

ANDERS WERKEN

in de zorg



PROCESRAPPORTAGE

Programma Anders Werken

CONTROLES OP HET
JUISTE MOMENT



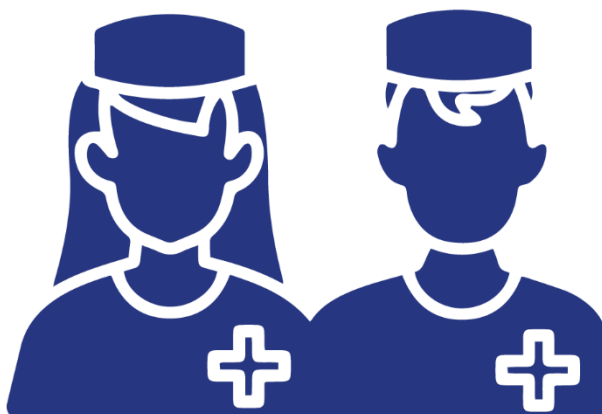
REDUCTIE VAN FOUTEN
EN INCIDENTEN



EFFICIËNTERE
INFORMATIE OVERDRACHT



TEVREDEN
MEDEWERKERS



Henk Herman Nap
Sandra Suijkerbuijk
Ilse Bierhoff
Rosemarijn van de Wiel
Hendrik Buimer

juni, 2020

TEVREDEN
CLIËNTEN



HOGERE
ARBEIDSPRODUCTIVITEIT

Samenvatting

Het aantal ouderen groeit en er is een krimpende arbeidsmarkt in de langdurige zorg. Werknemers zullen op grote schaal technologische ondersteuning nodig hebben om goede zorg te kunnen blijven leveren. Vanwege deze uitdaging is in 2019 een beweging gestart in de regio West-Brabant door het Anders Werken project. Twaalf ouderenzorgorganisaties zijn met dezelfde technologische toepassingen aan de slag gegaan en hebben op verschillende manieren kennis uitgewisseld. Samen wordt er gewerkt aan het arbeidsproductiviteit vraagstuk in de langdurige zorg. Deze procesrapportage beschrijft de activiteiten die bijdroegen aan de kennisdeling in de regio. Naast deze procesrapportage is er ook een onderzoeksrapportage opgesteld over het gebruik van slim incontinentiemateriaal en een onderzoeksrapportage over de inzet van de expertise bril. Om anders te gaan werken met inzet van technologie werd er in 2018 een plan ondertekend door twaalf bestuurders van de deelnemende organisaties. In april en mei 2019 werden bij elf deelnemende zorgaanbieders awareness sessies gehouden voor een kickstart binnen locaties en teams. Een team van tanteLouise en Vilans medewerkers verzorgden deze sessies.

Voor sommige organisaties was het vormen van een projectteam en het kiezen van een enthousiast team gemakkelijker dan voor anderen. Hierdoor waren er organisaties die snel aan de slag gingen (bijvoorbeeld Volckaert) en organisaties die in 2019 nog niet zo ver waren om überhaupt aan de slag te gaan met een pilot. Wisselingen binnen een organisatie, een verhuizing of onzekerheden met betrekking tot de technologie waren redenen die gedurende het jaar voor enige vertraging zorgden (zowel voor de pilots als voor het onderliggende onderzoek). Voor sommige organisaties is mogelijk meer support nodig in het doen van pilots.

De werkplaatsen boden een plek om ervaringen uit te wisselen en deze werden ook zeker gewaardeerd door de organisaties die wat later van start gingen. Er werd gekozen voor een opzet, waarbij steeds een andere zorgorganisatie als host diende. Samen met de host werd er door medewerkers van tanteLouise en Vilans gekeken naar de thema's die relevant leken op dat moment in het proces. Diverse interactieve werkvormen werden ontwikkeld voor het Anders Werken traject; een ontwerpssessie, een quiz, een kennismaak-format en een ervaringen-uitwissel-format. Telkens werden bestuurders uitgenodigd om deelnemers in de werkplaats toe te lichten waarom hun organisatie het Anders Werken omarmde.

Zowel projectleiders als medewerkers van vrijwel alle organisaties geven aan erg geholpen te zijn met de ondersteuning geleverd door de leveranciers in de pilots. Deze positieve ervaringen werden met name gevoed door het laagdrempelige contact (bijvoorbeeld door WhatsApp berichten) en duidelijke uitleg indien gewenst (bijvoorbeeld de trainingen).

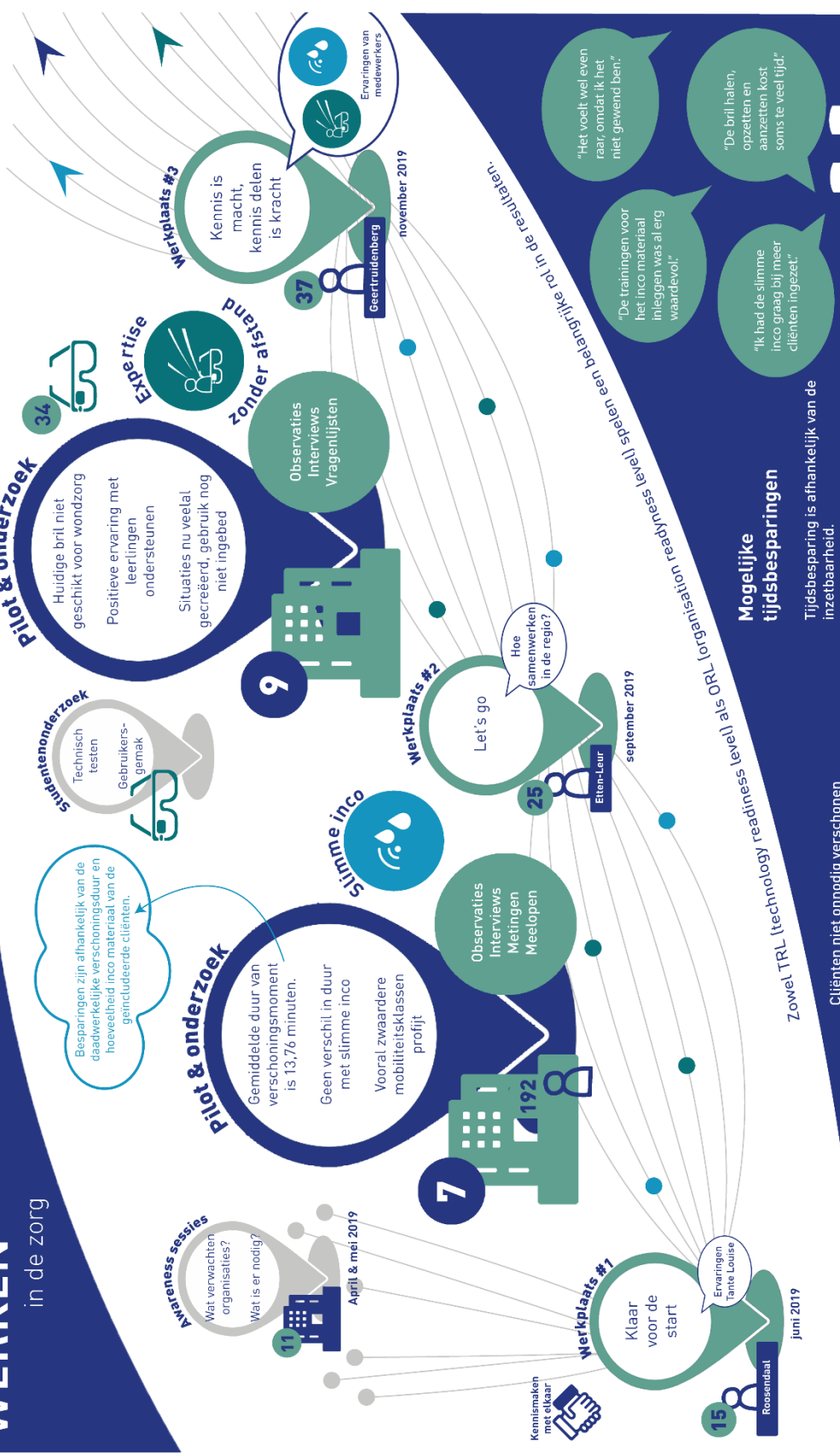
Ten slotte zijn er in het kader van het onderzoek ook additionele telefonische interviews gehouden met alle projectleiders uit de deelnemende organisaties. Enkele inzichten met betrekking tot het overkoepelende programma zijn in deze rapportage opgenomen. Het samen werken aan de inzet van technologie wordt als prettig ervaren, met name de mogelijkheden die het biedt voor kleinere organisaties. De structuur van het programma, met de werkplaatsen en de kartrekker tanteLouise, werkt. Sommige projectleiders hebben behoefte aan betrokkenheid in het keuzeprocess voor technologie.

2019

Totaal 12 18 > 200

ANDERS WERKEN

in de zorg



Mogelijke tijdsbesparingen

- Tijdsbesparing is afhankelijk van de inzetbaarheid.
- tante Louise - ABG: 8,08 uur per dag
- Raffy - Leystroom: 12,20 uur per dag
- Volckaert - Zonnebloemhof: 5,72 uur per dag
- Groenhuysen: 1,36 uur per dag



Zowel TRL technology readiness level als ORL (organisation readiness level) spelen een belangrijke rol in de resultaten.

- Cliënten niet onnodig verschonpen
- Mantelzorgers hebben minder was
- Cliënten beter begrijpen op afstand
- Cliënten geen bezwaar tegen Smart Glasses



RESULTAAT

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
1 Inleiding	5
1.1 Wat is Anders Werken in de zorg?.....	5
1.2 De technologische toepassingen in 2019	6
1.2.1 Slim incontinentiemateriaal.....	6
1.2.2 Expertise zonder afstand	6
1.3 Implementatie en digitale transformatie.....	7
2 Actieonderzoek binnen Anders Werken	9
3 Awareness sessies.....	10
3.1 Introductie	10
3.2 Deelnemers.....	11
3.3 Ervaringen.....	11
3.4 Verwachtingen.....	12
4 Werkplaatsen.....	13
4.1 Werkplaats #1: 27 juni 2019	13
4.2 Werkplaats #2: 27 september 2019.....	14
4.3 Werkplaats #3: 28 november 2019.....	16
4.3.1 Deelnemende organisaties	16
4.3.2 Uitwisselen van ervaringen	18
4.3.3 Afsluiting	19
5 Aanvullende interviews over programma	20
5.1 Enthousiasme over het programma	20
5.2 Keuzeprocès technologische toepassingen	21
6 Vooruitblik naar 2020	22

1 Inleiding



1.1 Wat is Anders Werken in de zorg?

Zorgaanbieders binnen West-Brabant hebben op uitnodiging van het CZ Zorgkantoor met ondersteuning van W&T en VWS onder de noemer “Anders Werken” de handen ineengeslagen om een drietal technologieën in te zetten met als doel de kwaliteit van zorg en de arbeidsproductiviteit te verhogen. Middels technologische ondersteuning kunnen zorgprocessen anders en slimmer ingericht worden en hiermee meerwaarde creëren voor de cliënt en de medewerker. Het toevoegen van waarde voor de cliënt in combinatie met een hogere arbeidsproductiviteit van medewerkers verbetert de mogelijkheden voor nu en in de toekomst. Dat is de enige manier om te komen waar we moeten zijn: voldoende medewerkers in de zorg. Daarnaast wordt er binnen Anders Werken een bijdrage geleverd aan het helpen voorkomen van fouten door medewerkers en incidenten bij cliënten. Zo wordt er gebouwd aan kwaliteit van zorg en een uitdagende, prettige werkomgeving voor zorgprofessionals, in de overtuiging dat dit bijdraagt aan het reduceren van ziekteverzuim en het behouden van medewerkers voor de gehele sector.

Drie technologieën zijn ten tijde van de aanvraag bij het Zorgkantoor vastgesteld, waaronder slim incontinentiemateriaal, een expertise bril en een Augmented Reality (AR) bril voor onder andere dubbele medicatiecontrole. Naast deze technologieën is ruimte binnen Anders Werken om met andere technologieaanbieders aan de slag te gaan. De focus binnen Anders Werken in 2019 was op slim incontinentiemateriaal en de expertise bril. In 2019 is binnen tanteLouise ook verder gewerkt aan het doorontwikkelen van de AR bril die moet helpen bij het reduceren van medicatiefouten. In 2020 zal deze laatstgenoemde bril ook binnen het Anders Werken traject ingezet worden en zal tevens aandacht komen voor het thema val-impact reductie¹.

¹ Op het moment van schrijven wordt een implementatievoorstel en onderzoeksopzet opgesteld voor de medicatiebril en val-impact reductie. Deze wordt in een volgende rapportage geïncludeerd.

1.2 De technologische toepassingen in 2019

1.2.1 Slim incontinentiemateriaal

Het verwisselen van incontinentiemateriaal bij cliënten is voor het zorgpersoneel een tijdrovende en fysiek zware bezigheid. In de praktijk gebeurt het verwisselen van incontinentiemateriaal veelal tijdens geplande controlemomenten. Dit maakt dat verschoning niet plaatsvindt omdat het moet vanwege verzadiging van het incontinentiemateriaal, maar omdat het planning technisch zo uitkomt. Zo worden cliënten regelmatig onnodig verschoond en/of gecontroleerd, of zitten soms een langere periode in verzadigd incontinentiemateriaal waardoor de kans op doorlekken en natte bedden vergroot wordt. Ook kunnen huidproblemen zoals luijdermatitis ontstaan. Het is onbekend of het laat verwisselen van incontinentiemateriaal zorgt voor een verhoogde kans op het ontstaan van urineweginfecties. Wel is aangetoond dat het dragen van incontinentiemateriaal de kans op het optreden van een urineweginfectie verhoogt. Een ander aspect dat komt kijken bij het leveren van incontinentiezorg is het controleren van de status van het materiaal. Hierbij wordt er regelmatig in de intieme zone van de cliënt gevoeld wat mogelijk de privacy schaadt. Met slim incontinentiemateriaal kunnen - in potentie - zorgmedewerkers dankzij een opzetclip en koolstofvezelbanen in het materiaal (i.e., sensoren) op een mobiele telefoon zien in welke mate het incontinentiemateriaal van een bewoner verzadigd is en vervangen moet worden. Vanuit verschillende perspectieven zou deze interventie waarde kunnen toevoegen, waaronder cliëntgeluk, medewerkersgeluk en kostenbesparingen.



Figuur 1. Slim incontinentiemateriaal van Abena.

1.2.2 Expertise zonder afstand

Een van de grootste uitdagingen in de zorg is het op het goede moment - op een gewenste tijd en locatie - bij elkaar brengen van de expertise van professionals. Vragen die ontstaan vanuit een zorgsituatie met een cliënt kunnen vanwege de toename van de complexiteit van zorg niet altijd worden opgelost door de aanwezige zorgprofessionals of mantelzorgers. Veel tijd en kwaliteit kan verloren gaan in het zoeken, overdragen en delen van informatie met cliënten en hun mantelzorgers. Daarvoor is de Genzō communicatie-app ontworpen voor zorgmedewerkers en mantelzorgers. De app, die chatten en videobellen mogelijk maakt en kan worden toegepast op een smart glass, wordt ingezet om medewerkers met een vraag in contact te brengen met een specialist op afstand. Deze specialist kan op afstand via de ingebouwde camera in de bril meekijken en instrueren.



Figuur 2. Uitvoeren zorgtaak met expertise zonder afstand.

1.3 Implementatie en digitale transformatie

Digitale transformatie en inzet van technologie neemt op alle vlakken toe en er zijn op dit moment in de langdurige zorg veel toetreders van technologische producten en diensten. Zonder deze te verankeren in een gedegen werkwijze en visie op zorg kan dit resulteren in falende implementaties en zelfs leiden tot onveilige situaties en schijnoplossingen. Techniek is een middel en moet bijdragen aan kwaliteit van leven voor de cliënt, een veilig zorgproces en de versterking van het zelf organiserend vermogen van medewerkers en mantelzorgers. Om hier inzicht in te krijgen wordt binnen het programma Anders Werken een onderzoek naar de effecten van de inzet van technologie uitgevoerd.

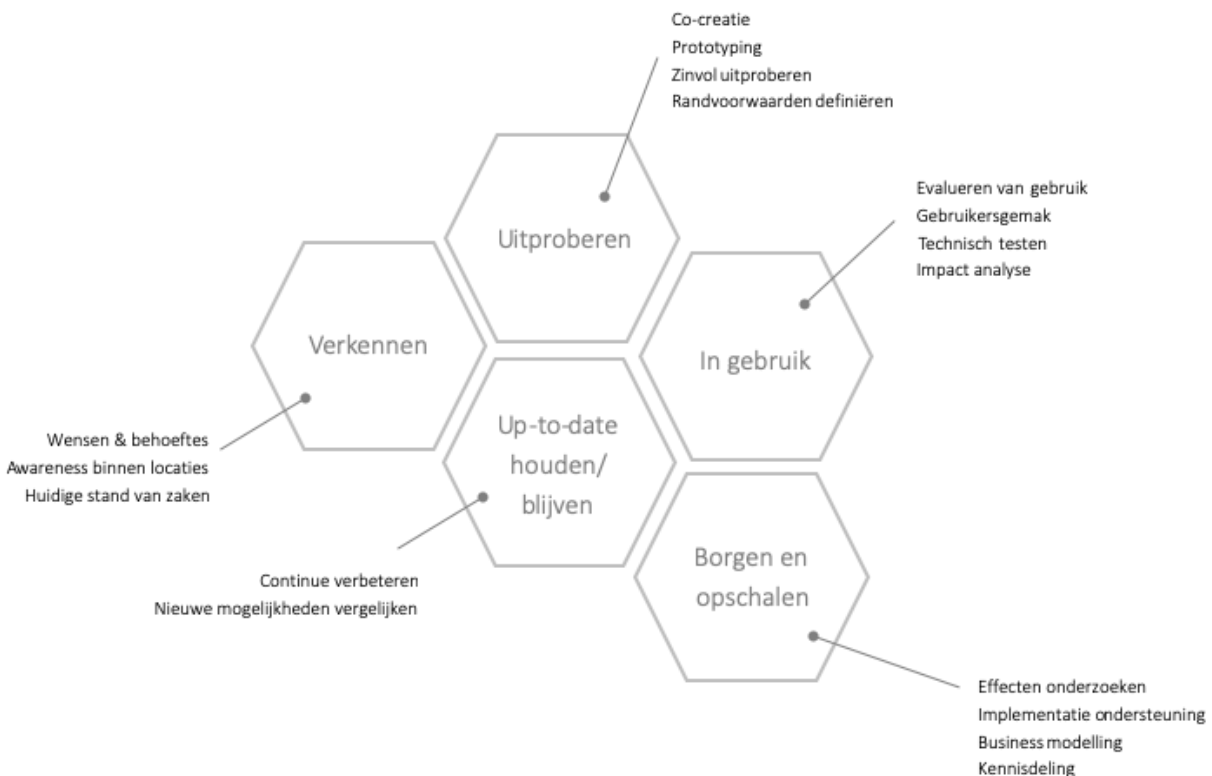
Binnen Anders Werken hanteren wij het 'Honingraatmodel' van Vilans, waarin de verschillende noodzakelijke fasen van technologie implementatie en opschaling staan beschreven (zie Figuur 3). De fasen kunnen iteratief verlopen, zo kan een organisatie een technologie evalueren in gebruik en concluderen dat het nodig is om verder te gaan co-creëren op basis van inzichten uit het onderzoek. In de verkenningsfase (**Verkennen**) worden nieuwe vragen geformuleerd door wensen en behoeften op te halen, awareness gecreëerd bij bestuur, management en zorgprofessionals en inzicht verkregen in de huidige stand van zaken (o.a., innovatie klimaat & bereidheid voor transformatie). In de uitprobeerfase (**Uitproberen**) vindt het co-creatieproces plaats samen met eindgebruikers en prototyping van oplossingen en werkprocessen. Zinvol uitproberen vindt ook plaats in deze fase waarin verschillende technologieën in een kort experiment van 2-3 weken worden uitgetoetst op gewenste uitkomstvariabelen (zoals functionaliteiten/gebruiksvriendelijkheid en kosten en financiering). Binnen de uitprobeerfase worden ook de randvoorwaarden opgesteld voor de uiteindelijke implementatie. Binnen de '**In gebruik**' fase wordt de technologie geëvalueerd (op bijv. gebruiksvriendelijkheid, meerwaarde cliënt). Binnen deze fase vinden ook technische testen plaats naar bijvoorbeeld stabiliteit en interconnectiviteit. De uiteindelijke impact van de technologie op verschillende eindgebruikers en stakeholders wordt onderzocht en gecommuniceerd. In de '**Up-to-date**' houden/blijven fase zal er continue terugkoppeling zijn naar de leveranciers en ontwikkelaars over de ervaringen van eindgebruikers. Ook zal de leverancier met voortschrijdend inzicht de technologie en dienst continu updaten. Er zal ook iteratief onderzocht en verkend worden of andere technologieën en diensten

wellicht beter aansluiten bij de organisatie en/of een mogelijk grotere impact hebben op de cliënt, medewerker en kosten. Hierdoor kun je bijvoorbeeld kiezen om terug te gaan naar “Uitproberen”. ‘**Borgen en opschalen**’ is een cruciale fase na de ‘In gebruik’ fase waarin effectonderzoek kan plaatsvinden op basis van meetlijsten/indicatoren over de tijd, inclusief 0-metingen en mogelijk controlegroepen. Binnen deze fase is er een cruciale activiteit in implementatie ondersteuning, vindt business modelling plaats (bijv. (maatschappelijke) kosten-baten analyse) en regionale, landelijke en mogelijk internationale kennisdeling over gevonden effecten en impact om lerende netwerken te creëren en ondersteunen.

In de onderzoeksrapportages van de desbetreffende technologische toepassingen uit Anders Werken, wordt verder toegelicht in welke fases de ontwikkelingen logischerwijs vallen.

Idealiter zullen alle organisaties dezelfde stappen doorlopen om tot een succesvolle implementatiestrategie te komen die bij die organisatie en locatie van toepassing zijn. Wel is de mogelijkheid om door de samenwerking binnen Anders Werken bepaalde ervaringen van andere organisaties mee te nemen in de eigen evaluaties.

Figuur 3. Vilans’ Honingraatmodel.



2 Actieonderzoek binnen Anders Werken

Het onderzoek binnen Anders Werken is iteratief en actiegericht. Het onderzoek vindt plaats in diverse organisaties in alle fasen van technologie implementatie en opschaling, van het verkennen in de eerste fasen van het traject tot de latere opschaling in 2020.

Door de aanpak wordt het in het programma onderzoek verricht wat de activiteiten binnen de verschillende pilot- en implementatietrajecten volgt. Er wordt niet alleen gefocust op het meten van effecten van de technologische toepassingen maar er wordt ook breder gekeken naar hoe beoogde effecten worden gerealiseerd. Voor het lerende netwerk in West-Brabant zijn dat cruciale inzichten om een blijvende Anders Werken beweging te bewerkstellen.

Het onderzoek bestaat uit een mix van activiteiten:

1. **Awareness sessies** waarin de verwachtingen ten aanzien van de inzet van een technologie als onderdeel van de zorg centraal staan en bewustwording rondom de mogelijkheden en onmogelijkheden. (Hoofdstuk 3)
2. **Werkplaatsen** waarin de verschillende deelnemers aan het programma elkaar ontmoeten om ervaringen te delen. (Hoofdstuk 4)
3. Onderzoek naar de impact van de technologieën op: **1. Arbeidsproductiviteit**; **2. Medewerkersgeluk**; en **3. Cliëntgeluk**. Het onderzoek bestaat onder andere uit het bijwonen en ophalen van verwachtingen tijdens startbijeenkomsten, tussenevaluaties en eindevaluaties. Resultaten zijn te vinden in de desbetreffende onderzoeksrapportages.
4. **Interviews** met projectleiders die ervaringen hebben opgedaan met andere technologieën dan die zijn uitgekozen in het Anders Werken traject (Hoofdstuk 5)
5. **Interviews** met alle projectleiders van de diverse deelnemende organisaties die zowel gebruikt worden in de onderzoeksrapportages alsmede in de huidige rapportage. (Hoofdstuk 6)

3 Awareness sessies

3.1 Introductie

In maart en april 2019 hebben bij 11 organisaties in het Anders Werken project awareness sessies plaatsgevonden. Deze awareness sessies vormden het startpunt om binnen de organisatie de verwachtingen met betrekking tot de inzet van technologie op te halen. Tevens was dit het moment om - indien dit nog niet was gedaan - een projectgroep op te zetten. Nadat de awareness sessies hebben plaatsgevonden zijn afspraken met leveranciers gemaakt om de technologie en de mogelijkheden toe te lichten bij de verschillende zorgaanbieders (door intakes of ondernemerssessies). Bij al deze sessies waren ook medewerkers van Vilans en/of tanteLouise aanwezig.

In de verschillende sessies kwamen vragen naar voren. Deze zijn gedocumenteerd en antwoorden hierop geformuleerd. Middels een FAQ (zie Appendix A) hebben we antwoord gegeven op de vragen en willen we organisaties - waar de vraag niet direct naar voren kwam - informeren.

Voor de awareness sessies zijn materialen ontwikkeld om de verwachtingen en ambities van de zorgaanbieders op te halen door middel van Strategy Mapping (zie figuur 4). De resultaten op de geeltjes beschrijven de ambities van de organisatie (waar gaan we met elkaar aan werken).



Figuur 4. Ingevulde Strategy Map bij organisatie Groenhuysen



Figuur 4 Foto die gemaakt is na awareness sessie bij zorgorganisatie Park Zuiderhout (incl. medewerkers Vilans & tanteLouise)



Figuur 3 Materiaal uitgedeeld aan betrokken organisaties

3.2 Deelnemers

De medewerkers vanuit de zorgaanbieders die bij de awareness sessies aanwezig waren zijn zeer gevarieerd wat betreft hun rol binnen de organisatie. Sommige medewerkers zijn lid van een innovatieteam of de Verpleegkundige en Verzorgende Advies Raad (VVAR). In grote lijnen zijn de volgende disciplines betrokken geweest bij de sessies:

- **Managers zorg:** zorgmanagers, bestuurders, beleidsmedewerker zorg, interimmanager zorg, locatiemanager, manager zorgenheid
- **Managers overige diensten:** manager bedrijfsvoering, staffunctionaris ondersteunende diensten, manager Financiën & Administratie, manager Wonen & Services, Manager Vastgoed & Facilities, Teamcoördinator Facilitair
- **Innovatie:** Manager Onderzoek en Innovatie
- **Techniek:** Technische dienst/beheer, Arbo en ICT, manager ICT
- **Teamleiders:** Teamleider somatiek, teamleider geriatrische afdeling, Coördinator PG-teams
- **Verpleegkundigen:** wijkverpleegkundige, kwaliteitsverpleegkundige, hbo-verpleegkundige bij kenniscentrum Parkinson, verzorgende IG, Verpleegkundig Specialist, wondverpleegkundige
- **Communicatie:** communicatieadviseur
- **Kwaliteitsmedewerker:** kwaliteitsmedewerker Risico & Kwaliteit

3.3 Ervaringen

Alle deelnemende zorgaanbieders waren gastvrij en enthousiast om te starten met het Anders Werken project. Na de awareness sessies bleek dat de kennis over het Anders Werken project tussen de deelnemende medewerkers zeer divers was en dat nog niet alle betrokken en benodigde medewerkers aan tafel zaten. Verder kwam naar voren dat er grote verschillen waren tussen de organisaties op gebied van innovatie en de mogelijkheid en ervaring hier met innovaties aan de slag te gaan (verkennen/uitprobeer fase). Opvallend was dat voor een aantal deelnemende organisaties de keuze tussen projecten niet bewust is gemaakt. Na de awareness sessies werden de eerste vervolgstappen

gezet en werden een aantal sessies met ondernemers ingepland. De organisaties hadden na de sessies nog relatief veel vragen over het project, vandaar ook dat er een FAQ is ontwikkeld (zie Appendix A). De volgende verwachtingen zijn gedeeld rondom de inzet van technologie.

3.4 Verwachtingen

Er wordt al met een aantal innovaties gewerkt binnen de verschillende zorgaanbieders op het gebied van beleving en activiteit. Volgens de deelnemers kunnen de projecten binnen Anders Werken bijdragen om ook de zorg zelf en de processen wezenlijk te veranderen en/of efficiënter te maken. Over het algemeen zijn deelnemers positief om samen te werken met andere zorgaanbieders binnen Anders Werken. Deelnemers delen dat Anders Werken een kans biedt om innovatie te stimuleren binnen hun organisatie. Toch zijn er ook enkele kritische geluiden:

“Leuk arbeidsbesparing... gaan we dan ook wat anders doen met die extra tijd? Hebben we echt meer tijd?” - medewerker

“Het kan niet zo zijn dat transitie middelen gekoppeld zijn aan 1 leverancier” – innovatie adviseur

Bij de pilot ‘Expertise Zonder Afstand’ met de smart glass verwachten een aantal deelnemers weerstand bij het zorgpersoneel. Met name omdat er in het leggen van contact een wederzijdse afhankelijkheid zit die beide disciplines moeten omarmen. Daarin wordt meegenomen dat er verschil zit tussen afdelingen in de bereidheid en bekendheid met technologie en innovatie, aldus deelnemers. De ambitie om mee te gaan in de ontwikkelingen en innovaties is aanwezig. Wel is er nog scepsis over de toepasbaarheid en effectiviteit van de innovaties zoals gepresenteerd tijdens een awareness-sessie. Deelnemers zien het creëren van draagvlak bij medewerkers als een uitdaging en delen ervaringen over mislukkingen (o.a. sensorische bewaking/toezichthoudende domotica). Een aantal deelnemers verwachten dat het slimme incontinentiemateriaal resulteert in minder contact met de bewoner en de term ‘Anders Werken’ wekt bij een aantal medewerkers de (negatieve) indruk dat ze alweer anders moeten gaan werken. Naast verwachtingen hebben de deelnemers praktische inhoudelijke vragen over het slimme incontinentiemateriaal, zoals het gebruik-, onderhoud en schoonmaak van de clip. Verder zijn er vragen over de business-case, prijs en beschikbaarheid van het product. Voorbeelden van ervaringen en filmpjes zouden daarbij helpend zijn. De meeste vragen zullen aan bod komen in de opvolgende bijeenkomst met leverancier Abena.

4 Werkplaatsen

Voor de deelnemende zorgaanbieders aan Anders Werken zijn werkplaatsen opgezet bestaande uit bijeenkomsten en digitale uitwisseling. Binnen deze werkplaatsen bouwen zorgprofessionals, innovatiemanagers, eHealth adviseurs, bestuurders en onderzoekers samen aan Anders Werken. Opgedane kennis wordt gedeeld binnen verschillende creatieve werkvormen en online gedeeld op www.anderswerkenindezorg.nl. De werkplaatsen waren in de eerste fase gericht op de pilotprojecten (o.a. ervaringen, implementatie, resultaten) en in een later stadium - wanneer er ervaringen zijn met de verschillende projecten - ook project overstijgend (bijv. inzicht krijgen in innovatieklimaat organisatie). Hieronder een korte samenvatting van het verloop- en bevindingen per werkplaats.

4.1 Werkplaats #1: 27 juni 2019

Als vervolg op de awareness-sessies in maart en april 2019 organiseerden Vilans, tanteLouise en het Care Innovation Center (CIC) op 27 juni 2019 de eerste 'werkplaats'. Deze werkplaats had als doel het delen van ervaringen met het Anders Werken project. In de inspirerende omgeving van het Innovitapark in Roosendaal opende Conny Helder – bestuurder van tanteLouise en het CIC – de bijeenkomst, waarna in vogelvlucht de stand van zaken van Anders Werken werd gegeven. Alle awareness-sessies waren eind juni 2019 afgerond en de leveranciers waren reeds bij het merendeel van deelnemers langs geweest of hadden dit reeds ingepland.

In een ontspannen sfeer vertelden de aanwezigen – een afvaardiging van 6 deelnemende zorgaanbieders – in kleine groepjes elkaar hoe de implementatie van technologie en innovatie in hun eigen organisatie tot nu toe verliep. Wat werkte goed, welke problemen heb je ervaren, wat zou je de volgende keer anders doen en wat neem je mee naar het programma Anders Werken? Om deze ervaringen te delen heeft Vilans het onderstaande format ontwikkeld. Binnen dit format konden de deelnemers o.a. aangeven wat ze nodig hebben of hadden voor het traject (bagage), wie ze nodig hebben (reisgezelschap), wat er fout ging (pech) en welke hoogtepunten ze hebben ervaren.

The graphic is a large, colorful template for a workshop session, designed to look like a travel itinerary or a project journey. It features a central circular path with several sections, each with a specific theme and set of questions. The sections are:

- Bagage:** Wat heb je meegenomen? Wat heb je achtergelaten? Wat was je vergeeten? Wat was ontbreekt? Wat heb je later nog aangeschaft?
- Reisgezelschap:** Wie waren je reisgenoten? Hoe heb je hen uitgenodigd? Wie nam initiatief? Wie miste de trein?
- Omschrijving:** Leg hier in het kort uit welke reis je beschrijft.
- Hoogtepunten:** Wat waren de hoogtepunten? Hoe kwam je hier? Hoe heb je dit vastgelegd?
- Pech:** Wat ging fout? Hoe heb je er voor gezorgd dat je de hoogtepunten niet miste? Hoe heb je het gevend?
- Route:** Welke route koos je? Waar was je naar op zoek?
- Aanleiding + Voorbereiding:** Wat was de aanleiding? Welke idee was het?

Additional elements include icons for luggage, a person with a backpack, a warning sign, a mountain range, and a map. The Anders Werken logo is visible in the bottom right corner of the graphic.

Er waren tijdens de werkplaats twee medewerkers van tanteLouise aanwezig die beiden werkzaam zijn op afdelingen waar reeds gewerkt wordt met het ‘slim incontinentiemateriaal’ en de bril voor ‘expertise zonder afstand’. Zij werden het hemd van het lijf gevraagd: hoe ging dat in jullie team, wat deed je met weerstand, hoe werd je geïnformeerd, welke uitdagingen heb je gezien en welke tips geef je anderen? Deze gesprekken leverden voor de deelnemers veel bruikbare informatie op.



Figuur 6. Impressie werkplaats 28 juni 2019

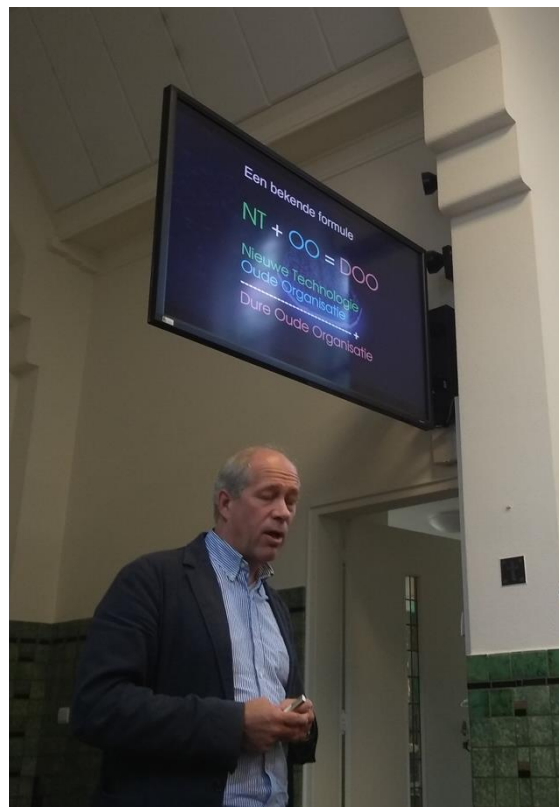


4.2 Werkplaats #2: 27 september 2019

Voor de tweede werkplaats verzamelden zo'n 25 deelnemers van Anders werken in de zorg zich in de fraaie kapel van Avoord in Etten-Leur. Bestuurder Martin den Hartog trapte de bijeenkomst af: *“op een plek met historische waarde is het goed te beseffen dat ontwikkelingen sneller gaan dan ooit. We werken voor ouderen die nog een tijdperk kennen zonder mobiele telefoons, maar ondertussen gaat de techniek razendsnel vooruit. We moeten deze nieuwe technieken breed inzetten om kwalitatief hoogwaardige zorg te kunnen blijven leveren.”* Daarnaast gaf Nils van der Reijt een update over het programma en kregen de deelnemers nog een enerverende presentatie van Prof. Dr. Paul Iske over briljante mislukkingen. Met name de formule $NT + OO = DOO$ (Nieuwe technologie + Oude Organisatie = Dure Oude Organisatie) werd toepasbaar gevonden voor het Anders Werken traject.

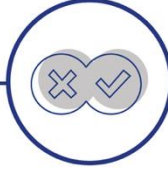
Het verhaal van Paul was een goede inleiding om – onder leiding van Sandra Suijkerbuijk (Vilans) – praktisch aan de slag te gaan met onderstaande thema's die in samenwerking met de gastheer (Avoord) werden opgesteld; draagvlak bij medewerkers, digivaardigheid van teams, echt samenwerken in de regio, kaders van het programma, communicatie intern en extern en vertrouwen in technologie.

Figuur 7. Presentatie Prof. Dr. Paul Iske

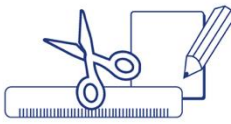


In kleine groepjes gingen de deelnemers aan de slag met één van deze thema's. Ze bedachten verschillende oplossingen en maakten er één concreet door een papieren prototype te maken. Zo had een groepje op de vraag *'hoe kun je de communicatie over een product op een afdeling met veel bewoners van buitenlandse afkomst verbeteren?'*, als oplossing om de instructie in meerdere talen beschikbaar te maken. Om de groepjes door de verschillende stappen heen te leiden had Vilans verschillende formats ontwikkeld. Hieronder 1 ter illustratie. Concrete ideeën na afloop van de werkplaatsen waren: Uitwisseling Volckaert en TanteLouise, Met aandachtsvelders ECD in gesprek (Volckaert en Ruitersbos), Aanbieden instructies Abena in meerdere talen bij Raffy-Leystroom, Privacy officers betrekken in PharmaSee ontwikkelingen.

Figuur 8. Format "Idee uitwerken en prototypen"



Idee uitwerken en prototypen



Een prototype maken van jullie idee

Kies nu een aantal van de ideeën waarbij jullie het beste gevoel hebben. Dit zijn de meest kansrijke ideeën voor de gebruikers om geholpen te worden.

Maakt een prototype van het product


Wat zijn concrete acties die uit te voeren zijn? Wie gaat dat doen?

Denken jullie aan content voor de website of jullie intranet? Tekenen een aantal voorbeelden uit, incl titels en plaatjes.


Denken jullie aan een set kaarten? Maak de set. Wat moet erop staan?

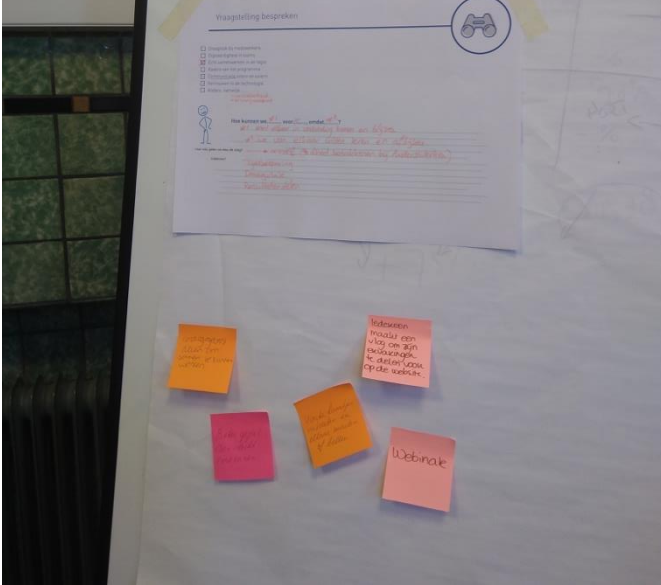
Moet er een poster komen die aandacht voor innoveren en innovatie vraagt en die bij alle organisaties verspreid moet worden? Maak daar een versie van. Denk aan de taal (serius of met een knipspog?).

Weten jullie nog niet precies wat voor vorm? Omschrijf dan in een storyboard wat jullie precies van plan zijn. Maak een strip over de verschillende stappen en wie daarbij nodig zijn.



Op naar de pitch





4.3 Werkplaats #3: 28 november 2019

De derde werkplaats van Anders Werken in de zorg werd georganiseerd bij Mauritsstaete, een zorglocatie van De Riethorst Stroomland. Vanuit alle deelnemende organisaties waren vertegenwoordigers aanwezig. De deelnemers werden welkom geheten door Mireille de Wee, bestuurder van De Riethorst Stroomland. Zij gaf aan dat ze er alle vertrouwen in heeft dat dit project mooie dingen gaat opleveren, waar medewerkers direct iets van gaan merken. Na het welkomstwoord, een korte terugkoppeling over het programma en een pub quiz, werd onder leiding van Vilans in groepjes uiteengegaan.

Medewerkers die betrokken zijn bij de projecten 'Expertise zonder afstand' ($n=14$) en 'Slim incontinentiemateriaal' ($n=8$) gingen samen in gesprek. De derde groep werd gevormd door projectleiders en beleidsmedewerkers.

4.3.1 Deelnemende organisaties

Om elkaar te leren kennen is gebruik gemaakt van een spinnenweb (zie Figuur 10). In het spinnenweb gaven de deelnemers aan hoe groot hun organisaties is, hoe innovatief de organisatie is etc. Door dit in te vullen ontstond een beter beeld van de verschillende aanwezige organisaties.

Dit resulteerde in de volgende verschillen tussen organisaties - aldus de deelnemers - die door deelnemers zelf zijn benoemd. Het is essentieel om te delen dat de onderstaande resultaten een beschrijving zijn van hoe deelnemers hun organisatie zien en het betreft niet onafhankelijke data en/of informatie die vanuit de deelnemende organisaties is verstrekt.

Groenhuysen

Groenhuysen is een relatief grote organisatie met meerdere woonzorglocaties en een thuiszorgtak, aldus de deelnemers. Groenhuysen heeft 3000 medewerkers en er is volgens een deelnemer aan de werkplaats al aardig wat kennis over technologie op hun locatie, maar er is ruimte voor verbetering.

Surplus

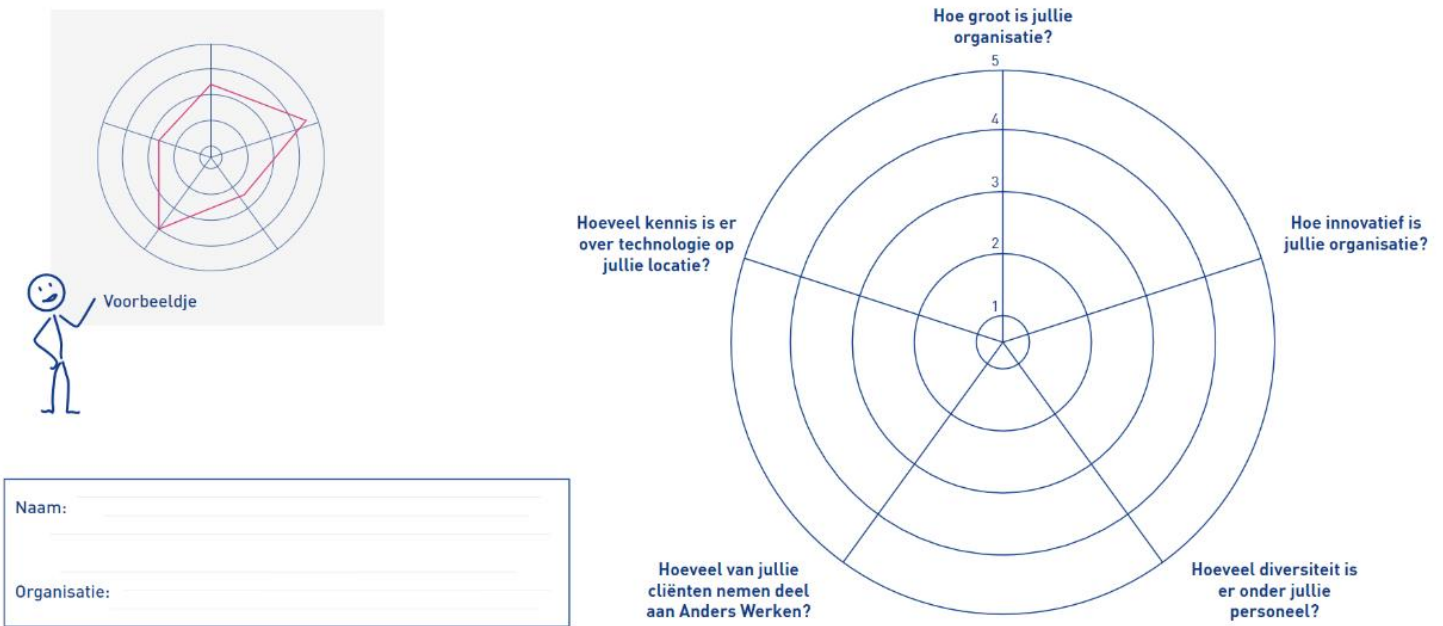
Surplus is ook een relatief grote organisatie volgens de deelnemers. Op innovatie scoren zij relatief laag (2 van de 5, 5 = zeer innovatief), aldus een medewerker. Het Anders Werken staat nog aan het begin van een transformatie. Wel hebben ze binnen de organisatie alle relevante disciplines aangehaakt bij de pilot met de smart glass en dit wordt als prettig ervaren. Surplus heeft de smart glass ingezet bij onbegrepen gedrag van cliënten en de bril is ook ingezet bij collega's in opleiding.

"Hier hebben we de bril gebruikt om de collega's in de wijk op te leiden en ook om examen te doen". – medewerker Surplus

Volckaert

Volckaert is een relatief kleine organisatie aldus een medewerker en staat op het punt te fuseren met o.a. 'De Riethorst Stroomland'. Volckaert was na tante Louise de eerste organisatie die startte met de pilot van het slim incontinentiemateriaal. In oktober 2019 is Volckaert ook gestart met de smart glass. Het gebruik van deze bril was in de eerste fase lastig, aldus een medewerker:

"Toen we gingen oefenen bleek het toch wel een dingetje." – medewerker Volckaert



Figuur 9. Spinnenweb (introductie)

De medewerkers van Volckaert die aanwezig waren bij de werkplaats hebben meegekeken met de casus wondzorg. Ze gaven aan dat het gebruik van de smart glass overdag nog wel lastig is omdat het druk is op de afdeling en dat tijdsdruk en achtergrondgeluiden de juiste toepassing van de bril verhinderen.

Raffy-Leystroom

Raffy-Leystroom is ook een relatief kleine organisatie aldus een medewerker. Zij zijn zowel met het slimme incontinentiemateriaal als de smart glass aan de slag gegaan in 2019. Tijdens de werkplaats gaven medewerkers aan dat ze de eerste training voor de smart glass hadden gehad en dat ze daarom erg benieuwd waren hoe andere zorgaanbieders deze innovatie ervaren over de tijd.

TanteLouise

Ook vanuit tanteLouise waren er afgevaardigden bij de werkplaats. TanteLouise is een relatief grote organisatie en innovatie is een belangrijk onderdeel van het werk bij deze organisatie volgens de medewerkers. Er is een grote diversiteit aan personeel, zowel oudere als jongere medewerkers. Bij tanteLouise wordt op dit moment (tijdens werkplaats #3) de smart glass uitgetest met een arts.

Thebe

Thebe is een van de grotere organisaties in West-Brabant aldus een medewerker. Tijdens de werkplaats was de organisatie nog in de voorbereidende fase voor beide pilots. Ze willen de smart glass in gaan zetten voor wondverpleegkundigen en begeleiding van leerlingen. Op innovatie scoren zij in vergelijking tot de andere organisaties lager, aldus een medewerker:

“Dacht dat we heel innovatief waren, maar als ik dit om me heen hoor, hoor ik dat er nog veel meer mogelijk is. Hoe veel cliënten kan ik nog niet zeggen.” – medewerker Thebe

Park Zuiderhout

Park Zuiderhout is een relatief kleine organisatie en zij zijn nog niet gestart met de pilots en hebben dit gepland voor het eerste kwartaal van 2020. Volgens een medewerker scoort Park Zuiderhout op innovatie relatief hoog, voornamelijk op het gebied van welzijn met de inzet van de Tovertafel (Active Cues).

De Riethorst Stromenland

De Riethorst Stromenland is een grotere organisatie en is de dag voor de werkplaats gestart met de training van de smart glass (expertise bril). Ze gaan de bril gebruiken binnen het Zorg Innovatie Centrum (ZIC) (deze wordt geleid door leerlingen die op afstand worden begeleid), binnen het wondexpertise centrum, met een arts bij crisissituaties om te beoordelen of de arts langs moet komen en voor intercollegiale toetsing.

4.3.2 Uitwisselen van ervaringen

In de verschillende groepen tijdens de werkplaats werden ervaringen uitgewisseld over de inzet van de verschillende technologieën. Doordat de organisaties allemaal in verschillende fases van het project staan, werd het een informatieve uitwisseling over de werking van technologieën, het vinden van een pilotlocatie, het stellen van doelen binnen de organisatie, het includeren van de cliënten, het experimenteren, het evalueren en uiteindelijk het in gebruik nemen van de technologieën. Verder kwamen de volgende onderwerpen aan bod: de aanpak van de pilot door de verschillende organisaties, wat werkt wel en wat juist niet, welke problemen kom je tegen en hoe los je die op.

Hieronder een ingevulde werkvorm door Vilans die gebruikt is in het uitwisselen van hierboven toegelichte ervaringen.

The image shows a workshop form for 'ANDERS WERKEN in de zorg'. At the top, there is a honeycomb diagram with a central hexagon labeled 'Uitwisselen' and surrounding hexagons labeled 'Verkennen', 'Uit-to-dere', 'In gebruik', 'Begeleiden', and 'Onderhouden'. Below this is a horizontal timeline with seven stages: 'Introductie', 'Pilot locatie vinden', 'Doelen stellen', 'Cliënten includeren', 'Experiment', 'Evalueren', and 'In gebruik'. The 'Pilot locatie vinden' and 'Doelen stellen' stages are highlighted with grey bars. To the left of the timeline are several icons and text boxes: 'De innovatie:' with radio buttons for 'Slimme inco' and 'Expertise zonder afstand'; 'Zo gaat het!' with a stick figure icon and text 'Vertel en noteer hoe het gaat en noteer op post-it bij de verschillende stappen. "Wat gaat er goed?" "Wat kan er beter?"; and three colored boxes for 'Goede ervaring', 'Uitdaging', and 'Tijp!'. At the bottom left, there are three text boxes: 'Wat valt er op?', 'Welke verschillen zijn er?', and 'Wat zijn tips voor vervolg?'. On the right side, there is a photograph of a wall covered in colorful sticky notes with handwritten notes in Dutch, such as 'Ziel omgevoerd', 'Smart phone', 'Tenglopping in familie', 'ook 's nachts', 'in de praktijk', 'leer heel normaal', 'telefoon', and 'goed als eerste'.

4.3.3 Afsluiting

De deelnemers hebben elkaar leren kennen en een beter beeld gekregen van elkaars organisatie (Spinnenweb). Hierdoor werd het uitwisselen van ervaringen vergemakkelijkt. Deelnemers concludeerden dat het belangrijk is om de tijd te nemen om met technologie aan de slag te gaan (verkennen en uitproberen). Verder kost het tijd om tot een duurzame verandering te komen in 'oude' werkprocessen. Voldoende support van leveranciers is dan belangrijk. Ondanks kritische kanttekeningen, ervaren deelnemers ook de meerwaarde van de nieuwe technologieën voor de cliënt en voor zichzelf. Uitgewerkte verslagen van de groepsdiscussies zijn meegenomen voor het onderzoek.

Figuur 11 Impressie werkplaats 28 november 2019



5 Aanvullende interviews over programma

Extra verdiepende telefonische interviews vonden in februari en maart 2020 plaats, uitgevoerd door drie onderzoekers van Vilans en met projectleiders ($n=10$) van de deelnemende organisaties. Dit was een doelgerichte steekproef. In sommige gevallen vonden er nog enkele aanvullende interviews ($n=2$) plaats via de sneeuwbalmethode als projectleiders doorverwezen naar relevante personen binnen hun projectteam.

Naast inzichten voor de onderzoeken naar de technologische toepassingen, zijn er ook overkoepelende resultaten van belang voor het Anders Werken traject. Hieronder worden deze verder toegelicht.

5.1 Enthousiasme over het programma

De geïnterviewden zijn unaniem enthousiast over het Anders Werken traject. De huidige opzet met de werkplaatsen waar ontmoeting en ervaringen uitwisselen centraal staat, wordt als heel waardevol ervaren. Met name de kleinere organisaties vinden het fijn dat tanteLouise de kartrekker is.

“Ik ben tot nu toe 2 of 3 keer aanwezig geweest bij een werkplaats. We verdelen het hier een beetje, we zorgen altijd dat er iemand gaat. Soms alleen en soms gaat er iemand van de werkvloer mee. Ik heb het tot nu toe als nuttig ervaren. Je kunt dan wat uitwisselen en je krijgt nieuwe informatie. De laatste keer ook informatie over de Wolk. Ik vind het wel zinvol.”

“De werkplaatsen zijn goed, de ontmoeting is daar. Het zou wellicht interessant zijn als organisaties ook echt bij elkaar kunnen gaan kijken. “

“tanteLouise als kartrekker en Nils als projectleider is prettig. Werkplaatsen zijn leuk ingericht en waardevol voor medewerkers.”

“We zijn te klein en zijn te druk met de fusie. Ik ben blij dat we volgend kunnen zijn. Op dit moment hebben we niet de capaciteit om een trekkende rol te hebben. Ook voor 2020 zijn we wel op zoek naar hoe we alles goed projectmatig moeten gaan doen. Alles is leuk, maar niet alles kan.”

“Het is heel goed dat in de regio wordt samengewerkt. Er wordt te veel zelf ontdekt. Het is fijn dat dat op deze manier gefaciliteerd wordt.”

“Ik vind het programma buitengewoon stimulerend. Wij als kleine organisaties zijn minder in de gelegenheid en positie om echt innovatie te gaan starten, dat begint bij het scannen van de markt en het bepalen van wat wel en niet. Ik vind het een uitgesproken kans voor ons om daaraan mee te doen. Dat is voor mij het allerbelangrijkste.”

“Het voordeel voor ons in dit geval is dat wij als een van de laatste gestart zijn met het project. Dat had heel veel voordeel dat we toch konden meeluisteren naar ervaringen van de anderen die of al bijna klaar waren of al een tijdje de pilot achter de rug hadden. Dus dat is wel heel erg fijn om die adviezen van anderen te kunnen ontvangen. Het was ook wel fijn om met andere organisaties daarover te kunnen sparren. Dat is wel wat ik als positief ervaren heb.”

Een bijkomend voordeel van samen werken in deze constructie is dat het voor organisaties ook helpend is dat ervaringen vergelijkbaar zijn en men zo samen sterker staat tegenover een leverancier.

Het is een mooi initiatief. Het contact met andere organisatie is prettig. We zijn samen aan de slag met dezelfde vraagstukken. Met name de ervaringen met de bril: het ligt blijkbaar niet aan ons, zij hebben dezelfde issues. 'Beste fabrikant, dit is echt iets waar jullie mee aan de slag moeten. Het is geen locatie-of persoonsgebonden probleem.'

Twee geïnterviewden geven expliciet aan dat ook binnen hun organisatie het enthousiasme uit het Anders Werken traject doorsijpelt. Hierdoor is er bijvoorbeeld meer aandacht voor ook andere technologische toepassingen en de acceptatie van technologie in het alledaagse werk.

"Er wordt steeds meer nagedacht over wat we nog extra als technologie in kunnen zetten. Onder andere de inzet van Tessa-robot. Daar gaan we nu ook mee starten. Er wordt steeds meer nagedacht om extra zorgtechnologie in te gaan zetten."

"Enthousiaste medewerkers die zin hebben om er mee aan de slag gaan. Het wordt op een positieve manier gebracht. Er wordt ook wel gemerkt dat de werkdruk toeneemt en daardoor staan mensen er wel voor open om werkprocessen efficiënter in te richten door middel van technologie. Zodra ze het vertrouwen hebben in de technologie, wordt dat wel zo ervaren."

5.2 Keuzeprocés technologische toepassingen

Ten minste vijf projectleiders van de deelnemende organisaties omschrijven dat het keuzeprocés voor de technologie op dit moment soms wat onduidelijk is. Dit kan mogelijk leiden tot lastige implementatie, als een organisatie de technologische toepassing niet als oplossing voor een herkenbaar probleem ziet:

"Het is nog wel zoeken naar hoe deze technologie een plekje gaat krijgen. Het is meer een focus op de technologie an sich dan dat het direct concrete problemen oplost. Abena heeft dan een verder ontwikkeld product en een gedegen structuur. En 1minuut is een lerende jonge organisatie die wel snel stappen maakt maar wel op een ander ontwikkelniveau zit. De producten hebben wel potentie maar niet per se de oplossing."

"De ontwikkeling van de medicatiebril valt me dan een beetje tegen. Ik zie daar nog niet precies de voordelen van."

"Ik heb de indruk dat het nog lang niet uitontwikkeld is, maar dat is niet het grootste probleem. Toen wij hebben besloten hebben dit niet te gaan doen, hoorde ik van de projectleider Nils dat er mogelijk ook een andere vorm is die wat later ontstaan is. Waarbij het eigen inco materiaal gebruikt kan worden en dat er een strip in aangebracht kan worden. Dat lijkt mij een stuk gebruiksvriendelijker, dan met nieuwe producten te gaan werken. Als we daar gelijk mee waren gestart dan had dat tot een start geleid. Eigenlijk zeg ik daar mee: als je beter aansluit bij de bestaande situatie als je iets wilt innoveren, dan heeft dat waarschijnlijk meer kans op succes."

6 Vooruitblik naar 2020

Er is een mogelijkheid om te verkennen hoe om te gaan met de verschillen in de organisaties. Sommige organisaties komen wat moeilijker mee dan anderen. Om verdere bijdragen te leveren aan de algemene kennis omtrent de implementatie van technologie in de langdurende zorg, kan het relevant zijn om verder te kijken naar de succes- en faalfactoren bij de diverse organisaties.

In 2020 zal er met nieuwe technologie aan de slag worden gegaan, waaronder valimpact reductie met inzet van de Wolk. Het voorstel is om eenzelfde structuur op te zetten als met de huidige pilots. Verwachtingen omtrent de te meten effecten dienen vooraf helder te zijn en ook de afstemming tussen onderzoek en implementatie heeft blijvend aandacht nodig.

De huidige fase binnen Anders Werken is post-pilot en een aantal zorgaanbieders start met opschaling. In 2020 zullen we daarom naast de nieuwe thema's ook verdergegaan met de huidige projecten. In de vervolgfase wordt bekeken wat de omvang is van de effecten over de tijd en ook wat organisaties kunnen doen met deze effecten (zoals de tijdsbesparing). Daarnaast wordt op basis van beschikbare informatie buiten de organisatie, zoals wetenschappelijke literatuur en informatie van ondernemers, onderzocht wat de potentiële omvang is van de te verwachten effecten. De uitkomsten van dit vervolgonderzoek kunnen worden weergegeven in een academische paper, een whitepaper via Vilans en verder via de website van Anders Werken en informatieplatforms van Vilans (>500.000 bezoekers per maand). Aanvullend zijn er ook ideeën om binnen de huidige projecten een verdiepend onderzoek te doen. Deze ideeën vindt u in de desbetreffende onderzoeksrapportages.

Naast Anders Werken in Brabant zijn er in 2020 ook Anders Werken trajecten gestart in Friesland, Zeeland en Limburg. Anders Werken wordt een landelijke beweging!

Vilans

Vilans

Postbus 8228 3503 RE Utrecht

Telefoon 030 789 2300

www.vilans.nl

Utrecht, juni 2020