



DOOR FRANK VAN WIJCK

Bepaal bij inzet zorgtechnologie vooraf beoogde doelen

Zorgmedewerkers in verpleeghuizen beginnen zich vertrouwd te voelen met zorgtechnologie. Ze vinden die niet te complex en zien ook de meerwaarde in de zorg voor hun cliënten. Dit blijkt uit onderzoek van Daphne Doorduijn van Zetacom. Op basis van haar onderzoeksresultaten komt ze tot praktische aanbevelingen voor gebruikers van zorgtechnologie.

Mede door een toenemende druk op het zorgsysteem als gevolg van vergrijzing en een toenemend aantal mensen met een complexe, domeinoverstijgende zorgvraag, zijn zorginstellingen in toenemende mate geïnteresseerd in het inzetten van sensortechnologie. Om de inzet van sensortechnologie te laten slagen, is het van belang dat hierin een gedegen keuze gemaakt wordt. Een keuze waarbij rekening gehouden wordt met de effecten op het zorgverleningsproces en hoe de technologie te gebruiken is in de praktijk.

Zorgmedewerkers en -managers ervaren de inzet van sensortechnologie als bruikbaar en geschikt voor de cliënt. Ze zetten de technologie in met als doel de veiligheid van de cliënt te vergroten. Dit past ook bij de ervaren effecten van inzet. Bij alle sensortechnologieën wordt een verlaging van het aantal (bijna)

incidenten waargenomen. Ook draagt de inzet van sensortechnologie bij aan een verlaging van de werkdruk.

Over het algemeen genomen ervaren zorgmedewerkers het gebruik van zorgtechnologie als niet complex. Ze voelen zich competent deze te gebruiken. Steun vanuit de organisatie is hierop wel van invloed. Naarmate medewerkers meer steun vanuit de organisatie ervaren, voelen ze zich competentere de sensortechnologie te gebruiken.

Belang van onderzoek

Tot deze conclusies komt Daphne Doorduijn, consultant zorg bij Zetacom, op basis van onderzoek naar de vraag met welk doel verpleeghuizen de sensortechnologie uit het portfolio van Zetacom inzetten en wat daarbij de gebruikerservaringen zijn. "Als zorgconsul-

tant is het voor mij essentieel om de ICT-ontwikkelingen in de zorg te snappen", vertelt ze. "Hierbij heb ik juist voor dit onderwerp gekozen omdat dit niet alleen voor mijzelf interessant is, maar ook heel relevant voor ons bedrijf. Natuurlijk werken we samen met onze klanten. En natuurlijk leveren we oplossingen, maar we willen ook weten hoe die in de praktijk worden ervaren."

Om de klant een gedegen advies te kunnen geven is het van belang de technische kennis en de gebruikerservaringen samen te brengen. Kortom: Zetacom wil zeker weten dat zowel zorgvrager als zorgverlener meerwaarde aan die oplossingen ontleent. Doorduijn: "Dat verklaart waarom we dit onderzoek hebben gedaan. Sensortechnologie is volop in ontwikkeling. Veel verpleeghuizen zitten nog middenin het proces waarin ze zoeken naar de

optimale manier om er gebruik van te maken in hun zorgverlening. Door onze onderzoeksresultaten met hen te delen, kunnen we ze hier op een proactieve manier mee helpen."

Niet complex

Zetacom verrichtte het onderzoek bij bestaande klanten. Doorduijn hierover: "Gelet op het feit dat de medewerkers in de verpleeghuizen doeners zijn en zich heel nadrukkelijk richten op de zorg voor hun cliënten, vond ik het fijn om te merken dat een aantal van hen toch de tijd en moeite nam om op mijn onderzoeksvraag in te gaan." Onder de zorgmanagers - die ze ook consulteerde - was de respons met 93 procent zelfs uitzonderlijk hoog.

De eerste vraag was welke sensortechnologie verpleeghuizen in hun dagelijkse praktijk gebruiken. Hierbij werden vooral de camera, de camera met sensor, de bewegingsmelder en de halszender veel genoemd, maar ook wel de bedmat, het deurcontact en de slimme sensoren.

"Het was goed om te horen dat ze de meeste sensortechnologie niet als complex in gebruik ervaren", zegt Doorduijn. "Ze voelen zich competent om de technologieën te gebruiken. Hierin zit natuurlijk een samenhang met het feit dat ze de functionaliteiten ervan als voldoende beoordelen. Uit de onderzoeksresultaten konden we ook concluderen dat de bruikbaarheid van een technologie voor hun gevoel afneemt als die meerdere functionaliteiten heeft."

Verskil van inzichten

Opvallend is dat zorgmanagers de onderzochte sensortechnologieën complexer inschatten voor de zorgmedewerkers, dan de zorgverleners dit zelf ervaren. Ook competenties worden door de zorgmanagers gemiddeld genomen lager ingeschat. Voor dit verschil heeft Doorduijn geen eenduidige verklaring. "Mogelijk gebruiken de zorgmedewerkers slechts een deel van de beschikbare functionaliteiten van de sensortechnologie", oppert ze.

Aanbevelingen voor zorgpraktijk

- Deel het beleid ten aanzien van de inzet van sensoren met belanghebbenden.
- Stel voorafgaand aan de keuze voor sensortechnologie de benodigde functionaliteiten per zorgvraag vast.
- Bepaal de benodigde competenties per sensortechnologie.
- Zorg ervoor dat zorgmedewerkers maximale ondersteuning van de organisatie ontvangen in de introductie en toepassing van zorgtechnologie.

Ook als het gaat om het doel van inzet, zijn er verschillen van inzicht. Geen van de zorgmanagers geeft namelijk aan dat de inzet van zorgtechnologie kostenreductie als doel heeft, terwijl dit volgens zorgverleners in negen procent van de gevallen wel het beoogde (neven) doel is. Ook is er verschil van inzicht tussen de zorgmedewerkers en zorgmanagers als het

zorgtechnologie past bij welke zorgvraag en wat de verschillende vormen van zorgtechnologie voor de praktijk kunnen opleveren."

Zetacom beschikt hiermee over een tool om klanten beter te kunnen informeren. Daarnaast blijft het zaak om de inzet van zorgtechnologie bij nieuwe en bestaande klanten te

KOM MET ELKAAR TOT AFSTEMMING OVER DE DOELEN DIE JE MET ZORGTECHNOLOGIE NASTREEFT

gaat om de inzet van sensortechnologie met als doel de werkdruk te verlagen.

De zachte kant

Deze verschillen van inzicht zijn ook voor Zetacom zelf iets om rekening mee te houden, zegt Doorduijn. Het bedrijf heeft immers mensen in dienst met kennis van de zorg-ICT en zet die ook in om op de werkvloer rechtstreeks contact te hebben met de zorgmedewerkers en de managers, om de afstand tot de klant te verkleinen.

"Maar je ziet dus dat er bij de klant zelf al verschil van inzicht is in hoe tegen zorgtechnologie wordt aangekeken. Door dit in mijn onderzoek in kaart te hebben gebracht, kunnen we dit als basis gebruiken voor de vervolgesprekken bij onze klanten."

Voor Doorduijn maakt de uit haar onderzoek opgedane kennis duidelijk hoe belangrijk het is om ook oog te hebben voor wat zij de zachte kant van de zorg-ICT noemt. "De zorgverleners en managers zijn zich er zelf niet van bewust dat ze er op sommige punten zo verschillend tegenaan kijken", verduidelijkt ze. "Dit betekent dat het bij de inzet van zorgtechnologie zaak is om met elkaar tot afstemming te komen over de doelen die je ermee nastreeft. Dit benoem ik ook expliciet in de aanbevelingen voor de praktijk die ik op basis van mijn onderzoek doe."

evalueren, stelt Doorduijn. "We zijn ons bewust van het feit dat dit een tijdsinspanning vergt van mensen die toch al hard werken", zegt ze afsluitend. "We zullen er dus zeker voor zorgen dat dit een zo gering mogelijke inspanning van hen vergt." ■



Daphne Doorduijn is zorgconsultant bij Zetacom



Zetacom is ICT-specialist en system integrator voor de best passende zorgsystemen en helpt ziekenhuizen en zorginstellingen om hun werkprocessen, bereikbaarheid en samenwerking te verbeteren met integrale oplossingen. Deze variëren van verpleegproeystemen, persoonsalarmering, smartphone-oplossingen en domotica tot de inzet van slimme sensoren en camera's. Zetacom is Innovation Partner van ICT&health.