



DOOR JEROEN LAFEBER, TIM DRIEVER

# Eén vertrekpunt voor de gehele zorghulpmiddelenketen

De indicatie en levering van adequate hulpmiddelenzorg is een samenspel tussen wetgeving, cliënten, behandelaars, zorgaanbieders, leveranciers en de betalende instanties. Een complex proces, want deze partijen moeten nauw op elkaar zijn afgestemd voor een soepele samenwerking. Slim informatiebeheer via een zorgplatform kan hulp bieden, zo blijkt in de hulpmiddelenketen in de langdurige zorg. Het gemak van een centraal platform zoals ZorgInfo zorgt daar voor kwaliteitsverbetering, een kortere doorlooptijd voor de cliënt en kostenbesparingen. Een voorbeeld van hoe een technologische ontwikkeling het leven van zorgmedewerkers en hun cliënten makkelijker kan maken.

Er was een tijd, jaren geleden, waarin de hulpmiddelbranche in de langdurige zorg onoverzichtelijk was. De redenen: men kende geen standaardisatie en het samenspel tussen de zorgpartijen verliep niet altijd optimaal. Aanvragen weken bijvoorbeeld enorm van elkaar af, offertes waren niet transparant en hulpmiddelen zoals rolstoelen werden nieuw aangekocht zonder dat er zorgvuldig naar herinzet werd gekeken.

Hierdoor gebeurde het dat de aanvraag van hulpmiddelen bij de ene indiceerder uit

slechts één zin bestond, terwijl de andere indiceerder bijna een boek schreef. De rolstoelen verdwenen intussen in kelders onder een dikke laag stof, omdat men slechts een klein deel opnieuw inzette.

De meeste stoelen werden na één keer afgedankt, de herinzet was hooguit 40 procent. Als een rolstoel al werd hergebruikt, werd er bovendien amper gekeken of hij voldoende passend was. Het kwam dan ook voor dat bijvoorbeeld een rolstoel eigenlijk te breed of te smal was voor een cliënt.

Met andere woorden: de kwaliteit en de uitvoering was niet optimaal.

**Complex samenspel zorgpartijen**  
Het is een probleem waar niet alleen de hulpmiddelenzorg tegenaan loopt. Ook in andere zorgsectoren is het samenspel tussen verschillende zorgpartijen een complex spel.

Dit heeft te maken met een hiaat in de communicatie tussen zorg en IT. We zien in de praktijk een groot aantal IT-projecten in de zorg falen omdat ketenpartijen

onvoldoende op elkaar aansluiten waardoor hun toegevoegde waarde niet optimaal tot uiting komt.

Veel van de geboden oplossingen zijn vaak erg specifiek en niet flexibel genoeg om het juiste maatwerk te leveren. Vaak ontbreekt het overzicht en ook is een gebrek aan een eenduidig indicatietraject een veelvoorkomend probleem. De kosten lopen op en de doorlooptijd voor cliënten is vaak onnodig lang.

**Behoeft aan ketenoplossingen**  
Er is dan ook behoefte aan ketenoplossingen die de verbindende schakel vormen, cliënten centraal stellen en zorgverleners alle ruimte geven om echt zorg te kunnen verlenen. Maar wat is die oplossing? We denken dat innovatieve technologie hierbij een cruciale rol kan spelen. Een platform bijvoorbeeld. Hiermee maakt de zorgsector een efficiëntieslag door processen te standaardiseren en informatie te analyseren.

We hebben zelf inmiddels zo'n platform gerealiseerd: in 2005 zag ZorgInfo het levenslicht. Via dit beveiligde portaal – dat helpt bij indiceren, aanvragen, controleren, machtigen en leveren – doorlopen betrokkenen zo soepel mogelijk het proces voor de aanvraag van rolstoelen en andere hulpmiddelen. Het gaat om onder meer zorgaanbieders, zorgkantoren (beoordelaars) en leveranciers van allerhande hulpmiddelen, zoals rolstoelen en protheses.

**Zorgplatform met 6.000 gebruikers**  
Voor 2015 deed ZorgInfo voornamelijk dienst als portaal, sindsdien is het systeem uitgegroeid tot een ecosysteem – een zorgplatform – waarbij zo'n 6.000 gebruikers in de hulpmiddelenketen zijn aangesloten. Er is via het platform een depot voor rolstoelen opgezet, waardoor de herinzet is gestegen naar bijna 90 procent. Op het platform zijn momenteel ruim 80.000 rolstoelen geregistreerd. Door de optimalisatie van processen zijn de kostenbesparingen opgelopen tot 1,5 miljard euro. 90 procent van de zorgkantoren in de langdurige zorg werkt nu via het platform, dat daardoor beschikt over een waardevolle informatiebron.

Dat laatste is belangrijk voor elk op te zetten zorgplatform. Informatieverzameling heeft de toekomst, omdat men op die manier tijdig kan voorsorteren op aankomende veranderingen,

zowel op technisch als maatschappelijk vlak. Deze informatie geeft de mogelijkheid om de veranderingen vanuit wetgeving, innovatie in hulpmiddelen en procesverbetering te vertalen in een visie en een haalbaar

Daarom staat voor ZorgInfo de transformatie naar een volledig case-managementsysteem op de rol: via data en informatie willen we nieuwe inzichten creëren. We werken ook aan een systeem waarbij de indicatiestelling nog dui-

## “ ZO ONTSTAAT ER EEN LANDELIJK SCHAKELPUNT VOOR DE HULPMIDDELENZORG ”

stappenplan. Goede zorg valt immers samen met de beschikbaarheid van de juiste informatie op het juiste moment.

**Cliënt centraal stellen**  
Alleen door tijdig over de juiste informatie te beschikken, kan de zorgsector de cliënt daadwerkelijk centraal stellen en ze zo goed en lang mogelijk laten participeren in de samenleving. Daar ligt dan ook de uitdaging voor de toekomst. Een eenvoudige klus is dit niet, want de markt is tegenwoordig veel dynamischer dan vroeger. Ontwikkelingen, zowel op wetgevend als technologisch vlak, volgen elkaar in rap tempo op. Denk aan de komst in 2018 van privacywet AVG, de overheveling van mobiliteit-hulpmiddelen van de gemeentemarkt naar de zorgkantoren of het sturen op de kwaliteit via het CE-keurmerk.

Als de zorgketen de cliënt centraal wil stellen in een steeds sneller veranderende omgeving, is het van belang dat informatie over toekomstige ontwikkelingen snel wordt verzameld, geanalyseerd en doorzien. De informatie van alle ervaringen van cliënten samen geeft immers een compleet beeld en dus de mogelijkheid om het complete marktsegment te verbeteren. Zo zijn tijdige aanpassingen mogelijk die de cliënt ten goede komen.

**Eén aanspreekpunt**  
Ook voor cliënten biedt dit soort platformoplossingen voordelen. Alles verloopt immers via een centraal punt: er is dus één aanspreekpunt. Nu moet de cliënt bijvoorbeeld zelf vaak zoeken via welke wet de zorg gefinancierd wordt. Het is een behoorlijk doolhof, afhankelijk van verschillende factoren, want er is geen eenduidigheid. Ook kan in andere markten, zoals bij gemeenten, een eenduidig traject de doorlooptijd drastisch verkorten. Nu is dat in sommige gevallen bijna drie maanden. De volgende stap is de informatievoorziening te optimaliseren en alle wetgeving en ketenpartijen te integreren.

delijker wordt gekoppeld aan de zorgzwaarte die daarbij past. Een jongvolwassen cliënt met een licht mobiliteitsprobleem buitenshuis is vaak beter gebaat bij een aangepaste fiets of scootmobiel dan bij een zwaardere voorziening als een elektrische rolstoel. Bovendien moet de rechtmatigheidstoetsing en elektronische declaratie straks volledig geautomatiseerd worden.

**Administratieve lastenverlichting**  
We geloven dat zorgplatformen daarom de toekomst zijn en dat communicatie tussen ketenpartijen de sleutel is waarmee we de cliënt centraal kunnen stellen. Daarnaast zijn wij ervan overtuigd dat er nog ontzettend veel efficiëntie te behalen valt en dat dit kan leiden tot administratieve lastenverlichting en deregulering. Zo willen wij met elkaar technologische ontwikkelingen inzetten om het leven van zorgmedewerkers en hun cliënten makkelijker te maken. ■



**Jeroen Lafeber**  
Jeroen Lafeber is Product Manager bij ZorgInfo en Projectmanager bij Zorgplan. Jeroen zet zijn jarenlange werkervaring als ergotherapeut én zijn IT kennis in om de noodzakelijke efficiëntieslagen haalbaar te maken voor de zorg.

**Tim Driever**  
Tim Driever is Sales Manager van de unit Zorg & Verzekeringen bij Info Support. Daarnaast is hij actief als Product manager van Client360, een cliëntenportaal voor de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ).