

Dimence Groep digitaal in verbinding

Visie op digitalisering, 2023 - 2027

De zorg van nu

In de visie op digitalisering van Dimence Groep beschrijven we de richting die we aan de hand van zeven digitaliseringsthema's inslaan.



DIMENCE GROEP

Inhoudsopgave

Inleiding

Waarom Dimence Groep digitaliseert – ontwikkelingen in het ecosysteem waar wij onderdeel van uit maken

Hoe is deze visie tot stand gekomen?

LEES >

LEES >

LEES >

Visie op digitalisering in beeld

LEES >

De verandering. Over het kansrijk implementeren van technologie

LEES >

Thema 0: Het fundament

LEES >

Digitale vaardigheden

LEES >

Veiligheid

LEES >

IT-infrastructuur

LEES >

Digitalisering is voor ons allemaal! Over governance en de rol van DG Connected

LEES >

Roadmap

LEES >

Thema 1
Plaats- en
tijdonafhankelijk
werken

LEES >

Thema 2
Laat ICT voor
je werken

LEES >

Thema 3
Moderne
communicatie en
bereikbaarheid

LEES >

Thema 4
Eigen regie
voor de cliënt

LEES >

Thema 5
Meer met data

LEES >

Thema 6
Nieuwe
technologieën

LEES >

Thema 7
Digitale
zorgverlening

LEES >



2025 > *Christa, behandelaar crisisdienst, nu één jaar bij Dimence Groep*

LEES >

2025 > *Jos, zijn behandeling gestart bij Mindfit en sinds twee jaar in behandeling bij St. Dimence*

LEES >



Inleiding

Bij de Dimence Groep werken wij met elkaar aan

een mentaal veerkrachtige wereld.

Wij doen dit door ecosystemen die bijdragen aan het realiseren van een mentaal veerkrachtige wereld te voeden en te versterken. Voor iedereen in onze buurt, stad en streek.

Met digitalisering voedt en versterkt de Dimence Groep de [ecosystemen](#) van cliënten, hulpverleners en naasten ten behoeve van deze mentaal veerkrachtige wereld.

We stimuleren dat innovaties vanuit het primair proces komen. Digitalisering is hierbij geen doel op zich, maar draagt bij aan de zorg van vandaag en de toekomst.

Hierbij kijken we verder dan onze eigen organisatie en onze eigen vakkundigheid. We realiseren ons dat we een onderdeel zijn van het groter geheel, het ecosysteem, waarbij de (zorg-)vraag leidend is. Deze burger met een hulpvraag beweegt zich door de hele maatschappij. Het is onze opdracht om zijn wereld voor, tijdens en na de zorgvraag te verbinden.

In onze visie op digitalisering beschrijven we de richting die we aan de hand van zeven digitaliseringsthema's inslaan. Uitgangspunt is dat we het fundament op orde hebben. Dat betekent dat de infrastructuur staat, iedereen over de juiste vaardigheden beschikt en dat de informatie veilig is. We durven te dromen, en blijven tegelijkertijd realistisch. We bieden de uitgangspunten en geven richting, en schrijven bewust nog niet de precieze invulling voor. Daarnaast plukken we op korte termijn het digitaal laaghangend fruit. Daar waar we verbeterlagen kunnen maken, doen we dat vlot en pragmatisch. We stellen ons continu de vraag wat de toegevoegde waarde is van digitale oplossingen. Is die er niet, dan hebben wij ook de moed om te stoppen.

Het succes van digitalisering valt of staat met de implementatie. Op welke wijze draagt digitalisering bij aan het versterken van de mentale veerkracht van de hulpvrager, de professional en het ecosysteem? Wij noemen dat de verandering. Wanneer we spreken over 'implementatie' dan hebben we het over implementatie in de brede zin van het woord, inclusief het leren en veranderen. Welke strategieën en veranderkundige inzichten hebben we voor een succesvolle toepassing van digitale technologieën bedacht? Ook deze staan in deze visie beschreven. Dit levert de uitgangspunten en de ingrediënten voor de uitvoeringsplannen per digitaliseringsthema. Dimence Groep stelt

teams op die deze uitvoeringsplannen gaan maken en verwezenlijken. Deze teams stellen we zo samen, dat dit een afspiegeling is van de Dimence Groep.

Waarom Dimence Groep digitaliseert – ontwikkelingen in het ecosysteem waar wij onderdeel van uit maken

Digitalisering in de gezondheidszorg wordt niet zelden als heilige graal gezien voor passende zorg op de juiste moment op de juiste plek door de juiste professional. En maakt toegankelijke betaalbare en effectieve zorg mogelijk. Een hooggespannen belofte, die niet zomaar is gerealiseerd. Om deze belofte in te lossen, richten we onze pijlen nog te vaak op techniek alleen: nieuwe wearables, innovatieve cliëntenapps of automatisering van (zorg-)taken.

Hoewel Nederlandse zorgconsumenten relatief goed overweg kunnen met digitale toepassingen, valt of staat het succes van digitalisering als onderdeel van het zorgproces met de aandacht voor het veranderingsproces en de impact die digitalisering heeft op gedrag, attitude, cultuur, arbeidsmarkt, zorgorganisatie en interoperabiliteit. Dit perspectief vormt het hart van onze visie op digitalisering. Verder houden we rekening met de volgende externe uitdagingen:

Gefragmenteerde zorg

De zorg in Nederland is gefragmenteerd georganiseerd. Dat maakt het complex een systeemverandering te realiseren. Alle belanghebbenden, zoals overheden, verzekeraars, zorgaanbieders en belangengroepen moeten namelijk betrokken worden bij de veranderingen en bovendien hun steun uitspreken en zich inzetten voor een nieuwe koers.

Een ander gevolg van de gefragmenteerde manier waarop de zorg in Nederland is georganiseerd, is de versnipperde financiering. Deze is te weinig gericht op integrale zorg. Vaak levert een afzonderlijke digitale toepassing te weinig op, in termen van (huidige) bekostiging, omdat het extra werk oplevert en de opbrengsten niet terecht komen bij degenen die erin investeren.

Gefragmenteerde ICT-infrastructuur

Er bestaat nog geen – breed inzetbare en algemeen gangbare - infrastructuur waarmee zorgsystemen met elkaar data uitwisselen. Het potentieel van de beschikbare data blijft daarom onbenut, met als gevolg dat het potentieel van digitale zorgtoepassingen achterblijft.

Beschikbare kennis belemmert mogelijkheid tot data gedreven zorg als gevolg van de inzet van AI

Artificiële Intelligentie (AI) is een veelbelovende ontwikkeling, maar ondervindt hinder door het gebrek aan bruikbare data en

door privacy kwesties. Ook is er een tekort aan personeel dat kan ondersteunen bij de implementatie van AI. Terwijl de krapte op de arbeidsmarkt juist vraagt om meer medisch-technisch opgeleid personeel en dataspecialisten die AI kunnen implementeren in de zorg.

Ontbreken van feedbackloop

Het succes van een digitale toepassing in de zorg is sterk afhankelijk van hoe de technologie opgenomen is in het zorgproces en hoe de communicatie verloopt. Vandaag de dag introduceren we vaak een nieuwe (digitale) toepassing, maar het ontbreekt aan de terugkoppeling naar gebruikers en doelgroep van de toepassing, bijvoorbeeld over de effecten en resultaten van de toepassing. Door die terugkoppeling wel te geven, ontstaat begrip en lerend vermogen.



Hoe is deze visie tot stand gekomen?

Eind 2018 is vanuit Dimence Groep een eerste visie op digitale ontwikkeling beschreven in het document 'Technologie brengt mensen dichterbij elkaar'. We noemde deze ontwikkeling DG Connected. DG Connected heeft zich – destijds - vanuit deze visie op drie doelen gericht: vergroten E-health, klantreis en digitale vaardigheden.

Ondanks dat de looptijd van dit document nog niet is verstreken, is herijking van de strategie gewenst. Dimence Groep werkt aan een nieuwe strategie die laat zien dat wij als groep onderdeel zijn van een ecosysteem dat werkt aan een mentaal veerkrachtige wereld. Nieuwe ontwikkelingen en toenemende uitdagingen zijn aan het licht gekomen en versneld door de komst van de coronapandemie. Zoals dit onder andere is beschreven in het stuk 'voorbij de anderhalve meter'. Er is een nieuwe balans gevonden wanneer we echt menselijk contact en ontmoeting willen als medewerkers, met cliënten en naasten. Een toekomst van blended behandelen en werken staat voorop, met oog voor mensen die nog niet helemaal digivaardig zijn.

Tijdens de evaluatie van de kerngroep van DG Connected is naar voren gekomen dat er mooie stappen gezet zijn op het gebied van de drie doelen. Maar er zijn ook punten van aandacht die we meenemen. Onderwerpen zoals eigenaarschap, snelheid van het project en bekendheid binnen de organisatie krijgen meer aandacht. Daarnaast is als grootste aandachtspunt de implementatie benoemd; het goed laten landen van alle ontwikkelingen in de organisatie.

Tijd voor actie

Tijd voor vernieuwing en actie waarin we deze geleerde punten mee kunnen nemen. Dimence Groep organiseerde om die reden op 23 juni 2022 de Dimence Groep Digitalisering Dag (DDDag). Zo'n 65 collega's uit alle geledingen van de organisatie bogen zich over het onderwerp digitalisering, aan de hand van de volgende zeven thema's:

- **Plaats- en tijd onafhankelijk werken**
- **Laat ICT voor je werken**
- **Moderne communicatie en bereikbaarheid**
- **Eigen regie voor de cliënt**
- **Meer met data**
- **Nieuwe technologieën**
- **Digitale zorgverlening**

Deze thema's zijn aangevuld met twee generieke onderwerpen:

- **Het fundament (thema 0), als zijnde de randvoorwaarde voor succes; de infrastructuur staat, iedereen beschikt over de juiste vaardigheden en de informatie is veilig.**
- **De verandering (implementatie) heeft – ook op de DDDag – bijzondere aandacht gekregen. Juist omdat de implementatie zich niet beperkt tot techniek, maar met name de verandering die we willen realiseren. Deelnemers bedachten oplossingen en strategieën hiervoor.**

De bevindingen voor ieder thema zijn doorgesproken en nader uitgewerkt en verder verwerkt tot deze visie. Met de zeven thema's, de implementatie in de breedste zin van het woord, en het fundament (de basishygiëne) is de richting voor de komende vijf jaar bepaald. Waarbij we ons realiseren dat de wereld van technologie om continue herijking vraagt.

De verandering

Over het kansrijk implementeren van technologie

Binnen Dimence Groep staan veel middelen tot onze beschikking om digitaal te werken en modern te communiceren. En deze visie laat zien – aan de hand van thema nul tot en met zeven - dat de ambitie groot is. Evengoed gaat implementatie van digitalisering niet vanzelf. Dit ligt niet aan de techniek, maar aan de mens. De veranderopgave die we daarmee introduceren is minstens 50% van wat we in deze visie op digitalisering ambiëren. De mens is een gewoontedier en houdt van voorspelbaarheid en controle.

Technologische innovaties en digitale transformatie maken existentiële angsten en onbewuste belemmeringen in ons los, die ook niet zomaar weggaan. Techniekpaniek* hoort in die zin bij het leven; het raakt de toekomst van je werk en de rol die techniek hierin heeft. Tegelijkertijd zorgt het ervoor dat mensen niet het

optimale halen uit dat wat voorhanden is. Het is daarom een kunst om (elkaar als) collega's laagdrempelig vertrouwd te maken met ICT, zodat we er daadwerkelijk mee gaan werken. Weerstand omarmen en begrip tonen voor ongemak is zeker nodig, maar niet voldoende. De verandering schetst een andere aanvliegroute.

Het is niet WAT maar HOE

Het is zaak om zicht te krijgen op angsten, belemmeringen en overtuigingen, zonder ze te willen wegnemen. Aan de techniek zelf of de eventuele problemen die ermee gepaard gaan, ligt het ook niet. Nee, wanneer we technologie kansrijk willen implementeren komen we automatisch terecht bij niet-rationele factoren. Een ethische benadering van digitalisering en technische innovaties lijkt meer te helpen. Een manier van werken waarbij we samen reflecteren op waarden als veiligheid, rechtvaardigheid, vrijheid, gezondheid en respect. De verandering richt zich dus niet op het wat, maar vooral op het hoe - op het 'waardengericht' ontwerpen en gebruiken van (nieuwe) technologie. Nieuwsgierig zijn naar elkaar en samen een wenselijke richting of nieuwe route onderzoeken.

* Juma (2019) stelt dat weerstand tegen technologie (techniekpaniek) zo oud is als de mensheid zelf. De hierbij horende angst voor bijvoorbeeld het ondergraven van vakmanschap, wordt vervolgens vaak niet als zodanig aan de orde gesteld, maar vertaalt zich dan in kritiek op die nieuwe technologie. Tegenstanders zoeken naar argumenten om die nieuwe technologische ontwikkeling tegen te houden. En telkens als er een nieuw communicatiemiddel wordt geïntroduceerd, klinkt de zorg dat het ten koste gaat van persoonlijk contact en het sociale weefsel (Verbeek, 2019).

Digitale beweging die inspireert

In dit proces is de uitdaging voor beleidsmakers om hun ethische toolbox goed te vullen en te verbinden met de praktijk. Een waardierend, uitnodigend gesprek voeren over slimme en nuttige techniek is bovenal mensenwerk. Maar via deze omweg kun je wel samen tot actie komen. Willen we bijvoorbeeld succesvol starten met plaats- en tijdonafhankelijk werken, dan zijn er eerst bepaalde vragen te beantwoorden; Zorgt (meer) digitaal werken voor een afvlakking van menselijk contact? Verliest je werk aan betekenis of erger, verlies je je baan? Hoe bereiken we dat zoveel mogelijk mensen de techniek omarmen? Mag je in dit proces verwachtingen uitspreken of bereiken we meer door vertrouwen te geven? Kortom, laten we hardop ervaringen én bezwaren delen en tegelijkertijd iedereen in de basis goed faciliteren zodat het digitale speelveld helder is. Ondertussen geven we enthousiaste voorlopers ruimte om te experimenteren en kansen te schetsen. Zo ontstaat er een digitale beweging die inspireert!

Wetenschappelijke onderbouwingen

Oplossingen rationeel aangevlogen

De implementatie van digitale zorg komt moeilijk van de grond (Dohmen et al., 2020). Bekende oorzaken zijn tekorten in bekostiging, verbinding, veiligheid, privacy, en acceptatie. Veel instellingen hebben moeite om op te schalen en de projectfase achter zich te laten. Oplossingen om implementatie te versnellen worden vaak rationeel aangevlogen en zijn gericht op visie, competentie, middelen, planning en belangen (Van Raalte, 2015).

Instinct en emoties in de hoofdrol

Het succes van een innovatie heeft voor slechts 25% te maken met de techniek en de strategie erachter en voor 75% met de mens (Volberda, 2018). Angsten en onbewuste belemmeringen bepalen dit proces veel meer dan rationele overwegingen. Het instinctieve reptielenbrein en het emotionele limbische systeem spelen hierbij de hoofdrol.

Weerstand, kritiek en zorgen

Weerstand tegen technologie en de worsteling met techniek zijn al zo oud als de mensheid zelf (Juma, 2019). De angst om bijvoorbeeld ondergraven te worden in je vakmanschap wordt vaak niet benoemd, maar vertaalt zich in kritiek op de nieuwe

technologie. Tegenstanders zoeken naar argumenten om technologische ontwikkeling tegen te houden. Telkens als er een nieuw communicatiemiddel wordt geïntroduceerd, klinkt de zorg dat het ten koste gaat van persoonlijk contact en het sociale weefsel (Verbeek, 2019).

Angst is geen verrassing

Technologie is in staat om taken over te nemen waar wij betekenis aan ontleen. Alle betekenis die aan het leven ontleend wordt, kan ontnomen worden door intelligente en affectieve apparaten (Kelly, 2016). Het is dus niet verrassend dat technologische ontwikkelingen angstvallig beleefd en gevolgd worden.

Wat we nodig hebben

Onder professionals in de ggz is een mechanisme zichtbaar waarbij zingeving leidt tot positieve eigenwaarde; een 'need to be needed' (Baumeister, 1992). Cliënten hebben de professionals op een bepaalde manier nodig (vinden zij) en de professionals hebben de cliënten op een bepaalde manier nodig. Aan dit 'nodig zijn' verbinden professionals (een deel van) hun bestaansrecht of de zin om te leven. Technologische ontwikkelingen maken een gedeeltelijk verlies van de professie reëel, net als de noodzaak het werk anders te moeten inrichten.

Thema 0

Het fundament

In deze visie op digitalisering staan zeven thema's beschreven en de richting die we met die thema's op willen. Er is natuurlijk ook een basis nodig voor het behalen van digitaal succes. Dit fundament bestaat wat ons betreft uit drie hygiënefactoren. We noemen ze.

Digitale vaardigheden

Als medewerkers geen digitale vaardigheden hebben, wordt het moeilijk om de nodige digitale stappen te zetten. Daarom investeren we in het verbeteren van de digitale vaardigheden van onze medewerkers. Dat kan heel praktisch, met een coach die medewerkers begeleidt bij het aanleren van digitale vaardigheden. Ook is er trainingsaanbod voor medewerkers die meer willen leren. Vanuit de feedback die tijdens het leerproces ontstaat, komen verbeterpunten voor verdere verbetering van de digitalisering van onze organisatie. Bij het vergroten van onze digitale vaardigheden streven we de volgende drie waarden na;

Moed; Minder praktisch, maar zeker belangrijk is een attitude die wij van onze medewerkers vragen. We willen bereiken dat mensen niet bang zijn om te experimenteren. Er gaat niets stuk, het systeem is sterk genoeg om ermee te leren. Dimence Groep zorgt ervoor dat het systeem inderdaad robuust is.

Leergierig; de gedachte is dat met voldoende moed medewerkers ook leergieriger worden om zich te bekwamen in digitaal werken. En gaan daarmee ook de voordelen van digitaal werken inzien. Voor mensen is het in de privé-situatie volstrekt normaal om digitaal te werken. In de werksituatie is dat nog wel eens anders. Mede door moed en nieuwsgierigheid verandert dit.

Verantwoordelijk; Verder benadrukken we dat je als medewerker ook de verantwoordelijkheid hebt om digitaal vaardig te zijn. Het moet ook, want als medewerkers achterblijven, kunnen ze op termijn hun werk niet meer goed doen. Je moet energie willen stoppen in die digitale vaardigheden die jij als professional nodig hebt om je werk goed te doen. En om bereikbaar te zijn – en goede en passende zorg te kunnen bieden - voor cliënt en collega's. Daarmee verdwijnt de puur analoge werkende behandelaar. Iedereen gaat mee in de digitaliseringsstrategie die we voor ogen hebben.

Veiligheid

Veilig werken is belangrijk, zowel digitaal als fysiek. We werken met privacygevoelige informatie. Dat is nodig om ons werk te doen,

en dus gaan we er bewust mee om. Dat vraagt continu aandacht. Het is nodig om de kennis over digitaal veilig werken en de bewustwording daarover te vergroten. We investeren in bewustwordingsprogramma's, en veiligheid is een thema op BREIN.

De regels; Medewerkers worden gewezen op de regels rond digitaal veilig werken. Bijvoorbeeld dat een collega zijn computer altijd vergrendeld bij het verlaten van de werkplek. Er is alertheid op phishing mails. En er zijn geen creatieve 'olifantenpaadjes' worden bedacht. De regels over veiligheid zijn bij iedere medewerker bekend. We hanteren de regels zodat ze niet onnodig belemmerend zijn voor innovaties. De Dimence Groep ziet de regels als 'het kan wel'-regels en kiest daarbij de juiste balans tussen gebruikersgemak versus informatieveiligheid.

Melden en aanspreken; Medewerkers binnen Dimence Groep houden zich over het algemeen goed aan de regels rond veiligheid. Datalekken worden gemeld en medewerkers worden door collega's aangesproken als ze onveilig werken.

IT-infrastructuur

Een goed werkende IT-infrastructuur is een nutsvoorziening voor Dimence Groep. Dat betekent dat de stroom het doet en er internetverbinding is. Bij Dimence Groep is de infrastructuur aanwezig om het werk goed te kunnen doen.



Thema 1

Plaats- en tijdonafhankelijk werken

Rijd je iedere dag naar een eigen werkplek van Dimence Groep? Of bepaal je zelf de plaats en de tijd van werken en faciliteren we je hierin? Hoe plaats- en tijdonafhankelijk richten wij ons werk in?

De vaste werkplek¹ verdwijnt, werkplekken blijven voor iedere medewerker toegankelijk

De transitie naar flexibel en thuis werken is door de coronapandemie versneld en zetten we binnen de Dimence Groep voort. Dimence Groep werkt aan specifiek beleid voor dit thema. Vooruitlopend daarop is de trend dat 'eigen' **vaste werkplekken veelal gaan verdwijnen**. Dit heeft tot gevolg dat het **aantal werkplekken hoogstwaarschijnlijk zal afnemen, zonder dat de beschikbaarheid van werkplekken verder onder druk komt**. Er komt een systeem dat inzichtelijk maakt welke werkplekken op welk moment beschikbaar zijn. We organiseren het werk efficiënt, zo kunnen we ook onze gebouwen efficiënt inzetten. Dit zorgt ervoor dat we bestaande **financiële middelen anders kunnen inzetten om onze organisatie en zorg verder te digitaliseren**.

¹ De werkplek is hierbij een behandelwerkplek, klinische locatie of een kantoor omgeving.

Medewerkers optimaal faciliteren om digitaal (samen) te werken

De juiste zorg op het juiste moment vraagt om digitale middelen die dit faciliteren. Zo wordt het mogelijk dat **informatie die je voor je werk nodig hebt, snel op te halen** is, op zowel smartphone, tablet, laptop of vaste pc. Deze doorlopende ontwikkeling is al in gang gezet en blijft de focus houden. Bijvoorbeeld het streven naar papierloos werken en het reduceren van het dubbel invoeren van informatie. **Eén keer inloggen gaat de norm zijn.** Zo kun je op iedere locatie, thuis, bij de cliënt of ergens anders, snel en gemakkelijk de zorg verlenen die nodig is.

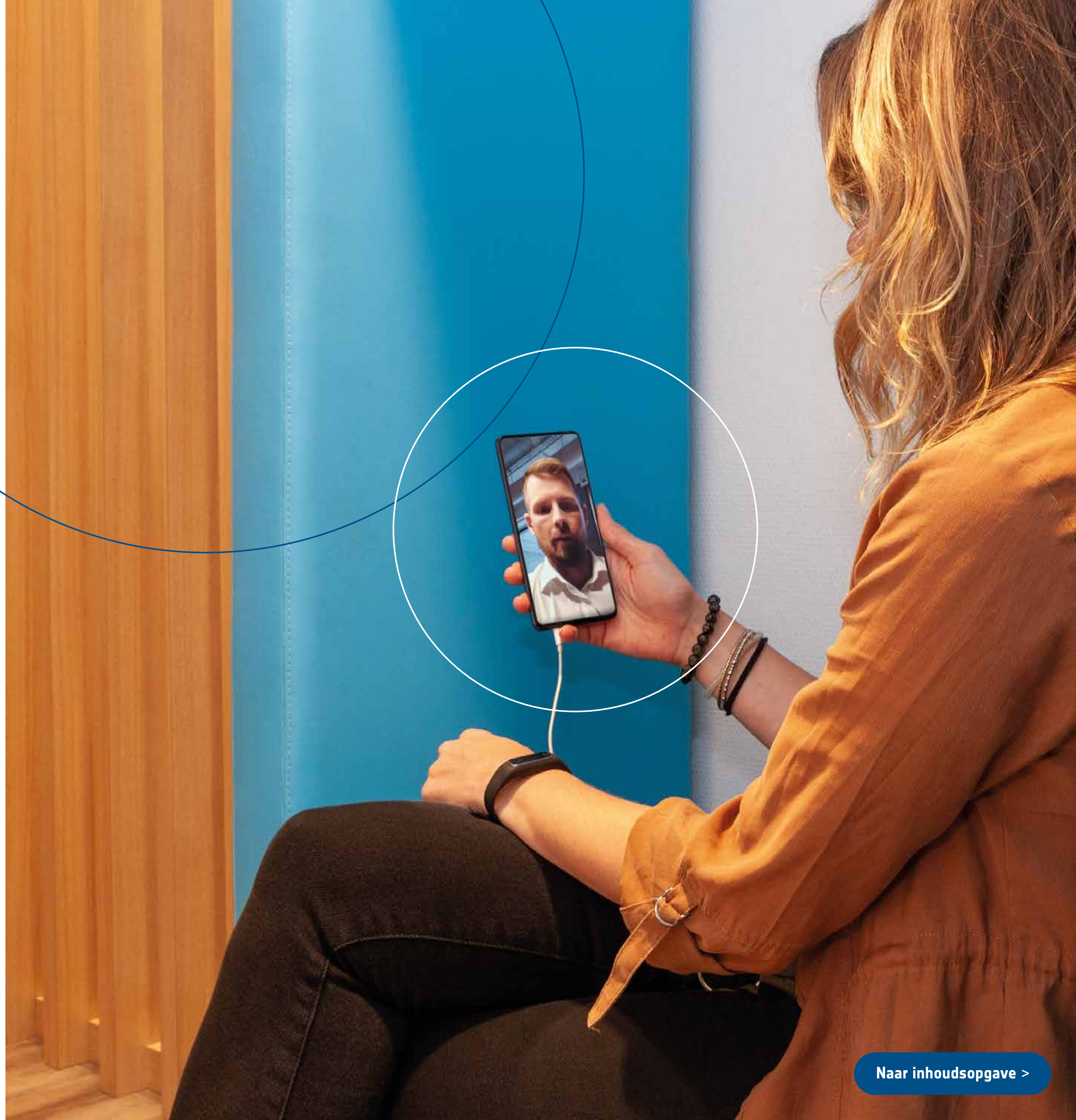
Faciliteren van flexibele werktijden

Als medewerker stem je je werktijden af op de behoefte van je cliënten. Dat vraagt **flexibiliteit van de Dimence Groep.**

We ondersteunen deze kans om flexibeler te werken, wanneer voor Dimence Groep van acht tot vijf niet langer de norm is. Dit vraagt om een **cultuuromslag waarin verantwoordelijkheid en autonomie kernbegrippen zijn.** Ook vraagt dit om goede faciliteiten waarbij we zogenaamde smart buildings ondersteunen. Denk aan toepassingen zoals verlichting en temperatuur op basis van de bezetting van het pand. Maar het vraagt ook wat van de manier waarop we met veiligheid en toegangsbeheer omgaan.



**PLAATS en
TIJDONAFHANKELIJK
WERKEN**



Thema 2

Laat IT voor je werken

Iedereen is dagelijks afhankelijk van informatie om zijn werk te doen. Dit geldt op alle niveaus. Hoe kun je ICT voor je laten werken, in plaats van dat je een berg werk hebt aan het goed laten functioneren van de systemen van Dimence Groep? Systemen horen lerend te zijn en dus op basis van slimme algoritmes relevante informatie aan te bieden. Hier liggen tal van kansen.



Eenvoudig van buiten, slim van binnen

We investeren in de gebruiksvriendelijkheid van digitale systemen. We zorgen ervoor dat ze **intuïtief te gebruiken** zijn, en streven ernaar **gebruikershandleidingen te minimaliseren**, het liefst overbodig te maken. We realiseren ons ook dat ons werk complex en verfijnd is, en dat onze systemen dus ook intelligent moeten zijn. Het uitgangspunt is dat **cliënt en medewerker alles zelf kunnen doen**: selfservice. Bij onvoldoende toegevoegde waarde **durven we ook afscheid te nemen van systemen**.

We gaan uit van het principe 'registratie bij de bron² en first time right³'. We registreren gegevens één keer en doen dat meteen juist. Het voorkomen van achteraf verbeteren, reduceert verspilling. Daar waar mogelijk registreren we gegevens automatisch zonder tussenkomst van menselijk handelen. Op deze manier verlagen we administratieve lasten en krijgen data toegevoegde waarde voor cliënt, medewerker en bedrijfsvoering.

² Dat betekent dat we willen dat iemand informatie maar op één plek hoeft in te voeren, en daarmee andere systemen voedt met dezelfde informatie.

³ De benodigde informatie staat direct de eerste keer goed in alle systemen.

Zicht op de mooiste bomen in het bos

Cliënten en medewerkers geven geregeld aan door de bomen het bos niet meer te zien. Er is behoefte aan overzicht. Overzicht in beschikbare systemen, beschikbare informatie en kennis. We willen toe naar **een goede bewegwijzering en slimme technologie** om medewerkers te faciliteren de juiste (digitale) hulpmiddelen en juiste informatie aan te bieden. We sluiten aan op de ervaringen die medewerkers ook privé kennen, waarbij we ons realiseren dat de aard en werkzaamheden op ons werk wel degelijk anders en vaak complexer zijn. Uiteraard doen we dit op een **veilige en verantwoorde manier**. We maken een overzicht van de mooiste bomen in het bos en geven per toepassing aan wat de ervaringen in gebruik zijn. Een voorbeeld hiervan is <https://techwijzer.dimencegroep.nl/>, welke we in toenemende mate vullen en gebruiken. We willen dat kennis en informatie gemakkelijk gedeeld kan worden. We bewaren en structureren informatie zodat deze gemakkelijk gedeeld kan worden.

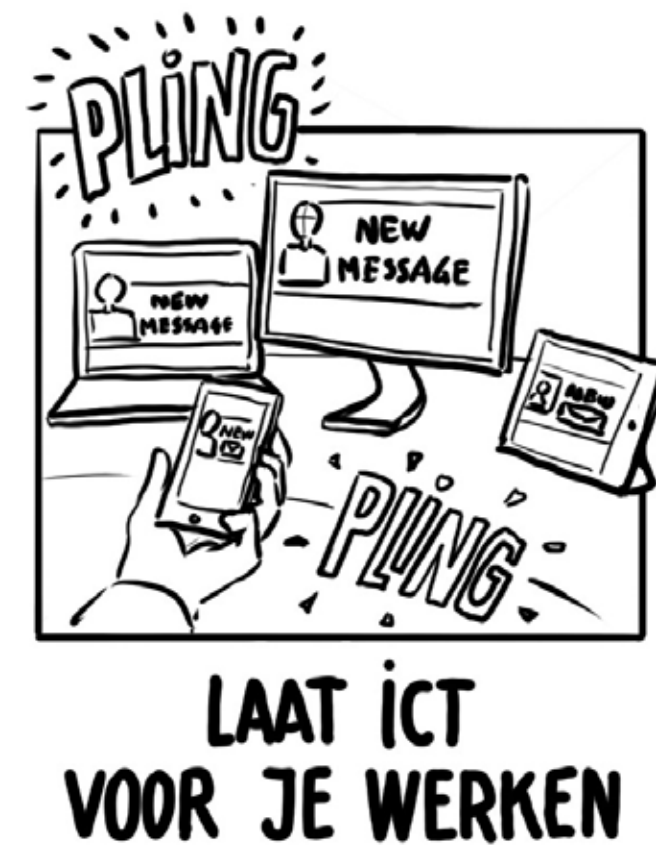
De toekomst is datagedreven

Data zijn de voedingsbodem van een organisatie. De grootste uitdaging is om het potentieel van data ten volle te gebruiken. Data kunnen helpen de juiste beslissingen te nemen, zowel in de behandeling van de cliënt als voor de dagelijkse werkzaamheden. **Data kunnen helpen om tijdig zorg en bedrijfsvoering aan te passen aan nieuwe omstandigheden.** Door informatie op maat te bieden, faciliteren we iedere cliënt en medewerker bij het maken van grote en kleine beslissingen in het werk en in het leven.

Binnen Dimence Groep zorgen we – mede door het ‘first time right’ principe - dat de **data die we opslaan van goede kwaliteit zijn** en daardoor bruikbaar voor datagedreven zorg.

Bespaar overbodige handelingen

Waarom zelf het licht uit doen als een sensor die functie kan overnemen? Hoezo zelf een cliënt uit bed tillen als een robot dit voor je kan doen? Inzet van slimme technologieën - domotica en robotica - kunnen **dagelijkse handelingen overbodig maken**. Deze technieken verzamelen data, waarmee ze ook verbeteren. Zo ontstaat meer **ruimte voor persoonlijk contact**. Inzet van technologie draagt bij aan de juiste zorg op de juiste plaats. En aan de veiligheid van medewerker en cliënt. Door monitoring op afstand of het inzetten van beeldbellen zijn andere manieren van zorgverlening mogelijk.



2025 > Christa, behandelaar crisisdienst, nu één jaar bij Dimence Groep

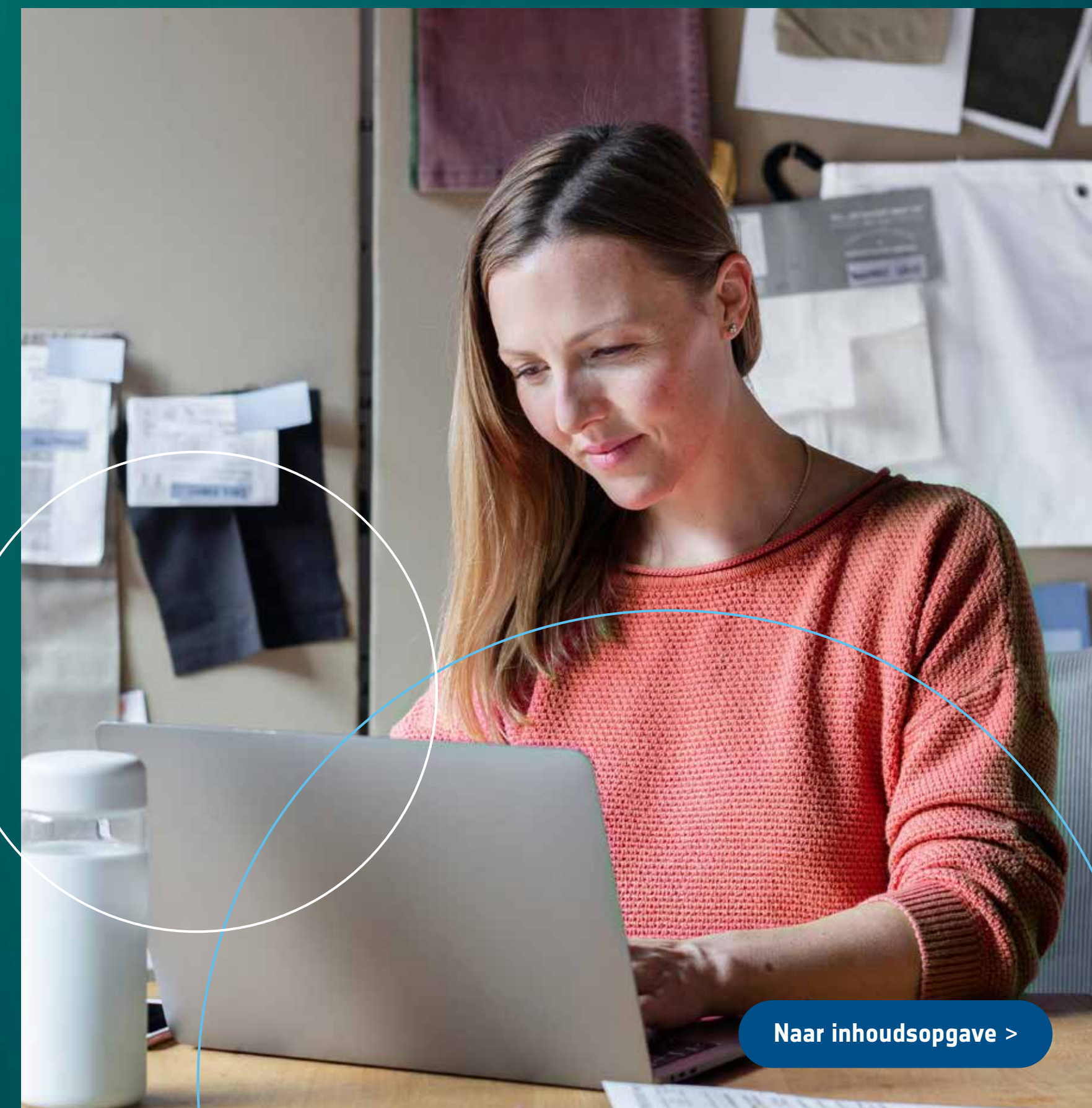
“Ik weet nu dat een datastrategie niet bedoeld is om mij overbodig te maken, integendeel.”

Toen ik hier kwam werken kreeg ik een gesynchroniseerde telefoon en laptop. Dat is echt ideaal om plaats- en tijdonafhankelijk te werken. Als ambulante behandelaar is mijn caseload pittig en dynamisch, dus alles wat behulpzaam is...graag!

Ik moest wel wennen aan het werken met wearables. In het begin is dat best gek - een horloge die zorgsignalen oppikt en teruggeeft. Toch helpen deze gegevens mij tijdens een behandeling. Het is een welkome aanvulling op mijn eigen observaties. En de wearable is ook meteen mijn toegang tot behandelkamers en werklocaties.

Weer iets onder de knie

Er is overzicht van apps, tools, websites en middelen. In het cluster van mijn beroepsgroep kan ik snel en effectief aan de slag en mijn tijd optimaal benutten. Zelfs een dagelijkse wandeling wordt gemakkelijker. Heb ik een vraag, dan kan ik vakcollega's benaderen of putten uit een ruim aanbod aan inspirerende blogs en vlogs. Hierdoor blijft mijn kennis op peil. Natuurlijk vraagt dit van mij ook tijd en moeite. Maar ik zie collega's om mij heen echt opbloeien als ze weer iets digitaals onder de knie hebben. Dus het laagdrempelige aanbod helpt ons om vooruit te komen.



Veilige toegang tot informatie

Waar ik ook blij mee ben is de toegankelijkheid van informatie. Ik kan op een snelle en veilige manier informatie vinden die ik nodig heb voor goede zorg. Mijn technische collega's denken met me mee en garanderen de veiligheid van gegevens. We hebben samen een heldere klantreis in beeld en er is verbinding tussen alle stichtingen, ook met het sociale domein. Dit maakt mijn werk plezieriger, mijn boodschap doeltreffender en professioneler. Ja, met moed een daadkracht stemmen we beter af hoe digitale tools ons helpen! Gezien de urgentie die ik in mijn werk ervaar is dit ook noodzakelijk.

Vertragen is versnellen

De wens om niet onnodig mailen en cc'en is al heel oud, haha. Ik heb daar geen illusies over. Net als het overmatig invoeren van informatie. En heel soms gebeurt het nog dubbel, hē! Toch gun ik mezelf steeds weer leertijd en blijf ik het benoemen aan mijn leidinggevende en mijn team. We moeten de tijd blijven nemen en nieuwsgierig blijven in wat digitalisering voor ons kan betekenen. Alleen zo kunnen we de impact onderzoeken, dingen uitproberen en er dan de vruchten van plukken. Gelukkig hoef je het ook niet alleen te doen; er zijn allerlei collega's die hun kennis graag delen.

Data die voordeel brengen

Wat ik moeilijk vind? Er zijn zo ontzettend veel ontwikkelingen. Soms denk ik wel eens: ben ik straks niet overbodig? Hierover ga ik in gesprek. Dan hoor ik dat we de oneindige stroom aan innovaties ook niet allemaal hoeven te omarmen. En een datastrategie is niet bedoeld om mij overbodig te maken, integendeel. Onze datadeskundigen stellen behandel- en personele data ter beschikking om ons voordeel mee te doen. De manier waarop en met wie we werken is best veranderd. In die transitie moet je graag mee willen; open staan en nieuwsgierig blijven, zou ik zeggen.

Bekend maakt bemind

De implementatiecoaches zijn prettig, zij ondersteunen medewerkers & teams in de digitale transitie. Door ook buiten de sector te ontdekken hoe zij technologie inzetten komen we tot nieuwe inzichten. Binnen ons team ben ik blij met de ruimte die er is om breed te onderzoeken hoe digitalisering ons helpt met effectievere zorg en minder administratieve lasten. Met deze ervaring stimuleren wij ook anderen. Zo wordt het implementeren van techniek meer een kwestie 'bekend maakt bemind'.



Thema 3

Moderne communicatie en bereikbaarheid

De moderne samenleving vraagt om moderne communicatie en bereikbaarheid. Telefonische bereikbaarheid verschuift richting een communicatie omgeving met meer kanalen dan alleen telefonie, bijvoorbeeld: What's app. Klantvriendelijkheid en gastvrijheid blijven van belang, alleen nu op een andere manier.

Om de cliënt optimaal van dienst te kunnen zijn, is het van belang de juiste informatie beschikbaar te hebben bij ieder klantcontact. Een totaal, 360-graden-klantbeeld is nodig om de juiste kwaliteit van zorg en service te bieden.

Medewerkers moeten die informatie krijgen die relevant is om hun werkzaamheden goed uit te voeren. Medewerkers kunnen gebruik maken van communicatie- en informatiemiddelen die ondersteunend zijn aan hun werkzaamheden. We moeten elkaar gedoseerd informeren, waarbij de zender zich steeds af moet vragen voor wie de informatie relevant is en hoe hij het best zijn doelgroep kan bereiken.



**MODERNE
COMMUNICATIE en
BEREIKBAARHEID**

Regie komt bij cliënt, rol van eerste aanspreekpunt verandert

De cliënt krijgt meer regie in de communicatie met **Dimence Groep**. Het wordt gemakkelijker voor cliënten om contact te leggen met de organisatie op de manier die de cliënt wenst. Dat hoeft **niet uitsluitend per telefoon, maar kan ook via andere communicatiekanalen en op ieder tijdstip**. De cliënt krijgt in de **digitale klantreis zelf regie over administratieve en zorglogistieke processen**. Of het nu gaat om het maken van een afspraak, het stellen van een vraag of het aanvragen van een herhaalrecept; de cliënt kan dit zelf initiëren en regelen.

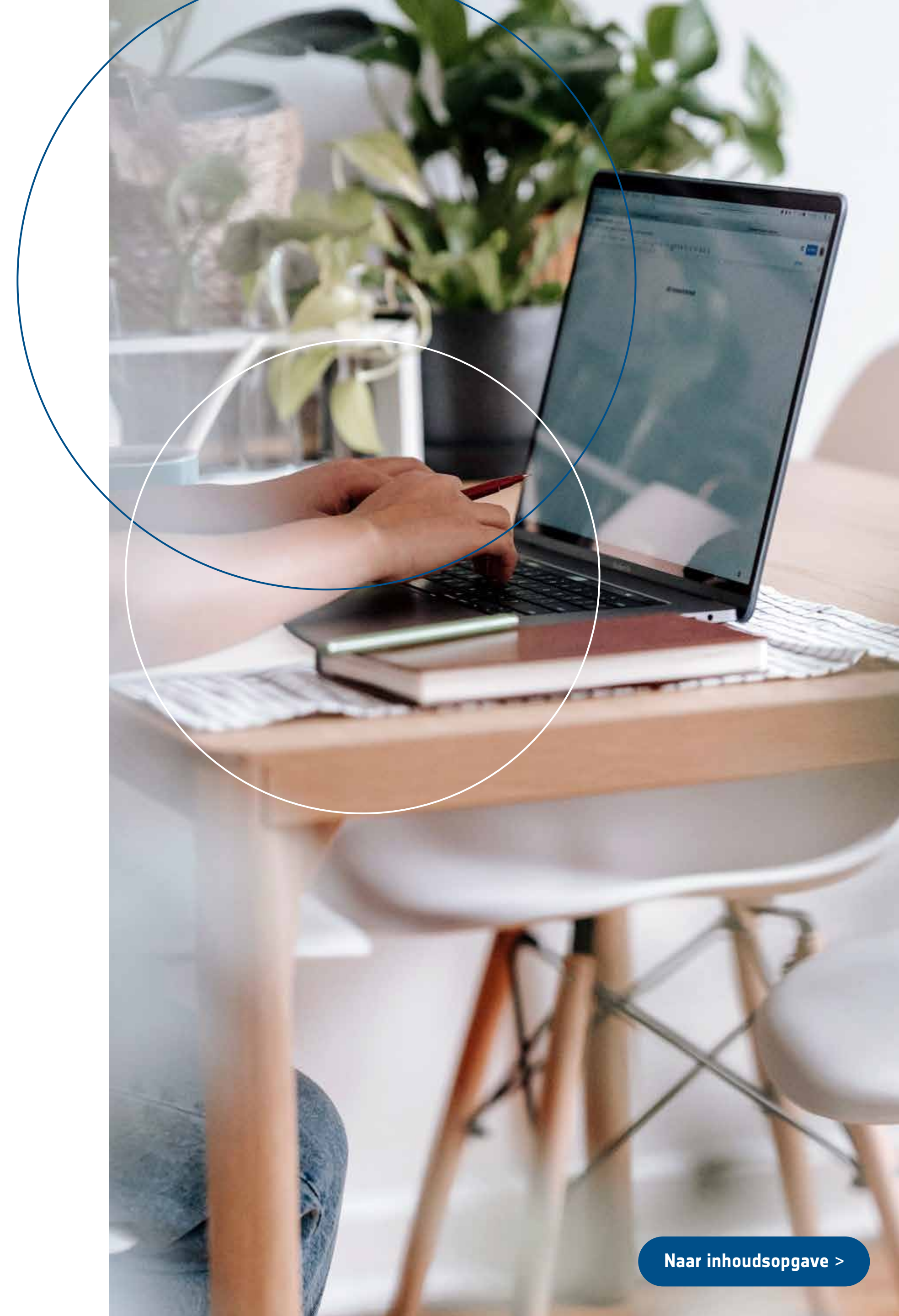
We kennen onze cliënt

Een tevreden cliënt is een goed geïnformeerde en goed geholpen cliënt⁴. Dit betekent dat we weten wanneer een cliënt contact heeft gehad met Dimence Groep. We zorgen ervoor dat hij bij het juiste Servicepunt (loket) terechtkomt met zijn vraag. Door **proces- en statusinformatie centraal te registreren in een CRM-systeem** koppelen we de service los van de zorginhoud.

Digitaal samenwerken

De manier waarop medewerkers intern met elkaar samenwerken en communiceren verandert. **Digitaal samenwerken en communiceren neemt een belangrijke plaats** in. Dit is aanvullend op andere manieren van elkaar ontmoeten en communiceren. Het inzetten van nieuwe technologie gaat altijd samen met **adoptie door de medewerkers** en interne afspraken hoe de technologie gebruikt wordt; de **afspraken en spelregels**. We investeren verder in een **overzichtelijk BREIN, als vertrekpunt** voor de (digitale) werkdag. Vanuit dit platform kan de medewerker de voor hem relevante applicaties starten, belangrijke informatie vinden en kennis uitwisselen.

⁴ Hiermee kunt u ook het netwerk rondom de cliënt lezen.



2025 > Jos, zijn behandeling gestart bij Mindfit en sinds twee jaar in behandeling bij St. Dimence

“Dankzij het creatief meedenken en alle digitale mogelijkheden kon mijn leven ‘gewoon’ doorgaan.”

**Of ik blij ben met de behandelingen?
Zeker! Als ik kijk waar ‘m dat precies
in zit, dan denk ik toch het oprechte
gevoel dat ik als mens centraal sta.
Dat ik zelf regie heb en kan kiezen
wat ik prettig vind.**

Weet je, ik loop hier al een tijdje en er zijn best veel dingen veranderd. Mijn start bij Mindfit destijds was prettig en laagdrempelig. Ik kon daar snel terecht en voelde me meteen welkom - dat was mijn redding.

Een flexibele agenda

Het lijkt een detail, maar wat was het geweldig dat ik op een zelf gekozen moment een afspraak kon inplannen bij mijn behandelaar. Echt op tijdstippen die voor mij het beste uitkomen. Natuurlijk maak ik graag tijd voor de begeleiding, maar in mijn situatie is het ontzettend passen en meten thuis. Dan geeft een afspraak soms nog meer stress. De flexibiliteit van de digitale agenda geeft mij het gevoel dat ik ertoe doe. Ook leuk dat mijn behandelaar na een tijdje vroeg hoe ik het vond. Zo kon ik hem nog een tip geven over hoe de agenda nog duidelijker werd in gebruik.



Goed in beeld zijn

Na een tijdje bleek dat ik extra zorg nodig had. Mijn behandelaar bij Mindfit kon mij niet meer verder helpen en ik kwam in aanmerking voor specialistische ggz. Er veel tijd en moeite gestopt in de overstap. Ik wist vooraf wie mijn volgende behandelaar werd en wat er speciaal was aan mijn nieuwe behandeling. Dit was te zien in het clientportaal, heel open en overzichtelijk. Bij de kennismaking merkte ik dat de nieuwe behandelaar wist wie ik was en wat ik nodig had. Het gaf mij wederom het gevoel dat ik belangrijk ben en dat de professionals hier samen zorgen dat ik goed in beeld ben.

Er was niets te doen aan de lange wachlijst – daar hadden geloof ik meer mensen last van. Wat prettig was, was dat ik tijdens het ‘wachten’ al laagdrempelig verder kon met (online) informatie en behandeling. Ik had niet het idee dat ik helemaal stil stond..

Creatieve maatoplossingen

Er kwam ineens een periode dat ik nauwelijks mobiel was. Hier schrok ik heel erg van – kon ik dan wel mijn behandeling volgen? Ik heb dit met mijn behandelaar besproken, die ook een collega uit het sociaal domein liet meedenken over wat wel zou lukken. Ik volgde mijn behandelingen online via beeldbellen en ik kreeg tijdelijk een VR-bril voor een stukje coaching. En de momenten waarop ik wel persoonlijke nabijheid nodig had, kwam ik op locatie met hulp van een vrijwilliger. Speciaal voor mij




geregeld – heel bijzonder! Ik heb mij in deze moeilijke periode zo gehoord en gezien gevoeld. Dankzij het creatief meedenken en alle digitale mogelijkheden kon mijn leven gewoon doorgaan.

Breed mogen meedenken

Als je in behandeling bent, zijn er altijd mindere momenten. Toch ben ik vooral blij en dankbaar voor alle begeleiding en hulp die ik krijg. Voor mij zijn het ontmoetingen van mens tot mens.

Juist dat heb je nodig als je mentale gezondheid wankel is. Het praktische stuk rondom de behandeling draagt ook bij aan mijn groei. Ik vind het waardevol dat ik eigen regie heb en bijvoorbeeld in de avond een afspraak kan plannen. En we kijken samen naar wat anders kan. Dan hebben we het over hoe de behandelingen gaan. Maar ik ben ook gevraagd of ik ideeën heb voor de implementatie van een nieuwe app. Mijn tevredenheid maakt dat ik graag meedenk met de Dimence Groep over de inzet van technologie. Het heeft mijn leven namelijk echt verrijkt.

A person wearing a red hoodie is holding a smartphone in their hands, looking at the screen. The background is a blurred outdoor setting with trees and a path. The text is overlaid on a blue circular graphic.

Thema 4

Eigen regie voor de cliënt

De cliënt krijgt meer eigen regie, toenemend inzicht in zijn persoonlijke gezondheidsdossier (PGO) en kan hierdoor samen met de professional keuzes maken. We zien de cliënt als onderdeel van het behandelteam.

We beslissen samen met de cliënt hoe het behandelplan eruitziet. De cliënt kan zijn eigen rol bepalen: meer eigen regie of juist meer begeleiding en sturing. Dat vraagt om een verschuiving van aanbodgestuurde zorg naar digitale zorg naar behoefte.

Huidige elektronische patiëntendossiers veranderen, cliënten krijgen meer inzicht en regie

Patiëntendossiers in de huidige vorm gaan veranderen. Het dossier is van de cliënt en wij krijgen als zorgverleners toegang. **Gegevens over de gezondheid van de cliënt zijn in het PGO beschikbaar** en zijn zodoende voor de cliënt, zijn netwerk én zorgverlener inzichtelijk. Op de langere termijn zien we de **rol van het EPD veranderen**. Er zal een duidelijker onderscheid komen tussen het deel van het EPD waar de administratie en verantwoording plaatsvinden en het deel waarin behandeling wordt gedaan en vastgelegd. Wij ondersteunen en stimuleren deze landelijke ontwikkeling.

PGO: Persoonlijke Gezondheidsomgeving. Een digitale omgeving waar cliënten hun medische gegevens kunnen inzien, delen en beheren.

Dimence Groep kiest ervoor te outsourcen waarop we ons niet willen onderscheiden. We ontwikkelen zelf als we zelf het verschil willen maken voor onze cliënten. Het cliëntportaal is hier een voorbeeld van. Bij de ontwikkeling van generieke functies als autorisatie, authenticatie en datadefinities sluiten we aan bij landelijke en/of internationale ontwikkelingen, en daar waar deze er nog niet zijn, kiest Dimence Groep voor de trekkersrol. Zo ondersteunen we onze cliënt maximaal flexibel.

Onze medewerkers **maken nadrukkelijk samen met de cliënt keuzes in de klantreis**, een reis die transparant blijft en veelkleurig kan zijn.

Faciliteren van domein overstijgende zorg, meer aandacht voor positieve gezondheid

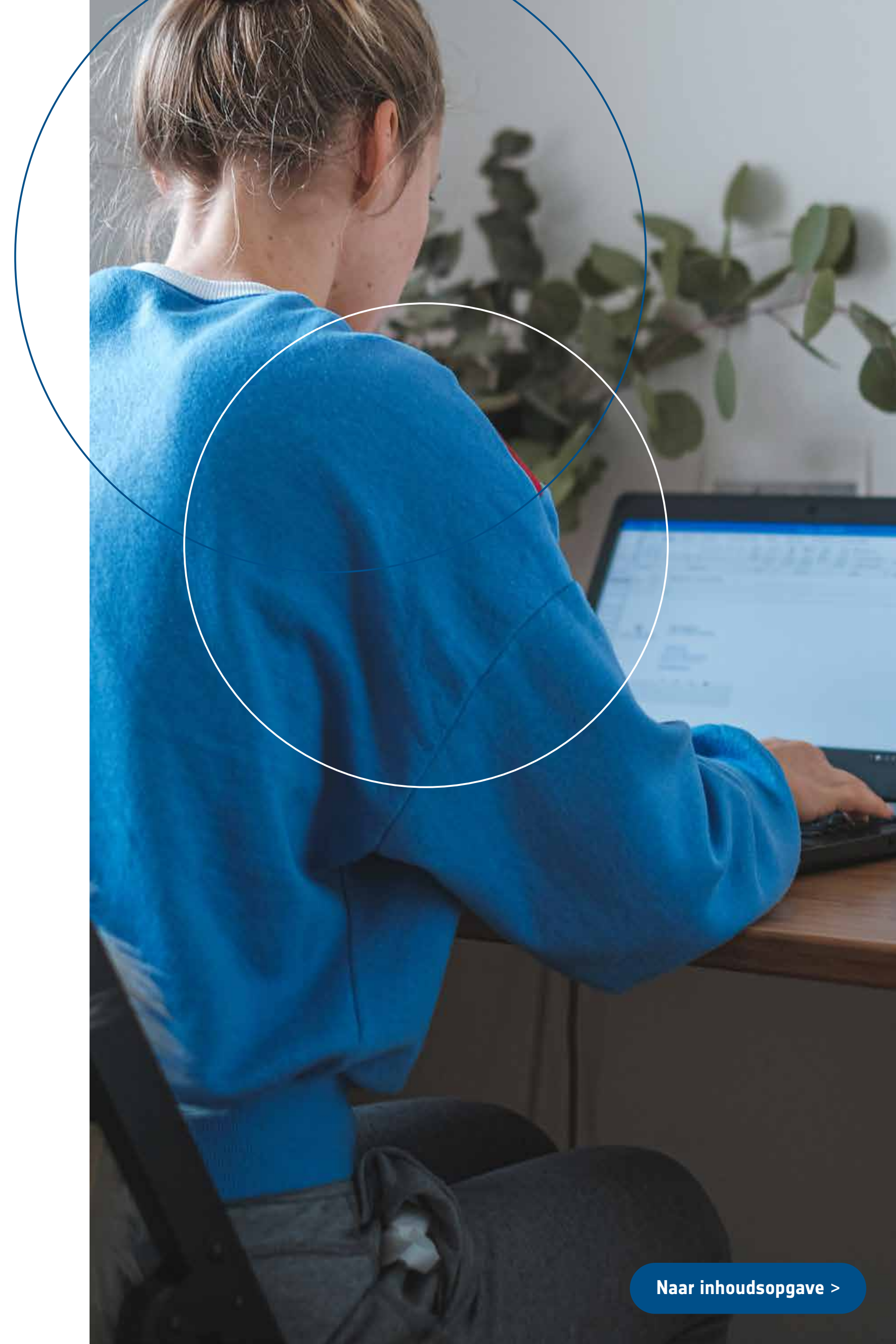
Digitalisering maakt het mogelijk het totale (zorg-)netwerk rond de cliënt in beeld te krijgen. Dit netwerk beperkt zich niet tot zorg alleen, ook gemeenten, wijkteams etc. maken onderdeel uit van het ecosysteem van de client, en dus van de Dimence groep. We werken daarom voor de cliënt domein overstijgend samen; binnen Dimence Groep en met netwerkpartners. Het belangrijkste is dat wij naast onze cliënt gaan staan en bieden wat nodig is. **Interventies vinden plaats wanneer nodig – gebaseerd op data -, niet meer volgens een vast ritme.** Door toenemende digitalisering en samenwerking met partners ligt de nadruk meer op preventie in plaats van op het behandelen van klachten.

Klantreis continu verbeteren

Van iedere klantreis leren we. De **ervaringen van cliënten nemen we serieus mee in het optimaliseren van onze zorg.** Cliënten worden actief naar verbeterpunten en feedback gevraagd en we sluiten meer aan bij de ontwikkelingen in de wereld om hun heen. Teksten worden minder lang en **er wordt meer visueel aangeboden.** Ook gebruiken we data over bijvoorbeeld resultaten van behandelmethodes bij cliëntgroepen om cliëntreizen te verbeteren en toe te spitsen op de individuele cliënt en doelgroepen. Daarnaast kunnen we met behulp van data inzicht geven in wat betrokkenheid van naasten kan bijdragen aan een betere behandeling. Zo wordt **maatwerk steeds fijnmaziger en de zorg steeds persoonlijker.** Op de achtergrond uit zich dit in een digitale klantreis.



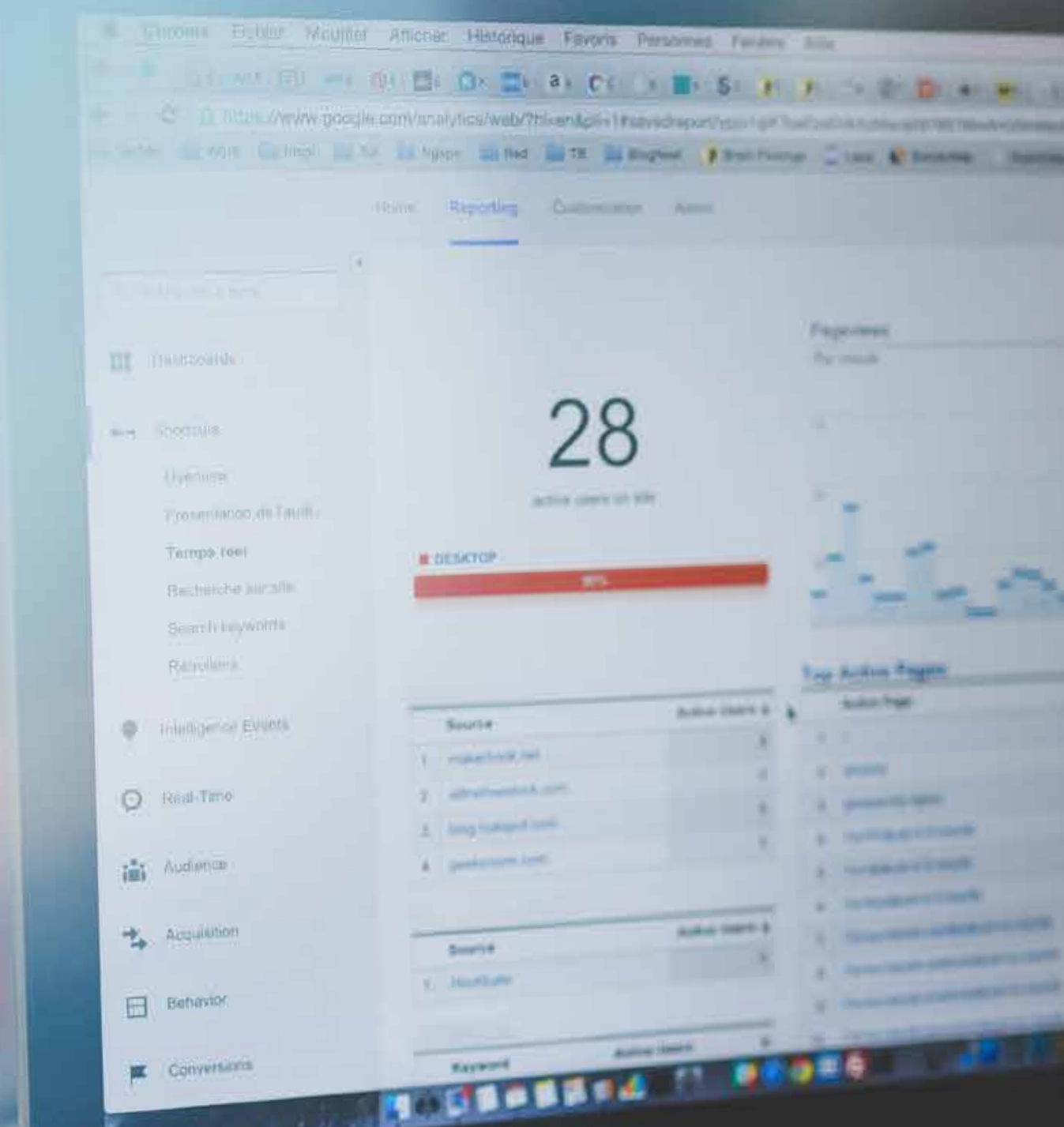
**EIGEN REGIE
VOOR DE CLIËNT**



Thema 5

Meer met data

Wat te doen met data? In de afgelopen jaren zijn veel data over onze cliënten, onze medewerkers, onze organisatie en onze zorg verzameld. Wat op papier stond, zit nu in de computer. Dat is stap één in de digitalisering van ons zorgaanbod en onze organisatie.



De volgende stap die we hebben genomen is data als managementinformatie te gebruiken om te sturen op effectievere en betere zorg. Grote kans die voor ons ligt is het verder leren van data. Wie leert er; de mens en/of de computer? Eén ding is zeker, leren van data is een continu proces

Informatie verzamelen, hoe doe je dat?

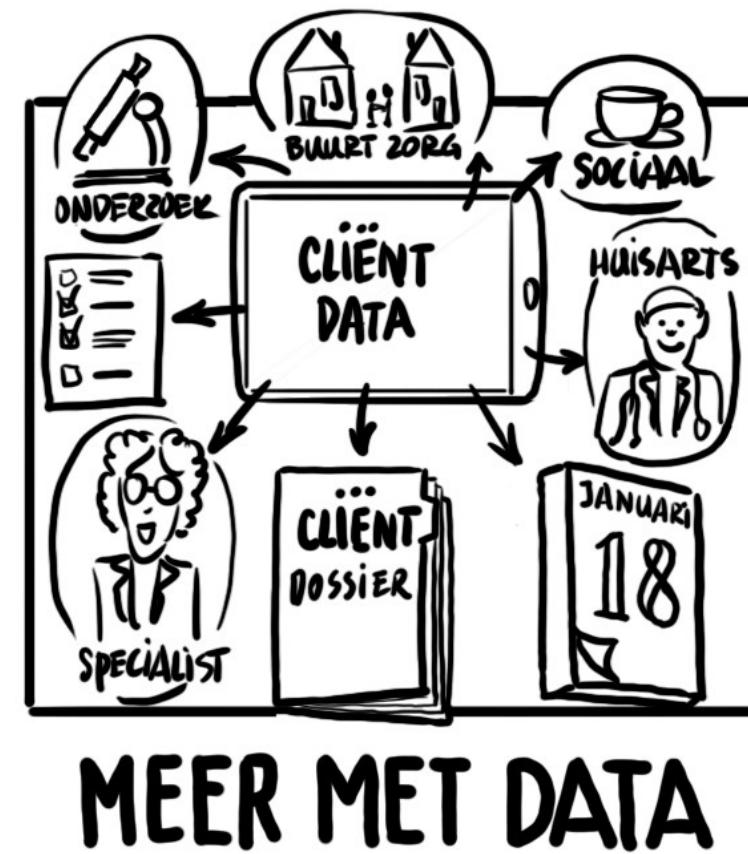
De digitalisering van de geestelijke gezondheidszorg kan leiden tot een ongestructureerde en ongeremde verzamelddrang van allerlei gegevens. Dimence Groep kijkt in eerste instantie **kritisch naar met welk doel we gegevens verzamelen en digitaliseren**. We willen voorkomen dat het verzamelen gaat leiden tot extra invoer en administratieve belasting bij de gebruiker. Het streven is om **doelmatige gegevens te digitaliseren**, en ballast overboord te zetten. We zorgen ervoor dat we voor iedere dataset duidelijk hebben welke mate van gegevensbescherming hiervoor gewenst en vereist is. We **streven hierin naar maximale openheid**.

Structureer, analyseer en leer datagedreven werken

Betere ontsluiting en analyse van data zijn belangrijke voorwaarden voor digitalisering. In de eerste plaats leggen we data vast voor een goede cliëntenzorg en een soepele bedrijfsvoering. Daarnaast verzamelen we data om drie redenen. We willen bewijslast voor verantwoording verzamelen. We willen ons financieel verantwoorden. En we willen leren om ons behandelproces en onze bedrijfsvoering efficiënter te maken. Door data te structureren en te analyseren, kunnen we ervan leren. We gaan hiermee een concreet begin maken en **zetten onderzoekers in om zorgdata te analyseren en ook te combineren met data van buiten het zorgproces**. Deze professionals **werken samen in een datateam en delen proactief de bevindingen op begrijpelijke wijze** met andere collega's van de Dimence Groep. Het is een randvoorwaarde om het geleerde ook terug te koppelen aan de cliënten.

Voorspellen met data, met altijd een menselijke check

Door data te analyseren, wordt het mogelijk voorspellende modellen te gaan ontwikkelen. Deze **voorspellende modellen zetten we in in onze behandelmethodes**, de resultaten die



terugkomen analyseren we, waardoor **feedbackloops** ontstaan en de zorg en onze dienstverlening continu beter worden. **Menselijke controle op de data is altijd een voorwaarde, net als het meenemen van de cliëntbeleving**. Deze stap naar voorspellen vraagt een andere omgangswijze van data. We gaan van batchgewijs verzamelen en analyseren van data naar het streamen van informatie, waarbij de meerwaarde ook zit in het combineren van data. Zo kunnen we niet alleen bredere verbanden herkennen, maar ook bekijken wat het beste werkt voor de individuele cliënt.

Thema 6 Nieuwe technologieën

Vraagstukken rond nieuwe technologieën gaan vaak niet over de technologieën zelf. Wat de technologie van morgen gaat zijn weten we nog niet. Maar één ding is zeker, ze gaan over de implementatie en de integratie in onze bestaande dienstverlening.



Binnen Dimence Groep zetten we nieuwe technologieën in. Nieuwe technologieën die bijdragen in de behandeling, maar die ook helpend zijn om de werkdruk van de behandelaar te verlichten en werk makkelijker te maken. We geven ruimte om uit te proberen, te laten mislukken maar liever om het te laten slagen.

Aanwezige technieken optimaliseren

Dimence Groep is rijk aan digitale technologieën. Denk aan Virtual Reality-toepassingen, wearables, spraaktechnologieën en domotica. Echter, we zetten de aanwezige technieken nog niet optimaal in. Bovendien zijn ze niet bij iedereen bekend. De komende periode gebruiken we om de binnen de organisatie aanwezige **meest effectieve technologieën te bestendigen** en ook daadwerkelijk te **integreren in onze dienstverlening**. Daarnaast zetten we in op het bekend maken van de technologieën, zodat iedere medewerker binnen zijn behandeling na kan gaan of dit passend is voor zijn cliënt.

Organisatie slimmer maken met digitale techniek

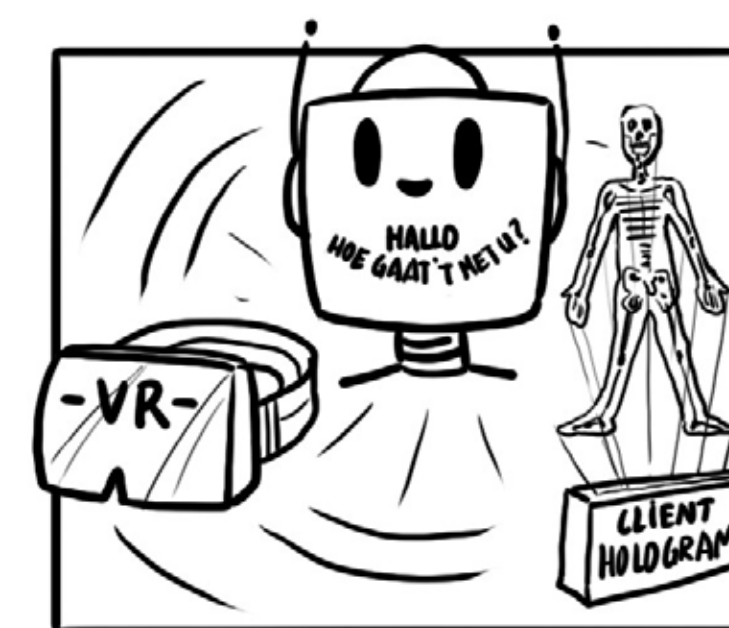
Door gebruik te maken van data in combinatie met slimme digitale technologie kunnen we **onze organisatie slimmer maken**. Zo laten we onze **gebouwen slimmer en duurzamer**

functioneren, zorgen we voor **betere beveiliging en toegang van onze kantoren**, en laten we **collega's beter samenwerken en efficiënter werken**. Daarnaast kunnen we inzichten creëren over onze doelgroepen om hen beter te begrijpen en de hulpmiddelen op het juiste moment in te zetten.

Mogelijkheid tot volledige digitale zorg

Droombeeld is toe te **groeien naar de mogelijkheid tot volledig digitale dienstverlening**. We willen de mogelijkheden die we in de behandeling face-to-face bieden ook naar de cliënt thuis brengen. Digitale behandeling moet in het geheel mogelijk zijn, waarbij de mogelijkheid wordt geboden specialisten bij te schakelen.

Daarnaast kunnen we door middel van de inzet van doeltreffende apps en nieuwe thuisontwikkelingen de autonomie en zelfredzaamheid van cliënten vergroten.



NIEUWE TECHNOLOGIËN

Thema 7 Digitale zorgverlening

Dimence Groep groeit toe naar moderne digitale zorgverlening waarin we digitaal worden ondersteund en gestuurd in het bieden van optimale zorg, waarin de administratieve lasten minimaal zijn en de cliënt mede de regie heeft over zijn behandeling.

Digitale ondersteuning én sturing

Door de inzet van technologieën ondersteunen we onze medewerkers in het verlenen van zorg aan onze cliënten. De intelligentie van het digitale systeem stelt ons in staat de juiste zorg te bieden volgens de geldende protocollen en richtlijnen. Vanuit een overzichtelijke en 'slimme' contentcatalogus zetten we E-health toepassingen in tijdens de behandeling. Actief opzoek gaan naar de juiste content hoeft niet meer. Op basis van slimme algoritmes biedt het systeem suggesties aan. Deze systemen zijn **intuïtief, eenvoudig en visueel aantrekkelijk**.

Zorg gaat buiten de muren van de instelling

De hulpvraag van een cliënt begint en stopt niet bij de muren van de Dimence Groep. De **naasten (familie en vrienden) van de cliënt, maar ook andere partijen krijgen een grotere rol bij preventie of bij de behandeling**. Hoe zetten we systemen open voor derden, zonder afbreuk te doen aan de veiligheid? Het uitwisselen van zorginformatie met andere partijen is een vereiste.

Plug en play voor flexibiliteit en schaalbaarheid

De manier waarop we zorg leveren verandert, en dus ook de manier waarop we als Dimence Groep omgaan met de

verslaglegging van onze behandeling in het elektronisch patiënten dossier (EPD). Het EPD moet hierop snel kunnen inspelen. **Nieuwe functionaliteiten moeten snel te implementeren zijn. Onderdelen die geen toegevoegde waarde hebben, moeten kunnen worden uit gefaseerd.** Dit vraagt om een open en flexibel EPD, waaraan aanvullende functionaliteiten gemakkelijk worden toegevoegd.

Open EPD voor meer regie voor de cliënt en naasten

We streven naar **één plek voor de invoer van gegevens en één plek voor het ophalen en delen van informatie**. Zo is er meer tijd voor de zorg en minder tijd voor administratie. Het EPD, dat onderdeel is van iedere behandeling, krijgt een open karakter. In het EPD werken cliënt en behandelaar actief samen aan herstel. Informatie kan gedeeld worden met landelijke en lokale infrastructuren. Hierbij sluiten we aan bij de geldende standaarden in de zorg.



**DIGITALE
ZORGVERLENING**

Digitalisering is voor ons allemaal!

Over governance en de rol van DG Connected

Dimence Groep geeft antwoord op de vraag: hoe geven we de komende jaren vorm aan onze digitaliseringsambitie? Deze visie maakt duidelijk dat digitalisering veel meer behelst dan alleen technologie. Er zijn veel organisatieonderdelen bij betrokken; zeker niet alleen de afdeling Digitalisering van FDH. Digitalisering gaat echt over ons allemaal.

Daarom heeft Dimence Groep er voor gekozen om DG Connected voort te zetten. DG Connected is het programma waarmee we – met een vertegenwoordiging vanuit de gehele Dimence Groep en daarmee een reële afspiegeling – focus aanbrengen op die thema's waarvan we denken dat deze extra focus verdienen en nodig hebben.

Veel mensen betrekken

Uitvoering en beheer van digitalisering liggen vaak wel bij de afdeling Digitalisering en team Ontwikkeling & Innovatie, die daarom vaak initiator zijn van ontwikkelingen en implementaties. Trekken zorgafdelingen de kar, dan zijn deze afdelingen in een

vroeg stadium betrokken. Binnen de Dimence Groep betrekken we de komende jaren onze interne klant – collega's en cliënten van Dimence Groep – nadrukkelijker bij nieuwe ontwikkelingen. Zo kunnen we samen in een vroeg stadium wensen, mogelijkheden en randvoorwaarden afstemmen. Dat zorgt voor passende oplossingen en heldere werkprocessen. Ook draagt het bij aan wederzijds commitment om samen verantwoordelijkheid te nemen voor digitalisering als onderdeel voor een mentaal veerkrachtige wereld. We doen het met elkaar.

Zorg, ICT en verandkunde

Het ene thema is het andere niet. Zo is een absolute randvoorwaarde voor succesvolle digitalisering het 'fundament' oftewel de beschikbaarheid van onze infrastructuur. Toch vraagt dit onderdeel een andere aanpak en disciplinemix dan bijvoorbeeld het thema 'eigen regie voor de cliënt'. Daarom beleggen we een aantal specifieke speerpunten rondom digitalisering binnen DG Connected, ons focusprogramma waar zorg, ICT en verandkunde samenkomen. Zo halen we maximaal profijt uit de ontwikkeling en implementatie van een nieuwe digitale toepassing. Bekijk [hier](#) ook de visual.

DG Connected voorop

Wij willen zorg en ondersteuning graag dicht bij elkaar organiseren voor de gehele Dimence Groep. DG Connected wordt aangestuurd door een directeur Zorg en de directeur FDH. Zij leggen samen verantwoording af aan het DDG en werken volgens een DG Connected-jaarplan. Op deze manier verbinden we DG Connected met de belangen van alle stakeholders binnen verschillende lagen van Dimence Groep.

De werkfilosofie is dat digitale toepassingen altijd een bron van leren zijn, of ze nu mislukken of succesvol zijn. Onze definitie van succesvol is: een nieuwe toepassing is geïmplementeerd (op kleine of grote schaal) en is klaar voor opschaling, omdat het bewezen waardevol is voor cliënt of collega. Het draagt bij aan de kwaliteit, efficiëntie en/ of het is duurzaam inzetbaar, lees: betaal- en beheersbaar.

Meer voortgang en werkplezier

Resultaatgericht werken is belangrijk binnen Dimence Groep. We vieren successen en leren van mislukkingen. Om digitalisering nog meer handen en voeten te geven, gaat DG Connected

projectmatiger werken. Heldere doelen en werkkaders met een kop en een staart zorgen voor voortgang en efficiëntie. We vragen hierin daadwerkelijk commitment van mensen – iedere betrokkene geeft hier prioriteit aan en neemt actief deel aan het project – juist omdat het ook meer vrijheid en werkplezier brengt. Op die manier kunnen we vakkundig met elkaar aan de slag.

Om te zorgen dat we allemaal werken vanuit deze visie op digitalisering en het daaruit voortvloeiende programma met bijbehorende projectkalender, installeert DG Connected een 'raad van advies' met als doel in contact te blijven met Dimence Groep. Om goed in verbinding te blijven met elkaar, blijven we met elkaar in gesprek. We zoeken teams op om te onderzoeken waar de behoefte aan innovatie ligt en vertellen over de mogelijkheden die er zijn om zo met elkaar de beste match te vinden tussen de vraag en de vele digitale mogelijkheden. Want nogmaals: digitalisering is voor ons allemaal!

Een eerste versie van het programma voor uitvoering is te vinden in bijlage. Wij horen graag waaraan je bij wilt dragen? Heb je aanvullingen of andere opmerkingen? Mis je een onderwerp of zou je graag iets toegevoegd zien? Wil je een actieve bijdrage leveren aan een van deze thema's? Meld je dan vandaag nog bij DG Connected!

Focus thema's DG Connected

De zeven digitaliseringsthema's zijn niet los van elkaar te zien, alle thema's hebben met elkaar te maken en hebben overlap met elkaar. DG Connected legt de focus op vier van de zeven thema's. Deze thema's pakken we organisatie breed op in de samenwerking van ICT en zorg. Daarnaast is er binnen DG Connected speciale aandacht voor het veranderkundig aspect. De focus ligt op de volgende vier thema's:

(1) Meer met data, er zijn in de afgelopen jaren veel data digitaal verzameld, die we zijn gaan gebruiken om te sturen op effectievere en betere zorg (managementinformatie). Hoe verzilveren we de grote kans door verder te leren van data. Wie leert er; de mens en/ of de computer?

(2) Eigen regie voor de cliënt, we zien de cliënt als onderdeel van het behandelteam. Hij kan mede bepalen hoe het behandelplan eruitziet. Ook kan hij zijn eigen rol bepalen: meer eigen regie of juist meer begeleiding en sturing. Dat vraagt om een verschuiving van aanbod gestuurde zorg naar digitale zorg naar behoefte.

(3) Digitale zorgverlening, elke cliënt heeft recht op digitale behandeling. Dimence Groep groeit toe naar moderne digitale zorgverlening waarin je als behandelaar digitaal wordt ondersteund en gestuurd in het bieden van optimale zorg, waarin de administratieve lasten minimaal zijn en de cliënt mede de regie heeft over zijn behandeling. Nieuwe technologieën gaan vaak over implementatie en integratie in onze bestaande dienstverlening. Nieuwe technologieën die bijdragen in de behandeling, helpend zijn om de werkdruk te verlichten en/of het werk makkelijker te maken.

(4) Digitale vaardigheden, medewerkers van zorgorganisaties krijgen onvermijdelijk te maken met digitale technologie. Een knelpunt is echter dat niet iedereen goed met digitale technologie overweg kan. Nuttige digitale toepassingen in de zorg komen daardoor minder goed uit de verf. Daarom besteden we aandacht aan het op peil brengen van de digitale vaardigheden van onze collega's.

Roadmap Digitalisering

Hoe maken we deze visie concreet?



Voorbeeld

Dimence Groep

Postbus 5003

7400 GC Deventer

Nico Bolkesteinlaan 1

7416 SB DEVENTER

 connected@dimencegroep.nl

 www.dimencegroep.nl

www.werkenbijdimencegroep.nl

 [@DimenceGroep](https://twitter.com/DimenceGroep)

