



Beslissers beleven zorgpraktijk en ontdekken waar ze kunnen sturen

Serious games: van data naar daadkracht

Zorgsystemen zijn het digitale fundament van de gezondheidszorg. Ze maken het mogelijk om gezondheidsdata beschikbaar te stellen. In Nederland wordt daar volop aan gewerkt. Maar als systemen niet goed aansluiten op de praktijk, blijft die data onbenut. Gebruiksvriendelijkheid speelt daarin een belangrijke rol. Daarom brengt Nictiz de knelpunten actief naar de bestuurskamer met de begin april gelanceerde serious game *Van data naar daadkracht*. Met deze game krijgen bestuurders en beleidsmakers inzicht in hoe zorgsystemen het werk in de praktijk beïnvloeden en wat dat betekent voor de keuzes die zij maken. Zo wordt duidelijker waar binnen de organisatie aandacht nodig is.

& DOOR BEN DE GRAAF

Wat voor de ene zorgverlener logisch is, werkt voor de ander minder goed. Medische gegevens mogen bijvoorbeeld alleen worden gedeeld met toestemming van de patiënt. In de praktijk wordt die toestemming niet altijd op dezelfde manier vastgelegd of is deze lastig terug te vinden.

Ook technische en organisatorische verschillen kunnen vertraging opleveren. Zorgprofessionals hebben geregeld meerdere accounts of aparte autorisaties nodig om toegang te

krijgen tot apps van andere organisaties. Denk aan een extra app om astma of COPD te monitoren. Dit komt vooral binnen de langdurige zorg regelmatig voor en maakt het werken met digitale toepassingen voor zorgverleners soms omslachtig.

Perspectief van de gebruiker

"Dit gebrek aan eenduidigheid maakt het uitwisselen van gegevens onnodig ingewikkeld en vergroot de kans dat belangrijke informatie niet goed wordt overgedragen", zegt Daphne Bos, adviseur bruikbare data en usability bij Nictiz. Zij werkt in het team 'Bruikbare data

en usability'. Dit team wil dat bij de ontwikkeling en het gebruik van zorgsystemen het perspectief van de gebruiker structureel op de agenda staat. Het team vraagt hier aandacht voor met bijvoorbeeld artikelen en presentaties op congressen.

Toch blijft het probleem bestaan, merkt Bos. "In de praktijk lossen zorgverleners het vaak zelf op, bijvoorbeeld door achter gegevens aan te bellen. Daardoor blijft het probleem vaak op de werkvloer liggen. Zorgverleners ervaren weinig ruimte om hier naast hun dagelijkse werk mee aan de slag te gaan. En dus verandert er weinig."

Gebruikerservaring in de strategie

Om bestuurders, beleidsmakers en andere beslissers in de zorg meer inzicht te geven, ontwikkelde Nictiz de usability game *Van data naar daadkracht*. In het spel kruipen deelnemers in de rol van zorgverlener. Ze gaan aan de slag met herkenbare zorgsituaties en krijgen inzicht in hoe systemen het werk in de praktijk beïnvloeden. Dat helpt om samen te bepalen wat er beter kan.

De deelnemers ondervinden hoeveel tijd administratie kost. Ze merken hoe frustrerend

DATABESCHIKBAARHEID

Deelnemers werken tijdens het spel onder tijdsdruk en moeten belangrijke informatie vinden. Tegelijk moeten ze goede zorg leveren en risico's op fouten of incidenten zo klein mogelijk houden. Ze ervaren hoe systemen hun werk vertragen.

Van inzicht naar actie

"De deelnemers gaan fysiek aan de slag met een laptop, werkboek en werkkaarten", zegt Bos. "Zorgverleners vertellen ons dat de voorbeelden uit het spel écht de dagelijkse praktijk is. We hopen dat deelnemers denken: jeetje,

“**WE HOPEN DAT DEELNEMERS DENKEN: JEETJE, HEBBEN ONZE ZORGVERLENERS HIER ECHT MEE TE MAKEN?**”

het is als 'systemen niet meewerken' en zien de kans op fouten toenemen als er beslissingen worden genomen op basis van incomplete data. De game maakt zichtbaar dat gebruiksvriendelijkheid geen detail is, maar een bestuurlijke verantwoordelijkheid.

Bos: "In het nagesprek vragen we hoe organisaties de gebruikerservaring organiseren. Wij vinden het belangrijk dat dit een vaste plek krijgt in de digitale strategie. Zowel bij de keuze en aankoop van een nieuw systeem als daarna. Dus niet stoppen na de implementatie, maar blijven verbeteren op basis van de feedback van gebruikers. En onderzoeken met welke partijen het nuttig is samen te werken."

10-stappenmodel

De game past binnen het 10-stappenmodel van Nictiz¹. Dit model helpt organisaties om te werken met bruikbare data. Door samen te werken volgens dit model verlopen zorgprocessen efficiënter, verbetert de kwaliteit van zorg en neemt de werkdruk af. De Nictiz Academie² ontwikkelde eerder games over onder andere registratie aan de bron³, elektronische medicijnoverdracht⁴ en digitale fitheid van een organisatie⁵.

In de game gaan vier tot zes deelnemers één tot anderhalf uur aan de slag met herkenbare praktijksituaties. Er zijn drie sets beschikbaar, waardoor maximaal 18 mensen tegelijk kunnen meedoen. Het spel komt het beste tot zijn recht als het gespeeld wordt met de beslissers en bestuurders van verschillende stakeholders, zoals zorgaanbieders, ICT-leveranciers en overheid. Ook is hij geschikt voor gebruik binnen organisaties of tijdens heisessies of congressen.

hebben onze zorgverleners hier echt mee te maken? Dat ze gemotiveerd raken om écht in actie te komen en beter zicht krijgen op mogelijke vervolgstappen."

Het spel duurt ongeveer een half uur. Daarna krijgen de deelnemers inzicht in wat goede usability oplevert. Ook wordt getoond wat er gebeurt als hier te weinig aandacht voor is, zoals meer fouten en minder werkplezier voor zorgverleners. Vervolgens gaan de begeleiders van Nictiz in gesprek met de groep. Samen met de deelnemers vertalen ze de inzichten naar concrete acties voor de organisatie en daarbuiten.

Gezamenlijke opgave

"We hopen dat bestuurders na het spelen denken: hoe is de gebruiksvriendelijkheid bij ons geregeld?" zegt Bos. "Dat ze zich realiseren dat ze dit moeten organiseren, bijvoorbeeld door het expliciet onderdeel te maken van beleid en hierover duidelijke afspraken te maken, samen met rollen zoals een chief medical information officer (CMIO). Zodat het structureel bij alle betrokkenen op de agenda staat. Als data moeilijk te vinden is, heb je er weinig aan. Een gebruiksvriendelijk zorginformatiesysteem vraagt daarom blijvende aandacht. Ook na de implementatie."





Investeren in usability is geen luxe. Het is een gezamenlijke opgave die direct bijdraagt aan betere beslissingen en betere zorg. Organisaties, regio's en overheid moeten hierin samen optrekken. In de game kruipen alle deelnemers in een andere rol dan ze gewend zijn, namelijk in de rol van zorgverlener. Het gaat om beleven, inzicht en het verkennen van wat je als organisatie kunt doen.

Ervaren en bewustwording

Bos: "Een arts vertelde me dat ze zich eerst ergerde aan het systeem, maar er nu in berust. Zo van: het is nu eenmaal zo. Dat is jammer. Gelukkig spreken steeds meer mensen zich uit. Zij vragen: waarom werkt dit zo? Die signalen vormen de basis voor het gesprek: wat kun je hier samen aan doen, vanuit ieders rol? De serious game helpt daarbij. Op een speelse en praktische manier. Plato zei ooit: je leert iemand beter kennen door een uur te spelen dan een jaar te praten. Vrij vertaald: je begrijpt het belang van usability beter door een uur deze game te spelen dan er lang over te praten."

Investeren in gebruiksvriendelijke zorginformatiesystemen is dan ook geen luxe, maar randvoorwaardelijk voor goede zorg. Dat vraagt om structurele aandacht in beleid, inkoop en samenwerking in de keten. Bestuurders spelen hierin een doorslaggevende rol. ■

Referenties

- 
- 
- 
- 
- 

Serious gamen

Wilt u de serious game 'Van data naar daadkracht' spelen binnen uw organisatie of regio? Op de website van Nictiz vindt u onder Nictiz Academie een overzicht van de beschikbare serious games met een inschrijfformulier.



GEINTERVIEWDE

Daphne Bos is adviseur bruikbare data en usability bij Nictiz, actief binnen het team 'Bruikbare data en usability'.