

‘Het systeem moet de mens blijven zien’

Mensen die buiten het systeem vallen, kunnen hopeloos verdwalen in de bureaucratie van organisaties en hun informatiestromen. Afwijkende eigenschappen, omstandigheden en situaties vragen om inclusieve systemen voor informatie-uitwisseling in de zorg en ondersteuning. Hoe komen we tot zulke systemen, waarin ook de uitzonderingen een plekje krijgen?

Denktank

IZO

Dagvoorzitter Hans Oosterkamp heet de deelnemers aan de zevende Denktank IZO van harte welkom op deze exclusieve dag over inclusieve systemen. “We hebben een uitverkocht huis: honderdvijftig mensen schreven zich in. De IZO-community wordt zo te zien steeds meer een echte familie. Vandaag gaan we met elkaar nadenken over informatiesystemen die in dienst staan van mensen.”

Elke deelnemer heeft een eigen reden om met de Denktank IZO mee te doen. Een cliënt: “Omdat er ontzettend veel te verbeteren was in het ziekenhuis waar ik was.” Een zorgverzekeraar: “De frustratie bij klanten over knelpunten. Dat kan beter en inclusiever.” Een gemeente: “Het is lastig om stakeholders bij elkaar te halen, laat staan op landelijke schaal. Daar wil ik een stap in zetten.” Een uitvoeringsorganisatie: “Omdat we het voor de cliënt doen. Dat is waarom ik hier kom.”



Spreekers

Wim Eickholt, ex-dakloze, deelt zijn indringende verhaal. Hieruit blijkt hoe belangrijk het is dat het systeem de mens moet blijven zien om te voorkomen dat mensen buiten de boot vallen. Hij neemt ons mee door *Wat ik nou toch heb meegemaakt*, het boek dat hij schreef over het jaar waarin hij dakloos was. Wim vertelt over zijn plek in de nachtopvang: kamer A, bed 1 onderin, vak 31. Bij de gemeentegesprekken voelt hij zich een nummer.

“Van A tot en met N op dinsdag. Je bent gezien, maar eigenlijk niet. Je ontmenst elke dag weer een klein beetje meer.

“Dat ik er nog ben is dankzij de klik en het contact met Wendy, mijn hulpverlenster.” De aanpak die hem erbovenop bracht, met Wendy, is op de schop gegaan. Wim betreurt dit. Nu staat het systeem vast, het kan niet reageren of anticiperen op wat mensen nodig hebben. Zijn wens is dat er één persoon is om jou coachen. Iemand die jou en je achtergrond kent en die zich aan afspraken houdt. Doe stap voor stap écht iets voor mensen en blijf altijd nieuwsgierig naar de mens achter het nummer. Het is een mens met een verslavingsprobleem, geen verslaafde.

De deelnemers zijn onder de indruk, Wim's verhaal en boodschap inspireert.



Spreekers

Guus van Montfort, hoogleraar Gezondheidseconomie en zorgtechnologie, benadrukt dat systemen flexibel moeten zijn om te kunnen inspelen op actuele gebeurtenissen. Zo niet, dan zijn ze gedoemd te mislukken. “Elk stelsel heeft alleen maar betekenis in de mate waarin het bijdraagt om de cliënt in the lead te brengen.” Zijn presentatie – ‘Alles omdraaien’ – begint met de constatering dat tot twintig jaar terug zorgaanbieders alles met de beste bedoelingen voor de cliënt deden. Nu is dat steeds meer met de cliënt en er is al een beweging naar door de cliënt.

De cliënt wordt de baas in de zorg. Hij is beter opgeleid, neemt zelf de regie, heeft een betere inkomenspositie, stelt eigen prioriteiten, en organiseert zich zelf. “Wim was verantwoordelijk voor z’n eigen succes, hoe moeilijk hij het ook had. Dat is een levend voorbeeld van de cliënt in the lead. Het begint bij goed luisteren naar de cliënt.”

Met ‘alles omdraaien’ roept Guus op dat wij beter moeten kijken naar hoe we de zaken afbeelden. We geven een beeld van de werkelijkheid door op een bepaalde manier dingen te impliceren. “We hebben het bijvoorbeeld over prestatiebekostiging. Dat is een beeld van de werkelijkheid. De werkelijkheid is dat we gewoon een budgetstelsel hebben. Of ‘zorg op afstand’. Als je echt vanuit de cliënt redeneert, is dat ‘zorg dichtbij’. Maar zo heet het niet. En patiëntenplanning? Als je echt klantgericht bezig wilt zijn, zou dat medewerkersplanning moeten zijn. Want wie heeft nou de hoofdrol? Nu lijkt het wel alsof we de cliënt centraal stellen, maar gebeurt dit niet in de praktijk. Het zijn oude reflexen en daar moeten we vanaf.”





in Amsterdam
vrouw bewusteloos
Net op tijd heeft de
van de nodige hulp
1. Zij probeerde vannacht
even te beroven door
eelheid medicatie in
eft een borderline-
sstoomnis en sinds kort
epressie. De ziektes
leven dusdanig dat Sanne
verken en zelfstandig
n geschikte behandeling
nlijkheidsstoornis is een
um 12 maanden. Gelukkig
n netwerk dat haar kan
ar het wachten duurt
t wanhoop probeerde zij
ide te maken aan haar



Lunchmatches

Tijdens de lunch ging de informatie-uitwisseling door. Op basis van een vraag die de deelnemers meegaven bij hun aanmelding, werden zij door Hans Oosterkamp aan elkaar gekoppeld. Wie niet werd gekoppeld kon tijdens de lunch zelf op zoek gaan naar een match. Deelnemers spraken met elkaar over de manieren waarop de functie als informatiemanager in de zorg inricht kan worden. En welke innovatieve IZO-ideeën in opkomst zijn. Tijdens de gezamenlijke terugkoppeling deelde zij de opbrengsten van de match met de groep.





Workshops

Tijdens de gezamenlijke terugkoppeling presenteren de workshopleiders de opbrengst uit de twee workshoprondes. Wat gaan we doen? Wat willen we hebben? Wat werkt en wat niet? Onder de deelnemers blijkt genoeg kennis en ervaring aanwezig om met aanknopingspunten voor oplossingen naar huis te gaan. De workshopleiders delen concrete resultaten en ervaringen.

Hoe Janny haar weg (niet) vindt door het zorgaanbod

“Hoe kunnen we de informatie over zorgaanbod zo organiseren dat zorgprofessionals mensen zoals Janny goed kunnen helpen? Anders dan we hadden verwacht, halen mensen veel informatie uit nieuwsbrieven en van websites. Maar zonder een persoonlijk gesprek kun je geen goed zorgaanbod vinden, en zonder delen van ervaring kom je er niet. Dat laatste kwam steeds terug. De workshop heeft veel ideeën opgeleverd.”

Informatie delen in de praktijk: het sociale wijkteam

“Deelnemers aan onze workshop hebben we uitgenodigd om mee te denken over onze pilot Vroegsignalering 2.0, met de denkstijlen van De Bono: negatief, positief, creatief en intuïtief. Door intuïtief op een onderwerp te reageren, komen we erachter welke emoties meespelen bij dat onderwerp. Vroegtijdig schulden voorkomen werkt positief. Maar dit kan ook overkomen als betutteling door de overheid en een gebrek aan privacy.



Workshops

Niemand wil horen: 'u hebt twee maanden huurachterstand, we komen u even helpen.' De creatieve kant heeft veel ideeën opgeleverd. Zoals de bank app, die een push-bericht stuurt als automatische incasso's worden gestorneerd met voorkom schulden tips. En de 'schuldenloterij': als je wint, ben je van je schulden af."

De klantreis van Annie in de langdurige zorg

"We zijn prettig verrast, mensen zijn heel enthousiast letterlijk uit hun stoel gekomen om de reis van Annie van dichtbij te bekijken. We hebben met interventies een beeld gekregen. De een z'n oplossing blijkt soms het probleem van de ander."

Online-inzage, voor iedereen?

"Wie is iedereen? Wie moet je allemaal betrekken bij de ontwikkeling van een portaal met online inzage? Waarom moet je ze betrekken en wat kunnen ze bijdragen? In groepjes zijn de deelnemers met deze vraagstukken aan de slag gegaan. De samenstelling van de groep was zeer gevarieerd. Dit gaf een mooie diversiteit in uitdagingen en invulling van het vraagstuk online inzage. Zo spelen er in de GGZ andere uitdagingen dan in een ziekenhuis. Hiermee blijft de vraag 'is online inzage wel voor iedereen' nog steeds een hele uitdaging om te beantwoorden."





Workshops

Data-gestuurde signalering als oplossing voor het doolhof in de zorg?

“Als je als mens zorg nodig hebt, kom je de systeemwereld van de zorg tegen, terwijl je zelf in je leefwereld zit. De link tussen de twee werelden is: jouw gegevens. Zodra je gegevens in het systeem gaan, zijn het geen gegevens meer, maar data. In deze workshop hebben we gekeken naar wat het oplevert als je meer data-gestuurde signalering zou kunnen toepassen. Uiteraard moet deze data-sturing plaatsvinden als ondersteuning van de menselijke besluitvorming, niet in plaats

van. In groepjes hebben de deelnemers van deze workshop het zorgstelsel opnieuw ontworpen, maar dan met de cliënt en de leefwereld centraal. Veel groepjes kwamen uit op een zorgconsulent die kennis heeft van alle zorgdomeinen zodat de cliënt zelf alleen zijn zorgvraag hoeft te stellen.”

