



DOOR SUZANNE VERHEIJDEN

## Resultaten van een praktisch, speels onderzoek:

# Knelpunten bij het gebruik van zorgtechnologie

Iedereen is het er over eens: de implementatie van zorgtechnologie verloopt moeizaam in de praktijk. Als zorginnovator weet ik zelf dat dat vaak te maken heeft met diverse factoren. Op dit moment richt ik mij zelf veel op de benodigde vaardigheden. Dus ik ben blij dat daar dit jaar onderzoek naar gedaan is met 250 zorg- en welzijnsprofessionals bij vijf organisaties in Gelderland. Ik interviewde hierover Sjors Groeneveld, practor bij het Practoraat Techadoptie.

Een practoraat voert onder meer onderzoek uit naar een bepaald onderwerp. In die zin heeft het iets weg van een lectoraat in het HBO of het werk van een hoogleraar op de universiteit. Een practoraat is echter georganiseerd als onderdeel van een MBO-instelling. "Het onderzoek komt direct voort uit de praktijk en richt zich op toepasbare kennis en het oplossen van praktische vraagstukken", aldus Sjors Groeneveld. "Uiteindelijk moet zowel de praktijk als het onderwijs dat opleidt voor die praktijk er baat bij hebben."

De doelstelling van het practoraat Tech@doptie is (toekomstige) medewerkers in zorg, welzijn en techniek voorbereiden om te kunnen werken in een constant veranderende zorgomgeving waarin steeds meer technologie aanwezig is.

### Haal Zora uit de kast

Het afgelopen jaar hielden Sjors en de docent-onderzoekers binnen het practoraat zich bezig met onderzoek naar de adoptie van zorgtechnologie. "De organisaties betrokken bij het practoraat gaven aan dat zij merken dat er steeds meer technologie in het werk van zorg- en welzijnsprofessionals komt. De vraag is alleen: hoe hiermee om te gaan? Als wij een dag mochten meelopen in de zorg, kwamen we technologie op plekken tegen waar je die niet direct zou verwachten. Soms nog in de verpakking, vaak ongebruikt. Voor ons is het interessant om erachter te komen waarom dat zo is. Waarom wordt de technologie (nog) niet gebruikt?"

Om daar achter te komen, wilden de onderzoekers met zorg- en welzijnsmedewerkers zelf in gesprek. Wie kan beter vertellen waar zij behoefte aan hebben? In de eerste ronde van het onderzoek besloten vijf organisaties mee te werken. Drie ouderenzorgorganisaties, één organisatie in de gehandicaptenzorg en één organisatie voor de geestelijke gezondheidszorg.

Dat onderzoek vond niet op de standaardmanier plaats. Om een goed beeld te krijgen, wilden de onderzoekers een diverse groep medewerkers spreken, zonder dat het van de medewerkers een te grote tijdsinvestering zou vragen. Daarom besloten ze een spel te maken dat met meerdere mensen tegelijk gespeeld kan worden: het Techadoptiespel.

"Het spel is heel simpel," vertelt Groeneveld. "Het is een houten bord met acht lege plekken erop. Daar horen 40 kaartjes bij. Op die kaartjes staan competenties (kennis, vaardigheden, attitude) rondom het kunnen omgaan met technologie. Deelnemers moeten uit de 40 kaartjes de acht belangrijkste competenties kiezen. Die competenties hebben wij met organisaties in het practoraat samen ontwikkeld. Zo hoopten we in gesprek te raken met medewerkers om erachter te komen wat er volgens hen van belang is rondom het werken met technologie."

In januari 2019 is begonnen met het spel. Tot en

met mei hebben 250 medewerkers meegespeeld. Groeneveld: "We merkten al snel dat het niet zoveel uitmaakt welke acht competenties de deelnemers kiezen. Het gesprek daarover, dat is erg belangrijk. Welke argumenten en welke overwegingen hebben ze? Bij het analyseren van de circa 40 speelsessies bleek al snel dat er thema's waren die elke keer terugkwamen."

Uiteindelijk werden zes thema's herkend: kwaliteit van zorg, tijd, angst, professionalisering, ondersteuning, contextnuance. De thema's zijn vervolgens

## WE ZIEN TECHNOLOGIE OP PLEKKEN WAAR JE DIT NIET DIRECT VERWACHT

met de deelnemende organisaties besproken die aangaven dat dit voor hen herkenbaar was.

### Onzekerheid over de eigen professie

Wat Groeneveld opviel tijdens het onderzoek, was dat meerdere medewerkers aangaven dat de nieuwe technologie invloed had op hoe ze zichzelf zagen als medewerker. "Ze gaven aan te gaan twijfelen aan hun kunde als zorg- of welzijnsmedewerker.

Een voorbeeld: 'Er worden digitale vaardigheden van mij gevraagd die ik niet onder de knie heb. Ik kan goed zorg verlenen. Ik ben een goede

## Technologie in zorg & welzijn

Een onderzoek naar de wensen en behoeften van zorg- en welzijnsmedewerkers.

Zorg en technologie: we horen en lezen er veel over. Termen als robotica, domotica en zorg op afstand worden steeds meer gemeengoed in de zorg. Maar wat betekent dit voor de zorg- en welzijnsmedewerker zelf?

Om die vraag te beantwoorden is het practoraat Tech@doptie, aan de hand van het Tech@doptie spel, het gesprek aangegaan met ruim 250 medewerkers. Uit deze gesprekken komen zes thema's naar voren die een rol spelen in het werken met (zorg) technologie.

### Kwaliteit van zorg

Technologie mag geen vervanging zijn van zorg, het moet echt een aanvulling zijn.

Je kunt bij ons niet eventjes uit de zorg om te leren, de tijd is gewoon beperkt.

Ik zit al 40 jaar in het vak, ga ik daar de tijd aan besteden. Ben ik straks met de VUT en dan heb ik het onder de knie.

### Angst

Technologie is leuk en interessant, maar ik snap het vaak niet. Dat maakt dat ik er een beetje bang voor ben.

Ik hoorde van alle nieuwe ontwikkelingen en toen dacht ik: oh jee daar gaat mijn baan.

### Professionalisering

Je weet niet eens wat er is, dus hoe weet je dan voor wie je het in kan zetten? En ik wil het kunnen uitproberen om te zien of het werkt voor ons en onze cliënten.

### Ondersteuning

Ik wil iemand in mijn team kennen die op hoogte is van het gebruik van zorgtechnologie, zodat ik kan overleggen als ik er niet uit kom.

### Contextnuance

Wat vooral heel fijn is als je zelf het gevoel hebt wij kiezen ervoor om dat bij die persoon te gebruiken en niet wij krijgen van de 'organisatie' te horen dat het moet.

Tijd om hier iets mee te doen! Op basis van de uitkomsten zijn een drietal rollen omschreven: Teamlid, Voorloper technologie en Organisatie. In de rollen staat omschreven wat zij idealiter kennen, kunnen en willen om succesvol met technologie te werken.

Aansluitend hierop is een leerarrangement ontworpen om aan de hand van praktische activiteiten iedere zorg- en welzijnsmedewerker te ondersteunen om samen met het team met technologie te werken. Dat doen we door met medewerkers van verschillende zorg- en welzijnsorganisaties samen met elkaar te delen, te leren en te experimenteren.

Tech@doptie

Een Infographic met conclusies uit het onderzoek naar de inzet van zorgtechnologie.

zorgprofessional maar er komt nu een onderdeel bij waar ik niet voor gekozen heb maar wat wel van mij verwacht wordt'. Soms gaven medewerkers aan zich daardoor af te vragen of de zorg nog wel de omgeving is waarin ze werkzaam willen zijn.

Groeneveld vervolgt: "Wat ook heel veel en vaak terugkwam, is dat de technologie nog zo leuk, efficiënt en effectief kan zijn, maar dat het niet gebruikt wordt als het niet bijdraagt aan de kwaliteit van zorg. Die kwaliteit stond overall voorop. Dat is een heel mooi uitgangspunt dat ook een enorme kans met zich meebrengt. Medewerkers gaven duidelijk

aan dat ze zelf graag betrokken willen worden bij de keuze voor zorgtechnologie, zodat het echt bij hun cliënten of patiënten past."

### Vaardige collega op de werkvloer

Wat wordt met de uitkomsten gedaan? Groeneveld: "De resultaten en inzichten hielpen ons bij het vervolgtraject. Op basis van al die gesprekken zijn er namelijk drie profielen gemaakt: een teamlid, een voorloper en een organisatie. Ons doel is dat elke zorg- en welzijnsmedewerker veilig en vaardig met technologie kan werken. De wereld om hem of haar heen verandert en dat vraagt andere competenties. Iedereen moet een basis hebben. Om dat te bereiken willen we iemand uit het team een voorloperrol geven, enigszins vergelijkbaar met de digicoach. Iemand die de rest van het team mee kan nemen."

Tijdens een van de speelsessies kwam dit ter sprake: 'Er komt hier op de afdeling een robot en we krijgen uitleg over hoe we deze kunnen gebruiken. Een week later komt die robot daadwerkelijk en dan zijn sommigen de uitleg weer vergeten. De ICT-afdeling kan ons dan ondersteunen maar die is niet altijd direct beschikbaar als ik ze nodig heb. Daarnaast zou het heel mooi zijn als we ondersteund kunnen worden door iemand die ervaring heeft in de zorg en dus goed snapt hoe we werken.'

Groeneveld: "Door een medewerker uit het team op te leiden, voorkom je deze uitdagingen. Deze en de andere twee rollen hebben we voorgelegd aan de organisaties. Met elkaar hebben we ook gesproken over de rol van de organisatie daarin. Als je de voorloper een rol wil geven, moet je deze medewerker als organisatie ook echt betrekken en gesprekspartner maken.

Dat vraagt dus iets van de organisatie in de manier waarop ze omgaan met digitale vaardigheden en innovatie. Dat waren interessante gesprekken. Als vervolg hebben we een leerarrangement ontwikkeld om de voorloper op te leiden."

In september is de eerste groep voorlopers gestart met het leerarrangement, dat nu in een pilotvorm draait. "Het is nu al heel waardevol om te zien hoe de voorlopers vanuit verschillende organisaties samen in het leerarrangement ervaringen met elkaar uitwisselen", benadrukt Groeneveld. "Het is echt samen delen, leren en experimenteren. Samen

met Vilans onderzoeken we of we in het leerarrangement de juiste dingen doen en stellen we bij waar nodig. Uiteindelijk zal het arrangement aan alle partners worden aangeboden, zodat er een kennisnetwerk ontstaat waarin we kennis blijven delen."

### Nieuw onderwijs

Daarnaast is er een leerarrangement voor docenten Zorg en Welzijn ontwikkeld. Want om de zorg- en welzijnsmedewerker van de toekomst op te leiden, moeten de nieuwe ontwikkelingen ook een plek moeten krijgen in de curricula van de betrokken opleidingen. Docenten gaan onderwijs ontwerpen en aanpassen om studenten mee te nemen in deze veranderingen.

### Spel en onderzoek

Wat heeft Groeneveld geleerd van deze manier van onderzoek doen? Hij geeft aan dat ze bewust gekozen hebben voor een spelvorm. "Door op deze speelse manier te onderzoeken, op een positieve manier met oprechte interesse, lukte het ons om met veel deelnemers aan de slag te gaan. Het risico met het spel is wel dat als je een heel team aan tafel hebt, er mensen kunnen onder-sneeuwen. Soms zijn dat de digitale starters en juist de mensen die je graag zou willen horen. Dat maakt de rol van de onderzoeker aan tafel heel belangrijk. Die moet er voor zorgen dat iedereen actief betrokken wordt."

Wat als mensen meer willen weten? "We wilden de uitkomsten op een toegankelijke manier delen, zodat iedereen die er baat bij heeft er gebruik van kan maken. Vandaar dat we een infographic maakten (zie links, red.) en we op diverse bijeenkomsten onze aanpak en uitkomsten delen." ■



Sjors Groeneveld is practor bij het Practoraat Techadoptie in Arnhem. Het practoraat doet onderzoek, organiseert allerlei activiteiten, levert een bijdrage aan onderwijs waar technologie aan bod komt, en brengt behoefte en aanbod in kaart. De leden van het practoraat experimenteren met zorgpartners op het gebied van nieuwe technologie zoals robotica, programmeren en virtual reality.

Meer informatie over de onderzoeksmethoden en quotes van de deelnemers vind je op:



Meer weten of zelf iets meten? Kijk op [www.techadoptie.nl/practoraat](http://www.techadoptie.nl/practoraat) of ga op zoek naar een Practoraat in de buurt.