

Eerstelijns congres Slimme bedrijfs

Het congres over slimme bedrijfsvoering eind november in 's-Hertogenbosch had een brede scoop: van systeem naar praktijk en van verbeteren naar vernieuwen. De belangrijkste uitkomsten en inzichten op een rij.

Design goeroe Jeroen van Erp memoreerde: “Je kunt een huis niet blijven verbouwen, op een bepaald moment moet je besluiten om te verhuizen”. Hij duidde op ons zorgsysteem en daagde uit om een conceptcar te ontwikkelen: een futuristisch model van de werkelijkheid dat inspireert en richting geeft en inspeelt op de toekomstige klantbehoefte.

De oproep tot een systeemverandering werd versterkt door Anna van Poucke die als partner van KPMG Health een heldere analyse gaf van de internationale positie van Nederland. We staan niet in de top 10 als de verschillende lijstjes gecombineerd worden en we blijven zelfs achter als we kijken naar de transformatiekracht van het Nederlandse systeem. Dat terwijl de noodzaak door een combinatie van stijgende zorgvraag, historisch ontwikkelde knellende zorginfrastructuur, arbeidsmarkttekorten en oplopende collectieve lasten hoog is.

Door de ziekenhuissector terug te brengen tot dertig centers of excellence en laagcomplexe integratie van specialistische zorg, eerstelijnszorg en kortdurende care dicht bij de burgers te effectueren, kan Nederland zich weer gaan onderscheiden.

Buitenlandse inspiratie

Poucke gaf twee mooie voorbeelden uit Israël, waar de opbouw van de eerstelijnszorg gepaard is gegaan met de opbouw van ziekenhuiszorg. De zorg in Israël is nu nummer 1 in de wereld op het gebied van kwaliteit in relatie tot kosten. Een ander voorbeeld kwam uit het Verenigd Koninkrijk, waar medisch specialisten en huisartsen daadwerkelijk gestructureerd samenwerken op een manier die ook in het Nederlandse systeem zou passen. De situatie van de eerstelijnszorg werd door Jan Erik de Wildt virtueel samengevat in een serie cartoons:

De conclusie: De eerstelijnszorg, met name de wijkverpleegkundigen en de huisartsen, worden overvraagd: het bouwwerk staat op instorten. Het initiatief Zorg Op de Juiste Plek kan niet worden uitgevoerd op de fundamenten van dit historische bouwwerk. Er wordt onvoldoende in geïnvesteerd en de eerstelijnszorg zelf is onvoldoende georganiseerd. De O&I-module biedt hierin perspectief, maar dan moet de eer-

Koersen op professionele autonomie en bedrijfsmatige standaardisatie

stelijnszorg lef en leiderschap tonen en moeten zorgverzekeraars echt investeren (zie ook het interview met Jan Erik de Wildt vanaf pagina 23). Door de hieruit voortvloeiende integratie kunnen patiënten beter bediend worden en door schaalvergroting kan ook beter worden ingespeeld op digitale innovatie die tot productiviteitswinst moet leiden. Met een conceptcar als wenkend perspectief, met zelfzorg als basis van de zorg voor mensen met een chronische ziekte.

Geïnspireerd

Proces redesign is ook het credo van Joep de Groot die pleitte voor standaardisatie en gebruik van artificial intelligence, die bij sommige diagnoses tot betere resultaten leiden dan de medisch specialist en huisarts. Over de wijze waarop tandartsen in zeven jaar getransformeerd zijn van solopraktijken tot internationale franchiseconcepten, zoals DentConnect, vertelde Peter Polderdijk. Die ook uitlegde hoe professionele auto-



voering inspireert



mie hand in hand kan gaan met bedrijfsmatige standaardisatie. Met een lezing over inkopen en franchiseconcepten werd de eerste dag afgesloten. En was iedereen geïnspireerd over wat er gedaan moet worden.

Hoe realiseren we dat?

Van tekenboek naar praktijk. Dat was de kern van het verhaal van Makkie Metsemaker, die uitlegde dat standaardisatie bij professionals vaak niet mogelijk is, omdat de uitkomst van het proces onvoorspelbaar is.

Doordat de patiënt zelf onderdeel is van het proces en met zijn gedrag de uitkomst stuurt en omdat een gezondheidsklacht samenhangt met individuele aspecten, is het niet mogelijk om het professionele proces te standaardiseren. De faciliteiten, zoals ICT, telefonie of gebruiksartikelen, kunnen daarentegen wel worden gestandaardiseerd. Oftewel: we moeten koersen op professionele autonomie en bedrijfsmatige standaardisatie. Hoe je dat tot stand kan brengen, leerde Jan Achterberg, universitaire hoofddocent bij de Universiteit van Nijmegen. Door concrete doelen te stellen en rekening te houden met functionele doelen als diagnose, ontwerp, invoering en implementatie en met sociale doelen als motivatie, adoptie en integratie.

Praktijkvoorbeelden

Praktijkvoorbeelden maakten het beeld compleet. Die gingen over telefonie (ISDN-lijnen werken niet meer in Q3 2019!), een app die de toegang tot de huisartsenpraktijk ondersteunt met digitale triage vanwege een tekort aan doktersassistentes, een franchiseformule waarin big data helpt om de bedrijfsvoering te sturen en een procesredesign van GGZ-patiënten die met enkel digitale zorg of blended care kunnen worden geholpen. <<

Tekst:

Maarten Klomp, dagvoorzitter

Jan Erik de Wildt, trendwatcher eerste lijn

Nieuw jaar, nieuwe kansen



De eerstelijnszorg staat dit jaar weer voor voldoende uitdagingen. De aanhoudend groeiende autonome zorgvraag door vergrijzing, steeds langer thuis en eerder thuis na specialistische zorg. Effecten van de 'Zorg op de Juiste Plek' benadering?!

Dynamiek

Dat het anders moet is voor velen duidelijk, maar voor anderen onzeker en beangstigend. Er zijn altijd meerdere reflexen: nostalgie en hang naar het verleden 'toen alles nog goed was', doormodderen met waar we mee bezig zijn in de waan van de dag en de beweging om alles anders te gaan doen. Er is geen waarheid, er is geen blauwdruk. Een landelijke benadering werkt niet, dat is wel duidelijk. De regio is hip. Alleen bij ICT snakt de hele sector naar meer centrale sturing. Kortom er is voldoende dynamiek.

De Eerstelijns

Ook De Eerstelijns is in beweging. Vanwege de toenemende integratie van de eerstelijnszorg en het sociaal domein (vooral bij kwetsbare doelgroepen), de populatiebenadering en vooruitlopend op een bekostigingssysteem voor (onderdelen van) de eerstelijnszorg en het sociaal domein, is De Eerstelijns een samenwerking aangegaan met jb Lorenz. jb Lorenz is hét expertbureau voor het sociaal domein.

Met deze samenwerking leggen we een stevige basis voor verbreding en verdieping van samenhangende vraagstukken, zoals preventie, een generalistische benadering van mensen en gedeelde verantwoordelijkheden voor burgers en patiënten/verzekerden.

Nieuwe rollen

Mijn eigen rol verandert ook. De functie van strategische, financiële en organisatorische trendwatcher blijft, de bedrijfsvoering wordt overgenomen door jb Lorenz. De samenwerking met InEen blijft geborgd en versterkt. Hoofdredacteur Margriet van Lingen stapt namelijk over naar de communicatie van InEen en wordt opgevolgd door Gerben Stolk, die al eerder als interim de Eerstelijns 'gemaakt' heeft en al jaren als journalist optreedt.

Kortom, 2019 is een jaar vol nieuwe kansen!

Jan Erik de Wildt,

trendwatcher eerstelijnszorg

Reageren? Mail naar je.dewildt@de-eerstelijns.nl