

Nadia Plambeck



‘Digitale vaardigheden zijn nodig om betere zorg te leveren’

Het opslaan van je digitale documenten, je declaratie online indienen, veilig omgaan met WhatsApp: het lijken wellicht eenvoudige of zelfs vanzelfsprekende zaken. Toch blijkt het tegendeel waar: naar schatting is 10% van de zorgmedewerkers een digitale starter. Daar moet iets aan gebeuren, vonden ze bij 's Heeren Loo. In 2018 werd het project Digitale vaardigheden gelanceerd. De ambitie? Ervoor zorgen dat iedere medewerker digitaal basisvaardig is en daarmee de kwaliteit van zorg en de werkefficiëntie verbeteren.

Technologische ontwikkelingen in de maatschappij en in de zorg gaan razend-snel. Dat biedt kansen, mits medewerkers weten hoe te werken met devices, apps en programma's. En daar schort het soms aan, kwam naar voren uit het onderzoek dat Suzanne Verheijden in 2017 deed onder 650 medewerkers van 's Heeren Loo. "Uit enquêtes en interviews bleek dat het enthousiasme er wel is, maar dat digitale vaardigheden vaak ontbreken", vertelt Nadia Plambeck, projectleider Digitale vaardigheden bij de afdeling Innovatie. "Digitale starters kunnen moeite hebben met het aanzetten van een pc en schamen zich daarvoor. Ze hebben ooit een document weggegooid en durven het daarom niet meer. Of ze schakelen collega's of het thuisfront in

om te helpen met programma's, omdat ze er zelf niet uit komen. En dat terwijl digitale toepassingen steeds meer gebruikt worden."

Intensieve voorbereiding

De uitkomsten van het onderzoek waren cruciaal voor de aanpak bij 's Heeren Loo, vervolgt Plambeck: "We zagen de kansen van zorginnovaties en wilden daar meer

In april 2018 was de lancering van het project Digitale vaardigheden met een grootscheepse campagne, waarbij zowel online als offline communicatiemiddelen werden ingezet. "Elke medewerker ontving een papieren digikrant op de deurmat, er waren posters, filmpjes en een mailing. Die explosieve start zorgde ervoor dat het onderwerp ging leven. Omdat we ook veel aandacht kregen van

opgeleid, minimaal één per regio. Nadia Plambeck: "Een digicoach is een collega die digitaal heel vaardig is. Hij of zij vindt het leuk om collega's te coachen, op weg te helpen en enthousiasme over te dragen. Omdat 's Heeren Loo verspreid is over vele regio's die elk hun eigen werkwijze hebben, is het prettig als er een toegankelijk aanspreekpunt is. De 21 digicoaches vormen samen een intervisiegroep én hebben een rechtstreekse lijn met de projectgroep. Zo maken we de verbinding met wat er leeft onder medewerkers en zorgen we voor een olie-vlek binnen de organisatie. In september 2018 gingen de digicoaches van start en inmiddels hebben zij zo'n 2000 collega's bereikt."

Managers kunnen de digicoaches uitnodigen bij een teamoverleg. Daar vertellen ze over het belang van digitale vaardigheden en kunnen ze laten zien hoe je de zelftest doet. "De zelftest geeft een beeld van waar iemand goed in is, wat verbeterd kan worden en hoe je dit kunt doen. We controleren niet wat de uitkomsten zijn, maar werken op basis van vertrouwen en eigen motivatie. We willen dat mensen zelf de verantwoordelijkheid

'We willen deelnemers verleiden om niet op de oude manier over oplossingen na te denken'

uit halen. Ook zou elke medewerker vanaf eind 2018 een eigen e-mailadres krijgen en gaan werken in de cloud. Door het onderzoek kwamen de urgentie en noodzaak om medewerkers eerst digivaardiger te maken duidelijk naar voren." Er werd vervolgens gestart met een intensieve voorbereiding. "We hebben eerst een projectgroep samengesteld met onder andere de afdelingen HR, Opleiden, Communicatie, ICT, Informatie & Organisatie. Ook onderwijsinstellingen hebben we betrokken, want meer aandacht voor digitale vaardigheden blijkt al tijdens opleidingen nodig te zijn om zo een betere aansluiting te maken met de praktijk. En, heel belangrijk: we hadden de zegen van de raad van bestuur en de regiodirecteuren, die beseften dat digitale vaardigheden een noodzaak zijn."

De projectgroep bekeek vervolgens welke leermiddelen ontwikkeld moesten worden. "We hebben deze verdeeld over acht verschillende thema's, zoals basisvaardigheden, informatiebeveiliging en privacy, applicaties en social media. Omdat iedereen op zijn of haar eigen manier leert, is het materiaal er in verschillende spel- en leervormen. Én voor verschillende niveaus, want ook mensen die wél digivaardig zijn kunnen blijven leren. Dit alles brachten we onder op een kennissite."

de media, werd een trots aangewakkerd. Die startfase was cruciaal. We wilden vooral dat het gesprek op gang kwam."

Eigen en gezamenlijke verantwoordelijkheid

Maar alleen met middelen ben je er niet. Daarom werden er ook onder de eigen medewerkers digicoaches geworven en

Succesfactoren

Ook aan de slag met digitale vaardigheden? Vanuit de ervaringen bij 's Heeren Loo heeft Suzanne Verheijden vanuit Buro Strakz de succesfactoren geformuleerd:

1. Commitment raad van bestuur en management.
2. Statement dat het geen keuze is maar een noodzaak, verplicht stellen.
3. Niet alleen op de digitale starter richten, maar iedereen digitaal vaardig(er).
4. Samen doen, positieve insteek en coaching.
5. Reservering budget voor kosten en verleturen.
6. Gebruik maken van bestaande kennis van mensen, digiwetens (tegenovergestelde van digibeten, red.) en early adaptors.
7. Veel aandacht voor de communicatiecampagne.
8. Niet communiceren vanuit de noodzaak tot digitale vaardigheden, maar richten op kwaliteit van zorg, meer tijd voor de cliënt en prettig werken.
9. Samenwerking met onderwijs voor mogelijke inzet stagiaires en delen leermiddelen.
10. Één verantwoordelijke voor de uitrol, maar samenwerking tussen alle relevante afdelingen.
11. Belonen van initiatieven en groei.
12. Opname van competentie in alle functieprofielen en meten in HRM-gesprekken.

nemen om te blijven leren in hun werk. Komen ze ergens niet uit, dan kunnen ze een beroep doen op een digicoach. Overigens niet om problemen met een kabel of wifi te verhelpen, maar wel met vraagstukken rondom de thema's die onder het project Digitale vaardigheden vallen."

Inbedden en borgen

Het project staat hoog op de strategische agenda van 's Heeren Loo en wordt gefaciliteerd in tijd en geld. Voor managers is hierin een sleutelrol weggelegd. Zij houden het thema op de agenda, kunnen de digicoach uitnodigen en aanbevelen, en kaarten in gesprekken met medewerkers aan hoe het met diens digitale vaardigheden gesteld is. Daar komen dan concrete afspraken uit voort, zoals bijvoorbeeld faciliteren dat een medewerker vijf keer een uur eerder naar zijn werk komt om te werken met de leermiddelen.

Om ervoor te zorgen dat de doelstelling 'iedereen digitaal vaardig' behaald en geborgd wordt, is het onderwerp ingebed in de HRM-cyclus. "We hebben competenties op het gebied van digitale vaardigheden toegevoegd aan profielen.

Ambities

Plambeck kijkt tevreden terug op het afgelopen jaar. "We hebben in korte tijd bereikt dat mensen niet denken 'ze hebben weer iets bedacht', maar 'hier moeten én willen wij en ik iets mee'. Het onderwerp leeft. Ik hoorde bijvoorbeeld van een digitale starter dat het niet alleen heel leuk is om ermee bezig te zijn, maar ook waardevol voor het privéleven. Dat soort uitspraken maken me blij." De komende periode gaat 's Heeren Loo de digicoaches nog beter in hun rol zetten als coach en trainingen ontwikkelen voor mensen die al digivaardig zijn. Naast de op dit moment meest geraadpleegde thema's op de kennissite – basisvaardigheden en applicaties – komt er meer focus te liggen op thema's als informatiebeveiliging en privacy, domotica en zorgtechnologie.

Wanneer is het project Digitale vaardigheden succesvol voor 's Heeren Loo? Plambeck: "Ten eerste als al onze medewerkers, van schoonmaker tot leidinggevende, aantoonbaar een stap hebben gemaakt en we geen digitale starters meer hebben. En als iedereen zich ervan bewust is dat het een onderwerp is waar

Digivaardig in de zorg
Ook het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport erkent het probleem van het ontbreken van digitale vaardigheden in de zorg.

Het project van 's Heeren Loo werd opgepikt en 'geadopteerd': met financiering en door ondersteuning door het ECP (Platform voor de Informatie Samenleving) werd een landelijke kennissite ontwikkeld, www.digivaardigidezorg.nl. Momenteel staan daar zelftesten en leermiddelen voor de sectoren gehandicaptenzorg en ouderenzorg op, later zullen er ook voor andere zorgsectoren specifieke leermiddelen ontwikkeld worden en wordt er gewerkt aan een zelftest voor managers/leidinggevenden. Naast de drie initiatiefnemers zijn inmiddels ook RegioPlus, Utrechtzorg, MBO Raad en het Zorgtrainingscentrum betrokken.

'Werken aan digitale vaardigheden vraagt evenwicht tussen eigen verantwoordelijkheid en organisatieruimte'

Afhankelijk van je profiel liggen de accenten anders. Zo heeft iemand die met mensen met een licht verstandelijke beperking werkt kennis nodig van social media, want dat gebruiken cliënten ook. Niet alleen in de gesprekken tussen leidinggevende en medewerker komt dit aan bod, maar ook bij sollicitatiegesprekken met nieuwe medewerkers. Niet om op af te rekenen, maar wel om het bewustzijn te laten groeien."

je aan moet blijven werken. Als we dit hebben bereikt, kunnen we zorgtechnologieën en digitale toepassingen beter inzetten. Dat kan de werkdruk verlagen – bijvoorbeeld door efficiënter te kunnen werken en rapporteren – en de cliënt meer regie geven. Het laatste wat we willen, is de menselijke zorg vervangen. Sterker nog: juist door het slim toepassen van zorgtechnologie kun je betere zorg leveren en ontstaat er meer tijd voor persoonlijk contact."