

De Persona Puzzel

Ken de sleutelfiguren die het implementeren van zorgtechnologie tot een succes maken



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Bij het invoeren van technologie in is het menselijke aspect minstens zo belangrijk als het technische aspect. Het is de succesvolle samenwerking tussen mensen die uiteindelijk zorgt voor verandering.

Met persona's krijg je helder wie de betrokkenen zijn en wat ze nodig hebben. Denk aan de cliënt, de naaste, projectmanager, bestuurder, IT-specialist, communicatiemedewerker, HR-adviseur, behandelaar, begeleider en de onderzoeker. Allemaal spelen ze een rol.

Zo gebruik je de persona's

Persona's helpen jou je te verdiepen in de mensen waar je mee werkt tijdens de implementatie. Je kruipt als het ware in de huid van deze mensen waardoor je ze beter gaat begrijpen. Door kennis en inzicht in wat iemand denkt, voelt, wilt, kun je beter aansluiten bij wat hij wil in plaats van wat jij denkt dat hij wil. Je kan persona's op verschillende manieren gebruiken.

1

Als input om draagvlak te creëren

Door middel van de persona's krijg je inzicht in de uitdagingen, motivaties en barrières. Deze informatie kun je gebruiken om draagvlak te creëren. Door bijvoorbeeld barrières op te heffen of juist op de motivaties in te spelen.

2

Om bewustwording binnen veranderteam te creëren en beslissingen te spiegelen

Je kunt ook bewustwording creëren door de persona's als poster op te hangen bij het implementatieteam van de organisatie. Of de persona meenemen in een online overleg en beslissingen spiegelen. "Wat zou IT-medewerker Jeroen hiervan vinden?"

3

Om de communicatie te optimaliseren

Waar persona's ook super handig voor zijn, is voor communicatie. Met de inzichten uit de persona's kun je gerichte content ontwikkelen die qua inhoud goed aansluit op de doelgroep. Maar je weet dankzij de persona's ook via welke kanalen en met welk type content ze te bereiken zijn.

4

Om keuzes te onderbouwen

Ben je bijvoorbeeld projectleider innovatie, dan kan het heel fijn zijn om intern aan de hand van persona's te kunnen laten zien waarom bepaalde keuzes gemaakt zijn bij de implementatie.

5

Om de rol- en taakverdeling helder te krijgen

Je kan ook een workshop rondom denken in persona's organiseren, dat als startpunt dient voor de rol- en taakverdeling binnen een project. Wat zijn ieders kwaliteiten en taken? Hoe dragen zij bij aan een implementatie?



“Ik ben Tim, 37 jaar en ik zit in een rolstoel vanwege een lichamelijke beperking. Om deze reden woon ik op één van de locaties van een zorgorganisatie. Hier kan ik zoveel mogelijk zelfstandig wonen. Wel kan ik de hele dag op een belletje drukken en om hulp vragen als dat nodig is. Mijn doel is om zo zelfstandig mogelijk te kunnen leven.”

Welke zorg, begeleiding of ondersteuning krijgt de cliënt?

De cliënt heeft vooral ondersteuning nodig bij kleine hulpvragen.

Het fijne handwerk en dagelijkse handelingen. Denk hierbij aan aankleden (kleding, schoenen of steunkousen), douchen, toiletteren.

Wat vindt de cliënt van de hulp die hij krijgt?

De cliënt is over het algemeen heel tevreden over de hulp die hij krijgt.

Wel vindt de cliënt het lastig dat hij **afhankelijk** is van de zorg. Soms moet de cliënt een half uur wachten op hulp bij een kleine handeling. Ook vindt de cliënt het lastig dat **zorgmedewerkers niet altijd een voorstander** zijn van technologie en heeft de cliënt soms het idee dat hij **niet als gelijkwaardig** wordt gezien.

Belangrijkste doel



Zelfstandiger of zelfs volledig onafhankelijk worden met behulp van technologie.

Interesse in technologie



Bewegingsbesturing (bediening van lampen, gordijnen etc.)



Innovaties met betrekking tot (zelfstandig) wonen

Waar wordt de cliënt blij van?



Volledig zelfstandig dingen kunnen doen (bijvoorbeeld met behulp van technologie), waardoor hij minder afhankelijk is



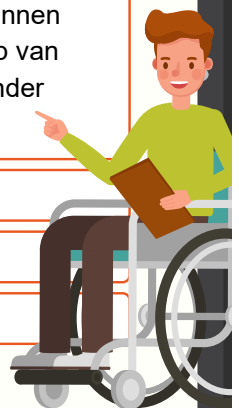
Familie en vrienden zien



Leuke dingen doen



Creatief bezig zijn



Onderdelen van de hulp die de cliënt graag verbeterd zou willen zien



Tijdsmanagement



Meedenken over technologische innovaties



Dingen aannemen van iemand met een handicap

Redenen **voor** implementatie van innovatieve technologie?

- ✓ Technologie kan de cliënt vooruit helpen
- ✓ Zelfstandig dingen kunnen doen

Verbeterpunten die cliënten aanhalen met betrekking tot innovatie

- ✓ Op **persoonlijk niveau** kijken wat cliënten nodig hebben en waar behoefte aan is.
- ✓ Het **gesprek** aan gaan met cliënten en beter **luisteren** naar de vraag van de cliënt.
- ✓ Een **afdeling** gericht op technologische innovatie maken.
- ✓ De cliënt vanuit de zorg **meer stimuleren** om met technologie te werken.



Barrières **tegen** implementatie van innovatieve technologie?

- **Angst** (bij de cliënt). Dat cliënten aangewezen zijn op technologie en de directe zorg van medewerkers kwijtraken. Maar ook angst voor het onbekende: *"Ik heb het altijd zo gedaan, dus waarom zou ik het anders doen?"*
- **Angst** (bij de zorgmedewerker of familie). Zorg wordt onpersoonlijk of vormt een bedreiging voor werkzaamheden.
- **Gebrek aan kennis** (onwetendheid van de cliënt).
- **Producten die nog niet voldoende getest zijn**, met cliënten, waardoor mensen afhaken.

Belangrijkste informatiebronnen

- ✓ Internet (Google, Engelse websites met gadgets, websites van bouwmarkten, Bol.com)
- ✓ Word-of-mouth
- ✓ YouTube/tutorials
- ✓ Nieuwsbrieven

Type content

- Video
- Artikelen

Onderwerpen

- Specifieke producten of oplossingen: in hoeverre zijn deze getest samen met cliënten?
- Woningtechnologie/woningapparaten
- Van 'het zitten in een rolstoel', naar 'weer kunnen lopen'
- De resultaten van technologie: *wat levert het op, wat betekent het in het dagelijks leven?*



“Ik ben Marielle, 40 jaar en draag zorg over iemand met een verstandelijke beperking. Mijn dagritme draait meestal volledig om deze persoon. Door deze focus is tijd voor mij echt kostbaar. Ik maak alleen tijd voor datgene dat ik écht belangrijk vind. Wel sta ik áltijd open voor nieuw ontwikkelingen.”

Waar wordt de naaste blij van?



Het lieve karakter van de cliënt. Emoties die loskomen, maken de dag altijd weer goed.



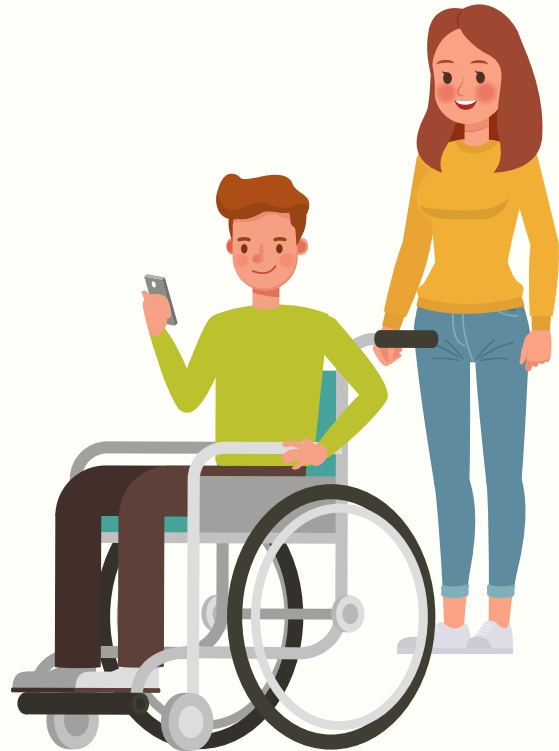
Ontwikkeling bij de cliënt

Grootste uitdagingen

De dag veilig laten verlopen. De naaste moet vaak de hele dag alert zijn als de cliënt in huis woont. Als de cliënt elders woont is de naaste dagelijks in contact met begeleiders op locatie om alles goed te laten verlopen.

Cliënt mee laten draaien in de samenleving. De naaste loopt vaak tegen beperkingen aan voor de cliënt, als het gaat om zaken regelen die voor ieder ander volstrekt normaal zijn, zoals geldzaken.

Onbegrip voor technologie. Er is nog té vaak onbegrip op de werkvloer, door zorgbegeleiders, over technologie en de waarde ervan.



Belangrijkste doel



Zorgen dat de cliënt gelukkig is. Ontwikkeling is mooi meegenomen, waar mogelijk, maar geluk is het belangrijkste.

Redenen **voor** implementatie van innovatieve technologie?



Als het werkt voor de cliënt.

Zo simpel ligt het voor de naaste.



Als het 'hufferproof' is.

Het moet tegen een stootje kunnen.

Barrières **tegen** implementatie van innovatieve technologie?



Schending van privacy



Te complexe technologie

Technologieën die het leven makkelijker maken volgens de naaste



Een tablet (voor entertainment en/of ontwikkeling)



Een interactief tapijt of interactieve tafel (interactieve technologieën)



Simpele techniek met knoppen om iets aan of uit te zetten



Technologie die communicatie met cliënt bevordert (weten hoe hij of zij zich voelt door sensoren o.i.d.)



Automatisering van administratieve werkzaamheden (hierdoor hebben zorgverleners meer tijd voor de cliënt)

Belangrijkste informatiebronnen



LinkedIn



Kennisplein Gehandicaptensector



Skipr

"Technologieën die oorzaak-gevolg laten zien werken vaak goed. Klik je een filmpje aan op de tablet, dan beweegt er van alles en speelt er muziek. Dat kan iemand met een zwaardere verstandelijke beperking begrijpen, van leren en kan er rustig van worden."



Type content

- Korte artikelen
- Video's
- Reference cases

Onderwerpen

- Innovaties
- Volwaardig leven



"Ik ben Ruud, 35, en werk als projectmanager binnen een zorgorganisatie met meerdere locaties. Als project manager **ondersteun ik projecten op het gebied van technologie en innovatie**. Ik ben vooral bezig met het **bewaken van de voortgang** van projecten. Ik kijk waar behoeftes liggen, om hier vervolgens een gepaste oplossing voor te bieden."

Functietitels op LinkedIn



Projectmanager



Projectleider



Manager Informatie en Technologie

Kennisgebieden van de projectmanager



Technologische oplossingen in de zorg
(kennis over de voordelen en werking)



Design thinking



Innovatie

Hoe ziet het dagelijks werk van een projectmanager er uit?

Ondersteunen van cliënten/medewerkers bij
hulpvragen gericht op innovaties, bijvoorbeeld:

In balans brengen dag en nacht structuur cliënten
Hulpvragen gericht op communicatie met cliënten
Hulpvragen m.b.t. gebruik portaal

Bieden van stabiliteit, van teams en van betrouwbare en veilige ICT

Waar wordt de projectmanager blij van?



Bieden van perspectief bij verbetering van knelpunten



Technologie een menselijke kant geven.



Zorgverleners voorzieningen bieden waardoor het werk makkelijker wordt



Cliënten blij maken met ICT-oplossingen



Met wie werkt de projectmanager samen?



Raad van bestuur
of MT



ICT afdeling



Onderzoekers en
ontwikkelaars
(design thinkers)



Collega's van de
communicatieafdeling



Teamleiders

Grootste uitdagingen

Verantwoorden van investeringen (budget en tijd)

Draagvlak creëren bij collega's (uitleggen & overtuigen)

Aan verwachtingen voldoen (techniek werkt ook wel eens niet)



Weerstand tegen technologie wegnemen

Interne communicatie en kennisdeling

Mensen iets nieuws aanleren

Belangrijkste doelen



Beter aansluiten bij de leefwereld van de zorgverleners, dezelfde 'taal' spreken.



Teams met elkaar verbinden, binnen de organisatie.



Technologie laten leiden tot kostenbesparing. En hierdoor de noodgedwongen afhankelijkheid van zowel cliënten als zorgcollega's reduceren.



Innovatief zijn en vooroplopen.



Wendbaar zijn als er een hulpvraag komt vanuit de locaties waar we ondersteuning aan bieden.

Redenen voor implementatie van innovatieve technologie?



Goed vooronderzoek



Waardevolle ROI



Een plan vanuit de behoefte van de cliënt/zorgmedewerker



Voldoende budget en ruimte om te testen

Barrières tegen implementatie van innovatieve technologie?



Geen goed vooronderzoek



Wanneer een stukje enthousiasme op de werkvloer mist



Budget en uren



Als de ICT afdeling er niet in mee kan gaan

Belangrijkste informatiebronnen



(Kennisgroepen op) LinkedIn



Digitale vakbladen



Beurzen, trainingen & events



Kanalen



Draagvlak creëren voor innovatie: "Je moet bij de werkvloer beginnen om een verandering teweeg te brengen."

Type content

- Lange/diepgaande artikelen
- Artikelen die je 'zo door kunt sturen zonder uitleg'
- Modellen met cijfers die technologie onderbouwen

Onderwerpen

- Innovatie en hulpvraag van cliënten of andere bedrijven
- Waar bedrijven mee bezig zijn op het gebied van samenwerken
- Wetenschappelijke onderbouwing van technologie die goed werkt
- De concepten achter technologieën

Thema's

- Duurzaamheid
- Alarmering
- Toegangscontrole
- Digitale werkomgeving
- Connectiviteit
- Domotica



“Ik ben Richard, 56 jaar en werk als bestuurder-directeur voor een grote zorgorganisatie. Als bestuurder houd ik me dagelijks bezig met ontwikkeling en innovatie. Mijn zorgteams zijn veelal zelfsturend, waardoor ik me kan richten op strategische vraagstukken. Ik blijf graag betrokken bij mijn medewerkers en haal regelmatig verhalen van cliënten op. Ik word als het ware aangestuurd door cliënten en bestuurders, niet andersom. De strategische keuzes en projecten die ik samen met andere organisaties opzet, ontstaan vanuit de behoeftes uit de zorg.”

Functietitels op LinkedIn



Bestuurder



Directeur

Kennisgebieden van de bestuurder



Aanbestedingen



Management

Hoe ziet het dagelijks werk van een bestuurder er uit?

De functie van de bestuurder is vooral inhoudelijk gedreven.

Zorgen dat de organisatie zich blijft ontwikkelen en dat alle medewerkers blijven leren. Zorgen dat de medewerkers altijd blijven luisteren naar de cliënten en dat vertalen naar het dagelijkse werk. Relaties leggen met andere organisaties en innovators om ketens samen te stellen. Daarnaast is het aan de bestuurder om op tijd signalen op te pikken vanuit de werkvloer waar verbetering of ondersteuning nodig is. Daarom bevindt de bestuurder zich ook regelmatig op de zorg- en woonlocaties en sluit hij aan bij belangrijke team meetings.

Waar wordt de bestuurder blij van?



Tevreden medewerkers



Oplossingen bieden waar cliënten écht iets aan hebben



Zorgverlening verbeteren en efficiënter inrichten

Met wie werkt de bestuurder samen?



Teammanagers



Coördinatoren



Gedragsdeskundigen



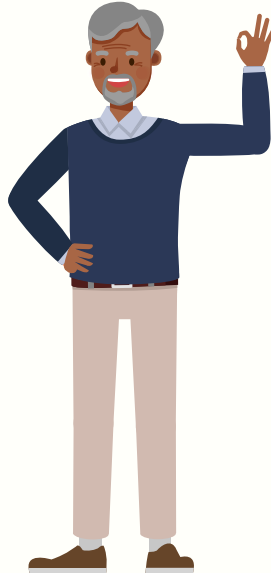
Andere bestuurders

Grootste uitdagingen

De zorg is ingewikkeld ingericht
Aanbestedingen zorgen er voor dat je zowel samen met andere organisaties als collega's samenwerkt in een keten, maar ook concurrenten kan zijn.

Onbegrip voor technologie

Zorgbegeleiders op de werkvloer hebben nog té vaak onbegrip over technologie en de waarde daarvan.



Persoonsgebonden budgetten

De zorgverlening gaat als het ware niet samen met de financieringsstroom en organisaties daaromheen. Cliënten wonen op een groep of worden begeleid in groepen, maar er kan niet letterlijk geïnvesteerd worden in zo'n groep. Alles moet per cliënt verantwoord worden.

Belangrijkste doelen



Zorg mee ontwikkelen met complexer wordende doelgroep



Kennisuitwisseling en samenwerking realiseren



De best mogelijke zorg verlenen



Gebruik maken van alle ontwikkelingen en verbetermogelijkheden

Redenen voor implementatie van innovatieve technologie?



De voordelen en risico's van de technologie zijn goed in beeld



Er zijn goede tests gedaan



De technologie is herkenbaar (passend bij het dagelijks gebruik van technologie)



Het is makkelijk en snel inzetbaar

Barrières tegen implementatie van innovatieve technologie?



Te veel gericht op de 'gadget', te weinig op de praktische voordelen



Te weinig kostenefficiënt



Onbegrip vanuit de medewerkers voor de technologie



Technologie die té veel verandering teweeg brengt, dat kan een te grote stap zijn

Belangrijkste informatiebronnen



Vereniging Gehandicaptenzorg
(bijeenkomsten en kennisuitwisseling via mail)



LinkedIn



Digitale bladen (SKIPR en Zorgvisie)



"De kunst is om te begrijpen dat je nog steeds contact maakt met mensen. Je moet snappen wat de cliënt wil. Daarna komt de technologie, die aansluit bij wat de cliënt wil."



Type content

- Nieuwsbrieven
- Artikelen
- Podcasts

Onderwerpen

- Innovaties i.v.m. technologie in de zorg
- Innovatieve financieringsoplossingen in de zorg
- Bestuurlijke vraagstukken in de zorg



“Ik ben Daan, ik ben 38 jaar en ik werk als IT-specialist voor een zorgorganisatie. Ik houd me dagelijks bezig met projecten die betrekking hebben op **informatisering en automatisering**. Denk bijvoorbeeld aan het ontwikkelen/up-to-date houden van de technologieën die cliënten van zorginstellingen helpen bij het zo normaal mogelijk functioneren in de maatschappij.”

Functietitels op LinkedIn



Adviseur zorg en technologie



Manager Informatisering en Automatisering (I&A)



IT-specialist



IT-manager



ICT-manager

Hoe ziet het dagelijks werk van een IT-specialist er uit?

De functie van de IT-specialist is vooral inhoudelijk gedreven.

De IT-specialist houdt zich voornamelijk bezig met de ontwikkeling van (nieuwe) technologieën. De hoofdtaak van de IT-specialist is bedenken hoe bepaalde dingen geautomatiseerd kunnen worden, welke technologie daarvoor nodig is en hoe je de kwaliteit hiervan kunt waarborgen.

Andere werkzaamheden zijn: het verzamelen van informatie over innovatie in de zorg, strategieontwikkeling over zorgtechnologie en het enthousiasmeren van cliënten en collega's.

Kennisgebieden van de IT-specialist



Meerwaarde van technologie in de zorg



Innovatie in de zorg voor een betere kwaliteit van leven



Technologische oplossingen in de zorg (kennis over de ontwikkeling en werking)

Waar wordt de IT-specialist blij van?



Het ontwikkelen van een technologie die voor verbetering van leven van de cliënt zorgt



Wanneer IT ondersteuning biedt aan het werkproces van collega's

Met wie werkt de IT-specialist samen?



MT



IT'er/
applicatiebeheerder



Cliënt



(zorg)medewerkers

Grootste uitdagingen

Hij is hier een **lange tijd** mee bezig en het levert de IT-specialist, maar ook de cliënt, op korte termijn niets op.

Het gebrek aan **gebruiksvriendelijkheid** in diverse technologieën waardoor de cliënt en de medewerkers de meerwaarde ergens niet van in zien.



Het **gebrek aan digitale vaardigheden** van de zorgmedewerker. Sommige zorgmedewerkers zien niet hoe technologie kan bijdragen aan het zorgproces.

Het **denken binnen kaders** in de zorg. Als het gevoel overheerst dat er door een technologische oplossing minder 'echte' zorg geleverd moet worden, zijn ze vaak minder bereid om mee te werken.

Belangrijkste doelen

- ✓ Het verbeteren van het leven van de cliënten.
- ✓ Het uitdragen van de meerwaarde van technologie in de zorg.
- ✓ Enthousiasmeren van zowel zorgmedewerkers als cliënten over technologie in de zorg.

Belangrijkste informatiebronnen

- ✓ Gesprekken met collega's, cliënten en andere zorginstellingen
- ✓ Hackathons
- ✓ Zoekmachines zoals Google
- ✓ Vakbladen (ICT & Health en Zorgvisie)
- ✓ Nieuwsbrieven
- ✓ Google Scholar

Redenen **voor** implementatie van innovatieve technologie?

- ✓ Dat de technologie zorgt voor een beter leven van cliënten.
- ✓ Stappen zetten op de werkvloer: techniek inzetten in zorgorganisaties die blijven hangen in oude manieren van werken en oude applicaties.

Barrières **tegen** implementatie van innovatieve technologie?

- De weerstand van medewerkers omdat zij bang zijn dat technologie de 'echte' zorg vervangt.
- Wanneer er geen eigenaarschap bij de organisatie ligt.
- Wanneer mensen de noodzaak niet zien.

Type content

- Wetenschappelijke artikelen
- Succesverhalen
- Productsheet
(waar vervolgens weer nieuwe zoektermen uit ontstaan)
- 'Live' gesprekken met collega's / zorginstellingen
- Webinars
- Congressen

Onderwerpen

- Inzet van zorgtechnologie in de praktijk
- Onderzoeken die van invloed zijn op technologie
- Slimme camera's
(voor het voorspellen van gedrag)
- Wat kunnen sensoren nog meer?
 - Geuren herkennen
 - Specifiek geluiden herkennen
 - Positieve gezondheid
 - Nachtzorg



“Ik ben Valerie, 30 jaar en werk als communicatiespecialist voor een grote zorgorganisatie. Als communicatiespecialist ben ik dagelijks bezig met het brede spectrum van communicatie. Van het plaatsen van een twitter bericht, tot het meedenken over de communicatiestrategie in een meeting met het management. Ik ben verantwoordelijk voor zowel interne als externe communicatie binnen de organisatie.”

Functietitels op LinkedIn



Communicatiespecialist



Communicatieadviseur



Manager Communicatie

Kennisgebieden van de communicatiespecialist



Marketing



Copywriting



Media



Management

Hoe ziet het dagelijks werk van een communicatiespecialist er uit?

De communicatiespecialist is dagelijks bezig met adviseren over geschikte communicatie, maar ook met hele praktische communicatie zaken zoals promotiemateriaal, intranet en de website.

Waar wordt de communicatiespecialist blij van?



Diversiteit in haar werk



Creativiteit



De glimlach van een cliënt

Met wie werkt de communicatiespecialist samen?



HR manager



Bestuurder



Projectmanagers



MT

Grootste uitdagingen

Kaders binnen de zorg. Bij iedere belangrijke communicatie moet érg veel worden afgestemd met verschillende afdelingen, waar vele belangen en gevoeligheden bij komen kijken.

Verskillende ontvangers. Omdat de gehandicaptenzorg zoveel verschillende soorten doelgroepen bevat, is algemene communicatie soms lastig. Niet iedere doelgroep kan op dezelfde manier worden aangesproken.



Verbinding tussen medewerkers en directie. Dit vormt een uitdaging voor de communicatiespecialist, maar tegelijkertijd een kans: om deze verbinding elke dag wat beter te maken door de juiste vertaling aan te brengen in de communicatie.

Belangrijkste doelen



Goede vertaling van communicatie vanuit directie en MT richting de werkvloer en de cliënten



Bijdragen aan het verminderen van 'zenden' en stimuleren van 'verbinden' binnen de zorg



Bijdragen aan het plezier van het werk van de medewerker en het plezierig leven van de cliënt

Redenen voor implementatie van innovatieve technologie?



Als er een goed plan is. Is het een eenmalige actie of lange termijn actie? Hoe moet het plan er uit zien? Welke investering is nodig?



Als de technologie gericht is op menselijk contact en daarmee een beter leven voor de cliënt.



Als de techniek direct aansluit bij de dagelijkse praktijk. Als er een probleem wordt ervaren, waar heel direct een oplossing voor ligt in de techniek.

Barrières tegen implementatie van innovatieve technologie?



Als er té veel verandering tegelijkertijd wordt gevraagd



Waardevol persoonlijk contact dat vervangen wordt door technologie



Te hoge kosten



Geen concrete oplossing voor een probleem

Belangrijkste informatiebronnen



LinkedIn



VGN (Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland)



Dutch Cowboys



Frankwatching

"Je moet niet innoveren om te innoveren. Het moet beginnen bij: welk probleem gaan we oplossen?"



Type content

- Nieuwsbrieven
- Cliëntcases

Onderwerpen

- Voorbeelden van technologie, met betrokkenheid van een cliënt
- Uitdagingen binnen andere zorgorganisaties op het gebied van communicatie



"Ik ben Madelon, ik ben 35 jaar en ik werk als HR-adviseur voor een zorgorganisatie. Ik ben vooral verantwoordelijk voor verzuim en vitaliteit. Ik houd mij dagelijks voor 50% bezig met gespreksvoering. De andere 50% besteed ik aan mijn mail en het uitwerken van zaken. Denk hierbij aan het schrijven van processen en het ontwikkelen van personeelsregelingen. Ik heb direct contact met de regiodirecteur en het management en ondersteun personele vraagstukken."

Hoe ziet het dagelijks werk van een HR-adviseur er uit?

De HR-adviseur is ongeveer
50% van de tijd bezig met gespreksvoering.

Zo heeft hij of zij o.a. gesprekken met medewerkers en overleggen met het HR-team en (cluster)managers over bijvoorbeeld vacatures, ziekteverzuim of bijzondere HR-casussen.

De rest van de tijd besteedt de HR-adviseur aan **mail en aan het uitwerken van zaken**. Denk bijvoorbeeld aan het schrijven van processen en personeelshandboeken, het ontwikkelen van personeelsregelingen of een functiehuis en acties die voortkomen uit de overleggen.

Soms komt hier een stukje recruitment bij, waarbij de HR-adviseur vacatures uitzet, in de gaten houdt of er reacties komen en of daar actie op wordt ondernomen.

Functietitels op LinkedIn



HR-adviseur



HR-medewerker

Kennisgebieden van de HR-adviseur



Personeelsvraagstukken



Personeelsregelingen en processen



Functiehuis



Arbeidsrecht

Waar wordt de HR-adviseur blij van?



Diversiteit in het werk



Contact met mensen



Het zien van persoonlijke ontwikkelingen en resultaten

Met wie werkt de HR-adviseur samen?



MT



Regiodirecteur



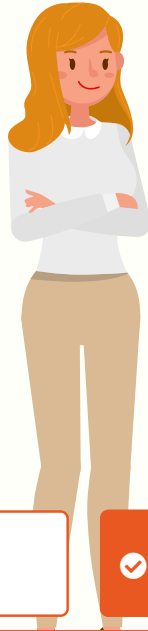
HR-team

Grootste uitdagingen

De grootste uitdaging is de **personeelsinzet**. Het gaat hierbij over het **hoge ziekteverzuim**, het **aannemen van zorgpersoneel**, maar ook de **strategische ontwikkeling** van de organisatie.

De **grootte van de organisatie** is een uitdaging, hierdoor heb je beperkte invloed en duren dingen vaak lang.

Niet teveel in één keer moeten willen, vooral niet wanneer medewerkers er iets mee moeten. Ze moeten de hele organisatie wel mee kunnen krijgen.



Belangrijkste doelen



Het **standaardiseren** van processen.



Zaken proberen te **versimpelen**.



Verbetering aanbrengen als het gaat om **ziekteruizum** en het **aannemen van personeel**.

Redenen **voor** implementatie van innovatieve technologie?



Efficiënter kunnen werken



Wanneer technologie ondersteunend is



Betere resultaten kunnen behalen



Kostenbesparing

Barrières **tegen** implementatie van innovatieve technologie?



Minder persoonlijk



Budget



Tijdgebrek

Belangrijkste informatiebronnen



(Online) cursussen, workshops of seminars



Collega's/relaties (bijv. juristen die je informeren over nieuwe wet of regelgeving)



Vakliteratuur en kennisbanken zoals Werf-en, XpertHR actueel, Rendement HR



LinkedIn (groepen)



Volkskrant of NOS



Intranet



Google

Type content

- Korte teksten (storytelling/praktische content)
- Interviews
- Webinars
- Whitepapers
- Video
- Podcast

Onderwerpen

- Nieuwe regeling of wet (flexwet, arbowet)
- Arbeidsrecht
- Hoe werf je zorgpersoneel?
- Hoe het werk van medewerkers lichter gemaakt kan worden met behulp van technologische innovaties.
- '10 tips om je personeel duurzamer in te zetten'
- Praktische content: hoe organiseer je het en wat kost het?
- Mensen die uit een bepaald vakgebied komen die iets vertellen.

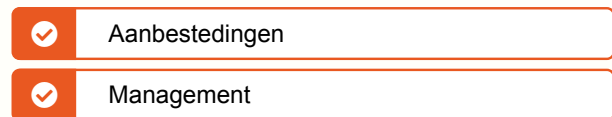


"Ik ben Bram, 35 jaar en werk als behandelaar voor een grote zorgorganisatie. Als behandelaar ben ik dagelijks bezig met behandelplannen en het evalueren hiervan. Daarnaast heb ik afspraken met cliënten, als onderdeel van deze behandelplannen. Ik werk samen met persoonlijk begeleiders. Daarnaast worden de ouders van mijn cliënten nauw betrokken bij de zorg die ik verleen."

Functietitels op LinkedIn



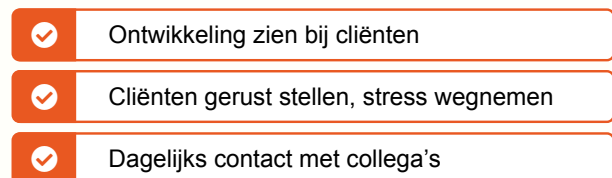
Kennisgebieden van de behandelaar



Hoe ziet het dagelijks werk van een behandelaar er uit?

Het werk van de behandelaar bestaat dagelijks uit veel fysieke afspraken met cliënten en daaromheen is hij bezig met het opstellen en bijwerken van behandelplannen. Het liefst neemt de behandelaar af en toe ook een moment om te sparren met begeleiders en andere collega's over de beste behandelingen voor zijn cliënten.

Waar wordt de behandelaar blij van?



Met wie werkt de behandelaar samen?



Locatiemanager



Clustermanager



Persoonlijk begeleider



Logopedist



Gedragswetenschapper



Andere behandelaars

Grootste uitdagingen

Breder kijken dan eigen behandelingen.

De behandelaar bevindt zich vaak in een 'bubbel' van de dagelijkse behandelingen. Uitdaging is om breed te blijven kijken naar nieuwe oplossingen.

Urenbesteding. Wil de behandelaar afwijken van de reeds begrootte behandeling en meer tijd nodig heeft voor een alternatieve behandeling, vraagt dit om extra budget wat niet altijd mogelijk is.

Gebrek aan goed, ervaren personeel.

Door veel wisselingen binnen teams, moet de behandelaar vaak met nieuwe mensen samenwerken en is het creëren van een vaste samenwerkingsmethode lastig.



Belangrijkste doelen



Een zelfstandiger en minder stressvol leven creëren voor de cliënt



Bijdragen aan goed werk voor collega's

Redenen **voor** implementatie van innovatieve technologie?



Laagdrempelige technologie



Technologie die aansluit bij de behoefte vanuit de werkvloer



Technologie die zich in andere organisaties al heeft bewezen



Als het verlichting vormt voor het werk van behandelaren en begeleiders

Barrières **tegen** implementatie van innovatieve technologie?



Technologie die lastig te begrijpen is en niet concreet



Technologie die te veel tijd kost



Commerciële doeleinden



Als het niet aansluit bij de essentie van de zorg

Belangrijkste informatiebronnen



Zorg van Nu



VWS



Bright

"Innovatie bestaat niet uit projecten die je in een lange pijplijn stopt en waarvan je vervolgens wel ziet wat er gebeurt. Er moet in geïnvesteerd worden en er moet mee getest worden. Er moeten acties op gezet worden. Dat ontbreekt nu nog te vaak."

”



Type content

- Nieuwsbrieven
- Aankondigingen voor events
- Blogs

Onderwerpen

- Innovaties in het algemeen (niet per se alleen voor de zorg)
- Innovaties die zelfredzaamheid kunnen vergroten
- Hoe kun je behandelingen innovatiever vormgeven?
- Ontwikkelingen van methodieken (behandelingsmethodes)



“Ik ben **Marjolein**, 30 jaar en werk als zorgbegeleider binnen een grote zorgorganisatie. Als zorgbegeleider houd ik me bezig met **verschillende doelgroepen** (van gehandicaptenzorg tot ouderen). Ik ben iedere dag in direct contact met de cliënt. Naast de **directe zorg**, houd ik me samen met mijn team ook bezig met **vernieuwingen in behandelplannen** en in samenwerkingen met gemeenten, scholen en leveranciers van nieuwe hulpmiddelen. Ik streef ernaar de cliënt zo veel mogelijk zichzelf te laten voelen en zelfstandig te kunnen laten leven.”

Functietitels op LinkedIn



Wijkverpleegkundige



Verpleegkundige



Begeleider B en C



Woonbegeleider

Kennisgebieden van de zorgbegeleider



Basis in technologie in de zorg



Psychologie



Medicijnen

Hoe ziet het dagelijks werk van een zorgbegeleider er uit?

Directe zorg verlenen met een volledig zelfsturend team. Nauwelijks overhead.

Ook veel administratieve zaken vallen onder het werk van de zorgbegeleider. In combinatie met de persoonlijk begeleiderrol, vallen plannen, contact met familie en dagprogramma's samenstellen ook onder de dagelijkse werkzaamheden.

Waar wordt de zorgbegeleider blij van?



Positieve reactie van cliënt



Zichtbare ontwikkeling bij de cliënt



Teamgevoel met collega's



Met wie werkt de zorgbegeleider samen?



Directe collega-zorgbegeleiders uit zelfsturend team



Coördinerend begeleider



Sectormanager



Regio- of locatiemanager



Persoonlijk begeleider

Grootste uitdagingen

De zorg is versnipperd.

Samenwerken met andere disciplines gaat daarom stroef. Het gaat hierin niet altijd om wat de cliënt écht nodig heeft, maar om belangen per discipline.

Er is te weinig tijd

voor ontwikkeling en één op één tijd met cliënten, door administratieve rompslomp en te weinig automatisering.

Budget is niet toereikend.

Dat maakt verandering lastig.



Belangrijkste doelen



De cliënt zich prettig laten voelen.



Eigen regie en stimuleren van zelfredzaamheid bij de cliënt.



Verbreding van protocollen, van zorg-gerelateerd naar 'mens-gerelateerd'. Meer focus op de menselijke aspecten t.o.v. de industriële aspecten. Daar streeft de zorgbegeleider naar.

Redenen voor implementatie van innovatieve technologie?



Directe meerwaarde heeft voor zorgbegeleider óf cliënt.



Afstemming op de doelgroep.
Voorbeeld: bij jongeren werken met tablets of smartphones. Bij ouderen simpele technologie.



Technologie die makkelijk te gebruiken en implementeren is.



Goede introductie van de technologie.
Op tijd om er aan te wennen en duidelijk wat de meerwaarde is.



Leuke technologie.
Als het een leuk uiterlijk heeft of op een leuke manier geïntroduceerd kan worden, is het makkelijker voor de doelgroep om te omarmen.

Barrières tegen implementatie van innovatieve technologie?



Kosten



Gebrek aan kennis en ervaring van het team



Bedacht vanuit technologie i.p.v. vanuit de mens



Technisch en organisatorisch ingewikkeld



Privacy-gevoelig



Kwetsbaarheid van de techniek
(gaat snel/makkelijk kapot)

Belangrijkste informatiebronnen



Google (zoeken naar directe oplossingen, zoals bijvoorbeeld een 'badlift' of 'oplossing om mensen met een handicap in bad te helpen')



Beurzen (zoals de Support Beurs)



Nieuwsbrieven



Kennispleinen (zoals Kennisplein Gehandicaptensector en ZorgvoorBeter)



"Innovaties moeten er voor zorgen dat mensen kunnen zijn wie ze willen zijn en vanuit die gedachte worden ontwikkeld."



Type content

- Video
- Blogs/artikelen (het liefst ook met introductie van video)

Onderwerpen

- Protocollen
- State-of-the-art behandelingen
- Concrete technologie: kan ik het gebruiken voor mijn cliënt(en)?



“Ik ben **Annemiek** en ik ben 36 jaar. Ik werk als onderzoeker voor een zorgorganisatie en doe momenteel onderzoek naar de toegevoegde waarde van technologie in de zorg. Meestal werk ik samen met het onderzoeksteam aan projecten die in totaal zo’n drie jaar duren. Het grootste gedeelte van mijn dag bestaat uit het verzamelen van data bij cliënten en begeleiders en het uitvoeren van deskresearch. Wanneer dit goed loopt schrijf ik artikelen over mijn bevindingen zodat we elkaar allemaal een stukje wijzer kunnen maken en bij kunnen dragen aan echte verbeteringen binnen de zorgsector.”

Functietitels op LinkedIn

 Onderzoeker

Waar wordt de onderzoeker blij van?

☒ Een prangende onderzoeksvraag

Kennisgebieden van de onderzoeker

☒ Basis van de technologie die wordt onderzocht

☒ Gedragspsychologie

☒ Onderzoeksmethodes

Hoe ziet het dagelijks werk van een onderzoeker er uit?

Naast het bewaken van de belangrijkste onderzoeksvraag, het directe contact met de testpersonen (cliënten en begeleiders) en het verzamelen van data, is de onderzoeker ook dagelijks op zoek naar meer onderzoeksvragen die beantwoord kunnen worden met de data en informatie die tijdens het project wordt verzameld. Het dagelijkse werk is een combinatie van praktijkonderzoek (cliënten bezoeken om data te verzamelen en werving van nieuwe testpersonen) en deskresearch (op zoek naar meer informatiebronnen en manieren om de data te verwerken).

Met wie werkt de onderzoeker samen?



Onderzoeksteam:

Senior onderzoeker, junior onderzoekers, promotors (vaak teamleider en hoogleraar), projectleider.



Zorgprofessionals:

Artsen, begeleiders, verpleegkundigen, specialisten.

Grootste uitdagingen

Geen direct voordeel voor client.

Een onderzoek duurt vaak een aantal jaar en het resultaat is niet direct zichtbaar in de praktijk.

Maatwerk plannings.

Testpersonen in de zorg doen niet altijd exact wat de onderzoeker zou willen. Omdat iedereen verschillend is, zorgt dit voor een uitdaging met de planning en een lastige eindconclusie.



Veranderingen brengen spanning.

Cliënten kunnen moeite hebben met verandering. Hierdoor zijn testresultaten niet altijd representatief. De cliënt namelijk ook spanning kan voelen door een verandering in het dagelijkse gedrag.

Redenen voor implementatie van innovatieve technologie?



Betere zorg. De onderzoeker gelooft erin dat onderzoek naar technologie, de zorg direct beter kan maken.



Toegevoegde waarde. Bij cliënten die problemen hebben met communicatie kan technologie van toegevoegde waarde zijn om te weten wat er speelt; of iemand bijvoorbeeld pijn of spanning heeft.



Technologie als aanvulling. Technologie is geen vervanging voor de begeleider, maar juist een aanvulling. Het begrip voor de cliënt kan hierdoor verbeteren.

Barrières tegen implementatie van innovatieve technologie?



Ingewikkelde technologie



Slecht werkende technologie zonder support



Budgetbeperkingen



Weerstand omdat technologie werk zou kunnen vervangen

Belangrijkste informatiebronnen



“De Wandelgangen” – de meeste tips voor nieuwe technologie komen binnen via collega's



Nieuwsbrieven
(Kennisplein Gehandicaptenzorg en ICT & Health)



Congressen



Subsidie oproepen via ZonMw en VWS

Belangrijkste doelen



Meer begrip voor cliënten en inzicht in zorgprocessen



Zorg meer personaliseren



Onderzoek een belangrijker onderdeel maken van de zorg



“Ik hoop binnen de langdurige zorg aan te tonen dat onderzoek echt van toegevoegde waarde is voor de zorg. Mijn doel is om onderzoek een vast onderdeel uit te laten maken van iedere zorginstelling.”

”

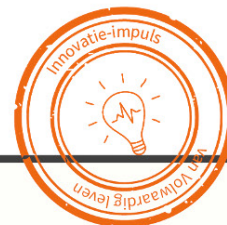
Type content

- Korte nieuwsberichten (met achterliggend onderzoek)
- Artikelen (mét tabellen of andere onderbouwingen hoe men tot conclusies komt)

Onderwerpen

- Technologie
- Onderzoeksmethodes
- Nieuwe initiatieven

PERSONA:



Functietitels op LinkedIn:

Kennisgebieden van de persona:

Grootste uitdagingen?

Waar wordt de persona blij van?

Belangrijkste doelen:

Belangrijkste informatiebronnen:

Sprekende quote van de persona:

Welk type content heeft de voorkeur?

Redenen **voor** implementatie van innovatieve technologie?

Barrières **tegen** implementatie van innovatieve technologie?

Colofon

Over de Innovatie-route

De Persona Puzzel is onderdeel van de Innovatie-route, die samen met 25 zorgorganisaties is ontwikkeld. De route is tot stand gekomen binnen het project de Innovatie-impuls Gehandicaptenzorg, onderdeel van het programma Volwaardig Leven van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. De Innovatie-impuls heeft als doel om meer technologie in de gehandicaptenzorg in te zetten. Deze technologie moet bijdragen aan de kwaliteit van leven van cliënten en kwaliteit van zorg voor cliënten. Lees [hier](#) meer over het project.

Over het persona-onderzoek

Op basis van circa 30 diepte-interviews en aan de hand van het '5 rings of buying insights' model van het Buyer Persona Institute, zijn tien persona's ontwikkeld. De zorgbegeleider, cliënt, onderzoeker, bestuurder, behandelaar, communicatiespecialist, naaste, IT-specialist, projectmanager en HR-adviseur. Belangrijke vragen die aan bod kwamen waren:

- Hoe kijkt de persona aan tegen het implementeren van technologie in de zorgorganisatie?
- Wat zijn redenen om wél mee te doen met een implementatie?
- Tegen welke barrières loopt hij aan?
- Wat heeft de persona nodig in het implementatieproces?
- Welke informatie helpt de persona verder, via welke bronnen en in welke vorm?

De belangrijkste uitkomsten zijn per persona samengevat in een infographic.

Met dank aan:

ContentXperience en alle geïnterviewden



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport