



DOOR FRANK VAN WIJCK

Hoe oude en nieuwe werkelijkheid hand in hand kunnen gaan

De coronacrisis heeft in de zorg tot een heel snelle acceptatie van beeldbellen geleid. Voor zorgaanbieders die daarvan ook na de crisis gebruik willen maken, is het raadzaam nu al beleid te ontwikkelen om hierin op verantwoorde wijze te investeren. Maar dit betekent niet dat hun vertrouwde werkwijze nu achterhaald is, stelt Zetacom. Het is zaak tot een afgewogen mix in de werkprocessen te komen.

Het is een bekend gegeven dat Nederland in internationaal perspectief geen koploper is geweest in de toepassing van e-health. Dit ondanks de vele inspanningen van het ministerie van VWS om het wél een vaste plaats te geven in ons zorgaanbod.

“Veel mensen in de zorg zijn er nog niet zo aan gewend geraakt om in hun werk goed met technologie om te gaan en dat is welbeschouwd ook niet vreemd”, zegt Pim van Rijn, salesmanager new business development bij Zetacom. “Voor zorgmedewerkers is immers het primaire proces, de patiëntenzorg, de drijfveer om in deze sector te werken. Dan is het begrijpelijk om alles eromheen als ballast te beschouwen.”

Dat geldt des te meer als een zorgprofessional wordt geconfronteerd met technologie die niet de belofte waarmaakt, want technologie hoort juist tijdbesparend te zijn en meerwaar-

de te bieden. Maar de hardware moet het wel mogelijk maken om de beschikbare toepassingen ten volle te benutten, benadrukt Van Rijn. “Dat is in de zorg ook geen vanzelfsprekendheid. Neem smartphones: inmiddels begint de verstrekking hiervan door zorgaanbieders aan personeel wel meer gemeengoed te worden, maar dat is vaak toch nog steeds ook een kostenoverweging.”

Gebrek aan focus

Zorgconsultant Roxanne Vroegindewij vult aan: “Bovendien zijn toepassingen niet altijd compatible. Als een elektronisch patiëntendossier bijvoorbeeld niet ontsloten kan worden via een smartphone, moet iemand daarvoor toch weer naar de computer. Afgezien daarvan: smartphones bieden doorgaans veel meer mogelijkheden dan in de zorg vanuit het werkperspectief nodig is. Het gevolg is gebrek aan focus op de toepassingen die wél van waarde zijn.”

Een recent onderzoek van Zetacom wijst uit dat in de zorg het gebruik van piepers nog steeds redelijk gemeengoed is. “Hierin speelt ook generatie een rol”, zegt Van Rijn. “De jonge generatie groeit op met een smartphone en gaat dus binnen de werksituatie vanzelf de vraag stellen waarom er ook daar geen gebruik van wordt gemaakt. De oudere generatie is vertrouwd met die pieper en ziet dan minder de noodzaak van verandering.”

Snel wennen aan corona

Maar toen was er ineens corona, en dat bleef voor de zorg niet zonder gevolgen. “Het eerste gevolg was dat voor heel veel mensen in de ondersteunende functies in de zorg ineens thuis werken de norm werd”, zegt Van Rijn. De voorzieningen daarvoor moesten in rap tempo worden gefaciliteerd, want die waren in veel gevallen op dat moment nog niet voorhanden. In het verlengde daarvan moesten ook oplos-

singen worden gevonden voor het contact tussen hulpverleners en patiënten, zeker in de care.”

Een praktisch voorbeeld hiervan is een zorgaanbieder in Amsterdam. Vroegindewij vertelt: “Die wilde blijven faciliteren dat cliën-

ook als de coronacrisis straks voorbij is? “In gesprekken die ik hierover met klanten voer, krijg ik te horen dat ze ervan uitgaan dat het wel een onderdeel blijft, maar dat het afhankelijk van de situatie”, zegt Vroegindewij. “Aan de ene kant scheelt het tijd, maar in een aantal

ZORGVERLENERS ZIEN DAT TECHNOLOGIE EEN LOGISCH ONDERDEEL WORDT VAN HUN DAGELIJKSE WERK

ten contact konden houden met verwanten. Hiervoor biedt de organisatie op de website een agendafunctie waarop verwanten op een specifiek tijdstip kunnen intekenen. Op het aangegeven moment stelt de locatie vervolgens aan de cliënt een iPad ter beschikking en, indien nodig, ook een medewerker voor begeleiding van de cliënt. Een mooie oplossing voor die cliënten en naasten die zelf geen smartphones of tablets hebben of voor wie daarmee beschikbare beeldoplossingen als Facetime niet vertrouwd zijn.”

Grote verbondenheid

Dat is slechts één voorbeeld van de vele mooie en praktijkgerichte oplossingen die de coronacrisis tot nu toe heeft gebracht, vult marketingspecialist Sebnem Unal aan. “Je ziet – zowel bij zorgaanbieders als bij leveranciers – dat iedereen bereid is de helpende hand te bieden om de mogelijkheden voor zorg en intermenselijk contact te laten doorgaan. Dat blijkt ook van de kant van de leveranciers geen goedkoop marketingverhaal te zijn. Iedereen ziet hoe ongelofelijk hard de zorgverleners in deze crisis werken en wil een bijdrage leveren om hen te ondersteunen. Iedereen denkt mee aan mogelijke oplossingen, het creëert een serieuze verbondenheid. En dat reflecteert ook op de zorgverleners die eerst niet zoveel van digitale communicatieoplossingen moesten hebben. Ook zij zien nu dat de technologie een logisch onderdeel wordt van hun dagelijkse werk.”

Ook dit is voor Vroegindewij weer heel herkenbaar. “In de eerste week was het contact vaak nog wat onbeholpen”, zegt ze, “met laptops zonder microfoonfunctie bijvoorbeeld, wat contact op afstand tussen meer dan twee mensen al gauw lastig maakt. Maar ze zijn er snel handiger in geworden. Ze zijn oplossingen als Teams gaan gebruiken en zijn enthousiaster geworden voor de mogelijkheden toen ze merkten dat dit goed werkt.”

Investeringsbeslissingen nodig

Betekent dit dat toepassing van technologie voor zorg op afstand een vaste plaats krijgt,

gevallen kan het ook meerwaarde hebben om op een locatie rond te lopen en dingen te zien.”

Maar de beschikbare technologie na de crisis blijvend toepassen, vraagt wel om beleidsontwikkeling nu, stelt Van Rijn. “Bedrijven kwamen de zorgaanbieders tegemoet door toepassingen voor een bepaalde periode kosteloos ter beschikking te stellen. Maar die periode loopt een keer af en dan is dus toch een investering nodig. Dan gaat het spannend worden. Waarbij het wel bijzonder is dat feitelijk sprake is van een omgekeerd salestraject: de gebruikers hebben eerst kunnen zien dat het werkt en hoeven het daarna pas aan te schaffen. Dat maakt het wellicht makkelijker om inderdaad de investeringsbeslissing te nemen, en op basis van de opgedane ervaring dan ook meteen de juiste beslissing die aansluit op wat in de praktijk meerwaarde heeft. En wat helpt, is dat de stafafdelingen sneller gewend zijn geraakt aan beeldbellen en daarvan ook de voordelen zijn gaan inzien. Hun enthousiasme werkt ook weer enthousiasmerend voor de zorgverleners.”

Ook Unal ziet dit als een reëel scenario. “Zorgaanbieders hebben smart devices altijd hooguit nice to have gevonden, maar ik denk dat ze nu niet meer zo snel volledig zullen terugkeren naar hoe ze voorheen werkten”, zegt ze. “Ze zullen inzien dat ze de investering niet meer kunnen uitstellen.”

Daarbij komt ook de wens van de patiënt kijken, vult Van Rijn aan: “Die ziet nu dat er een werkbaar alternatief is voor naar de huisarts of het ziekenhuis gaan voor een consult. Een diagnose kan heel ingrijpend zijn. En hoe waardevol is het dan om die thuis te kunnen horen, te midden van je naasten. In plaats van ergens naar toe moeten, geconfronteerd worden met een wachttijd, in een kort consult je diagnose te horen en dan weer naar huis te moeten reizen.”

De brug slaan

Toch is het een zoektocht om samen met de zorgaanbieder tot de winnende formule te

komen, ziet Van Rijn. “Daarvoor willen wij de partner voor ze zijn”, vult Unal aan. “Als system integrator in de zorg kunnen we dat ook zijn. We volstaan niet met zeggen: hiermee kun je bellen en dit is je internetverbinding. We willen echt begrijpen wat de zorg nodig heeft, die brug kunnen slaan is nu nog belangrijker dan ooit. Een digitale oplossing moet echt iets toevoegen.”

Dit betekent ook meteen dat zorgtechnologie niet de ultieme oplossing is, stelt Van Rijn. “Het is geen kwestie van het oude overboord gooien. We willen zorgaanbieders juist helpen om tot een afgewogen mix te komen in hun werkprocessen.”

Of zoals Unal concludeert: “Iedereen heeft het nu over ‘het nieuwe normaal’. Ook in het nieuwe normaal moeten we de vertrouwde wereld niet vergeten.” ■

CV



Roxanne Vroegindewij is zorgconsultant bij Zetacom.



Pim van Rijn is salesmanager new business development bij Zetacom.



Sebnem Unal is marketingspecialist 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 verpleegproepsystemen, persoonsalarmering, smartphone-oplossingen en domotica tot de inzet van slimme sensoren en camera's.

Zetacom is lid van de Innovation Partner Group van ICT&health.