

# Digitaliserings- en informatiestrategie die waarde toevoegt

Strategie en uitgangspunten die richting geven aan het ontwikkelen van een toekomstbestendig digitaal landschap in de gehandicaptenzorg

11 maart 2021



Inhoudsopgave

## **INHOUD**

- 3 Vooraf**
- 3 Andere tijden vragen andere oplossingen**
- 4 Actuele trends en ontwikkelingen**
- 4 Uitgangspunten**
- 5 Visie**
- 7 Agenda voor digitale transformatie**
- 8 Sectorbrede ondersteuning, agenderend en richtinggevend**
- 8 Welke middelen zetten we in?**

## Vooraf

Deze digitaliserings- en informatiestrategie voor de gehandicaptenzorg is tot stand gekomen in een periode waarin de VGN nog volop werkt aan haar Visie2030. De agenda van de digitaliseringsstrategie sluit aan op ambities die in de Visie2030 worden benoemd onder de (digitale) transformatie van de zorg. Tegelijkertijd bevat de digitaliseringsstrategie ook aanknopingspunten voor het optimaliseren van huidige processen. Daarmee geeft de digitaliseringsstrategie richting aan de gewenste digitalisering in de gehandicaptenzorg.

De digitaliserings- en informatiestrategie is in feite te beschouwen als een uitgewerkt onderdeel van de Visie2030. Op een later moment zal dit document tekstueel worden verweven met de VGN Visie2030.

## Andere tijden vragen andere oplossingen

In de gehandicaptenzorg zijn we voortdurend op zoek naar manieren om zorg voor en ondersteuning van onze cliënten te verbeteren. Ondersteuning die cliënten in staat stelt om een bepalende invloed te hebben op hun eigen leven, welzijn en gezondheid. En die hen in staat stelt zelf keuzes te (kunnen) maken. Daarmee vormt de digitaliseringsstrategie een bouwsteen van de Visie2030. Daarin spreken we immers de ambitie uit dat Nederland zich ontwikkelt tot een samenleving waarin mensen met een beperking volop mee kunnen doen en een betekenisvol eigen leven kunnen leiden. Digitalisering heeft daarbij steeds vaker een rol die verder gaat dan alleen ondersteunen; digitalisering verandert wezenlijk het leven van onze cliënten en het werk van onze zorgprofessionals.

## Actuele trends en ontwikkelingen

Actuele ontwikkelingen vragen andere manieren om de zorg te organiseren, op een manier die past in de 21ste eeuw en die antwoord geeft op actuele uitdagingen als het leven in het (post-) Covid-19 tijdperk. Wij onderkennen de volgende trends en ontwikkelingen:

1. Digitale begeleiding en behandeling worden steeds meer een vanzelfsprekend onderdeel van de zorg.
2. Steeds meer cliënten betrekken zorg en ondersteuning van meer dan één zorgaanbieder. Hierdoor is betrouwbare en actuele gegevensuitwisseling onmisbaar.
3. Zorgvragen worden inhoudelijk complexer (dubbele/triple diagnose) en het aantal oudere cliënten zal fors blijven toenemen. Ketensamenwerking met andere sectoren en aanbieders is daarmee noodzakelijk.
4. De beschikbare financiële middelen worden schaarser terwijl arbeidsmarktproblematiek groter wordt.
5. Wijzigingen in wet- en regelgeving vragen meer en meer van zorgaanbieders. Op verschillende vlakken ontstaat spanning, zoals op het gebied van medezeggenschap en inzage van dossier enerzijds versus privacybescherming en informatiebeveiliging anderzijds.

## Uitgangspunten

Om als sector een antwoord te geven op deze uitdagingen ontwikkelt de VGN, samen met haar leden, een breed gedragen visie. Daarbij hanteren wij de volgende **uitgangspunten**:

- We gaan uit van de wensen van onze cliënten en onze zorgprofessionals. We halen op en vertalen de wensen van zowel cliënten en hun netwerk(en) als van de zorgprofessionals en hun netwerk(en).
- Wij hebben de overtuiging dat de inzet van informatie- en communicatie-technologie (ICT) een wezenlijke bijdrage levert aan betere zorg en ondersteuning voor onze cliënten.

- Wij kiezen de zorginhoud als vertrekpunt voor de inzet van ICT. De focus ligt daarmee op informatiesystemen en ICT-voorzieningen die een rol spelen bij de directe zorgverlening. Andere informatiesystemen, zorgtechnologie en het gebruik van zorgdata zijn ondersteunend aan de inhoud van de zorg.
- Wij zetten in op voortdurende innovatie en het telkens opnieuw herkennen en benutten van kansen.
- We gaan op een respectvolle manier om met gegevens van cliënten en medewerkers, waarbij we voldoen aan de AVG en andere privacywetgeving.

## Visie

Deze ontwikkelingen en uitgangspunten brengen ons tot de volgende visie:

### Zelf onderbouwde en soms ondersteunde keuzes maken

*Cliënten<sup>1</sup> kunnen onderbouwde keuzes maken over hun eigen leven en gezondheid. Zorgmedewerkers beschikken over juiste, tijdige en actuele informatie om hen daarbij te ondersteunen*

### Leidende principes

Om deze visie te realiseren identificeren wij de volgende **leidende principes**, die we onderscheiden naar Cliënt, Medewerker en Organisatie.

#### *Cliënt:*

Met inzet van ICT bieden we onze cliënten passende zorg en ondersteuning die het mogelijk maakt dat zij zo zelfstandig mogelijk kunnen functioneren.

1. ICT ondersteunt bij **zelfredzaamheid** en **directe inspraak en invloed** van de cliënt.
2. ICT ondersteunt de cliënt bij het **verkleinen van diens afhankelijkheid** van de zorgaanbieder en de medewerker.
3. ICT ondersteunt bij het **vergroten van de keuzemogelijkheden** van de cliënt.

---

<sup>1</sup> Waar deze notitie spreekt over cliënten wordt ook bedoeld vertegenwoordigers en verwanten van de cliënt.

4. ICT ondersteunt '**netwerkzorg**'. De cliënt heeft baat bij actuele, tijdige en betrouwbare informatie uitwisseling binnen en tussen zorgorganisaties.
5. ICT ondersteunt '**de juiste zorg op de juiste plek**'. Technologie draagt bij aan het verplaatsten van zorg naar dichtbij mensen thuis of op de juiste plek, draagt bij aan vroegsignalering en gerichte interventies, zodat duurdere zorg voorkomen kan worden. De 'reis van de cliënt' staat centraal.
6. ICT draagt bij aan hogere **kwaliteit** en grotere **veiligheid** van de zorg.

#### **Medewerker:**

Inzet van ICT ondersteunt onze medewerkers bij het bieden van zorg en ondersteuning die is toegesneden op de client en draagt bij aan meer werkplezier voor medewerkers.

1. ICT ondersteunt de medewerkers om **cliënten te helpen** meer zelfredzaam te zijn, een betekenisvol leven te leiden en hun mogelijkheden te benutten.
2. ICT ondersteunt de medewerkers om hun **dienstverlening én samenwerkingen te verbeteren** door actuele, tijdige en betrouwbare informatie.
3. ICT ondersteunt medewerkers om **informatie ondersteund en digitaal veilig te werken**: beslissingsondersteuning en verkleinen van handelingsverlegenheid in de uitoefening van hun vakmanschap.

#### **Organisatie:**

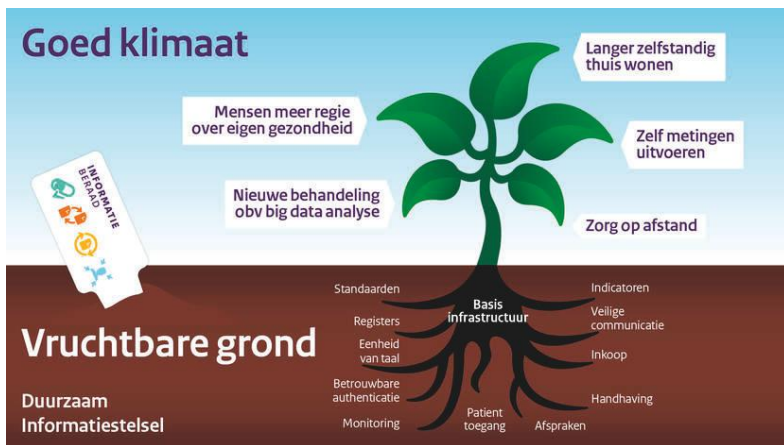
Inzet van ICT ondersteunt organisatie bij het optimaliseren van hun processen en biedt de basis voor een verdere transformatie van organisaties.

1. ICT ondersteunt de **positie van onze zorgprofessionals**, onze eigen organisaties en de procesvoering.
2. ICT ondersteunt het **onderscheid tussen zorginhoudelijke en administratieve registratie**. Het is van belang dat administratieve systeemdelen sterk worden vereenvoudigd en systeemdelen voor zorgprofessionals worden ontwikkeld die zich richten op ondersteuning van zorgprocessen. Met het ontvlechten van het zorginhoudelijke en administratieve domein, en het definiëren van een bestendige interactie tussen beide domeinen, ontstaat flexibiliteit.

3. ICT ondersteunt de **flexibele ondersteuning van bedrijfsvoering**. Vanuit het perspectief van de bedrijfsvoering zal de behoefte aan een flexibele, integrale (alle financieringsvormen omvattende) facturatie- en declaratieservice groeien. Er zijn inmiddels al mogelijkheden om dit als externe dienst af te nemen (vergelijkbaar met het uitbesteden van de salarisverwerking).

## Agenda voor digitale transformatie

De ontwikkelingen die we signaleren vormen in combinatie met de geformuleerde uitgangspunten de basis onder onze visie op de inzet van informatie-technologie in de gehandicaptenzorg. Middels een agenda voor de digitale transformatie in de gehandicaptenzorg geven we invulling aan deze visie. Dat betekent een digitale agenda waarin aandacht is voor cliënten, zorgprofessionals, zorgorganisaties en samenwerking in de keten. Een keten die soms aanwezig is binnen de grenzen van de gehandicaptenzorg, maar zich vaak ook uitstrekt tot andere sectoren. Denk hierbij aan het sociaal domein, het domein van werk en inkomen, huisartsenzorg en ziekenhuiszorg.



Afbeelding overgenomen van het Informatieberaad Zorg

Wanneer we de doelen uit onze visie willen realiseren hebben we een goede voedingsbodem nodig. De voedingsbodem bestaat de elementen die we hierna beschrijven.

## Sectorbrede ondersteuning, agenderend en richtinggevend

De VGN wil haar leden ondersteunen in het omgaan met deze ontwikkelingen en zoekt daarin nadrukkelijk de samenwerking met haar leden. Daarin wil de VGN agenderend en richtinggevend zijn. We maken gebruik van goede voorbeelden uit de sector, leren van eigen ervaringen en ervaringen in andere sectoren. We gebruiken waar mogelijk oplossingen uit andere sectoren en waar nodig passen we die aan op specifieke kenmerken van de gehandicaptenzorg. Organisaties die voorop lopen laten we de ruimte om voorop te blijven, andere organisaties willen we vooruit helpen en organisaties die achterlopen hebben misschien meer specifieke hulp nodig.

### Welke middelen zetten we in?

De ondersteuning van leden richt zich in ieder geval op de volgende onderwerpen:

- **Versterken van de digivaardigheid** van cliënten en medewerkers is een kritische succesfactor en daarmee een breed actiepunt. Het betreft naast vaardigheden ook adoptie van technologie als onderdeel van leven en werk. De VGN ondersteunt haar leden op dit onderwerp onder meer via deelname in het platform Digivaardig in de zorg.
- **Uitwisseling van goede voorbeelden**. We delen actief en bewust onze ervaringen met het ontwikkelen van digitale vaardigheden, met complexe implementaties en onze kennis op het gebied van processen en architectuur. Hiervoor richten we een kennisnetwerk in van IT-adviseurs.
- **Grip op de markt door gezamenlijk optrekken**. ICT-systemen worden te vaak ervaren als gebruiksonvriendelijk en uitwisseling van gegevens tussen systemen stuit op veel problemen. Bestaande ICT-oplossingen sluiten onvoldoende aan op onze ambities en veel instellingen ervaren een zogenaamde 'vendor lock in'. Wij willen invloed op de ontwikkeling van producten en pro-actief in gesprek met leveranciers, zodat ICT-systemen beter aansluiten op zorgprocessen en de behoeften van cliënten en



zorgprofessionals. Dit vraagt om een sectorbrede en soms ook sectoroverstijgende aanpak. Naast de inhoudelijke voordelen levert samenwerking synergievoordelen op. Zorgaanbieders kunnen gezamenlijk verwachtingen formuleren richting leveranciers en daarmee hun wensen met meer gewicht over het voetlicht kunnen brengen. Leveranciers krijgen daarmee van zorgaanbieders meer eenduidige vragen en kunnen bijvoorbeeld ontwikkelcapaciteit beter gericht inzetten. VGN ondersteunt haar leden hierin middels het doorontwikkelen van de Professionele Omgeving en het actief bijdragen aan diverse standaardisatietrajecten.

- **Moderniseren basisinfrastructuur.** De bestaande ICT-infrastructuur bemoeilijkt nog te vaak optimale inzet van technologie. Dit uit zich onder andere in haperende wifi-netwerken, geen bereik in sommige delen van een pand of gps-apparatuur die binnenshuis niet werkt. Het verbeteren van de basisinfrastructuur is noodzakelijk om beter gebruik te kunnen maken van technologische hulpmiddelen. Met als uitkomst bijvoorbeeld dat een client meer bewegingsruimte ervaart omdat we gebruik maken van een clientvolgsysteem dat betrouwbaar functioneert. VGN draagt bij aan het richting geven aan de minimale eisen die worden gesteld aan de basisinfrastructuur.
- **Flexibiliteit.** Modulaire IT-systemen maken het mogelijk om flexibel gebruik te maken van systeemdelen. Om modulaire IT-systemen effectief in te zetten is het noodzakelijk dat de verbindingen tussen de verschillende onderdelen zijn gestandaardiseerd. Verbindingen tussen systemen vormen nog te vaak een onneembare barrière. Voor zorgprofessionals betekent dat vaak dat zij informatie die al beschikbaar is in een ander systeem moeten overtypen, met het risico op fouten. Een onjuist overgenomen komma in de dosering van een medicijn leidt tot een fors gezondheidsrisico voor de client.
- **Ontkoppelen van systemen en data.** Het is van belang dat ICT-systemen data en applicatie van elkaar scheiden, zodat het eenvoudiger wordt om van applicatie te veranderen waarbij de historische en actuele data behouden blijven. Ook is het wenselijk dat IT-systemen modulair zijn opgebouwd en modulair kunnen worden geïmplementeerd. Zodat zorgaanbieders onderdelen van systemen bij verschillende leveranciers kunnen selecteren en los van elkaar kunnen worden vervangen.

- **Succesvolle implementaties door te werken onder architectuur.** Dat doen we op basis van het 5-lagenmodel van Nictiz. Goed werkende ICT vereist een inrichting gebaseerd op architectuur: een beschrijving van de inhoudelijke relaties en samenhang tussen toepassingen en gegevensverzamelingen onderling. Hiermee wordt de relatie met informatie en communicatie als bedrijfsmiddelen/productiefactoren van een organisatie zichtbaar. De informatie-architectuur is daarmee een onderdeel van de informatievoorziening binnen een organisatie. De VGN organiseert mogelijkheden om actief kennis uit te wisselen en ontwikkelt samen met leden en stakeholders een geactualiseerde versie van het referentiearchitectuur voor de gehandicaptenzorg.



Het 5 lagen model van Nictiz

- **Brede inzet van data.** We sluiten aan op landelijke ontwikkelingen rond dataondersteund werken. Gegevens die we verzamelen worden niet alleen gebruikt voor het voldoen aan verantwoordingseisen maar ook ten behoeve van beslissingsondersteuning en wetenschappelijk onderzoek. Daarmee dragen we bij aan betere zorg. Ook de toenemende inzet van zorgtechnologie leidt tot het verzamelen van data die helpend kan zijn in de ondersteuning van de zorgprofessional en cliënt. Op die manier draagt een applicatie bij aan het werkplezier en wordt het een succesfactor in de werving en het behoud van zorgprofessionals. Bovendien kan met deze

data wetenschappelijk onderzoek worden verricht, gericht op het verbeteren van de kwaliteit van zorg. Daarmee komen ook een aantal morele vragen op, zoals het inzicht verschaffen over de gehanteerde algoritmen. Daarvoor zal in de governance afzonderlijk aandacht zijn. De VGN faciliteert het gesprek hierover met leden en academische werkplaatsen.

