

Welkom!



“Logt u even in?”

Kansen en uitdagingen op het gebied van digitaal (samen)werken in welzijn en zorg

Correspondentie: Renate Werkman (ra.werkman@windesheim.nl)

hogeschool 
Windesheim
Dichter bij jou

Achtergrond

- SIA-subsidieregeling praktijkgericht onderzoek voor extramurale zorg
 - In 2030 50% meer zorg in de eigen leefomgeving en met eigen netwerk
 - Meer eigen regie voor zorgvragers: niet overnemen maar faciliteren
 - Technologie als kans
- Ontwikkelingen
 - Steeds meer cliënten en meer hulp/zorgvraag – steeds minder zorg- en hulpverleners
 - Problematiek wordt ingewikkelder, vaker meerdere zorg- en/of hulpverleners betrokken
 - Live hulpverlening op locatie steeds moeilijker te realiseren (te weinig personeel, te duur, etc.)
 - Eigen regie van de cliënt is het 'buzzword' vanuit Den Haag
- **Wat is belangrijk in het hulpverleningsproces van de toekomst en (hoe) kan digitale technologie helpen om dat proces te ondersteunen?**



(Deel van) de aanpak

- Multiple casestudies
 - Verhalen ophalen onder (beoogde) gebruikers digitale platforms:
 - Perspectieven, behoeften, (werk/leef)context, situatie, routines
 - Betekenis voor digitale samenwerking en digitale communicatiemiddelen
 - Cases
 - VIPLive (digitaal communicatieplatform)
 - Iuvenelis (klantportaal jeugdigen en ouders)
 - OZOverbindzorg (digitaal communicatieplatform)
 - Mama's Garden (lokale community, fysiek en online, voor jonge moeders)



Enkele uitdagingen en inzichten

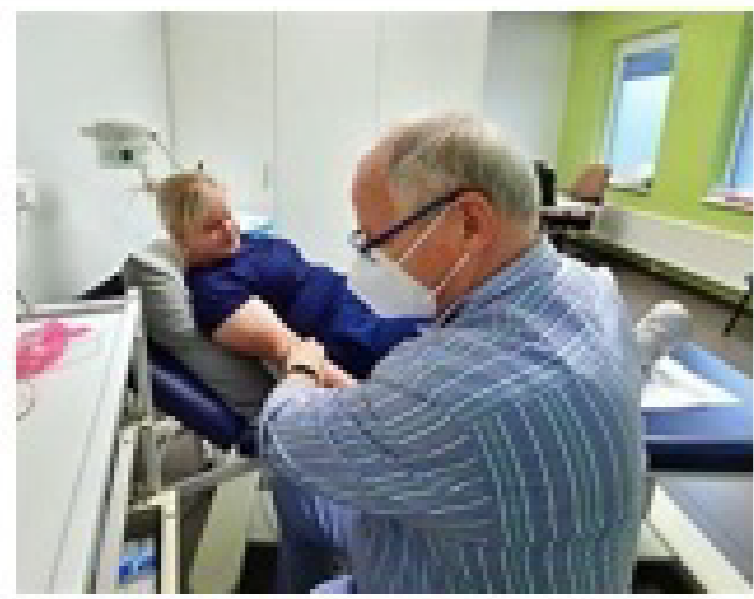
- **Verschillende zorg- en welzijnspartijen, netwerk** betrokken rondom de cliënt
 - Sociale teams
 - Huisartsenorganisaties en huisartsen
 - Verpleegkundigen
 - Apothekers
 - Specialistische zorg en hulp
 - Gemeente
 - Mantelzorgers en netwerk en nog veel meer anderen
- Disciplines beamen dat er **meer (digitaal) moet worden samengewerkt** met elkaar en met cliënt/mantelzorger
 - Samenstelling van jouw doelgroep bepaalt welk type samenwerking je nodig acht en welke partijen daarin voor jou belangrijk zijn
 - Binnen het directe eigen werkveld lukt die samenwerking vaak wel, werkveldoverstijgend is problematisch
 - Een gedeeld beeld op werkveldoverstijgende samenwerking is een succesfactor, maar ontbrak vaak in de cases
- Gevolg: disciplines (incl. sociaal werk) hebben moeite om elkaar te vinden en echt digitaal samen te werken
 - Zoeken meerwaarde in digitale communicatiemiddelen vanuit **eigen primaire proces, eigen doelen en eigen thema's**
 - **Cliënt/patiënt** lijkt eerder **niet** dan wel **centraal** te staan
 - Dit kan zelfs aanleiding zijn tot **stagnatie van een gehele implementatie van digitale samenwerking**



Dus: belangrijk om elkaars perspectieven echt goed te begrijpen en hoe ze zich tot elkaar verhouden

- Onze opgave: product ontwikkelen waarmee digitaal samenwerken lukt
- Persona: fictief persoon die symbool staat voor de doelgroep
 - Disciplines betrokken bij hulp en zorg en hun perspectieven/opvattingen (cliënt zelf, huisarts, sociaal wijkteam, etc.)
- Sociona's: maken de interactie tussen de doelgroepen zichtbaar
 - Overeenkomsten en verschillen in doelen en perspectieven
 - Wrijving vanuit verschillende belangen
 - Beelden van elkaar
- Hier gaan we mee experimenteren



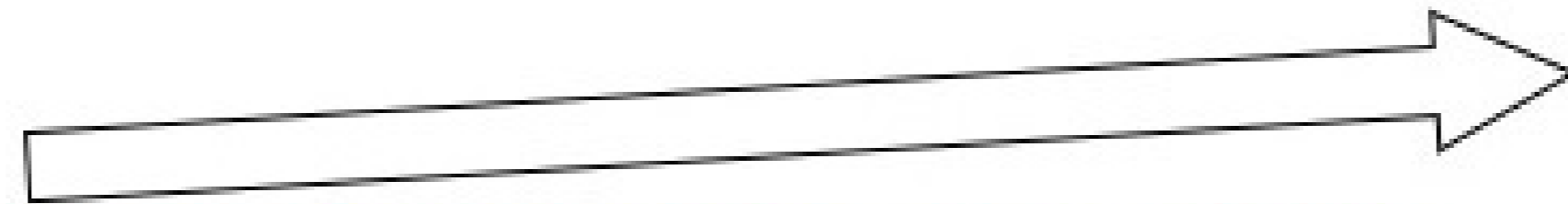


De drukke huisarts: inzet van zorg en gegevens-uitwisseling centraal

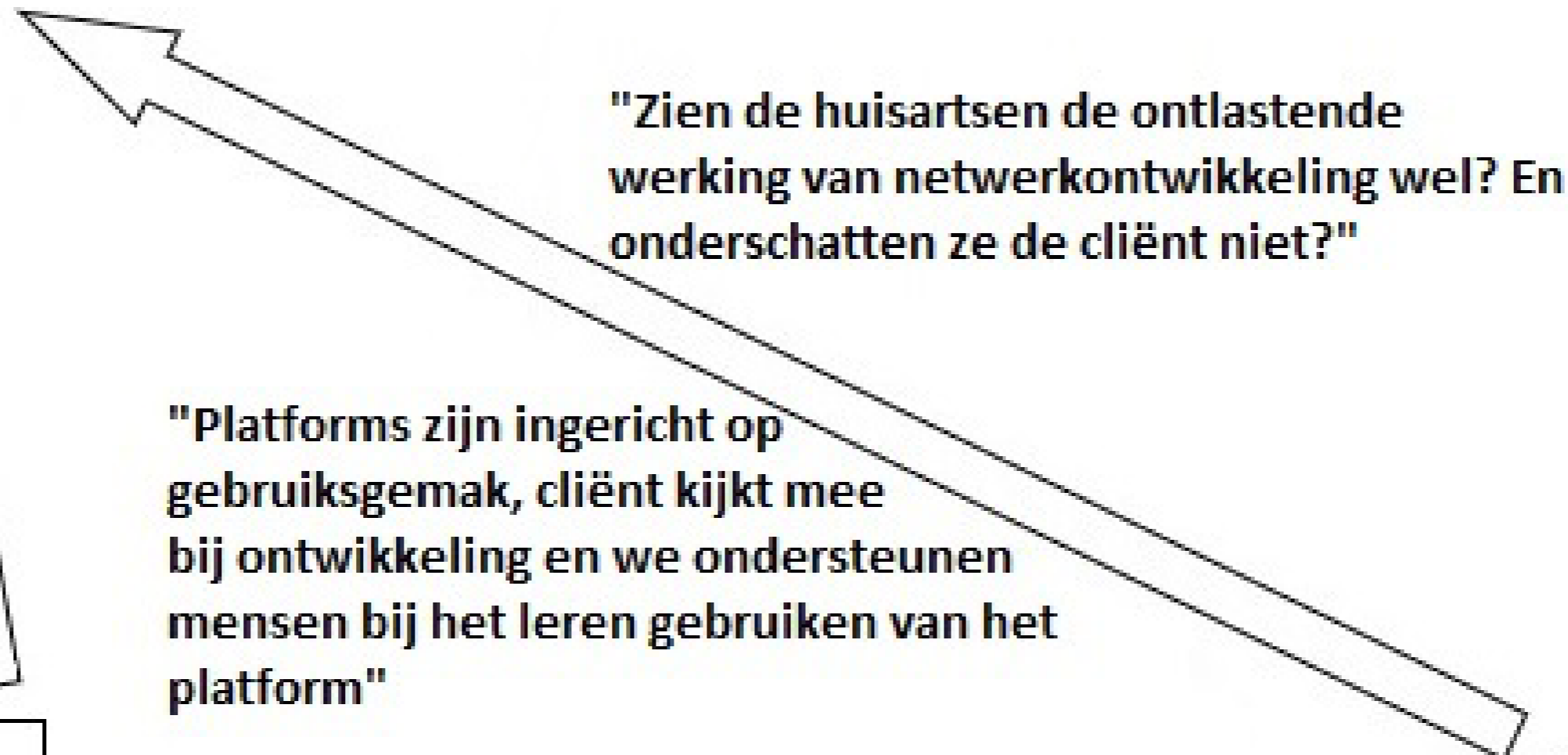
"Veel interdisciplinaire samenwerking in gezondheidscentra, wij staan daar nog een beetje buiten en sluiten graag aan, platform biedt kansen"



Het sociaal wijkteam: betere samenwerking huisartsen en netwerkontwikkeling centraal

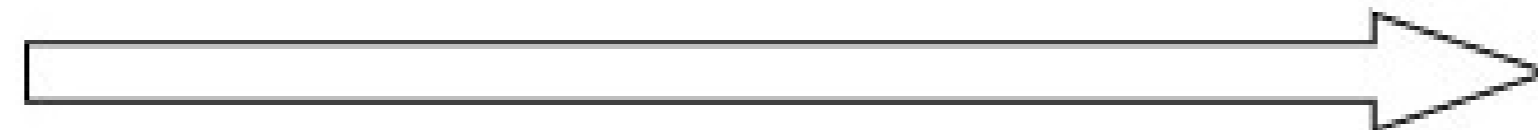


"Cliënten invoeren is lastig - en wat is de kans dat een cliënt het gebruikt? Mensen zijn niet zo zelfredzaam en digivaardig. Wel goed om mantelzorger te betrekken bij communicatie, scheelt ruis"



"Zien de huisartsen de ontlastende werking van netwerkontwikkeling wel? En onderschatten ze de cliënt niet?"

"Platforms zijn ingericht op gebruiksgemak, cliënt kijkt mee bij ontwikkeling en we ondersteunen mensen bij het leren gebruiken van het platform"

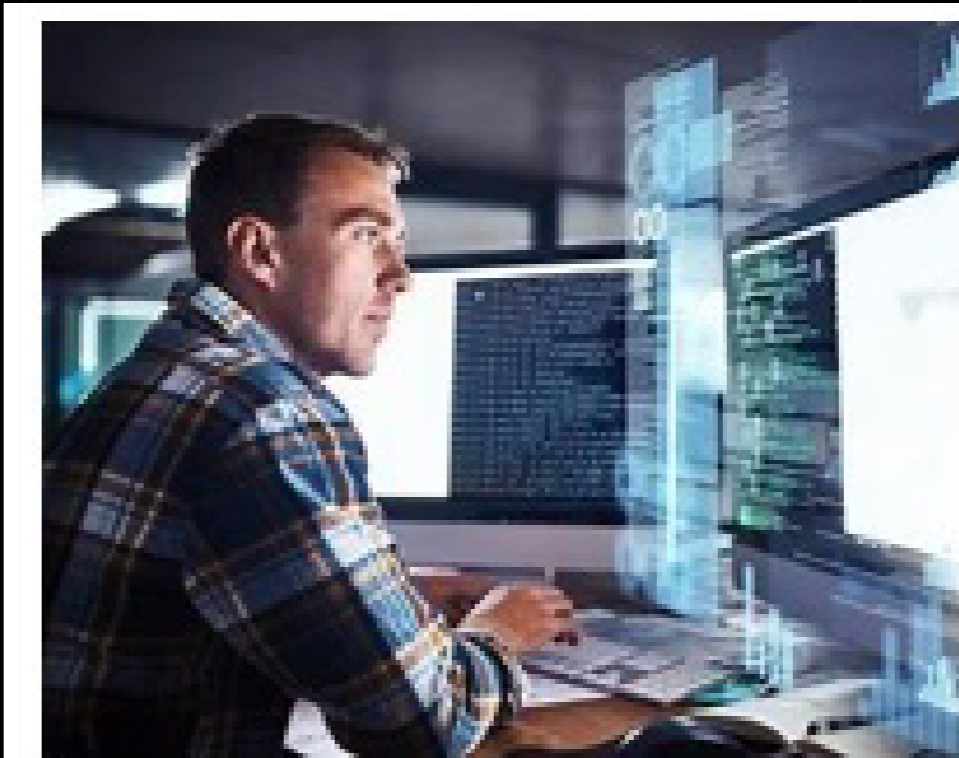
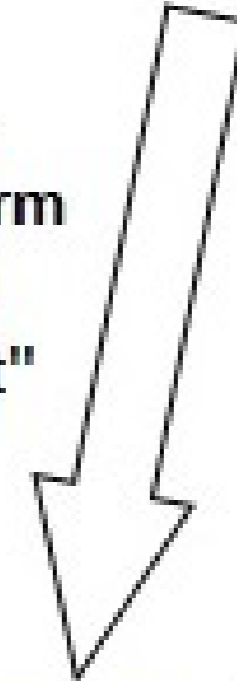


"We willen graag een systeem dat past bij onze werkwijze, niet andersom"



De terughoudende maar welwillende cliënt: afstemming thuiszorg en vragen aan zorgverlener

"Ze moeten niet steeds het platform veranderen, dan raken ze me kwijt"



De systeemontwikkelaar: netwerkontwikkeling centraal

Aan de slag

Stel je voor: jij bent één van de betrokkenen die gaat meedenken over digitale samenwerking. Wat is voor jou belangrijk op het gebied van samenwerking? En hoe vind je elkaar in dit proces?

- **Stap 1: iedereen krijgt een persona**
 - Probeer je *echt goed in te leven* in de persona: hoe zou die persoon denken, voelen, dromen? Waar streeft die persoon naar? Wat in de historie zou hun perspectief kunnen verklaren?
 - max. 5 minuten
- **Stap 2: zoek iemand op met een andere persona (in tweetallen)**
 - Ga het gesprek met de ander aan op basis van de volgende vraag:
Hoe zou je digitaal met die ander willen samenwerken en met welk doel?
 - Nb. Het gaat **niet over praktische dingen als e-mailen of beeldbellen**, maar over hoe kun je elkaar echt (digitaal) ondersteunen en daarmee de client beter helpen?
 - 10 minuten
- **Stap 3: nabespreking**
 - Enkele tweetallen: welke inzichten hebben jullie opgedaan en wat zou dit betekenen voor jullie digitale samenwerking? Wat staat ons nu gezamenlijk te doen (transformatie-opgave)? Wat betekent dat voor het sociaal werk?
 - 5-10 minuten

