

Denken over digitalisering

De digitalisering van onze samenleving vraagt om een visie over hoe mensen hierin kunnen worden meegenomen en er optimaal nut van kunnen hebben. In een recent congres van ActiZ ging het hierbij om patiënten of cliënten in de ouderen- en thuiszorg. Maar de vraag is even relevant voor de cliënten in het sociaal domein.

TEKST: FRANK VAN WIJCK BEELD: PIXABAY/KOSTKARUBICA005

Wie kent nog het filmpje uit 1998 van Frans Bromet waarin hij mensen vroeg of ze een mobiele telefoon hadden? De reacties luiden: 'Niet nodig', 'Ik zie er absoluut niet het nut van in', 'Zonde van mijn geld', 'Lijkt me helemaal niet leuk om altijd en overal bereikbaar te zijn', 'We hebben het jaren zo gedaan en ik vind het wel goed zo'.

Vooraf dat laatste – 'We hebben het jaren zo gedaan' – is tekenend voor hoe mensen tegen innovatie kunnen aankijken. De mobiele telefoon is inmiddels een doorslaand succes geworden omdat die gaandeweg is doorontwikkeld tot een smartphone met functies op pocketformaat waarvan we vinden dat we die niet meer kunnen missen in onze broekzak. Dat niveau heeft digitalisering in zorg en hulp nog niet bereikt. Er wordt veel ontwikkeld – alleen al honderdduizenden apps op het gebied van gezondheid – maar over de toepassing of waarde daarvan bestaat nog steeds de nodige scepsis.

Groei en krimp

De kern van die scepsis is dat digitale oplossingen nooit de menselijke aandacht kunnen vervangen die nu juist zo wezenlijk is als het om zorg en hulp gaat. Het tegengeluid is: die digitale ondersteuning is juist nodig om te waarborgen dat het persoonlijke contact behouden kan blijven, in de voor ons liggende jaren waarin de vraag naar zorg en hulp alleen maar toeneemt terwijl de beroepsbevolking krimpt.

Minister van langdurige zorg Conny Helder waarschuwt nu dat de groei van de beroepsbevolking in de zorg moet worden beperkt omdat die anders andere belangrijke maatschappelijke terreinen – onderwijs, bouw, de energietransitie – gaat frustreren. Zorginstituut Nederland start een publiekscampagne om te waarschuwen dat in

2040 mensen die zorg of hulp nodig hebben aan hun lot moeten worden overgelaten als we nu niets veranderen aan de vraag en het aanbod.

Informatie zorgt voor gelijkwaardigheid tussen professional en cliënt.

Een van de oplossingsrichtingen om het tij te keren is naast en vrijwilligers een grotere rol laten spelen. Een andere is: mensen meer zelfredzaam maken, meer eigen regie geven over hun leven en hun gezondheid. Bij dit laatste speelt digitalisering een belangrijke rol. Het recente Gupta-rapport *Uitweg uit de schaarste* maakt dit expliciet duidelijk door te stellen dat bij inzet van medische technologie 110.000 minder zorgmedewerkers nodig zijn.

Actieplan

Dit alles verklaart waarom brancheorganisatie ActiZ nu komt met het Actieplan *digitale technologie in de ouderen- en thuiszorg verder helpen*. Samen met andere partijen organiseerde het op 19 mei een congres over dit thema. Minister Helder verrichtte het openingswoord en zei daarin dat ze al veel mooie voorbeelden ziet van digitalisering, maar dat het nu wel zaak is tempo te maken en "de eigenwijzigheid over dingen waarvan we al lang weten dat ze werken" achter ons te laten.



Nu ging dit congres uitsluitend over ouderen- en thuiszorg. Maar de rol van digitalisering gaat verder dan die twee sectoren alleen. Maarten van Rixtel, bestuursvoorzitter van Sensire, maakte dit heel duidelijk door te stellen dat de belangrijkste waarde van digitalisering is dat het mensen meer informatie geeft en daarmee meer eigen regie. "Het zorgt voor gelijkwaardigheid tussen professional en cliënt", stelde hij. Annet Boekelman,

bestuurslid van Mijzo, scherpte dit nog wat verder aan door de waarde van digitalisering te omschrijven als de mogelijkheid om regie te houden over het eigen leven, daaruit gezondheidswinst te halen en het zo langer thuis vol te kunnen houden.

Duidelijke overeenkomst

Divosa, netwerk en belangenbehartiger gemeentelijk leidinggevenden in het sociaal domein, bracht al in 2017 de wegwijzer *Digitaliseren in het sociaal domein* uit. Het kenschetste daarin digitalisering als 'een onontkoombare maatschappelijke ontwikkeling'. En het stelde dat digitalisering in het sociaal domein toegevoegde waarde heeft als het bijdraagt aan (onder andere) 'het ontzorgen van klanten' en 'de burger in regie' plaatsen. In antwoord op de vraag waarom dit belangrijk is, schreef Divosa in deze wegwijzer: omdat het de positie van de burger versterkt, het bereik van de dienstverlener vergroot met minder last voor de burger, en maatwerk beter mogelijk maakt.

Feitelijk is dit dezelfde argumentatie die ook opgaat voor digitalisering in het zorgaanbod. Een diabetespatiënt die zelf zijn meetwaarden monitort en de behandelaar op afstand laat meekijken, vergroot zijn zelfredzaamheid en eigen regie en vergroot de betrokkenheid van de zorgverlener zonder vaker fysiek naar hem toe te hoeven. Dit maakt maatwerk mogelijk doordat de zorgverlener of de techniek de patiënt *real time* kunnen waarschuwen als de metingen buiten streefwaarden gaan en dus actie nodig is.

Er is nog een overeenkomst. Divosa stelde in de wegwijzer ook dat er mensen zijn die geen deel uitmaken van 'de evolutie van de informatiesamenleving'. Het schreef: de opgave is zo te digitaliseren in het sociaal domein dat de technologie die ingezet wordt, kwetsbare burgers juist helpt om zoveel mogelijk maatschappelijk de aansluiting te krijgen en houden. Vertaald naar de zorg: de opgave is zo te digitaliseren in de zorg dat de technologie die ingezet wordt, kwetsbare mensen juist helpt om zoveel mogelijk regie te houden over hun eigen leven en gezondheid.

Het ligt dicht bij elkaar. De ontwikkeling van de digitalisering is onontkoombaar en zal alleen maar verder vorm krijgen. Zowel de zorg als het sociaal domein hebben de taak daarin de mensen voor wie zij er zijn mee te nemen in dit proces. <<