



Routeplanner naar de toekomst

ICT-beleidsplan 2018-2021

Voorwoord

Reade heeft een ambitieus strategisch beleid voor de periode 2016-2018. Daarin stelt de Raad van bestuur: 'Reade bevindt zich in een competitieve markt die in een razend tempo blijft veranderen. Onze unieke positie hierin is niet langer vanzelfsprekend. Voor traditioneel functionerende zorgorganisaties zal binnen afzienbare tijd geen plaats meer zijn. Wij moeten veranderen als we onze positie willen behouden. Radicaal waar het moet, geleidelijk waar het kan. Daarvoor moeten patronen worden doorbroken, moet nieuwe energie worden aangewakkerd en moeten we wendbaarder worden om succesvol in te kunnen spelen op alle komende veranderingen.'

Tevens wordt gesteld: 'In alle kritieke organisatie- en zorgprocessen is ICT effectief ingezet'. Als we kijken naar de ontwikkeling van informatietechnologie zien we dat ICT steeds minder gaat over techniek en steeds meer over (de toegang tot) digitale informatie. Daarbij stijgt de hoeveelheid beschikbare data exponentieel. Dat biedt enorme kansen. Om onze zorg te verbeteren en onze kosten te verlagen. Maar er is ook een keerzijde. Als we geen bewuste keuzes maken, kunnen we in een situatie komen van informatie-overload. Dan zien we door de bomen het bos niet meer. Vandaar dat dit ICT-beleidsplan is opgesteld. Het is een leidraad, een routeplanner. Het geeft inzicht hoe wij ICT gaan inzetten om het strategisch beleid van Reade maximaal te ondersteunen.

R. Nentjes, hoofd ICT

Rode draad strategisch beleidsplan

1 Reade wil zich profileren als hét centrum voor revalidatie-geneeskunde en reumatologie in Groot-Amsterdam;

2 Met doelmatige zorg- en organisatie-processen;

3 Dat vernieuwt om de klantwaarde te verhogen;

4 Dat flexibel anticipeert op snelle veranderingen;

5 Dat samenwerkt en duidelijke focus heeft.

Oftewel: van mogelijkheden naar maximaal resultaat.

Wat betekent dat voor onze organisatie?

In feite is het een opdracht om betere zorg tegen lagere kosten te leveren.

Betere zorg



Lagere kosten

Clïent

- Betere behandeling.
- Minder tijd kwijt/efficiënter.
- Betere informatie.

Personeel

- Moderne werkplek.
- Minder tijd kwijt/efficiënter.
- Betere informatie.

Organisatie

- Goede naam.
- Groei.
- Betere informatie.

- Lagere overhead.
- Hogere productiviteit.
- Betere informatie.
- Zelfmanagement cliënt.

Dit vinden we belangrijk



Hoe kan ICT hieraan bijdragen?

De hoeveelheid beschikbare data over cliënten stijgt exponentieel. Informatiemanagement is daarom cruciaal. Want met het juiste gebruik van die informatie en aanpassing van onze zorgprocessen daarop kunnen we klantwaarde toevoegen die we vijf jaar geleden niet voor mogelijk achtten. Om nog maar niet te spreken over de ongekende mogelijkheden voor onderzoek. Onze ICT-inzet zal zich daarom steeds minder richten op de techniek, maar meer op de toegang tot en het effectieve gebruik van deze digitale informatie. ICT zal de medische staf en medewerkers optimaal ondersteunen bij het verlenen van de best mogelijke cliëntgestuurde zorg. Een blik in de toekomst:

Persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO)

Tot voor kort bestond de informatie over een cliënt uit persoonlijke waardes en de gegevens over een behandeling. Dit (elektronisch) cliëntendossier werd gevuld en beheerd door de zorgprofessional. Deze bestaande dossiers worden nu gestandaardiseerd en samengevoegd tot een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) waarvan het beheer bij de cliënt zelf komt te liggen. De cliënt kan de informatie zelf aanpassen.

Maar het gaat nog verder. Door recente ontwikkelingen binnen de ICT en de wetenschap (nanotech, biotech, neurotech, sensoren, Quantified self) komen er technieken beschikbaar om realtime allerlei belangrijke waardes (beweging, hartslag, bloeddruk, stress, et cetera) van de individuele cliënt te meten. Door deze geautomatiseerd vast te leggen in de PGO komt er zoveel data beschikbaar over de cliënt, dat gezondheidsmanagement meer en meer een datavraagstuk wordt.

Kunstmatige Intelligentie (KI)

Voor de analyse van deze enorme hoeveelheid data wordt steeds meer gebruikt gemaakt van kunstmatige intelligentie. Zowel de investeringen in dit vakgebied met betrekking tot de gezondheidszorg (onder andere door Amazon, Apple, Facebook, Google, IBM en Microsoft), als de resultaten die worden behaald, spreken tot de verbeelding.

The Internet of Things (IoT)

Behalve de digitalisatie van de cliënt, krijgen ook steeds meer (fysieke) bedrijfsmiddelen een digitale component. Denk daarbij aan fitness- en (para)medische apparatuur die net als bedden verbonden zijn met het internet waardoor zogenaamde 'slimme' apparaten ontstaan die digitale informatie produceren.

Door het Internet of Things – de koppeling van en toegang tot miljarden adressen, apparaten, sensoren en gebruikers – ontstaan nieuwe toepassingen en diensten.

ICT-aandachtsvelden

Het ICT-beleid van Reade zal zich op de volgende vier aandachtsvelden richten:

Self Services, eHealth en veiligheid

- 24/7 toegang tot informatie.
- 24/7 toegang tot de processen.
- 24/7 communicatie met zorgverlener.
- Toegang tot medische gegevens.
- Zelfstandig metingen uitvoeren icm monitoring op afstand.
- Informatieveiligheid waarborgen.



Digitaliseren en standaardiseren

- Alle informatie is digitaal beschikbaar.
- Informatie is op elk device beschikbaar (pc, laptop, tablet, mobiel).
- Zowel gestructureerde als ongestructureerde data digitaal.
- Eenmalige invoer (invoer bij de bron).
- HiX en zorgportaal volgens zorginformatie-bouwstenen NVZ.



ICT

Het 3^{de} platform

- Cloud, toegenomen flexibiliteit, betalen voor gebruik.
- Mobiel, informatie is altijd en overal toegankelijk.
- Informatie door (Big) data analyse.
- Sociale netwerken betrekken.
- Digitaal Reade heeft geen 'gebouw' nodig.



Enterprise Architecture

- Inrichting organisatie en processen.
- Informatie- en gegevenshuishouding.
- Applicatielandschap met open standaarden.
- Infrastructuur 'as a service' en hybride.





Self Services, eHealth en veiligheid

“Informatiebeveiliging wordt een nog belangrijker thema als patiënten-informatie buiten de deur staat.”

Toine Vogels,
lid Raad van Bestuur.

Reade moet mee in de razendsnelle wereldwijde ontwikkelingen op het gebied van informatietechnologie.

Met maximale selfservice hebben cliënten, medewerkers en leveranciers 24/7 toegang tot onze digitale informatie en processen. De informatie kan door hen geraadpleegd en zo nodig geactualiseerd worden. De processen kunnen doelmatiger ingericht worden (wie doet wat) en de cliënt krijgt meer regie.

eHealth is het gebruik van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën, met name internet-technologie, om de gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen of te verbeteren. Ook hier draait het om 24/7 toegang tot medische gegevens, waarbij de cliënt of de met de cliënt verbonden apparatuur meetgegevens kan actualiseren, voor een doelmatiger proces en het verhogen van de regie. De communicatie tussen arts en cliënt komt op een ander niveau, wordt effectiever en intensiever. Daardoor wordt de behandeling kwalitatief beter.

De 24/7 toegang tot informatie brengt een enorme verantwoordelijkheid met zich mee, namelijk die van de informatieveiligheid. De beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie in het algemeen en de privacy van onze cliënten bij medische gegevens moeten hierbij blijvend zijn gegarandeerd.





“Meer tijd voor de klanten, minder fouten en meer werkplezier als alle informatie digitaal en mobiel beschikbaar is.”

Wouter Bos, reumatoloog

Digitaliseren en standaardiseren is noodzaak

Om gegevens 24/7 toegankelijk te maken, is het noodzaak om binnen onze organisatie alle gestructureerde en ongestructureerde informatie te digitaliseren. Daarnaast zullen gegevens en processen gestandaardiseerd moeten worden. Want alleen wanneer er sprake is van standaardisatie kan effectieve automatisering plaatsvinden.

We volgen daarin de zorginformatie-bouwstenen opgesteld door de NVZ. We gaan zowel HiX (Healthcare Information X-change) als ons zorgportaal volgens deze standaard inrichten. Op termijn zal elke zorginstelling volgens deze standaard werken waardoor de Persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) van onze cliënten gevuld kan worden vanuit alle zorginstellingen.

Dit alles heeft als voordelen:

- Verhogen flexibiliteit (altijd, overal toegankelijk).
- Verhogen efficiency (minder tijd; éénmalige invoer, sneller vinden, betere Management Informatie (MI)).
- Verkleinen risico's (professionele opslag op meerdere plaatsen).



Het 3^{de} platform

De ICT van de toekomst speelt zich af op het zogenaamde '3^{de} platform' dat wordt gekenmerkt door systeem-, plaats- en tijdsafhankelijk gebruik van internet. Gegevens en toepassingen bevinden zich in de 'Cloud' en gebruikers beschikken over mobiele apparaten waarmee ze altijd en overal toegang hebben tot de Cloud. Dit betekent een complete omslag in hoe we leven en werken.

Reade gaat optimaal gebruikmaken van de mogelijkheden van het 3^{de} platform. Het is een voorwaarde om de beleidsdoelstellingen te realiseren.

"Het derde platform maakt een collegiaal consult met de hele wereld mogelijk met als gevolg betere diagnoses, behandelmethodes en prognoses."
Thomas Janssen, Hoogleraar Bewegingswetenschappen, Onderzoeker.

3^{de} platform

Mobile Devices

Mobiliteit • Cloud • Big data • Sociale netwerken



MILJOENEN APPS

2^{de} platform

PC

LAN/Internet • Cliënt/Server



TIENDUIZENDEN APPS

1^{ste} platform

Stations

Mainframe • Mini computer



DUIZENDEN APPS



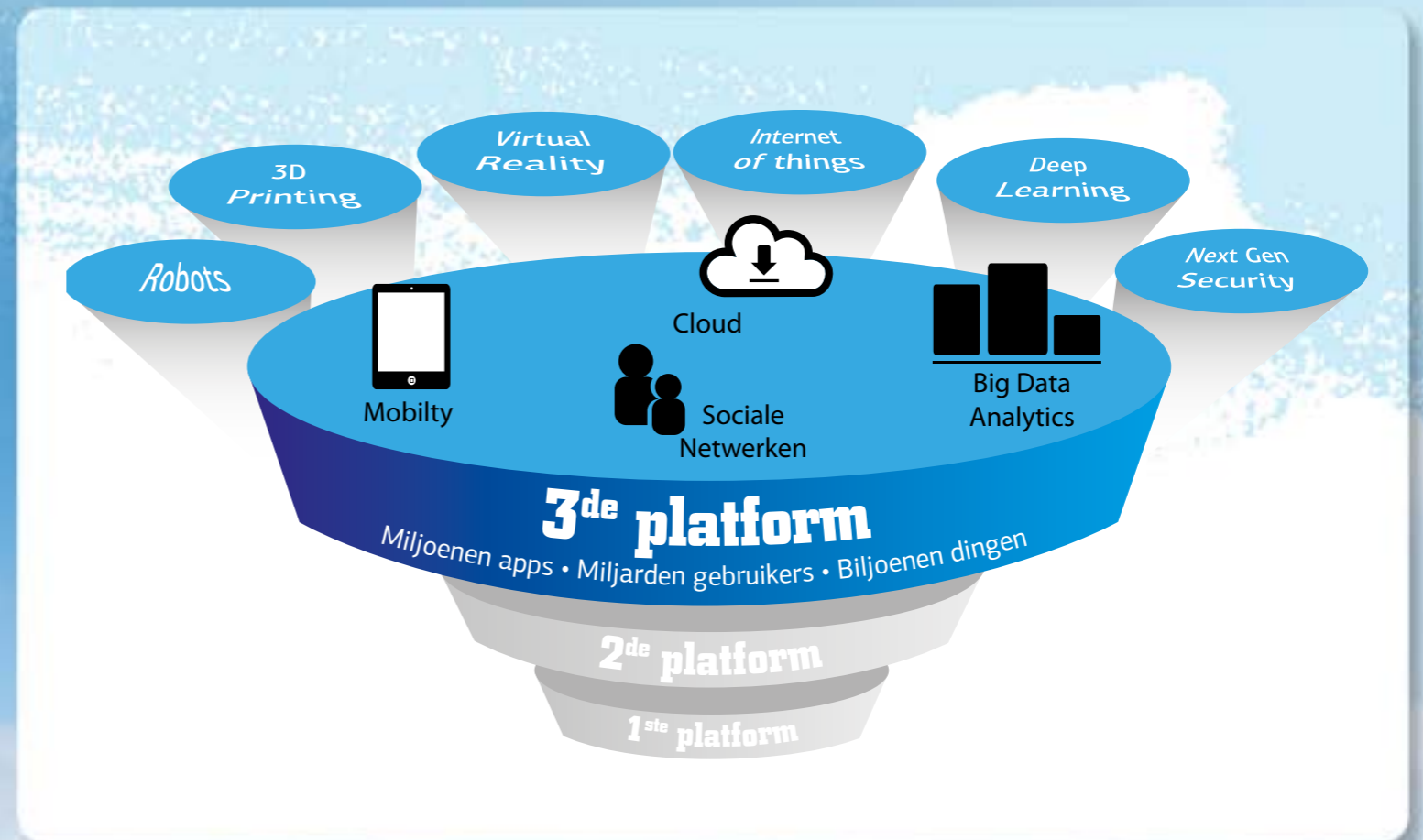
De Cloud

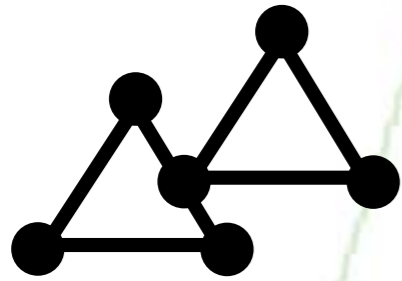
“Eindelijk kan ik dan plaatsongebonden werken en ben ik niet meer afhankelijk van die ene pc waar de specifieke software op draait.”
Marloes Maas, revalidatiearts

Het 3^{de} platform en de Cloud betekenen in feite ‘onbeperkte’ computercapaciteit. Er zijn geen grenzen meer aan de eigen hardware, rekencapaciteit, opslagruimte of toegankelijkheid. Met het oog op de exponentiële groei van gegevens is onderdeel worden van de Cloud de enige juiste weg. De Cloud biedt daarbij het voordeel van schaalbaarheid – op elk moment is de capaciteit uitbreidbaar – wat ook kostentechnisch aantrekkelijk is: het is een ‘betalen wat je verbruikt’-model.

De Cloud:

- Ligt aan de basis van The Internet of Things; de koppeling van en toegang tot miljarden adressen, apparaten, sensoren en gebruikers.
- Geeft ons de toegang tot wereldwijde databases, waarmee we onze gegevens kunnen vergelijken.
- Maakt de analyse van ‘Big Data’ mogelijk. Enerzijds door de beschikbaarheid van de data, anderzijds door de vrijwel onbeperkte rekencapaciteit en toegang tot kunstmatige intelligentie.
- Zorgt voor een explosie in het aantal sociale netwerken die ‘klantwaarde toevoegen’.





Enterprise Architecture (EA)

Samen van mogelijkheden naar maximaal resultaat. Betere zorg tegen lagere kosten. Dat is alleen mogelijk wanneer we onze informatiestromen, gegevensbeheer en processen anders gaan vormgeven. De cliënt krijgt meer eigen regie en krijgt 24/7 toegang tot zijn gegevens en onze organisatie. De cliënt voedt ons. Dat is niet alleen in zijn belang, maar ook in het belang van de organisatie. We kunnen daardoor betere zorg verlenen en efficiënter werken. Het vergroot ons eigen inzicht en vermindert uiteindelijk de werkdruk. Mits we er slim mee om gaan en alle veiligheidsaspecten nauwkeurig afdekken.

“Samenwerking en veiligheid zijn voor mij essentiële punten om dit vooruitstrevende plan te laten slagen!”
Miranda Ekkel, Operationeel Manager Verpleging

Routeplanner

Het is noodzakelijk dat Reade ‘toetreedt’ tot het 3^{de} platform en de Cloud zodat we systeem-, plaats- en tijdsafhankelijk kunnen werken. Daarmee hebben we scherp beeld waarheen de markt beweegt en kunnen we onze innovatiesnelheid verhogen. Dat is echter niet zomaar gerealiseerd. Voor een efficiënte overgang naar het 3^{de} platform en de Cloud is een integrale benadering noodzakelijk: de zogenaamde Enterprise Architecture (EA). EA zorgt ervoor dat we als gehele organisatie in de gewenste richting bewegen. Het is een routeplanner. Binnen EA worden bestaande processen, producten, mensen en middelen vanuit verschillende invalshoeken bekeken, wordt de samenhang in kaart gebracht en worden gewenste veranderingen in gang gezet.

We maken de omslag



Onze strategische doelen zijn duidelijk. We hebben ook goed voor ogen hoe ICT hieraan kan bijdragen. Met het oog op de wereldwijde ontwikkelingen zowel in de (medische) wetenschap, in de ICT en in de behoefte van de cliënt om meer regie te hebben, maken we een omslag in onze manier van werken en datamanagement. Een omslag die past bij het innovatieve karakter van onze organisatie. Die past bij onze wens om toonaangevend te zijn en ons te onderscheiden op het gebied van wetenschappelijk onderzoek.

Die omslag is niet zomaar gemaakt. Dat heeft tijd nodig. We zullen in de spiegel moeten kijken. Analyses moeten maken. Onze manier van denken moeten bijstellen. En niet zomaar 'op de gok' veranderingen in gang zetten. Vandaar dat we deze transitie op touw zetten volgens de methode van Enterprise Architecture.

“Een vitale organisatie is een organisatie met gezonde, energievolle professionals die duurzaam inzetbaar zijn. Een slimme inzet van ICT draagt daaraan bij.”

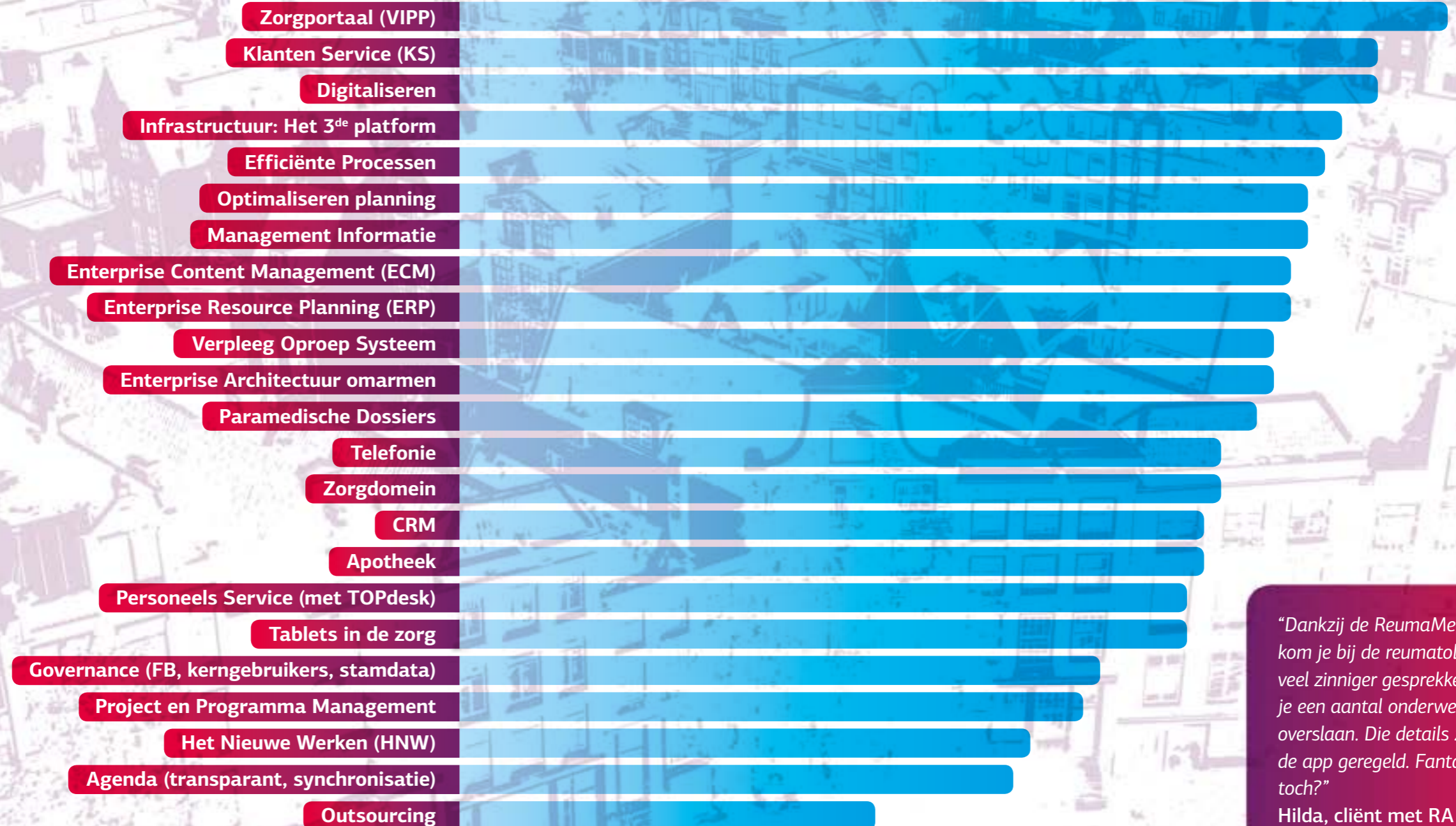
Liza Glandolf, HR-functionaris

Hoe gaan we dit realiseren?

- Projectmatige aanpak (stapje voor stapje, snelle successen).
- Projectenkalender, ordening o.b.v. organisatiedoelen en impactanalyse.
- Business Case per project, budget per project.
- Samen met innovatieve externe partijen.

Initiatieven ICT-strategie 2018-2021

In het strategisch beleidsplan zijn vier kernthema's geformuleerd; 'Positie kiezen en profileren', 'Zorg- en organisatieprocessen', 'Vernieuwen' en 'Vitaliteit'. Elk met eigen accententen, die leidend zijn in het dagelijks handelen. ICT wenst hier haar bijdrage aan te leveren met de volgende initiatieven, verschillend in impactwaarde op het bereiken van de accenten.



"Dankzij de ReumaMeter-app kom je bij de reumatoloog tot veel zinniger gesprekken omdat je een aantal onderwerpen kunt overslaan. Die details zijn al via de app geregeld. Fantastisch toch?"
Hilda, cliënt met RA

Sleutels tot succes: de integrale benadering

Stap voor stap, met snelle successen. Onze noodzakelijke nieuwe manier van werken betekent een grote verandering. Er wordt een beroep gedaan op het aanpassingsvermogen van iedereen in de organisatie. En dat terwijl we een onstuimige periode achter de rug hebben. Het succes van ons ICT-beleid zal niet alleen afhankelijk zijn van een technisch feilloze overgang naar het 3^{de} platform met nieuwe informatie en nieuwe applicaties. Het succes is sterk afhankelijk van het draagvlak onder de medewerkers. Dat kan alleen maar bereikt worden wanneer we hen al in het vroegste stadium betrekken. Gebruikmaken van de expertise van de medewerkers en de cliënten en zorgvuldig hun wensen en behoeften inventariseren. Dat is ook waar Enterprise Architecture om draait, de integrale benadering. In nauwe samenwerking met elkaar.

Iedereen moet overtuigd raken van de noodzaak, van de 'sense of urgency', van de voordelen voor de cliënt en het eigen werk. Het ICT-beleid is geen doel op zichzelf. Het is een weg met hulpmiddelen om ons doel 'betere zorg, tegen lagere kosten' te bereiken. Een zorgvuldig gekozen weg waarbij we inzetten op een geleidelijke overgang waarbij we eerst gezamenlijk ervaring opdoen met de Cloud met minder-bedrijfskritische systemen op alle niveaus van de EA. Pas daarna zal het primaire proces naar de Cloud worden gebracht.

En nogmaals: er is geen ontkomen aan. Als Reade hét toonaangevend centrum voor revalidatie geneeskunde en reumatologie wil blijven, moet deze omslag nu in gang gezet worden.

Hiermee gaan we aan de slag

Onze projectkalender in grote lijnen:



Eindresultaat

De nieuwe inrichting van onze ICT stelt Reade in staat om een flexibele, wendbare, toegankelijke, innoverende en efficiënte organisatie te worden.

Samen van mogelijkheden naar maximaal resultaat. Met dit ICT-beleidsplan hopen we daartoe een wezenlijke bijdrage te leveren.

