

Hoe krijg je mensen mee in eHealth?

Lianne Schumacher over moeten, willen en kunnen

eHealth inzetten in de zorg is een enorme verandering. En bij verandering kom je altijd belemmeringen tegen, dus ook bij Bartiméus. Lianne Schumacher is als innovatiestrategen en opdrachtgever betrokken bij eHealth. Ze legt uit hoe ze met belemmeringen omgaat vanuit haar ervaring met verandermanagement: 'Mensen veranderen als ze het moeten, willen én kunnen.'

Moeten

Als je wilt dat mensen iets veranderen, dan moeten ze de noodzaak en urgentie ervan inzien. Dit is een van de redenen dat de implementatie van eHealth wat moeizaam van de grond kwam: niet elke discipline ervaart de werkdruk al die de gehele sector onherroepelijk de komende jaren gaat voelen.

Lianne: 'Dat er door de vergrijzing meer cliënten en minder zorgmedewerkers komen, weet iedereen wel. Maar als sommige medewerkers dat nog niet aan den lijve ondervinden, is die kennis voor hen niet automatisch reden om iets te veranderen. Bij diegenen moet je met andere argumenten komen of je begint met eHealth bij disciplines die wél al krapte voelen. Mijn advies is om eHealth strategisch in te zetten: eerst op de plekken waar de grootste behoefte is en waar het de meeste impact heeft.'

Willen

Waarom gingen medewerkers en cliënten in het begin niet direct enthousiast aan de slag met bijvoorbeeld beeldbellen en e-learnings? Volgens Lianne zit dat ook in het willen. Met digitalisering kom je aan een bepaalde basisovertuiging over wat goede zorg is. 'Zorgverleners die altijd



Lianne Schumacher

naar mensen toegaan, zien de fysieke ontmoeting als onderdeel van goede zorg. Dat willen ze niet zomaar veranderen en dat vind ik ook heel terecht.

Pas als mensen zelf ervaren dat eHealth ook goede zorg kan zijn, raken ze overtuigd. Een nieuwe werkwijze uit kunnen proberen en zelf de voordelen ervaren is daarvoor noodzaak. Toen merkten ze bijvoorbeeld dat het cliënten energie scheelt om niet te hoeven reizen voor een e-learning of afspraak via beeldbellen. En ze zagen ze hoe fijn

cliënten het vinden om contact te hebben met lotgenoten bij een online training. Dat soort dingen ervaar je pas als je het doet en dat beïnvloedt het willen.

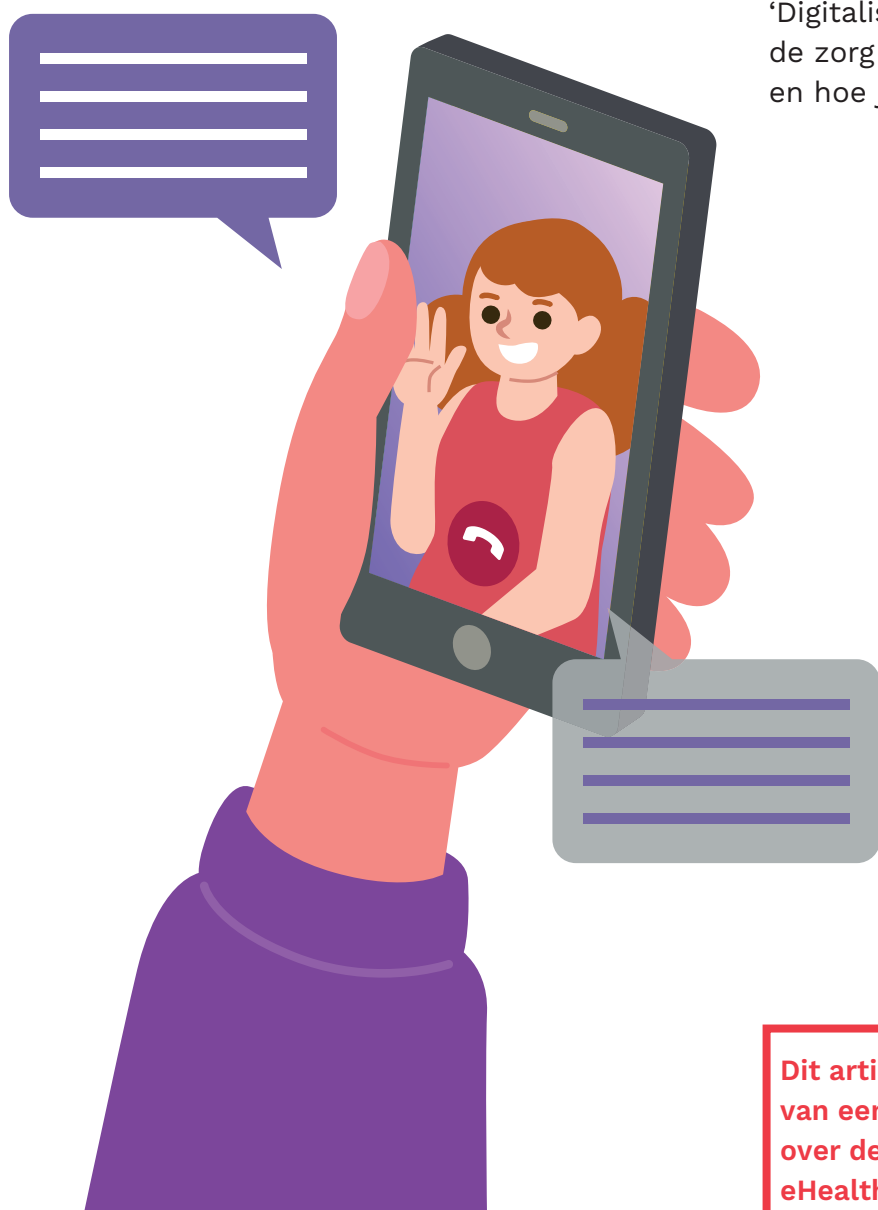
Kunnen

Om te veranderen is het ook belangrijk om dingen te kunnen veranderen. Lianne: 'De techniek moet het gewoon doen. Als een link of programma bijvoorbeeld niet werkt of je bestanden niet kunt vinden, voelen

mensen zich onzeker en incapabel. Dat is onprettig en dan wil je het een volgende keer niet meer. De infrastructuur moet kortom op orde en niet ingewikkeld zijn.'

Doen!

De afgelopen jaren hebben we hard gewerkt aan het moeten, willen en kunnen toepassen van eHealth. Daardoor zal het gebruik ervan alleen maar toenemen. Belangrijk, want eHealth is een van de belangrijkste middelen waarmee we in de toekomst zorg van dezelfde kwaliteit kunnen blijven bieden. Lianne besluit: 'Digitalisering verandert niet waarom je in de zorg werkt, maar soms wel wat je doet en hoe je het doet.'



Bartiméus:

www.bartimeus.nl

Dit artikel maakt deel uit van een reeks artikelen over de implementatie van eHealth. Alle artikelen vind je op www.bartiméus.nl/ehealth/aan-de-slag



De implementatie van eHealth is mede mogelijk gemaakt door Bartiméus Fonds en subsidie vanuit de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.