

aanpak begeleidings ethiek

Verslag workshop

Aanpak Begeleidingsethiek

Waardegedreven implementatie van KER binnen zorg en welzijn

ECP
Platform voor de InformatieSamenleving

Voorwoord

De toenemende digitalisering brengt ingrijpende veranderingen met zich mee, in allerlei sectoren. Nieuwe mogelijkheden voor communicatie, monitoring en analyse roepen vragen op. Wat is de positie van de mens in deze omgeving, hoe staat het met data, met privacy, wat doen algoritmes en wat willen gebruikers eigenlijk? Begeleidingsethiek is ethiek die zich specifiek met dit soort vragen bezighoudt. Hij is gebaseerd op techniekfilosofie, die uitgaat van eeuwenoude verwevenheid tussen mens en technologie.

De Aanpak Begeleidingsethiek is een concrete aanpak waarin betrokkenen met elkaar in dialoog gaan over de effecten van de nieuwe technologie én de waarden die daarbij in het geding komen. Dat zijn vaak waarden gelieerd aan autonomie van de gebruiker, efficiëntie van het proces, transparantie van het algoritme, privacy, et cetera.

Tijdens de sessie komen verschillende stakeholders als gebruikers, ontwikkelaars, beleidsvormers en beslissers met elkaar in gesprek. Na de dialoog hebben de deelnemers ethische handelingsopties gegenereerd, waarvan verschillende vaak direct opgepakt kunnen worden. Er is gezamenlijk gekeken welke waarden we in het digitale domein belangrijk vinden en hoe we die willen verankeren en borgen in digitale processen en handelingen. Dit alles om ook bij verdere digitalisering op het vertrouwen van de samenleving en de participanten kunnen blijven rekenen. Dit is niet in één stap te realiseren het is een continu proces waarin deze workshop een schakel is.

Workshop aanpak begeleidingsethiek

Initiatiefnemers: Cynthia van den Heuvel en Willem Veenendaal (Kruiswerk)
Moderatoren: Ingeborg van der Oord en Nino Struijck (Warkhouse)

Op 11 september organiseerde Warkhouse op initiatief van Kruiswerk een sessie begeleidingsethiek over de casus KER. Aan de workshop namen 14 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Ingeborg van der Oord en Nino Struijck, impact strategen van Warkhouse.

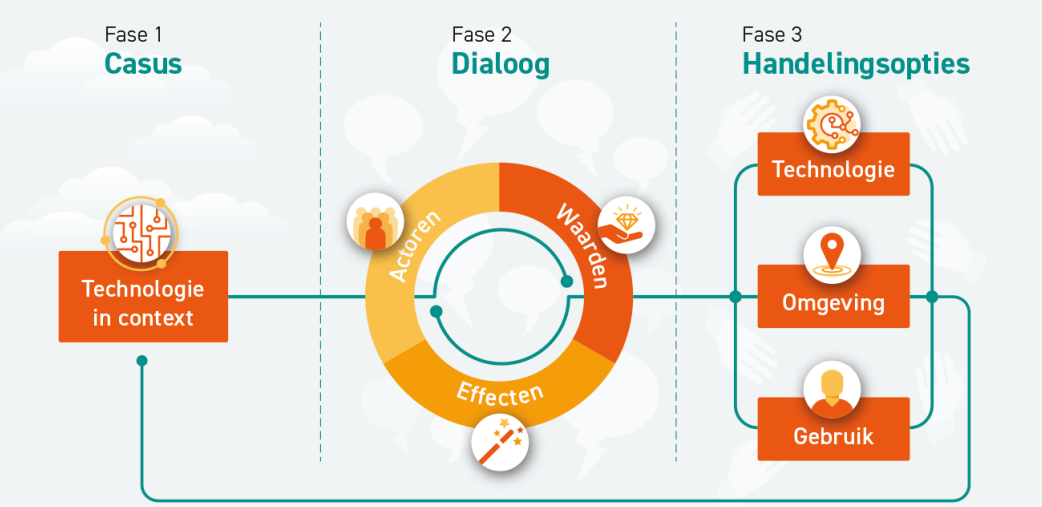
De doelstelling is tweeledig:

- Leren tijdens de workshop
  - Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
  - Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren
- Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
  - Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties en technologie-implementaties

Het verslag bevat de volgende elementen:

- Toelichting op de Aanpak Begeleidingsethiek
- Weerslag van de workshop

Aanpak begeleidingsethiek



De aanpak bevat de volgende fasen:

Fase 0 Introductie

Introductie over de doelstelling en een toelichting op het model en het gedachtengoed

Fase 1 Toelichting

Hoe ziet de technologie eruit en in welke context wordt deze toegepast

Fase 2 Dialoog

- Een korte ronde waarin de deelnemers aan de workshop de betrokken actoren benoemen
- Brainwrite waar deelnemers mogelijke effecten benoemen en bespreken
- Benoemen van waarden die een rol spelen bij die effecten

Fase 3 Handelingsopties

In subgroepjes gaan de deelnemers op zoek naar handelingsopties vanuit de technologie, de omgeving en het individu.

Fase 1

Technologie en context

Wat moeten we weten over de toepassing van de technologie KER in de context van zorg en welzijn?

Kruiswerk is een grote ledenvereniging met 61.000 aangesloten huishoudens. Kruiswerk heeft als doel senioren en mantelzorgers te ondersteunen met het bevorderen en behouden van hun zelfregie. Vanuit Kruiswerk Achterhoek en Liemers zien wij de ontwikkelingen die gaande zijn (binnen onze regio). De stijgende vraag naar zorg en ondersteuning en de schaarste van (zorg)personeel. Dit zorgt niet alleen voor een stijging van kosten, maar ook voor de situatie dat er straks gewoon geen zorg- of ondersteuning meer geleverd kan worden. De vraag is dan simpelweg te groot ten opzichte van het aanbod. Een andere ontwikkeling is dat Gemeente, zorg en werkgevers in de toekomst nog meer verantwoordelijk worden voor het faciliteren van de mantelzorgers. En daarbij ook voor de financiering ervan. Met het oog op die toekomst hebben wij hiervoor KER ontwikkeld en inmiddels ook gelanceerd.

Het eerste halfjaar van 2024 heeft in het teken gestaan van de introductie van KER voor consumenten. KER stimuleert de zelfregie van senioren en vermindert de druk op (hun) mantelzorger. Met name het lokale aanbod dat ontsloten wordt en ons eigen sociale alarmeringsplatform is zeer positief ontvangen. De aankomende maanden staan voor ons in het teken van de introductie van KER voor organisaties. Zoals benoemd in het Regioplan is onderlinge samenwerking tussen verschillende domeinen en organisaties noodzakelijk voor de uitdagingen die wij hebben. Ook de verbinding tussen organisaties (formele zorg en hulp) en de burger (informele zorg en hulp) mogen we hier niet uit het oog verliezen.

KER legt de verbinding tussen de (individuele) behoeften van gebruikers en de informele netwerken en formele zorg-, welzijn-, woon-, en werkorganisaties. En tussen deze organisaties onderling. KER bestaat uit twee platformen met de ledenservice als telefonische, fysieke en mail contact:

1 Platform voor consumenten waarbij senioren/ mantelzorgers gebruik kunnen maken van het platform om zelf hulp en zorg te vinden, regelen en organiseren.

Met aanvullende producten als:
Het KER-alarmhorloge

Met het KER-alarmhorloge heeft KER voor senioren de oplossing voor het vergroten van de zelfregie, bewegingsvrijheid en het versterken van de persoonlijke veiligheid. Dit zowel binnen- als buitenshuis.

Resultaten van het platform voor consumenten:

- Antwoorden op de vragen die ze hebben
- Advies en bewustwording van behoeften
- Netwerk opbouwen
- Zelf aan de slag kunnen met invulling geven aan hun behoeften
- Iedereen moet gebruik kunnen maken van KER.
- Lokale hulp en ondersteuning op maat en dichtbij
- Zelfregie behouden en vergroten
- Het vergroten van de bereidheid om iets voor elkaar te betekenen

2 Platform voor organisaties waarmee we problemen en uitdagingen van organisaties oplossen binnen zorg, welzijn, wonen en werk.

Met aanvullende producten als:
De digitale mantelzorgconsulent

Met de module “De digitale mantelzorgconsulent’ heeft KER voor organisaties de oplossing ondersteuning te bieden aan mantelzorgers bij hun dagelijkse uitdagingen. De digitale mantelzorgconsulent draagt daarnaast bij aan efficiëntere (interne) processen, inzet van personeel en levert organisaties waardevolle inzichten via een dashboard.

Resultaten van het platform voor organisaties:

- Structuur in het uitvragen naar de belasting van de mantelzorger zelf en taken die de mantelzorger uitvoert
- Inzicht (data) over de mantelzorgers in de gemeente voor organisaties o.a. monitoren van de overbelasting en inzicht in de behoeften
- Verbinden van verschillende domeinen
- Aanbod → inzichtelijk maken
- Verbindingen maken voor meer aanbod op basis van vastgestelde behoeften
- Efficiency voordeel voor zorgmedewerkers en mantelzorgloket
- Eenduidig advies en informatie voor de mantelzorgers

Waarom wordt de technologie ingezet? Wat is het doel?

Er is een gefragmenteerd aanbod vanuit verschillende domeinen en organisaties. Maar het is niet overzichtelijk en duidelijk wat dat aanbod is en

wie daar verantwoordelijk voor is. En anderzijds hebben senioren en mantelzorgers hun eigen behoeften niet helder. Hierdoor weten de organisaties ook niet precies wat de behoeften zijn. Dit vraagt om meer inzicht, structuur en samenhang tussen vraag en aanbod. KER is de domein overstijgende oplossing voor zowel consumenten als organisaties. En is de brug tussen informele en formele zorg en hulp.

In welke context wordt de technologie ingezet?

- Deelnemen aan de gemeenschap uit de buurt.
- Inclusie ouderen in de samenleving
- Durven te ondernemen
- Verzelfstandiging in de gemeenschap
- Makkelijk zelfstandig hulp organiseren
- Geprikkeld en geactiveerd om erop uit te gaan
- Drempels worden weggenomen om hulpvragen te stellen.
- Vraagverlegenheid wordt verlaagd.
- Leefomgeving wordt feitelijk en gevoelsmatig groter (veiligheidsgevoel)

Fase 2
Dialoog

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van KER. Ook buigen zij zich over de positieve en negatieve effecten van deze inzet, en benoemen zij belangrijke waarden waar rekening mee gehouden moet worden bij de inzet van een dergelijke toepassing.

Actoren:

Bij de actoren is de vraag wie er betrokken is of geraakt wordt door de case. De deelnemers aan tafel vertegenwoordigen al een deel van die actoren. Ze noemen de volgende betrokkenen:

Gebruikers, Mantelzorgers, Professionals, Bestuurders, Gemeenten, HRM, Regionale netwerk zorg en welzijn, Werkgeversvereniging, Leverancier, Communicatie, Zorgverzekeraar/kantoor, Buurman/buurvrouw, WMO-medewerker, netwerk naasten, informele aanbieders, mantelzorgorganisaties, huisartsenzorg, investeerders/financiers, onderwijs/opleidingen, werkgevers, woningbouw-wozo visie, technologie ambassadeurs, paramedici, systeembeheerder dataopslag.

De vraag aan de deelnemers was om in het vervolg van de sessie ook te proberen vanuit deze perspectieven hun inbreng te geven.

Effecten:

De vraag is hier welke positieve en negatieve effecten de invoering en het gebruik van KER hebben.

Positieve effecten

1 preventie en signalering wordt verbeterd voor mantelzorgers
3 totaaloverzicht diensten en mogelijkheden
7 gemoedstoestand mantelzorger (track&trace)
8 up to date
13 elkaar beïnvloeden
14 Helpt anders kijken naar de toekomst; collectief verantwoordelijk zijn
15 voorspellende patronen voor de toekomst vaststellen
18 scheiding zorg en netwerk
23 veilig voelen (durven dingen te doen)
24 meerdere gebruikers
25 toegankelijkheid
28 eigen behoeften naar ondersteuning vertaald (burgerinitiatief)
30 kostenbesparing door zelfregie bevorderen
31 efficiënt inzetten professionele zorg
32 financiële stroming beheersbaar
33 management informatie
34 lokale zichtbaarheid activiteiten
37 aanbod per specifieke doelgroep

Negatieve effecten

2 afhankelijkheid van technologie
4 digivaardigheid
5 invoer van gegevens
6 gebruik op zich vraagt handleiding
9 onpersoonlijk
10 werkt niet altijd (hack internet)
11 Mantelzorg is het netwerk (positie en rol positionering)
12 benadrukken zwaarte (iets voor elkaar betekenen)
13 technologie en menselijkheid combineren
17 willen en moeten
19 wanneer doorzetten naar netwerk? Eigen regie behouden
20 risico: booking.com
21 niet ICT onderlegd, wat dan?
22 dag en nacht bereikbaar moeten zijn
26 onzinnige data; wat gebeurt daarmee
27 actuele status en aanbod
29 wennen aan het aanbod en keuze (intuïtief kiezen)
31 focus verdwijnt; er kan zoveel mee
35 veel werk actueel te blijven on- en offline
36 online veiligheid
38 toegankelijkheid voor andere culturen

Waarden:

De relevante waarden zijn door de facilitators geïnventariseerd terwijl de deelnemers bezig waren met het benoemen van effecten. Achter veel effecten gaan waarden schuil. Die lijst is gedeeld met de deelnemers en door hen besproken en aangevuld. Dat leverde de volgende lijst met waarden op:

Waarden	
Veiligheid/risicobewustzijn Effecten: 1, 23, 5, 20, 36	Betrouwbaarheid/accuraatheid Effecten: 8, 15, 10, 26, 27, 35
Toegankelijkheid Effecten: 25, 34, 2, 4, 5, 6, 21, 38	Samen doen (plezier) Effecten: 7, 13, 14, 18, 23, 24, 34, 9, 11, 12
Autonomie Effecten: 7, 18, 28, 37, 2, 4, 17, 19, 22, 29	Organisatie-/kostenefficiënt Effecten: 30, 31, 32, 35
Effectiviteit Effecten: 1, 31, 35	Integraliteit Effecten: 3, 16, 31

Fase 3

Handelingsopties

In het proces van het opstellen van de handelingsopties zijn de waarden uit de vorige fase meegenomen. De deelnemers kregen een uitleg over de verschillende categorieën binnen de handelingsopties. Het kan bijvoorbeeld gaan over het ontwerp van de technologie, het aanpassen van de omgeving waarbinnen de toepassing functioneert en het gedrag van mensen. De deelnemers worden in drie werkgroepen verdeeld en gaan ieder aan de slag met een van deze drie gespreksonderwerpen. Dat leidt tot handelingsopties per categorie.

Technologie:
Hoe kunnen we de technologie zo aanpassen dat we de waarde behouden en versterken?

- ✓ Muziek entertainment (autonomie)
- ✓ Beeldbellen
- ✓ Puzzelen samen met het netwerk
- ✓ Voorleesfunctie/voorleesboeken
- ✓ Online en offline aanbod (toegankelijkheid)
- ✓ Inclusie
- ✓ Vraagverlegenheid (samen doen)
- ✓ Inzicht geven aan elkaar wat men voor elkaar kan betekenen
- ✓ Medicatie agenda (kostenefficiënt)

Omgeving:
Hoe kunnen we de omgeving zo (her)inrichten dat we de waarde behouden/versterken?

- ✓ Offline handleiding (toegankelijkheid)
- ✓ Afspraken vooraf en commitment
- ✓ Fysieke plek in de wijk voor vragen
- ✓ Communicatie Campagne
- ✓ Gezamenlijk kader zorg en welzijn (samen doen)
- ✓ Afspreken wat er gedaan moet worden in welke volgorde
- ✓ Hoe moeten we dit samen doen- onderzoeken
- ✓ Maximaal inzetten om zelfregie te behouden (autonomie)
- ✓ Zelf tenzij
- ✓ Begeleiding contactpersonen
- ✓ Opleiden
- ✓ KER opnemen in de werkprocessen (kostenefficiëntie)

Mens:
Hoe kunnen we de waarde voor de mens borgen en versterken?

- ✓ Gebruikershandleiding (digitaal en op papier) (toegankelijkheid)
- ✓ Cultuursensitief en specifieke communicatie over gebruik, aansluiten bij beleefwereld doelgroepen
- ✓ Meertaligheid
- ✓ Begrenzen en leren van elkaar (autonomie)
- ✓ Anders zorgen vaardigheden aanleren
- ✓ Cultuurverandering in de organisatie
- ✓ Hulpaanbod en advies bij calamiteiten (backoffice) bij valkuilen
- ✓ Casuïstiek met gebruikers/betrokkenen/netwerk
- ✓ Training geven aan professionals en gebruikers (samen doen)
- ✓ Professionals betrekken/informeren over gebruik in relatie tot hun werk (up to date houden)
- ✓ Gebruikers eerst zelf laten zoeken en helpen daarbij
- ✓ Inzichten in effecten van gebruik voor alle partijen (kostenefficiënt)
- ✓ Onderzoeken van de waarde en kosten van KER (gratis/betalen)

Terugblik en afronding

Aan het einde van de workshop wordt teruggekeken en besproken wat de Aanpak Begeleidingsethiek concreet heeft opgeleverd. De deelnemers geven aan dat het prettig was samen te werken, dat het nieuwe interessante inzichten oplevert en dat er in korte tijd is besproken. Daarnaast wordt de diversiteit in de groep van deelnemers als meerwaarde ervaren. De combinatie van de KER-casus, enthousiaste deelnemers, en de aanpak die zorgt voor waardegedreven uitkomsten in handelingsopties was een succes.

Op basis van deze uitkomsten worden er nog een aantal vervolggesprekken gevoerd onder andere met de gemeente, bestuurders, gebruikers, Digizo en de ontwikkelaar. Op deze manier kunnen we gezamenlijk komen tot een waardegedreven implementatieplan van KER in het zorg en welzijnslandschap binnen de regio Achterhoek. Ook verkennen we een STOZ-aanvraag voor een implementatiestart en verdere evaluatie van de technologie binnen Digizo.

De deelnemers

Hartelijk dank aan allen:

Nino Uijting – Leverancier
Miriam Veenendaal - Mantelzorger
Willem Veenendaal – Expert KER
Sonja Brummelaar – Professional
Haico Vink - Gezondste regio 8RHK Ambassadeurs
Ina Edens – Mantelzorger
Talina Brouwer – Gemeente Zutphen
Cynthia van den Heuvel – Kruiswerk
Esther van Unen - HRM
Niels Berendsen – Communicatie
Suzanne Welbergen – WGV
Wim Veenendaal – Lid Kruiswerk
René Reumer – Warkhouse
Aldert de Jongste – ECP

Moderatoren:
Ingeborg van der Oord en Nino Struijck van Warkhouse

aanpak begeleidings ethiek

ECP Platform voor de InformatieSamenleving

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
Waardegedreven implementatie van KER binnen zorg en welzijn

Meer informatie over de Aanpak Begeleidingsethiek, waaronder dit verslag, vindt u op **www.begeleidingsethiek.nl**

Foto omslag: Shutterstock.com