



De klant in een digitaal 2020

Hoe komen we tot een integraal Zorgbeeld

Klantdag IZO
4 juni 2015
Daan Wijnmaalen



12 stellingen; eens?



1. De decentralisatie is (op zich) een goede ontwikkeling
2. De zorg en ondersteuning is van hoog niveau in NL
3. Het zorgstelsel is onoverzichtelijk geworden
4. Bij zorg en ondersteuning wil ik bij één (digitaal) loket terecht
5. Ik wil een digitaal dossier waarin ik de zorg van mijzelf / mijn moeder kan volgen
6. Klant heeft niets te maken met verschillende domeinen

12 stellingen; eens?



7. De zorg en ondersteuning in NL is te duur
8. De digitalisering van de zorgprocessen maakt de zorg ontoegankelijk
9. De robotisering (en domotica) halen de menselijke factor uit de zorg
10. Regeldruk en protocollen belemmeren een klantvriendelijke zorg
11. Er wordt vanuit de klant gedacht (bij het maken van beleid) in de zorg en ondersteuning
12. Klanten komen met hun vragen bij zorgverzekeraars (dus daar ligt het startpunt)





De klant in een digitaal 2020



natie



Twee hoofdlijnen

IZO

Visie en beleid:

- Denken vanuit mensen ipv in systemen
- Meer zelfredzaamheid en regie bij de klant
- Integrale zorg over sectoren heen
- 1^e lijns zorg en ondersteuning ter vervanging 2^e lijns zorg

ICT-innovaties:

- Meer mogelijkheden door robotica, domotica en digitalisering
 - Zorg zelf
 - Zorgregistratie
 - Zorgadministratie

Visie/beleid en ICT-innovaties stimuleren elkaar

Behoeftte aan besparing en kwaliteitsverbetering zijn aanjagers

Hoe ziet de zorg er uit in 2020?

Registratie in 1-3 schriften zoals anno 2015?

Of digitale registratie anno 2020?

Hoeveel devices om je pols?

Per stelsel?

Per zorgverlener?

Of per klant?



Hoe ziet de zorg er uit in 2020?

Kom jij naar de zorg, of komt de zorg naar jou?

Hoeveel loketten

Hoeveel zorgverleners tegelijkertijd?

Zorg organiseren per stelsel?

Per zorgverlener?

Of per klant?



Hoe ziet de zorg er uit in 2020?

Locatiegebonden zorg, of
Zorg op afstand?

Hoeveel registratie gaat vanzelf
via bijvoorbeeld domotica en
moderne toepassingen?

Hoeveel monitoren krijgt de
klant aan de muur?

Per stelsel?

Per zorgverlener?

Of per klant?



Spelen met de zorg van morgen (Nictiz)

IZO

1. Wat als in 2020 alle zorgconsulten online plaatsvinden?
(IZP: individueel zorgplan)
2. Wat als in 2020 de patiënt de kwaliteit van zorg beoordeelt?
(‘Zoover’ in de zorg)
3. Wat als in 2020 iedereen gezondheidswaarden meet en zelf diagnoses stelt? (continue zelfmeting 5u/j -> 24/7)
4. Wat als in 2020 mensen met licht psychische klachten online zelftests doen en behandeling volgen? (eHealth)

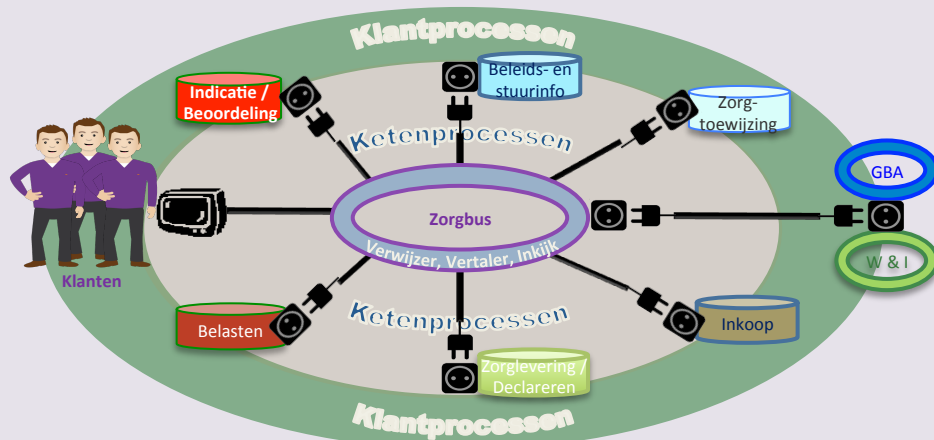
Spelen met de zorg van morgen (Nictiz)



5. Wat als in 2020 voorspellende software de risicoprofielen in een wijk identificeert? (**big data**)
6. Wat als in 2020 ouderen zo lang mogelijk thuis wonen met domotica? (**robotica en zorg op afstand**)
7. Wat als in 2020 iedereen een persoonlijk gezondheidsdossier gebruikt? (**PGD: Persoonlijk Gezondheidsdossier**)



Toekomstbeelden

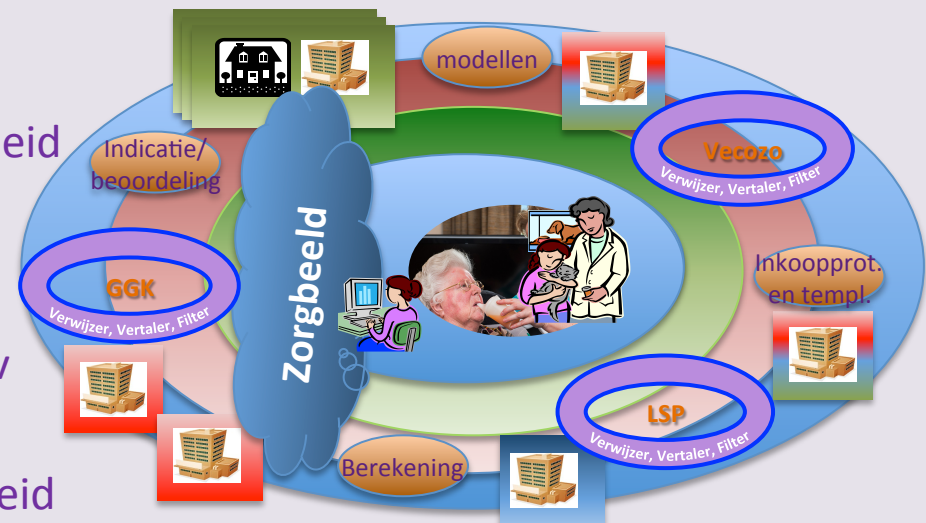


Toekomstbeeld 2016:

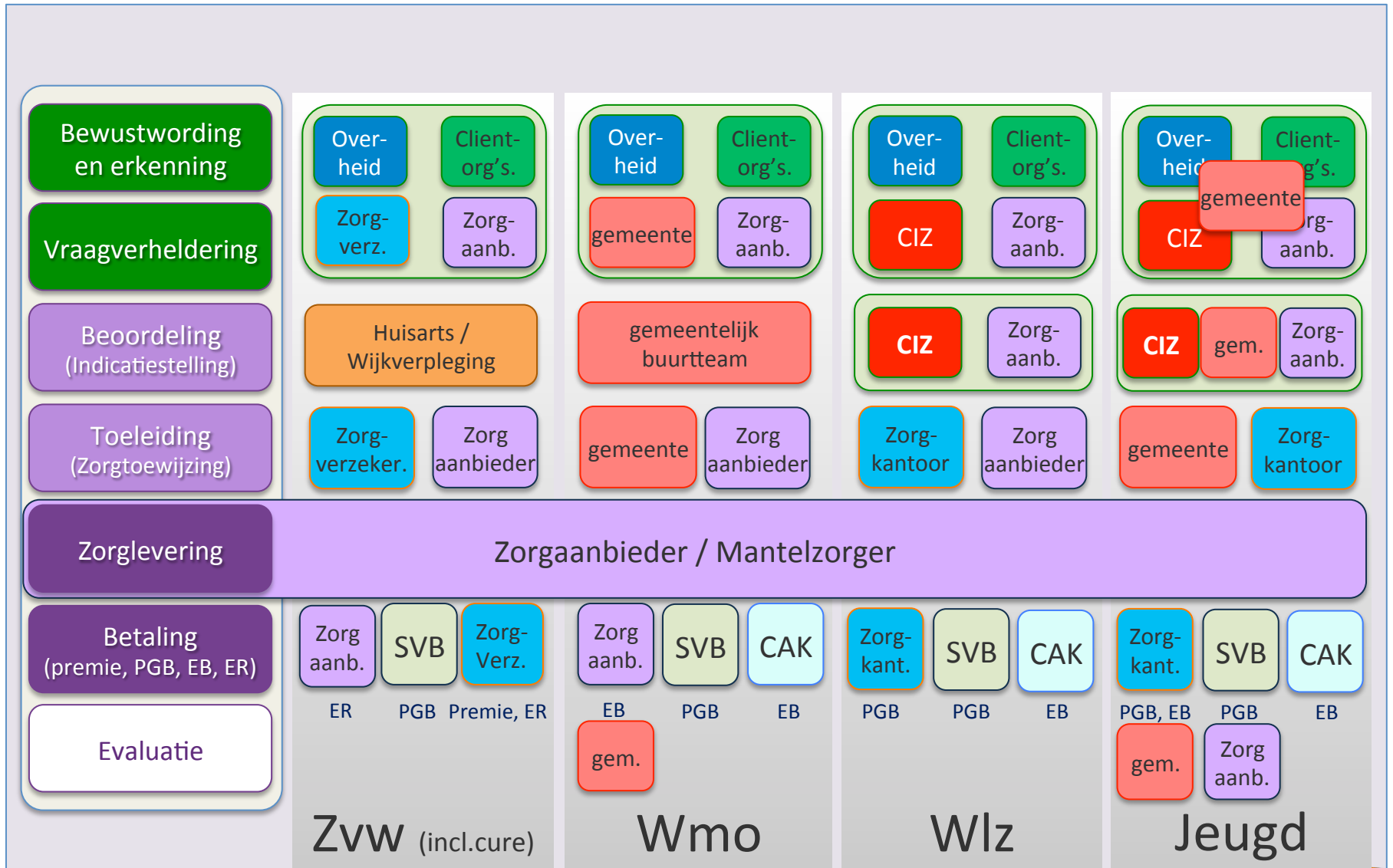
- Gericht op stroomlijning AWBZ
- Eenvoud voor de klant (inzicht)
- Uniformering zorgprocessen
- Modernisering gegevenshuishouding naar netwerkmodel

Toekomstbeeld 2020:

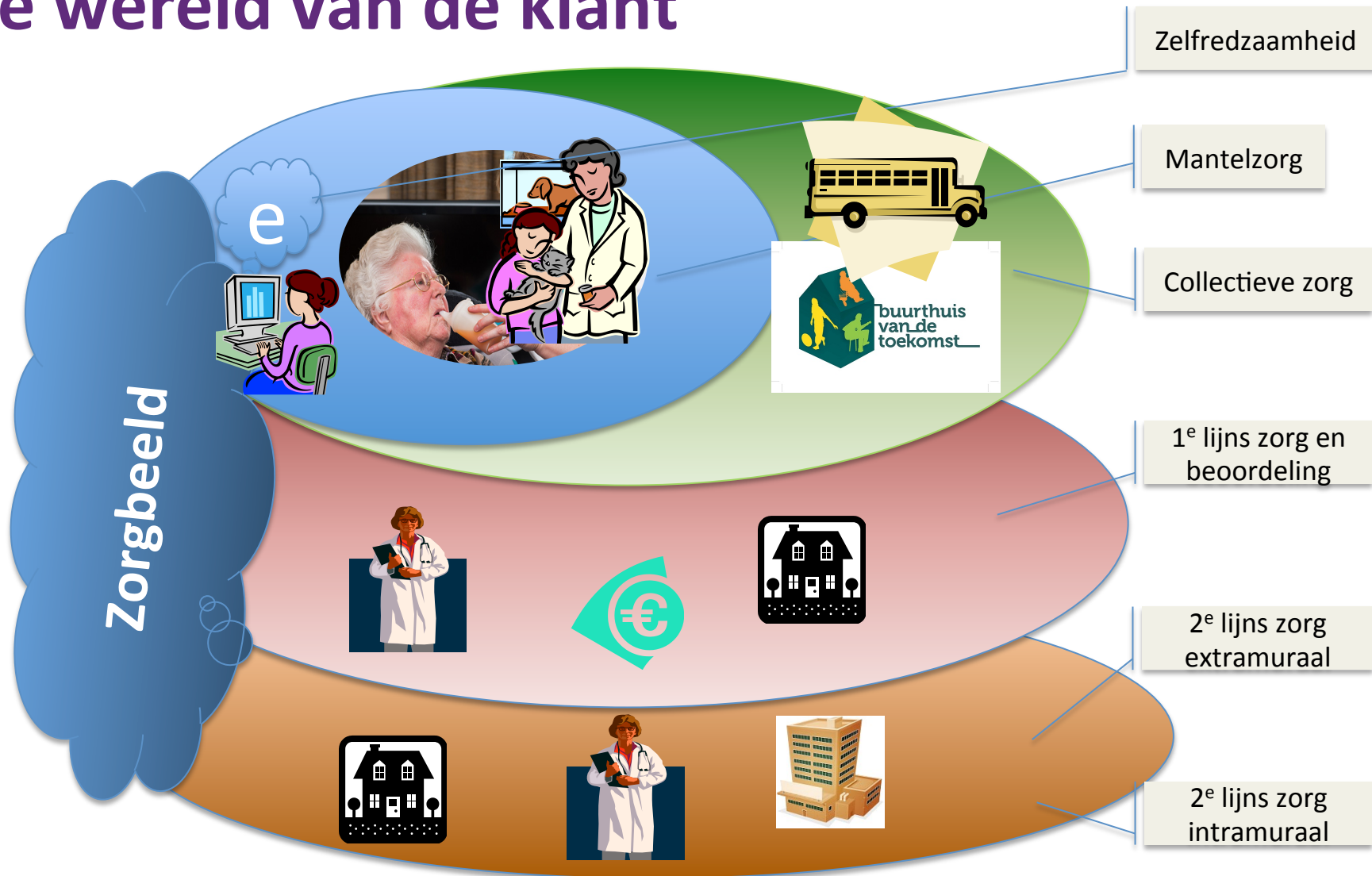
- Gericht op stroomlijning stelsels
- Eenvoud voor de klant tbv zelfredzaamheid
- Standardisatie gegevens
- Uniformering producten zorgprocessen
- Modernisering gegevenshuishouding tbv digitalisering zorg en zorgprocessen
- Zorgbeeld als middel voor zelfredzaamheid en digitalisering



Klantproces in organisatielandschap 2015



De wereld van de klant



Daar waar je bent wordt het geregeld
Niet één portaal, maar ingangen dichtbij

Zorg is geen 'handelingen'
Zorg is relatie tussen mensen; vertrouwensband

Informatievoorziening Zorg en Ondersteuning

Zorgbeeld; wat is dat?

IZO



Zorgbeeld

Voor wie ?

(klanten, mantelzorgers, zorgaanbieders, ???)

Welke functionaliteiten?

(voorlichting, status, beschikbare, aangevraagde, afgesproken en geleverde zorg, ???)

Welk type gegevens?

(algemeen, persoonsgegevens, zorgaanvraag, zorglevering, zorgdeclaratie, PGB, EB, medisch, ???)

Welke domeinen?

(Zvw, Wmo, Wlz, Jw, ook W&I, J&V, Onderwijs, ??)

Zorgbeeld; wat is dat?

IZO



Zorgbeeld

Welke functionaliteiten?

(voorlichting, status, beschikbare, aangevraagde, afgesproken en geleverde zorg, ???)

Welk type gegevens?

(algemeen, persoonsgegevens, zorgaanvraag, zorglevering, zorgdeclaratie, PGB, EB, medisch, ???)

Welke domeinen?

(Zvw, Wmo, Wlz, Jw, ook W&I, J&V, Onderwijs, ??)

Belemmeringen en valkuilen?

(privacy, actualiteit, portalen als MijnOverheid)

Hoe verder?

