

Wij stellen het levensverhaal van de cliënt centraal

Carolien Venhuizen is hoofd ict van de Zorggroep Noordwest-Veluwe. Innovatie betekent voor haar vooral een andere focus: minder op de organisatie gericht en meer op de cliënt. Ze werkt daarbij nauw samen met SDB Groep. ‘We zijn geen fabriek en dat gaan we ook nooit worden.’

Bij innovatie denken de meeste mensen al gauw aan digitalisering en ict. Voor Carolien Venhuizen, hoofd ict van de Zorggroep Noordwest-Veluwe, is het echter meer. Innovatie is voor haar vooral een cultureel en sociaal proces, iets waarvoor de moderne techniek trouwens wel dankbaar wordt ingezet.

‘Goede zorg moet aansluiten bij onze kernwaarden, visie en missie,’ vertelt Carolien Venhuizen. ‘We willen minder focus op een strikt medische aanpak en meer aandacht voor welzijn en zingeving. We stellen het levensverhaal van de cliënt centraal. Wie bent u? Hoe zag uw leven eruit voordat u bij ons kwam?’



En hoe kunnen we daar zo goed mogelijk op inspelen? We kiezen daarvoor ook andere woorden. Extramurale zorg wordt ‘thuis en herstel’. Intramurale zorg wordt ‘leven en wonen’. Geen jargon meer dat niemand begrijpt.’

Partnerschap met SDB Groep

Carolien werkt bij deze cultuuromslag nauw samen met ict-aanbieder SDB Groep. ‘Wij nemen een aantal producten van ze af, zoals het ECD, een e-learning systeem en een planningsapplicatie. Maar er is vooral ook een partnerschap. We denken in dezelfde richting. SDB Groep wil hun producten ook veranderen. Ze willen van capaciteitsplanning naar activiteitenplanning. Dat betekent onder meer dat mantelzorgers, vrijwilligers, voormalige burens en mensen van de kerk kunnen meedraaien in het systeem. Dus ook hier: de cliënt centraal. Dat sluit nauw aan bij onze ideeën.’

‘We gebruiken geen jargon dat niemand begrijpt’

SDB Groep wil in zijn producten ook het gebruiksgemak verbeteren. Dit is hard nodig in de vvt-sector, waar een hoge werkdruk en een zekere afstand tot ict-oplossingen hand in hand gaan. SDB Groep heeft daarom de Octopus app ontwikkeld. Dit is een alles-in-een app voor de zorgmedewerker die je kunt gebruiken als een persoonlijke assistent bij je dagelijkse werkzaamheden. Alles rondom de cliënt en je planning in een handomdraai tot je beschikking.



Spraakgestuurde technologie

Zorggroep Noordwest-Veluwe nam deel aan een pilotproject met Octopus. Dit gebeurde op een nieuwe locatie waar een jong team en een enthousiaste locatiemanager de applicatie op alle mogelijke manieren hebben getest. ‘Dat ging heel goed,’ aldus Carolien. ‘Onze medewerkers waren te spreken over het gebruiksgemak, maar vooral ook over de mogelijkheden die Octopus biedt.’

Een aantal van die mogelijkheden verkeren nog in de proeffase, zoals spraakgestuurde technologie. ‘De mogelijkheden daarvan zijn geweldig. Je kunt de app met je stem aansturen en in één moeite door een rapportage maken. Het is nog niet zover, maar straks kun je gewoon zeggen dat de cliënt tachtig kilo weegt en dan komt dat meteen op de juiste plek in het ECD terecht. Echt wonderbaarlijk.’

Aansluiten op andere leveranciers

Wat Carolien op het zakelijke vlak aanspreekt, is het feit dat Octopus interoperabel is. ‘Dat wil zeggen dat het systeem aansluit op toepassingen van andere leveranciers. Ons HR-systeem is bijvoorbeeld niet van SDB Groep, maar het kan wel gekoppeld worden aan Octopus. Dat is natuurlijk heel handig.’

Maar de zakelijke kant staat voor haar niet voorop. ‘Uiteraard moeten de cijfers kloppen, en als efficiënter werken kan, moeten we dat zeker doen. Niet in de laatste plaats vanwege het personeelstekort. Maar in wezen gaat het om iets anders. Ik geloof dat digitalisering alleen maar goed kan werken vanuit een juiste



intentie, want anders gaat het uitsluitend over geld. En dat is niet passend in de ouderenzorg.

‘We zijn geen fabriek, en dat gaan we ook niet worden. Ik heb lang in het bedrijfsleven gewerkt en dat was erg leuk, maar op een gegeven moment ontdek je dat er meer is in het leven dan de wereld rondreizen en producten verkopen. Op de plek waar wij werken, kan ik een belangrijker bijdrage leveren. In de huidige tijd ook nog eens met enorme technische mogelijkheden. Ik vind dat een prachtige combinatie.’

Zorggroep Noordwest-Veluwe (ZNWV) levert persoonsgerichte zorg aan ouderen in de regio Ermelo, Nunspeet, Harderwijk en Putten. De zorg varieert van lichte tot zware, complexe zorg met thuiszorg, wijkverpleging, casemanagement dementie, dagbesteding en welzijn, wonen (met en zonder behandeling), ondersteuning mantelzorg, palliatieve zorg en geriatrische revalidatiezorg. ZNWV heeft zo'n 2.500 cliënten en 2.100 personeelsleden.



Carolien Venhuizen
Hoofd ICT
ZNWV