

Laten we chaos creëren op weg naar samenhang

7 maart 2023



De praktijk leert ons iedere dag dat de praktijk anders is. Het is vooral vallen en opstaan. We komen behalve goede resultaten net zo veel uitdagingen tegen. En we vragen heel veel van bijvoorbeeld zorgmedewerkers. Technologie is nooit meteen 'First time right'. Het is ontwikkelen, testen en bijschaven. Eén zwaluw maakt nog geen zomer, dus het eerste succes zegt nog niets.

Als we kijken we naar de grote maatschappelijke uitdagingen - stijgende zorgkosten, vergrijzing, personeelstekort en werkdruk - dan moet je als leverancier heel snel concluderen dat jij in je eentje dat probleem niet gaat oplossen. Als we alleen naar onszelf blijven kijken, dan blijft de impact altijd beperkt. Minister Conny Helder [verwoordde het goed](#), tijdens het ICT&health congres eind januari. "Zonder samenhang hierin aan te brengen, blijven we bezig met puntoplossingen."

Hoe dan?

Dus we moeten het samen doen. Dat klinkt simpel maar is het natuurlijk helemaal niet. En hoe pak je dat aan? Hoe sluiten we bij elkaar aan en zorgen we dat we met elkaar die samenhang voor elkaar krijgen. Hierbij in acht nemend dat iedereen zijn eigen motivatie, beweegredenen, deadlines en andere uitdagingen heeft.

Alleen technische innovatie is niet dé oplossing. We moeten ook gaan innoveren op een ander vlak. De processen aanpassen waarin technologie met het team samenwerkt. Volledig anders kijken naar de zorgvraag en de oplossing. Geen technologie in bestaande processen duwen. We moeten niet verbeteren maar vernieuwen.

Niet veranderen maar vernieuwen

Dat laatste inzicht kreeg ik ooit tijdens een keynote van [Rob Adams](#). Hij kan op een fantastische manier vertellen over het verschil tussen verbeteren en vernieuwen. Verbeteren is belangrijk, tegenwoordig noemen we dat ook vaak optimaliseren: iets dat vaak al goed is nog beter maken. Dat is precies niet wat we moeten doen. Niet alleen technologische innovatie is nodig, maar juist ook innovatie op de werkvloer.

Een korte inkijk in de visie van Rob Adams

Maar daar zit, als ik de theorie van Adams moet geloven, nu precies de uitdaging. Om te kunnen vernieuwen, heb je vaak chaos nodig (denk maar aan de coronacrisis). De orde binnen organisaties - in elke sector, niet alleen de zorg - laat vaak geen chaos toe. In het geval van de zorg is dat natuurlijk ook onmogelijk. De zorg van nu moet ook gewaarborgd blijven. We zagen tijdens corona dat veel zorg werd uitgesteld en dat kan natuurlijk niet.

Yes, we hebben chaos nodig!

En toch pleit ik voor chaos. Alleen dan niet binnen het ziekenhuis of de zorginstelling. Nee, laten we georganiseerde chaos maken van bestaande processen. Zorgvragen in kaart brengen en teen het licht houden van de chaos die je in de toekomst verwacht. Dus beeld je in, dat we niets doen om de zorg beheersbaar en betaalbaar te houden, maar alles houden zoals het nu is. Probeer vervolgens maar oplossingen te bedenken.

Bedenk wat het dilemma is van de ouderenzorg-medewerker over 5 jaar of misschien zelfs nu. Als we deze chaos kunnen voorzien, dan kunnen we ook nu al nadenken over hoe we het moeten oplossen. Alleen een robot of een sensor is dan echt niet de oplossing. De samenhang van technologie maar vooral ook hoe je de zorgvraag benaderd vanuit het proces. Hoe zou het zijn als we het echt helemaal anders gaan doen...?

Doe je mee?

Wie gaat er met mij mee op zoek naar de fictieve maar oh zo realistische chaos van de toekomst? Want dan, daar ben ik van overtuigd, gaan we oplossingen bedenken vanuit samenwerken en samenhang tussen mens en alle technologische middelen: samen met altijd de zorgvraag en dus ook de mens centraal. Mail me gerust: m.claassen@sara-robotics.com.