

2. Visie en beleid

Inleiding

Dit thema gaat over visie en beleid bij het toepassen van technologie. Als je zorg gaat verlenen en daarbij gebruikmaakt van technologie, is het belangrijk dat het aan bepaalde kwaliteitseisen voldoet. Om voor passende kwaliteit van zorg te zorgen, bestaat er visie en beleid. Daarnaast maakt een visie de zorg ook doelgericht. Je maakt kennis met wat visie en beleid is. Je leert hoe je jouw kennis vergroot. Ook leer je hoe je deze kennis inzet om visie en beleid van je zorgorganisatie mee te helpen vormgeven en aan te passen. Je leert praktijkervaring om te zetten in adviezen. En je leert hoe je kansrijke innovaties toepast. Verder lees je hoe je een proactieve rol speelt als beginnend zorgverlener.

2.1 Visie van een organisatie

Een visie maakt duidelijk hoe een organisatie denkt over een bepaald thema, in dit geval het toepassen van technologie in de zorg. Als zorgverlener werk je eraan mee om de visie van een organisatie concreet te maken. Dit doe je bijvoorbeeld door deelname aan werkgroepen en het melden van incidenten.

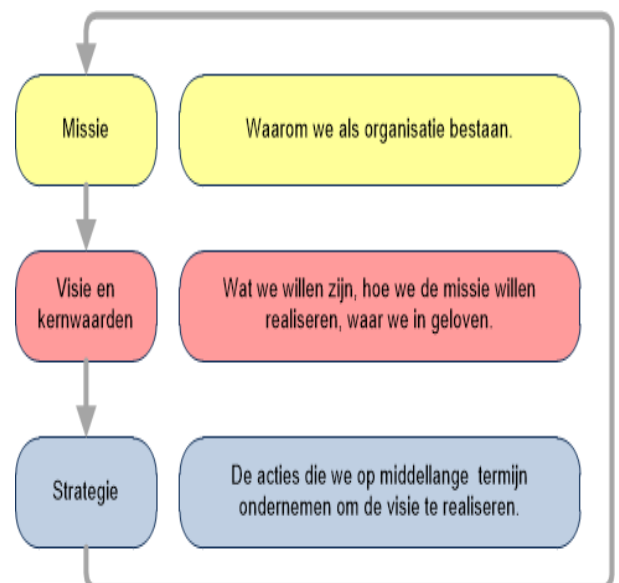
Visie (de weg ernaar toe)

De zorginhoud is leidend in de keuze voor en implementatie van de technologie. De technologie moet passend zijn bij de cultuur van de zorg en daaraan ondersteunend zijn. Cliënten en medewerkers moeten zich eigenaar kunnen voelen van de technologie

2.2 Wat is een visie?

Iedereen heeft een visie, ook weleens zienswijze genoemd. Zo kun je op verschillende manieren kijken naar belangrijke maatschappelijke ontwikkelingen. Organisaties hebben ook een visie.

De visie van een organisatie komt voort uit de missie, de reden waarom een organisatie bestaat. Zo wil Google alle informatie wereldwijd toegankelijk en bruikbaar maken. Ikea wil betaalbaar en functioneel designmeubilair voor iedereen beschikbaar maken. Een visie is het beeld, of de verwachting, die een organisatie heeft van de toekomst. Visie komt van het Latijnse 'videre' dat 'zien, inzien, inzicht hebben' betekent. Het gaat bij het formuleren van een visie om het gezamenlijk vaststellen van een toekomstbeeld en de gedroomde positie van de organisatie daarin. Hema zegt bijvoorbeeld: 'Wij geloven in het plezier van kleine dingen. Daarom moet alles er mooi of leuk uitzien. Zelfs de meest dagelijkse spullen'.



Een visie heeft de volgende functies:

- motiveren van medewerkers;
- reguleren van de wijze waarop in teams wordt samengewerkt;
- kanaliseren van energie in een team;
- focussen van medewerkers op relevante activiteiten;
- kaders scheppen voor medewerkers waarbinnen zij bepaalde activiteiten van de organisatie plaatsen en kijken naar hoe deze activiteiten passen binnen een groter geheel.

Een organisatie heeft een visie als zij een duidelijk beeld van de toekomst heeft. Daarop kan zij dan anticiperen in haar productontwikkeling, vernieuwing van diensten enzovoort. Het volgende voorbeeld beschrijft een organisatievisie van een willekeurige zorgorganisatie.

Voorbeeld

AandachtZorg wil focussen op dat wat wij voor ouderen kunnen betekenen. Het gaat hierbij om:

- verbeteren van kwaliteit van leven;
- het helpen met het nemen van de juiste preventieve maatregelen om kwetsbaarheid te voorkomen;
- het begeleiden of behandelen.

Belangrijk is het telkens vinden van de juiste context zowel thuis, op onze deeltijdvoorzieningen of in onze locaties.

De meeste ouderen die een beroep doen op zorg, behandeling en/of begeleiding willen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen. Het liefst in hun eigen huis. AandachtZorg speelt flexibel in op hun wensen en behoeften. Daarbij zoeken ze steeds naar oplossingen op maat. Waar mogelijk worden nieuwe vormen van zorg en dienstverlening ontwikkeld.

AandachtZorg stelt haar dienstverlening samen door te kijken naar de dingen die cliënten belangrijk vinden. De verwachte toename van de vraag naar zorg en de opdracht aan zorgorganisaties om de zorg betaalbaar te houden, geeft een grote uitdaging aan organisaties. Ze moeten hun dienstverlening kwalitatief en kwantitatief minstens op dezelfde hoogte houden. Daarnaast moeten ze ook nog specialiseren waar nodig.

Medewerkers spelen hierbij de grootste rol. AandachtZorg wil medewerkers een prettig en stimulerend werkklimaat bieden, waarin zij zich als professional optimaal ondersteund en gefaciliteerd voelen. Het doel is dat de medewerkers daardoor zelfstandig, cliëntgericht en servicegericht kunnen werken en zich ook persoonlijk kunnen ontwikkelen.

AandachtZorg levert de zorg onafhankelijk van de locatie. Concreet betekent dit dat zorgverleners (traditioneel) persoonlijk de cliënten bezoeken (thuis of intramuraal).

AandachtZorg geeft in haar visie ook aan dat zij een toename van de zorgvraag ervaren én dat er feitelijk steeds minder geld beschikbaar is voor deze zorg. Door te kiezen voor bijvoorbeeld leefstijlmonitoring (waarbij je gedrag met sensoren en computerprogramma's meet en zo op afstand bewaakt of er wijzigingen optreden in het gedrag) kan de zorgverlener op afstand vaststellen of zorg nodig is. Hiervoor hoeft zij de cliënt niet persoonlijk te bezoeken. Het maakt de zorg goedkoper en het bespaart tijd (reizen gebeurt immers alleen als het nodig is). De zorgverlener kan dan voor meer zorgvragers zorgen.

2.3 Wat is beleid van een organisatie?

Het beleid van een organisatie is afgeleid van de visie van deze organisatie. Het beleid vult de visie aan door duidelijk te omschrijven op welke manier de organisatie haar doelen wil halen. Beleid bestaat uit een samenhang van doelen, middelen en een tijdpad, ofwel: een organisatiedoel wordt behaald met bepaalde specifieke middelen in een afgebakende periode.

Voorbeeld

Een doel kan zijn dat je bij nieuwe cliënten eerst kijkt of je een technologisch hulpmiddel kunt aanbieden. Dit hulpmiddel vergroot de zelfredzaamheid van de cliënt. De cliënt gaat er zelf mee aan de slag. De zorg wordt dan niet alleen geleverd met inzet van medewerkers.

Bij middelen moet je denken aan geld, medewerkers, computers en gebouwen. Soms noem je dit randvoorwaarden of condities.

Voorbeeld

Zorgorganisatie Drievliet wil graag innoveren (ook omdat hun tarief daarmee hoger mag zijn). Zij willen een project gaan doen met iPads en ouderen. Voor het project zijn 100 iPads nodig. Deze kosten € 600 per stuk. Hiervoor is er bij Drievliet geen geld. Het project gaat niet door, omdat Drievliet onvoldoende beleid heeft gemaakt om de innovatie te kunnen financieren. Anders gezegd: het benodigde bedrag van € 60.000 voor de aanschaf van de iPads is niet begroot.

2.4 Het belang van een visie en beleid over de inzet van technologie in de zorg

Het is belangrijk dat een zorgorganisatie een visie en beleid ontwikkelt op de inzet van technologie. Dit moet namelijk passen bij de organisatievisie. Stel: een zorgorganisatie koopt 600 iPads, omdat de directeur ervan overtuigd is dat iPads de zorg verbeteren en goedkoper maken. Vervolgens worstelt de organisatie met de opdracht van de directeur. Deze heeft bepaald dat alle 600 iPads bij cliënten thuis gebruikt moeten worden in het zorgproces. Er is geen begeleiding voor de zorgverleners bij het oplossen van dit vraagstuk. Er zijn geen richtlijnen voor situaties waarin de iPads ingezet moeten worden. Uiteindelijk lukt het de medewerkers om, naast hun drukke werkzaamheden, 30 iPads door cliënten te laten gebruiken. Voor de meeste medewerkers is het onduidelijk wat er met de iPads moet gebeuren. De overige 570 stuks blijven onaangeroerd op zolder bij de zorgorganisatie liggen. De redenen: voor zorgverleners waren eventuele voordelen van het gebruik van de iPad in het zorgproces onduidelijk. Daarnaast was de organisatie bezig met een reorganisatie en de invoering van een elektronisch cliëntendossier (ECD). Er speelden zoveel zaken tegelijkertijd, dat de invoering van de iPads niet de aandacht kreeg die het nodig had. Of deze zorgorganisatie nog beschikt over de iPads is onbekend.



2.5 Een bijdrage leveren aan de organisatievisie

Het is belangrijk dat je een bijdrage levert aan het ontwikkelen van een visie bij het toepassen van technologie in de zorg. Daar zijn meerdere redenen voor. Het is vooral belangrijk voor jezelf. De technologie krijgt een rol in de dagelijkse zorg en raakt dus jouw dagelijkse werk. Door bij te dragen aan een visie:

- heb je invloed op wat er gebeurt;
- kun je jouw mening laten horen;
- vorm je voor jezelf zelf een gefundeerde mening over technologie in de zorg;
- bevorder je de kwaliteit van je werk, de zorg die je levert en kan je het werk gemakkelijker maken.

In de visie van jouw organisatie staat bijvoorbeeld goede kwaliteit van zorg voorop, geleverd door deskundige medewerkers. Stel nu dat jouw organisatie bij elke cliënt met medicatiebegeleiding een medicijndispenser wil inzetten. Wat is dan het effect hiervan op de kwaliteit? En op jouw dagelijkse werk? Het is belangrijk voor de zorgvrager en de organisatie dat jij hierover meedenkt.

Belang voor de zorgvrager

Het is belangrijk voor de zorgvrager dat jij meedenkt over de inzet van technologie, want:

- door jouw persoonlijke contact met zorgvragers ben jij beter in staat om hun belangen te vertegenwoordigen;
- zorgvragers krijgen technologie die afgestemd is op hun mogelijkheden. Het belangrijkste is niet dat de technologische middelen er zijn, maar de (zorg) vraag en mogelijkheden van de zorgvrager om technologie te gebruiken;
- de zorg houdt gelijke pas met maatschappelijke ontwikkelingen.

Voorbeeld

De tv van een thuiswonende cliënt wordt ingezet bij beeldzorg. Er wordt daarvoor een extra kastje aangesloten op zijn tv. Hij moet dit kastje bedienen met een aparte (tweede) afstandsbediening. De ervaring leert dat het voor veel cliënten lastig is om met de dubbele afstandsbediening om te gaan. Zij kunnen vaak de knoppen niet vinden en dus ook de oproepen van de zorgverlener niet beantwoorden. Een touchscreen is wel simpel te bedienen. Hiervoor is wel een scherm nodig dat binnen handbereik staat van de cliënt, zoals een tablet.



Ook voor de organisatie is het van belang dat je meedenkt, want:

- deze krijgt meer gemotiveerde medewerkers;
- er is minder weerstand bij het invoeren van vernieuwingen;
- er is een hoger rendement van de investeringen in de nieuwe dienstverlening en de technologie zelf.

Voorbeeld

Een organisatie schaft 'vanuit het niets' iPads aan en deelt ze uit aan cliënten en medewerkers. De organisatie geeft daarbij de opdracht om voortaan via beeld contact te maken met cliënten. Als medewerkers en cliënten het nut ervan niet begrijpen en ondersteunen, zullen die iPads al snel voor spelletjes gebruikt worden of in het ergste geval in de kast belanden.

2.6 Een bijdrage leveren aan de visie

Het is belangrijk na te gaan of jouw organisatie een visie heeft (beschreven) op de inzet van technologie. Als dat zo is, moet je weten wat deze visie inhoudt. Als de organisatie graag en veel technologie inzet, dan betekent dit iets voor de dagelijkse zorg aan cliënten. Bespreek dit eens met je leidinggevende. Misschien is een visie over de inzet van (veel) technologie beschreven. Lees deze visie dan eens door en denk na over wat jij hiervan vindt. Stel vragen aan je leidinggevende als er dingen onduidelijk zijn. Je kunt bijdragen aan een visie door om je heen te kijken naar ontwikkelingen op het gebied van technologie in de zorg. Wellicht kom je dan tot goede ideeën.

Wat jij kunt doen

- vraag jezelf af welke technologie jij gebruikt, of mensen uit je familie;
- breng eens in kaart welke technologieën cliënten zelf gebruiken, en waarom zij deze gebruiken: misschien is dat betekenisvol voor andere cliënten;
- bezoek evenementen (congressen, beurzen of workshops) waar het toepassen van technologie in de zorg een thema is (bijv. de Zorg&ICT-beurs);
- abonneer jezelf op nieuwsbrieven van bijvoorbeeld Skipr, Zorg en ICT;
- zoek op websites van belangenverenigingen (zoals www.npcf.nl), bracheorganisaties (zoals www.actiz.nl) of programma's van de overheid (zoals www.invoorzorg.nl, www.zorgvoorbeter.nl);
- misschien heb je wel vrienden of familieleden die werken bij een andere organisatie: welke technologie wordt daar gebruikt in de zorg aan cliënten, wat zijn hun ervaringen;
- raadpleeg collega's in je organisatie die al ervaring hebben op dit gebied, misschien werkt er een projectleider innovatie in de organisatie; kijk ook eens letterlijk over grens (andere landen) of bij andere sectoren (reisereld, horeca).

De meest interessante technologie die je ziet, hoort en leest kun je vervolgens delen met collega's. Zo kun je tijdens een teamoverleg samen het nut van het inzetten van technologie bespreken. Op internet kun je zoeken naar filmpjes om je visie te ondersteunen. Als er in jouw organisatie al technologie wordt ingezet, is het belangrijk dat je de kwaliteit van zorg bewaakt en eventuele incidenten registreert. Daarover meer in de paragraaf over het analyseren van incidenten. In het volgende voorbeeld wordt het belang van regelmatig evalueren duidelijk: helpt de technologie in de zorgsituatie nog steeds om het probleem op te lossen? Bij een beleid dat voorschrijft om regelmatig uitgangspunten te toetsen, komt de volgende situatie misschien niet zo snel voor.

Meneer Visser raakt geïrriteerd

Meneer Visser, een man met een lichte verstandelijke beperking woont na het overlijden van zijn echtgenote in het appartement waar zij jaren samen hebben gewoond. Toen zijn vrouw nog leefde, was zij ernstig ziek. Het appartement was uitgerust met apparatuur waarmee zij 24 uur per dag via beeld met zorgverleners kon communiceren. Daarnaast kon zij met hetzelfde apparaat communiceren met de hoofdingang en op afstand deuren ontgrendelen. Dat was voor haar extra prettig, omdat zij zo altijd iemand van de zorg direct kon bereiken. Daarnaast kon zij, als er werd aangebeld en zij alleen thuis was, de deuren op afstand opendoen. Het apparaat was om die reden op haar slaapkamer tegen de muur gemonteerd. Enkele jaren na het overlijden kwam het bericht dat de man zo boos was geworden, dat hij het apparaat van de muur rukte en vanaf de tweede verdieping op de parkeerplaats had gegooid. Hij herhaalde dit enkele weken later nog een keer. Ondanks dat met hem was besproken dat het apparaat op de parkeerplaats gooien niet de bedoeling was. Uiteindelijk is een zorgverlener met hem in gesprek gegaan. Wat bleek; hij had erg veel last van de lampjes en kon er bijna niet van slapen. Door zijn beperking was hij niet in staat om zelf aan te geven dat dit het probleem was. Met hem werd besproken om het apparaat direct te verplaatsen. Nadat het apparaat verplaatst was naar de huiskamer, zijn er geen apparaten meer op de parkeerplaats terechtgekomen. Dit incident leidde tot het aanpassen van het beleid van de organisatie. Het beleid werd beter afgestemd op het toe te passen hulpmiddel en de competentie van de gebruikers.

