

De (digitale) basis op orde

Het is een veelgebruikte zin in de zorg: 'We moeten eerst de basis op orde hebben'. Daar wordt meestal mee bedoeld dat de bezetting rond moet zijn, iedereen gekwalificeerd is voor het werk dat hij/zij doet en er duidelijkheid is over de doelen en de gewenste kwaliteit van zorg. Dat is een belangrijke basis om op orde te hebben inderdaad. Maar wat te denken over de digitale basis. Is die wel op orde?

Kwaliteit van zorg leveren of je arbeidsmarkttekort opvullen wordt steeds moeilijker als medewerkers geen bereik hebben in een gebouw en alleen met een vast toestel kunnen bellen. Het wordt heel ingewikkeld als de wifi er zo vaak uitligt dat je niet meer kunt vertrouwen op de domotica-apparatuur.

En hoe wil je zorg op afstand stimuleren als het internet er uit vliegt als er meer dan drie mensen tegelijk beeldbellen. Of actueel en transparant rapporteren als er maar één computer beschikbaar is voor 25 collega's? Het klinkt als een slecht fantasierijk sprookje maar het zijn allemaal voorbeelden uit de praktijk. De zorgpraktijk om precies te zijn.

Landingsbodem voor technologie

We experimenteren met technologie en investeren in vaardigheden en we proberen zoveel mogelijk processen te digitaliseren. We werken aan online systemen en portalen voor cliënten en patiënten. Digitalisering is echt wel een thema in elk jaarplan in de zorg. Zover zijn we in elk geval. Maar al die technologie gaat niet landen als er niet tenminste aan deze belangrijke uitdagingen gewerkt wordt:

- Een koppeling van systemen en apparaten.
- Moderne devices die op elke plek toegankelijk zijn en het doen.
- Een stevige ICT-infrastructuur met sterke en stabiele wifi.
- Organisaties die leren van elkaars pilots en niet dezelfde fouten maken met de implementatie van technologie.
- Inzet van technologie die een vraag beantwoordt en niet enkel gekozen wordt als leuke gadget.
- Een digitaal vaardige patiënt, client, mantelzorger en medewerker.

Ik zoom even in op de eerste drie, want ik schrik regelmatig wat ik hoor en zie als ik presentaties geef over digitalisering en e-health in de zorg. Mensen moeten in ongelooflijk veel verschillende applicaties werken. En omdat die applicaties onderling niet communiceren, moet er nog (te) veel dubbel ingevoerd worden.

Er zijn nog veel organisaties waar geen geld is voor (of weerstand tegen) het faciliteren van medewerkers in bijvoorbeeld de ambulante zorg met een telefoon of tablet. Ik snap de financiële uitdaging, maar zie wel erg veel kansen om die uitgave snel terug te verdienen qua efficiëntie.

Maar het meest schrik ik van de verouderde bedrading, haperende techniek, slechte wifi of zelfs volledige onbereikbaarheid.

Ik sprak laatst een zorgmanager die al drie jaar aan het vechten was voor wifi in drie aan elkaar grenzende verzorgingstehuizen. Er werd meer gezocht in het gebouw dan gesurft... Soms ligt het aan de ligging van het gebouw, soms aan de bouwconstructie, soms aan oude kabels en soms aan een gebrek aan geld om het fatsoenlijk aan te laten leggen.

Het kan niet meer

En dat in een samenleving waarin gezinnen een vakantielocatie kiezen op basis van waar ze 'goeie en gratis wifi' hebben. In een wereld waarin de technologische ontwikkelingen sneller gaan dan we bij kunnen houden. In een sector waar we anders moeten werken, en onder andere technologie nodig hebben om het tekort aan mensen en/of teveel aan patiënten en cliënten te compenseren.

Hoe willen we ooit die uitdagingen tackelen als het bereik van je domotica-kastje wegvalt als je een meter van het kantoor vandaan bent? En hoe kwalitatief is je zorg nog als medewerkers als een soort Bob de Bouwer rondlopen met een riem met verschillende devices en applicaties die allemaal trillen en gillen maar niet met elkaar communiceren willen?

Het is tijd voor de grote digitale schoonmaak. Iedereen de digitale en gewone basis op orde? Dan kunnen we pas echt bouwen aan de zorg van de toekomst. ■



Suzanne Verheijden is strategisch innovatieadviseur en ondernemer met BuroStrakZ.