Friese samenwerking leidt tot uniek digitaal cliëntdossier

‘ER BLIJFT NU MEER TIJD OVER VOOR DE CLIËNT!’

Mijanne de Vries (Noorderbreedte), Hélène Zwaneveld (Lable), Hetty Kazimier-van der Zwaag (de NHL), Ate Dijkstra (de NHL) en Anke Cnossen (Lable)

Wat is de essentie van zorg? Echte aandacht voor de levensvraag van de ander, vinden zorgorganisatie Noorderbreedte, NHL Hogeschool en softwareontwikkelaar Lable. De beste zorg ontstaat in dialoog tussen cliënt en zorgverlener. Het trio wil deze dialoog faciliteren om bij de essentie van zorg te komen. Daarom zijn de krachten gebundeld met als resultaat een uniek digitaal cliëntdossier Lable Care, waarin de cliënt daadwerkelijk de hoofdrol speelt.

Zorg organiseren vanuit de cliënt. Het is een waardevol en breed gedragen uitgangspunt. Maar hoe maak je het waar? ‘We moeten terug naar de basis, naar de eenvoud’, aldus Ate Dijkstra. Hij is lector iHuman bij NHL Hogeschool. ‘Wat vindt de cliënt belangrijk, wat heeft hij nodig, wat kan en wil iemand graag? Dat is het startpunt. Wat heeft de zorgprofessional vervolgens nodig om daarbij te ondersteunen en in zijn kracht te staan? Die volgorde is cruciaal. Het begint met de leefwereld van de cliënt, van daaruit ontstaat de dialoog over bijvoorbeeld zorgkeuzes én dan maak je gezamenlijk afspraken.’

Co-creatie

Ze zijn gedreven om hieraan bij te dragen, de drie Friese organisaties. En dát heeft ze ook samengebracht. Softwareontwikkelaar Lable die werkt aan slimme eenvoudige ICT-toepassingen, waarmee cliënten en zorgverleners de juiste informatie op het juiste moment krijgen en in dialoog kunnen gaan. De lectoraten van de NHL, met veel kennis over ouderenzorg en zorgtechnologie binnen werkprocessen. En Noorderbreedte: die liefdevolle zorg biedt op een manier die bij de cliënt past. Samen ontwikkelden ze het digitaal cliëntdossier van de toekomst: Lable Care. Co-creatie in optima forma. Inmiddels is het in gebruik bij meerdere organisaties in Nederland, die allemaal bijdragen aan de doorontwikkeling. Ook is er belangstelling vanuit onder meer Duitsland en Nieuw-Zeeland.

Intuïtief en eenvoudig

Wat is de kern van dit digitaal cliëntdossier? Hélène Zwaneveld van Lable: ‘De cliënt is leidend en de methodiek ondersteunt de professional intuïtief; om het gesprek te voeren met cliënt en mantelzorger én om samen keuzes te maken. Je vraagt als zorgverlener eerst wie iemand is, wat iemands gewoonten zijn,

wat iemand belangrijk vindt. Met een eenvoudige tool - de Care Dependancy Scale -wordt vervolgens iemands zelfstandigheid of afhankelijkheid op vijftien basisbehoeften "gescoord". Alles in begrijpelijke taal. Heeft iemand bijvoorbeeld hulp nodig bij eten, communicatie of daginvulling? Dan vraagt het systeem expliciet naar wensen en gewoonten van de cliënt. Vervolgens kunnen samen keuzes worden gemaakt qua zorgondersteuning.' Een bijzonder aspect is risicosignalering. De meest voorkomende risico's in de ouderenzorg zijn namelijk met "digitale zorgpaden" geïntegreerd in het systeem. Ate: 'Het gaat daarbij om vallen, ondervoeding en decubitus. Is een cliënt minder zelfstandig? Dan wordt de gebruiker geattendeerd op de mogelijke aanwezigheid van deze risico's. Zorgverlener en cliënt kunnen samen bespreken welke preventieve acties het beste bij de cliënt passen.'

De leefwereld van de cliënt is steeds het uitgangspunt: de professional is ondersteunend aan de kwaliteit van leven die de cliënt nastreeft. Hiermee wordt de basis gelegd voor zorgteams en familie om samen te werken aan "leefplezier". Ook opvallend is de eenvoud van het systeem; er wordt zo weinig mogelijk tekst en zoveel mogelijk beeld gebruikt. Verder omvat het digitaal dossier een cliënttevredenheidstool, waarmee cliënt en zorgverlener continu kunnen evalueren of de zorg goed inspeelt op wat voor iemand belangrijk is. Hélène: 'Zo krijgen teams waardevolle informatie over wat goed gaat en wat beter kan. Lable Care is zó ingericht, dat zorgverleners worden bevrijd van overbodige administratieve rompslomp.'

Op en met de werkvloer

Een vraag vanuit de praktijk legde de basis voor Lable Care. Noorderbreedte wilde verder invulling geven aan zorg passend bij de cliënt. Ook zocht ze een alternatief voor de omvangrijke papieren dossiers en protocollen, die meteen geïntegreerd moesten worden in het werkproces. Verder wilde de organisatie meer aandacht voor risicosignalering en preventie én goed zicht op ieders verantwoordelijkheid bij veelvoorkomende verpleegproblemen. Het instrument is dus niet vanachter een bureau, maar op en met de werkvloer ontstaan. Een co-creatie van drie partijen, die ook in internationaal verband is getoetst.

Tijd voor cliënt

Het klinkt mooi, maar wérkt het ook? Mijanne de Vries is verzorgende IG bij Noorderbreedte. Zij heeft ervaring opgedaan met dit digitale dossier, dat als pilot draait bij de zorgorganisatie. 'Ik merk dat het systeem onze focus op de behoefte van de cliënt ondersteunt. Dat vind ik waardevol. Je wordt als zorgverlener gestimuleerd om steeds in gesprek te gaan met iemand. Ik werk veel met mensen die dementie hebben. Daarbij is hun levensverhaal cruciaal. Hoe heeft iemand op het laatst thuis gewoond? Wat is van waarde voor iemand en wat zijn iemands gewoonten? Hoe zorgen we voor een plezierige daginvulling? We hebben ook veel contact met de omgeving om dat te achterhalen. Van daaruit richten we de zorg in. Dit digitale instrument helpt me om die wensen en behoeften centraal te stellen. Ook word ik steeds geprikkeld om de 15 basisbehoeften langs te lopen en aandacht te houden voor mogelijke risico's. Dat is belangrijk bij de zorg voor ouderen. Voorheen evalueerden we zorgafspraken meestal twee keer per jaar. Nu kan dat continu, in dialoog. Afspraken zijn veel eenvoudiger te wijzigen, waarbij alle betrokkenen meteen op de hoogte zijn. Het systeem faciliteert dat we echt samen verantwoordelijk zijn voor een cliënt, dit is niet meer noodzakelijk gekoppeld aan één contactpersoon. Het wordt eenvoudiger om multidisciplinaire zorg te bieden. En wat mij betreft het belangrijkste: er blijft meer tijd over voor de cliënt. Omdat ik ook nog regelmatig met papieren dossiers werk, kan ik het vergelijken.' In 2016 wordt het systeem gefaseerd ingevoerd bij alle locaties van Noorderbreedte.

> 'Opvallend is de eenvoud van het systeem'

Toekomstdroom

Hoe kijken de drie Friese organisaties naar de toekomst?
Ate: 'Het systeem is zeker niet "uitontwikkeld". We willen nog een stap dichter bij de cliënt komen, zodat cliënten en hun omgeving straks ook zelf aan de slag kunnen met onderdelen van het systeem. Daarvoor gaan we samen tools ontwikkelen, bijvoorbeeld gericht op voorlichting en preventie.' Hélène: 'En wil je dat een cliënt echt zelf regie heeft en houdt, dan zou iemand al vóór binnenkomst bij een zorgorganisatie zijn of haar wensen, gewoonten en behoeften in beeld kunnen brengen. Dus niet pas als iemand ergens "binnen" is, maar al vanaf de eigen keukentafel. Een stap naar voren in het proces dus. Daarom hebben we nu ook Lable Care Thuis ontwikkeld. Want het doel is dat iemand zoveel mogelijk zijn leven kan blijven leven. Waar je je ook bevindt. Dáár gaat het uiteindelijk om.'

Publicatieprijs voor Hetty Kazimier-van der Zwaag

Hetty Kazimier-van der Zwaag is onderzoeker en kenniskringlid bij het lectoraat iHuman NHL Hogeschool én adviseur palliatieve zorg bij Integraal Kankercentrum Nederland. Zij was ook betrokken bij de ontwikkeling van Lable Care. Onlangs publiceerde ze in het vakblad TvZ een artikel over de drie digitale zorgpaden bij Noorderbreedte die zijn geïntegreerd in het digitaal dossier. Daarmee won Hetty de publicatieprijs. Volgens de vakjury is het een mooi voorbeeld van hoe bestaande wetenschappelijke kennis en ervaringen slim worden toegepast in de praktijk.
De digitale zorgpaden stellen de cliënt centraal, zijn internationaal getoetst en bruikbaar voor een brede groep zorgprofessionals. Ook bijzonder vond de jury dat de vraag is ontstaan in de praktijk en via co-creatie succesvol is opgepakt.