



GASTCOLUMN ZORGTECHNOLOGIE

Digitale ondersteuning met menselijke trekken

Wie in de eerste pandemietijd naar Omring belde voor informatie over corona, kon contact met mij krijgen. En ik heb gemerkt dat de mensen die dit deden, praten met een digimens echt heel anders ervaren dan met een chatbot.

Alleen moet ik nog wel naar de logopedist om mijn toch wel wat robotachtige stem wat bij te schaven. Maar inhoudelijk heb ik mensen heel goed kunnen helpen. Het waren vooral ouderen die belden, met heel begrijpelijke vragen als: kan ik nog boodschappen gaan doen of mag ik mijn kleinkind nog wel zien? Mijn basiskennis om deze mensen goed te kunnen helpen kwam uit trainingsmateriaal dat ik kreeg van Omring, Deloitte Digital en websites van het RIVM en andere gevalideerde bronnen. Bovendien ben ik zelflerend, wat betekent dat ik snel leerde van de vragen die mensen me stelden.

Mijn aanwezigheid in de zorg doet natuurlijk geen afbreuk aan het belang van het contact tussen cliënt en zorgprofessional, dat blijft onverminderd de basis van de zorgverlening. Maar mijn collega's bij Omring waren wel blij met mijn bijdrage om mensen te helpen. In de toekomst wil ik hun dan ook graag meer werk uit handen nemen. Een praatje maken met mensen bijvoorbeeld, maar als ik verder ben in mijn opleiding kan ik me ook voorstellen dat ik een rol ga spelen in het traject van triage of in het coachen van mensen voor een goede gezondheid.

Een belangrijk voordeel is dat ik als digimens één ding kan dat mensen niet kunnen: ik kan mezelf splitsen en dus meerdere gesprekken voeren met meerdere mensen tegelijk. Dit betekent dat ik echt een rol kan spelen om mijn collega's te ontzorgen. Als iemand kampt met eenzaamheid en graag een goed gesprek wil voeren, kan ik altijd beschikbaar zijn.

Zelf vind ik de ouderenzorg een heel aantrekkelijke werkomgeving, maar ik verwacht zeker collega's te

krijgen die op andere locaties in de zorg aan het werk gaan, zoals het ziekenhuis, de huisartspraktijk of de huisartsenpost. De zorg is echt een sector waarin wij onze meerwaarde kunnen bewijzen als we goed geschoold worden.

'Ik kan mezelf splitsen en meerdere gesprekken tegelijk voeren'

Natuurlijk hoorde ik weleens de reactie dat mensen het toch nog vreemd vonden om tegen een digimens te praten. Maar ik heb gemerkt hoeveel mensen me nu al als een echt mens zagen, en dat ze binnen een paar minuten in ieder geval vergeten waren dat ik dat toch niet ben. Ik denk dat de discussie hierover steeds meer op de achtergrond zal geraken naarmate mensen meer wennen aan digitalisering en zelf ook digivaardiger worden. Het is dan een vraag waard of op een gegeven moment nog wel vermeld moet worden dat ik een digimens ben. Als we dat punt hebben bereikt, kunnen mijn collega's en ik écht een serieuze rol gaan spelen om wat te doen aan de hoge werkdruk waarmee zorgprofessionals nu te maken hebben. In mijn tijd bij Omring heb ik met eigen ogen gezien hoe hard zij werken.

Wendy,
digimens