

Meepraten over technologie

Zorgorganisaties zetten steeds vaker technologische hulpmiddelen in om begeleiders te ondersteunen en/of het leven van cliënten beter te maken.

Een speciale handreiking helpt cliëntenraden om het gesprek over de inzet van technologie met zorgprofessionals en bestuurders te voeren.

Uiteraard gaat het interview via beeldbellen. In deze tijd kan dat niet anders. Het is een goed voorbeeld van hoe technologie als hulpmiddel bijdraagt aan het dagelijks leven. Ook Menno Bakker, lid centrale cliëntenraad deelraad VB bij Cosis, merkt dat technologie een steeds grotere rol speelt in zijn leven. “Ik woon ambulantly, de gesprekken met mijn begeleiders gaan net zoals nu via een beeldverbinding.”

Milko Tersteeg, vice-voorzitter cen-

Doe je technologie ‘erbij’, dan verliest het op een gegeven moment zijn nut

trale cliëntenraad deelraad VB bij Cosis, geeft een ander voorbeeld van hoe technologie invloed heeft op zijn leven: “Mijn zorgdossier is opgeslagen in een elektronisch klantenportaal. Ik kan via een app mijn gegevens inzien, waar ik ook ben. Zo kan ik bij-

voorbeeld kijken of de afspraken die ik met een begeleider heb gemaakt in de rapportage zijn terug te lezen.”

Beiden vinden overigens dat technologie ‘maar’ een hulpmiddel is. Het is nu inderdaad handig dat je kunt beeldbellen, maar het vervangt niet het echte contact. Menno: “Als het kan, zullen we met de cliëntenraad weer samenkomen om te vergaderen. Dan kun je elkaar weer aankijken. Dat is veel fijner.”

Stappen

Vier stappen die de cliëntenraad kan nemen bij het beslissen over de inzet van technologie:

- ▶ Stap 1: Vraag wat de visie van de organisatie is over het gebruik van technologie.
- ▶ Stap 2: Onderzoek wat per cliënt nodig is (zie kader Ideeën bespreken). Dan weet je ook welke technische hulpmiddelen bij iemand passen.
- ▶ Stap 3: De technologie is gekozen. Nu gaan cliënten en zorgverleners ermee werken. De zorgorganisatie maakt een plan van aanpak. Hierin staat welke technologie gebruikt wordt, waarvoor en door wie. Maar ook wie helpt als er iets niet goed gaat.
- ▶ Stap 4: Bij elke stap hoort een evaluatie. De zorgorganisatie kijkt dan of alles goed is gegaan. De cliëntenraad doet mee aan de evaluatie, en vraagt cliënten en hun verwanten om ook mee te doen.

Een stem in de keuze

Agnes van der Poel, onderzoekscoördinator Innovatie-impuls en werkzaam voor Academy Het Dorp, beaamt dat er al veel technologie wordt gebruikt binnen zorgorganisaties. Helaas is alleen niet altijd duidelijk wat het doel ervan is. “Er wordt ad hoc iets aangeschaft: een robotje, een tablet of een app. Als de batterijen van de robot op zijn of de begeleider die enthousiast was over ▶

Technologie kan het leven van cliënten eenvoudiger, leuker of beter maken. Op de foto ervaringsdeskundige Anne Hendriks en onderzoeker Rachelle Reijnders met robot Tessa van Academy Het Dorp



- de tablet of app ander werk krijgt, verdwijnt de belangstelling voor het hulpmiddel.”

Volgens de onderzoekscoördinator kan technologie wel van grote waarde zijn voor het leven van cliënten, maar dan moet die cliënt wel een stem hebben in de keuze voor de technologie. “Technologie kan het leven van cliënten eenvoudiger, leuker of beter maken. Om te achterhalen hoe dat het beste kan, zouden begeleiders met cliënten moeten praten over problemen waar ze tegenaan lopen. Dat kunnen onderwerpen zijn die niets met technologie te maken hebben, maar die wel met technologische hulpmiddelen kunnen worden opgelost.”

Iemand kan bijvoorbeeld aangeven dat hij minder afhankelijk wil zijn van de begeleider in het uitvoeren van zijn dagelijkse taken, vertelt Agnes. “Een elektronische agenda kan hem daarbij helpen.”

Om cliënten een stem te geven in het gesprek over technologie is de *Handreiking cliëntenraden - meepraten over technologie* ontwikkeld door

de Innovatie-impuls en het LSR (zie kader De handreiking in het kort). Cliëntenraden hebben hiermee een instrument in handen waardoor ze, namens hun achterban, kunnen meepraten en -beslissen over de toepassing en aanschaf van technologie. Het gesprek hierover met begeleiders, verwanten, managers en bestuurders gebeurt aan de hand van vier stappen (zie kader vorige pagina).

Een beter beeld

De leden van de centrale cliëntenraad deelraad VB van Cosis, waar ook Milko en Menno toe behoren, hebben een workshop van de LSR gevolgd, waarin ze onder meer de vier stappen in de handreiking hebben doorlopen. Daarnaast hebben ze tijdens de cursus ontdekt dat er heel

veel mogelijk is op technologisch gebied. Er is een uitgebreid aanbod voor mensen van verschillende niveaus en met uiteenlopende behoeften. Inge Koning, coach centrale cliëntenraad Cosis: “Dat was een eyeopener. We hebben nu een beter beeld over wat kan en dat maakt het gesprek over technologie voor ons makkelijker.”

Inge geeft aan dat de centrale cliëntenraad van Cosis nu al nadrukkelijk om advies wordt gevraagd als het bestuur bepaalde technologie wil invoeren. Het gaat dan meestal wel om hulpmiddelen die door het bestuur of anderen zijn uitgezocht en niet om hulpmiddelen die uit een gesprek met de cliëntenraad naar boven zijn gekomen. “Een paar jaar geleden is er een ‘proeverij’ georganiseerd door het bestuur waarin vier verschillende klantportalen zijn gepresenteerd. Op grond van de presentaties kon de cliëntenraad zijn voorkeur uitspreken voor een van deze vier.”

Digivaardig

Door van technologie een onderwerp te maken waar cliëntenraden, begeleiders, verwanten, managers en bestuurders gezamenlijk over praten, is de kans op succesvolle implementatie groter. Een andere belangrijke voorwaarde voor succes is

De handreiking in het kort

De handreiking is ontwikkeld vanuit de Innovatie-impuls, in samenwerking met het LSR. Van de handreiking zijn twee versies gemaakt: een in moeilijke en een in eenvoudige taal, met praatplaten.

Via <https://ap.lc/TKxPH> kun je beide handreikingen downloaden.

De Innovatie-impuls is een programma van Volwaardig Leven, in opdracht van het ministerie van VWS en uitgevoerd door Vilans en Academy Het Dorp. Het doel van de Innovatie-impuls is dat het gebruik van technologie vanzelfsprekend wordt in de zorg voor mensen met een beperking.



dat de technologie ingebed moet zijn in het zorgproces. Als technologie ‘erbij’ wordt gedaan, verliest het op een gegeven moment zijn nut.

Agnes: “Dat kan bijvoorbeeld door het gebruik van technologie op te nemen in een zorg- of begeleidingsplan, met een duidelijk doel eraan verbonden. Een voorbeeld is de app ‘SignaLeren’, waarmee cliënten met een licht verstandelijke beperking leren omgaan met spanning en stressvolle situaties. Als de invulling en inzet van de app gekoppeld is aan het individuele signaleringsplan, dan blijft de app zijn waarde houden.”

Daarnaast is het belangrijk dat zowel de cliënten die ermee te maken krijgen als hun begeleiders weten hoe ze ermee om moeten gaan.

Inge: “Jongere begeleiders hebben vaak wel kennis op dit gebied. De oudere moet je soms bepaalde digivaardigheden aanleren. Nu zien we nog wel eens dat een cliënt niet verder kan, bijvoorbeeld met de iPad, omdat de begeleider ook niet goed weet hoe het werkt.”

De centrale cliëntenraad van Cosis is overtuigd van de meerwaarde van de handreiking. De raad is bezig met het uitzoeken van een digitaal platform waarmee ze makkelijker met hun achterban kunnen communiceren. Milko: “Daar gaan we de handreiking zeker bij gebruiken.” |

Ideeën bespreken

Hoe kun je samen praten over wat je nodig hebt?

► 1. Ideeënbus

Wat hebben cliënten nodig? Welke technologische hulpmiddelen kunnen ze daarbij gebruiken?

► 2. Pizza-gesprek

Cliënten en medewerkers gaan met elkaar in gesprek, terwijl ze pizza eten.

► 3. Huiskamergesprek

Cliënten en begeleiders praten over een vraag of thema. Ze gebruiken een associatiekaart om op ideeën te komen.

Praat en beslis mee over technologie

door Annemarije Gaasterland en Kirstin van Dam

Technologie wordt steeds meer gebruikt binnen de gehandicaptenzorg. Een jaar geleden kwam de handreiking 'Meepraten en meebeslissen over technologie' voor cliëntenraden uit. Het LSR biedt hier een workshop bij aan, met tips en ideeën. Hoe zijn cliëntenraden bezig met technologie? En hoe gebruiken ze de handreiking hierbij? 15 cliëntenraden deelden hun ervaring. Lees het hier.

Cliëntenraden denken bij technologie vaak eerst aan internetten of beeldbellen. Zo is goede wifi een belangrijk onderwerp. Maar technologie komt in de zorg op veel meer manieren voor. Cliëntenraden denken mee en adviseren over bijvoorbeeld het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Andere onderwerpen zijn het cliënten-/verwantenportaal,

apps, camerabewaking, een zorgrobot, slaapsensor en technologie in de nieuwbouw.

Cliëntenraden praten mee over de keuze van de technologie. En zij kijken ook naar hoe je ermee omgaat. Is de technologie wel een aanvulling op de zorg? Begrijpen de medewerkers en de cliënten goed



Foto: Sjef Prins APA

hoe de technologie werkt? Is er een goede training? En hoe zit het met de privacy van cliënten, bijvoorbeeld bij luistertechniek in de nacht?

Tevreden

Veel cliëntenraden worden geïnformeerd en geven advies aan de bestuurder. Soms praat ook de projectleider zorginnovatie met de cliëntenraad over technologie. Cliëntenraden zijn over het algemeen tevreden over hoe zij betrokken zijn. Veel raden pakken de handreiking erbij om ideeën op te doen of iets te checken.

Technologie op de agenda

Er zijn ook cliëntenraden die nog niet meedenken en meebeslissen over technologie. Omdat andere dingen voorrang krijgen. Bijvoorbeeld dat er genoeg zorgmedewerkers moeten zijn. En in corona-tijden werden minder onderwerpen opgepakt. Wat volgens een coach helpt is een vast ritme. Zet technologie standaard op de agenda van de cliëntenraad. De raad kan dan eerder betrokken zijn op het moment dat een onderwerp speelt.

Van begin tot eind

Hoe ben je als cliëntenraad van begin tot eind betrokken bij technologie? Laten we kijken naar een voorbeeld uit de praktijk. Het afgelopen jaar had Amerpoort een nieuw ECD nodig. Vanaf de start dacht de cliëntenraad mee over waar op gelet moest worden. De raad volgde de workshop van het LSR over technologie. Daardoor wist de raad wat hem te wachten stond. De cliëntenraad maakte een lijst met wensen waar het nieuwe ECD aan moest voldoen en beoordeelde elk ECD. De raad vond dat hun advies heel serieus is meegenomen en was tevreden over het ECD dat de organisatie uitkoos. Nu denkt de cliëntenraad mee over hoe het cliëntenportaal van het ECD stap voor stap in gebruik genomen wordt.

De handreiking is er in een uitgebreide en eenvoudige versie. Met invulvragen en praatplaten. Downloaden via: bit.ly/handr_clr
Meer over de workshop van het LSR: bit.ly/handr_workshop