



DOOR FRANK VAN WIJCK

Sleutelrol bestuurder bij implementatie zorgtechnologie

In het kader van de Innovatie-impuls Gehandicaptenzorg is een persona-onderzoek uitgevoerd en zijn persona's ontwikkeld die een sleutelrol spelen bij de implementatie van zorgtechnologie. Met persona's krijg je helder wie de betrokkenen zijn en wat ze nodig hebben. Een belangrijke stap, want bij de invoering van zorgtechnologie is het menselijke aspect minstens zo belangrijk als het technische aspect. Een van die persona's is de bestuurder. Is deze gemotiveerd om technologie een vanzelfsprekend onderdeel te laten zijn van de visie en strategie, dan verhoogt dit de kans op succes aanzienlijk. Twee bestuurders vertellen hoe zij tegenover hun rol staan.

"Mijn visie op zorgtechnologie is in de kern heel simpel", begint Peter van Wijk, bestuurder van Profila Zorggroep. "Het aanbod groeit snel en hoewel wij zorgaanbieders zijn en geen technologie-aanbieders, is het wel belangrijk dat we ervoor open staan om zorgtechnologie ook in onze organisatie te implementeren. Mijn kernvraag hierbij is altijd: kunnen deze technologieën het zorgproces ondersteunen en het leven van cliënten en begeleiders net een beetje leuker én makkelijker maken?"

Van Wijk kijkt daarom argwanend naar technologie die gericht is op efficiencyverbetering. Als je bij de cliënt begint komt je vaak wel uit bij die efficiency, maar andersom is dat minder vaak

het geval. "Om een voorbeeld te geven: je kunt een slaapsensor wel inzetten om een slaapwacht te besparen, maar ik begin liever bij de versterking van de eigen regie van de cliënt, dat zie ik als mijn belangrijkste rol als bestuurder. Een slaapwacht besparen kan dan een gevolg zijn, maar is geen primair doel. De medewerkers halen hun werkplezier uit goed voor de cliënt zorgen. En als je zorgtechnologie introduceert waarvan de cliënt beter wordt, verhoogt dat automatisch ook het werkplezier van de medewerkers."

Die verbinding ziet Profila heel duidelijk bij robot SARA die – met begeleiding vanuit de Innovatie-impuls – op een van de dagbestedingslocaties wordt ingezet voor vermindering van de

eenzaamheid van cliënten. "Omdat we dit op basis van vrijwilligheid doen, hebben de medewerkers er lol in de meerwaarde ervan samen met de cliënten te ontdekken. De lessen die wij hieruit leren, gebruiken wij vervolgens voor het inzetten van zorgtechnologie op bredere schaal in onze organisatie."

Klein accentverschil

Lidy Evenhuis, bestuurder van SGL, is het in de kern met Van Wijk eens, maar noemt zorgtechnologie ook 'gewoon noodzaak'. Het is voor de cliënt een hulpmiddel voor meer zelfstandigheid en eigen regie, maar het is ook ondersteunend voor de medewerkers omdat het verlichting van hun werkzaamheden betekent.

"Ik zie het daarom als mijn bestuurdersrol om de inzet van zorgtechnologie te ondersteunen en aan te jagen, en soms ook om besluiten te nemen. Om een voorbeeld te geven: we openen een nieuwe locatie en in de komende drie jaar nog zes. Daarin bieden we voor alle cliënten die dit nodig hebben – mensen met niet-aangeboren hersenletsel –

die technologie voor mensen met niet-aangeboren hersenletsel: die wil ik zoals gezegd ook graag implementeren in de locaties die we de komende tien jaar niet gaan vernieuwen, maar dat is niet te betalen. Gelukkig merk ik bij de zorgkantoren en bij het ministerie van VWS een toenemende bereidheid om hierin mee te denken, maar daarmee is het nog niet direct geregeld natuurlijk."

Van Wijk ziet die financiële barrière minder: "We roepen dat als bestuurders wel",

WEES NIET TE BANG VOOR KOUDWATERVREES VAN MEDEWERKERS

technologie om zelfstandig de gordijnen te openen en sluiten, het licht te bedienen en van tv-kanaal te wisselen. Uiteindelijk wil ik dit in al onze 31 locaties. Het heeft enorme meerwaarde voor de cliënt én het scheelt medewerkers veel tijd. Ik leg dus een nét iets ander accent, want ik kijk ook meteen naar de arbeidsmarktproblematiek in onze sector. Dat probleem is nu voor ons nog niet heel groot, maar we moeten wel al meer moeite doen om vacatures gevuld te krijgen."

Barrières

Tegen welke barrières loopt een bestuurder aan die ruimte wil bieden aan zorgtechnologie? Onwennigheid bij de medewerkers, zeggen ze allebei. "Maar dat duurt maar kort", zegt Van Wijk. "Soms is het wat ik noem de belemmerende overtuiging, het vooroordeel dat ze het zelf niet goed snappen of er niet goed mee om kunnen gaan dus."

Evenhuis herkent dit vanuit haar eigen werksituatie. "Maar de financiering kan ook een barrière zijn", vult ze aan. "Om weer te verwijzen naar

zegt hij, "Maar het probleem is vaak niet zozeer het budget als wel de manier waarop dit wordt toegekend. Mijn pleidooi hierbij is daarom: stop met projectsubsidies en verwerk in ons tarief een technologie-component. Dan voorkom je dat een project stilvalt op het moment dat de subsidie ervoor ophoudt en gaat het geld ook niet op aan consultants en coaches."

En tijd? "Ook dat is meer een belemmerende overtuiging dan een feit", zegt Van Wijk. "Het is vaak een kwestie van kantelen en op een andere manier ergens naar kijken. We gaan dit nu doen in een pilot voor beeldbellen als tool in onze behandelingstrajecten. Je kunt hiervan gebruikmaken om het werk voor de medewerkers makkelijker te maken, maar ook om de cliënt een ander venster op de wereld te geven. In deze pilot richten we ons op dat laatste. dat doen we door aan het einde van een sessie alles dat afgesproken is samen te vatten in een spraakbestandje dat rechtstreeks als verslaggeving aan het elektronisch cliëntendossier wordt toegevoegd."

Ruimte bieden

De rol van de bestuurder in de implementatie is, zoals Evenhuis het zegt, vooral inspireren. "Daar hoort ook de boodschap bij dat fouten mogen worden gemaakt", zegt ze, "veiligheid creëren dus. Innoveren is nieuw, dat moet je dus leren. Je weet pas of iets aanslaat als je ermee aan de slag gaat. En we hebben met een app of een robot al mee gemaakt dat het dan niet opleverde wat we ervan hoopten. De waarde die zorgtechnologie kan hebben, is natuurlijk ook voor iedere cliënt anders. Daarom is het essentieel dit altijd samen met de cliënten te verkennen."

Ook voor Van Wijk staat het enthousiasmeren en faciliteren voorop. "Je moet mensen met elkaar in contact brengen om zorgtechnologie uit te proberen", zegt hij. "Daarbij zie ik het als mijn rol om de randvoorwaarden in te vullen en te bewaken dat het gaat waarover het hoort te gaan, maar binnen die grenzen wil ik vooral ruimte bieden en het laten gebeuren."

Doen en kennis delen

Welke tips of adviezen hebben beide bestuurders voor andere bestuurders die bezig zijn met het implementeren en stimuleren van zorgtechnologie? "Vooral doen", zegt Evenhuis onomwonden. "We lopen als zorg achter in de toepassing van technologie, kijk naar wat er in de consumentenmarkt al mee wordt gedaan. En wees niet te bang voor de koudwatervrees van medewerkers. Als die zien dat zorgtechnologie voor de cliënt meerwaarde heeft, gaan ze er vanzelf in mee."

In dat laatste kan Van Wijk zich helemaal vinden. Hij voegt eraan toe: "Deel de kennis die je met het experimenteren met zorgtechnologie opdoet. Creëer een platform en maak massa, net als de Innovatie-impuls. We zitten in de langdurige zorg vaak op onze eigen eilandjes. Vergroot je horizon, dan kun je meters maken. Dat is voor ons ook een van de redenen om mee te doen met de Innovatie-impuls." ■

De Innovatie-impuls

Het project Innovatie-impuls is onderdeel van het programma Volwaardig Leven van het ministerie van VWS en wordt gecoördineerd en uitgevoerd door kennisinstituut Vilans en Academy Het Dorp. De Innovatie-impuls biedt Profila Zorggroep en SGL implementatiebegeleiding. Bij Profila Zorggroep gaat het om het stimuleren van sociaal contact, bij SGL betreft het zorgtechnologie in de nieuwbouw.

Om een implementatie goed te laten verlopen is het heel belangrijk om de betrokken mensen goed te begrijpen. Zo krijg je ze mee in de verandering. Denk aan de cliënt, de naaste, projectmanager, bestuurder, IT-specialist, communicatiemedewerker, HR-adviseur, behandelaar, begeleider en de onderzoeker. Allemaal spelen ze een rol. Het opstellen van persona's geeft inzicht in wat ze nodig hebben en waarom ze een implementatie in de zorg succesvol maken. Op basis van diepte-interviews zijn vanuit de Innovatie-impuls infographics van deze tien persona's gemaakt.

Download de persona's:



CV



Lidy Evenhuis is bestuurder van SGL.



Peter van Wijk is bestuurder van Profila Zorggroep.