previder

Whitepaper

Met slimme IT naar moderne zorg

it starts here.

Inhoudsopgave

Inleiding 3

Wat is slimme IT en waar kan het bij helpen? 4

Stap 1 – Bepaal wat medewerkers nodig hebben 7

Stap 2 – Bepaal de randvoorwaarden van jouw organisatie

Mobiliteit 10
Schaalbaarheid 11
Veiligheid 12

Stap 3: Maak strategische keuzes

Welke eisen stel je aan je leverancier(s)? 14
Wat verwacht je van je werkplekken? 14
Wie werkt wanneer met welke devices? 14
Hoe is de beveiliging geregeld? 14
Hoe stel je data en applicaties beschikbaar? 15
Hoe ga je die slimme IT beheren? 15

Stap 4: Zorg voor een goede adoptie van nieuwe middelen 16

De resultaten 18

Over Previder 20

Inleiding

Stijgende kosten, personeelstekorten, hogere eisen, een terugtredende overheid en een vergrijzende bevolking: het zijn zomaar wat voorbeelden van de grote uitdagingen waarmee zorgorganisaties vandaag de dag worden geconfronteerd. Gelukkig brengt deze tijd ook goed nieuws met zich mee, in de vorm van nieuwe technologie die zorgorganisaties helpt efficiënter te functioneren.

Deze nieuwe technologische ontwikkelingen kunnen je helpen om meer tijd te besteden aan zaken waar het echt om draait in de zorg. Maar je kunt alleen goede zorg bieden wanneer je instelling goed georganiseerd is. Dat betekent dat mens, processen en techniek op elkaar afgestemd moeten zijn. Pas dan kun je er echt van profiteren.

In deze whitepaper belichten we hoe je in vier essentiële stappen komt tot een slimme IT-omgeving waarmee jouw zorgorganisatie klaar is om de uitdagingen van vandaag én morgen aan te gaan. Dit zorgt ervoor dat medewerkers efficiënter kunnen werken en dat er meer tijd is voor de patiënt.

Tim Timmerman
Previder

Wat is slimme IT en waar kan het bij helpen?

Slimme IT is in onze opvatting een oplossing waarbij de IT-processen binnen een (zorg)organisatie zoveel mogelijk zijn samengebracht in één digitale omgeving. Elke medewerker heeft toegang tot de functies die relevant zijn voor het vervullen van zijn of haar taken. Zo kan bijvoorbeeld de verpleegkundige aan het bed met één druk op de knop patiëntgegevens inzien en verwerken, terwijl de magazijnmedewerker in dezelfde instelling alleen toegang heeft tot relevante gegevens voor zijn werkzaamheden.

Waar kan Slimme IT bij helpen?

We geloven dat slimme IT zorgorganisaties helpt verbeteren in meerdere opzichten. Laten we nu eens kijken naar enkele specifieke actuele thema's binnen de zorg waarin IT kan fungeren als probleemoplosser.

Processen efficiënter maken

In de zorg worden veel verschillende applicaties gebruikt om processen efficiënter te laten verlopen. Veel van deze applicaties zijn echter verouderd, en dat beperkt de mogelijkheden en vergroot de risico's (bijvoorbeeld doordat applicaties niet meer worden ondersteund). Bovendien: echte winst wordt pas behaald wanneer applicaties ook informatie uitwisselen met elkaar.

Meer kleinschalige zorg

Zorgbehoevende mensen blijven zo lang mogelijk thuis wonen en krijgen meer regie over hun eigen zorg. Parallel daaraan krijgen zorgprofessionals noodgedwongen steeds meer autonomie. Die autonomie kan worden gefaciliteerd door IT.

Transparantie combineren met (data)beveiliging

Zorgorganisaties moeten steeds meer registreren. De geregistreerde gegevens (waaronder vertrouwelijke cliëntinformatie) moeten enerzijds goed beveiligd zijn, anderzijds moeten ze beschikbaar zijn voor geautoriseerde instellingen en personen. Met slimme IT kun je als zorg-organisatie transparantie bieden zonder dat je de deuren wagenwijd open zet voor onbevoegden.

Meer tijd voor de patiënt

Hoewel zorgorganisaties het steeds drukker krijgen, willen ze meer tijd voor de patiënt. Dat vraagt om een werkomgeving waar patiënten slechts eenmaal hun verhaal hoeven te vertellen en alle relevante informatie direct en realtime beschikbaar is. Een omgeving die bovendien de administratieve last verlaagt, zodat medewerkers sneller en accurater kunnen reageren op de zorgvraag. Dat kun je bereiken met slimme IT waarbij je applicaties en data geïntegreerd zijn in één digitale omgeving.

Het begint met een doordachte strategie

Op grond van de genoemde voorbeelden mag al duidelijk zijn dat technologie, en specifiek slimme IT, een cruciale succesfactor is voor de moderne zorgorganisatie. Voorwaarde is wel dat die technologie volgens een doordachte strategie wordt ingezet. Het verdient aanbeveling om hiervoor een meerjarenplan op te stellen met een heldere roadmap, en daarbij het hele traject te betrekken, van de onderliggende organisatiedoelen tot en met een concrete projectenkalender voor de komende jaren. Het nu volgende stappenplan is bedoeld als leidraad om in het kader van de genoemde strategie te komen tot de juiste keuzes in – en een effectieve implementatie van – slimme IT in jouw zorgorganisatie.

Stap 1

Bepaal wat medewerkers nodig hebben

Het succes van nieuwe technologieën staat of valt met de mensen die ermee moeten werken. Voordat je überhaupt in concrete oplossingen kunt gaan denken, moet je weten wat voor medewerkers er binnen jouw organisatie zijn, wat zij functioneel nodig hebben en welke specifieke wensen er leven. Door de medewerkers onder te verdelen in een aantal typen (persona's), kun je per type bepalen wat de eisen, prioriteiten en wensen zijn. Deze categorisering is een belangrijke eerste stap op weg naar een IT-aanbod op maat voor jouw organisatie.

Persona's definiëren en uitwerken

Een persona is een fictief iemand die representatief is voor een bepaald type gebruiker binnen je organisatie. Je kunt de verschillende persona's eerst globaal in kaart brengen aan de hand van interviews met medewerkers. Vervolgens kun je de persona's uitwerken aan de hand van een checklist (die je uiteraard naar believen kunt aanpassen en uitbreiden):

- Naam, leeftijd en functie
- Voornaamste werkzaamheden
- Mate van mobiliteit
- Huidige IT-middelen
- Gewenste IT-middelen
- IT-bekwaamheid

Voorbeeld van een persona

Carina Hermens, 45, verloskundige

Carina begeleidt vrouwen (en hun partners) vóór, tijdens en na de zwangerschap en is ook aanwezig bij de bevalling. Zij werkt dus zowel binnen als buiten de zorglocatie, maar soms ook thuis. Met de IT-middelen die zij nu tot haar beschikking heeft, kan ze overal bij haar e-mail en agenda. In de nieuwe IT-situatie wil ze graag ook toegang tot alle (vaak zeer vertrouwelijke) data van haar cliënten. Ook wil ze meer mogelijkheden om snel en efficiënt te communiceren en samen te werken met bijvoorbeeld kraamhulpen, huisartsen en specialisten. Carina heeft zelf weinig affiniteit met IT. Stabiliteit en gebruiksvriendelijkheid zijn de belangrijkste eisen die zij aan een IT-oplossing stelt.

Stap 2

Bepaal de randvoorwaarden van jouw organisatie

Om het succes van slimme IT te borgen, is het belangrijk om de randvoorwaarde voor jouw organisatie te bepalen. Zo werk je toe aan een solide IT-beleid met de nodige flexibiliteit naar de toekomst. Daarbij spelen in elk geval drie thema's die het waard zijn om goed over na te denken voordat je keuzes maakt en prioriteiten stelt, namelijk: mobiliteit, schaalbaarheid en veiligheid.

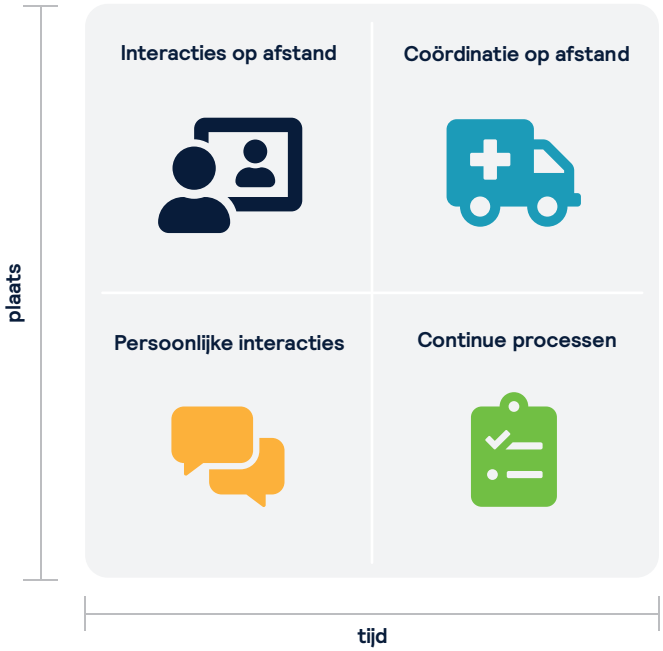
Randvoorwaarde 1: Mobiliteit

Zoals de meeste sectoren heeft ook de zorg steeds meer behoefte aan mogelijkheden voor werken op afstand. Temeer omdat er in de zorg steeds meer sprake is van situaties waarin verschillende zorg-disciplines met elkaar samenwerken. Kortom, slimme IT moet ook mobiele IT zijn. Maar daarin zijn wel gradaties, want de ene organisatie is de andere niet. Twee voorbeelden:

- Een thuiszorgorganisatie heeft een hoge mate van mobiliteit. Medewerkers moeten op verschillende tijden en locaties toegang hebben tot data via verschillende devices en applicaties.
- Een GGZ-instelling heeft een lage mate van mobiliteit, omdat de medewerkers vaak vanaf kantoor werken. Maar ook deze medewerkers willen thuis kunnen (samen)werken en toegang hebben tot data.

Key learnings

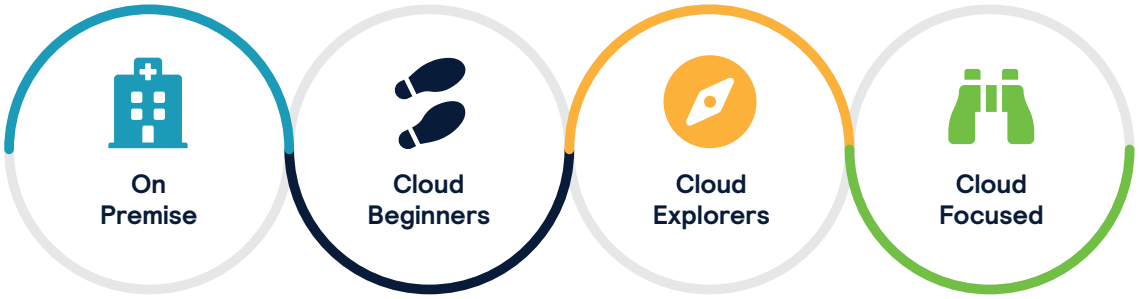
- ICT maakt samenwerken tijd en plaats onafhankelijk
- IT moet de manier van werken optimaal ondersteunen
- Wat is nodig om optimaal samen te werken? Breng dit voor elke werksituatie in kaart



Randvoorwaarde 2: Schaalbaarheid

Veranderingen in de zorg zijn veelvuldig en frequent. Het is van belang dat jouw organisatie zich snel kan aanpassen aan politieke besluiten of maatschappelijke ontwikkelingen. Slimme IT maakt het mogelijk jouw IT schaalbaar te maken; geen kostbare, langlopende abonnementen, maar alleen betalen voor wat je gebruikt. Schaalbare IT-oplossingen zorgen niet alleen voor meer financieel overzicht, maar ook voor meer productiviteit van je medewerkers. Dat komt doordat je veel meer flexibiliteit hebt om jouw gebruikers (persona's) precies die applicaties, platformen en systemen aan te bieden die ze nodig hebben om hun werk goed te doen.

> **Key learnings**
>
> - Cloud is de noodzaak voor een schaalbare organisatie
> - Bepaal goed wat je cloudstrategie moet zijn voor je organisatie
> - Wat is nodig om ruimte te krijgen voor zaken waar het echt om draait?



Meer weten over cloudoplossingen in de zorg?

www.previder.nl/zorg →

Randvoorwaarde 3: Veiligheid

Natuurlijk wil je als zorgorganisatie je IT-omgeving zo goed mogelijk beveiligen tegen bedreigingen van buitenaf, want zonder IT valt een deel van je processen weg. Hoe groot dat deel is, verschilt per type organisatie. Probeer een goede inschatting te maken van het belang van IT-beveiliging in het geval van jouw organisatie. Sta vervolgens zeer zeker ook stil bij het belang van dataveiligheid. Juist zorg-organisaties verwerken zeer vertrouwelijke persoonlijke gegevens die te allen tijd optimaal beveiligd dienen te zijn, ook in het kader van de GDPR/AVG-wetgeving. Check in ieder geval of je IT-leverancier beschikt over NEN 7510, het keurmerk voor informatiebeveiliging in de zorg.

Key learnings

- Veilig werken is meer dan een hygiene factor in de zorg.
- Maak duidelijke afspraken met partners over de mate waarin gegevens worden opgeslagen en worden gemanaged.
- Wat is voor jouw organisatie nodig om veilig te werken met gevoelige gegevens?

Stap 3

Maak strategische keuzes

Na de eerste twee stappen weet je wie je gebruikers zijn en welke prioriteiten er in het geval van jouw zorgorganisatie gelden. Nu is het nog zaak dat je passende keuzes maakt bij de inrichting en implementatie van een nieuwe (toekomstgerichte) omgeving. In dit hoofdstuk gaan we daar dieper op in.

Welke eisen stel je aan je leverancier(s)?

Het creëren en goed laten functioneren van een slimme IT-omgeving kan niemand in zijn eentje. Het vergt deskundigen op alle gebieden die relevant zijn, van IT-consultant en hostingexpert tot en met ISV'er (Independent Software Vendor, oftewel applicatiespecialist) en adoptieconsultant. Daarbij is het van groot belang dat deze partijen zich niet beperken tot hun eigen domein en bij lastige vragen naar elkaar wijzen. Alleen wanneer alle betrokkenen bereid zijn hun diensten te combineren in een eco-systeem en productief samen te werken, kan jouw investering in slimme IT echt vruchten afwerpen voor je zorgorganisatie. Maak dus duidelijke afwegingen in de partijen waarmee je het traject aanvliegt.

Wat verwacht je van je werkplekken?

Je kunt kiezen voor traditionele lokale werkplekken op basis van langer lopende abonnementen en/of licenties. Maar de 'slimme IT-versie' van de werkplek draait in de cloud en wordt aangeboden op basis van pay-per-use. Je betaalt per maand of zelfs per uur en zit niet vast aan contracten. Bovendien kun je per direct een extra werkplek aanschaffen voor een nieuwe gebruiker, of een bestaande werkplek schrappen.

Wie werkt wanneer met welke devices?

Het mooie van slimme IT in de cloud is dat gebruikers in feite elk type device kunnen gebruiken. Dat is bevorderlijk voor de flexibiliteit en de productiviteit. Een vraag die in dit verband vaak opkomt, is of gebruikers ook met privé-devices mogen werken. Dat brengt risico's met zich mee, want privé-devices voldoen niet aan dezelfde strenge beveiligingseisen als zakelijke apparatuur. Daardoor is er een verhoogd risico van inbraken en dataverlies. Maar niet getreurd: een slimme IT-omgeving past zijn beveiligingsbeleid automatisch aan wanneer hij wordt benaderd vanaf minder veilige devices.

Hoe is de beveiliging geregeld?

Internetdreigingen als ransomware en DDoS-aanvallen zijn voor elke organisatie een zeer reëel risico. Malware, virussen, spaminfecties en ransomware evolueren constant en worden steeds professioneler, geavanceerder en complexer. Beveiliging van je data, verbindingen en applicaties is een specialisatie. Applicaties die in de cloud draaien zijn altijd up-to-date en worden beheerd door IT-professionals. Dat geeft rust, maar hoe zit het met de rest? Zorg voor oplossingen die fouten bij gebruikers beperken en zorg dat je een plan en een partner hebt die je figuurlijk (of letterlijk) uit de brand kan helpen.

Hoe stel je data en applicaties beschikbaar?

In een slimme IT-omgeving staat snelle beschikbaarheid van applicaties en data centraal. Dat geldt ook voor maatwerkapplicaties, zoals EPD's en CRM's. Bij veel zorgorganisaties draaien zulke applicaties nu nog in een verouderde omgeving. Vaak wordt gedacht dat het niet haalbaar is om ze in de cloud te laten draaien, maar met behulp van virtualisatie kunnen ze wel degelijk worden geïntegreerd in de slimme IT-omgeving. Maak met je gebruikers wel goede afspraken over welke additionele applicaties (denk aan bijvoorbeeld: WhatsApp en Dropbox) ze wel en niet mogen gebruiken.

Hoe ga je die slimme IT beheren?

Wil jij je slimme IT zelf blijven beheren of ga je het deels of helemaal uitbesteden? Wat de beste keuze is, hangt af van je concrete situatie. Uitbesteden brengt hoe dan ook altijd voordelen met zich mee. Je bent ervan verzekerd dat het beheer wordt uitgevoerd door ervaren experts en dat je IT-omgeving altijd up-to-date is. Zo kunnen jij en je organisatie focussen op je zorgactiviteiten. Kies je inderdaad voor uitbesteden, selecteer je aanbieder dan met zorg en let op de volgende criteria:

- Ervaring en netwerk
- De juiste certificaten
- Een heldere kostenstructuur
- Eén aanspreekpunt voor alles
- Kennis van koppelen van applicaties

Stap 4

Zorg voor een goede adoptie van nieuwe middelen

Na de eerste drie stappen is je slimme IT-omgeving klaar voor gebruik. Nu is het nog zaak dat alle gebruikers in jouw zorgorganisatie de nieuwe oplossing ook omarmen en er doeltreffend mee gaan werken. Deze ‘adoptie’ heb je in stap 1 al voorbereid, door de verschillende typen gebruikers in kaart te brengen als basis voor de keuzes die je hebt gemaakt. In deze vierde stap ga je de gebruikers ook nog vertrouwd maken met de nieuwe slimme IT. Wat verandert er? Het werkt het allemaal? En waarom kunnen de gebruikers daardoor hun werk beter doen?

Maak het structureel

Het adoptieproces moet meer zijn dan iets wat af en toe speelt. Door het een structureel karakter te geven, vergroot je de kans dat je medewerkers echt happy aan de slag gaan met de slimme IT en dat de investering dus oplevert wat je ervan had verwacht (of misschien nog wel meer!). Met het oog hierop is het de moeite om ook voor de adoptie experts in te schakelen. Zij kunnen al in de aanloop-fase werken aan draagvlak. Rond de implementatie kunnen ze medewerkers trainen in het gebruik van de nieuwe oplossing. Ook kunnen ze wellicht gebruik maken van ‘ambassadeurs’ binnen de organisatie die hun collega’s warm maken voor de nieuwe oplossing. En in de eerste periode na implementatie kunnen ze nuttige begeleiding bieden op de werkvloer. Als het er maar toe leidt dat het werken met de nieuwe oplossing echt verankerd raakt in de organisatie.

De resultaten

Nadat je de hiervoor beschreven stappen hebt doorlopen en op alle essentiële punten passende keuzes hebt gemaakt en maatregelen hebt genomen, beschikt jouw zorgorganisatie over slimme IT waarmee je het verschil kunt maken.
De concrete resultaten in het kort.

Je zorgorganisatie is productiever

Je slimme IT is afgestemd op de verschillende typen gebruikers. Met als gevolg dat medewerkers in alle functies en op alle niveaus – van manager tot verpleegende/verzorgende en van medisch specialist tot medewerker patiëntlogistiek – efficiënter werken. Zij kunnen altijd en overal bij de applicaties en data die ze nodig hebben, met elk device, en alles is continu up-to-date. Waar mogelijk zijn applicaties geïntegreerd. Bovendien krijgen bepaalde gebruikersgroepen toegang tot speciale mogelijkheden voor bijvoorbeeld virtuele samenwerking en het aanbieden van zorg op afstand. Deze efficiencywinst op meerdere punten maakt jouw zorgorganisatie als geheel productiever.

Je cliëntgegevens zijn optimaal beveiligd

Dankzij jouw slimme IT-omgeving weet je zeker dat alle persoonsgegevens en alle systemen binnen jouw zorgorganisatie optimaal beveiligd zijn en dat je voldoet aan de specifieke wet- en regelgeving, bijvoorbeeld in het kader van NEN 7510, het keurmerk voor informatiebeveiliging in de zorg. De beveiliging is zo 'slim' geregeld dat je óók voldoet aan de eisen die aan je organisatie worden besteld met betrekking tot transparantie.

Je organisatie heeft meer tijd voor de cliënt

Efficiënter (samen)werken met slimme IT, zonder zorgen over security, vertaalt zich voor jouw zorgorganisatie in ieder geval in één enorm pluspunt: je medewerkers houden (veel) tijd over die ze kunnen besteden aan de zorg voor de cliënt. Zo leveren ze een bijdrage aan het verbeteren van de kwaliteit van de zorg die jouw organisatie biedt. Maar zeker zo belangrijk: op individueel niveau geven ze de cliënt het prettige gevoel dat hij of zij écht centraal staat in de geboden zorg. Zoals het hoort.

> *"Dankzij Previder krijgen we veel meer kwaliteit voor ons ICT-budget."*
>
> Mark Strampel, Coördinator ICT en Inkoop, Baalderborg Groep
>
> **Lees de volledige case van de Baalderborg Groep →**

it starts here.

Previder is de IT-specialist voor de zorg

Een zorgorganisatie kan pas echt renderen als mens, proces en technologie goed op elkaar zijn afgestemd. Dat vergt visie, heldere doelen én een naadloze samenwerking tussen verschillende IT-disciplines. Previder levert de techniek en werkt nauw samen met gerenommeerde applicatieleveranciers en consultants in de zorg.

Samen met onze partners werken we aan een slimmere en efficiëntere zorgverlening. Daarbij kijken we naar welke oplossingen en technieken het beste ingezet kunnen worden zodat jouw kliniek het beste rendeert. Pas daarna geven we invulling aan de technologie. Zo maken we gezamenlijk de zorg nog beter.

Specialist in de zorg

Previder beschikt over een groot netwerk van zorgaanbieders. Van oogklinieken tot leveranciers van zorgapplicaties. Dit met als doel om de zorg naar een hoger niveau te tillen.

Volledig gecertificeerd

Previder stelt alles in staat om de hoogste kwaliteit af te leveren. Dit zie je terug in onze certificeringen. Wij zijn trots om certificeringen zoals NEN7510, ISO9001 te hebben.

Zorgspecifieke oplossingen

Previder is specialist in het hosten van zorg-specifieke applicaties. Wij hebben veel ervaring met het koppelen van zorgapplicaties in onze moderne werkomgevingen

Voor meer informatie: **www.previder.com/nl** →

previder