

E-BOOK

Online Werkplek voor de Zorg: toekomst, heden en verleden

Axians

Esp 120

5633 AA Eindhoven

Tel: +31 88 597 55 00

axians.nl/onbegrensd

The best
of ICT with
a human
touch



Online Werkplek voor de Zorg: toekomst, heden en verleden

De Online Werkplek. Een woord waar IT-afdelingen van zorgorganisaties zich vandaag de dag wat bij kunnen voorstellen, maar wat in de vorige eeuw niet eens bestond. Ja, in de backoffice processen van ziekenhuizen en zorgorganisaties in de langdurige zorg werden computers gebruikt. Bijvoorbeeld voor de financiële administratie en het maken van roosters. Maar zorgverleners handelden alle processen nog op papier af. Een patiënten- of cliëntendossier was een papierenmap waar alles in zat. Hooguit op de radiologieafdeling van een ziekenhuis kon je naast de medische technologie ook nog een computer aantreffen.

VAN PAPIER NAAR COMPUTER

Vandaag de dag werken alle zorgverleners digitaal. Intramuraal in het ziekenhuis of in verpleeghuizen vaak met een Computer on Wheels of laptop, extramuraal met een smartphone of tablet. De innovatie is in een heel hoog tempo gegaan. In dit document staan we stil bij: wat is een digitale werkplek eigenlijk? En hoe ziet de online werkplek van de toekomst eruit? We beschrijven de ontwikkeling van de Online Werkplek door de jaren heen en de manier waarop organisaties vandaag de dag op een heel natuurlijke en gefaseerde manier vanuit de huidige situatie kunnen toegroeien naar een digitale omgeving die medewerkers bij al hun taken optimaal ondersteunt.



DEFINITIE

Een Online Werkplek is de brug tussen de mens en IT. De mens in zijn rol als zorgverlener heeft twee dingen nodig: data en applicaties. De werkplek is de interface naar beide. Hoe beter die interface aansluit op enerzijds de behoeften van de medewerker en anderzijds de data en applicaties die hij of zij gebruikt, hoe beter zorgverleners hun werk kunnen doen. De werkplek van de toekomst is dan ook een flexibele werkplek die zich aanpast aan de behoeften die medewerkers op verschillende momenten hebben. Met medewerkers bedoelen we uiteraard zowel zorgverleners, kantoorpersoneel en/of vrijwilligers.

HOE HET BEGON...

In de jaren '90 maakten zorgorganisaties alleen in de backoffice gebruik van ICT. De software had de gedaante van financiële applicaties, roostersystemen en de Microsoft Office-applicaties en de voorgangers daarvan, zoals Word Perfect (WP). Deze software werd met de hand op een pc geïnstalleerd. Het aantal applicaties waarmee iemand werkte, was beperkt. De belangrijkste taak die medewerkers deden in ICT-systemen was data-entry.

Dat veranderde rond het jaar 2000, toen – mede aangewakkerd door de internet bubbel – steeds meer zorgorganisaties de waarde van software ontdekten. Er vond een verschuiving plaats van voornamelijk data-entry naar gebruik van data. Er kwamen steeds meer applicaties voor verschillende functiegroepen: HR-applicaties, planningssoftware voor medisch secretaresses in ziekenhuizen en afdelingshoofden in de langdurige zorg et cetera. Zo vanaf 2005 kwamen de eerste Elektronische Patiënten Dossiers op in ziekenhuizen. Vijf jaar later gevolgd door Elektronische Cliënten Dossiers in de langdurige zorg. Beide typen applicaties waren niet zozeer gericht op het eenvoudiger maken van het werk van zorgverleners; ze vormden meer een verlengstuk van de financiële administratie en waren bedoeld om de zorg op de juiste manier te registreren teneinde deze ook te kunnen declareren.

WERKPLEKBEHEER IN TWEE SMAKEN

Om die groeiende complexiteit de baas te kunnen, ontstond er een noodzaak om het werkplekbeheer efficiënter in te richten. Daarvoor waren er twee smaken. De eerste was de centraal gemanagede werkplek, waarbij het packagen, scripten en distribueren van applicaties centraal wordt geregeld. De tweede smaak was Server Based Computing (SBC). Daarbij wordt de werkplek aangestuurd vanuit een centrale server. Medewerkers werken op een thin client. Deze thin client presenteert beeldscherm informatie en verwerkt muisbewegingen en toetsaanslagen. De verwerking van data vindt centraal plaats.

In beide gevallen geldt dat medewerkers allemaal vrijwel exact dezelfde werkplek krijgen, enkele uitzonderingen daargelaten. Of je nu financieel administrateur bent, een arts, een verpleegkundige of een zorgmedewerker, de werkplek ziet er bij een centraal gemanagede werkplek en SBC precies hetzelfde uit. De meeste ambulante medewerkers hadden geen werkplek, hooguit in de jeugdzorg kwam het voor dat gezinsvoogden met een laptop op pad gingen.

CLOUD KWAM MOEILIK VAN DE GROND

Natuurlijk wisten bedrijven wel dat een ambulante zorgverlener heel andere verwachtingen heeft van ICT dan een locatiemanager; dat een receptioniste eigenlijk een andere werkplek nodig heeft dan het hoofd van een verpleegafdeling. Maar de behoefte aan centrale regie was destijds groter dan het verlangen om een werkplek op maat te ontwikkelen.

Daaraan lagen drie redenen ten grondslag. In de eerste plaats was het met de toentertijd gebruikte technologieën niet eenvoudig om maatwerk te realiseren. In de tweede plaats waren er nog geen smartphones en tablets, die bij uitstek geschikt zijn voor ambulante medewerkers. En tot slot wilden ICT-afdelingen graag de regie houden. Ze stonden nog niet open voor andere, meer decentrale concepten. De cloud – in die tijd spraken we nog over Application Service Providing (ASP) – was in die tijd een soort verboden woord. Want de gedachte was: je wilt een applicatie – en al helemaal een ECD of EPD waarin zeer privacygevoelige data wordt verwerkt – in eigen huis hebben. Stel je voor wat er allemaal kan gebeuren als deze buiten de deur staat!

APPS EN LOCATIE GEBASEERDE INFORMATIE

Dat beeld begon in het bedrijfsleven vanaf 2010 en in de zorg zo ongeveer vijf jaar later te veranderen. Langzaam maar zeker deed de cloud zijn intrede. De opmars van de cloud werd mede mogelijk gemaakt doordat mensen in hun privéleven de voordelen al hadden ontdekt. Online bankieren werd vanaf 2000 steeds gewoner. In 2010 verdrong de smartphone de eerste generatie mobiele telefoons. We maakten kennis met apps en met het voordeel van locatie gebaseerde informatie, denk maar aan de populariteit van Buienradar. In hun privéleven gebruikten mensen steeds vaker real-time informatie. Dat wilden ze op hun werk ook.

DE CLOUD ALS HEILIGE GRAAL ÉN ANGSTGEGNER

Zo werd de cloud volwassen. ICT-afdelingen worstelden met het nieuwe fenomeen. Want als applicaties niet meer in een on-premise datacenter draaien, maar ergens in een public of private cloud, wat wordt dan de rol van de ICT-afdeling? Een afdeling die werd bevolkt door operationeel ingestelde mensen die hun handen vol hadden aan 'keeping the lights on'. De cloud vormde voor deze ICT-beheerders een bedreiging. Wat zou immers hun rol worden als iedereen zijn eigen applicaties uit de cloud afneemt? Tegelijkertijd was het een kans. Want de complexiteit van ICT in de zorg nam toe, denk alleen maar aan wat er komt kijken bij het naleven van de strenge NEN7510 richtlijn. Terwijl het steeds lastiger werd om hoogopgeleide mensen te vinden en binden.

ANDERE ROL VOOR ICT-AFDELING

De noodzaak ontstond om op een andere manier naar ICT te gaan kijken. Waarom zou je nog een eigen datacenter willen hebben als je vele malen goedkoper en betrouwbaarder functionaliteit, rekenkracht en opslagcapaciteit uit de cloud kunt afnemen? Maar wát neem je dan af uit welke cloud? En hoe goed is die cloud beveiligd?

De keus voor het type cloud wordt eigenlijk vooral bepaald door het type data: hoe privacygevoelig zijn deze data? Welke mate van bescherming is nodig? Welke garanties geeft een cloud provider mij in termen van privacy, security en data-overdracht als ik wil overstappen naar een andere leverancier?

VAN BEHEER NAAR REGIE

Op dit moment zitten veel ICT-afdelingen midden in deze transformatie van een beheerorganisatie naar een regieorganisatie. In die regieorganisatie werken mensen met een ander profiel dan de traditionele ICT-beheerders. Vandaag de dag is er vooral behoefte aan informatieanalisten en contractmanagers, die erop toezien dat ICT-dienstverleners hun service levels halen en de juiste inspanningen verrichten om de ICT-omgeving up-to-date te houden.

OOK DE WERKPLEK KOMT UIT DE CLOUD

Deze transformatie naar de cloud uit zich ook in de werkplek. Centraal gemanagede omgevingen worden momenteel op grote schaal vervangen door een werkplek uit de cloud. Een werkplek die, zeker voor ambulante zorgverleners, is gebaseerd op mobile first. Zorgorganisaties komen niet meer weg met het principe 'one size fits all'. Zorgverleners hebben andere behoeften dan kantoormedewerkers. Intramurale verpleegkundigen hebben zo'n andere rol dan wijkverpleegkundigen. De rol van fysiotherapeut in een verpleeghuis is een andere dan die van fysiotherapeut in een gespecialiseerde revalidatiekliniek. En dan hebben we het nog niet eens over de verschillende eisen die worden gesteld aan connectiviteit.



ONTWIKKEL EEN VISIE OP INFORMATIEVOORZIENING EN DATA

De behoefte aan verschillende werkplekken wordt des te groter nu ICT ook voor zorgorganisaties een onderscheidende factor wordt. ICT vervult niet langer alleen een rol in de backoffice. Het is ook onmisbaar in het primaire proces. Het vervult niet meer alleen een ondersteunende rol, het maakt ook nieuwe zorgmodellen mogelijk. Als de coronacrisis ons één ding leert, dan is het wel dat zorgverleners nieuwe tools om zorg op afstand te verlenen veel sneller omarmen dan zorgorganisaties voorheen dachten.

MAATWERK AAN DE VOORKANT, STANDAARD AAN DE ACHTERKANT

Zoals gezegd, kunnen in deze nieuwe wereld werknemers niet meer uit de voeten met een 'one size fits all'-werkplek. Voor ambulante zorgverleners geldt het adagium: mobile first en gemak. Terwijl bijvoorbeeld een verpleeghuisarts juist behoefte heeft aan complexere tools, bijvoorbeeld een AI-algoritme dat op basis van de meldingen die een cliënt genereert en de zorgmomenten die worden geregistreerd automatisch aangeeft dat iemand snel achteruit gaat.

Kortom, maatwerk is vereist, zowel als het gaat om het te gebruiken device als wanneer we het hebben over de applicaties. Steeds meer zorgorganisaties realiseren zich dat en kiezen voor zo'n maatwerk werkplek. Maar daarbij kiezen ze wel voor een architectuur die aan de achterkant gebruikmaakt van standaard bouwblokken. Want als er één ding niet is veranderd, dan is het wel de behoefte om het beheer te vereenvoudigen en grip te houden op de omgeving.

EEN KIJKJE IN DE TOEKOMST

Steeds meer zorgorganisaties realiseren zich dat de werkplek het allerbelangrijkste onderdeel is dat medewerkers zien van ICT. De werkplek kan een pc of laptop zijn, maar ook een smartphone of tablet. Hoe beter die werkplek aansluit op hun wensen en hoe makkelijker ze daarmee uit de voeten kunnen, hoe beter een organisatie in staat is de vruchten te plukken van digitalisering.

Dat is belangrijk, want de behoefte aan flexibiliteit en wendbaarheid groeit. De zorg verandert sneller dan ooit. En aangezien vrijwel geen enkel zorgproces vandaag de dag nog zonder ICT kan – al is het maar dat medewerkers hun tijd registreren – zal het verandertempo van ICT in belangrijke bepalend zijn voor het verandertempo van de organisatie.

Met verandersnelheid van ICT bedoelen we vooral de snelheid waarmee zorgverleners de nieuwe digitale tools omarmen. Het goede nieuws dat de coronacrisis ons heeft geleerd, is dat het personeel misschien wel meer open staat voor eHealth dan dat we op voorhand dachten. Zo lang de applicatie maar eenvoudig werkt, ervaren ze geen enkele drempel om nieuwe digitale tools te gebruiken. Een goed ontworpen werkplek kan helpen om de technologische complexiteit naar de achterkant te verdringen, zodat medewerkers op een overzichtelijke manier de tools gepresenteerd krijgen die hen helpen hun werk efficiënter en effectiever te doen.

BEHOEFTE AAN ONBEGRENSD WERKEN BLIJFT GROEIEN

Dit alles betekent dat de complexiteit aan de achterkant nog groter wordt dan dat die vandaag de dag al is. Dat is specialistenwerk geworden. Terwijl het voor gebruikers juist steeds eenvoudiger wordt om digitale tools te gebruiken. Waar dit eindigt, we weten het niet. Maar één ding staat voor ons als een paal boven water: de behoefte aan Onbegrensd Werken wordt alleen maar groter.

Lees meer in ons whitepaper: "Onbegrensd werken met de Axians Online Werkplek voor de Zorg" of neem contact met ons op via: www.axians.nl/onbegrensd



The best
of ICT with
a human
touch

axians

Esp 120
5633 AA Eindhoven
Tel: +31 88 597 55 00
axians.nl/onbegrensd