

Vijfmaal wat te doen bij digitale implementatie

12 juli 2021



1. Betrek de juiste personen

Wanneer een heel zorgteam anders moet gaan werken, betrek dan van elke discipline iemand actief bij de verandering. Zo bestaat het veranderteam bijvoorbeeld uit een arts, een verpleegkundige en een polikliniek-assistent. Het is niet alleen heel waardevol dat zij vanuit hun eigen perspectief meedenken. Zij kunnen hierdoor ook mede-eigenaar worden van de digitale verandering en aanspreekpunt zijn voor de eigen directe collega's. Een (logische) valkuil bij de samenstelling van dit team is te gaan voor de '[digivaardige enthousiastelingen](#)'. Die wil je er zeker bij hebben, maar door ook de meer kritische collega of een zogeheten digistarter te betrekken, krijg je een veel realistischer afspiegeling van het team.

2. Deel inspirerende voorbeelden

Elke (ziekenhuis)afdeling is uniek. Elk specialisme kent zijn eigen complexiteit. Een academisch ziekenhuis zit in een andere orde van grootte dan een regionaal ziekenhuis. Toch zijn er ook gemeenschappelijke delers. Zo staat de patiëntenzorg altijd op één en hebben de medewerkers vaak stuk voor stuk enorme passie voor hun vak.

Bij veranderingen in het dagelijks werk helpen specifieke voorbeelden enorm goed. In het motiveren van de verandering, maar ook in het inspireren van het team. Gaat een afdeling Reumatologie beginnen met het inzetten van een digitale dienst in het kader van de juiste zorg

op de juiste plaats? Laat dan zien hoe de reumatologiepatiënten uit een ander ziekenhuis hierdoor minder vaak naar het ziekenhuis hoeven te komen, beter geïnformeerd starten aan hun behandeling of bijvoorbeeld complimenten geven aan hun verpleegkundig specialist over het fijne persoonlijke contact op afstand.

3. Voeg iets toe, maak het niet extra

Deze vind ik het meest lastig. Een digitale dienst in de zorg moet, uiteindelijk, op diverse manieren wat opleveren. Zoals tijd voor de zorgverlener, waarde voor de patiënt, een gestroomlijnder proces. Echter, iets nieuws leren kost ook altijd tijd en een nieuwe dienst kan ervaren worden als weer iets erbij.

Zorg er daarom voor dat je niet alleen (op termijn) iets toevoegt, maar ook oog hebt voor de plek en tijd die het inneemt in de dagelijkse praktijk. Waar kan het een oude werkwijze vervangen? Waar zijn integraties of samenvoegingen mogelijk? Kijk hier vanaf de start naar en wees er transparant over. De teamleider of manager kan hier goed in meedenken en plant idealiter ook tijd vrij bij de start van de nieuwe manier van werken. Ik schreef hier eerder al eens [deze blog](#) over.

4. Maak samen een concreet plan

Zoals eerder gezegd: de nieuwe manier van werken is geen doel op zich. Alleen sturen op het gebruik van een nieuwe dienst houdt op termijn geen stand. Het vieren van 'de eerste honderd' met een taart voor het team is natuurlijk hartstikke leuk. Mooier is het om daarnaast, samen met het veranderteam en de teamleider of manager, een plan te maken waarin wordt toewerkt naar een bepaalde doelstelling. Maak deze zo concreet mogelijk, met resultaten per maand, per jaar of per patiëntcategorie. Zo kan er makkelijker op worden gestuurd. Neem (het langzamerhand behalen van) de doelstelling mee in periodieke evaluaties, jaarplannen en team- of vkgroep-overleggen. Ook hier geldt de kracht van de herhaling.

5. Laat zien wat er - niet meer - gebeurt

Wat nog wel eens vergeten wordt, is om de hierboven genoemde doelstelling blijvend te monitoren en te delen met de betrokkenen. Zo is het veranderteam natuurlijk benieuwd naar de resultaten, maar ook de rest van het team blijft gemotiveerd door te tonen wat de nieuwe werkwijze oplevert. Denk hierbij weer aan de verschillen in digivaardigheid binnen teams. Zo raakt de één gemotiveerd van inzicht in het aantal patiënten die op afstand geholpen is met een vraag en wordt de ander blij van cijfers van het gebruik afgezet tegen cijfers van collega afdelingen.

Een informatieanalist kan goed helpen bij het visueel inzichtelijk maken van de maandelijkse stuurinformatie. Mooi als je niet alleen laat zien wat het oplevert, maar ook in hoeverre je op weg bent naar het behalen van de doelstelling en hoe de resultaten van het nieuwe werken inspelen op andere vormen van zorg of handelingen die juist minder tijd vragen.

In de praktijk brengen

En breng ik dit allemaal ook zelf in de praktijk dan? Ja dat probeer ik zeker! De ene keer gaat dat makkelijker dan de andere keer. Het schrijven van deze blog is gelijk ook voor mezelf weer een goede reminder. Daarbij ben ik ook trots op de aanpak die ik, samen met mijn collega

Lieke Stokkers en adviseurs van D&A Medical Group, heb ontwikkeld om behandelteams te helpen op weg naar een meer digitale poli. Daarin komen deze onderwerpen [ook zeker aan bod](#).