

Heeft u ook wel eens last van een niet-pluis-gevoel?

Ik lees de laatste kwartaalrapportage door ter voorbereiding op onze raad van toezicht-vergadering komende week en er bekruipt mij een unheimisch gevoel. Ik heb al op meerdere plekken zaken gelezen die ICT-gerelateerd zijn, maar niet kloppen of niet goed gaan. Ik denk: 'Eén is een incident, twee keer is een trend'.

Kortom, een ernstig niet-pluis-gevoel overvalt mij. Heeft u dat ook wel eens? In de zorg is dit gevoel een bekend fenomeen. (Huis)artsen of verpleegkundig personeel kunnen bij een patiënt soms aanvoelen dat er iets niet klopt met hem/haar, ook al ontbreken er objectieve aanwijzingen. De situatie wordt gewantrouwd en prognose en aanpak zijn niet meer een zeker gegeven.

De ervaring leert in die gevallen dat je dit buitengewoon serieus moet nemen en verder moet vragen en onderzoeken om tot een juiste diagnose te komen, om zo de juiste zorg te kunnen bieden. Kortom, hoe pluis is het niet-pluis-gevoel?

Rode vlaggetjes

Voor een lid van de Raad van Toezicht is dat eigenlijk niet anders. Jarenlange ervaring maakt dat je als vanzelf rode vlaggetjes begint te herkennen. Als die dan ook nog tegelijkertijd opkomen, is er meestal wel iets aan de hand. Dus het is belangrijk om de diverse rapportages maar ook opgedane indrukken tijdens werkbezoeken en ontmoetingen met de gremia te combineren.

In de financiële paragraaf van de rapportage lees ik dat de ICT-kosten ook dit jaar substantieel hoger uitvallen dan begroot. Er is een uitleg, maar hoe degelijk is deze argumentatie nu echt? Ook wordt en passant gemeld dat de problemen met betrekking tot de facturering na de laatste systeemimplementatie nog steeds niet helemaal zijn opgelost en dat handmatige verwerking nog steeds deels plaats vindt.

Beperkingen ICT-ondersteuning

In de kwaliteitsrapportage wordt nader ingegaan op de beperkingen van de ICT-ondersteuning, die maken dat er om de systemen heen moet worden georganiseerd om het werkbaar te maken. De leverancier van een digitaal toedienregistratiesysteem heeft nog steeds geen koppeling met het EPD mogelijk gemaakt.

Het onderdeel over de ICT-organisatie laat zien dat het aantal gemelde en - nog erger - het aantal uitstaande incidentmeldingen die follow-up vereisen verontrustend blijft stijgen.

In de personele paragraaf staat de arbeidsmarktproblematiek centraal, maar niet alleen voor de zorgmedewerkers. Ook de schaarste van applicatiebeheerders en helpdeskmedewerkers wordt specifiek genoemd.

Geen duidelijk beeld

De rapportage van onderhanden projecten geeft geen duidelijk beeld van hun echte voortgang. En hoe zit het nu echt met

de samenhang tussen die projecten? Ik zie de bekende duivels-driehoek alweer opdoemen. Koersen we af op het uit de tijd lopen van de realisatie, veel hogere kosten om toch binnen de planning te blijven, of gaat de truc van de inperking van de scope en de kwaliteit plaatsvinden?

Nog interessanter wordt het dat ik nu in de innovatienotitie lees dat er een visie op e-health in de thuisituatie moet worden ontwikkeld. Hadden we dat niet al twee jaar geleden gedefinieerd als een key-project?

Ik moet ook weer denken aan het werkbezoek twee weken eerder met twee medewerkers in de wijkverpleging. Die klaagden over hun nieuwe iPads, die regelmatig om uiteenlopende redenen niet werken. Of de centrale systemen waren tijdelijk uit de lucht, of op kantoor is er geen goed WiFi-bereik om ermee te kunnen werken. Een instabiele of trage (thuis) werkplek, toegangsrechtenprocedures die langdurig, omslachtig functioneren. Het wordt nog bonter, sommige medewerkers beschikken überhaupt niet over de juiste devices om goed te kunnen werken. Ze werden er chagrijnig van.

Om het aanjagen van het unheimische gevoel verder te perfectioneren, wordt in de risicomanagementparagraaf beschreven dat systemen of devices worden aangeschaft die niet passen in de infrastructuur. En wat is het laatste inzicht met betrekking tot de cybersecurity? Die is er dus niet.

Niet-pluis-gevoel belangrijk

Zit u bij het lezen van deze column nu niet meer rustig in uw stoel? Mooi, dat was de bedoeling. Herkent u minimaal drie van de hierboven genoemde zaken, dan is een niet-pluis-gevoel terecht. Belangrijk is dus dat je als toezichthouder de veelheid van informatie, die in verschillende vormen en bronnen tot je komt, combineert en dat je alert blijft op je eigen niet-pluis-gevoel. Zodat je vervolgens op nader onderzoek uit kunt gaan. ■



Henk van der Stelt is professioneel toezichthouder in de zorg met de portefeuilles financiën en ICT.

