

Benchmarking Rapport

Project informatie

Projectnaam: Werkbaar werk in de zorg

De zorgsector kampt met een enorme werkdruk. Het personeel wordt geconfronteerd met steeds meer taken en draagt de verantwoordelijkheid voor een groeiend aantal patiënten. Hierdoor staan ze niet alleen onder fysieke, maar ook onder mentale druk. Het doel is dan ook om deze druk te verlichten, zodat medewerkers minder stress ervaren en hun werk in een aangename, meer ondersteunende omgeving kunnen uitvoeren.

Onderzoeker: Kenji Van Thuyne (Kenji.vanthuyne@ugent.be), Student Industrieel Ingenieur Industrieel Ontwerpen, 2 IO

Onderzoeksvragen

Welke producten/oplossingen bestaan er al in verband met administratie?

- Is het een fysiek product of is het alleen maar software?
- Wat zijn de pluspunten van het product?
- Welke zwakke punten kunnen worden aangepakt en verbeterd?

Protocol

Dit protocol biedt een systematische aanpak om bestaande oplossingen in de zorgsector te evalueren en verbeteren. Het richt zich op het analyseren van producten die de administratieve werkdruk verlichten, met als doel zwakke punten aan te pakken en sterke punten te benutten voor een betere ondersteuning van zorgverleners. Dit vormt een solide basis voor verder onderzoek en productontwikkeling.

Volledig protocol: [Benchmarking protocol.pdf](#)

Resultaten

OT-Pro: Digitale tool om data van patiënten en therapieplanning te beheren, zowel voor patiënt als zorgverlener.

Positieve zaken:

- Efficiënt beheer van verschillende data.
- Ondersteuning van TeleHealth en therapeutische sessies op afstand.
- Flexibiliteit: mogelijkheid tot gepersonaliseerde planning voor patiënten, zodat ze tijdig op sessies worden voorbereid.

Negatieve zaken:

- Complexiteit door de uitgebreide functies, zoals aanmelding en opties voor thuisgebruik.
- Relatief duur.
- Alleen beschikbaar als software, geen fysiek product.

Epowerdoc: Biedt softwareoplossingen voor noodafdelingen. Software stroomlijnt de documentatie en patiëntenzorg.

Positieve zaken:

- Gebruiksvriendelijke lay-out en logische workflow.
- Geschikt voor zowel nieuwe gebruikers als ervaren medewerkers.
- Efficiënt in documentatie en patiëntenzorg.
- Flexibel: mogelijkheid om zelf zaken aan te passen, zoals medische planning.

Negatieve zaken:

- Complexiteit door de uitgebreide functies, wat het gebruik op afstand (remote) kan vertragen.
- Alleen software, geen fysiek product.
- Voor de gevorderde opties is een training of extra kennis vereist.

ValueCare: Helpt administratieve taken te verminderen aan de hand van spraakherkenning en robotisering.

Positieve zaken:

- Speech to tekst: je praat tegen uw pc/ apparaat en deze tekst wordt uiteindelijk in een verslag getypt.
- Automatische rapportering.
- Minder kans op fouten.

Negatieve zaken:

- Initiële training.
- Alleen software, geen fysiek product.
- Je moet nog steeds tegen een computer praten en je kan niet werken en administratieve taak tegelijk uitvoeren.

Nexuzhealth: Geïntegreerd platform voor de gezondheidszorg dat elektrische de patiëntendossiers en gegevensbeheer ondersteund, zo worden de administratieve zaken meer geautomatiseerd.

Positieve zaken:

- Efficiënte samenwerking, laat mensen toe om aan hetzelfde patiëntendossier te werken.
- Automatisering.
- Patiëntgegevens zijn beveiligd met een cloud-gebaseerd systeem.

Negatieve zaken:

- Hoge initiële kosten.
- Alleen software, geen fysiek product.
- Opleiding vereist.

Simplee: Richt zich op het verbeteren van medische facturering, betalingsprocessen en administratieve lasten.

Positieve zaken:

- Inhoud kunnen makkelijk worden bekeken door patiënten, familie,...
- Veilig betalen, snel, veel opties.
- Gegevens worden geanalyseerd.

Negatieve zaken:

- Hoge initiële kosten.
- Alleen software, geen fysiek product.
- Opleiding vereist.
- Er kunnen vragen worden gesteld rondom de privacy van de patiënten, doordat iedereen ze zomaar kan bekijken.

Epic systems: Modulair opgebouwd, Cloud-gebaseerd EHR-systeem (= elektronisch gezondheidsdossier.

Positieve zaken:

- Verbeteren efficiëntie.
- Betere zorgcoördinatie, die de communicatie tussen zorgverleners bevordert.
- Modulariteit, het systeem en instellingen zijn aanpasbaar aan de behoeften en verlangen van de gebruiker.

Negatieve zaken:

- Hoge initiële kosten.
- Alleen software, geen fysiek product.
- Hoge complexiteit wat voor verwarring en vertraging kan zorgen.

Dragon medical one: Spraakherkenningssoftware die speciaal is ontwikkelt om spraak snel om te zetten naar tekst die kan gebruikt worden in de vele administratie.

Positieve zaken:

- Efficiënter omzette van medische documentatie (in de vorm van spraak) naar tekst.
- Cloud-gebaseerd, gebruikers hebben er overal toegang.
- EHR-systeem laat gebruikers eenvoudig toe om hun notities en gegevens te kunnen bewerken.
- Het programma is zeer uitgebreid qua:
 - Terminologie
 - Aanpassingsvermogen
 - Nauwkeurigheid

Negatieve zaken:

- Hoge initiële kosten.
- Moeilijke leercurve, hoewel het eenvoudig te gebruiken is, hebben gebruikers tijd nodig om aan alle functies vertrouwd te geraken.
- Privacy, praten in het openbaar over een patiënt kan de privacy van de patiënt beschadigen.

Nuace Power mic: Draadloze microfoon waarbij gebruikers zeggen wat ze hebben gedaan en aan de hand van spraakherkenningssoftware wordt deze omgezet naar tekst.

Positieve zaken:

- “Handsfree” documentatie, in theorie zou je de microfoon kunnen plaatsen zodat u taak en documentatie tegelijk kan doen. In praktijk heb je nog steeds uw handen nodig voor de documentatie.
- Automatische omzetting en verwerking van spraak naar tekst.

- Het programma is uitgebreid qua:
 - Terminologie
 - Nauwkeurigheid

Negatieve zaken:

- Je kan zoals hierboven vermeld, geen taken en documentatie tegelijk uitvoeren.
- Moeilijke leercurve, hoewel het eenvoudig te gebruiken is, hebben gebruikers tijd nodig om aan alle functies vertrouwd te geraken.
- Privacy, praten in het openbaar over een patiënt kan de privacy van de patiënt beschadigen.

Suki: Digitale assistent die AI gebruikt om administratieve lasten te verminderen.

Positieve zaken:

- Automatische gegevens verzamelt en verwerkt.
- Efficiëntie.
- AI is niet altijd correct, maar het verbetert de nauwkeurigheid.
- Tijdsbesparing
- Initiële kosten kunnen hoog zijn, maar doordat artsen meer tijd hebben voor hun taken en patiënten kunnen de kosten worden terugverdiend.

Negatieve zaken:

- Privacy, AI in de zorg roept voor vragen over privacy, hoe gaat het om met die gegevens?
- Beperkingen in spraakherkenning, dialecten, achtergrondgeluiden kunnen nauwkeurigheid beïnvloeden.

Augmedix: Verbetert documentatie in de gezondheidszorg aan de hand van AI medische notatie automatisch te generen.

Positieve zaken:

- Tijdsefficiëntie, als het programma correct de tekst verwerkt zodat deze niet moet worden nagekeken kan dit zeer veel tijd besparen.
- Betrouwbaarheid en kwaliteit, het platform gebruikt multimodel benadering voor documentatie. Dit houdt in dat het AI-systeem samenwerkt met EHR-systemen, andere AI-systemen en taalmodellen.
- Feedbackloop met medische experts, het systeem verwerkt en maakt gebruik van feedback zodat het systeem verbetert.

Negatieve zaken:

- Moeilijke leercurve, hoewel het eenvoudig te gebruiken is, hebben gebruikers tijd nodig om aan alle functies vertrouwd te geraken.
- Privacy, AI in de zorg roept voor vragen over privacy, hoe gaat het om met die gegevens?

Eigen product

Interessante aspecten voor een eigen product:

1. **Efficiëntie en automatisering:** Producten zoals **Dragon Medical One** en **ValueCare** bieden spraakherkenning en automatische gegevensverwerking, wat tijd bespaart en fouten vermindert. Dit kan aantrekkelijk zijn voor zorgprofessionals die hun administratieve lasten willen verlichten.
2. **Cloud-gebaseerde oplossingen:** Veel producten, zoals **Nexuzhealth** en **Epic Systems**, maken gebruik van cloud-gebaseerde systemen, waardoor gebruikers toegang hebben tot patiëntgegevens vanaf elke locatie. Dit verhoogt de flexibiliteit en samenwerking tussen zorgverleners.
3. **Modulariteit en aanpasbaarheid:** **Epic Systems** en **Suki** bieden aanpasbare systemen die kunnen worden afgestemd op specifieke behoeften. Het bieden van een modulaire structuur kan aantrekkelijk zijn voor verschillende soorten gebruikers.
4. **Telehealth en afstands zorg:** Tools zoals **OT-Pro** en **Epowerdoc** bieden telehealth-functionaliteiten, wat bijzonder nuttig is in een wereld waar afstands zorg steeds belangrijker wordt.

Mogelijke negatieve aspecten om op in te spelen:

1. **Complexiteit en leercurve:** Veel van de huidige oplossingen, zoals **Epowerdoc**, **Nexuzhealth**, en **Augmedix**, hebben een steile leercurve of vereisen training. Dit kan een barrière vormen voor gebruikers, vooral in drukke zorgomgevingen. Het ontwikkelen van een gebruiksvriendelijke interface en het aanbieden van eenvoudige onboardingprocessen kan een sterk voordeel zijn.
2. **Hoge initiële kosten:** Vele producten, zoals **Simplee** en **Epic Systems**, hebben hoge initiële kosten, wat een drempel kan vormen voor kleinere praktijken of start-ups. Het aanbieden van een flexibeler prijsmodel of betaalbare abonnementsopties kan aantrekkelijk zijn.
3. **Privacyzorgen:** Met name software die spraakherkenning en AI gebruikt, zoals **Dragon Medical One** en **Suki**, roept privacyzorgen op, vooral als gegevens in het openbaar worden verwerkt. Het implementeren van strengere privacymaatregelen of gecertificeerde beveiligingsprotocollen kan een belangrijk verkoopargument zijn.

Conclusie

Bij het ontwikkelen van een eigen product in de zorgsector, zijn efficiëntie, automatisering en flexibiliteit belangrijke aspecten om op in te spelen, zoals blijkt uit bestaande tools zoals Dragon Medical One en ValueCare. Gebruikers hechten veel waarde aan een eenvoudige interface en toegankelijkheid, omdat complexiteit en leercurves een uitdaging vormen bij producten zoals Nexuzhealth en Augmedix. Bovendien zijn privacyzorgen en hoge initiële kosten, zoals aangetroffen bij veel producten, belangrijke verbeterpunten waarop je kunt inspelen door betere beveiliging en een betaalbaar prijsmodel te bieden.