



‘Zet structureel de CNIO in bij ouderenzorg’

## De Chief Nursing Information Officer (CNIO) als onmisbare bruggenbouwer tussen zorg en techniek

In een wereld waarin digitale ontwikkelingen elkaar razendsnel opvolgen, blijft de zorg soms achter. Arenda Jansen-Wegter werkt al meer dan twintig jaar in de ouderenzorg en combineert tegenwoordig haar zorgervaring met haar passie voor technologie. Ze laat collega's zien hoe digitalisering de zorg kan versterken, mits goed toegepast: “Ik vind de combinatie tussen zorgverlener en CNIO onmisbaar om de zorg goed te kunnen transformeren.”

& DOOR ANNEMARIE LAMAIN

Jansen-Wegter is sinds een aantal jaren CNIO bij IJsselheem in de regio Kampen en Zwolle – een functie die ze daarvoor ook al bekleedde zonder dat ze er erg in had. Ze begon haar carrière al jong: “Ik was zestien toen ik begon als leerling-verzorgende IG (individuele gezondheidszorg, red) in een van de zorghuizen in de regio. Na een uitstapje naar de gehandicapten-

zorg keerde ik terug naar de ouderenzorg, daar ligt toch echt mijn hart.”

Wat haar zo aanspreekt in de zorg? “Elke cliënt is anders. Je stapt telkens een nieuwe wereld binnen. En juist in de ouderenzorg ontmoet je mensen die ontzettend veel hebben meegemaakt. Van hen kunnen we zoveel leren.”

Dit binnenstappen in andere werelden vraagt van zorgverleners inlevingsvermogen, flexibi-

liteit en goede samenwerking. En dat is precies waar Jansen-Wegter energie van krijgt: “Elke wijk heeft een andere dynamiek. Je moet steeds opnieuw aanvoelen hoe je een band opbouwt met iemand. Dat vind ik mooi. Zorg draait voor mij om die menselijke verbinding.”

Toen haar kinderen ouder werden, besloot Jansen-Wegter zich verder te ontwikkelen en ging ze weer studeren. “Toen is mijn ‘inner nerd’ wakker geworden”, lacht ze. “Ik werd

gegrepen door vragen als: wat doet technologie met mensen? En andersom: hoe beïnvloeden mensen technologie? Die wisselwerking fascineert me. En we hebben alle hulp om de zorg aan te kunnen hard nodig. Ik hoorde laatst iemand praten over ‘een naderend zorginfarct’. Hoezo ‘naderend’? We zitten er al middenin!”

### PGO-pleidooi

Een concreet voorbeeld van de wisselwerking tussen technologie en zorg kwam aan bod tijdens haar afstuderen, toen ze zich boog over de implementatie van de persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO). De PGO is bedoeld voor burgers, voor meer regie over gegevens over de eigen gezondheid en zorg.

“Dat idee is absoluut prachtig”, zegt Jansen-Wegter. “Maar in de ouderenzorg hebben we te maken met een doelgroep die lang niet altijd digitaal vaardig is. Dus dat riep vragen op: wanneer is een PGO echt van meerwaarde voor ouderen? En wat is er nodig om de PGO goed in te zetten in de ouderenzorg?”

Samen met haar organisatie, IJsselheem, onderzocht ze wat ervoor nodig is om de PGO succesvol te integreren in de vvt-sector. Daarbij stuitte ze op praktische uitdagingen: “Veel mensen, waaronder ook collega's, wisten niet wat je met een PGO kunt. Laat staan hoe je de PGO effectief kunt inzetten in het zorgproces. Er moet dus veel worden uitgelegd aan collega's en cliënten om voldoende draagvlak te creëren.”

Het ‘project PGO’ dat in IJsselheem onder leiding van Jansen-Wegter werd gestart, leverde met vallen en opstaan waardevolle inzichten op. “Wij zien dat een PGO pas echt kan werken als het een structureel onderdeel wordt van het zorgproces, niet als iets extra's of een technische gadget die je vrijblijvend inzet. Zover zijn we bij IJsselheem nog niet; de PGO is nog vaak onbekend en daardoor onbemind. Maar we zijn wel gemotiveerd om hierin stappen te zetten. Daarom werken we samen met het ministerie van VWS en stichting MedMij aan de doorontwikkeling van de PGO. Met onze cliënten in de lead over de inhoud, en niet de zorgmedewerker.”

### Van projectleider tot CNIO in de dop

Omdat Jansen-Wegter veel kennis en ervaring had opgedaan op het snijvlak van zorg en techniek, werd ze aangesteld als projectleider. Naast de PGO aan haar ook de taak om de verpleegkundige eOverdracht verder te brengen binnen IJsselheem. “Het project werd steeds groter, en ik raakte steeds dieper betrokken bij digitalisering binnen de organisatie. Toen ik eens een kijkje ging nemen bij het ziekenhuis Isala kwam ik tot de ontdekking dat mijn werk veel lijkt op dat van de CNIO in het ziekenhuis. Ik houd me bezig met procesoptimalisatie, digitalisering, gegevensuitwisseling en het

onderzoeken van wat wél werkt in de praktijk. Tijd om ook binnen de ouderenzorg een etiket op deze functie te plakken: CNIO. Een rol die naar mijn mening binnen de ouderenzorg nog te vaak wordt onderschat. Ik merk dat ook in ons CNIO-netwerk van V&VN, waarbij ik ben aangesloten. Van de 115 CNIO's werken er 100 in ziekenhuizen en de overige 15 bij vvt, huisartsenpraktijken, ggz-instellingen of jeugdgezondheidszorg.”

De rol van de CNIO is relatief nieuw, maar volgens Jansen-Wegter broodnodig. “Een CNIO is geen ICT'er en ook geen puur beleidsmedewerker. Het is juist een verpleegkundige of andere zorgverlener met kennis van de werkvloer én van digitale processen. Iemand die de taal van beide werelden spreekt en continu de vertaalslag tussen die twee werelden kan maken.” Die brugfunctie is volgens haar cruciaal. “Zonder die verbinding zie je dat technologie vaak wordt ontworpen

gebruiken van afzonderlijke systemen gerold. Dat gebrek aan bewustzijn en kennis maakt het volgens Jansen-Wegter lastiger om veranderingen door te voeren. Volgens haar is het daarom essentieel om zorgverleners vanaf het begin mee te nemen, hen te betrekken en duidelijk uit te leggen waarom iets verandert. Ze moedigt haar collega's dan ook aan om nieuwsgierig te blijven en zich te verdiepen in digitalisering. “Dat wil niet zeggen dat je naast je werk als zorgverlener ook IT-specialist moet zijn. Maar als iets niet werkt, is het wel belangrijk dat je dat als zorgverlener benoemt. Juist zorgverleners herkennen de knelpunten uit de praktijk.”

Bovendien pleit Jansen-Wegter voor meer samenwerking. “We hoeven niet allemaal zelf het wiel uit te vinden. Door kennis te delen en samen op te trekken, komen we verder. En daarin kan een CNIO een verbindende rol

## “JUIST ZORGVERLENERS HERKENNEN DE KNELPUNTEN UIT DE PRAKTIJK”

vanuit systemen in plaats van vanuit mensen, zoals patiënten en zorgverleners. En dan krijg je oplossingen die in theorie mooi zijn, maar in de praktijk niet werken of juist extra werk opleveren. Daarom vind ik dat de vraag ‘Helpt dit ons om betere zorg te leveren?’ altijd centraal moet staan bij het ontwerpen of het implementeren van een digitale toepassing. Als dat niet zo is, moeten we het niet doen, of anders doen.”

Dit gezegd hebbende, ook dit klinkt logisch maar hoe werkt het in de praktijk? Veranderingen van werkwijzen binnen organisaties gaan niet altijd van een leien dakje en vaak zijn juist mensen als Jansen-Wegter nodig die vastberaden en enthousiast de mensen mee weten te krijgen. Voor haar lag de grootste uitdaging niet in het meenemen van de collega's in de verandering: “De grootste uitdaging zit hem juist vaak in de hoeveelheid aan goedbedoelde, digitale oplossingen. De versnippering dus. Er zijn zoveel losse systemen, databronnen en applicaties die niet goed met elkaar communiceren. En dat zorgt voor frustratie bij zorgverleners. Want het leidt tot dubbel werk en onnodige registraties, terwijl we juist tijd tekortkomen.”

### Knelpunten herkennen

Voorheen leerden zorgmedewerkers niet specifiek over hoe digitale zorgsystemen werken. In de loop der jaren zijn ze gaandeweg in het

spelen. Om nog een voorbeeld te noemen; we zitten nu met vier vvt-verpleegkundigen aan tafel bij het ontwerp van eenheid van taal. Dat gaat veel verder dan je eigen organisatie. Je hebt invloed op landelijk beleid. Dan moet je wel weten wat de impact is, strategisch kunnen meedenken én het mandaat hebben om keuzes te maken. Anders sta je al snel buitenspel.”

De CNIO vertegenwoordigt de stem van de zorgverleners bij digitale innovaties en helpt processen te verbeteren vanuit de praktijk. Een essentiële rol voor toekomstbestendige zorg. “Technologie is prachtig”, besluit Jansen-Wegter. “Maar het draait uiteindelijk altijd om de mensen voor wie en met wie we werken. De cliënt, de collega, de mantelzorg. Digitalisering moet bijdragen aan hun leven, aan hun werk en aan hun welzijn. Alleen dan is het van waarde.” ■

### OVER DE AUTEUR

Arenda Jansen-Wegter werkt twintig jaar in de zorg en is Chief Nursing Information Officer (CNIO) bij zorgorganisatie IJsselheem.