

Weer standje weerstand?

13 februari 2023



Op beide genoemde media zijn regelmatig discussies terug te vinden over nut en nadeel van digitale zorg. Wat mij daarbij persoonlijk raakt, is dat er lieden bij zitten die simpelweg roepen: het werkt niet! Als we Karl Popper erbij halen, de invloedrijke wetenschapsfilosoof die het falsificationisme op de kaart zette, dan is de stelling dat het niet werkt al onderuitgehaald. Want in mijn praktijk en inmiddels die van veel andere collega's werkt het wel. Popper zou zeggen: Als je roept dat alle zwanen wit zijn, is die stelling wetenschappelijk onderuit gehaald op het moment dat je één zwarte zwaan ontdekt.

Is het nou zo dat de tegenstanders hun handen voor hun ogen houden en hun vingers in hun oren stoppen (kan niet samen geloof ik) om de argumenten niet te horen? Moedeloos ben ik voor een deel daar wel van overtuigd, maar er moet meer achter zitten. Zo lang als ik met digitale zorg bezig ben, heb ik weerstand ervaren. Wat is dat dan? Want het serieus nemen van die weerstand kan zeker wel helpen om de stappen in de nabije toekomst te vergemakkelijken.

In een [vorige blog](#) ben ik al eens ingegaan op weerstand. In het eind vorig jaar verschenen ebook '[van digitaal naar optimaal](#)' heb ik een aantal door mensen ervaren weerstanden geprobeerd te benoemen en van commentaar voorzien.

'Het is te druk'

Zeker waar. Daarom moet je bijv. eConsulten er niet 'even bij doen'. Er moet ergens iets van af. En dat kan! Er zijn inmiddels legio voorbeelden van praktijken waar dat lukt. Een opvolging van een consult kan fysiek, maar ook prima digitaal. Veel huidproblemen kunnen prima via een

eConsult. eConsulten kunnen fungeren als een digitale vorm van een inloopspreekuur. Soms moeten patiënten alsnog fysiek gezien worden, maar dan kun je dat gerichter doen en heb je alvast een eerste triage.

‘Het verlaagt de drempel naar de huisartsenpraktijk’

Kan zeker waar zijn. Daarom is het belangrijk alle praktijkmedewerkers in te schakelen. Je kunt ervoor kiezen alles in eerste instantie via de assistente te laten lopen. Deels een kwestie van persoonlijke voorkeur. Mijn eigen ervaring is overigens dat het wel meevalt, meestal hadden mensen er anders sowieso voor gebeld. Door het gebruik van handige programmaatjes als Textexpander, of linkjes naar Thuisarts.nl, kun je veel gebruikte zinsfragmenten ook nog eens automatiseren.

‘Er komen vragen bij die anders niet zouden worden gesteld’

Zoals boven gesteld: dat valt in de praktijk wel mee. De andere kant is dat soms nuttige informatie boven water komt die anders niet bekend was geworden.

‘Je mist de non-verbale informatie’

Dat is voor het eConsult zeker waar en je moet ook een zekere vaardigheid ontwikkelen in het omgaan met digitale zorg. Ik heb zelf echter een aantal mensen die expliciet aangeven liever via een eConsult te communiceren.

‘Het is niet veilig’

Als je gebruik maakt van goedgekeurde kanalen is het dat wel.

‘Er is geen koppeling met het HIS’

HIS-sen zijn in het verleden wel een remmende factor geweest. Maar hoewel er nog veel te wensen blijft: Er wordt steeds meer meegedacht. Neemt niet weg dat ICT in de dagelijkse praktijk niet bepaald vanzelf loopt, het kost inderdaad gewoon een hoop energie en we zullen dus echt meer aandacht moeten hebben voor de implementatie. Kijken waar praktijken steun kunnen krijgen als ze dat willen.

‘Niet iedereen kan omgaan met digitale middelen’

Klopt. Maar is het een reden om het dan maar niet in te zetten voor de meerderheid die het wel kan? Denk daarbij ook nog aan het inzetten van de lokale bibliotheek voor het actief ondersteunen van de mensen die er moeite mee hebben, en je helpt ze ook nog eens daadwerkelijk vooruit in de maatschappij.

‘Nóg een informatiestroom er bij’

Dit is wel een invoelbaar probleem. En dus reden het actief aan te pakken! Er zijn inmiddels genoeg mensen die slimme manieren hebben om je staande te houden in een maatschappij met een toenemende informatiestroom. Terugverlangen naar vroeger, toen het allemaal veel simpeler was, overkomt mij ook wel eens. Maar technieken leren om je staande te houden in een informatieve maatschappij zijn minder ingewikkeld dan je zwemdiploma of je rijbewijs halen. Laten we eens beginnen in de basisopleiding met het invoeren hiervan.

Weerstand serieus nemen

Deze overwegingen zijn natuurlijk niet volledig. De kern van het verhaal is denk ik wel: ook al zijn veel argumenten vrij eenvoudig te ontkrachten, het gaat niet om het winnen van een discussie. Het gaat erom dat we de weerstand serieus nemen en nadenken over het ondersteunen van praktijken zodat ze die weerstand kunnen overwinnen. Misschien moeten we het al bestaande idee van digicoaches uit gaan breiden en ze op gaan leiden tot echte implementatie-ondersteuners. Van weer standje weerstand naar standje we willen weer!