



Visie op digitalisering in de zorg

Juli 2022

coöperatie
menzis

“De zorg is continu in ontwikkeling, we staan voor grote uitdagingen om de zorg toekomstbestendig te maken. Doelmatige digitale zorg kan hieraan bijdragen.”

De zorg goed, toegankelijk en betaalbaar houden voor onze leden. Nu en in de toekomst. Daar werken we elke dag aan. Om dat te realiseren zijn grote veranderingen in de zorg nodig. Met initiatieven en programma's als 'juiste zorg op de juiste plek', 'zorgevaluatie en gepast gebruik', en 'passende zorg' zijn deze veranderingen in gang gezet. Maar de echte versnelling van die veranderingen? Die bleef tot nu toe uit. Voor de toekomst van de zorg moeten we met elkaar fundamentele keuzes maken. Coöperatie Menzis zet daarom de komende jaren zorgtransformatie centraal.

Onder zorgtransformatie verstaan wij: de duurzame verandering in het zorgveld om de juiste zorg op de juiste plek écht te realiseren. Onze focus ligt hierbij op het toegankelijk houden van de zorg, kostenbeheersing, op het samen slimmer organiseren van zorg en het versterken van ieders leefkracht. Doelmatige digitale zorg kan hieraan bijdragen. De ingezette groei van digitale zorg willen we dan ook vasthouden en de bewezen goede voorbeelden verder opschalen. Samen met zorgaanbieders, ketenpartners en andere zorgverzekeraars pakt Menzis deze handschoen op.

In dit document leest u onze visie op de digitale zorgtransformatie. We beschrijven daarnaast onze rol in de digitale zorgtransformatie en onze verwachtingen van zorgaanbieders en leden.

Digitale zorg: wat willen we ermee bereiken?

Digitale zorg is een verzamelnaam voor allerlei digitale toepassingen rond passende en betaalbare zorg. Digitale zorg kan een rol spelen bij: het geven en ontvangen van zorg, de inhoud van de behandeling, de organisatie van zorg en bij het vastleggen en registreren van data.

Belangrijk hulpmiddel

Met de huidige personeelstekorten en toenemende vraag naar zorg, kan doelmatige digitale zorg een belangrijk hulpmiddel zijn in het terugdringen van de wachtlijsten. Digitalisering draagt bij aan het slimmer organiseren en aan het minder tijds- en plaats afhankelijk maken van zorg. Het geeft de patiënt de keuze in het ontvangen van zorg: digitaal, fysiek of hybride (een gemixte vorm). Door digitalisering is de kwaliteit van de behandeling minder afhankelijk van de fysieke aanwezigheid van een zorgprofessional.

Met de inzet van slimme data kan de zorg ook inhoudelijk verbeterd worden. De patiënt heeft door digitalisering meer informatie, wat zorgt voor meer mogelijkheden voor eigen regie. En daarmee wordt het makkelijker om samen met de zorgprofessional, geïnformeerde en onderbouwde keuzes in het behandelproces te maken. Digitalisering in de zorg kan ook leiden tot efficiëntere en effectievere diagnostiek en het verminderen van de administratieve lasten. En, digitalisering kan helpen bij het voorkomen of verminderen van zorgvragen.

Digital first mindset

Menzis juicht het gebruik van digitale zorg toe wanneer het bijdraagt aan de transformatie naar het aanbieden van de juiste zorg, op het juiste moment, door de juiste zorgprofessional. We geloven dat we daarmee de zorg kwalitatief verbeteren en duurzaam en toekomstbestendig maken. Hierbij geven we onze leden een regierol. Onder toekomstbestendige zorg scharen wij zorg die toegankelijk, beschikbaar, betaalbaar en waardegericht is.

Het is onze ambitie om te verschuiven naar een zogenaamde ‘digital first mindset’. Dat betekent dat het zorgveld en de leden eerst kijken naar digitale toepassingen (denk bijvoorbeeld aan digitale consulten), zodat we de toegang tot de zorg sneller, tijdbesparender en eenvoudiger kunnen maken. Dit heeft ook het voordeel voor het zorgveld om meer tijd te besteden aan de inwoners en leden die dit ook echt nodig hebben. Uiteraard blijven de fysieke opties bestaan.

De komende jaren gaan we digitalisering in de zorg stimuleren en inzetten om de zorgtransformatie tot stand te brengen. Daarbij richten we ons ook op:

- Het ondersteunen bij Advance Care Planning, over alle zorgsoorten en domeinen heen
- Het reduceren van de wachttijden in alle domeinen
- Het verbeteren van de zorg rondom Diabetes Mellitus type 2
- Het ondersteunen bij de doorvoering van het Gepast Gebruik

Hierbij is het van belang dat onze leden, de zorgprofessionals en wij als zorgverzekeraar deze meerwaarde zien en optimaal benutten. Dit geldt voor curatieve zorg, maar zeker ook voor de langdurige zorg en op het gebied van preventie.

We hebben een actieve, verbindende en stimulerende rol in bovengenoemde ontwikkelingen. Zo willen we graag onze kennis delen, meedenken en, indien bewezen effectief, initiatieven opschalen waar dat zinvol is. Tegelijkertijd zijn we ons er van bewust dat digitale zorg geen oplossing biedt voor alle uitdagingen en dat we kritisch moeten blijven kijken naar de toegevoegde waarde van digitale zorg.

Praktijkvoorbeelden

Een voorbeeld van zorg die digitaal aangeboden kan worden zijn de online consultaties van huisartsen met specialisten in het ziekenhuis, waardoor onnodige verwijzingen worden voorkomen. Ook het thuis digitaal aanbieden van consulten en oefenprogramma's zijn voorbeelden hoe digitale zorg kan worden ingezet. Onze leden hoeven op deze manier niet naar hun behandelaar maar ontvangen, wanneer de zorgvraag dit toelaat, thuis doelmatige, passende zorg en/of behandelingen. Er zijn ook digitale tools beschikbaar waarmee onze leden met een chronische aandoening thuis gemonitord kunnen worden. Hierdoor is een bezoek aan een behandelaar niet meer nodig maar kan wel tijdig worden ingegrepen als dat nodig is. Hiermee wordt direct geleerd wat goed en slecht is voor het leven dat hij/zij leidt en kan daardoor zelf de ziektelast in zijn/haar leven positief beïnvloeden.



Welke mogelijkheden biedt digitale zorg voor onze leden?

We zien dat steeds meer mensen gebruik willen maken van digitale oplossingen in de zorg. Er is vorig jaar zelfs een landelijke petitie aangeboden aan het nieuwe kabinet om de burger het keuzerecht te geven op het ontvangen van digitale zorg. Digitale zorg biedt onze leden ook verschillende mogelijkheden, waaronder:

Meer ruimte voor eigen regie

Digitale zorg maakt het meer dan ooit mogelijk om als patiënt zelf de regie te voeren over zorg en behandeling. Bijvoorbeeld bij het digitaal monitoren van een chronische aandoening, waarbij patiënten zelf metingen uitvoeren en de meetresultaten digitaal doorgeven. Ook het contactmoment van patiënten met hun behandelaar kan, in sommige gevallen, vanuit huis of een willekeurige andere locatie plaatsvinden.

Werken aan gezondheid

Digitalisering helpt niet alleen bij het verlenen van zorg, het is ook een manier om onze leden te stimuleren en te ondersteunen om gezonde keuzes te maken en een gezonde leefstijl te bevorderen. Zo biedt Menzis het gezondheidsprogramma SamenGezond aan. Hiermee proberen we de leefkracht van de gebruikers te versterken en een eventuele zorgvraag te verminderen, uit te stellen en eventueel zelfs te voorkomen. Door coaching, tips, blogs en weekdoelen krijgen gebruikers van SamenGezond een steuntje in de rug om actief en bewust aan hun leefstijl te werken.

Gezondheidsdata

Digitale zorg maakt het ook mogelijk dat patiënten beschikken over hun eigen gezondheidsdata. Waar patiënten nu actief hun eigen gegevens moeten opvragen, zullen er in de toekomst Persoonlijke GezondheidsOmgevingen (PGO's) beschikbaar zijn om de gegevens te borgen. In een PGO is gezondheidsdata van een patiënt beschikbaar en bepaalt de patiënt wie welke informatie wanneer krijgt.

Met alle mogelijkheden die digitale zorg biedt, roepen we onze leden op om de voordelen te gaan ervaren die digitale zorg met zich meebrengt en om de eigen digitale vaardigheden te ontwikkelen om maximaal profijt te hebben van deze voordelen van digitale zorg.

Wat verwachten we van zorgaanbieders?

Wat verwachten we van zorgaanbieders?

Menzis verwacht dat digitale zorg een vanzelfsprekendheid wordt bij zorgaanbieders die wij contracteren. Dit vraagt een duurzame verandering in de zorg waar lef en leiderschap voor nodig zijn. Digitalisering is 'slechts' een eerste stap om de werkelijke verandering naar toekomstbestendige zorg te realiseren. De benodigde digitale transformatie gaat niet alleen over het implementeren van een tool, maar ook over het anders organiseren en inrichten van de zorg: de juiste zorg op de juiste plek op het juiste moment.

Een digitale transformatie betekent ook dat zorgorganisaties veranderen, taken en verantwoordelijkheden kritisch worden bekeken en efficiëntere zorgpaden worden ontwikkeld. En dat vanuit een digital first mindset. Uiteraard betekent dit dat ook de zorgprofessional mee verandert, en dat zorgaanbieders hun medewerkers helpen met het digitaal vaardig(er) worden, zodat zij met de beschikbare tools kunnen werken.

We nodigen zorgaanbieders uit om hun ideeën en mogelijkheden met ons te delen over hoe zij de zorg verbeteren met digitalisering. We verwachten daarbij dat aanbieders in eerste instantie kijken naar bewezen goede voorbeelden (best practices). Zodat we de beweging maken van ‘invented here’ naar ‘proudly found elsewhere’. Voor Menzis staat centraal de manier waarop het initiatief bijdraagt aan een toekomstbestendige zorg.

De vragen die wij stellen:

- Welke waarde voegt het initiatief toe voor de patiënt of onze leden?
- Welke reguliere zorg wordt vervangen door digitale zorg?
- Welke gevolgen heeft dit voor de personele bezetting en het aantal te behandelen patiënten?
- Wat zijn de te verwachte kosten en opbrengsten?
- Wat is de uitwerking op de patiënttevredenheid en de zelfregie van de patiënt?
- Is het initiatief opschaalbaar in de Menzis regio's?

Aanbieders toetsen actief de effecten van hun digitale initiatief op tevredenheid, kwaliteit, kosten en toekomstbestendigheid en delen de resultaten, knel- en verbeterpunten actief met Menzis. Door gezamenlijk in gesprek te gaan en te evalueren, kan worden bepaald of het initiatief geslaagd is en uitgerold kan worden óf dat een initiatief toch niet het beoogde effect heeft gehad en gestopt dient te worden.

We verwachten van aanbieders dat zij elkaar inspireren en uitdagen om met digitale zorg aan de slag te gaan, onder meer door actief kennis, ervaringen en goede concepten met elkaar te delen en door de doelgroep actief te betrekken. Het liefst dus met best practices. Menzis wil, samen met de zorgaanbieders in haar kernregio's, de potentie van digitale zorg maximaal benutten.

Wat mogen zorgaanbieders van ons verwachten?

Menzis wil de ingezette groei van digitale zorg vasthouden. We willen voorkomen dat we terugvallen in oude gewoonten, terwijl er duurzame oplossingen beschikbaar zijn. Samen met zorgaanbieders en ketenpartners gaat Menzis deze handschoenen oppakken. Voor het stimuleren en faciliteren van digitale zorg, willen we een actieve rol innemen richting onze leden, de gecontracteerde zorgaanbieders in onze regio's en de inwoners van onze zorgkantoorregio's.

Ook zullen we een belangrijke rol spelen in de beweging naar ‘proudly found elsewhere’ zodat de zorgaanbieders betere keuzes kunnen maken op het vlak van digitalisering. We conformeren ons daarbij aan

de '[Ambities en doelen digitalisering zorginkoopbeleid 2023](#)' (website van Zorgverzekeraars Nederland en onderstaand kader).

Ambities en doelen digitalisering zorginkoopbeleid 2023

Zorgverzekeraars hebben gezamenlijke ambities en doelen gesteld voor de digitale zorg transformatie. Menzis heeft deze meegenomen in haar visie. De ambities en doelen zijn:

Het keuzerecht van de patiënt en 'Samen beslissen' zijn belangrijke vertrekpunten

Zorgaanbieders geven al hun patiënten een keuze in fysieke of digitale zorg of een mix hiervan (hybride zorg) en beslissen samen met de patiënt over de invulling van het zorgpad. Ook wordt er door de zorgaanbieder aandacht besteed aan de verbetering van de digitale vaardigheden van de zorgmedewerker.

Digitale zorg ter bevordering van toekomstbestendige, duurzame zorg

Digitale gegevensuitwisseling en het opschalen van bewezen digitale zorgtoepassingen zijn belangrijke uitgangspunten om de zorg voor iedereen toegankelijk en betaalbaar te houden, de kwaliteit van zorg te verhogen, administratieve lasten te verminderen en zorg op een duurzame wijze te verlenen.

Het inzetten van data voor meer en betere gepersonaliseerde zorg

Data die gestructureerd verzameld wordt tijdens én over het zorgproces is van waarde in het organiseren van betere en meer gepersonaliseerde zorg. Zorgaanbieders en verzekeraars zetten zich gezamenlijk in om data die in het zorgproces worden vastgelegd veilig op de juiste plekken beschikbaar te maken voor nieuwe toepassingen.



Opschalen van initiatieven

Het is onze rol om samen met gecontracteerde zorgaanbieders, maar ook met gemeenten en andere relevante partijen in onze regio's, succesvolle digitale initiatieven te behouden en op te schalen. De opgestelde regiobeelden en de hoofdlijnakkoorden (HLA's) bieden hiervoor een goede basis.

Het opschalen van initiatieven is nog niet zo eenvoudig, wij helpen dan ook graag om pilots van vruchtbare initiatieven (die voldoen aan de voorwaarden zoals eerder benoemd) met opschalen. Dit alles vraagt van ons dat we actief de verbinding met de buitenwereld blijven opzoeken, kennis ophalen en delen én met enthousiasme, creativiteit en ondernemerschap initiatieven benaderen en knelpunten weten op te lossen.

Menzis heeft een [online innovatieportaal](#) om bedenkers van (digitale) zorginnovaties te kunnen ondersteunen en begeleiden bij het opschalen van goede initiatieven. Daarnaast hebben we een actieve rol in het landelijke Kenniscentrum Digitale Zorg (Zorgverzekeraars Nederland). Het kenniscentrum ontwikkelt onder andere toetsingscriteria en richtlijnen om bedrijven en zorgaanbieders te ondersteunen bij het benutten van de potentie en het opschalen van goede voorbeelden van digitale zorg.

Menzis legt steeds meer de verbinding met het Kenniscentrum Digitale Zorg en brengt best practices onder de aandacht. Dit om goede (landelijke) initiatieven een stap verder te brengen. Daarnaast brengen we kennis in en investeren we in het voor innovators en aanbieders zeer relevante Kenniscentrum.

Menzis blijft gecontracteerde zorgaanbieders ondersteunen bij het toetsen van digitale initiatieven. Wij zien dat zorgaanbieders veel tijd kwijt zijn met het toetsen van applicaties op het gebied van bijvoorbeeld privacy en veiligheid. Een ingewikkelde en lastige toetsing waar in Kenniscentrum-verband een '[Leidraad applicaties en algoritmes in de zorg](#)' voor is ontwikkeld. Door initiatieven te toetsen op de in de Leidraad opgenomen onderdelen en deze resultaten transparant te publiceren, biedt Menzis zorgaanbieders in de regio ondersteuning om sneller tot een geschikte keuze voor een applicatie te komen. Binnen Menzis wordt tevens ervaring opgedaan met het implementeren van initiatieven, waarbij waar nodig externe partijen aangehaakt worden.

De drie belangrijkste criteria waar Menzis op toetst:

- Kan het initiatief zich op korte termijn bewijzen in de praktijk of is het al bewezen?
- Voldoet het initiatief aan de Quadruple Aim; zorgt het voor betere kwaliteit en betaalbaarheid van de zorg, gezondheid van de patiënt en welbevinden van de zorgprofessional?
- Kan het initiatief in de toekomst in de Menzis regio's worden geïmplementeerd?

Menzis ziet graag proactieve en kritische zorgaanbieders met toekomstbestendige initiatieven. Wij willen deze zorgaanbieders helpen door samen het initiatief verder vorm te geven en passende afspraken te maken. Wij zullen actief partijen aan elkaar verbinden en bruggen bouwen, zodat goede ideeën en ervaringen ook tussen partijen worden uitgewisseld. Hiertoe zullen we onder meer onze waardegerichte zorgtrajecten, wanneer relevant, gaan verrijken met het onderwerp 'digitale zorg'.

Heeft u een initiatief voor digitale zorg? Wilt u met digitale zorg aan de slag of heeft u vragen over digitale zorg? Benader dan uw Menzis contactpersoon of stel anders uw vraag via [het Innovatieportaal](#) van Menzis. We helpen u graag.

Uniforme digitale zorginfrastructuur

Menzis is sterk voorstander van een efficiënte en veilige digitale gegevensuitwisseling in de zorg waar onze leden optimaal van profiteren. Een uniforme, landelijke zorginfrastructuur is voor Menzis een noodzakelijke basis waardoor digitale zorg initiatieven goed tot hun recht kunnen komen. We zijn daarom betrokken bij de ontwikkeling van een uniforme zorginfrastructuur. Hoe dat precies zit, leggen we hieronder graag uit.

Landelijke ontwikkelingen voor een uniforme zorginfrastructuur

Het ontbreken van een landelijke uniforme zorginfrastructuur is een knelpunt bij de digitalisering van zorg. Zorgverzekeraars hebben de handen ineen geslagen en willen samen met zorgaanbieders en IT-leveranciers komen tot afspraken waarin de noodzakelijke randvoorwaarden voor deze landelijke zorginfrastructuur geborgd worden. Daarbij moet er gewerkt worden vanuit open en door het gehele veld gedragen standaarden om informatie met elkaar te kunnen uitwisselen. Initiatieven die bijdragen aan deze borging worden gestimuleerd met o.a. deelname aan de VIPP-regelingen (landelijke versnellingsprogramma informatie-uitwisseling patiënt en professional). De focus van het VIPP ligt op de manier waarop gegevensuitwisseling met de patiënt via een PGO én tussen instellingen onderling moet plaatsvinden. Het VIPP helpt zorgaanbieders om extra stappen te kunnen zetten in deze digitale informatie-uitwisseling.

Om daarin ook de patiënt centraal te stellen is de gegevensuitwisseling met PGO's een belangrijke ontwikkeling. Het is noodzakelijk dat zorgorganisaties gegevens van onze leden kunnen ontsluiten richting persoonlijke gezondheidsomgevingen (PGO's), zodat leden hun (medische) gegevens in het PGO veilig kunnen inzien en op eigen initiatief kunnen delen met andere zorgverleners. Het is zelfs mogelijk om eigen data, bijvoorbeeld van zelfmetingen, op te nemen in het behandelproces. Dit levert uiteindelijk voor beide partijen winst op:

- Onze leden krijgen meer regie op de eigen gezondheid;
- De zorgverlener krijgt een completer beeld van de gezondheidssituatie van de leden.

De zorgaanbiederbranches, Patiëntenfederatie Nederland, ministerie VWS en Zorgverzekeraars Nederland hebben gezamenlijk vastgesteld welke gegevensuitwisselingen prioriteit hebben én een viertal focusprogramma's bepaald om daaraan invulling te geven:

- **Twiin:** om gegevensuitwisseling tussen zorgverleners en patiënten vergemakkelijken.
- **MedMij:** de Nederlandse standaard voor het veilig uitwisselen van gezondheidsgegevens tussen zorgprofessionals en patiënten.
- **eOverdracht:** overdracht van patiëntgegevens die van belang zijn om de continuïteit en veiligheid van de zorg te kunnen waarborgen.
- **MedicatieOverdracht:** uitwisseling van medicatiegegevens zodat zorgverleners en de patiënt een actueel en compleet overzicht hebben.

Hierbij is het een belangrijke randvoorwaarde dat zorgaanbieders gebruik maken van generieke voorzieningen ten aanzien van adressering, toestemming, identificatie, authenticatie en autorisatie.

