



DOOR CHRISTL FOEKEMA

Het roer gaat om bij Omring: van zorg naar gezondheid

De digitaliseringsopgave voor de ouderenzorg is groot. Met een nieuwe meerjarenvisie op digitalisering gaat de Noord-Hollandse zorgorganisatie Omring de uitdaging aan. Omring wil het zorglandschap verbeteren door het slim benutten van innovaties. Dat moet wel, vindt de VVT-organisatie: het is de enige manier om ons unieke zorgsysteem toekomstbestendig te houden.

In de hectiek van de coronapandemie, in mei 2020, werd Wendy geboren. Een digital human als wapen in de strijd tegen onzekerheid en isolatie bij ouderen in tijden van corona. Interactief ging ze in op vragen over het virus, waarbij ze haar antwoorden haalde uit gevalideerde informatiebronnen (zie ook het artikel van Deloitte en Omring in editie 4/2020, red.).

Het was een geslaagde pilot van Omring en Deloitte Digital met veel positieve reacties. “We zijn in de gezondheidszorg de tweede partij wereldwijd die dit voor elkaar hebben gekregen”, aldus CIO Marcel Ensing. Het wekt dan ook geen verbazing dat het vriendelijk-kunstmatige gezicht van Wendy op de omslag van de kersverse meerjarenvisie digitalisering staat.

Gezondheidswinst behalen

Jolanda Buwalda, bestuursvoorzitter van Omring, benadrukt in die visie de verantwoordelijkheid die Omring voelt om de gezondheidszorg van de toekomst mede vorm te geven. “Onze visie geeft richting aan de digitale technologische initiatieven binnen Omring voor de komende jaren en geeft aan hoe wij als zorgorganisatie omgaan met het veranderende zorglandschap. Hoe kan er op termijn meer gezondheidswinst en kwaliteit van leven te behalen zijn op een duurzame, slimme wijze met blended inzet van mens en techniek?”

Een vraag die de zorgorganisatie niet alléén kan beantwoorden. In een alliantie binnen en buiten de zorgketen – met leveranciers, zorgverzekeraars, financiële instellingen, bedrijfsleven,

sociaal domein en een supermarktketen – ligt het antwoord besloten.

Innovatieagenda's

Vorig jaar lichtte Buwalda de digitale innovaties bij de VVT-organisatie (ICT&health editie 3, 2020, red.) al toe. In de meerjarenvisie valt alles op z'n plek. Demografische ontwikkelingen, de cliëntreis met eigen regie en persoonsingerichte zorg, de focus op het faciliteren van medewerkers, samengebracht in een strategiecascade waarin doelen en ambities worden vertaald in concrete acties.

Marcel Ensing zette samen met onder meer Matthijs Boom, directeur digitale zorg bij Deloitte en Barend Bol, bestuursadviseur bij Omring, de stip op de horizon voor architectuur en

platformen. Ensing: “We hebben een innovatieroadmap ontwikkeld voor de periode tot 2030. Dat is een lange tijd, maar onze meerjarenvisie wordt periodiek herijkt. Mens en maatschappij veranderen voortdurend en vergeet ook de wet- en regelgeving niet. De plannen die we maken, beslaan daarom één tot hooguit drie jaar. Daar koppelen we innovatieagenda's aan om wendbaar te blijven.”

Ensing vindt het belangrijk om vooruit te blijven kijken. “Traditioneel zijn in de gezondheidszorg systemen gericht op informatie- en communicatiestromen binnen de vier muren van de organisatie. Maar er zijn ook platformen die vormen van interactie faciliteren, tussen cliënt en zorgverlener, tussen zorgverleners onderling en met commerciële partners. Dit wordt steeds belangrijker. Aan de verschillende platformen verbinden we een gezamenlijk data- en analyseplatform. Daar worden de data uit de verschillende platformen omgezet naar informatie die relevant is voor Omring en die ons helpt bij verdere innovatie.”

Omring is met 4.400 medewerkers en 2.000 vrijwilligers de grootste werkgever in Noord-Holland-Noord met verpleeg- en verzorgingshuizen, wijkverpleging en een revalidatietak en ambulante behandelinst. De Omringwinkels (vijf fysieke locaties en een webshop) bieden een laagdrempelige entree tot het zorgaanbod.

Beter beeld

“Het begint vaak met het lenen van krukken en op een dag is er een verhuizing naar een andere woonvorm nodig”, aldus Ronald van Rijn, directeur klant en marktontwikkeling en coauteur van de meerjarenvisie digitalisering. “Dankzij ons relatiebeheersysteem hebben wij de voorgeschiedenis en persoonlijke wensen en behoeften van onze cliënt dan al in beeld.”

De meerjarenvisie gaat uit van ‘een andere manier van kijken’, stelt Van Rijn. “We stellen de klant centraal en zetten daardoor de medewerker op één, om de klant te kunnen overtreffen in zijn verwachtingen. Omringers voeren niet klakkeloos uit wat de klant vraagt, maar gaan in op waar werkelijk behoefte aan is. We zeggen niet zomaar: deze meneer of mevrouw kan niet meer thuis wonen en moet dan maar verhuizen naar een woonzorglocatie, maar brengen al eerder in beeld wat nodig is om langer thuis te kunnen blijven wonen.”

Senioriseren

Dit kun je senioriseren noemen: vooraf nadenken over wat er nodig is in de toekomst. Daarvoor zet Omring onder andere zorgconsulenten in. Zij gaan in gesprek: wat kan de klant zelf, wat wil hij zelf, wat kan hij betalen? Van Rijn: “Door zo te werken, doen we aan preventie van zorg. We willen ervoor zorgen dat mensen, al dan niet met ondersteuning van het eigen netwerk, het zelf kunnen oplossen. Maar we zijn er altijd voor de klant als deze geplande of ongeplande

DIGITALISERING

professionele zorg nodig heeft. 24 uur per dag, 7 dagen in de week.”

De werkwijze die Omring hiermee volgt, kan volgens CIO Ensing leiden tot een heel ander financieringsmodel, met bekostiging voor zorg die je niet levert. Ensing: “We maken de switch van zorg naar gezondheid, van healthcare naar health. Het is wonderlijk hoe weinig we in Nederland investeren in preventie. Dat zal echt moeten gebeuren, anders gaan we het niet red-

de zorg aan oudere bewoners anders moeten organiseren. “We werken meer op afstand en met gebruik van digitale toepassingen. Het zou waardevol zijn om de goede kanten daarvan ook na de pandemie te blijven benutten. De medische dienst is qua bezetting niet over-dreven groot voor het bieden van ouderenzorg op 26 locaties. Hoe mooi is het dan om apps in te zetten voor het maken van een hartfilmpje of het meten van de saturatie. Dat kan een verpleegkundige aan bed bij de patiënt doen en de

HET IS WONDERLIJK HOE WEINIG WE IN NEDERLAND INVESTEREN IN PREVENTIE

den. Uit onderzoek blijkt dat als zorgsector op de huidige voet blijft groeien, op den duur een kwart van de Nederlandse beroepsbevolking in de zorg zou moeten gaan werken. Dat zie ik niet gebeuren, hoe mooi de sector ook is.”

Digitaal vaardig

Vergrijzing, personele krapte en stijgende zorgkosten zijn in veel organisaties triggers voor het inzetten van digitale innovaties. Maar techniek alleen is niet genoeg, vindt Ensing. “Veel organisaties zijn bezig met digitaal doen, maar blijven steken in een eindeloze cirkel van digitale dingen ‘doen’ en nieuwe digitale projecten lanceren. Dat geeft de illusie van digitaal zijn. Maar om een digitale organisatie te zijn, is een fundamentele wijziging in je bedrijfsmodel en bedrijfsvoering nodig. Dat vraagt om veranderen van management en het vergt nogal wat van de digitale vaardigheden van medewerkers. We zetten bij Omring bijvoorbeeld digicoaches in: dat zijn getrainde medewerkers die hun collega's naar een volgend level brengen.”

De medewerker op één, daar gelooft ook Van Rijn heilig in. Hij kwam erachter dat de wijkverpleegkundige in het ECD van alles vastlegt rond de klant, maar dat het systeem, het ‘system of records’, niet was gericht op het faciliteren van de workflow van de medewerker. “Het kostte onnodig veel tijd en gedoe om bijvoorbeeld medicatie te bestellen of een WMO-aanvraag te doen. Die systemen verbeteren we continu, zodat medewerkers nu veel intuïtiever en sneller kunnen werken om onze cliënten adequaat te kunnen ondersteunen.”

Metingen op afstand

Daarover wil Alvin Tuinenburg, specialist ouderengeneeskunde bij Omring, wel wat kwijt. Zijn doktershart gaat sneller kloppen van de digitaliseringsslag die Omring maakt. “Er is al een flinke stap gezet in de infrastructuur en daardoor is er een goede basis. Ik kan op elke locatie probleemloos inloggen met behulp van Surveys.”

Zijn collega's en hij hebben in de COVID-periode

gemeten waarden zie ik op afstand terug in het ECD. Ik moedig dat soort ontwikkelingen aan. We hebben als medische dienst ook ervaring opgedaan met Google Glass waarmee supervisie aan artsen in opleiding mogelijk is, ook vanaf afstand. De tijd is er rijp voor.”

Toekomst van Wendy

Hoe gaat het verder met de digital human Wendy? Wat Ensing betreft krijgt haar carrière een vervolg in uiteenlopende toepassingen. “We gaan haar gelaagd inzetten, als digital human voor bijvoorbeeld triage, coaching van medewerkers, klantenservices en zelfs als gezelschapsdame.” ■

CV



Marcel Ensing is directeur ICT (CIO) bij Omring.



Ronald van Rijn is directeur klant en marktontwikkeling bij Omring.



Jolanda Buwalda is bestuursvoorzitter van Omring.



Alvin Tuinenburg is specialist ouderengeneeskunde bij Omring.