

# WHAT'S BEYOND HET ECD?



# AANLEIDING

---

Wij zijn als adviesbureau ruim vijftien jaar betrokken bij ECD-implementaties. De focus hebben we door de jaren heen zien verschuiven van een ECD als administratieve oplossing naar hoe je met het ECD echt aansluit op je zorgvisie. De laatste jaren staan vooral de participatie van cliënten en verwanten binnen een portaal centraal.

Organisaties zoeken steeds vaker een koppeling tussen domotica, e-Health en het digitale dossier van cliënten. Ook met bestuurders voeren wij steeds meer het gesprek hoe zorginnovatie kan bijdragen aan de visie van de organisatie en welke keuzes zij hierin te maken hebben. Ook VWS stimuleert de digitale transformatie in de zorg met programma's zoals InZicht en Digivaardig in de Zorg.

Deze ontwikkelingen stelden ons begin 2019 voor verschillende vragen. Hoe lang blijven

we deze ECD-implementaties nog uitvoeren? Komt er een verzadiging van de markt of een transitie naar een andere vorm? Maar wat doen we over vijf jaar? En hoe wordt de positie van de cliënt nou echt sterker met deze innovaties?

Voor u ligt het resultaat van onze zoektocht. Onze visie en reflectie op de toekomst is mede tot stand gekomen door een onderzoek bij ECD-leveranciers en inspirerende gesprekken met bestuurders, relaties en onze eigen collega's.

Wij wensen u veel leesplezier en zijn benieuwd naar uw ervaring en reactie.

*Fabienne Eurlings, Floor Mutsaerts en Maria van Schaik.*

# WHAT'S BEYOND HET ECD?

---

De term 'ECD' dekt binnen vijf jaar niet langer de lading. Het ECD gaat zich verdelen in:

- een **professioneel dossier** dat zorgverleners echt gaat ondersteunen;
- en een **PGO voor cliënten** dat met je mee gaat reizen.

Slimme technologie maakt het mogelijk dat we niet alleen registreren, maar dat data ook gebruikt wordt in de ondersteuning van het zorg- en behandelproces.

Om geld vrij te spelen voor vernieuwing is het noodzakelijk dat niet elke leverancier een administratieve module blijft ontwikkelen. Wij verwachten dat enkele administratieve modules overblijven die leverancieronafhankelijk te combineren zijn met de inhoudelijke professionele dossiers. De overheid stelt 7,50 euro per cliënt beschikbaar voor een Medmij gecertificeerd PGO. Daarmee wordt het voor de 30 leveranciers onmogelijk een 'goed' PGO te leveren en onderhouden. Slechts enkele

leveranciers zullen overblijven.

## Neem je dossier mee

Cliëntparticipatie gaat de meeste focus vragen. Om cliënten écht regie te geven moet data met de cliënt gaan meereizen in een PGO.

## Gebruik je data

Intuitieve, slimme software maakt het mogelijk binnen je professionele dossier van je data te leren. Het kan zorgverleners ontlasten en cliënten sneller een effectieve behandeling bieden. Slimme systemen kunnen met de juiste data patronen ontdekken en interventies voorstellen.

## Faciliteer je zorgverleners

Professionele dossiers gaan vóór zorgverleners werken, waardoor de administratieve belasting gaat verminderen. Hierdoor worden zorgmedewerkers echt ondersteund door de digitale mogelijkheden. Als je wilt dat innovatie echt een succes wordt, dan heb je ook bevlogen en betrokken professionals nodig.



# NEEM JE DOSSIER MEE

'Het hebben van een chronische ziekte brengt een hoop uitdagingen met zich mee. Maar het 'meenemen van je zorgdossier' naar alle zorgverleners geeft vaak nog meer zorgen.

Als dochter van een moeder met chronische gezondheidsklachten kan ik daarover meepraten. Nu heb ik nog het geluk dat mijn moeder als oud-verpleegkundige zelf alert is op het doorgeven van medicatie aan artsen en dat ze zelf de huisarts attent maakt op een lab-uitslag van het ziekenhuis. Bij een opname via een spoedeisende hulp, is het bij elkaar brengen van de juiste informatie over medicatie en diagnoses een flinke uitdaging. Laat staan het inzicht krijgen in welke hulpmiddelen en medicatie er op welke wijze toegepast moeten worden. Maar wat als mijn moeder op reis gaat en in een ander ziekenhuis terecht komt? Of als ze ouder wordt en dit minder goed zelf kan overzien?

Hoe fijn zou het dan zijn als een dossier altijd met je mee gaat, in welke digitale vorm dan ook? Met een prettige beveiliging? Dat je altijd je actuele medicatieoverzicht bij je hebt? Dat je bij een acute opname de arts toegang kunt geven tot jouw PGO met de belangrijkste gegevens? Hoef je in ieder geval niet al die vragen steeds opnieuw te beantwoorden en de zorg kan gelijk op mijn moeder afgestemd worden.

Een zorg minder, voor ons allemaal.'

**Fabienne Eurlings**  
*principal adviseur*



## **Cliëntparticipatie gaat de meeste focus vragen. Om cliënten écht regie te geven moet data met de cliënt gaan meereizen in een PGO.**

Steeds meer cliënten willen meer betrokkenheid, eigen regie en inzicht in het eigen zorg- en behandelproces. Hiervoor is het nodig dat je dossier met je mee gaat reizen.

Samen over dezelfde informatie beschikken schept een meer gelijkwaardige relatie tussen cliënt en hulpverlener(s). Inzage in het dossier is nog steeds een belangrijk vraagstuk. Waarbij privacy en veiligheid altijd voorop staan. Cliëntportalen hebben op dit moment nog steeds een waardevolle functie als puntoplossing binnen de intramurale setting tussen organisatie en cliënt. Voor mensen die nog thuis wonen en dus een grotere cirkel van zorgverleners om zich heen hebben, is dit nog niet voldoende.

### **Het PGO**

Met het PGO kan een cliënt de data van de huisarts, apotheker of andere specialisten digitaal meenemen. Naast het bekijken, beheren en delen van de gegevens kan een cliënt ook zorgverleners toestemming geven deze data op te nemen in hun professionele dossier. Het kunnen meenemen van de informatie is een eerste stap om cliënten meer regie te geven in hun eigen zorgproces. Op een veilige manier kunnen ze naar wens hun zorgverleners makkelijk betrekken en informeren over andere facetten in hun zorgproces.

Op deze wijze worden we meer in staat gesteld om als cliënt, mantelzorger of familie volwaardige spelers in het zorg- en behandelproces te zijn.

Natuurlijk is daarmee niet alles opgelost. Dialoog en onderzoek gaan uitwijzen wat het antwoord is op vragen als: hoe kan een PGO geschikt worden gemaakt voor alle doelgroepen, zodat ze er echt zelf mee kunnen werken? En kies je als cliënt nou echt zelf een eigen PGO of ontstaat er een PGO in de regio waarop cliënten gaan aansluiten?



# GEBRUIK JE DATA

‘Toen mijn zus geboren werd was zij een blijde, gezonde baby. Na zes weken kreeg zij haar eerste epileptische aanval. Dit was het begin van veel onderzoeken en opnames in het ziekenhuis. Ook bleek zij zich niet zo te ontwikkelen als we gewend zijn van baby’s. De artsen konden niet direct vertellen wat er met haar aan de hand was. Jarenlang werden er verschillende behandelingen en medicatie uitgetest. Soms ging het een tijd beter. Soms ging het minder. Duidelijk was in ieder geval dat zij zou opgroeien met ernstige meervoudige beperkingen en epilepsie.

Inmiddels is mijn zus bijna 30 en woont zij al twaalf jaar in een groep bij een gehandicaptenzorginstelling. Hier kan zij onder begeleiding wonen, leren en deelnemen aan allerlei activiteiten. De begeleiders op haar woongroep zorgen voor een passende ondersteuning op de juiste momenten.

Hoe fijn was het geweest als deze lange weg van trial-and-error, het uitproberen van verschillende behandelingen met verschillende medicatie, korter en effectiever was verlopen? Nieuwe technologieën in de zorg kunnen patronen in data ontdekken bij cliënten met dezelfde symptomen. Zo hadden de artsen van mijn zus bijvoorbeeld sneller kunnen zien dat specifieke medicatie goed aanslaat bij andere kinderen met dezelfde symptomen.’

**Floor Mutsaerts**  
adviseur



**Intuitieve, slimme software maakt het mogelijk binnen je professionele dossier van je data te leren. Het kan zorgverleners ontlasten en cliënten sneller een effectieve behandeling bieden.**

Wij verwachten voor de toekomst dat zorgverleners ondersteund worden in hun werk door slim gebruik te maken van data. Door informatie slim te combineren en hierin patronen te ontdekken, kan een volgende cliënt met vergelijkbare symptomen beter geholpen worden. Het combineren van de juiste cliëntgegevens met data kunnen bijvoorbeeld een risicoanalyse of suggestie opleveren voor de zorgverlener, die resulteert in effectievere zorg. Slimmer met data omgaan stimuleert ook de informatie-uitwisseling tussen organisaties.

Artificial Intelligence is geschikt om patronen te herkennen in grote hoeveelheden data. Een volgende stap is om deze techniek toe te passen op professionele dossiers. Om dit te bereiken is een uniforme werkwijze nodig die het structureren en ontsluiten van data ondersteunt. Dit kan betekenen dat zorgmedewerkers informatie moeten vastleggen die zij zelf niet nodig hebben, maar die wel relevant is voor het uitvoeren van zulke analyses.

De eerste stappen om tot gestructureerde data te komen worden al gemaakt. Dit zien we bijvoorbeeld in het gebruik van zorginformatiebouwstenen (ZIB) en registratie aan de bron.

Door uniforme standaarden wordt data onderling vergelijkbaar. Vervolgens kunnen er analyses op gedaan worden.

**Tip:** beperk de hoeveelheid data die je opvraagt in een ZIB. Hoe meer data erin zit, hoe specifiek het wordt. Hoge specificiteit maakt het aantal vergelijkbare datasets klein en daarmee minder bruikbaar voor analyses.



# FACILITEER JE ZORGVERLENERS

'Tien jaar geleden maakte ik als verpleegkundige de overstap naar het adviesvak. In mijn werk als verpleegkundige verwonderde ik mij over de hoeveelheid tijd die verloren ging aan het vastleggen van informatie. Toen nog veelal op papier. Eindeloos bezig met het opstellen van zorgplannen, rapporteren, het aanvragen van onderzoeken en verantwoorden van mijn uren.

Ik weet nog goed dat ik als derdejaars HBO-V student als invalkracht een dagdienst had op een afdeling met 30 cliënten die ik geen van allen kende. Door personeelstekort was ik de enige die medicatie mocht delen en aanspreekpunt was voor familie. Door het ontbreken van een goed overzicht op de zorgplannen, de hoeveelheid informatie die ik moest vastleggen en de verantwoordelijkheid die ik op dat moment voor mijn cliënten voelde, stond ik onder enorme druk. Een vervelende ervaring en in geen enkel opzicht een leuke manier om mijn vak uit te oefenen.

Hoe fijn was het geweest als ik in één oogopslag had kunnen zien wat er speelde bij de cliënten? Wat zou het geholpen hebben als mijn dag niet in het teken had gestaan van verplichte registraties. Dat ik door een systeem geholpen werd in het automatisch vastleggen van informatie.

Dat was het plezier van mijn dienst, maar vooral de kwaliteit van de zorg enorm ten goede gekomen.'



**Maria van Schaik**  
senior adviseur



**Professionele dossiers gaan vóór zorgverleners werken, waardoor de administratieve belasting gaat verminderen. Hierdoor worden zorgmedewerkers echt ondersteund door de digitale mogelijkheden.**

Dit soort situaties zijn helaas nog altijd de realiteit van alledag. Het oplossen van een tekort aan gekwalificeerd personeel was, is en blijft een enorme uitdaging. Sterker nog, met de toenemende personeelstekorten komen dergelijke situaties alleen nog maar vaker voor. De slag van papier naar digitaal is inmiddels grotendeels gemaakt. ECD's anno 2019 zijn op dit moment nog veelal registratiesystemen die zorgverleners beperkt helpen of ontlasten in hun informatievastlegging. De verplichte registratielast is de afgelopen jaren verder toegenomen. Er wordt veel gepraat en geschreven over het verminderen van de registratielast in de zorg. Maar in de praktijk dringt dit maar langzaam door.

Onze hoop voor de toekomst is dat een groot deel van de backoffice oplossingen, die leveranciers nu bieden, verdwijnen. Zo kunnen de leveranciers zich richten op de ontwikkeling van onderscheidende professionele dossiers die leverancieronafhankelijk gekoppeld kunnen worden met één van de administratieve modules.

De professionele dossiers van de toekomst gaan aangeven wat risico's zijn voor een bepaalde cliënt en automatisch acties of interventies voorstellen die een professional enkel nog hoeft te checken. Het professionele dossier zal bestaan uit klinimetrie en instrumentarium met hierin beslissingsondersteunende methodieken. Het worden geautomatiseerde omgevingen waarbij registratie vervangen wordt door controle van automatisch gegenereerde gegevens. De registratie en administratielast neemt hierdoor af en de professionele dossiers gaan echt voor zorgverleners werken. Het wordt leuk om de meerwaarde van ICT te gaan ervaren in de zorg!

# MENS

---

Technologische ontwikkelingen hebben pas succes als zorgverleners en cliënten dit **kunnen, willen en durven** toe te passen.

Het **kunnen** toepassen van technologie hangt samen met de digitale kennis en vaardigheden van zorgverleners en cliënten. Het vaststellen van minimaal vereiste digitale vaardigheden en hierop toetsen, anticiperen en ondersteunen door werkgevers is in deze tijd noodzakelijk.

Het **willen** toepassen van technologie gaat over het geloof in de meerwaarde die de technologie biedt. Het is van belang gezamenlijk te bespreken en te verkennen waarom je welke technologie in gaat zetten en wat het de cliënt en de zorgverleners gaat opleveren.

Het **durven** toepassen van technologie vraagt om vertrouwen en een verandering

van gedrag. Technologie kan steeds meer als substituut van zorg ingezet worden. Denk bijvoorbeeld aan een robot die in plaats van een fysiotherapeut voor de groep staat om oefeningen voor te doen. De fysiotherapeut krijgt daardoor meer tijd om cliënten te helpen bij de juiste uitvoering van de oefeningen. Dit vraagt van zorgverleners om te durven reflecteren op de meerwaarde van technologie naast hun eigen inzet. En het vraagt van cliënten om zich er voor te durven openstellen en te vertrouwen in technologie naast de menselijke zorgverlening.

De dialoog tussen zorgverleners en cliënten verandert. Het belangrijkste is de balans te blijven zoeken tussen het beste van de technologie en het beste van de mens, en die op elkaar af te stemmen.

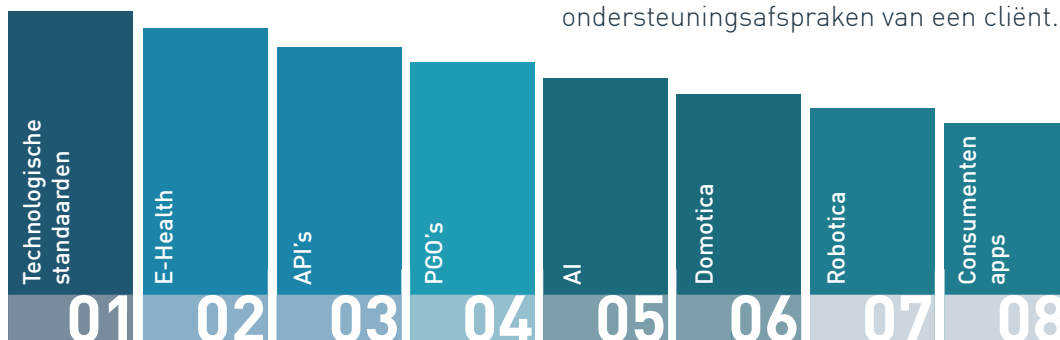
# TECHNIEK

Koppelingen zijn door maatwerk en punt-oplossingen vaak een bottleneck geweest voor informatie-uitwisseling. De komst van technologische standaarden gaat hier eindelijk een boost aan geven door eenheid te brengen in de uitwisseling van data. Ook de leveranciers benadrukken in onze uitvraag dat de technologische standaarden een sterke invloed hebben op de doorontwikkeling van hun producten.

Standaarden en platformen als Medmij, E-overdracht, HL7 FHIR webservices, ZIB's en NUTS stimuleren koppelingen en daarmee dus data-uitwisseling. Ook het beschikbaar stellen van de API bibliotheek stimuleert de realisatie van deze koppelingen.

API's worden gebruikt voor het ontsluiten en uitwisselen van data, het beschikbaar stellen van functionaliteit (registratie, afspraken, orders), zodat ook andere partijen nieuwe toepassingen kunnen maken. Ook worden ze gebruikt voor toegangscontroles/beveiliging en het vertalen van gegevens naar verschillende formaten en standaarden. Vrijwel alle leveranciers stellen dat ze actief bezig zijn met de introductie of het gebruik van API's.

De huidige standaarden zijn veelal gebaseerd op gegevens uit de cure. De uitdaging in de care is om een verdere aansluiting te vinden van deze standaarden op de relevante data. Bijvoorbeeld data over bejegening of ondersteuningsafspraken van een cliënt.



# INNOVATIE IN DE CARE

---

**Vijf bestuurders schoven aan voor een levendig gesprek met mooie inzichten over innovatie in de care met Mirjam Verheijen en Marco Zoetekouw van M&I/Partners. Innovatie speelt binnen zorgorganisaties in de care op diverse thema's. In het gesprek met zorgbestuurders worden mooie voorbeelden genoemd.**

Zo vertelt de bestuurder van Catharina Stichting vol enthousiasme over een nieuw zorgconcept voor cliënten. Een nieuw pand wordt met veel domotica uitgerust en cliënten kunnen zich ook buiten het gebouw begeven. De winkeliers in de directe omgeving houden een oogje in het zeil en kunnen via een app bijzonderheden doorgeven.

Meerdere instellingen hebben innovatie-labs opgezet om nieuwe toepassingen uit te proberen en uitwisseling tussen partijen te bevorderen. Zo experimenteert Philadelphia met slimme camera's die gezichtsuitdrukkingen van cliënten kunnen herkennen.

De beveiliging van de gegevens van deze kwetsbare doelgroep blijft een belangrijk aandachtspunt. De behoefte data te delen tussen cliënt, zorgprofessional

## **Aan tafel zaten:**

Hans van Gestel, Driestroom (GZ)  
Hans Biezemans, Catharina Stichting (VVT)  
Jeroen Kleinjan, Carintreggeland (VVT)  
Hetty Verhulst, ASVZ (GZ)  
Ineke Weaver, Opella (VVT)  
Jeroen van der Pas, Philadelphia (GZ)

en zorgprofessionals onderling wordt steeds groter. Het PGO kan hier volgens de bestuurders een uitkomst bieden.

Bij de bestuurders is veel aandacht voor de medewerkers en cliënten. Zo is ASVZ met een breed cultuur-interventie programma gestart omdat de rol en positie van de zorgprofessional ten opzichte van de cliënt en verwanten anders wordt.

Hoe zien onze tafelgenoten de toekomst van de zorg? De domeinen zoals we die nu kennen, bestaan over tien jaar zeker niet meer. Deze domeinen gaan plaatsmaken voor integrale zorgketens.

# BLIK IN HET VELD

---

Aan de leveranciers hebben we de vraag gesteld welke zorgontwikkelingen uit de markt het meest van invloed zijn op de verdere ontwikkeling van hun ECD's. In volgorde van belangrijkheid staan de genoemde ontwikkelingen aan de rechterkant. Mooi dat de door ons geschetste ontwikkelingen ook de focuspunten zijn in de ontwikkelstrategieën van de leveranciers.

*Bron: leveranciersonderzoek M&I/Partners 2019.*

**01**

Cliëntparticipatie

**02**

Ketensamenwerking

**03**

Registratielast

**04**

Gezonde bedrijfsvoering

**05**

Zelfsturing

**06**

Personeelsmanagement



80 procent van de zorgorganisaties werkt aan innovaties in een samenwerkingsverband, met name voor de kennisdeling.



75-80 procent van de zorginstellingen beschikt over een innovatiebudget en innovatiefunctionaris.



Innovatieactiviteiten vinden steeds meer gestructureerd plaats.

De hoogste adaptiegraad zien we bij het cliëntportaal en domotica. Deze worden als nuttig en technologisch volwassen gezien. Cliëntportalen zijn inmiddels ook ingeburgerd en hét middel voor online communicatie met de doelgroep. Beeldbellen en het gebruik van apps blijven nog achter. Zorgrobots, wearables en sensoren worden nog relatief weinig toegepast hoewel volwassenheid en nut niet veel lager ingeschat worden dan bij cliëntportalen.

Belangrijkste baten voor de inzet van innovaties zijn het welbevinden van de cliënt en de kwaliteit van het zorgproces.

Dit blijkt uit aanvullend onderzoek naar de adaptatie van nieuwe technologieën onder zorgorganisaties.

*Bron: innovatieonderzoek M&I/Partners 2019.*



# AFSLUITING

---

## **Wat heeft deze zoektocht en verdieping in de toekomstige ontwikkelingen ons gebracht?**

**Inzicht** in de samenhang van de verschillende ontwikkelingen. Technische standaarden zijn nodig om gegevens uit te wisselen. Tegelijkertijd brengt dit een nieuwe visie op registratie teweeg. Wat moet allemaal vastgelegd worden en door wie? Wat kan in standaarden en wat is een levensverhaal dat niet in gestandaardiseerde termen te vatten is? De techniek maakt veel mogelijk en stelt ons opnieuw voor vragen hoe we omgaan met data die een ander heeft vastgelegd? Het toekomstige gebruik van het PGO gaat ons meer inzicht geven of de cliënt hierdoor echt meer regie gaat ervaren. En ook in hoe een PGO een functie kan hebben voor de verschillende doelgroepen. Het betekent in elk geval een stap voorwaarts die het gemak en veiligheid van cliënten ten goede komt.

Een **breder perspectief** om met klanten in gesprek te gaan. Hoe bereid je je als organisatie voor op deze omslag? Ben je als zorgorganisatie al in de regio in gesprek met je ketenpartners over hoe je de samenwerking nog fundamenteler kunt ondersteunen? Welke rol pak je als regio daarin? En ben je met je leverancier in gesprek hoe jouw applicatie al die nieuwe ontwikkelingen gaat ondersteunen?

We geloven in het concept om een verschil te maken tussen een professioneel dossier en een cliëntdossier. Samenwerking buiten de muren betekent ook meer complexiteit qua techniek en politiek.

De oplossingen kunnen niet alleen aan de tekentafel bedacht worden, juist de dialoog in de praktijk gaat ons helpen de antwoorden te vinden.



**M&I/Partners**

Sparrenheuvel 32

3708 JE Zeist

T 030 2 270 500

kennis@mxi.nl

Ontdek meer op [www.mxi.nl](http://www.mxi.nl)

Deze uitgave is mede tot stand  
gekomen dankzij de bijdragen van:

Adapcare, CareConnections, CarePoint Nederland B.V., ChipSoft,  
De Heer Software, Ecare, GeriMedica, Ivido, Jouw Omgeving,  
Medicore, Mextra, Philips Vital Health, PinkRoccade Care, Nedap  
Healthcare en Unit4 Cura.

Ook hebben wij gebruik gemaakt van de resultaten van  
de rondetafelbijeenkomst rondom het PGO thema met  
bestuurders in de zorg.

Auteurs: Fabienne Eurlings,  
Maria van Schaik en Floor Mutsaerts.  
Communicatie: Veerle Leenders.

We danken alle collega's van M&I/Partners die  
meegewerkt hebben en voor de nodige inspiratie hebben  
gezorgd.

Copyright M&I/Partners  
Overname uit deze publicatie is toegestaan  
met bronvermelding en na melding aan M&I/Partners.

## **Over M&I/Partners**

Een onafhankelijk ICT-adviesbureau met drie decennia ervaring. M&I/Partners bestaat uit 100 toegewijde, eigenzinnige en gedreven professionals. Met ieder een eigen focus en expertise, maar een gezamenlijke passie voor het digitaal transformeren van de publieke sector. Wij zijn de betrouwbare partner voor al uw ICT-vraagstukken en oplossingen, strategisch en tactisch.

## **Een gezonde zorg is ook onze zorg**

M&I/Partners ondersteunt, begeleidt en adviseert zorginstellingen in de care bij het uitvoeren van efficiënte en goede zorg. Met diepgaande kennis en ervaring op het gebied van zorgprocessen, digitale transformatie, informatisering, ICT en bedrijfsvoering zorgt M&I/Partners voor gezonde processen en een kwalitatief betere zorg.

Als team willen wij echt bijdragen aan de transformatie van de zorg door de inzet van e-Health, technologie en het daarbij optimaliseren van processen. Dit kan alleen in samenwerking met medewerkers, professionals en cliënten uit zorgorganisaties om zo de kwaliteit van de zorg verder te verbeteren. Een goede informatievoorziening speelt een belangrijke faciliterende rol om te komen tot deze passende zorg.

Ontdek meer op [www.mxi.nl](http://www.mxi.nl).

**M&I/Partners/**

adviseurs voor management en informatie