



DENKTANK IZO: DE VOLGENDE STAP IN INFORMATIEVOORZIENING
IN DE ZORG EN ONDERSTEUNING

‘Elkaars taal leren spreken’

Professionals in de zorg en iedereen voor wie de zorg bedoeld is werken in de digitale transitie steeds hechter samen. Innovaties op het gebied van informatievoorziening worden volop omarmd, maar er zijn ook zorgen. De nieuwe technieken en ‘systeemdenken’ mogen de leefwereld van burgers niet overvleugelen. Op de Denktank IZO op 31 oktober zochten de deelnemers naar de meest effectieve toepassingen. Belangrijke conclusie: ‘We moeten echt elkaars taal leren spreken.’

Denktank

IZO

Zorginstituut Nederland koos voor de bijeenkomst in Oegstgeest voor het gespreksthema ‘Wat zie ik aan de horizon?’. De deelnemers waren het erover eens dat de horizon, zoals eerder beschreven in Toekomstbeeld 2020, in veel opzichten werkelijkheid geworden is. Nieuwe vormen van informatie-uitwisseling zijn immers al lang niet meer weg te denken binnen zorgorganisaties. Tegelijkertijd hebben burgers steeds makkelijker toegang tot persoonlijke gegevens en eisen zij nadrukkelijk de regie op over hun zorg.

Bewegende doelen

De stip op de horizon heeft dus plaatsgemaakt voor steeds concretere bewegende doelen. Tegen die achtergrond onderzocht de Denktank IZO – met o.a. zorgaanbieders, overheden, softwareleveranciers, verzekeraars en (organisaties) van ervaringsdeskundigen - de juiste richting voor vervolgstappen. Dat gebeurde aan de hand van actuele vragen. Zoals: Hoe gaan bij betrokken organisaties de nieuwe businessmodellen eruit zien? Hoe kan de privacy bij al die ontwikkelingen adequaat worden beschermd? Hoe wordt de regie over de groeiende berg data deugdelijk gemanaged? En hoe voorkomt de sector dat systemen en organisatiemodellen bepalen wat er in de zorg gebeurt, en het zicht verdwijnt op wat werkelijk nodig is voor de burger. Of, zoals een deelnemer zich hardop afvroeg: ‘Hoeveel billen kun je eigenlijk wassen met een app?’



'Bewust vanuit burgers denken. En dat blijven doen'

Community in beweging

Technische innovatie in de zorg en ondersteuning; het is een complex onderwerp met een schier oneindig aantal invalshoeken. De ontwikkelingen volgen elkaar razendsnel op, nieuwe vraagstukken dienen zich aan. Voor burgers, overheden, zorgaanbieders en andere professionals lijkt het bijna ondoenlijk om elkaar te vinden.

Daan Wijnmaalen, een van de auteurs van Toekomstbeeld IZO 2020, spreekt dat tegen. Wat hem betreft ligt de route naar de toekomst er veilig en uitnodigend bij zolang iedereen in de sector bereid is uit zijn of haar comfortzone te stappen. De Denktank IZO is daarvoor een uitgelezen plek.

Hij concludeert: 'Je ziet dat de vraag wat goed en fout is inmiddels niet meer wordt gesteld. In plaats daarvan kijkt iedereen hier naar wat hij of zij aan de ontwikkelingen kan bijgedragen. Denktank IZO brengt de community in beweging.'

Burgers aan het woord

Platform IZO verzamelde deze zomer ervaringen van burgers met zorg en ondersteuning. Dat gebeurde tijdens bijeenkomsten in het land. De uitkomsten vormden voor de ge Denktank IZO het vertrekpunt.

Ook in Oegstgeest leverden ervaringsdeskundigen en patiëntenorganisaties volop hun inhoudelijke bijdrage. Die inbreng is cruciaal, meent Daan Wijnmaalen.

'Mensen die in of voor deze sector werken zijn geneigd te denken vanuit een systeem. Als er iets verandert, dan heeft dat beperkt invloed. Burgers zitten niet in zo'n systeemwereld, zij hebben in hun leefwereld met alles tegelijk te maken. Om dat te snappen moeten de mensen in de zorg over hun schaduw heen stappen. Het is belangrijk dat je bewust vanuit de klant gaat denken en dat telkens opnieuw blijft doen.'



Denkwereld verbreden

De deelnemers werden door het Zorginstituut uitgenodigd hun ervaringen te delen in vier werkgroepen en belangrijke thema's vanuit een ander perspectief te bekijken. Dat was wat onwennig, maar ook verfrissend, vertelt een van de deelnemers, data-wetenschapper Lydia de Haan van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).

Ze zegt: 'Je ontdekt aan die thematafels dat er altijd gemene delers zijn, maar ook dat we niet altijd elkaars taal spreken. Hier krijg je de tijd om te snappen wat iemand uit die andere discipline eigenlijk zegt. Je krijgt dus niet meteen een beeld van het eindplaatje, maar wordt je wel bewust dat jouw denkwereld breder moet zijn, en dat het om afstemmen en verbinden gaat. Dat aan elkaar snuffelen, dat kan hier.'

Dat geldt met nadruk ook voor de inbreng van burgers. Zoals Ina Helderman. Zij is slechtziend en slechthorend en noemt het heel waardevol dat zij was uitgenodigd om samen met de instanties mee te denken.

Ze zegt: 'Het is niet prettig om afhankelijk te zijn van de overheid en instanties. Ik vind het zelfs beledigend dat ik ieder jaar opnieuw aanvragen moet doen terwijl mijn toestand hetzelfde blijft of achteruitgaat. De opzet van deze denktank is geweldig. Ik ben hier niet om als ervaringsdeskundige zielig te doen, maar ben wel degene die weet wat ik nodig heb. Zij moeten leren luisteren.'

Concrete resultaten

De vier thematafels leverden concrete actiepunten op die de komende tijd verder worden uitgediept. Bij het thema 'Nieuwe afhankelijkheden door digitalisering' constateerden de deelnemers bijvoorbeeld dat de onderliggende infrastructuur een nutsvoorziening zou moeten zijn. En dat burgers een noodknop moeten hebben wanneer zij vastlopen in de digitale wereld of gewoon warme zorg willen: contact met een mens van vlees en bloed die antwoord geeft op vragen.

Het gespreksthema 'Veranderende processen door regie bij de burger' leverde o.a. de conclusie op dat ook achterblijvers en 'slachtoffers' van digitalisering – denk aan mensen met een verstandelijke handicap – op een of andere manier regie moeten kunnen hebben. En dat een wildgroei van Persoonlijke Gezondheidsomgevingen (PGO) voorkomen moet worden. Voor de thematafel 'Zorgtechnologie in het primaire proces' was het belangrijkste actiepunt dat bij nieuwe ontwikkelingen de focus niet alleen op data gericht moet zijn. De afnemer bepaalt wat hij of zij wil. Daarbij komt dat de burger niet bestaat. Het zijn er 17 miljoen, met ieder een eigen voorkeur voor de mate van regie en bereidheid om privégegevens te delen.

De thematafel 'Overzicht in het zorglandschap' benadrukte tot slot dat 'allemaal dezelfde taal spreken' goed is, maar dat de klus daarmee niet is geklaard. Het werk moet vervolgens wel worden gedaan. Dat betekent dat voor de uitwisseling van informatie partijen elkaar moeten leren vertrouwen zijn. Deze thematafel ziet daarbij een rol weggelegd voor wat een 'verkeerstoren' in de zorg werd genoemd. Zo'n faciliteit zou de zoektocht naar relevante informatie voor bijvoorbeeld burgers, zorgverleners en verzekeraars eenvoudiger maken.

'Je wordt
je bewust
dat jouw
denkwereld
breder
moet zijn'



Hoe voelt dat, van loket naar loket?

Hoe voelt het om in de zorg van loket naar loket te worden gestuurd en iedere keer weer dezelfde informatie te moeten ophoesten? Met de 'wasstraat zorg' konden de deelnemers aan Denktank IZO dat aan den lijve ondervinden.

De wasstraat maakte op een originele manier inzichtelijk wat het betekent om een radartje te zijn in een bureaucratische molen.

Belangstellenden gaven zich in deze gesloten opstelling van loketten en instanties over aan de nagespeelde werkelijkheid.

De deelnemers aan Denktank IZO bezochten de wasstraat massaal en deden zo nieuwe inzichten op. Vooral bij het uitwisselen van informatie verdienen de processen in de zorg een verbetering. Zelfs de meest doorgewinterde zorgprofessionals spraken na het bezoek aan de wasstraat van een 'ontnuchterende ervaring'.

De 'wasstraat zorg' is een idee van de VNG en werd eerder toegepast het domein werk en inkomen.

Zie ook <https://publicaties.vngrealisatie.nl/2019/e-magazine/4/sociaal-domein/>.

Andere inzichten

Zorginstituut Nederland nodigde in Oegstgeest twee keynotespeakers uit, die de deelnemers aan de denktank heel andere inzichten gaven. Zoals advocaat, Sandra van Heukelom-Verhage. Zij benadrukte dat haar beroepsgroep bij technologische ontwikkelingen tijdig moet worden betrokken om te voorkomen dat juridische onderwerpen 'showstoppers' worden.

Of het nu gaat om de bescherming van privacy, een inbreuk op auteursrechten of zaken op het gebied van mededinging: juridisch dient de boel altijd waterdicht te zijn. Dit geldt voor het gebruik van datadragers (databases, gedeelde platforms, blockchains, enz.), de inzet van data-analyse (kunstmatige intelligentie, algoritmen) en het kiezen van data-verzamelaars, zoals sensoren en camera's.

Heukelom-Verhage: 'Je moet er op kunnen vertrouwen dat alles klopt. De ontwikkelingen gaan razendsnel, privacy staat steeds meer onder druk. Dat betekent dat je je vooraf moet afvragen wat acceptabel is voor de privacy van personen en de handelswijze van machines. Wat is acceptabel als het om samenwerking gaat? Stel dat Google en Facebook opeens samengaan, vinden wij dat dan okay?'

Verfrissend was ook de bijdrage van trendwatcher en futurist Richard van Hooijdonk. Hij zorgde voor prettige onrust met een indringende schets van de toekomst. In die toekomst, vertelde hij, is er eigenlijk nog maar één constante, en die heet verandering.

'Ik ben hier
niet om zielig
te zijn, maar
weet wel wat
ik nodig heb'



De 9^e Denktank IZO krijgt natuurlijk een vervolg. De nieuwe inzichten zullen actief worden gedeeld en de uitkomsten begin 2020 verder uitgediept in zogeheten doorleefsessies. Hierbij zullen de vervolgstappen voor IZO geconcretiseerd worden. Heeft u interesse deel te nemen aan één van de sessies? Laat het ons weten. Stuur een email naar: infoizo@zinl.nl.

Meer informatie volgt binnenkort op de website istandaarden.nl/izo/denktank.