



Stakeholderdialoog 2017

Met hart voor Nederland

woensdag 11 oktober 2017
Rijksmuseum in Amsterdam

Verslag dialoog Gezondheidszorg

Geloofwaardigheid en vertrouwen zijn belangrijker dan ooit. Door mooie verhalen wordt heen geprikt als ze niet authentiek en oprecht zijn. Zowel in beleid als in gedrag. En we weten dat we, mede dankzij de technologie, voortdurend met al onze stakeholders in contact staan. Daarom is het belangrijk dat organisaties in de huidige samenleving dicht bij zichzelf blijven. Ook KPN staat, als ICT-speler en enige échte groene verbinder van en voor Nederland, midden in die samenleving. Voor verschillende maatschappelijke thema's, nemen we onze verantwoordelijkheid. Thema's die in het hart van ons bedrijf zitten en waarbij ICT een belangrijke driver is om Nederland, samen met anderen, écht verder kunnen brengen. Ieders mening, ervaring en expertise zijn voor ons bijzonder waardevol en leveren mooie inzichten op. Een goede dialoog met onze stakeholders is daarom essentieel.

Dit is het verslag van de dialoog rondom het thema Gezondheidszorg met als insteek: *'Digitaal versnellen in de zorg'*. Naast het tekstuele verslag, is er ook een visuele weergave gemaakt van de dialoog. Deze is te zien aan het einde van dit verslag.

Deelname van vertegenwoordigers van de volgende organisaties:

Zorginstituut Nederland	Menzis	Vital 10
Noaber	Prinses Maxima Centrum	Pluryn
Zorgdomein	Patiënten federatie Nederland	Rockstart Health
Radboud UMC	Siza	EUR
Bernhoven	BeBright	Prinses Maxima Centrum

Vertegenwoordigers namens KPN:

Frank van der Post	-	Raad van Bestuur
Jan Wildeboer	-	VP Strategy
Joris van Oers	-	EVP Sales Business
Kees Donkervoort	-	Directeur Zorg
Stefan Scheepers	-	Manager Productmanagement Verticals
Maarten van Til	-	Notulist
Stefan Wijers	-	Moderator

Als zorg opnieuw kan worden uitgevonden, wat zou er dan anders moeten worden gedaan?

Velen herkennen zich in de opmerking dat in een ideale wereld helemaal geen zorg nodig is. Daar waar dit niet volledig mogelijk is, is **preventie** een thema waar goed op moet worden ingezet. Het individu moet op een makkelijke, laagdrempelige manier kennis en informatie over zijn gezondheid kunnen verkrijgen, zodat hij hier makkelijk mee aan de slag kan.

Verder wordt veel gedeeld met betrekking tot **standaardisatie** binnen de zorg. De gezondheidszorg en informatiestromen zitten ingewikkeld in elkaar wat uitwisseling van informatie bemoeilijkt. Dit komt de kwaliteit en efficiency van de zorg niet ten goede. Tot dusverre wordt de verantwoordelijkheid voor standaardisatie bij de zorginstellingen zelf gelegd. Het verlangen is dat een partij opstaat en zegt: "Vanaf nu gaan we het zo doen!" Idealiter zou dit de overheid zijn.

Daarnaast werd betreffende het thema Gezondheidszorg veelvuldig het thema **leiderschap** aangehaald. In de zorgsector ontbreekt het aan modern leiderschap. Leiderschap waarbij de leider dienend is. Een leider die innovatie en strategie centraal stelt en vanuit daar jong talent aan zich weet te binden.

In de zorg wordt ICT vaak als een bedreiging van de persoonlijke kant van zorg beschouwd. Een paradigma. Als alles opnieuw zou kunnen worden gedaan, dan moet het paradigma worden aangepakt. Dat geldt ook voor de positie van de patiënt. Deze moet meer centraal staan.

Informatievoorziening rondom de gezondheid van de patiënt is afgelopen jaren explosief gestegen. Door de komst van bijvoorbeeld smartwatches kan de patiënt veel over zijn eigen gezondheid inzien. Echter zijn op dit punt ook nog grote stappen te maken. Veel winst valt te behalen als het gaat om inzicht waar voedsel vandaan komt en wat omgevingsfactoren zijn, zoals luchtkwaliteit.

Worden de mogelijkheden van e-Health over- of onderschat?

De meeste zien dit als een ontwikkeling die wordt **onderschat**. Allereerst wordt wantrouwig naar e-Health gekeken. Door dit wantrouwen worden e-Health oplossingen die er al zijn, niet of nauwelijks gebruikt. Dit **wantrouwen** komt deels door het gebrek van kennis. Velen in de gezondheidssector weten niet wat beschikbaar is en wat er precies mee gedaan kan worden. Verder wordt e-Health ook niet op waarde geschat als onderdeel van een behandelplan. Technologie wordt nog teveel als een trucje gezien, niet als een structurele oplossing.

Hoe kan de acceptie van e-Health versneld worden. Allereerst moeten klanten meer inzicht te krijgen in de mogelijkheden van e-Health. **Actief campagne** voeren om de kennis bij de patiënt te krijgen. Met deze kennis kan de patiënt naar zijn zorgaanbieder om e-Health oplossingen te eisen. Een andere weg om de acceptie versnellen, is door initiatieven vanuit de zorgverzekeraars op te schalen. Tot slot moet simpelweg meer geïnvesteerd worden in e-Health. **Investeren** in fysieke oplossingen (gebouwen, ziekenhuizen etc.) moeten omlaag. Daarvoor in de plaats moet geïnvesteerd worden in technologische oplossingen. Geen bricks maar bytes.

Dwingt de patiënt met gegevens onder zijn arm verandering af of is het huidige systeem degelijk en verandert het voorlopig niet?

Dat er iets moet veranderen in de gezondheidszorg is duidelijk. Daar is tijd en geduld voor nodig. Het is belangrijk dat de patiënt meer inzicht krijgt in zijn eigen gezondheidssituatie. Als dit op de juiste manier gebeurt, kan de gezondheidszorg inderdaad veranderen. Hierin is een aantal zaken belangrijk. Tot nu toe is het zo dat de patiënt zijn eigen dossier kan beheren, maar daar uiteindelijk niets mee doet. Het zou makkelijk moeten zijn om een aantal **gezondheidsparameters te beheren** waardoor een aantal chronische ziekten kunnen worden voorkomen. Voorbeelden van deze gezondheidsparameters zijn bewegen, stress, slaap, cholesterol en bloedsuiker. Om mensen hier actief mee aan de slag te laten gaan, is **gedragsverandering** nodig. Tijd en geld moeten worden geïnvesteerd om deze gedragsverandering te realiseren. Lessen kunnen worden getrokken uit **community's** zoals Weight Watchers. Hierin staan informatievoorziening en 'elkaar steunen' centraal. Het is belangrijk om dit te faciliteren voor iedereen.

Wat kan de markt in de gezondheidszorg opschudden de komende tijd?

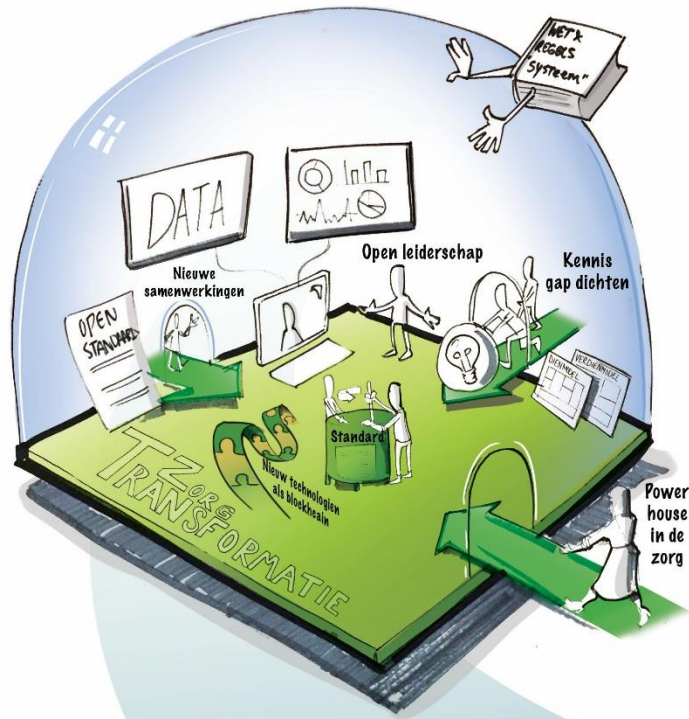
Leiderschap gaat een groot verschil maken de komende tijd. Het eerste en meest herkenbare voorbeeld, is het introduceren van standaarden. In de meest ideale situatie is het dan voor verschillende zorginstellingen makkelijk om informatie uit te wisselen over verschillende zaken. Omdat er geen leidinggevende partij is die het aan de rest van de zorgsector kan opdragen, lukt het niet om dit in de markt op te lossen. De overheid zou hierin de rol moeten pakken om dit te bepalen voor de markt.

Wat moet er gebeuren om KPN een actieve speler te laten worden in de toekomst van de gezondheidszorg?

Er is een aantal zaken die KPN kan verbeteren en opstarten om de samenwerking met de gezondheidszorg te verbeteren. Een zorginstelling is een complexe organisatie waar veel verschillende technieken worden toegepast. Daarom is het belangrijk dat KPN **meeloopt** met de zorginstellingen. Essentieel om echt te begrijpen wat er speelt én om uiteindelijk met goede oplossingen te komen. Verder is het belangrijk om direct duidelijk procesafspraken te maken over de rol van KPN tijdens zo een meeloopfase. En KPN zal de **commerciële bril moeten loslaten** en vanuit daar mee proberen te denken met de zorginstelling.

Als positief wordt ervaren dat de KPN'ers die bij de zorginstellingen langskomen, wat jonger zijn. De zogenoemde Young Potentials hebben vaak een wat **frissere blik**. Hierdoor is het voor deze Young Potentials ook makkelijker om meer vanuit de klant te handelen en minder vanuit vaste denkpatronen.

Digitaal Versnellen in de zorg



Eigen informatie



Toegang tot eigen data



Toegang tot experts



Interne relevante informatie



Externe relevante informatie



Eigen



Patiënt



RIJKS 2217