

De markt voor ZIS/EPD-systemen is de afgelopen tien jaar verder geconcentreerd; er is weinig beweging door een beperkt aanbod in combinatie met hoge transitiekosten

Inleiding bij dit rapport en deze managementsamenvatting

De aanleiding voor deze marktverkenning komt voort uit de wens van de ACM om in kaart te brengen hoe deze markten functioneren, in termen van structuur en gedrag. In de marktverkenning zijn belemmeringen voor de marktwerking geconstateerd. Tevens zijn in de marktverkenning rechtvaardigingen voor belemmeringen in structuur en gedrag onderzocht en gerapporteerd. De marktverkenning is uitgevoerd middels deskresearch, een enquête en interviews. In dit rapport is een feitelijke weergave van de bevindingen opgenomen die voortgekomen zijn uit deze marktverkenning. Er zijn geen conclusies getrokken of aanbevelingen gedaan.

1. Structuur

Kenmerken van het aanbod

De markt voor ZIS/EPD-systemen is de afgelopen jaren meer geconcentreerd geraakt. ChipSoft, van Nederlandse origine, heeft een groei laten zien en is al enige tijd marktleider in Nederland. Epic, een grote Amerikaanse leverancier, betrad in 2006 de Nederlandse markt. Dit was de eerste stap in West-Europa voor Epic. In de afgelopen 14 jaar heeft Epic aangetoond de markt te kunnen bedienen en heeft de tweede marktpositie verworven. Andere in Nederland actieve ZIS/EPD-leveranciers zijn Cerner/SAP en Nexus. Het marktaandeel van Cerner/SAP (Amerikaans/Duits) loopt terug. Nexus (van Duitse origine) is in opkomst in Nederland.

Kenmerken van de vraag

De ZIS/EPD-systemen die momenteel worden gebruikt, zijn van de derde generatie. Deze generatie kenmerkt zich door het geïntegreerde karakter tussen het ziekenhuisinformatiesysteem (ZIS) en het Elektronisch Patiëntendossier (EPD). Verder is er een belangrijke (wereldwijde) trend waarneembaar dat er steeds meer voor een standaard procesinrichting wordt gekozen in plaats van ziekenhuis specifieke inrichting. Marktleider ChipSoft loopt hierin relatief voorop met zijn 'standaard content'. Veel ziekenhuizen in Nederland hebben hier de afgelopen jaren voor gekozen. Met de keuze voor standaard content kan relatief makkelijk ziekenhuisbrede standaardisatie worden gerealiseerd.

De UMC's gebruiken het ZIS/EPD van Epic of van ChipSoft. Enige uitzondering hierop is het Maastricht UMC+, dat gebruik maakt van een gecombineerde oplossing van Cerner/SAP. De geïnterviewde algemene ziekenhuizen geven aan dat het ZIS/EPD van Nexus in opkomst is, met name door de lage kosten en het feit dat het ZIS/EPD open is.

Aard van product

In grote lijnen bieden de ZIS/EPD-leveranciers vergelijkbare functionaliteit. Het ZIS/EPD van Cerner en SAP kent goede integratiemogelijkheden met het ERP van SAP. Hierdoor kan de bedrijfsondersteuning van ziekenhuizen met het ZIS/EPD van Cerner en SAP beter ondersteund worden. Het ZIS wordt door SAP geleverd en richt zich volledig op het ondersteunen van dit deel van het ziekenhuis.

De ZIS/EPD-suites van ChipSoft en Epic hebben de meeste functionele diepgang volgens de ziekenhuizen. Ze zijn in hoge mate vergelijkbaar in scope.

Het ZIS/EPD van Nexus is, volgens Nexus, nog deels in ontwikkeling. Met name door het ontbreken van een volwaardige medicatiemodule wordt het door de markt als onvolledig gepercipieerd. Nexus geeft hierbij aan dat de medicatiemodule in 2021 beschikbaar is. Ziekenhuizen die Nexus in gebruik hebben, geven aan dat ze de ontbrekende functionaliteit completeren met een specialistisch product. Zo zijn er in ziekenhuizen een aantal domeinen waar vaak specialisme specifieke functionaliteit wordt gebruikt. Om het gehele proces goed af te dekken, dienen er dan koppelingen te worden gebouwd met het ZIS/EPD.

Toetredingsdrempels

Als nieuwe toetreders de markt voor ZIS/EPD-systemen betreden is volgens de geïnterviewde ZIS/EPD-leveranciers moeilijk. Met name door wet- en regelgeving, lokale inrichting en codestelsels (bijvoorbeeld DHD en Snomed) is de markt niet aantrekkelijk voor nieuwe partijen. Er is schaal nodig om de investeringen in de benodigde specifieke ontwikkelingen voor de Nederlandse markt te rechtvaardigen.

Ook kent de Nederlandse markt, volgens de geïnterviewde partijen in de vraag- en aanbodzijde, een hoge complexiteit door de vele programma's van de overheid rondom zorg ICT en digitale zorg. Het ondersteunen van deze programma's kost de ZIS/EPD-leveranciers veel tijd en aandacht.

Ziekenhuizen stappen, naar eigen zeggen, niet snel over naar een ander ZIS/EPD omdat dit type systeem in hoge mate is geïntegreerd met de processen in een ziekenhuis. Het implementeren van een ZIS/EPD is daarnaast kostbaar. De transitiekosten en de benodigde tijd voor transitie zijn erg hoog volgens de geïnterviewden. De selectie en implementatie duurt gemiddeld 1,5 tot 2 jaar. Veel ziekenhuizen geven daarom aan zich in een 'locked-in' positie te bevinden.

Interoperabiliteit is het meest genoemde criterium in de enquête en het ZIS/EPD van ChipSoft het meest gebruikt in de markt; toch wordt dit ZIS/EPD niet als 'open' ervaren

Interoperabiliteit is, op basis van het uitgevoerde kwantitatief onderzoek, het meest genoemde criterium door ziekenhuizen bij het selecteren van een nieuw ZIS/EPD. Het ZIS/EPD van ChipSoft wordt door de ziekenhuizen niet als open gepercipieerd, maar wel door circa 70% van de ziekenhuizen gebruikt. De populariteit van ChipSoft is te verklaren door het feit dat het ZIS/EPD bewezen is, ChipSoft een strakke (én succesvolle) implementatiemethodiek kent en het ZIS/EPD een mate van standaardisatie brengt in het ziekenhuis.

De andere ZIS/EPD-systemen van Cerner/SAP, Epic en Nexus, worden meer als "open" gepercipieerd door de ziekenhuizen die er gebruik van maken. De openheid van een ZIS/EPD wordt volgens de aanbodzijde door een aantal factoren bepaald, waarvan toegang tot de datastructuur, een duidelijke 'data dictionary', de aanwezigheid van open API's (een API is software om zelfstandig koppelingen te kunnen ontwikkelen met het ZIS/EPD) en (internationale) standaarden het meest belangrijk zijn.

Openheid van ZIS/EPD-systemen

Voor de verdere ontwikkeling van gegevensuitwisseling is de openheid van het ZIS/EPD-systeem essentieel. Deze openheid uit zich in de mate waarin deze systemen een ingang en een uitgang bieden om gemakkelijk informatie te ontsluiten (in standaard formaten) en informatie te ontvangen en te verwerken in het eigen systeem (bij voorkeur door middel van een API).

Daarnaast is openheid een maatstaf waarin andere leveranciers toegang krijgen tot informatie voor ontwikkelaars. Hierin worden door de ziekenhuizen grote verschillen per ZIS/EPD-leverancier gezien. De Amerikaanse leveranciers Epic en Cerner en het Duitse Nexus, beschikken over een breed palet aan (open) API's en een omgeving waarin ontwikkelaars handleidingen, testomgevingen en advies kunnen ophalen.

Het ZIS/EPD van ChipSoft wordt door haar klanten als gesloten ervaren. Er wordt volgens de ziekenhuizen niet met open API's gewerkt. De 'ingang' en 'uitgang' tot het ZIS/EPD wordt geleverd via Zorgplatform en via maatwerk koppelingen op de communicatieserver van ChipSoft genaamd COMEZ. ChipSoft geeft hierbij zelf aan dat het veel API's levert om gegevens uit te wisselen met deelsystemen. ChipSoft benadrukt de risico's van het gebruik van open API's en adviseert om deze niet te gebruiken. ChipSoft geeft aan dat de database volledig open is en benaderbaar voor andere informatiesystemen.

Gegevensuitwisseling

In de markt(en) voor gegevensuitwisseling zijn meerdere leveranciers actief. De ZIS/EPD-systemen hebben veel invloed op de wijze waarop gegevensuitwisseling wordt vormgegeven.

Zij faciliteren namelijk de ontsluiting van medische gegevens uit het ZIS/EPD. Er is een ontwikkeling waarneembaar dat de ZIS/EPD-leveranciers een steeds grotere rol gaan spelen in het uitwisselen van gegevens. Zij faciliteren de gegevensuitwisseling vanuit het ZIS/EPD, in plaats van uit andere systemen. Dit komt door het aanjagend effect van landelijke subsidieprogramma's zoals VIPP (Versnellingsprogramma Informatie-uitwisseling Patiënt en Professional) en de groeiende rol van regionale samenwerking. Als ziekenhuizen gebruik maken van het VIPP-programma ontvangen ze een subsidie.

Naast de ZIS/EPD-leveranciers worden in de markt tal van verschillende informatiesystemen gezien die gegevensuitwisseling mogelijk maken. Vaak kan er onderscheid worden gemaakt tussen systemen die uitgaan van het ziekenhuis en systemen die zich richten op de regionale (of landelijke) samenwerking en gegevensuitwisseling.

Verder betreft het verschillende subdomeinen (niches in de markt) waar meer dan eens een leverancier voor gegevensuitwisseling een aanzienlijk marktaandeel heeft. Deze uitwisselingen betreft vooral een specifieke use case of toepassing; bijvoorbeeld van uitwisseling van gegevens van de eerste naar de tweede lijn. Voorbeelden zijn ZorgDomein (verwijsfunctionaliteit van eerste naar tweede lijn) en Point (overdracht van ziekenhuis naar VVT).

Landelijke infrastructuur voor gegevensuitwisseling of landelijke generieke voorzieningen zijn er in Nederland niet veel. Een prominent voorbeeld is al jaar en dag het Landelijk SchakelPunt (LSP) van VZVZ (Vereniging van Zorgaanbieders voor Zorgcommunicatie). Dit is een publiek privaatsamenwerkingsverband dat wordt gefinancierd door de zorgverzekeraars (ZN).

Leveranciers van ZIS/EPD-systemen begeven zich ook op de markt(en) voor gegevensuitwisseling. De ZIS/EPD-leveranciers bieden specifieke producten voor gegevensuitwisseling (min of meer) naast de eigen ZIS/EPD-oplossing. ChipSoft heeft hiertoe het Zorgplatform ontwikkeld en biedt dit aan als onderdeel van de All You Can HiX suite. Epic biedt Care Everywhere aan haar klanten aan, dat onderdeel van de suite is.

Met Care Everywhere kunnen Epic-ziekenhuizen onderling medische gegevens uitwisselen. Het Zorgplatform van ChipSoft is onderdeel van de enterprise licentie. Het Zorgplatform stelt HiX-ziekenhuizen in staat om onderling medische gegevens uit te wisselen in HiX. Uitwisseling van medische gegevens tussen HiX en Epic is mogelijk als het Epic-gebruikende ziekenhuis een licentie voor Zorgplatform aanschaf.

Recent heeft Nexus een samenwerkingsverband aangekondigd met Founda. Dit platform stelt de klanten van Nexus in staat om koppelingen te maken met informatiesystemen van andere zorgverleners. De samenwerking is nog niet bewezen in de praktijk.

De ziekenhuizen gaan de komende jaren vooral investeren in doorontwikkeling van het ZIS/EPD. Dit is een signaal dat de markt relatief hoge drempels voor transitie kent

Vraag naar gegevensuitwisseling

De vraag naar systemen voor gegevensuitwisseling kenmerkt zich door de volgende factoren:

- De vraag is versnipperd of programma-gedreven. Vanwege de verschillende versies van ZIS/EPD-systemen in gebruik door de ziekenhuizen is de vraag naar systemen voor gegevensuitwisseling versnipperd en heterogeen. Ieder ziekenhuis heeft eigen focusgebieden ten aanzien van systemen voor gegevensuitwisseling. Uitzondering hierop is VIPP. Het programma VIPP zorgt er namelijk voor, gedreven door subsidie, dat ziekenhuizen zich op het doel stellen dat VIPP gesteld heeft.
- De vraag is georganiseerd rondom een veelheid aan operationele en niet-operationele standaarden. Ziekenhuizen geven aan dat regie ontbreekt voor wat betreft de inrichting van gegevensuitwisseling. Leveranciers van systemen voor gegevensuitwisseling geven aan dat het vasthouden aan standaarden beperkend werkt, omdat standaarden nog niet operationeel zijn (nog niet in gebruik genomen door de ziekenhuizen). Hierdoor ontstaat de situatie dat ziekenhuizen wachten op de leveranciers voor het beschikbaar stellen van de standaarden. Of vice versa, doordat de informatiesystemen in de ziekenhuizen (nog) niet compatibel zijn met de standaarden van de leveranciers.
- De vraag naar systemen voor gegevensuitwisseling en de financiële onderbouwing hiervan zijn niet in balans. Ziekenhuizen geven aan dat meer en betere gegevensuitwisseling nodig is, terwijl de kosten hoog zijn en er slechts een beperkte inkomstenstroom beschikbaar is. Zo financieren de ziekenhuizen het grootste deel van de kosten van gegevensuitwisseling met de eerstelijns zorginstellingen en zijn er geen Diagnose Behandel Combinaties (DBC's) op het gebied van gegevensuitwisseling beschikbaar.

2. Gedrag

Inkoop samenwerking

Er is geen sprake van samenwerkingsverbanden tussen de ZIS/EPD-leveranciers. De ZIS/EPD-leveranciers werken wel samen met partners voor het ontwikkelen van specifieke oplossingen. Cerner heeft een strategisch partnerschap met SAP om samen een geïntegreerd ZIS (SAP) en EPD (Cerner) te leveren. Recent heeft Nexus een partnership aangekondigd met Founda voor een integratieplatform dat het ZIS/EPD kan koppelen met informatiesystemen van andere zorgverleners, bijvoorbeeld huisartsen.

Het inkopen van een ZIS/EPD gebeurt in het algemeen zelfstandig door de ziekenhuizen waarbij de inkoopfunctie gecentraliseerd is binnen de ziekenhuizen.

Er zijn gevallen waarin ziekenhuizen samen een ZIS/EPD hebben ingekocht (meestal met fusiepartners) en zelfs een enkel geval (Coöperatie Zorg op Zuid) waarin gezamenlijk een ZIS/EPD is geïmplementeerd.

Ziekenhuizen met hetzelfde ZIS/EPD hebben zich veelal verenigd in samenwerkingsverbanden. Zij verenigen zich om een betere positie te verwerven richting de ZIS/EPD-leveranciers; al verschilt de doelstelling per samenwerkingsverband. De verschillen zijn gedreven door de wijze waarop de verschillende ZIS/EPD-leveranciers met de klanten omgaan. Deze verbanden zijn er vaak op gericht meer grip te krijgen op de doorontwikkeling van het product; inkoop komt niet of slechts beperkt aan bod.

Toe- en uitbreiding

In de afgelopen 15 jaar hebben diverse leveranciers geprobeerd toe te treden tot de Nederlandse markt met een ZIS/EPD-oplossing. Bekende toetreders zijn de leveranciers Alert, Epic, CSC (met de overname van iSoft), McKesson en Siemens. In 2014 sloot Siemens een contract met Erasmus MC en UMC Groningen voor een implementatie van het ZIS/EPD genaamd Soarian. Tijdens de implementatie nam Cerner de activiteiten van Siemens over. De implementatie stopte begin 2015 door problemen waaronder een gebrek aan vertrouwen. De laatste meest succesvolle toetreders in de ZIS/EPD-markt was Epic in 2006. Nexus is, na een overname, sinds 2015 actief in de markt.

Vervangingsmarkt

Op basis van de enquête en de interviews constateren we dat een aantal ziekenhuizen zich mogelijk gaan beraden op vervanging van het ZIS/EPD. Dit wordt gedreven door de druk op de kosten en de wens naar (meer) flexibiliteit en interoperabiliteit. Dat laatste moet er ook voor zorgen dat nieuwe innovatieve technologie sneller kan worden ingezet voor betere zorg.

Het is echter de verwachting van de ziekenhuizen dat de markt niet snel in beweging komt wanneer de variatie in keuze laag blijft. Met name de (relatief) hoge transitiekosten en de (vaak enorme) impact van de verandering die een transformatie met een ZIS/EPD vraagt van een ziekenhuis, zorgt voor weinig beweging. Er vinden implementaties plaats, maar er is geen ziekenhuis overgestapt van het ZIS/EPD van ChipSoft of Epic naar een derde systeem.

Investeringsgedrag

De leveranciers Cerner/SAP (14-16%), ChipSoft (36-38%) en Epic (32%) investeren naar eigen zeggen een groot deel van de omzet in de doorontwikkeling en innovatie van het ZIS/EPD. De gebruikers van Epic onderschrijven de investeringen in het ZIS/EPD. Van Nexus zijn deze cijfers, voor doorontwikkeling en innovatie, niet bekend.

Nederland loopt voorop met de toepassing van ICT in de zorg maar draagt de rode lantaarn ten opzichte van de landen om ons heen qua gegevensuitwisseling

Innovatie & doorontwikkeling

De ziekenhuizen die gebruikmaken van het ZIS/EPD van ChipSoft, Epic en Nexus geven aan dat zij zich maximaal zullen inspannen om het product door te ontwikkelen de komende jaren. De ziekenhuizen met het ZIS/EPD van Cerner/SAP gaan met name investeren in vervanging van het ZIS/EPD.

Prijstrategieën

De ZIS/EPD-leveranciers hanteren naar eigen zeggen intern een prijslijst. Deze prijslijst is voor de ziekenhuizen die zich oriënteren niet inzichtelijk waardoor in-transparantie van de prijs wordt ervaren door de geïnterviewde ziekenhuizen. De ZIS/EPD-leveranciers Cerner/SAP, ChipSoft, Epic en Nexus geven aan dat wanneer ziekenhuizen interesse tonen in de producten, er een calculatie wordt gemaakt en de ziekenhuizen inzicht krijgen in de prijzen die gehanteerd worden.

Er zijn verschillen in de gehanteerde licentiemodellen, maar momenteel is een 'subscription fee' het meest populair. Cerner/SAP, ChipSoft en Epic baseren de prijs op factoren zoals bijvoorbeeld het aantal bedden, het aantal polibezoeken en het aantal lab-orders van het ziekenhuis. Nexus, dat de prijzen met name baseert op de omzet van het ziekenhuis, past de prijs aan als de omzet van het ziekenhuis verandert. Cerner/SAP, ChipSoft en Epic passen de prijzen ook aan de omvang van het ziekenhuis aan, maar niet tussentijds. Epic hanteert vaste prijzen en geeft geen korting. Epic geeft aan dat zij niet onderhandelen met de ziekenhuizen om zodoende gelijke kansen te creëren voor haar klanten. De ziekenhuizen ervaren met name bij ChipSoft en Epic hoge kosten voor het ontwikkelen en onderhouden van koppelingen naar deelsystemen en puntoplossingen.

Afspraken en voorwaarden

De ziekenhuizen ambiëren een verbetering op het gebied van gegevensuitwisseling: meer en op een betere manier uitwisselen. Zij kennen vaak de behoeften van de zorgverleners in de regio en zouden graag hun eigen agenda willen bepalen voor wat betreft het tempo en de specifieke inrichting van gegevensuitwisseling. De ziekenhuizen geven aan dat ze vaak alleen binnen een gestandaardiseerde inrichting gegevensuitwisseling af kunnen van de ZIS/EPD-leveranciers. Omdat zij voor het ontsluiten en terugbrengen van informatie in het primaire proces het ZIS/EPD nodig hebben, ervaren zij hierdoor een grote afhankelijkheid van de ZIS/EPD-leveranciers.

Ziekenhuizen zijn graag volledig geïnformeerd over de functionaliteit, de werking en de prijzen van producten voor gegevensuitwisseling. Klanten van ChipSoft geven aan dat prijzen niet altijd inzichtelijk zijn. Deze leverancier werkt niet met vaste tarieven en deelt, volgens haar klanten, ook geen roadmap met voorgenomen ontwikkelingen.

3. Resultaat

Omzet en winstgevendheid

De omzet van de ZIS/EPD-leveranciers is in lijn met het marktaandeel. ChipSoft heeft het grootste marktaandeel in Nederland en daarmee ook de hoogste omzet (EUR111,9 mio in 2018). Zij hebben meer medewerkers in Nederland (580) dan de andere ZIS/EPD-leveranciers. Epic (75 medewerkers in Nederland) heeft in 2019 een omzet van EUR43,5 mio. gerealiseerd. Van Cerner/SAP zijn geen gegevens beschikbaar in Nederland. Nexus heeft 125 medewerkers in Nederland (in 2019) en een omzet van EUR14,3 mio.

ChipSoft heeft in 2018 een winst gemaakt van EUR51,8 mio. De geïnterviewde ziekenhuizen begrijpen dat het een private onderneming is, maar ze vinden de winstgevendheid van ChipSoft momenteel niet goed in verhouding staan tot de beperkingen die worden geconstateerd en waarvoor een oplossing wordt gevraagd, met name rondom interoperabiliteit. Van Epic is bekend dat ze in 2019 een winst hebben gemaakt van EUR12,7 mio en Nexus een winst van EUR0,9 mio.

Groei

Ziekenhuizen zijn van nature risico-avers. Deze voorzichtigheid is mede gevoed door de meerdere mislukkingen van introducties van nieuwe ZIS/EPD-systemen op de Nederlandse markt. Er wordt (mede) daarom vaker gekozen voor een bewezen oplossing, die aantoonbaar werkt in de Nederlandse zorgmarkt.

De markt voor ZIS/EPD-systemen zal naar de verwachting van de ziekenhuizen en de ZIS/EPD-leveranciers de komende jaren niet verder groeien. De markt is verzadigd volgens de geïnterviewde ziekenhuizen en ZIS/EPD-leveranciers, en nodigt niet uit voor nieuwe toetreders om in deze markt te investeren. Het zal lang duren voordat een significant marktaandeel is verworven door een toetreders.

In de marktverkenning hebben de ziekenhuizen aangegeven de komende jaren met name te gaan investeren in doorontwikkeling van het ZIS/EPD. De ziekenhuizen en de ZIS/EPD-leveranciers verwachten ook geen nieuwe toetreders tot deze markt.

De markt biedt wel kansen voor leveranciers van puntoplossingen, en de verwachting is dat in de komende jaren op dit gebied nieuwe toetreders zullen verschijnen. Voor deze partijen is het wel van belang dat er gekoppeld kan worden met andere systemen, waaronder het ZIS/EPD.

Er is behoefte aan actie en meer sturing vanuit de overheid om gericht te versnellen

Innovatie

Klanten van ChipSoft geven aan dat de ontwikkelagenda niet of onvoldoende inzichtelijk is. ChipSoft geeft zelf aan dat de gebruikersgroepen zijn opgezet om de standaard content door te ontwikkelen. ChipSoft brengt hier geen extra kosten voor in rekening. Ziekenhuizen met standaard content worden gecompenseerd voor deelname aan de gebruikersgroepen doordat eisen en wensen sneller worden opgepakt en ontwikkeld.

Gebruikers van Cerner/SAP geven aan dat de ontwikkelingen lang op zich laten wachten. Cerner/SAP geeft zelf aan dat ze de afgelopen jaren vooral hebben ontwikkeld voor medicatie en radiologie. De klanten van Epic geven aan dat Epic vooral voor de Amerikaanse markt lijkt te ontwikkelen. Ze hebben, naar eigen zeggen, weinig invloed op de internationale ontwikkelagenda. Epic geeft aan dat de meeste klanten zich in de VS bevinden, waardoor de meeste verzoeken van Amerikaanse klanten komen. Elke ontwikkelde feature wordt echter ook voor de Nederlandse klanten beschikbaar gesteld. De ziekenhuizen zijn tevreden met de kwaliteit van de functionaliteit. Van Nexus bestaat het beeld dat ze soms traag ontwikkelen, vooral vanwege de vele inspraak die mogelijk is. Het Zorgplatform van ChipSoft wordt door de ziekenhuizen als een goed ontworpen platform gezien. Het is volgens de geïnterviewde ziekenhuizen opmerkelijk dat dit platform nodig is om tussen ChipSoft-ziekenhuizen gegevens uit te wisselen én dat voor het Zorgplatform moet worden betaald.

Ziekenhuizen geven aan dat zij beperkt in staat zijn te innoveren door de belemmeringen die worden ervaren op het gebied van interoperabiliteit en gegevensuitwisseling. Zij zien dat hierdoor kansen ter verbetering van de zorg blijven liggen.

Het constructief en duurzaam uitwisselen en bij elkaar brengen van gegevens kan leiden tot veel nieuwe (wetenschappelijke) inzichten om de kwaliteit van zorg te verbeteren. Zorgverzekeraars delen dit inzicht en geven aan dat Nederland in internationale vergelijkingen ook steeds verder achter loopt op dit gebied.

Kwaliteit & klanttevredenheid

Ziekenhuizen zijn niet tevreden over de kwaliteit en de snelheid van de ontwikkelingen op het gebied van gegevensuitwisseling. Ontwikkelingen op dit gebied vragen veel afstemming tussen zorginstellingen en veel investering in tijd en geld met verschillende leveranciers, ook de leveranciers van ZIS/EPD-systemen en leveranciers van informatiesystemen voor gegevensuitwisseling. Initiatieven resulteren vaak in hoge kosten en beperkt resultaat.

4. Conclusie

De ziekenhuizen blijven kiezen voor het ZIS/EPD van ChipSoft of Epic doordat ze risico-avers zijn en ze systemen willen die in Nederland bewezen zijn. ChipSoft is bekend om de strakke en succesvolle implementatiestrategie die bewezen is in de markt en die standaardisatie heeft gebracht. De afspraken die met ChipSoft en Epic gemaakt worden, worden volgens de geïnterviewde ziekenhuizen nagekomen. ChipSoft stelt zich volgens de ziekenhuizen hard op in de onderhandelingen. Ze zijn niet altijd transparant over prijzen en ziekenhuizen ervaren onverwachte of hogere kosten.

Daarnaast wil ChipSoft volgens de geïnterviewde ziekenhuizen niet altijd koppelen met een informatiesysteem van een leverancier die een substituuat levert. Deze partijen hebben per definitie een lastige positie te vervullen. Het is volgens de geïnterviewde ziekenhuizen opmerkelijk dat het Zorgplatform van ChipSoft noodzakelijk is om uit te kunnen wisselen tussen ChipSoft en Epic-ziekenhuizen. En dat klanten van Epic een licentie voor Zorgplatform moeten kopen alvorens uitwisseling met HiX plaats kan vinden.

De ziekenhuizen weten zich, naar eigen zeggen, niet altijd goed genoeg te organiseren richting de leveranciers in de markt en daarbij, vooral tijdens onderhandelingen, de rug recht te houden. Dit beeld zien we zowel bij de ZIS/EPD-systemen als bij leveranciers voor gegevensuitwisseling. Daarbij komt dat er beperkt regie is vanuit de overheid voor het afdwingen van het gebruiken van standaarden voor gegevensuitwisseling en er vele programma's en initiatieven zijn om gegevensuitwisseling tot stand te brengen. Deze programma's volgen echter niet altijd de standaarden die internationale leveranciers omarmd hebben. VWS geeft hierbij zelf aan dat het een rol kan spelen, door de Wet Elektronische Gegevensuitwisseling in de Zorg, normering en governance op standaarden. VWS erkent dat er regie op standaarden ontbreekt. VWS overweegt een houder van het standaardenstelsel aan te wijzen, die toezicht kan houden dat standaarden open zijn, vrij van licenties en niet afwijken van internationale standaarden.

De geïnterviewde ziekenhuizen geven aan dat het ontbreekt aan regulering voor wat betreft de ZIS/EPD-leveranciers. De ziekenhuizen zouden graag zien dat een ZIS/EPD-leverancier een licentie dient te verkrijgen, alvorens het ZIS/EPD gebruikt mag worden in Nederland. Eén van de criteria waarop bijvoorbeeld getoetst zou moeten worden is interoperabiliteit.

Ook hebben ziekenhuizen in de marktverkenning de verbazing uitgesproken over de vele investeringen die nog nodig zijn in veelal lokale infrastructuur om de ZIS/EPD-systemen te hosten. De veelal verouderde technologie van ZIS/EPD-leveranciers maakt het op dit moment nog niet mogelijk om het ZIS/EPD vanuit een Cloud (as a Service) aan te bieden. Dit is een belemmering voor innovatie volgens geïnterviewde ziekenhuizen.