

Automatiseren lost problemen niet op

John Poppelaars en Harry Veenendaal

In zijn economisch herstelplan stelt de aanstaande Amerikaanse president Barack Obama voor de Amerikaanse zorgsector vergaand te automatiseren. Veel Amerikaanse ziekenhuizen hebben, door hoge investeringskosten, grote achterstanden in automatiseringsprocessen. Daarnaast is er het probleem van ICT-systemen die onvoldoende met elkaar kunnen communiceren. Obama ziet automatisering als dé oplossing voor een betere zorg.

Automatiseren als doel op zich biedt geen oplossing. Te hoog gespannen verwachtingen leiden meestal tot teleurstelling en mislukking; dat gevaar dreigt door het optimisme van Obama. In Nederland is het al lang gemeengoed dat automatisering van de zorgsector hooguit een middel is om zorgprocessen via intelligente oplossingen te optimaliseren. Dat is de sleutel tot succesvolle kostenreductie, maar vereist een grondig inzicht in (en wellicht aanpassing van) de kostenstructuren, beleidsdoelstellingen en werkprocessen van de zorginstelling. Een les die Amerika van het Nederlandse zorgsysteem kan leren.



Er zijn handelingen die ongevoelig blijven voor ICT. Foto: Reuters

Onderzoek van het gezaghebbende Amerikaanse onderzoeksbureau Harris Interactive uit 2008 toont aan dat Amerikaanse burgers het minst tevreden zijn over hun zorgsysteem, terwijl het Nederlandse systeem als beste uit de bus komt. Dat komt mede omdat Nederlandse zorginstellingen zich de afgelopen jaren fors hebben ingezet om sterk groeiende kosten, zoals personeelskosten, beheersbaar te krijgen. Dat was onder meer nodig omdat in de jaren tachtig en negentig veel zorginstellingen omvangrijk investeerden in dure ICT-systemen zonder dat het tot kostenreductie leidde.

De conclusie van de instellingen was dat processen die geautomatiseerd werden eerst doorgelicht en verbeterd moesten worden, voordat voordat het de ICT-fase zou ingaan. ICT functioneert daardoor beter en verankert de geoptimaliseerde processen in de organisatie. Hernieuwde inzichten in de eigen werkprocessen leidden bijvoorbeeld tot het minder inhuren van uitzendkrachten, een flexibelere inzet van eigen personeel, de ontwikkeling van nieuwe producten, diensten en innovatieve zorgconcepten en samenwerkingsverbanden binnen de zorgketen. Kenmerkend voor het Ne-

derlandse systeem is ook dat het zich niet eenzijdig richt op kostenreductie. De kwaliteit van arbeid, arbeidsmotivatie en de ergonomische aspecten van de werkomgeving werden ook meegenomen. Met speciaal hierop gerichte wetenschappelijke technieken bereiken Nederlandse zorginstellingen schaalvoordelen en wordt steeds beter ingespeeld op ad-hoc-verstoringsen, zoals ziekteverzuim.

De uitdaging voor de Amerikaanse zorgsector ligt niet in een grootscheepse automatisering van de zorgsector, maar veel meer in het intelligent omgaan met de interne organisatie. Amerikaanse zorginstellingen moeten eerst fors investeren in bijvoorbeeld lange-termijnplanning voor de beschikbare capaciteit van operatiekamers, bedden, personeel en diagnostische instrumenten. Zo kan hoogwaardige zorg gelijk opgaan met een cliëntvriendelijke aanpak, efficiëntie en kostenreductie. Automatiseren volgt pas ná een grondige analyse en herstructurering van de interne werkprocessen. Pas als dat duidelijk is heeft automatisering zin. Eerder niet.

.....
John Poppelaars is business development manager en Harry Veenendaal is corporate legal counsel bij ORTEC.

