



GEGEVENSUITWISSELING VOOR THUISWONENDE KWETSBARE OUDEREN

LESSEN UIT
DE PRAKTIJK

De afgelopen jaren hebben de leden van InEen met meer en minder succes samenwerkingen - ondersteund met ICT - van de grond proberen te krijgen. Het ondersteunen van netwerksamenwerking voor thuiswonende kwetsbare ouderen met ICT is weer een stap ingewikkelder.

De leerervaringen van verschillende leden met de implementatie van software in keten- en netwerkzorg worden hier aangeboden. Het leergeld uit die regio's staat in dit document samengevat in factoren die een rol spelen bij het succesvol implementeren van software in netwerken. De voorbeelden zijn zo opgetekend dat ze herkenbaar zijn voor de verschillende samenwerkingsrelaties. Zorg- en beleidsmedewerkers die betrokken zijn bij de implementatie van nieuwe software kunnen de voorbeelden gebruiken als start van een succesvolle ingebruikname van nieuwe tools.

INHOUDSOPGAVE

Geen monodisciplinaire oplossing.....	3
De oplossing is het probleem.....	4
Implementeren kost het meeste energie!.....	5
Niet loslaten na implementatie.....	6
Denk vanuit het perspectief van de gebruiker.....	7
De juridische context moet op orde zijn.....	8

GEEN MONODISCIPLINAIRE OPLOSSING


Voorbeeld: huisartsenbestuurders adapteren enthousiast een oplossing voor een huisartsenprobleem. Andere disciplines moeten 'aanhaken' op de voorwaarden van de huisarts.

Wat is er misgegaan?	Wat heeft gewerkt?
Organisatie	
Starten met een project zonder dat er een gezamenlijk multidisciplinair probleem is.	Problemen op de werkvloer (h)erkend door zorgverleners en bestuurders. Gezamenlijk en binnen het netwerk stap voor stap ontwikkelen.
Monodisciplinair een oplossing bedenken/financieren en dus besturen en organiseren/optimaliseren. <i>of</i> Een technische oplossing implementeren (opleggen aan anderen).	Multidisciplinair financieren, besturen, organiseren en optimaliseren om te zoeken naar een optimaal proces voor en rond de patiënt. Hierbij is het van belang om samen te zoeken naar een oplossing voor de ervaren problemen in de praktijk. Soms is het dan ook nodig om het groepsbelang voor het organisatiebelang te plaatsen.
Beginnen met een smal deel van de benodigde partijen, zonder de anderen te betrekken.	Bij de start met alle partijen afspreken dat je met een kleinere club begint en later de rest van de groep aanhaakt. Uiteraard betrek je iedereen bij uitgangspunten en de voortgang van het project.
Enthousiaste zorgverleners zonder steun van besturen (het komt niet buiten de wijk). <i>of</i> Enthousiaste besturen zonder draagvlak bij zorgverleners. Directief opleggen.	Afstemmen tussen zorgverleners en bestuurders (goede governance van het project).


Hoe doe je dat?

1. Start met een kleine groep hulpverleners en bestuurders. Beantwoord samen de vraag of het netwerk de oplossing is.
2. Zo ja, communiceer breder, breid de groep uit, geef het netwerk een formele, juridische basis. Werk eventueel met een kerngroep en een grotere groep.
3. Leg de governance vast met voldoende input van bestuur en hulpverleners.
4. Zorg voor financiering.
5. Herijk het doel van het netwerk jaarlijks en maak reële plannen.

Ontdek een voorbeeld uit de praktijk



Bij [Netwerkzorg Nederland](#) vind je een uitgebreide beschrijving voor de ontwikkeling van (aandoeningsgerichte) netwerken.



Voor een probleemanalyse zie de brede en praktische analyse van de [Westelijke Mijnstreek](#).

DE OPLOSSING IS HET PROBLEEM

Voorbeeld: de huisartsenzorgorganisatie bedenkt een oplossing voor een probleem dat teveel vraagt van de werkvloer waardoor nieuwe problemen ontstaan en er geen oplossing komt.

Wat is er misgegaan?	Wat heeft gewerkt?
Project/ontwerp	
Extra werk opleggen zonder daarmee meerwaarde te creëren.	Direct meerwaarde op werkvloer creëren door aan te sluiten op werkprocessen of door werkprocessen te vereenvoudigen.
Van achter het bureau werken. Alleen vanuit een visie of juist alleen vanuit eigen (monodisciplinair) probleem op de werkvloer denken.	Visie interdisciplinair neerzetten met bestuur en werkvloer en vanuit de visie gezamenlijk het werkproces vormgeven en problemen in de afstemming en vormgeving vanuit de visie oplossen.
Besteed geen aandacht aan de problemen die er zijn om met een app te werken of problemen die de samenwerking in het algemeen bemoeilijken op de werkvloer.	Benoem, inventariseer en incorporeer problemen op werkvloer. Kijk hierbij naar gezamenlijke problemen en die van de individuele samenwerkingspartners. Waak ervoor dat één partij alle lasten krijgt, en een andere partij alle voordelen.
De meest enthousiaste mensen een pilot laten doen en vertellen over kansen en de 'dwarsliggers' negeren. Vooraf stellen dat iedereen hier mee zou moeten kunnen werken.	Starten met een goede mix van enthousiaste en kritische mensen. Zorg ook dat je een goede balans hebt van mensen die zeer digitaal vaardig zijn en mensen die niet-digitaal vaardig zijn. Zo creëer je een robuust proces en kun je een goede implementatiebegeleiding bieden.

Hoe doe je dat?

1. Start vanuit een visie.
2. Gebruik de visie voor het vormgeven van de samenwerking in werkprocessen.
3. Inventariseer de problemen op de werkvloer die opgelost moeten worden en die ontstaan door het netwerk.
4. Geef 'dwarsliggers' een podium, bijvoorbeeld in een werkgroep. Een positief kritische houding geeft veel stevigheid aan het samenwerkingsproces én legitimatie.
5. Overdracht van informatie / het gezamenlijk gebruik van informatie moet nut hebben, voldoen aan regels en ontstaan in het werkproces. Uitgangspunt is dat dubbel werk in principe niet gebeurt.

Ontdek nog meer voorbeelden



Meerwaarde creëren door samenwerking goed te structureren lukt goed in Drenthe met het programma [integrale ouderenzorg Drenthe](#).



INKT is een voorbeeld van een goed georganiseerde regionale samenwerking in de ouderenzorg met inbreng van patiënten, professionals en bestuurders.

IMPLEMENTEREN KOST HET MEESTE ENERGIE!

Voorbeeld: een goede ICT-oplossing, aansluitend bij de wensen en visie, wordt beschikbaar gesteld. Vergeten wordt dat implementeren in de praktijk van alle netwerkpartners het meeste energie kost.

Wat is er misgegaan?	Wat heeft gewerkt?
Implementatie	
Implementeren door alleen IT beschikbaar te stellen.	Naast de feitelijke implementatie van de software is er voldoende aandacht voor het effect op de organisatie en de werkprocessen. Trainingen en het delen van successen zijn onderdeel van een succesvolle implementatie.
Goed bedachte instructies rondzenden.	Communicatie creatief/ludiek/appellerend doen. Vooral doel en kern communiceren, appél intrinsieke motivatie. Bijvoorbeeld korte en krachtige video, "Teach the teacher", "Learning by doing" event (spelend leren).
FAQ alleen rondsturen / op website zetten.	Praktische steun bieden bij praktijkvragen, actief ondersteuning bieden (stel gebruikers/key-users aan om naast gebruikers te zitten om van elkaar te leren).
Verwachten dat alles maar vanzelf naast het gewone werk wordt opgepakt.	Successen vieren én mogelijk maken dat er tijd en ruimte is in de agenda voor vernieuwing.

Hoe doe je dat?

Een succesvolle implementatie krijg je alleen als je voldoende aandacht besteedt aan techniek, processen en mensen. De techniek moet naadloos werken, de processen moeten ondersteund worden (en niet aangepast, verlengd of gefrustreerd) en de mensen moeten goed begrijpen wat er verwacht wordt en leren hoe ze kunnen werken met een programma(onderdeel).

Implementeer alleen iets met ervaren meerwaarde voor het zorgproces of de patiëntreis en ondersteun hen die moeite hebben met digitalisering specifiek.

Ontdek een voorbeeld uit de praktijk



Lees het rapport van de VWS-proeftuin [Blauwe Zorg](#) (Zuid Limburg) om meer te leren over de redenen waarom een ICT-implementatietraject niet lukt.

NIET LOSLATEN NA IMPLEMENTATIE

Voorbeeld: na de implementatie is er geen aandacht meer voor de organisatorische doorontwikkeling van het netwerk. Na de implementatie begint het echte (zorg)werk pas!

Wat is er misgegaan?	Wat heeft gewerkt?
Als het project loopt	
Geen feedback geven of (willen) ontvangen. Gevoel van controle in plaats van ondersteuning in praktijk.	Monitoren om achterblijvers te ondersteunen bij vragen en problemen. Mooie voorbeelden communiceren. Onderling (medewerkers) uitwisselen, van elkaar leren en elkaar steunen. Feedback uit praktijk ophalen en oppakken.
Geen kaders schetsen voor de manier waarop er wordt samengewerkt.	Duidelijke (minimale) basiskaders voor samenwerking afspreken en neerzetten en ondersteunen.
Implementatie vlot afronden.	Voldoende tijd voor de implementatie nemen en zorgen voor voldoende uren om medewerkers te scholen en hen te begeleiden bij het werken met de nieuwe tool.

Hoe doe je dat?

Samenwerken is een continu proces dat je doorlopend moet ondersteunen. Ditzelfde geldt voor het uitwisselen van informatie. Om deze processen te ondersteunen is er voldoende aandacht en geld beschikbaar in personele (beheer en verbetering van informatie-uitwisseling) en materiële zin (realiseren van aanpassingen in systemen en koppelingen etc).

Ontdek een voorbeeld uit de praktijk



Leer van het programma [Beter Oud in Amsterdam](#) hoe je praktijkgerichte afspraken maakt vanuit een heldere visie, ook rond communicatie en monitoring van het programma.

DENK VANUIT HET PERSPECTIEF VAN DE GEBRUIKER

*Voorbeeld: om een patiënt te volgen moet je 2x inloggen en 2x de patiënt opzoeken.
Er moet verplicht gevinkt worden ... Dat kost teveel tijd.*

Wat is er misgegaan?	Wat heeft gewerkt?
Techniek	
Apart inloggen. Dubbel registreren. Opleggen zonder gevoel bij professional dat het helpt. Veel handelingen en codes om in te loggen.	Eenvoudige ICT, SSO van patiënt naar patiënt. SSO of koppeling neemt gegevens mee.
Focus op techniek (deze ICT-oplossing) óf organisatie óf mensen.	Aandacht voor én mensen (wat willen en kunnen ze, hoe worden ze blij) én organisatie (hoe kan het effectief en efficiënt/betaalbaar/ beschikbaar personeel) én techniek (hoe maken we dat mogelijk) in balans – vanuit werkproces/de patiëntenzorg.

Hoe doe je dat?

Aandacht voor gebruikerservaringen en verbeteringen in het proces van gegevensdelen in de daadwerkelijke uitvoering. Dat betekent ook aandacht voor digivaardigheid en (in de termen van Precies!) een digitale wegwacht.

Ontdek een voorbeeld uit de praktijk



Bekijk de [infographic](#) van Precies! uit de regio Eindhoven over (onder andere) het gebruik van ICT ter ondersteuning van de patiëntreis van een oudere.



Bekijk de speerpunten die volgens Precies! samen de ideale [ouderenreis](#) vormen.

DE JURIDISCHE CONTEXT MOET OP ORDE ZIJN

Voorbeeld: er worden gegevens niet gedeeld die wel gedeeld mogen worden als daar goede afspraken over zijn (en die gedeeld zouden moeten worden in het kader van de zorgverlening).

Wat is er misgegaan?	Wat heeft gewerkt?
Juridisch	
Geen aandacht geven aan vraagstukken over het delen van gegevens (wie mag wat waarom zien) en/of weinig parate kennis over deze vraagstukken beschikbaar hebben.	Zorgen van hulpverleners uitvragen en wegnemen met duidelijke communicatie voor start implementatie. Invulling blijven volgen en bijstellen.
Eenmaal ingericht proces blijven handhaven.	Toetsen wat er onder welke condities mogelijk is en in werkproces stroomlijnen.

Hoe doe je dat?

Bespreek inhoudelijk welke gegevens met wie uitgewisseld moeten worden (in welke situatie) en zorg dat daar duidelijke afspraken over zijn.

Ontdek een voorbeeld uit de praktijk



In Een heeft een **juridisch kader** opgesteld waarin je praktische tips vindt om vanuit juridisch perspectief de communicatie in het netwerk rond thuiswonende kwetsbare ouders zo goed mogelijk vorm te geven.

Mis je initiatieven of heb je vragen over dit document?

Neem contact op met Steven Stolp via s.stolp@ineen.nl.

Versie: februari 2023

ineen
ORGANISEERT DE EERSTE LIJN