

IT is (niet meer) van later zorg!

door: Amely Hartgring en Bart Stofberg

Goed beschouwd stond en staat de IT bij veel zorginstellingen erbij zoals twintig jaar geleden bij een heleboel commerciële organisaties. Die hebben zich de afgelopen jaren ontwikkeld, vaak met schade en schande. Als zorginstellingen bereid zijn te leren van hun voorgangers, kunnen ze zich een heleboel schade (en schande!) besparen.



staat om allerlei taken zelf uit te voeren (patiënt empowerment). Ook eHealth-toepassingen kunnen op verschillende manieren verbeteringen en besparingen opleveren. Al deze ontwikkelingen vergen een eigen visie op het gebruik van informatie en ze vergen steeds meer een stabiele, betrouwbare en effectieve IT.

De inhaalslag

Zorginstellingen zetten aan voor een inhaalslag. Er valt tenslotte veel te winnen. De plannen liggen klaar. Niet moeilijk, want veel anderen zijn al voorgedaan. Maar precies daar ligt de valkuil. Die anderen zijn ver gekomen, maar met vallen en opstaan. Waarom zou je hun weg willen volgen? Om ook vaak te vallen? Met een verstandige aanpak valt een heleboel te winnen:

- **ITIL** is een goede basis om it-samenwerking in te richten. Maar teveel procesgericht werken maakt star en bureaucratisch. Je kunt beter beginnen met een combinatie van ITIL en Agile, want over die it-processen is tenslotte al goed nagedacht, dat levert al veel effectiever IT op. En dat moet je dan steeds weer verbeteren met behulp van Lean, dat houdt de effectiviteit erin en de klantfocus. Patiënten moeten zo goed mogelijk worden geholpen en artsen, verplegers en andere zorgverleners moeten hun werk zo goed mogelijk doen, daar draait het om. Laat dat dan ook de focus zijn.

- IT als alwetend en almachtig **Politbureau**, welke organisatie heeft er geen ervaring mee? En zeker in ziekenhuizen klinkt het erg aantrekkelijk. Maar het werkt niet. Een goede governance is eenvoudig, maar legt het primaat buiten IT, (vooral) bij het primair proces. Informatiemanagement is hierbij een belangrijke kritieke succesfactor, dat is de afgelopen twintig jaar wel gebleken in andere sectoren. Informatieplanning, businesscases, project portfoliomanagement en demand management vormen de basis voor een goede governance. Helemaal als je ook nog een goede regie-organisatie inricht.

- **Architectuur** is belangrijk, omdat het er voor zorgt dat we een gezamenlijk beeld hebben van de werkelijkheid, dat we elkaar kunnen verstaan, dat we elkaar kunnen vertrouwen en dat we een gezamenlijk beeld hebben van de toekomst. Maar architecten hebben de neiging om die doel-

stellingen compleet te sparen; hoe meer, hoe beter. En dat komt nooit af, is voor iedereen ontoegankelijk en wordt door iedereen gehaat. "Don't try to boil the ocean," (begin niet aan een onmogelijke opdracht) zeggen ze in Amerika en zo is het maar net. Architectuur met mate, alleen als het nodig is, fit for purpose. En dan nog wat: architecten zijn adviseurs, die beslissen helemaal nergens over.

- **Schaalgrootte** leidt tot schaalvoordeel. Was het maar waar. Schaalgrootte leidt in de meeste gevallen tot logheid, extra kosten en gefrustreerde klanten. Een hele specifieke focus op schaalvoordeel en een streven naar kleine, multifunctionele teams leiden wel tot lagere kosten, maar bovendien ook nog eens tot een veel wendbaarder organisatie. Fusies en samenwerkingsverbanden kunnen schaalvoordeel opleveren, maar ontfaan vaak in schaalgrootte.

- De wereld verandert voortdurend. We hebben de neiging om dat als een **bedreiging** te zien en ons ertegen te wapenen. Maar je kunt het ook zien als een kans. Er komen elke dag nieuwe mogelijkheden bij. Technology push, maar nog veel meer informatie push. Je zult op de hoogte moeten zijn van nieuwe ontwikkelingen en dat moet je organiseren. Een paar congressen bijwonen is niet meer genoeg. Elke organisatie zal innovatiemanagement moeten inrichten. Alleen gaat dat niet lukken, in samenwerking met anderen wel. De netwerken in de zorg bieden een heleboel mogelijkheden en gebruik van de social media en de crowd nog meer.

Balans in kwaliteitsaspecten

Al met al moeten organisaties in de hele wereld, dus ook in de zorg, een goede balans vinden tussen vijf verschijningsvormen van kwaliteit:

- 1 Betrouwbaarheid
- 2 Efficiëntie
- 3 Effectiviteit
- 4 Wendbaarheid
- 5 Innoverend vermogen

Zorginstellingen hebben een achterstand op het gebied van betrouwbaarheid, efficiëntie en effectiviteit. Daar hebben andere sectoren de afgelopen twintig jaar veel meer aan gewerkt, heel vaak ten koste van hun wendbaarheid en innoverend vermogen. Op dat laatste hebben zorginstellingen die achterstand juist niet. Laat dat een voordeel zijn!

Tot voor kort werd er door zorginstellingen niet veel geïnvesteerd in IT. Gemiddeld werd er ongeveer 3 procent van het totale budget voor gereserveerd. Zorg was tenslotte een 'mensen-business', daar hoefde niet heel erg veel IT bij. Zorginstellingen hebben lang de potentie van IT en informatie onvoldoende onderkend. Met als gevolg dat de meeste zorginstellingen op it-gebied zo'n twintig jaar achterlopen op bijvoorbeeld verzekeringsmaatschappijen.

IT in de zorg: 2013

Deze situatie is de laatste twee jaar ingrijpend veranderd. Zorginstellingen zien inmiddels wel degelijk de potentie van IT en informatie. De dienstverlening wordt steeds complexer en dan kan IT een belangrijke rol spelen. Informatie moet meer en meer in samenhang kunnen worden gebruikt. Denk aan het Elektronische Patiënten Dossier. Met steeds meer ketenpartners (huisartsen, apothekers, andere ziekenhuizen en andere zorginstellingen als verzorgingstehuizen, thuiszorg, revalidatiecentra) wordt op verschillende manieren en in steeds grotere aantallen informatie uitgewisseld. Patiënten wordt steeds mondiger, maar zijn ook steeds beter in



Bart Stofberg is
organisatieveranderaar
bij Quint Wellington
Redwood.

Twitter:
@BartStofberg



Amely Hartgring is
sr. Consultant Healthcare
bij Quint Wellington
Redwood.

Twitter:
@AmelyHartgring

TSTC FAST TRACKS - Training and Certification at Full Speed

The Microsoft training you want
The Microsoft certification you need
100% guaranteed!

MTA - Microsoft Technology Associate
MCSA Windows 7
MCSA Windows 8
MCSA Windows 2008

MCSA Windows 2012
MCSE Server Infrastructure
MCSE Desktop Infrastructure
MCSE Private Cloud
MCSE Messaging



6 maanden tobben of 3 weken knallen!!

www.TSTC.nl