

Handleiding Module 3

Technologische ondersteuning

1 INLEIDING

Het belang van technologie wordt met de toenemende complexiteit van de zorg, de toenemende vergrijzing en krapte op de arbeidsmarkt steeds belangrijker. Met minder mensen dezelfde kwaliteit van zorg bieden betekent dat we moeten zoeken naar alternatieve ondersteuningsmogelijkheden. In deze module kijken we naar de inzet van technologie binnen de dagelijkse werkzaamheden.

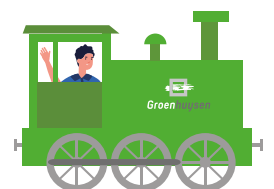
De kern van module 3 is de zoektocht naar bewezen en beschikbare technologie die ondersteunend is aan zorgmedewerkers in het werk, zodat het werk efficiënter georganiseerd kan worden en er meer tijd overblijft om aandacht en zorg te bieden aan cliënten. De volgende vragen staan centraal:

- 1) Welke technologie is al beschikbaar binnen de eigen organisatie/afdeling?
- 2) Welke technologie is regionaal beschikbaar binnen de organisaties van Midden- en West-Brabant?

Deze module bestaat uit een aantal stappen. Deze stappen worden doorlopen samen met de leden van de werkgroep. Er is een nulmeting en een eindevaluatie. Zo worden de vorderingen in kaart gebracht. Dit betreft de ontwikkelinstrumenten, de wijze waarop er is samengewerkt en de tijd die er meer beschikbaar komt voor de zorg aan cliënten.

In module 3 wordt gewerkt met een format voor een plan van aanpak ([bijlage 3.2](#)). Dit wordt gebruikt als methodiek en onderlegger om stapsgewijs de module te doorlopen en toe te werken naar de wenselijke verbeteringen.

Binnen de module wordt gewerkt met een werkgroep waarin alle partijen die onderdeel uitmaken van het betreffende werkproces vertegenwoordigd zijn. Een module begeleider met kennis en expertise van de inzet van technologie in de zorg, zorgt voor de uitrol van de module.



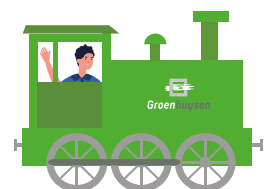
2 VERANDERKUNDIG MODEL VAN KOTTER

In module 0, Het Vertrekpunt, beschrijven we dat culturele veranderingen te boek staan als de meest lastige veranderingen. Echter is een dergelijke verandering noodzakelijk, omdat de capaciteit van een projectleider hoogstwaarschijnlijk niet toereikend is om voor altijd procesoptimalisaties in het primaire proces zelf te leiden. Medewerkers in het primaire proces zijn proces-eigenaar. Hiervoor dienen ook medewerkers in het primaire proces de kar te trekken. Om deze lastige verandering op een structurele manier aan te vliegen, werk je overkoepelend, maar ook binnen elke module met het model van Kotter. Dit model dient als kapstok. Dat wil zeggen dat er overkoepelend binnen het traject 'procesoptimalisatie' maar ook binnen elke module continu aangesloten wordt bij de chronologische stappen van het model van Kotter. Hiermee wordt de kans van slagen bij een dergelijke verandering groter. Het model van Kotter ziet er als volgt uit;



3 INTRODUCTIE OP DE WERKVLOER

Voordat er gestart wordt met het daadwerkelijke doorvoeren van de module technologische ondersteuning, is het belangrijk dat het team meegenomen wordt in de betekenis ervan. Waarom doen we dit en waarom levert het invoeren van technologie ons iets op? Dit geldt ook voor het complete procesoptimalisatie-project, als dit nog niet besproken is. Tijdens de startbijeenkomst worden medewerkers meegenomen in de stappen die ze gaan zetten. Ook wordt er tijdens deze bijeenkomst stil gestaan bij welke rollen er (te verdelen) zijn. Tot slot kan hier al de eerste 'call to action' richting medewerkers plaatsvinden, namelijk de inventarisatie (stap 1).



4 ROLLEN TE VERDELEN BINNEN MODULE 3

- Modulebegeleider; de modulebegeleider organiseert en begeleidt de module zodat we alle stappen systematisch doorlopen.
- Werkgroepleden; zij hebben binnen de module een voortrekkersrol, vormen de linking pin met hun collega's en denken mee in het oplossen van de verbeterpunten.
- Medewerker ICT-afdeling neemt deel aan die werkgroepbijeenkomsten waarbij de geïnventariseerde knelpunten worden vertaald naar verbeter thema's.
- Specialist innovatie sluit aan bij werkgroepbijeenkomsten zodat er in samenspraak bepaalt kan worden wat slimme vervolg thema's zijn in relatie tot de complexiteit.
- Manager; de manager omarmt het gedachtegoed van de module en faciliteert de werkgroep.
- Kartrekker; de rol van de module begeleider wordt gaandeweg het proces overgenomen door een kartrekker. Deze rol wordt opgepakt door een van de leden van de werkgroep. Hij/zij is verantwoordelijk voor het monitoren en faciliteren van het verbeterproces op het moment dat de module begeleider afscheid neemt. Dit borgt de voortgang van het verbeterproces.

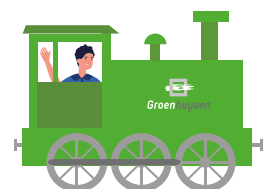
5 STAPPEN BINNEN DE MODULE

Stap 1: Inventarisatiefase

Doelstelling: aanleveren en opstellen van een overzicht van knelpunten in de technologie zoals die op dit moment ingezet wordt in het huidige werkproces.

Werkwijze:

Voorafgaand aan de startbijeenkomst van de werkgroep krijgen de deelnemers een uitnodiging met daarin een uitleg over wat deze bijeenkomst inhoudt en de vraag om samen met de collega's de knelpunten te inventariseren ([bijlage 3.1](#)) in de technologie zoals die op dit moment ingezet wordt in hun huidige werkproces.



Voorafgaand aan de startbijeenkomst bundelt de module begeleider de geïnventariseerde knelpunten in een overzicht ([bijlage 3.1](#)). Dit overzicht wordt gebruikt tijdens de startbijeenkomst om te komen tot een prioritering.

Stap 2: Startbijeenkomst

Doelstelling: prioriteren geïnventariseerde knelpunten en opstarten subwerkgroepen (2-3 personen).

Werkwijze:

De werkgroep prioriteert de geïnventariseerde knelpunten.

De werkgroep wordt verdeeld in 3-4 subwerkgroepen. Op basis van de prioritering kiezen de subwerkgroepen één knelpunt waar zij mee aan de slag gaan. Voor de uitwerking maken zij gebruik van het eerdergenoemde format plan van aanpak ([bijlage 3.2](#)).

Stap 3: Ontwerpfase

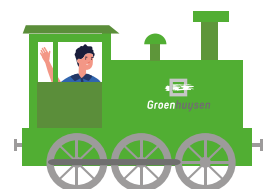
Doelstelling: uitwerken plan van aanpak door subwerkgroepen.

Werkwijze:

De subwerkgroepen stellen in eerste instantie met de ondersteuning van de modulebegeleider een plan van aanpak op voor het knelpunt waar zij mee aan de slag gaan. Zij maken gebruik van een vast format ([bijlage 3.2](#)). Uiteindelijk moeten de subwerkgroepen zelfstandig aan de slag met de uitwerking van het plan.

In dit plan nemen zij op:

- Welke acties moeten we uitvoeren om te komen tot een situatie waarin dit knelpunt opgelost is?
- Wie gaat deze acties oppakken?
- Wat is de streefdatum dat de actie klaar is?
- Wie zijn de betrokken partijen en hoe 'haken' zij aan?
- Op welke wijze willen we de acties van het plan van aanpak invoeren?
- Hoe delen we het resultaat?
- Wat zijn de evaluatiemomenten?
- Hoe gaan we e.e.a. borgen?



Stap 4: Afstemming sessies (1 x 6 weken)

Doelstelling: bespreken voortgang plan van aanpak en leren van en met elkaar.

Werkwijze:

Tijdens de afstemming sessies vindt er een terugkoppeling plaats van alle subwerkgroepen over de voortgang en resultaten van hun plan van aanpak (voortgangsrapportage module 3, [bijlage 3.3](#)). De andere werkgroepleden kijken kritisch mee en denken mee bij vragen of problemen. Na afronding van een knelpunt kijkt de werkgroep tijdens de afstemming sessie welk punt ze vervolgens op gaan pakken.

Als de knelpunten in de huidige technologie opgelost zijn (als de basis op orde is) dan gaat de werkgroep nadenken over de inzet van nieuwe technologieën. Zij doen dit samen met de specialist innovatie.

De module begeleider/kartrekker bereidt de sessies voor, begeleidt de werkgroep tijdens de sessies, faciliteert het veranderproces en stimuleert de leden van de werkgroep om innovatief te denken.

