

De zorg is te bang voor automatisering en standaardisering

20 februari 2018



Automatiseren levert tijd op voor zorg ...

Het primaire proces in de zorg kan niet worden geautomatiseerd. Daarvoor zijn persoonlijke aandacht en de vakkennis van de medewerkers te belangrijk. Voor de secundaire processen ligt dat anders. Die zijn er om het primaire proces te ondersteunen.

'ZORGMEDEWERKERS ONDERSCHATTEN IS EEN KOSTBARE FOUT. ZEKER ALS HET GAAT OM ZAKEN DIE DE ZORG BETER MAKEN.'

En hoe efficiënter ze dat doen, hoe beter het is. Immers: hoe minder tijd verpleegkundigen, medewerkers van de dagbesteding of thuiszorgwerkers kwijt zijn aan cliëntadministratie, inkoop, of het opvragen van hun verlofsaldo, hoe meer tijd ze kunnen besteden aan waar het echt om gaat: het leveren van de beste zorg.

... en standaardisering biedt ruimte voor maatwerk

In veel instellingen bestaan verschillende programma's en systemen naast elkaar. En op veel locaties ontwikkelen teams met die programma's hun eigen handigheidjes en werkwijzen om zo goed mogelijk hun werk te kunnen doen.

Dat klinkt als een voordeel, want het lijkt op maatwerk. Maar in werkelijkheid is het een risico:

vervangende medewerkers moeten uitgebreider ingewerkt worden en gegevens van verschillende locaties zijn minder vergelijkbaar. Met een softwarepakket en een standaard administratieve werkwijze bestaan die risico's niet. En dat komt uiteindelijk ten goede aan het echte maatwerk, dat we leveren aan cliënten.

Het draait immers om ontzorgen in de zorg ...

Om echt effect te hebben, moet de automatiseringsslag wel grondig worden uitgevoerd. En dat betekent ook: met altijd een scherp oog voor het gemak van gebruikers en beheerders. Het systeem is niet leidend, de cliënt is leidend. En voor die cliënt moeten medewerkers zoveel mogelijk hun handen vrij hebben. Logisch dus om allerlei verschillende programma's, met eigen databases en eigen bijzonderheden, te vervangen door een database, met een programma, doorlopende workflows en een manier van werken voor de hele organisatie.

... en zorgmedewerkers zijn geen digibeten

Medewerkers in de zorg zijn niet dom - ook niet als het op automatisering aankomt. Toegegeven: ze werken niet in de zorg omdat ze graag ICT'er wilden worden. Maar ze hebben wel bijna allemaal een smartphone en bestellen ook gewoon online. Dus waarom zouden ze niet hun declaraties via een app in kunnen dienen? Waarom zouden ze dan niet overweg kunnen met een tablet die ervoor zorgt dat ze altijd de meest actuele cliëntinformatie bij de hand hebben? Natuurlijk kan de een makkelijker omgaan met veranderingen dan de ander. Maar zorgmedewerkers onderschatten is een kostbare fout. Zeker als het gaat om zaken die de zorg beter maken.