



Technologie in de zorgsector

De patiënt in het hart van
de digitale transformatie

Een deskundige visie
gebaseerd op uitgebreid
onderzoek door Savanta

www.brother.be

De toekomst van digitale processen binnen de medische sector

Digitalisering heeft de samenleving ontelbare voordelen opgeleverd, maar het tempo van technologische ontwikkelingen kan ook zeer overweldigend zijn. Dit geldt zowel in de zorg als in de samenleving als geheel. Terwijl de gezondheidszorg in de eerste plaats gaat over het verbeteren van de kwaliteit van leven, is er een toenemende hoeveelheid digitale technologie die dagelijkse processen op de achtergrond ondersteunen.

Doelstellingen van zorginstellingen in de komende drie jaar

- De efficiëntie van de organisatie verbeteren door middel van automatisering
 - Hogere productiviteit
 - Omzetgroei
 - Duurzaamheid bevorderen
-

Deze digitale technologie en de transformatie ervan, zorgt voor een revolutie in de manier waarop de sector werkt. Dit varieert van digitale beheersystemen binnen ziekenhuizen, tot meer geavanceerde onderzoeksprocessen die enorme strategische stappen voorwaarts kunnen opleveren in toekomstige behandelingen. Daarnaast kan het de productiviteit en efficiëntie van de sector als geheel bevorderen.

Deze transformatie is tijdens de COVID-19 crisis in een stroomversnelling geraakt door de ontwikkeling van trackingapps, gegevensrapportage en andere verbeteringen, waarvan een groot deel gericht is op het beheren, verwerken en gebruiken van gegevens. Door de pandemie is er een nog grotere behoefte ontstaan om flexibel te zijn en snel op veranderingen te kunnen reageren.

Maar hoewel digitalisering zeer nuttig kan zijn, moet het op de juiste manier worden aangewend om van waarde te zijn voor zorgorganisaties. Dit betekent dat digitale tools organisaties moeten helpen hun doelen te bereiken. Ons onderzoek toont aan dat zorginstellingen brede doelstellingen nastreven op het gebied van productiviteit, omzetgroei en duurzaamheid. Daarnaast zijn technologieën gericht op het stroomlijnen van werkprocessen erg in opkomst.

Professionals binnen de gezondheidszorg geven aan zeer specifieke en uitgesproken prioriteiten te hebben. Zoals het verbeteren van de efficiëntie door automatisering, wat leidt tot een grotere productiviteit.

De bevindingen uit ons onderzoek geven aan dat printsystemen een steeds belangrijkere rol spelen binnen de digitalisering. De scanmogelijkheden van de huidige generatie printers bieden organisaties een manier om systemen volledig te digitaliseren.



In dit rapport bespreken we technologieën die zorginstellingen op dit moment gebruiken en hoe deze de digitale transformatie kunnen ondersteunen. Tevens bekijken we de voordelen die de gezondheidszorg hiermee kan behalen en deze liggen voornamelijk rond een betere patiëntervaring, veiligheid en tevredenheid van medewerkers. We zullen ook belichten hoe de beveiliging het beste kan worden geregeld en op welke manier digitale workflows binnen uw organisatie kunnen worden geïmplementeerd. De nadruk ligt hierbij op het effectief omgaan met leveranciers en het gebruik van printers in een contractuele constructie zoals Managed Print Service. Ten slotte wordt de milieu impact van printen besproken, inclusief manieren waarop organisaties hun doelen rondom duurzaamheid kunnen behalen.



Technologie van Brother voor de gezondheidszorg

Dit onderzoeksrapport is onderdeel van de 'Digitale transformatie' serie van Brother. Het onderzoek is uitgevoerd om zorgorganisaties beter inzicht te geven in nieuwe manieren van werken. Het rapport bevat specifieke informatie en meningen van experts over digitaliseringstrends binnen de gezondheidszorg. Het rapport is door een onafhankelijk bureau uitgevoerd en belicht de uitdagingen waar IT-besluitvormers en beleidsmakers vandaag de dag mee geconfronteerd worden. Het biedt nieuwe perspectieven die zijn afgeleid uit de mening van onafhankelijke opinieleiders binnen de zorgsector.

De volgende onderwerpen zijn onderzocht:

1. Digitale transformatie in de zorg

- Gebruik van digitale workflows om de efficiëntie te bevorderen
- Innovatieve technologie die wordt gebruikt binnen de Europese gezondheidszorg
- Patiëntervaring verbeteren door middel van technologie

2. Verantwoordelijkheid voor printerbeveiliging

3. Optimaal rendement halen uit de printinfrastructuur

4. Overwegingen rond milieu en duurzaamheid

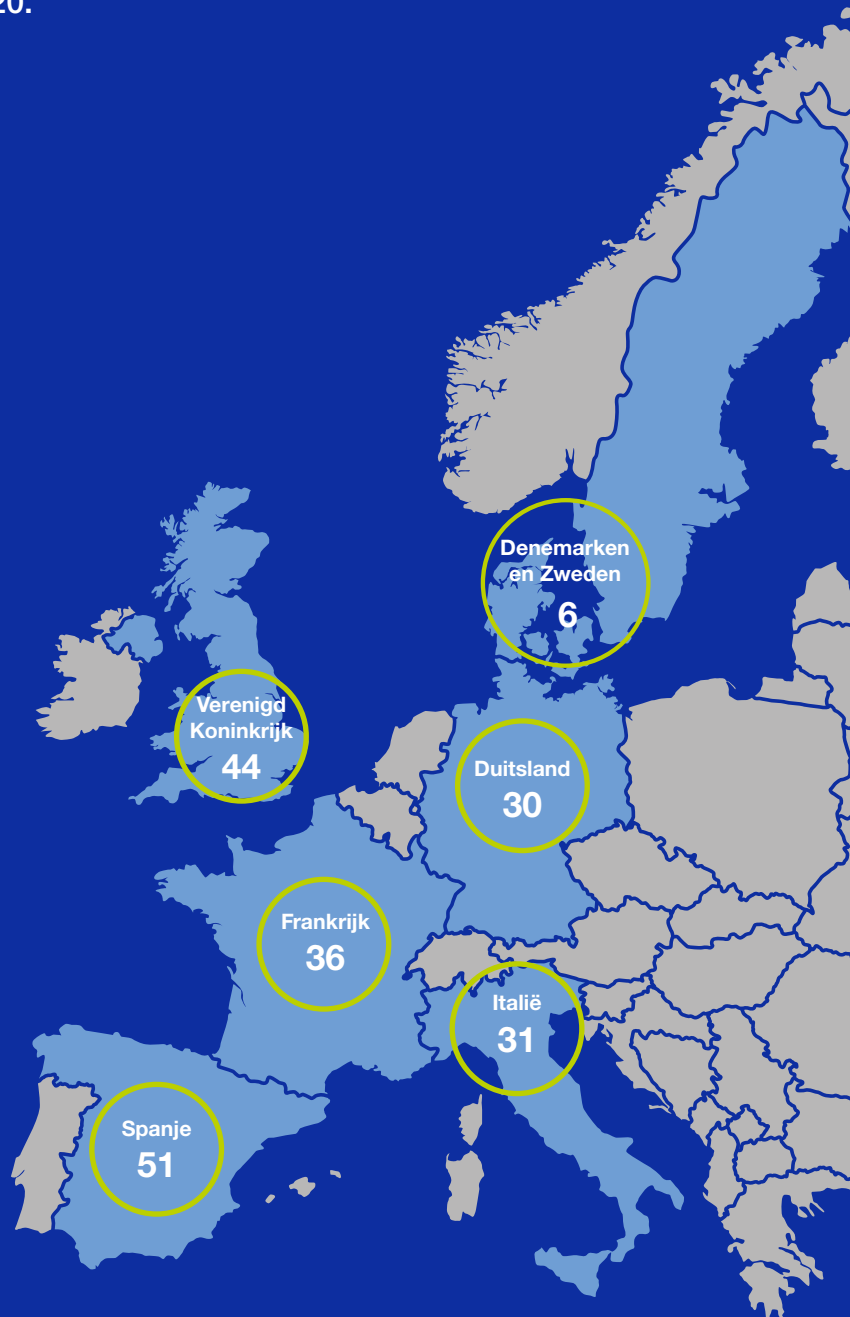
Onderzoeksmethode

Dit onderzoeksrapport is gebaseerd op 152 enquêtes uitgevoerd onder IT en zakelijke besluitvormers die werkzaam zijn in kleine en middelgrote zorgorganisaties, met tussen de 10 en 499 werknemers in verschillende West-Europese landen. Het veldwerk is verricht in 2019 en begin 2020.

Om een compleet beeld te krijgen werden de interviews verdeeld tussen strategische zakelijke besluitvormers (87) en zakelijke IT-besluitvormers (65).

Het onderzoek werd uitgevoerd door het onafhankelijke marktonderzoeksbureau Savanta, die de grootste uitdagingen waarmee IT-besluitvormers tegenwoordig worden geconfronteerd in kaart brachten. Daarnaast biedt het een overzicht van nieuwe perspectieven van onafhankelijke opinieleiders op digitale transformatie, veiligheid en duurzaamheid.

Het Brother rapport 'Technologie binnen de retail' maakt deel uit van een bredere serie rapporten over digitale transformatie. Het is geschreven om retailers een duidelijk beeld te geven van huidige en toekomstige technologische ontwikkelingen binnen de branche.



Over Savanta:

Savanta is gevestigd in Londen en New York City en is gespecialiseerd in het verzamelen van gegevens, onderzoek en consultancy in Londen en New York City. Het bedrijf is ontstaan door een groot aantal gespecialiseerde bureaus samen te brengen, met als doel een compleet aanbod van onderzoeken te bieden, voor een breed scala aan sectoren en regio's.

Savanta gebruikt zowel kwalitatieve als kwantitatieve onderzoeksmethoden om gegevens te verzamelen en genereert op basis daarvan duidelijke, praktische conclusies. Het doel is om cliënten te inspireren met nieuwe inzichten en hen te helpen om op feiten gebaseerde beslissingen te nemen.

Digitale transformatie in de gezondheidszorg

Creëren en onderhouden van effectieve digitale werkprocessen



Inmiddels worden in de gezondheidszorg regelmatig nieuwe technologische middelen ingezet om uitdagingen waarmee zorgmedewerkers worden geconfronteerd op te lossen. Het is dan ook positief om te zien dat twee derde van de ondervraagde zorgprofessionals in ons onderzoek zegt dat hun eigen werkzaamheden steeds meer digitaal gerelateerd zijn.

Meer dan drie kwart gelooft ook dat digitale werkprocessen in de toekomst nog belangrijker zullen worden, vooral naarmate de manier van werken verandert. Dit geldt met name als we kijken naar de enorme veranderingen als gevolg van de COVID-19 pandemie. Zorgmedewerkers over de hele wereld hebben zich razendsnel moeten aanpassen aan nieuwe technologieën, die werden geïmplementeerd om veilig en efficiënt te kunnen blijven werken.

De respondenten reageerde als volgt op vragen over digitale werkprocessen:

Onze zakelijke werkzaamheden zijn steeds meer digitaal

65% van de zorgprofessionals zijn het hiermee eens

Digitale workflows zullen in de toekomst steeds belangrijker worden

77% van de zorgprofessionals zijn het hiermee eens

Twee derde van de mensen die in de zorg werken, is van mening dat gedigitaliseerde werkprocessen efficiënter zijn dan papieren afhandeling. Meer dan de helft erkent echter ook dat gedigitaliseerde workflows productiviteitsverlies kunnen veroorzaken, als ze niet op de juiste manier worden geïmplementeerd. Dit betekent dat digitalisering zeker voordelen kan bieden in de zorgsector, maar dat organisaties ook moeten oppassen dat ze technologie niet uitrollen zonder een goed doordacht plan.

Digitale transformatie processen zouden strategisch moeten worden geïmplementeerd om de voordelen ervan te maximaliseren. Dit betekent dat er geïnvesteerd moet worden in de juiste technologieën, zodat de organisatie er over een langere periode van kan profiteren.

Het is ook het vermelden waard dat meer dan 62% van de ondervraagden inzag dat gedigitaliseerde workflows productiviteitsverlies kan veroorzaken, als ze niet op de juiste manier worden geïmplementeerd. Dit is een van de vele uitdagingen waarmee medewerkers binnen de gezondheidszorg vandaag de dag worden geconfronteerd.

Dubbel werk in meerdere systemen en handmatige of langzame processen werden beide genoemd als de belangrijkste hindernissen bij de implementatie van nieuwe werkprocessen. Om deze reden is het essentieel dat elke technologische oplossing zorgvuldig wordt overwogen en geïmplementeerd op een manier die gunstig is voor zowel patiënten als medewerkers.

Belemmeringen voor leidinggevenden binnen de gezondheidszorg

Hindernissen die verandering in de weg staan

Zoals in alle sectoren, worden leidinggevende en beleidsmakers in de gezondheidszorg dagelijks met een aantal belangrijke uitdagingen geconfronteerd. Er zijn echter al veel digitale technologieën waarmee obstakels ontweken kunnen worden.

Respondenten wezen erop dat het up-to-date houden van relevante IT-normen een van de grote belemmering vormt. Dit probleem speelt een extra grote rol binnen de zorgsector, omdat er strengere controles van kracht zijn vanwege de privacy gevoeligheid van patiëntgegevens. Dit onderstreept nogmaals het belang van het investeren in de juiste technologieën, deze correct implementeren en monitoren dat ze ook daadwerkelijk bijdragen aan het efficiënter maken van processen. Het benadrukt ook het belang van beveiliging - iets dat we later in het rapport uitgebreider behandelen.



Welke uitdagingen spelen een rol bij het moreel van het personeel en de patiëntervaring?

Twee uitdagingen die zowel het arbeidsethos van het zorgpersoneel als de patiëntervaring rechtstreeks kunnen beïnvloeden, is het dubbel werk en handmatige of langzame processen. In een sector die dagelijks miljoenen patiënten behandelt, is het essentieel dat processen worden gestroomlijnd. De meeste van onze respondenten noemen beide zaken als de grootste uitdaging waarmee ze geconfronteerd worden. Waarbij bijna 70% aangeeft dat meerdere IT-systemen de oorzaak kunnen zijn van dubbel werk - iets dat relatief eenvoudig kan worden opgelost door werkprocessen te stroomlijnen. De COVID-19 pandemie heeft een extra dimensie toegevoegd, waarbij veel organisaties veranderingen in een hoog tempo moeten doorvoeren, wat een extra belasting vormt.



Belemmeringen voor het behalen van zakelijke prioriteiten



Dubbel werk in meerdere IT-systemen 70%



Handmatige en/of langzame werkprocessen 69%



Up-to-date houden van de relevante IT-normen 67%



Effectieve digitale workflows

Innovatieve print- en scantechnologieën in de gezondheidszorg

Veel Europese zorgorganisaties hebben geïnvesteerd in een verscheidenheid aan digitale technologieën, die belemmeringen voor werkprocessen wegnemen. Het gaat meestal om cloudoplossingen, automatisering en digitale assistenten van derden (zoals smart speakers).

Waar past printen binnen de digitale transformatie?

Printen is een belangrijk onderdeel van veel digitale werkprocessen die worden geïmplementeerd bij zorgorganisaties in heel Europa. Van het printen van polsbandjes voor patiënten en monster labels, tot meer geavanceerde cloudbased technologieën en volledig geïntegreerde digitale workflows.

Ongemerkt is printtechnologie onderdeel van bijna elke stap binnen het zorgtraject en kan worden ingezet bij het verminderen van dubbele werkzaamheden of het versnellen van processen.

Oplossingen zijn vaak zeer gespecialiseerd - bijvoorbeeld het printen van identificatiepolsbandjes, labels voor specimen, recept labels en bloedzaketiketten. Om te kunnen voldoen aan de dagelijkse eisen, moeten deze oplossingen zowel bestendig als betrouwbaar zijn.

Een respondent uit het Verenigd Koninkrijk sprak met name over de reactie op de COVID-19 pandemie en het gebruik van barcodeprinters als onderdeel van het testprogramma. De wattenstaafjes die worden gebruikt binnen het testproces bevatten barcodes, zodat Public Health England (PHE) de besmettingen kan volgen. Het afdrukken en scannen van deze barcodes helpt om het proces sneller en efficiënter te maken en dubbele werkzaamheden aanzienlijk te verminderen.



Belangrijkste technologische investeringen in de zorg



Cloud



Automatisering



Digitale assistenten



Internet of Things (IoT)



Big Data analyse



Wanneer we het specifiek over printen hebben, blijkt uit het onderzoek dat de mogelijkheid om vanaf elke locatie documenten op te slaan, te delen en af te drukken een topprioriteit is voor leidinggevendenden binnen de gezondheidszorg. Cloudopslag mogelijkheden kwamen naar voren als de belangrijkste factor bij het kiezen van printerapparatuur.

Belangrijkste factoren bij het kiezen van een printer



Cloudopslag mogelijkheden **78%**



Vertrouwde merken **77%**



Up-to-date technologie **77%**



Mogelijkheid om hardware te leasen en onderhoud te laten uitvoeren door een derde partij **75%**



Weinig of geen downtime **72%**



Mogelijkheid om onderdelen te vervangen wanneer ze defect raken (modulaire reparaties) **70%**



Gebruiksvriendelijkheid **70%**

Voordelen van investeren in printtechnologie



Minder administratie



Betere beveiliging van patiëntgegevens



Gemakkelijke toegankelijkheid voor patiënten tot hun eigen gegevens



Meer tijd voor patiëntenzorg



Verbeterde nauwkeurigheid van ID-systemen

Kijkend naar alle technologieën die zorgorganisaties toepassen, hebben de twee belangrijkste voordelen die worden gerealiseerd betrekking op tijdwinst en een grotere productiviteit. Zo is 50% van de professionals in de gezondheidszorg het erover eens dat een belangrijk voordeel van het investeren in printtechnologie binnen hun organisatie, voortkomt uit de verminderde administratieve werklast bij het digitaliseren van papieren documenten, zoals recepten en artsverklaringen.

Cloud technologieën, Internet of Things en de mogelijkheid om vanaf elke plek te printen

COVID-19 heeft een hele reeks uitdagingen met zich meegebracht, met als kern de noodzaak om flexibel te zijn en snel te reageren op veranderingen, iets waar cloud technologie zeer goed bij kan helpen. Het is daarom positief dat ons onderzoek uitwijst dat de meerderheid van de respondenten al voor de komst van COVID-19, het gebruik van cloudgebaseerde technologie in overweging nam. Ze waren al ruim voor de pandemie aan het kijken hoe digitale workflows konden worden geïmplementeerd om processen efficiënter te maken en dubbele werkzaamheden te verminderen.

Als onderdeel hiervan hebben zorgorganisaties gekeken naar de mogelijkheden om te investeren in hun printerpark, waarbij het investeren in cloud technologieën voor printen de drijvende kracht achter deze transitie was. Professionals binnen de gezondheidszorg geven aan dat cloudopslag functionaliteit de belangrijkste onderscheidende factor is bij het kiezen van een printer, waarbij 78% het ermee eens is dat dit enorm belangrijk is.

Cloud technologie

Cloud technologie biedt organisaties de mogelijkheid om meer gegevens op te slaan zonder dat ze hoeven te investeren in traditionele servers en deze op hun eigen locatie moeten beheren. Dit heeft de groeiende behoefte aan opslagruimte in moderne zorginstellingen en ziekenhuizen ondervangen, voor zaken als elektronische patiëntendossiers (EPD), onderzoeksgegevens of voor het opslaan van alledaagse administratieve informatie zoals salarisgegevens van werknemers.

Als u afstand doet van fysieke servers, is het voordeel dat u overal toegang heeft tot gegevens via een geautoriseerde internetverbinding. Dit is gunstig in een sector waar faciliteiten vaak verspreid zijn over meerdere locaties en zich bevinden binnen het gehele maatschappelijke leven.



Printers worden steeds vaker een belangrijk onderdeel van 'Internet of Things' (IoT) structuur, waardoor steeds meer apparaten netwerk compatibel zijn en gegevens kunnen overdragen.

Iets dat ons onderzoek heeft blootgelegd, is dat ziekenhuizen te maken hebben met specialistische printeisen, die tevens zeer lokaal worden gebruikt, bijvoorbeeld het afdrukken van polsbandjes voor patiëntidentificatie aan het bed.

Deze polsbandjes moeten deel uitmaken van een organisatie breed systeem, zodat ze overal in het ziekenhuis consistent kunnen worden uitgelezen door het personeel. Een recente trend is de ontwikkeling van centrale punten voor het printen van labels, waar labelsjablonen voor organisaties worden opgeslagen in de cloud en vervolgens worden afgedrukt vanaf draagbare apparaten. Deze apparaten ondersteunen meestal NFC, Bluetooth en Wi-Fi, zodat maximale connectiviteit vanaf elke locatie is verzekerd. Het is niet alleen gemakkelijker voor het personeel om patiëntinformatie te vinden en te duiden, het bespaart ook tijd, waardoor er meer gelegenheid is voor patiëntenzorg.

Cloud technologie gebruiken om een effectief printstelsel op te zetten

Door cloud software en printtechnologie te gebruiken, krijgen zorgorganisaties ook meer inzicht en controle, waardoor ze het gebruik en de uitgaven kunnen monitoren en rapporteren.

Dit soort vooruitgang helpt teamleiders in de gezondheidszorg enorm in hun poging om efficiënter te werken en de kosten te verlagen.

Met een traditionele printeropstelling kan het gebeuren dat een aantal fysieke printers uit het oog wordt verloren. De afdrukkosten kunnen daardoor ongemerkt flink oplopen en printkosten behoren daardoor vaak tot een van de grootste operationele kostenposten binnen de organisatie.

Weet u hoeveel printers er staan binnen uw organisatie?

Een van onze geïnterviewden, een IT-directeur van een groot Frans ziekenhuis, wijst erop dat zijn organisatie over 2.700 bedden beschikt, maar dat het aantal printers is opgelopen tot 2.200. Bijna één printer voor elk bed.

De 2.200 printers zijn opgesplitst in 1.500 'persoonlijke' printers (kleine zwart-wit printers), ongeveer 500 afdelingsprinters (kleurenprinters) en nog eens 200 multifunctionele printers die binnen een lease constructie zijn opgenomen. De noodzaak om al deze apparaten te verbinden met een centraal systeem, is van vitaal belang.

De komst van onderling verbonden printers geeft medewerkers binnen de gezondheidszorg een enorme kans om voor het eerst op een holistisch niveau inzicht te krijgen in het ecosysteem rond de printers. Vanwege de manier waarop printsystemen worden gebruikt (zoals door meerdere gebruikers en afdelingen), zal zelfs een relatief kleine organisatie het moeilijk hebben om in kaart te brengen wie welke printers gebruikt en waarvoor.

Analytische software kan een enorme hoeveelheid gegevens vastleggen en tonen. Zo kan het inzicht bieden in de verschillende soorten in- en output, zowel voor individuele apparaten, als voor het systeem als geheel.

Hierdoor kan het printerpark op een aantal manieren zo efficiënt mogelijk worden gebruikt. Ten eerste kunnen organisaties eenvoudig zien of hun printopstelling voldoende inspeelt op de vraag binnen de organisatie, en of er een teveel of een tekort is aan printapparatuur. Het zorgt ook voor meer begrip en nuance over de behoeften die er onder werknemers bestaat. Zowel geografisch op een bepaalde plaats binnen de organisatie, als over de verschillende functionaliteiten die worden gebruikt. Documentscanners kunnen bijvoorbeeld over onvoldoende capaciteit beschikken, terwijl sommige printers stilstaan en niet worden gebruikt.

Intelligent scannen en automatiseren

Er is een groeiende vraag naar intelligent scannen en automatiseren, zo blijkt uit dit onderzoek. Een derde van alle organisaties die we hebben ondervraagd, investeert in ten minste één intelligente scanfunctie, een cijfer dat de komende maanden waarschijnlijk zal blijven groeien.

Bij deze technologieën gaat het erom print- en scanapparaten te voorzien van 'intelligente' eigenschappen die de processen voor organisaties enorm kunnen versnellen. Met karakterherkenningssoftware (OCR) kunnen documentscanners bijvoorbeeld tekens van gescande documenten 'herkennen', zoals bepaalde letters of cijfers. In combinatie met kunstmatige intelligentie kan deze technologie de manier waarop fysieke documentatie naar de cloud wordt geüpload, radicaal veranderen. Het is nu mogelijk om een scansysteem in te richten dat op intelligente wijze documenten sorteert in categorieën en ze direct archiveert. Zo kan er tijd worden bespaard op het invoeren van gegevens en kunnen documenten gemakkelijk worden gevonden wanneer dit nodig is.



Automatisering

Digitalisering van documenten heeft een verregaande automatisering mogelijk gemaakt. Er kan binnen processen een grote efficiëntieslag worden gemaakt door handmatige processen, die vaak een belemmering vormen, te verminderen. Automatisering kan zowel patiënten als personeel ten goede komen. Hertfordshire Community Trust in het Verenigd Koninkrijk heeft een geautomatiseerd systeem ontwikkeld voor het plannen van personeelsbezoeken bij patiënten thuis. Voordat het systeem werd geïmplementeerd, planden verpleegsters elke dag van tevoren. Een moeizaam proces dat niet op de meest efficiënte manier gebruik maakt van bestaande middelen. Patiënten worden nu nauwkeuriger op de hoogte gebracht, over wanneer ze een bezoek van hun arts kunnen verwachten, met een specifiek tijdslot in plaats van alleen een datum.

Percentage zorginstellingen die investeren in scantechnologieën



41%

Automatische identificatie van gescande documenten



36%

AI / Machine learning workflowoplossingen



35%

OCR - Optische karakterherkenning



Case study: Hoofd van klinische systemen bij Hertfordshire Community Trust, NHS, VK

Intelligente scaneigenschappen verhogen de nauwkeurigheid van digitale documenten. Hertford Community Trust maakte dit aan den lijve mee toen ze voor het eerst hun fysieke documentsysteem migreerden.

“Toen we in eerste instantie van papier naar EPD (Electronic Patient Dossier) gingen, was er een migratieteam samengesteld bestaande uit schoolverlaters en universiteitsstudenten met zomervakantie. Dit resulteerde in veel datafouten en het ontbreken van dingen!”

Sinds het implementeren van intelligente scanfuncties is het proces veel efficiënter geworden:

“We gebruiken nu scanmodules die binnenkomende documenten automatisch verwerken.”

“Van getypte documenten kan het automatisch de demografische gegevens van de patiënt, de datum van het document en de belangrijkste medische termen destilleren.”

Technologie gebruiken om gegevens te analyseren en te stroomlijnen

Terwijl printen en scannen een onderdeel vormen van het beheer van patiëntinformatie, is het invoeren van gegevens en het gebruik ervan net zo belangrijk.

We hebben al laten zien hoe scanmogelijkheden informatie die traditioneel in papieren vorm is vastgelegd, deze kunnen verplaatsen naar een veilige digitale opslag. Deze informatie is vervolgens gemakkelijk toegankelijk voor de patiënt om zo een meer onderling verbonden zorgsysteem te creëren.

Deze overgang naar digitale patiëntendossiers, die op één systeem worden bewaard en toegankelijk zijn voor de hele organisatie, biedt veel voordelen voor zowel patiënten als professionals. Dit kan vooral enorm veel winst opleveren bij de analyse van patiënten.

Met zo'n grote en nauwkeurige datapool binnen handbereik kunnen zorgmedewerkers gemakkelijk de medische geschiedenis van een patiënt bekijken en begrijpen. Met informatie over eerdere behandelingen, ongeacht op welke afdeling dit heeft plaatsgevonden, is het gemakkelijker om te bepalen wat de beste handelswijze is. Dit betekent niet alleen een snellere en betere zorg voor de patiënt, het is ook efficiënter voor het personeel, waardoor de productiviteit toeneemt en tijd wordt bespaard.

Digitale dossiers kunnen ook de weg openen voor zorgorganisaties om nieuwe tools en processen te implementeren die de productiviteit en patiëntervaring verder verbeteren. Bijvoorbeeld digitale boekingsplatforms die patiënten meer vrijheid geven om afspraaktijden te kiezen, waar en wanneer het hen uitkomt. Dit maakt tevens tijd van personeel vrij die anders besteed zou zijn aan het beantwoorden van telefoontjes en het beheren van de planning.

Case study: Hoofd van verkoopafdeling van medische hulpmiddelen, Duitsland



Door alle patiëntendossiers in één beheersysteem te digitaliseren, kan dit bedrijf op een nauwkeurigere en tijdige manier communiceren met patiënten: dit gebeurde door de workflow te stroomlijnen en een maatoplossing te ontwikkelen waarbij documenten met één druk op de knop naar de juiste netwerkmap worden gescand.

“Veel van onze patiënten hebben een enorm dossier, zeker als ze meerdere behandelingen hebben ondergaan. Het doorzoeken hiervan kost enorm veel tijd. Nu we digitale versies hebben, kunnen we op trefwoorden zoeken en de informatie vinden die we nodig hebben, zoals de medicatie en dosering die patiënten in het verleden hebben ingenomen. Het samenstellen van patiëntcommunicatie duurt geen uren meer, wat tijd en middelen bespaart. Het heeft ook een positief effect gehad op het moreel van het personeel.”

Case study: IT-directeur van een klein Frans ziekenhuis



Door patiëntnotities van de afgelopen 10 jaar te combineren in één dataset, kon deze organisatie voor het eerst holistische trends in de gegevens bekijken en een meer strategisch inzicht verwerven van hun activiteiten.

“We hebben een opslag met meer dan 10 jaar medische notities en ongeveer 15 mensen die big data-analyses uitvoeren. Ze kunnen kijken naar correlaties tussen verschillende variabelen, bijvoorbeeld naar patiënten met specifieke aandoeningen en kijken of er gemeenschappelijke factoren zijn. We kunnen dit ook gebruiken om de effectiviteit van verschillende medicijnen die in het verleden zijn voorgeschreven bij te houden.”

De voordelen van digitale vooruitgang

Let op: digitale vooruitgang betekent niets als ze het zorgpersoneel niet ondersteunen bij hun werkzaamheden.

Digitale transformatie kan leiden tot het verbeteren van interne processen, waarbij organisatorische meetgegevens en KPI's een belangrijke rol kunnen spelen. Eindgebruikers van welke service dan ook profiteren aanzienlijk van investeringen in de juiste technologieën. De aard van de zorgsector betekent dat de gebruikerservaring veel directer is dan in andere sectoren. De voordelen van digitale transformatie moeten dan ook op verschillende niveaus worden bekeken.

Patiënten hebben bijvoorbeeld baat bij de digitalisering van dossiers, omdat dit resulteert in een meer verbonden zorgsysteem. Er zijn twee duidelijke voordelen voor patiënten bij het invoeren van digitale dossiers op één systeem dat toegankelijk is voor de hele organisatie:

- **Verschillende segmenten of afdelingen binnen de organisatie zijn op de hoogte van de zorg die een patiënt elders heeft ontvangen, waardoor acties daarop kunnen worden afgestemd en aangepast. Het personeel kan volgen wanneer een patiënt eerder geweest is, zodat er lessen getrokken kunnen worden uit eerdere consulten**

Het hoofd van klinische systemen bij Hertfordshire Community Trust prijst de voordelen van afdeling overschrijdende samenwerking en benoemt het belang van digitale dossiers. Zo vergemakkelijken ze de toegang tot patiëntgegevens binnen zorgorganisaties die voorheen erg 'territoriaal' waren opgezet:

"Toen ik voor het eerst lid werd van de trust, waren de patiëntgegevens erg territoriaal: uw huisartsen dossier bleef bij uw huisarts, uw tandheelkundige gegevens waren deel van een apart dossier, enzovoort. Met de komst van digitale patiëntendossiers is het gedrag van mensen veranderd en wordt er meer informatie gedeeld. De integratie is nu volledig gaande en dit heeft een enorme impact op de zorg die mensen ontvangen, evenals op onze eigen efficiëntie."

*Hoofd van klinische systemen,
Hertfordshire Community Trust, NHS, VK*



Door de koppeling van verschillende zorgdomeinen zijn artsen en zorgmedewerkers beter geïnformeerd en kunnen rekening houden met interacties die patiënten in het verleden of met verschillende afdelingen binnen de organisatie hebben gehad:

"Informatie is overal toegankelijk. Artsen hebben alle informatie binnen handbereik en hoeven niet terug te grijpen op papieren dossiers. Ze kunnen bijvoorbeeld alle eerdere laboratoriumresultaten van patiënten bekijken en weten precies welke tests en behandelingen een patiënt in het verleden heeft gehad"

IT-directeur, klein Frans ziekenhuis

Patiënten zelf worden ook aangemoedigd om digitaal te communiceren met hun zorgverleners. Het hoofd van de verkoopafdeling van een Duits bedrijf in medische hulpmiddelen noemt de voordelen van de overstap naar een digitaal boekingsplatform voor afspraken, dat mogelijk is gemaakt door de overgang naar elektronische dossiers van patiëntnotities. Patiënten profiteren van dit systeem, omdat ze zelf afspraaktijden kunnen kiezen en het systeem kunnen gebruiken waar en wanneer het hen uitkomt. Het planningssysteem heeft ook een duidelijk voordeel op het gebied van productiviteit en omzet voor het bedrijf, aangezien het personeel tijd vrij kan maken die anders besteed zou zijn aan het plannen van afspraken, terwijl patiënten nu op de meest efficiënte manier worden ingepland.

"Ik schat dat we 40% meer patiënten kunnen aannemen dankzij de besparing die is gerealiseerd door het gebruik van operatie software."

*Hoofd van verkoop,
Duits bedrijf voor medische hulpmiddelen*

Verantwoording voor veiligheid van gegevens



In de zorg is vertrouwelijkheid van de patiënt een hoofdzaak. De overgang naar digitale manieren van werken heeft aanzienlijke voordelen in vergelijking met papieren processen. Het risico dat documenten met persoonlijke informatie zoekraken of in verkeerde handen vallen, worden met de komst van digitale systemen aanzienlijk verminderd.

Het is echter niet voldoende om alle processen simpelweg naar online systemen te verschuiven en papier overbodig te maken. De juiste digitale infrastructuur moet aanwezig zijn om informatie van patiënten optimaal te beschermen.

De beveiligingsinfrastructuur houdt meestal rekening met de meest voor de hand liggende apparaten van het digitale ecosysteem, met een speciale focus op computers, tablets en telefoons. Print- en scanapparatuur zijn echter in toenemende mate verbonden met de rest van de infrastructuur via hetzelfde netwerk en fungeren als invoerpunt van gevoelige patiëntgegevens via scanfunctionaliteiten.

Wat is de veiligheidsdreiging?

Een Quocirca enquête uit 2019 laat zien hoe ernstig de dreiging is. Het onderzoek laat zien dat 59% van de bedrijven in alle sectoren te maken heeft gehad met ten minste één printgerelateerde datalek in de loop van 12 maanden¹. Gelukkig lijken zorgprofessionals deze dreiging serieus te nemen: 81% is het ermee eens dat het van cruciaal belang is dat printers, scanners en kopieerapparaten beveiligd zijn.

Toch lijkt de inzet voor de veiligheid van de organisatie in de praktijk te ontbreken. Meer dan de helft (55%) van de zorgprofessionals vindt dat hun organisatie niet genoeg heeft geïnvesteerd in de beveiliging van hun printer hardware en dat ze vaak niet voldoende nadenken over hoe veilig hun printsystemen eigenlijk zijn.

Ons onderzoek toont de complexiteit van het beveiligingslandschap als het gaat om printen, vooral omdat IT-professionals vaak meer vertrouwd zijn met computerbeveiligingseisen dan met printvereisten. Bijna twee derde (62%) van de professionals in de gezondheidszorg is het erover eens dat er te veel jargon wordt gebruikt rond printerbeveiliging, waardoor het moeilijk is om adequate maatregelen te nemen.

¹ Quocirca Global Print Security Landscape Report, februari 2019

Meningen over printerbeveiliging in de gezondheidszorg



62%

Teveel jargon



55%

Niet voldoende investeringen



55%

Niet genoeg nagedacht over de kwestie

Effectief implementeren van printtechnologie

Haal het meeste uit de configuratie van het printerpark

De implementatie en het beheer van printtechnologie is terecht van groot belang. 77% van de ondervraagde zorgprofessionals is van mening dat aanschaffen van apparaten van een betrouwbaar merk erg belangrijk is. Dit is de op een na hoogste doorslaggevende factor in de reacties die we verzamelden. Ook de mogelijkheid om hardware te leasen en het onderhoud volledig te laten beheren scoorde hoog; 75% geeft aan dat dit een belangrijke factor is. Het is daarom verrassend dat zoveel zorginstellingen in Europa meerdere leveranciers hebben en zich niet actief hebben ingezet om leveranciers te consolideren zodat maximale betrouwbaarheid garandeerd kan worden.

Meer dan de helft (53%) van de ondervraagde bedrijven in de gezondheidszorg gaf aan gebruik te maken van vier of meer leveranciers. Medewerkers binnen de gezondheidszorg gaven aan dat het aantal leveranciers de afgelopen drie jaar was toegenomen, waarbij 61% het ermee eens was dat dit het geval was binnen hun eigen organisatie.

De trend naar 'meerdere leveranciers' verklaart waarom 78% van de zorgprofessionals zegt dat hun organisatie overweegt om het aantal leveranciers van technologie in de komende drie jaar te consolideren. Dit is een zeer positieve stap. Door dit proces te stroomlijnen en samen te werken met een vertrouwd merk dat meerdere onderdelen van een bedrijf kan bedienen, wordt het proces gemakkelijker te beheren.

Medewerkers in de gezondheidszorg zijn er ook van overtuigd dat de verschuiving naar consolidatie van leveranciers gunstig zal zijn voor hun organisatie. Mede doordat het relatiebeheer gemakkelijker wordt, een hoger serviceniveau wordt bereikt en er één aanspreekpunt is in de vorm van een vaste accountmanager. Bovendien neemt ook de kans op technologische integratie toe en biedt het tevens mogelijkheden om over prijzen te onderhandelen.

75%

vindt het kunnen leasen van hardware en het laten beheren van onderhoud als zeer belangrijk

78%

is van mening dat het kopen van apparaten van een betrouwbaar merk erg belangrijk is



De voordelen van het consolideren van technologieleveranciers

-  Eenvoudiger om apparatuur van één provider te beveiligen en een hoge beveiligingsgraad te kunnen garanderen
-  Een centraal contactpunt
-  Eenvoudige integratie van verschillende typen apparaten
-  Gemakkelijker oplossen van problemen wanneer deze ontstaan
-  Kostenbesparing door centraal inkopen van hardware
-  Hoger serviceniveau
-  Betere onderhandelingspositie bij inkoop
-  Minder facturen
-  Hechter contact met account managers
-  Beter contact met toeleveranciers
-  Producten en services die volledig zijn afgestemd op uw bedrijf

Voordelen van contractuele inkoop en Managed Print Service (MPS)

Meer dan de helft (54%) van de ondervraagde zorgprofessionals gaf aan dat in ieder geval een deel van de hardware in hun organisatie op contractuele basis wordt gebruikt en ingekocht. Het lijkt er op dat contractuele inzet van hardware een populaire manier is om ervoor te zorgen dat werkzaamheden efficiënt kunnen worden uitgevoerd. Het gebruik van een Managed Print Service is een uitstekende manier om workflows te optimaliseren en te stroomlijnen.

Voor zorgmedewerkers is het grootste voordeel van het gebruiken van contractuele printdiensten, dat organisaties die dit aanbieden experts in huis hebben om te helpen bij eventuele problemen. Dit betekent dat er snel een betrouwbare oplossing kan worden gevonden, waardoor de uitvaltijd wordt geminimaliseerd en het personeel zich kan concentreren op de patiëntenzorg.

Apparaten die op contractbasis worden ingezet hebben als extra voordeel dat de printer hardware automatisch wordt geüpgraded wanneer dit nodig is en organisaties daar dus geen omkijken meer naar hebben.

"Toen we onze printers zelf inkochten, probeerde we deze zo lang mogelijk te gebruiken, zodat we meer waar voor ons geld kregen. Zelfs als de apparaten niet optimaal werkten. Nu we onze printers op contractbasis inkopen, hoeven wij ons geen zorgen meer te maken over het onderhoud, want dit is allemaal geregeld. "

IT directeur, ziekenhuis in Frankrijk

Het is interessant om op te merken dat kosten een relatief lage prioriteit lijken te hebben als het gaat om apparaten. Dit suggereert dat leidinggevende en beleidsmakers binnen de Europese gezondheidszorg, betrouwbaarheid en ervaring belangrijker vinden dan kosten.



Hoe kan Brother helpen bij digitale transformatie?

Zorgorganisaties zitten complex in elkaar en faciliteren vaak verschillende onderdelen onder een dak zoals apotheek, laboratorium, opname afdeling en backoffice. Onze printers zijn ontworpen om al deze onderdelen met elkaar te verbinden, terwijl er daarnaast ruimte is voor eigen specifieke print- en scanbehoeften.

Brother biedt een groot assortiment cloud printers die de kloof overbruggen tussen fysieke documenten en online bestanden. De beschikbare oplossingen zijn ontworpen om te fungeren als onderdeel van een efficiënt printecosysteem.

Brother biedt het volgende :

- Veilige, multifunctionele apparaten voor het printen en scannen van documenten van en naar de cloud
- Labelprinters voor medicatie, monsters, polsbandjes en patiëntendossiers mobiele printers voor het afdrukken van patiëntgegevens op iedere plek of locatie, zoals onderweg of bij patiënten thuis
- Specifieke printer fontsets voor gebruik van onze printers en multifunctionals in combinatie met bepaalde apothekerssoftware.

We bieden ook een uitgebreide, flexibele Managed Print Service (MPS) speciaal afgestemd op de specifieke behoeften van uw bedrijf.

De kern van onze werkwijze is besloten in onze 'At your side' mentaliteit en ondersteuning. Het betekent dat we er altijd alles aan doen om ervoor te zorgen dat uw bedrijf over een effectieve MPS oplossing kan beschikken, waar uw bedrijf elke dag van kan profiteren. En dat we voor u klaarstaan als u ons nodig heeft. Het begint allemaal met een vrijblijvend gesprek met onze specialisten op het gebied van oplossingen voor de gezondheidszorg, om vast te stellen waar uw behoeften en uitdagingen liggen. Dit is opgesplitst in drie fasen: beoordeling, transitie en optimalisatie. Elke fase heeft een belangrijke functie bij het bieden van een oplossing, specifiek afgestemd op uw eisen en behoeften.

De voordelen van MPS volgens professionals uit de zorgsector



Deskundigen beschikbaar om te helpen bij eventuele problemen



Tijdwinst bij onderhoud van apparaten



Technologie wordt automatisch geüpgraded wanneer er nieuwe modellen worden uitgebracht



Alleen betalen voor wat er wordt afgenomen



De meest up-to-date beveiliging van apparaten



Mogelijkheden om betalingen te spreiden en de geldstroom te vereenvoudigen



Werkzaamheden uitbesteden waardoor volledige concentratie op belangrijke zaken mogelijk is



Geen gedoe met onderhoud



Toegang tot experts die kunnen adviseren over de beste apparaten



Kostenbesparing

Milieu-impact

Duurzaamheid wordt een steeds belangrijker onderdeel binnen de zorg en ook de printinfrastructuur uiteraard moet voldoen aan de gestelde normen



In 2011 identificeerde het Global Risk rapport van het World Economic Forum, het gebied van klimaat gerelateerde risico's als een zeer grote bedreiging voor bedrijven. Deze risico's zijn zeer uiteenlopend en hebben invloed op activiteiten, conformiteit, human resources en niet de minste plaats bedrijfsstrategie².

Uit ons onderzoek blijkt dat professionals in de gezondheidszorg duurzaamheid een hoge prioriteit geven, waarbij 74% het ermee eens is dat duurzaamheid erg belangrijk is voor zakelijk succes. Bovendien vindt 75% van de ondervraagde werknemers uit de zorg, dat bedrijven de plicht hebben om zich duurzaam op te stellen. Bemoedigend is dat 82% van de respondenten zegt dat hun organisatie een degelijk duurzaamheidsbeleid voert.

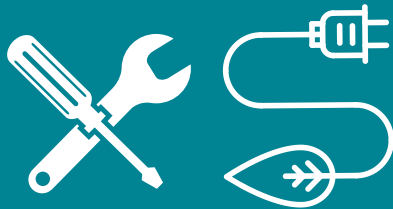
Duurzaamheid wordt steeds meer gezien als een essentieel onderdeel binnen organisaties die volgens bepaalde normen willen werken. Zorgprofessionals geven aan dat de belangrijkste facetten binnen 'ethisch' werken, betrekking hebben op het verminderen van afval, verantwoordelijke consumptie en productie binnen de organisatie, plus een toeleveringsketen die voldoet aan ethische normen. Het duurzaamheidsbeleid wordt voor een groot deel bepaald door de mate van consumptie en afvalproductie van een bedrijf, waarbij recycling, CO2 voetafdruk en verpakking de meest voorkomende aspecten zijn waarop het beleid betrekking heeft.

² World Economic Forum - The Global Risks Report 2019, 14^{de} editie



Repareren in plaats van vervangen

Goed voor het milieu en voor het verlagen van de kosten



Gezien het wijdverbreide gebruik van printers in de gezondheidszorg, zijn professionals het erover eens dat duurzaamheid belangrijk is en verder gaat dan alleen het verbruik van papier en stroom. Het is daarbij zaak om naar de gehele levenscyclus van een apparaat te kijken. Maar wat zijn nu de belangrijkste fasen in de levenscyclus van een printer en in welke mate hebben deze effect op de duurzaamheid?



De **eerste stappen** in de levenscyclus van de printer worden meestal niet als belangrijk beschouwd voor de algehele duurzaamheid.



De **operationele levensduur** van de printer en het **einde van de levensduur**, worden over het algemeen gezien als de belangrijkste fasen van de levenscyclus als het gaat om duurzaamheid.

Een manier om de duurzaamheid van de printer te verbeteren, is door de operationele levensduur te verlengen. Momenteel melden zorginstellingen dat hun printers gemiddeld drie tot vijf jaar meegaan. Om de duurzaamheid te maximaliseren zouden printers echter aanzienlijk langer mee moeten gaan en dit is ook wat de markt in de toekomst zal verwachten.

Naast de milieuvordelen van het verminderen van de productie en het bijbehorende grondstofverbruik, zal dit ook de kosten voor een organisatie verlagen.

Een belangrijke manier om de levensduur te verlengen en afval te verminderen, is door modulaire reparaties uit te voeren in plaats van het hele apparaat te vervangen. 70% van de ondervraagde zorgprofessionals zegt dat het kunnen repareren of vervangen van individuele componenten van een printer als deze defect zijn, voor hen een belangrijk duurzaamheids criterium is.



Eindconclusie

Patiëntenzorg vormt de kern van het zorgsysteem en het is duidelijk dat digitale transformatie hierbij van vitaal belang is. Printen en scannen vervullen daarbij een belangrijke rol. Een effectief digitaal ecosysteem, met toegankelijke patiëntendossiers en geautomatiseerde workflows, stelt medewerkers binnen de gezondheidszorg in staat om de patiënt beter te kunnen informeren en daarnaast meer tijd aan zorg te kunnen besteden door een efficiënte manier van werken.

Efficiënte printsystemen spelen hierin een sleutelrol. Ze verbinden de verschillende punten in zorgorganisaties en stellen separate afdelingen in staat om als een samenhangende eenheid te kunnen opereren. Aan de frontlinie hebben patiënten een prettige ervaring omdat zorgverleners meer tijd kunnen besteden aan het welzijn van de patiënt.

Om dit te realiseren moet elk onderdeel van de infrastructuur weloverwogen worden geïmplementeerd en daarop zijn printoplossingen geen uitzondering. Dit betekent dat apparaten robuust, betrouwbaar en afgestemd moeten worden op specifieke eisen, terwijl managed print services kunnen worden ingezet als oplossing voor duurzaamheid, kostenbeheersing en het behalen, bewaken en beheren van efficiëntievoordelen.



Voordelen die verder reiken dan een betere patiëntenzorg

De ervaring van de patiënt is het belangrijkste voordeel van digitale transformatie, maar er is ook een voordeel voor het personeel. De COVID-19 pandemie heeft iedereen duidelijk laten zien wat het belang is van flexibiliteit en dan met name het vermogen om diensten te kunnen blijven verlenen, ongeacht de omstandigheden.

Binnen de zorg betekent flexibel werken ook de mogelijkheid hebben om 'overall te kunnen werken'. Patiëntgerichte zorgorganisaties zijn vaak gestationeerd op locaties, waar verschillende zorgdiensten zijn samengebracht en worden gecoördineerd, zoals de huisartsenpraktijk, fysiotherapie en de apotheek. Papieren patiëntdocumentatie en dossiers, vereisen dat personeelsleden zich op een specifieke locatie bevinden om toegang te krijgen tot bepaalde informatie. Met een gedigitaliseerde workflow kunnen flexibele technologieën worden geïmplementeerd, zoals laptops en tablets voor personeel, waardoor onnodig reizen tussen locaties wordt verminderd. Dit resulteert in een hogere productiviteit en meer tevredenheid van het personeel, die daarmee beter grip krijgen op de indeling van hun werkdag.

Digitale workflows veranderen ook de aard van het werk dat professionele zorgverleners uitvoeren. Zoals eerder vermeld maken digitale werkprocessen het mogelijk om tijdrovende, handmatige klussen uit te laten voeren door computers en softwaresystemen. Dit betekent dat het personeel meer tijd kan besteden aan datgene waar ze het beste in zijn: directe zorg verlenen aan patiënten.

Een systeem uitrollen dat voor iedereen werkt

Door nauw samen te werken met technologieleveranciers kunnen zorgorganisaties ervoor zorgen dat ze de juiste oplossingen kiezen om ziekenhuizen, medische praktijken en andere zorgomgevingen te transformeren en de ervaring van de patiënt te verbeteren.

Bij Brother hanteren we onze 'At your side' aanpak en mentaliteit. Dit betekent dat we altijd klaar staan om zorgorganisaties van elke omvang te ondersteunen, met geavanceerde en flexibele print- en scanoplossingen. Ons doel is om organisaties te helpen om de patiëntervaring te verbeteren en ervoor te zorgen dat hun zorgprofessionals effectiever kunnen werken en daardoor meer tijd kunnen besteden aan de zorg van patiënten.

brother
at your side

www.brother.be

Brother International (Belgium) NV

Industrialaan 32, 1702 Groot-Bijgaarden
+32 (0)2 467 42 11 - www.brother.be - info@brother.be