



# MET HART & TECH

Het omarmen van nieuwe technologie in  
de hospice zorg

Vijf hospices vertellen hoe zij samen aan de slag zijn gegaan met het verkennen en implementeren van nieuwe technologie.

Dit verhaal is om te informeren, te inspireren, en vooral om het gesprek hierover aan te gaan.

---

## INHOUD

- > Het project Met Hart & Tech
- > Deelnemers
- > Visie op technologie in de hospice zorg
- > Ervaringen met specifieke technologie
- > Evaluatie van het proces
- > Blick op de toekomst
- > Om verder te lezen

---

SAMENGESTELD DOOR:

[Hospice Kajan](#) initiatiefnemer | projectleider  
[Hospice Bardo](#)  
[Hospice Kuria](#)  
[Hospice Alkmaar](#)  
[Hospice Dôme](#)  
[Delft Design for End-of-Life Lab](#)

MOGELIJK GEMAAKT MET  
ONDERSTEUNING VAN:

[Roelsefonds](#)  
[AHZN](#)

# 1 Het project Met Hart & Tech

## Wat was het doel?

Technologie en hospice zorg lijken geen vanzelfsprekende combinatie. Hospice zorg staat voor menselijk contact, en technologie wordt al gauw gezien als een kille tegenhanger daarvan.

Toch heeft technologie veel te bieden. Dit project onderzoekt wat deze meerwaarde zou kunnen zijn, en hoe technologie meer geaccepteerd zou kunnen worden in de praktijk van de hospice zorg.

## Wat was de aanpak?

Vijf hospices zijn de uitdaging aangegaan om nieuwe technologieën te verkennen, uit te proberen, en te evalueren. Het eindresultaat is een schat aan ervaringen en een blik op de toekomst, waarin wordt geschetst of en hoe technologie in de toekomst deel zal uitmaken van de zorg in hun hospice.

## Wat is technologie?

In dit project is voor een breed perspectief gekozen:

“Zorgtechnologie is een verzamelbegrip. Het kan allerlei technische hulpmiddelen, diensten of werkwijzen zijn die iemand helpen bij zijn of haar zorg, gezondheid, ondersteuning, of bij het helpen of verzorgen van een ander. Vaak is dit digitale zorg (ook wel e-health genoemd), maar niet altijd.”

[Uit: E-Learning - Slimme zorg van nu](#)

Het is toch al gauw van ‘ach dat hoeft niet, en het past niet in ons werk’.  
→ Alkmaar

## De opzet van het project

De hospices zijn een gezamenlijk proces ingegaan, waarbij voorafgaand aan elke fase de plannen werden gedeeld, en na elke fase de ervaringen met elkaar werden besproken.

### VOORBEREIDEN

- inventariseren bestaande technologieën
- ontwikkelen van een visie
- opstellen eisen t.a.v. technologie *manifest*

### KEUZE MAKEN

- 2 technologieën kiezen om te testen

### GEBRUIKEN

- communiceren
- implementeren
- evalueren *van proces en gebruik*

### BLIK OP DE TOEKOMST

## 2 Deelnemers

### HOSPICE ALKMAAR



Alkmaar: Ons credo is 'Eigenheid in professionele geborgenheid'. We willen de deuren meer openzetten, meer vertellen over ons werk, mensen eerder interesseren in palliatieve zorg.

### HOSPICE BARDO



Bardo: Dat de dood een natuurlijk onderdeel van het leven is, is bij ons echt het vertrekpunt. Leven en dood zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Het gaat dan ook om kwaliteit van Leven, tot het sterven daar is.

### HOSPICE KURIA



Kuria: Naast kwaliteit van leven benoemen wij ook expliciet kwaliteit van sterven. Veel bewoners hebben een beeld bij wat ze zouden willen of juist wat echt niet. De arts staat daar doorlopend bij stil en geeft ook aan waar de grenzen liggen, bijvoorbeeld niet te vroeg starten met palliatieve sedatie. De relatie met zorgvrijwilligers is daarbij ook van belang. Bewoners kunnen bij hen soms makkelijker hun verhaal kwijt, want er is geen afhankelijkheidsrelatie.

### HOSPICE KAJAN



Kajan: Het gaat ook om de eigenheid van de naasten. Als het met de naasten niet goed gaat, dan is dat voor de stervende ook heel lastig. De beeldvorming rond sterven, en wat daarbij hoort, is vaak niet duidelijk. Het is ook onze taak om heel veel uit te leggen.

### HOSPICE DÔME



Dôme: We hebben het vaak over eigenheid van de gast: hier aandacht voor hebben, stimuleren, en er respect voor hebben. Goed voorbeeld is het koffiezetapparaat op de kamer. Sommigen zullen graag zelf koffie willen kunnen maken, en anderen vinden het heerlijk wanneer je de kamer binnenloopt om ze een kopje koffie te brengen.

**Vijf hospices gingen aan de slag met het verkennen en implementeren van nieuwe technologie. Meer weten over een hospice? Klik op het logo om naar de site te gaan.**

# 3 Visie op technologie in de hospice zorg

## Wat wordt als technologie gezien?

Kajan ♀ Technologie kan van alles zijn wat het welzijn van de bewoner bevordert. Dus een VR bril maar ook een aroma diffuser.

Kuria ♀ Ik dacht eerst aan robots, of iets wat elektrisch is, maar eigenlijk is een stoel ook al technologie, en dat was voor mij wel een eyeopener.

## Wanneer is technologie waardevol?

Kuria ♀ Het is belangrijk dat technologie iets positiefs oplevert, voor de bewoner, de naaste en de verzorgende. Dat het in ieder geval niet ten koste gaat van de kwaliteit van zorg die er nu is.

Dôme ♀ Het gaat om de kwaliteit van leven van de bewoner. Wanneer deze verbetert, dan wordt ook de arbeidstevredenheid van de verzorgende vergroot. Daarnaast gaat het er ook om dat de zorg vergemakkelijkt wordt, dat de veiligheid vergroot wordt.

## Welke spanningspunten worden ervaren?

Het belang van de bewoner versus het belang van de verzorgende

Dôme ♀ In verpleeghuizen wordt technologie echt ingezet om de zorg te ontlasten. In hospices is dat heel anders, daar staat het comfort van de gasten centraal.

Angst om vervangen te worden door technologie

Kajan ♀ Sommigen zeggen: "Voor mij heeft het een functie dat ik bij iemand binnen kan lopen om te vragen of ik de gordijnen dicht kan doen, zonder dat daarvoor gebeld is. Dan heb je even een beeld van hoe het met iemand gaat". En deze mensen zien technologie als een dreiging: het haalt de functie weg om even binnen te lopen.

Technologie staat het menselijke contact in de weg

Dôme ♀ In een hospice is de behoefte aan de warmte van de ander een belangrijk punt. En je hoort dan vaak dat techniek het persoonlijk contact in de weg zou staan. Het menselijke contact moet altijd blijven, de techniek moet functioneren zonder het menselijk contact in de weg te zitten.

## Wat is de invloed van gebruiksgemak?

Gebruiksgemak is bepalend: werkt het niet, dan wordt het niet gebruikt

Dôme ♀ Het koppelbed is een goed voorbeeld. Dat is heel moeilijk te verplaatsen en te hanteren, dus dan blijft het al gauw links liggen.

Kuria ♀ Gebruiksvriendelijkheid doet ertoe. Veel verpleegkundigen of verzorgenden ervaren een drempel, en dan moeten ze er wel van overtuigd zijn dat het gaat werken. Je wil niet dat wat je aanschaft in de kast belandt.

Kajan ♀ Technologie die bedoeld is om rust te creëren, maar geeft vaak juist veel onrust. In een bepaalde dienst loop ik bijvoorbeeld met 2 babyphones, met een aparte melder van een dwaalmat, waar ook nog een bewegingsmelder op kan binnenkomen, dan heb ik nog een pieper en een telefoon. Dan sta je bij een bewoner, en dan piept er van alles in dat buiktasje dat je bij je hebt, dat vind ik verschrikkelijk. Geeft veel onrust. Dit moet anders kunnen!

Kajan ♀ De andere kant van technologie: heel veel apparaten met stekkers en snoeren, en dat geeft veel onveiligheid. Daar moet ook naar gekeken worden.

### **Creativiteit en nieuwe mogelijkheden door technologie?**

**Bardo** ¶ Palliatieve zorg is een proces dat 'mogelijk maakt', dat vormgeeft. Het hangt dan van de persoon af, wat mogelijk gemaakt wordt, wat vormgegeven wordt. En technologie maakt al veel mogelijk: antidecubitusmatras voor gezondere doorbloeding, familie die op afstand mee kan lezen in digitale dossiers, familie die last minute kan mee-eten omdat we een vriezer vol maaltijden hebben, etc. Het gaat dan ook om de creativiteit die je inzet om dingen mogelijk te maken. Technologie is niet meer dan een verlengstuk van die creativiteit.

### **Hoe verhoudt technologie zich tot eigenheid en maatwerk?**

**Kajan** ¶ Bij bewoners en naasten zie je juist dat mensen binnenkomen met hun eigen technologie. Die stellen vaak hoge eisen (bijvoorbeeld aan TV). Het lijkt soms of bewoners sneller aan nieuwe technologie toe zijn dan de verzorgenden.

**Kuria** ¶ Technologie toepassen is vooral maatwerk. Het is niet zo dat wat voor de een werkt voor de andere ook werkt.

**Alkmaar** ¶ De eigenheid van een bewoner kun je juist faciliteren met technologie. Het is daarmee een onderdeel van een gereedschapskist, waarmee je goede zorg en maatwerk kunt leveren.

Welke eisen worden aan technologie gesteld?

Bij de kick-off van het project werden de eisen die de deelnemers aan nieuwe technologieën stellen verzameld en verwerkt in een [manifest](#).

## 4 Ervaringen met specifieke technologie

### Ervaringen met VIRTUAL REALITY

**Bardo** Een van onze patiënten had veel gereisd, maar nooit de piramides gezien. Hier had de VR leverancier niets voor, maar wel andere reiservaringen. Ze heeft daarmee een paar prachtige middagen gehad, en met de bril tochten gemaakt die ze nog nooit had gemaakt. Ze lag in bed en kon het zelf bedienen. Toen ze zwakker werd was de interesse weg. Ik denk wel dat het vooral geschikt is voor mensen die relatief in goeden doen zijn.

**Bardo** Nu is er iemand die graag een opera mee wil maken. En een ander wil nog op reis naar het zwarte woud. Dus dan ga ik weer naar de leverancier om te vragen hebben jullie dit? We bieden nu een menukaart aan, het potentiële aanbod groeit snel.

**Bardo** Wie er ook graag gebruik van maken zijn kleinkinderen. We hebben een paar keer meegemaakt dat de patiënt zelf de VR bril niet gebruikte, maar dat het bezoek er heel blij mee was, omdat de kleinkinderen het konden gebruiken en de kinderen dan rustig even met oma konden zitten. Die had ik van tevoren niet bedacht. Maar die is meermaals waardevol gebleken.

**Alkmaar** De VPK en vrijwilligers hebben de VR bril ook geprobeerd; zwemmen met dolfijnen bijvoorbeeld. En dat heeft er ook wel toe bijgedragen dat mensen die er eerst niets van moesten hebben, het uiteindelijk toch wel een interessante en spannende ervaring vonden.

**Dôme** In de praktijk blijkt dat zaken zoals de VR-bril, sporadisch gebruikt worden, omdat mensen vaak genoeg hebben aan zichzelf. Ze zijn bezig met het afronden van het leven. Soms is de afleiding die dit soort technologieën geven fijn, maar soms helpt het juist helemaal niet.

**Kuria** We hebben er voor gekozen om de beleving van de VR-bril eerst bij de verpleegkundigen en vrijwilligers te laten voelen. Zodat zij wanneer we het aan gaan bieden bij de bewoners ook weten waar ze het over hebben. Mooie belevingen hebben we met hen meegemaakt: onder andere parachutespringen, waarbij we met naar beneden vallen de bureaustoel ook lieten zakken, dat gaf de nodige hilariteit.

> MEER OVER SYNC VR



Beeld: VRelax

### Ervaringen met ROBOT KAT

**Kajan** ♀ Eerst lag hij op zolder in een doos, nu op een stoel in de huiskamer, en soms kan het iets oproepen. Het zijn dan toch de mensen van de projectgroep die met de robot kat onder de arm naar een kamer toe lopen. Een van de bewoners wilde het wel uitproberen.

**Kajan** ♀ In het begin was er een vrouw die zei: "Stom hè, ik weet dat het nep is, maar ik zit er gewoon tegen te praten. En te aaien." Hoe mooi is dat?

**Alkmaar** ♀ De robotkat heb ik neergezet, kijken wat er gebeurt. Eerst grappig en giechelig. Daarna toch veel bezwaren, dat het niet hygiënisch zou zijn, als de kat van de ene naar de andere bewoner zou gaan, en geaaid wordt.

**Alkmaar** ♀ Het gaat er niet om dat het een rare nepkat is, maar het is een bepaald gevoel, dat hij reageert als je aait. Het wordt nu, na alle kritiek en bezwaar, toch wel uit de kast gehaald soms, om het, al dan niet als grap, even bij iemand op schoot te zetten.

**Alkmaar** ♀ Een van de gasten had eerst zijn eigen kat bij zich, maar die ging op een gegeven moment weg, en toen is de robotkat bij hem neergezet. Hij heeft daar toen ook echt wel even mee gespeeld.

**> MEER OVER ROBOT KAT**



## Ervaringen met DOMOTICA

slimme gordijnen / verlichting

**Alkmaar** ♀ We hebben een proef set gekregen, en uitgetest, en het bleek een heel kwetsbaar systeem. Het verhaal was dat je ze heel makkelijk zou kunnen verplaatsen van de ene kamer naar de andere, zodat je er niet meteen 10 hoeft te kopen, maar ze inzet daar waar het gewenst is. Maar volgens de mannen van de technische dienst zouden ze dan binnen de kortste keren stuk zijn. De pech was ook dat gedurende de test periode we toevallig steeds hele korte opnames hadden van mensen die al zo ziek waren dat het voor hen een gepasseerd station was. We moeten dus op zoek naar een duurzamere variant.

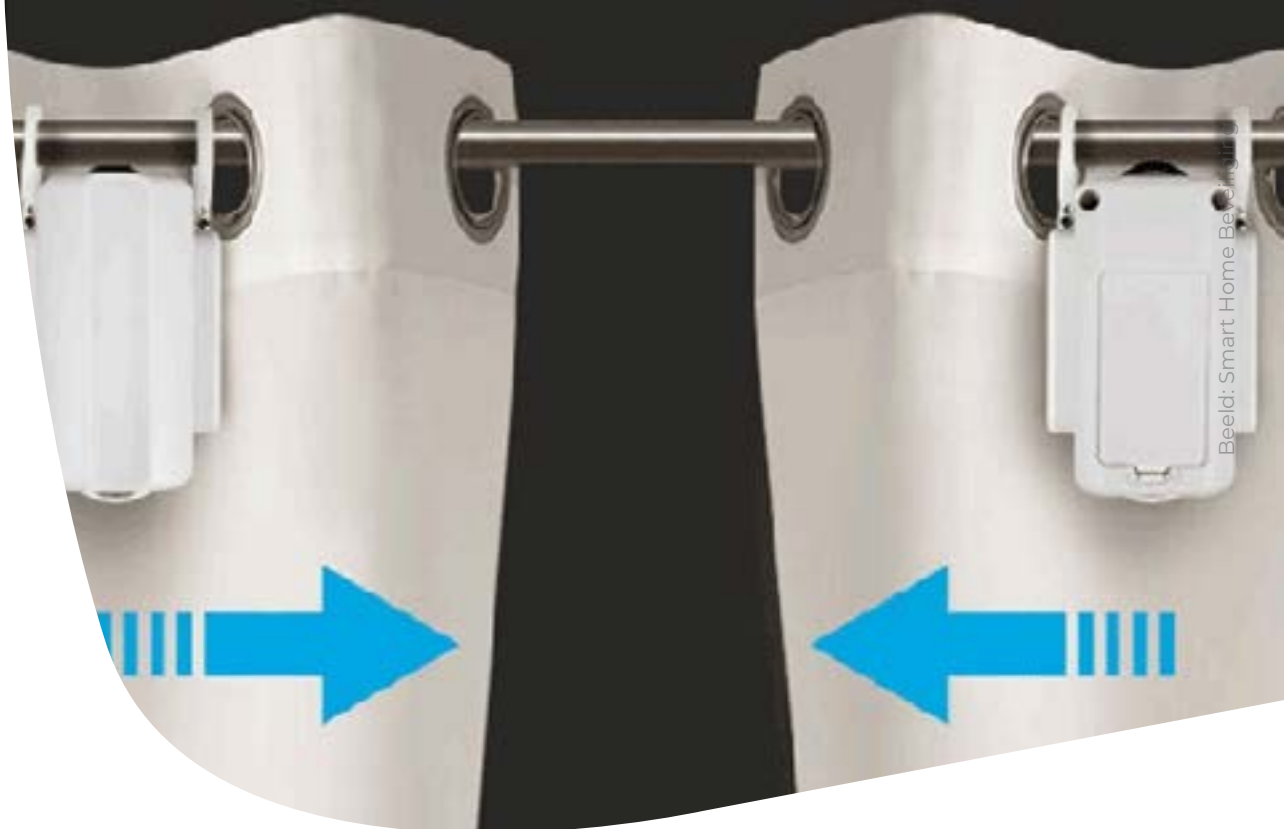
**Dôme** ♀ De gordijnen met afstandsbediening zijn alweer kapot. Dus die zijn weer weggehaald.

**Kajan** ♀ De lampen met afstandsbediening werkte voor 1 iemand helemaal niet, maar dat wil niet zeggen dat de technologie op zich niet goed is, het paste alleen niet bij deze vrouw.

**Kajan** ♀ Afstandsbediening van gordijnen werkte niet. Het effect was: "Zie je wel, dit werkt niet, dus werkt technologie niet. Ik doe het liever zelf".

> MEER OVER SLIMME GORDIJNEN

> MEER OVER SLIMME SCHAKELAARS



Beeld: Smart Home Beveiliging



Beeld: Wonen Met Gemak

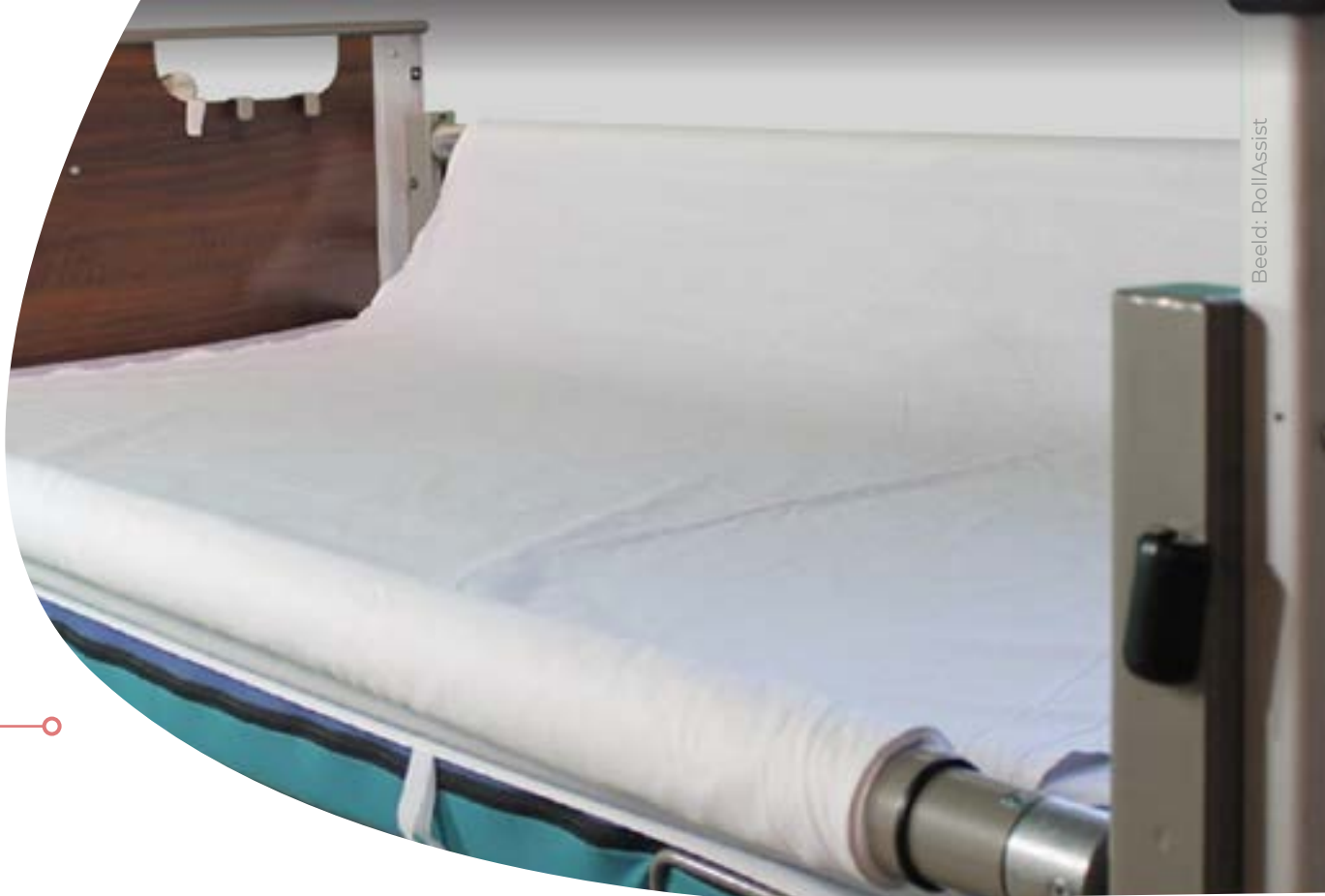
### Ervaringen met de ROLLASSIST

Kajan ♀ De RollAssist is echt voor iemand voor wie elke aanraking te veel is...

Kajan ♀ De RollAssist staat maar op 1 bed op 1 kamer, de Roll-assist is gevoelig voor verplaatsing van bed naar bed. Er is een instructie geweest en er staat een instructie op sharepoint, dat is heel fijn. Maar vervolgens is het onduidelijk. Soms is het doek toch van het bed afgehaald, en het weer installeren is dan best weer een klus.

Kajan ♀ De RollAssist was weer weg, ik vroeg aan een collega of ze mee wilde helpen hem weer erop te zetten, en die zei: 'o maar ik kan het ook wel zonder!'. Maar daar gaat het dus niet om... Dus als dat ding er elke keer weer afgehaald wordt, dan moeten we goed kijken waarom dan? Is het irritant voor de bewoner? Ok, je kunt er geen katheter zakje langs hangen, want hij ligt over de hele lengte van het bed. Maar we moeten kijken wat er gebeurt. Misschien zijn er wel zoveel haken en ogen, dat het uiteindelijk toch niet wenselijk is.

> MEER OVER DE ROLLASSIST



Beeld: RollAssist

## Ervaringen met de PIJNMONITOR

Kuria

De pijnmonitor werd ingezet bij een meneer die verward was. Hij kon moeilijk aangegeven wat hij wilde en nodig had. Hij kreunde frequent dus wij, als verpleegkundige gingen ervan uit dat hij discomfort had, veroorzaakt door pijn. Als wij aan hem vroegen of hij pijn had, bleef hij steeds nee zeggen, maar door het kreunen, fronsen en verkrampde houding kregen wij een ander beeld. Omdat deze meneer verward was en niet altijd even adequaat kon reageren begonnen wij te twijfelen. Gelukkig kon de pijnmonitor bij hem ingezet worden en bleek dat hij minimale pijn had. Zijn familie die na een week na opname pas op bezoek kon

komen (kwamen over uit Amerika) gaven aan dat hij vaak kreunde in zijn leven, het bleek zijn coping mechanisme te zijn geworden. De pijnmonitor hielp ons een goed beeld te krijgen van de behoeften van deze man en het komt ook tegemoet aan je eigen gevoel. Het gevoel dat je alles voor de bewoner hebt geprobeerd.

Tijdens een weekend werd een bewoner gesedeerd en het proces ging snel. Mevrouw kreunde, ademhaling was onregelmatig en af en toe bewoog zij met haar been. Het bleek dat zij niet goed gesedeerd was dus de dosis werd opgehoogd, maar ze bleef kreunen.

Er is gekozen om pijnstilling te geven en de dosis op te hogen, hierna was mevrouw comfortabel. Nu achteraf gezien had de pijnmonitor bij deze mevrouw ingezet kunnen worden; ik had dan een beter beeld gehad of zij pijn had of dat de sedatie onvoldoende was.

Eerst was de pijnmonitor een computerscherm op een paal die op de kamer stond maar nu is het een tablet die bij de bewoner in bed kan liggen. Deze doorontwikkeling is prettig voor de naasten die zitten te waken. Het is geen prikkel meer die afleidt.

[> MEER OVER DE PIJNMONITOR](#)



# 5 Evaluatie van het proces

## Bewustwording van tech in eigen praktijk

**Bardo** — Het project heeft veel in gang gezet: door gewoon te starten zie je van alles ontstaan. Al was het alleen al een stuk bewustwording.

**Dôme** — Het was leuk om te beginnen met te inventariseren welke technologie we allemaal al in huis hebben, en wat we daarvan vonden. We dachten: we doen het eigenlijk al best goed! We hebben op alle kamers Smart TV's, er komen op alle kamers op afstand bedienbare gordijnen, verlichting, etc. En soms hoor je bijvoorbeeld dat een bepaald hospice niet online wil vergaderen, dat is nu bij ons inmiddels gemeengoed.

**Kajan** — Je kunt het hebben over nieuwe technologie, maar moet je kijken wat er allemaal al in huis was! Het ging dus ook om leren omgaan met huidige technologie. We hebben naast dit projectoverleg ook gewerkt aan het versimpelen van de tv's in ons hospice, om zo het bedieningsgemak te vergroten en de regie van de bewoners te vergroten.

**Kuria** — Ik vond het vooral mooi om te ontdekken dat je zo grondig na kunt denken over technologie, en kunt beslissen: hebben we dat echt nodig? En het gaat over van alles. Het gaat over alle middelen die je aanschafft, ook al zou het een sjoelbak zijn.

**Alkmaar** — Je moest er in de basis positief tegenover staan. En het niet als een gekke combinatie zien. Met de technologie die we gebruiken is dat ook niet zo. De computers, de alarmmelders, de infuuspompen, dat is ook allemaal technologie.

## Beeldvorming: niet alles is voor iedereen

**Alkmaar** — Als mensen iets niet wilden, dan werd meteen de kwaliteit van de hospice zorg van stal gehaald: 'Het is niet goed voor de kwaliteit'. Dat zijn dan van die gevleugelde termen. Ik vroeg dan vaak door: wat bedoel je dan? En als je dan doorvroeg dan bleef er vaak niet zoveel van over, van dat argument. En dan zie je dat mensen dan denken: 'Oh ja, ik ga misschien toch wat te snel met mijn conclusies.'

## Leren omgaan met technologie

**Dôme** — Er werd vaak eerst geïmplementeerd en vervolgens pas gecommuniceerd. Nog steeds. En eigenlijk moet dat andersom. Ook de instructies kwamen vaak later. Bij het koffiezetapparaat op de kamers bijvoorbeeld kwamen de handleidingen pas na de plaatsing. Dat moet allemaal veel beter afgestemd.

**Bardo** — Iedereen in het team heeft eerst de gelegenheid gehad om de VR bril op te zetten, zowel verpleegkundigen als vrijwilligers. En ook om met de robotkat te spelen. Maar uiteindelijk werd je (door Corona) wel ingehaald door de waan van de dag, door het crisisgevoel. Op het moment dat roosters schuiven, dat je gaten op moet vullen, heb je geen tijd om even te gaan zitten, uit te proberen, en te denken: wat vind ik er nou eigenlijk van? Dus dat werd dan ook nauwelijks gedaan.

**Dôme** — Je moest tijd hebben om je te kunnen verdiepen in die nieuwe technologie, en die was er vaak niet. Dan bleef het al gauw links liggen, bij zoiets als een robotkat of een VR bril.

**Alkmaar** — Het ging al snel over de onmogelijkheden. Bijvoorbeeld bij VR, dat je niet heel erg ziek moet zijn. En natuurlijk is dat zo, maar als je iedere keer als het over VR gaat juist dat hoort, dan werkt het niet. Ik moest dan vaak zeggen: ja, dat is zo, maar het gaat juist om die situaties waarin het wel werkt. En ik hoorde uit andere hospices dat die er ook zijn. Misschien is het maar een paar keer per jaar, dat dat ding ingezet kan worden, maar dan zijn het wel prachtige verhalen die je hoort. Het gaat er dus niet om dat je het drie keer per week minimaal uit de kast moet willen halen, maar dat je hem inzet daar waar het van toegevoegde waarde kan zijn.

**Dôme** — Hoe we omgaan met educatie hangt ook af van het product. Voor een alarmeringssysteem scheelt het veel tijd wanneer er een helpdesk is. Maar we hebben nu ook een nieuwe infuuspomp, en dan krijgen alle verpleegkundigen een instructie. 2 a 3 van hen verdiepen zich er nog iets meer in, zodat zij kunnen inspringen wanneer er hulp nodig is.

**Dôme** — We maken handleidingen voor de verzorgenden, en inmiddels is er ook aandacht voor de familie, zij moeten ook met de handleiding uit de voeten kunnen, Zij worden daarom echt betrokken bij de ontwikkeling van de handleidingen.

## Implementatie en uitvoering

### Eenduidigheid

Kajan ♀ We gaan soms echt heel ver in de inspanning om iemand uit bed te helpen, soms met z'n tweeën, en soms zelfs met z'n drieën, om maar niet een tillift te gebruiken. En wanneer een volgende verzorgende de tillift wel wil gebruiken, kan het zomaar zijn dat de bewoner dan zegt: 'Oh, maar die anderen konden het heel goed zonder...'. Eenduidigheid is dan fijner, dat je dus met elkaar kijkt: hoe gezond houden we het met z'n allen? Het gaat niet alleen om jou, dat jij het wel kan, maar het gaat erom dat er ook nog 12 collega's zijn en nog een heleboel vrijwilligers.

Kajan ♀ Als het om technologie in de keuken gaat, dan maakt het niet uit of iemand het gebruikt of niet. Maar als het om de bewoner gaat, dan kun je niet hebben dat de een de roll-assist gebruikt en de ander niet. Als het voor de bewoner duidelijk prettiger is, dan heeft iedereen het te gebruiken.

### De vaart erin houden:

#### Grote versus kleine stappen

Dôme ♀ Het project was eigenlijk met een te grote stap in het hospice gestart. Daar hadden kleinere stappen aan vooraf moeten gaan. Nu kregen mensen een rol, en moesten ze uitzoeken wat ze moesten doen, maar eigenlijk had ik eerst meer draagvlak willen creëren, en dan kijken wie welke rol oppakt.

Bardo ♀ Er waren wel erg veel tussenstappen in het proces, die waren misschien niet nodig. Althans, bij ons. Maar misschien bij anderen wel? Hospices zijn allemaal zo verschillend in kleur, geur en organisatie... Er ontstond daardoor wel een gevoel van stroperigheid. Ik dacht: "laten we het gewoon doen".

Dôme ♀ De menselijke kant van dit soort processen, de motivatie, het vertrouwen, er zin in hebben, het begrijpen, ontstaat niet in de grote stappen, maar in de kleinere tussenstappen.

### Teamwork: draagvlak, motivatie en enthousiasme

Kuria ♀ De verpleegkundigen moesten de VR bril ook zelf eerst uitproberen. Als zij dat geen prettige ervaring vinden, dan gaan ze het ook niet aanbieden.

Kajan ♀ Het werkte wel om binnen het hospice echt een project groepje te hebben, om anderen er over te horen. Dat werkte stimulerend. Het doet ertoe dat je met elkaar echt een technologie kiest waar je allemaal enthousiast van wordt, waar je je voor in wilt zetten.

Kajan ♀ Soms denk ik wel eens: hoe moet ik mezelf motiveren om mensen gemotiveerd te houden? Ik heb zelf dan ook behoefte aan succesverhalen.

## Elkaar inspireren

Kajan ♀ Wat ik heel inspirerend vond is om met andere hospices bij elkaar te komen, en elkaars verhalen te horen.

Kuria ♀ Deelnemen aan het project heeft vooral als voordeel gehad dat er kruisbestuiving plaatsvond met de andere deelnemers.

## 6 Blik op de toekomst

### Gaan we verder met nieuwe technologie?

Kajan ♀ Met alle grote tekorten en vacatures denk ik: kom maar op met je technologie, maar laten we ervoor zorgen dat het vriendelijke technologie is, dat we het vriendelijk inzetten. Dan kan het ons ondersteunen.

Dôme ♀ Ik ben niet huiverig voor technologie, ik hou er wel van, zeker als het om gemak gaat. Dus we gaan verder!

Kuria ♀ Word je eerst maar eens bewust van wat je wel hebt. Hoe dat werkt, dan word je je veel bewuster van wat je nog zou willen hebben.

Bardo ♀ We gaan in de toekomst veel meer doen met innovatie en technologie. Het is een van onze kernactiviteiten voor volgend jaar. We gaan leuke dingen doen. Alle televisies gaan eruit, en we krijgen er interactieve schermen voor terug, tablets, koptelefoons, etc. ook met een nieuw oproepsysteem.

Bardo ♀ De kunst is dat je meedoet met dingen. Meedoen, meebewegen, je laten inspireren, dan vindt kruisbestuiving plaats. Verrijking. Ook omdat je mee gaat doen met de ontwikkeling zelf, zoals in ons geval de VR applicaties ontwikkelingen.

Alkmaar ♀ Technologie hoort juist bij de waarden van hospice zorg, het draagt juist bij aan de waardigheid, eigenheid. Dat technologie niet past is echt een denkfout, die je met zo'n project kunt repareren.

### Beleid op technologie

Kuria ♀ Mooi wanneer technologie een vaste plek krijgt binnen het algemene beleid van het hospice.

Kajan ♀ Misschien zijn er aparte tech-vrijwilligers nodig? Dan weet je naar wie je moet gaan. Mensen die niet alleen enthousiast zijn voor technologie, maar die er ook affiniteit mee hebben.

Alkmaar ♀ Door Hart & Tech is het nu onderdeel van het jaarplan. Er is een verpleegkundige verantwoordelijk voor, die zich verdiept in nieuwe mogelijkheden bijvoorbeeld.

### Leren omgaan met technologie

Kajan ♀ Voor nieuwe medewerkers is het goed om het vanaf het begin te horen: dit is een huis met technologie. En je zou bij sollicitaties moeten vragen: kun je omgaan met technologie? Als je hier komt werken heb je daar mee te maken. En het is mooi wanneer we met elkaar een cultuur creëren dat iedereen ook durft te vragen wanneer je ergens tegen aanloopt.

Kajan ♀ Met zo'n kleine organisatie als wij zijn is het niet reëel om een technische dienst in huis te hebben, die al dit soort dingen weet. Want wanneer loop je er vooral tegenaan: in je avonddienst. Je hebt gewoon mensen op de vloer nodig die een basis-verstand van zaken hebben, zodat ze kunnen ondersteunen wanneer je een probleem hebt met technologie.

Kuria ♀ Ook wel weer bijzonder om te zien dat de budgetten voor technologie kunnen verschillen. Wel goed om te beseffen dat je dus een budget moet hebben voor aanschaffen van technologie. Als het uit de grote pot moet komen dan gaan andere dingen, zoals verbouwing en zo, altijd voor. Een eigen 'Hart&Tech'-potje zou daarvoor dan fijn zijn.

Alkmaar ♀ We willen ook inzoomen op beter gebruik leren maken van de technologie die er al is. Bijvoorbeeld beter weten hoe je de moderne TV schermen die we nu hebben optimaal kunt benutten. We onderzoeken nu bijvoorbeeld hoe je er mee zou kunnen face-timen.

Dôme ♀ Wij denken erover om misschien een 'Hart&Tech'-leermodule te ontwikkelen. En ik wil instructiebijeenkomsten gaan organiseren voor de medewerkers, voor de spullen die geïmplementeerd worden. Dit moet ook gewaarborgd worden in ons beleid.

Kuria ♀ En als er scholing bij hoort, dan is dat zo. Dat hoort bij deskundigheidsbevordering. Daar willen we het aan koppelen. Daar hebben we al een hele structuur voor. Met allerlei verschillende cursussen en scholing.

## Samen sterk

- Dôme: Samen sterk: het zou mooi zijn om gezamenlijk technologie te kiezen en in te kopen
- Kuria: Misschien een leenbank ergens, zodat je veel makkelijker kunt uitproberen.
- Kajan: Hoe fijn zou het zijn wanneer er een centraal punt is waar dingen op de plank liggen, die je tijdelijk kunt gebruiken, en ook de verhalen te delen. Dat helpt mij heel erg!
- Dôme: Ik ben nu op zoek naar een nieuw alarmeringssysteem, en ben ook rond gaan bellen. Blijkt dat elk hospice zijn eigen systeem heeft! In plaats van dat we dat nou met elkaar doen, samen kiezen en voor een goede prijs gezamenlijk inkopen. Ook de ondersteuning. Elk hospice heeft zijn eigen 'mannetje' bijvoorbeeld, en soms moet je het zelf uitzoeken, dat kost veel tijd.
- Dôme: Je moet uiteindelijk wel samenwerken door bezuinigingen, maar de noodzaak daarvan is nog onvoldoende doorgedrongen. En techniek kan juist daar een grote rol spelen. Ik probeer me daar hard voor te maken.

- Bardo: Zoek de verbinding met elkaar. Het is allemaal te complex om in je eentje te gaan doen. Iedereen gebruikt een ander systeem, we zijn te versnipperd. Je moet lokaal iets doen, maar ook overkoepelend. Dus ja, doe dingen, maar zoek ook de verbinding!
- Dôme: Gluren bij de burens, neuzen bij elkaar, daar leer je ontzettend veel van. Horen wat de anderen doen. Maar ook daarbuiten, dus bijvoorbeeld naar het Dorp vlakbij Arnhem. Daar hebben ze een huis vol domotica, of het huis van de toekomst. Erg leerzaam om te gaan kijken, voelen, ervaren.
- Kuria: Ga bij andere hospices kijken, deel ervaringen. En wees eerlijk. Je mag ook negatief zijn. Misschien is hier een structuur voor nodig? Voordeel van dit project was dat je heel makkelijk met elkaar kunt communiceren.

## Tot slot

Het gaat erom dat het gesprek er over wordt gestart. Als dat maar eenmaal op gang komt dan ben je al waar je wezen wil. —> Alkmaar

## Wanneer is het een succes?

- Bardo: Je hebt een succes nodig maar het is maar net hoe je succes definieert. Voor ons zijn de levendige discussies over waar we mee bezig zijn al een succes op zich, een verrijking.
- Bardo: Als er toepassingen ontstaan die we van tevoren niet hadden bedacht, zoals bij de VR-bril, dan geeft dat ontzettend veel nieuwe energie.
- Kajan: Het is een kip en ei verhaal: je wil succesverhalen om mensen te motiveren om te gebruiken, maar je hebt gebruikersverhalen nodig om succesverhalen te creëren.
- Kajan: Als er een nieuwe technologie in huis is, laten we hem dan ook alsjeblieft gebruiken. En niet omdat we het nou meteen zo geweldig vinden, maar om eraan te wennen. En op zoek te gaan naar de positieve ervaringen. Want die zijn er in het begin niet.
- Kuria: Het project is succesvol wanneer het onderwerp geland is en open en eerlijk bespreekbaar. En niet wanneer de technologie zelf succesvol is gebleken. Die mag best teleurstellen. Dat is dan ook minder erg. Dat hoort bij een testfase.

## Om verder te lezen

Deze gezamenlijke reis om technologie in de hospicezorg te verkennen heeft tot veel nieuwe, positieve inzichten geleid. Niet alleen werden specifieke technologieën ontdekt en omarmt, maar ook, en vooral, werd een positieve, genuanceerde visie ten aanzien van technologie

in de hospice zorg ontwikkeld: er zijn veel opties en het is een kwestie van beginnen, van doen, om te ontdekken welke technologieën passen in een specifieke context. Deze ervaringen met elkaar delen bleek van onschatbare waarde.

Enthousiast over het verkennen van zorgtechnologie?

Deze bronnen kunnen daarbij ondersteunen:

- [https://zonmw.h5mag.com/reisverhalen/lessen\\_ervaringen\\_en\\_nog\\_meer\\_wijze\\_woorden](https://zonmw.h5mag.com/reisverhalen/lessen_ervaringen_en_nog_meer_wijze_woorden)
- <https://www.vilans.nl/actueel/nieuws/12-technologische-ontwikkelingen-in-de-zorg>
- <https://www.trimbos.nl/docs/87673ebf-f80f-4ba6-9e7b-41989c59b09c.pdf>
- [Minicollege Zorgtechnologie: de zorg van de toekomst? Fontys Hogeschool](#)

Met dank aan:

[Hospice Kajan, Hospice Bardo, Hospice Kuria, Hospice Alkmaar, Hospice Dôme \(deelnemers\)](#)

[Roelsefonds, AHZN \(steun project\)](#)

[Delft Design for End-of-Life Lab](#)

[Dr. ir. M.H. Sonneveld \(tekst document\)](#)

[K.R. Boltjes, D.L.R. Driessen \(vormgeving document\)](#)