

## A4 informatie



**Teun Stigter**

*teunstigter@zorgspecial.com*

Op 12 mei was het de Dag van de Verpleging, internationaal nog wel. Verpleging is een zaak van verpleegkundigen en dat is vooral mensenwerk. Misschien dat we binnen afzienbare tijd een grappig robotje langs zien komen met de thermometer of met poedertjes, maar nu is het nog een gewoon mens (m/v). Steeds vaker zie je verpleegkundigen uitgerust met handsets, waar ze allerlei codes en opmerkingen instoppen waar jouw dossier dan weer elektronisch chocola van maakt. Die verpleegkundigen vinden dat prima want ze zijn leergierig. Dat althans concludeerde het HR-adviesbureau Orga Toolkit, die dat drie jaar lang onderzocht heeft. Ze zijn behalve leergierig ook sociaal, positief ingesteld, maar niet erg ondernemend. Door dit uit te pluizen hoopt het bureau het succes van een opleiding positief te kunnen beïnvloeden.

Zorgbestuurders zijn doorgaans wel ondernemend, althans ze dragen dat luide uit, ze zullen ongetwijfeld hartstikke positief ingesteld zijn, maar of ze leergierig zijn waag ik te betwijfelen. Ik durf te wedden dat de meeste van hen met zo'n handsetje staan te stuntelen als een schooljongen in een meisjesboudoir, maar ook verder is hun ICT kennis niet al te groot. Want in mijn Outlook, waar het inkomende postvak altijd een gezellige drukte biedt, kwam een bericht binnen dat het Ministerie van VWS (u weet wel, waar ze zo succesvol zijn met de introductie van het EPD) in samenwerking met Syntens (een innovatieadviesbureau, dat onderhouden wordt door het Ministerie van Economische Zaken) een campagne gaan starten om 'het ICT-kennish niveau van bestuurders van zorginstellingen drastisch op te krikken.' Dat was een lange zin, maar het vervolg maakte me hevig aan het schrikken. Niet omdat het accent daarbij ligt op het begrip 'zorg op afstand', maar omdat langs de neus weg wordt gesteld dat buitenlandse marktpartijen al aan de grens staan te trappelen tot de Nederlandse zorgmarkt is geprivatiseerd. Ik heb onmiddellijk al mijn collega's gevraagd de grenzen langs te gaan om dit te controleren, maar nergens hebben zij ongedurig hoeftrappelende zorgondernemers van buitenlandse snit waargenomen. Blijkbaar vond men het nodig een stok achter de deur te plaatsen. "Als instellingen niet snel hun zaakjes op orde krijgen, missen ze de boot," zo vergalt het bericht de vredige voorjaarsavond nog even verder.

Goed, zorg op afstand heeft de toekomst, dat zal niemand nog als een indrukwekkend statement beschouwen. Daarvoor is een 'conversational interface' nodig, oftewel een verbinding tussen (zorg)vragers thuis en (zorg)aanbieders elders. Dat is technisch geen enkel probleem en het biedt ongekende mogelijkheden, maar je organisatie moet er ook op ingericht zijn. En daar moeten onze zorgbestuurders weer voor zorgen. En blijkbaar vindt de overheid ze niet competent genoeg om dit voor elkaar te krijgen. Er zijn zelfs al een aantal workshops georganiseerd onder de noemer e-awareness. Het moet niet gekker worden! Er is behoefte aan goede ervaringsuitwisseling en aan goede informatie. De baas van de NS heeft ook geen benul hoe die wisselsystemen allemaal werken en het opperhoofd van Albert Heijn moet je echt niet loslaten op het logistieke informatiesysteem in de centrale magazijnen. Het enige wat ze willen weten is wat de handel kost, wat het oplevert en wat nog in de toekomst verborgen is. Meer dan een stuk papier van 21x29 centimeter heb je daarvoor niet nodig. Dat noem ik A4-informatie© en dat heb ik met al mijn abc-awareness helemaal zelf bedacht, zonder cursus!