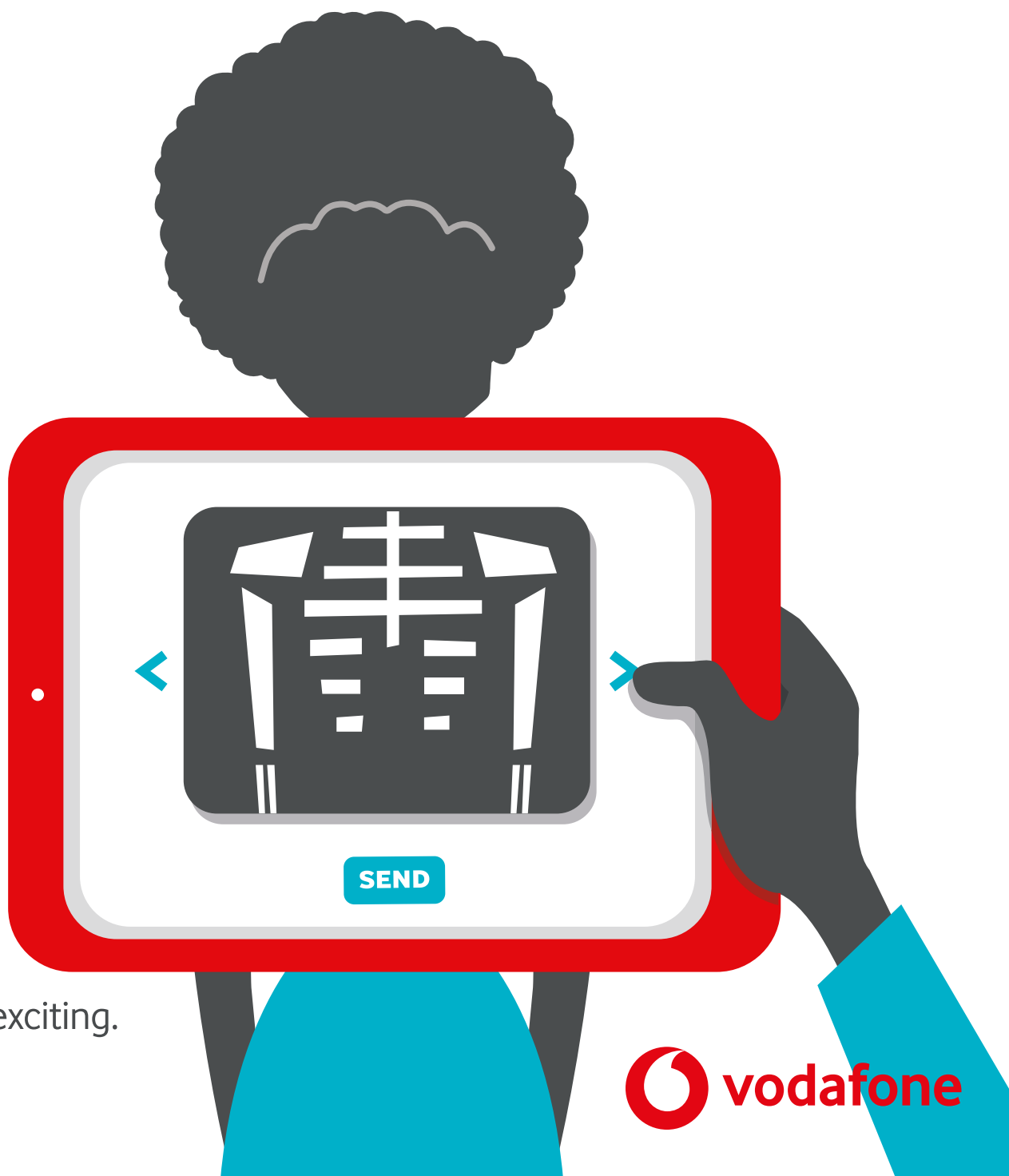


Ready healthcare

Actieplan gezondheidszorg



The future is exciting.

Ready?



Executive Summary

De vraag naar gezondheidszorg groeit snel. De kosten stijgen, patiënten hebben complexe behoeften en hun verwachtingen liggen hoog.

Met een dergelijke combinatie van factoren is iedereen het erover eens dat de gezondheidszorg in de komende jaren met aanzienlijke uitdagingen wordt geconfronteerd. En toch, als u er klaar voor bent, wordt de toekomst zowel spannend als lonend.





Het goede nieuws

Onmiskenbaar ligt de lat hoog voor zorgverleners: zij moeten de kwaliteit en bereikbaarheid voor patiënten verbeteren, en tegelijkertijd de kosten verlagen.

Maar het goede nieuws is: als u bereid bent te veranderen en uw gezondheidszorgmodellen aan te passen aan de behoeften van patiënten, zijn er volop kansen voor uw bedrijf. Want als de vraag naar gezondheidszorg groeit, kunt u als Ready Business ook groeien.

Deze gids helpt u kennis te maken met de nieuwste trends in de gezondheidszorg en laat u mogelijkheden voor toekomstig succes zien. Lees alles over de strategieën, instrumenten en innovaties die bedrijven zoals het uwe helpen hun concurrentievoordeel te behouden.

Het veranderende gezicht van de gezondheidszorg

Meer mensen leven langer of lijden aan chronische ziekten, zoals hart- en vaatziekten. Zij hebben dure en langdurige zorg nodig. Dit vraagt om een nieuwe vorm van zorg die zowel geïntegreerd als dynamisch is.

Er is een gezamenlijke aanpak nodig tussen verschillende zorgverleners met specifieke vaardigheden. Hierdoor ontstaat er een 'zorgketen' die inspanningen kan coördineren op een manier die gericht is op de individuele patiënt.

Gestimuleerd door belangrijke vooruitgang in de technologie bereidt de gezondheidszorg zich nu al voor op dit nieuwe predicatieve, preventieve en gepersonaliseerde model voor de gezondheidszorg.



Predicatieve, preventieve geneeskunde

Het is niet alleen belangrijk om zieken te genezen, maar ook om mensen gezond te houden en zaken te signaleren voordat zij een probleem worden. Deze nieuwe vorm van predicatieve geneeskunde en zelfs patiëntspecifieke prognose wordt bereikt door een combinatie van Big Data en het stimuleren van keuzes in levensstijl die chronische ziektes voorkomen.

De kracht van zorg op maat

De toekomst van de gezondheidszorg is het verlenen van diensten op maat die afgestemd zijn op de individuele behoeften van de patiënt. Dit betekent een nauwkeuriger diagnose, betere zorgplannen en het verlenen van diensten waar en wanneer patiënten ze nodig hebben. Dit leidt tot een verschuiving van eerstelijns zorgomgevingen, zoals ziekenhuizen, naar het verlenen van zorg bij de patiënt thuis.

Thuiszorg kan een belangrijke rol spelen in het transformeren van de ervaring van de patiënt in positieve zin en het verminderen van de noodzaak voor ziekenhuisbezoeken. Dit wordt mogelijk gemaakt dankzij beter geïntegreerde, dynamische teams van zorgverleners en het gebruik van technologie op afstand.

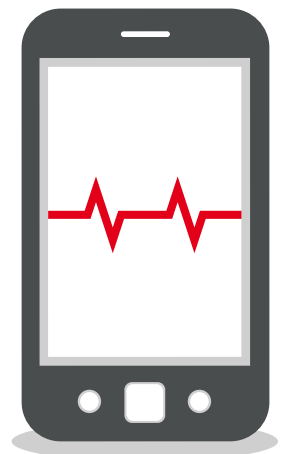
De verhoudingen veranderen

Het verlenen van zorg op maat betekent ook een meer gezamenlijke benadering van de relatie met uw patiënten.

Dankzij het internet zijn patiënten beter geïnformeerd en meer betrokken bij de besluiten over hun behandeling. Deze vergrote kennis leidt tot hogere verwachtingen. Patiënten van nu eisen de beste zorg en lobbyen daarvoor via machtige patiëntengroepen.

Meer dan ooit tevoren is het van cruciaal belang dat u de patiënt- dokter relatie als een partnerschap beschouwt.

Wanneer u innovatie probeert toe te passen, moet u een eenvoudige vraag beantwoorden: hoe patiëntgericht bent u?



Trend watch



De bevolking vergriest

- In Nederland zal dat het percentage mensen boven de 65 naar verwachting stijgen van 6% in 2012 naar 26% in 2040 (bron: CBS).
- Wereldwijd is de situatie nog nijpender: in de komende 50 jaar zal dezelfde demografische groep zich verdrievoudigen (bron: UN data).



Toename in chronische ziekten

- Deels vanwege de westerse levensstijl nemen chronische ziekten toe, ieder met andere zorgopties.
- Chronische ziekten zullen in 2020 verantwoordelijk zijn voor bijna 75% van de sterftegevallen wereldwijd (bron: WHO).



Kosten gezondheidszorg zijn niet duurzaam

- Het Nederlandse gezondheidszorgsysteem staat al jaren boven aan de lijst van de Euro Health Consumer Index. De uitgaven vormen 11,8% van het BBP, de één na hoogste ter wereld (bron: OECD).
- Als er niets aan gedaan wordt, zal Nederland in 2040 een kwart van haar BBP aan gezondheidszorg besteden (bron: McKinsey).



Sommige ziekten zijn te voorkomen

- Een combinatie van routine controle, meer screening, gezondere levensstijl keuzes en inenting kan voor een betere gezondheid zorgen.
- In 2012 leed één op de tien mensen in Nederland aan obesitas (bron: CBS). Deze aandoening kan een oorzaak zijn van diabetes, hart- en vaatziekten, beroertes en kanker, maar het is te voorkomen.



mHealth groeit

- mHealth (mobiele gezondheidszorg) kan de kosten drukken, de zorgkwaliteit op peil houden en verbeteren en patiënten op de meest afgelegen locaties bereiken.
- Het aantal mHealth apps met betrekking tot patiëntenzorg (bijv. diabetes en hart- en vaatziekten) neemt toe. De verwachting is dat in 2020 de waarde van de globale mHealth markt \$49,1 miljard zal bedragen (bron: Grand View Research).

Het organiseren van huisartsen in eerstelijns zorggroepen

In de afgelopen jaren is het percentage huisartsen dat deelneemt aan eerstelijns zorggroepen die geïntegreerde zorg verlenen aan mensen met chronische ziekten snel gestegen, tot circa 80% van het aantal huisartsen in 2010. Sinds 2010 mogen eerstelijns zorggroepen en zorgverzekeraars onderhandelen over geïntegreerde (of gebundelde) betalingen voor gecoördineerde zorg verleend aan mensen met specifieke chronische ziekten zoals diabetes, hart- en vaatziekten en chronische obstructieve longziekte (bron: COPD).



'Oost west thuis best' is een reële optie

- Gezondheidszorg verschuift van 'intramuraal' zorg in ziekenhuizen naar 'extramuraal' zorg bij mensen thuis omdat sensoren op afstand en 'wearables' het mogelijk maken om patiënten op afstand te monitoren.
- Van alle ouderen met een zorgvraag woont 74% zelfstandig, net als 60% van de mindervalide mensen (bron: RLI).



Veiligheid blijft een prioriteit – voor iedereen

- Het veilig en betrouwbaar kunnen beheren van informatie blijft een topprioriteit. Dit geldt ook voor procedures die zijn ingevoerd door bestuurders in de zorg.
- Aangezien 46% van beveiligingsinbreuken wordt veroorzaakt door verlies of diefstal van een computer toestel (bron: Verizon Enterprise), moet iedereen zelf verantwoordelijkheid nemen voor de bescherming van patiëntgegevens.



Patiënten verwachten meer

- Patiënten zijn beter geïnformeerd en veeleisender en vragen eerder en vaker om gezondheidszorgen een meer persoonlijke aanpak.
- Het aantal tandartsafspraken per jaar is gestegen van 1,5 naar 2,5 (bron: OECD)



Het model van de gezondheidszorg verandert

- De nieuwe Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO 2015) zorgt voor een enorme verandering in de gezondheidszorg, de verantwoordelijkheid voor langdurig zorg gaat naar lokale overheden en onafhankelijke verzekeraars.
- De vier grootste zorgverzekeraars hebben nu een gezamenlijk marktaandeel van meer dan 90% (bron: OECD).

Ready Business kansen

Naar onze mening is uw succes in de toekomst afhankelijk van drie dingen: het leveren van betere patiëntenzorg, zorgen dat uw mensen beter verbonden zijn en innovatief genoeg zijn om de diensten te leveren die de patiënten nodig hebben.



1

Hoe levert u betere patiëntenzorg?**Zorgen voor gemoedsrust**

Hans, 69, lijdt aan dementie. Hij is een aantal keren weggelopen, verdwaald geraakt en hij is vergeetachtig. Dit is een risico voor hemzelf en maakt zijn familie ongerust. Met behulp van een eenvoudig 4G toestel, dat Hans aan zijn riem vastmaakt, kan hij op elk moment gevonden worden. Indien hij wegloopt of verdwaald raakt, kan er een SMS met zijn exacte locatie naar zijn familie worden verzonden. Zo behoudt hij zijn onafhankelijkheid en is zijn familie gerustgesteld.

2

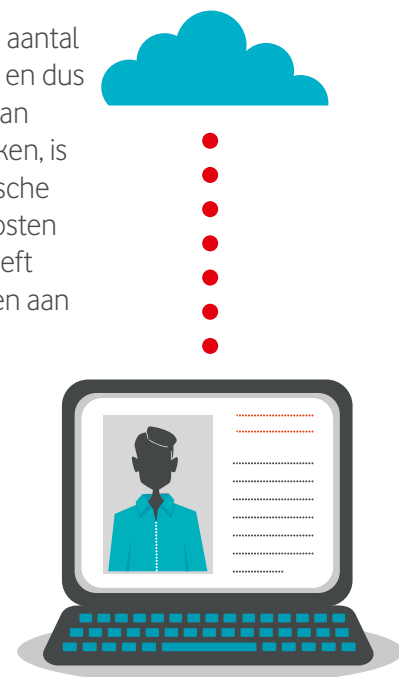
Hoe zorgt u dat uw mensen beter aangesloten zijn?**Effectiever beheer van chronische ziekten**

Judy, 36, is een gespecialiseerde diabetesverpleegkundige met een lange lijst van patiënten. Voorheen moest zij alle patiënten persoonlijk zien. Nu kan zij tijd besparen en meer patiënten helpen door hen te registreren voor thuiszorg. Zij ontvangt accurate, actuele informatie over de voortgang van behandelings- en symptomendagboeken die de patiënten zelf bijhouden, en van medische bewakingsapparatuur dat metingen automatisch verstuurt. Daarnaast kan zij te allen tijde contact met haar werkgever en collega's onderhouden en zien wie er in de buurt op locatie is.

3

Hoe past u innovatie toe om flexibeler en responsiever te worden?**Het vergroten van uw kennisdeling**

Carlo, 52, is president van een grote tandheelkundige praktijk met een aantal klinieken. Eerdere pogingen om kennis onder de specialisten te delen, en dus de klantenzorg te verbeteren, werden door de kosten en de logistiek van face-to-face afspraken beperkt. Nu, met behulp van beveiligde netwerken, is het mogelijk om in een snel tempo klinische aantekeningen, radiologische foto's en een hele reeks van documenten te delen voor veel minder kosten dan de kosten van specialisten daadwerkelijk bijeen te brengen. Dit geeft medisch specialisten de kans om hun kennis delen en samen te werken aan de zorg van een individuele patiënt, ongeacht waar zij zich bevinden.



1 Het leveren van betere patiëntenzorg

Tot nu toe lag de verantwoordelijkheid voor patiëntenzorg bij de individuele zorgverleners. De sleutel tot succes in de toekomst is de samenwerking tussen de verschillende zorgverleners, en patiënten in staat stellen om een grotere rol te spelen in hun eigen behandeling. Hieronder worden vijf belangrijke gebieden beschreven waarin u patiënten zorg kunt verbeteren:

Zorg dat professionals de juiste hulpmiddelen hebben voor de taak

Accurate, actuele informatie en diagnose bevorderen de patiëntenzorg. Mobiele toestellen en toegang tot elektronische patiëntendossiers geven professionelen, waar zij ook zijn, de informatie die zij nodig hebben om de beste zorg te leveren.

TIP: Check het profiel management software waarmee uw staf persoonlijke en collectieve identiteiten op één enkel toestel kan scheiden.

Blijf betrokken, ook op afstand

Het op afstand monitoren van patiënten, inclusief draagbare apparaten en sensoren, zorgt ervoor dat patiëntenzorg kunnen ontvangen in hun eigen huis met constante monitoring en ondersteuning via mobiele diensten.

TIP: Onderzoek de nieuwste technologie in uw sector – neem dan contact op met leveranciers.

Maak het persoonlijk

Gepersonaliseerde zorgplannen zijn gebaseerd op een holistische kijk op patiënten en hun behoeftes, en geeft hen de controle over hun eigen zorg. Opgeslagen in een centrale database, zijn zij toegankelijk voor zowel de patiënt als het zorgteam.

TIP: Ontwikkel een protocol voor een consistent zorgplan dat de zorgverleners helpt om de patiënten te betrekken bij de diagnose en de behandeling.

Hallo?

Hartbewaking

Alfred, 54, heeft al twee hartaanvallen gehad. Hij kan nu gebruikmaken van mobiele gezondheidsoplossingen die actuele informatie over zijn cardiale gezondheid aan zijn huisarts verstrekken, zonder dat hij zijn huis moet verlaten. Buiten het feit dat het makkelijker is voor Alfred, vermindert het ook de druk op ambulante diensten en verhoogt het de snelheid waarin zijn arts kan reageren op vroege tekenen van een verslechtering van zijn toestand.

Hoe voel je je?

Moedig persoonlijke verantwoordelijkheid aan

Patiënten aanmoedigen om een grotere verantwoordelijkheid voor hun eigen gezondheid te nemen geeft kracht en is kostendrukkend. Door gebruik te maken van predicatieve Big Data kunt u nauwkeurige diagnoses stellen voor individuele patiënten en hen helpen met de juiste keuzes in levensstijl te maken.

TIP: Richt een patiënten participatiegroep op, ontdek wat patiënten denken en creëer een platform om ideeën te testen.

Bereikbaarheid verbeteren

Ervoor zorgen dat patiënten de juiste gezondheidszorg op het juiste moment ontvangen is essentieel voor ziektepreventie. Soms kan een kleine aanpassing, zoals de mogelijkheid om online een afspraak te maken in plaats van aan de telefoon te moeten wachten, een grote impact hebben.

TIP: Maak gebruik van een 'hospitality app' die een mobiel toestel, een taxidienst en ziekenhuisvrijwilligers combineert, om oudere patiënten op tijd te laten komen voor hun afspraken.



2 Zorg dat uw mensen beter verbonden zijn

Connected zijn is een essentieel onderdeel van de toekomst van de gezondheidszorg. Het gaat om het vereenvoudigen van het leven van het personeel (het verminderen van stress, het beschermen van de persoonlijke veiligheid en het stimuleren van de productiviteit) zodat zij zich kunnen concentreren op het leveren van de beste patiëntenzorg. Hieronder vijf gebieden waar u zich op moet richten:

Houd het simpel

Afspraken en agenda's beheren is essentieel in elke patiëntgerichte organisatie. Zorgen dat iedereen in uw team toegang heeft tot dynamische tijdschema's, die zij met andere teamleden kunnen synchroniseren, kan een groot verschil maken.

TIP: Overweeg het gebruik van een dynamisch agendasysteem dat toegankelijk is voor uw team, ongeacht waar zij zijn.

Blijf in contact

Patiënten rekenen op het contact met verzorgenden om vele redenen, van geruststelling tot diagnose. Maar contact hoeft niet altijd persoonlijk te zijn. Mobiele technologie, bijvoorbeeld video- en telefoongesprekken, email en SMS, kan essentiële raakpunten creëren zonder tijdrovende reizen.

TIP: Onderzoek SMS als een manier om met patiënten te communiceren. Alom aanwezig en toch onderbenut, is het zowel direct als kosteneffectief.

Denk groot

Nauwkeurige data zijn onmisbaar in de diagnose en het behandelen van patiënten. Apparatuur om op afstand te kunnen monitoren voorziet u van nauwkeurige informatie over de voortgang van uw patiënt en geanonimiseerde Big Data kan uit inzichten van een bredere demografie putten en deze gebruiken om de diagnose van een patiënt te verbeteren.

TIP: Gebruik Big Data, ontleend aan geanonimiseerde patiëntendossiers, om de trends te erkennen, zoals welke behandelingen goed werken in bepaalde situaties.

De groei van M2M

M2M (Machine-to-Machine) technologie verbindt machines, toestellen en apparaten draadloos met het internet waardoor zij slimme voorwerpen worden die een breed scala aan mogelijkheden voor organisaties in de gezondheidszorg openstellen, voornamelijk rondom de thuiszorg. In 2014 maakte 19% van de zorgaanbieders gebruik van M2M technologie, maar naar verwachting zal dit stijgen naar 57% in 2016 (bron: Vodafone, 2014).

Onderweg blijven

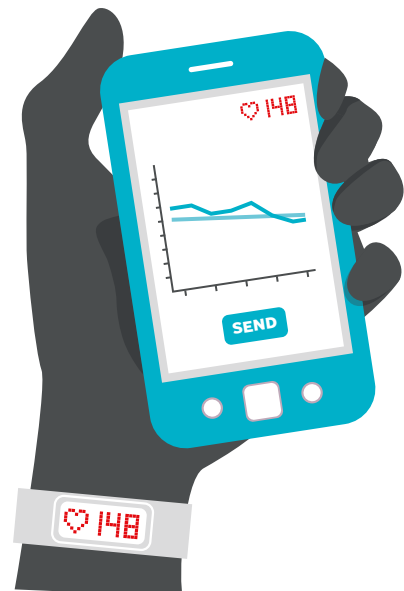
De mogelijkheid om data in te voeren en te raadplegen bij het verlenen van thuiszorg, in plaats van naar het hoofdkantoor te moeten terugkeren, bespaart u iedere week kostbare uren.

TIP: Gebruik beveiligde mobiele toestellen om data te raadplegen en in te voeren in het veld en om informatie te synchroniseren met collega's.

Veiligheid voorop

Professionals in de gezondheidszorg die de wijk in gaan zijn kwetsbaar. Op afstand beheerde alarmen gemonitord door de zorgorganisatie bieden extra ondersteuning.

TIP: Vraag het personeel het gebruik van op afstand beheerde alarmen te zien als onderdeel van risico-evaluatie procedures en te kijken naar waar zij het gevaar kunnen verminderen.



3 Wees flexibel en responsief

Om in de toekomst te slagen moet u een evenwicht zien te vinden: betrouwbare diensten leveren en tegelijkertijd flexibel op veranderingen kunnen inspelen. Flexibel en responsief blijven helpt u bij het leveren van innovatieve oplossingen aan uw patiënten en om concurrerend te blijven in de markt.

Profiteer van de nieuwste technologieën

Nieuwe technologieën in vaste en mobiele diensten, Cloud en het uitwisselen van kennis helpen bij het verbeteren en verder ontwikkelen van de zorgvoorziening op elk niveau. Maar met zoveel veranderingen is het belangrijk dat u goed kijkt naar de manier waarop uw systemen worden beheerd en geïntegreerd.

TIP: Heeft u erover nagedacht om een zorg IT en communicatie specialist in te huren om uw IT strategie te herzien? Wellicht kunnen zij oplossingen aanbevelen (zoals unified communications) om uw bedrijf efficiënter te maken.

Uw kosten onder controle houden

Soms kunnen de meest simpele efficiëntieverbeteringen grote kostenbesparingen opleveren. Gedeelde databundels en Software as a Service (SaaS)-modellen op abonnementsbasis kunnen toegang bieden tot technologie die anders misschien te duur zou zijn voor veel kleine en middelgrote ondernemingen.

TIP: Zichtbaarheid, controle en beheer van u telecommunicatie bronnen krijgen door middel van kostenbeheer en vanaf nu overwogen besluiten over uw toekomstige communicatiestrategie maken.

Een nieuwe zorgomgeving creëren

Een vooraanstaande zorgaanbieder moest een nieuwe polisadministratie en declaratiebehandelings-applicatie ontwikkelen die veilig en vrij toegankelijk zou zijn voor personeel op een aantal locaties. Zich ervan bewust dat het bedrijf niet de benodigde IT infrastructuur bezat om dit intern af te handelen, koos het voor een flexibele Cloud-computing omgeving. Deze oplossing verkortte de time to market voor het bedrijf in een drukke periode en bood het bedrijf een duidelijke voorsprong op de concurrentie.

Aan de wettelijke eisen voldoen

Systemen van individuele toestemming voor het gebruik van persoonsgegevens zijn niet goed gebouwd voor het digitale tijdperk. Overheden en organisaties hebben te maken met een steeds veranderend regulerend landschap.

TIP: Verplaats uzelf in uw patiënt. Welke informatie bent u bereid te delen, welke zou uw privacy in gevaar kunnen brengen?

Zorg voor de vertrouwelijkheid van alle patiëntgegevens

Flexibel zijn betekent toegankelijk blijven voor patiënten en professionelen, maar ondoordringbaar voor hackers. Het vermijden van inbreuken op de veiligheid vraagt een combinatie van planning, technische expertise en zakelijke kennis. Data encryptie is essentieel, voornamelijk voor mobiele toestellen.

TIP: Maak de balans op van alles wat u bezit en gebruikt. Het is cruciaal om naar potentiële risico's te kijken en voor bescherming te zorgen.



Wat nu?

Bij Vodafone hebben wij veel nagedacht over de kansen voor Future Ready organisaties in de zorg, en hoe uw onderneming kan veranderen en groeien. Hebben wij u ook aan het denken gezet?

Lees, wanneer u meer inzicht wilt in de manier waarop uw onderneming kan groeien in de steeds veranderende wereld van de gezondheidszorg, ons [Actieplan]. Dit is een checklist van de stappen die wij u aanraden te nemen om ervoor te zorgen dat uw onderneming klaar is voor de toekomst.

Wilt u met ons spreken? Wij horen graag van u.

www.vodafone.nl/healthcare

