



DOOR SUZANNE VERHEIJDEN

Steeds meer aandacht voor digitale vaardigheden in de zorg

‘Als ik moet inloggen op een computer, breekt het zweet me uit.’ Zomaar een uitspraak van iemand die we ‘digitale starter’ noemen. Mensen die gekozen hebben voor de zorg en in hun opleiding niet leerden met een computer te werken. Mensen die door desinteresse, weerstand of angst de pc jaren hebben vermeden en zo een steeds grotere achterstand opliepen. Het is jarenlang een onderschat probleem geweest en nog zijn er organisaties die zeggen dat zij ‘zulke mensen niet in huis hebben’. Maar net als bij laaggeletterdheid is de schaamte en het taboe zo groot dat mensen erg goed zijn geworden in het verbergen van hun digitale gebreken. Geloof me, ze zijn er. Overal.

Zorgprofessionals werken met veel verschillende applicaties. Ze moeten zich digitaal verantwoorden en komen steeds vaker in aanraking met zorg-technologie, apps, mobiele devices. Maar mensen die de basisvaardigheden missen om hun digitale werkzaamheden te verrichten, ervaren stress, angst, onzekerheid en schaamte.

Dat bleek ook uit kwalitatieve interviews die ik hield met een groep digitale starters, als basis voor een groot meerjarenprogramma van zorgaanbieder 's Heeren Loo. Uit onderzoek binnen de Verstandelijk Gehandicaptensector bleek dat naar schatting 10 procent van de zorgprofessionals voldoende aan de omschrijving 'digibee' van Wikipedia. In de ouderenzorg is dit naar schatting 2 op de 10.

Aandacht jongere medewerkers
Het is een veel voorkomend misverstand dat alleen oudere medewerkers een uitdaging hebben met digitale vaardigheden. Ten eerste scoort de groep tussen 40 en 50 meestal lager dan de groep daarboven. Ten tweede gaat er bij jonge schoolverlaters ook van alles mis. Jongeren kunnen niet werken in het ECD/EPD.

Praktijkervaringen ‘digibeten’ in de zorg

- “We kregen een nieuw emailadres en daar zat zo'n liggend streepje in. Weet ik veel hoe je dat moet maken op de computer dus ik bel de helpdesk. ‘Mevrouw, dat is een underscore!’ Ik kijken op het toetsenbord, maar nergens een toets met de tekst underscore. Mijn collega's wisten het ook niet, dus we hebben nog steeds niet ingelogd op de mail.”
- “Toen ik hoorde dat we een nieuw EPD kregen, had ik slapeloze nachten. Ik moet nog 3 jaar tot mijn pensioen. Ik word al gefrustreerd van het huidige systeem dat ik niet snap. Ik heb besloten vervroegd met pensioen te gaan.”
- “Ik heb ooit de scriptie van mijn dochter van de computer verwijderd en sindsdien de computer niet meer aangeraakt.”
- “Ik moet in zoveel nieuwe applicaties werken bij mijn nieuwe werkgever dat ik door de bomen het bos niet meer zag. Ik kreeg een burn-out terwijl ik het werken met de cliënten geweldig vond!”

Ze zijn gewend om via social media in emoticons en gifjes te communiceren maar mailen in een programma als Outlook doen ze nooit. Ze weten niet welke privacygevoelige informatie ze wel en niet mogen delen en met wie.

Uit onderzoek van Media en Jeugd¹ blijkt ook dat jongeren moeite hebben met het inschatten van de betrouwbaarheid van bronnen op internet. Zo bleek minder dan de helft van alle onderzochte

leerlingen in staat online informatie kritisch te beoordelen en te gebruiken. Ze hebben wel het voordeel dat ze opgegroeid zijn met digitalisering en daardoor de benodigde vaardigheden meestal sneller oppikken.

Digitalisering leidt tot overprikkeling
Het probleem beperkt zich ook niet tot laagopgeleide medewerkers. Ik hoor en merk steeds vaker dat ook managers en bestuurders te weinig

actuele kennis hebben van alle mogelijkheden van bijvoorbeeld Word, Excel, Outlook, applicaties en e-health. Maar er speelt zich ook een ander fenomeen af: de 'Fear of Missing Out' en een overkill aan digitale informatie.

Een groeiend aantal werknemers heeft last van 'informatieovervloed', blijkt uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden 2018² die onlangs verscheen, een jaarlijks onderzoek van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en onderzoeksinstituut TNO. Dat kan leiden tot ontevreden medewerkers en zelfs burn-out. Het grootst is de ervaren informatieovervloed onder managers. Bijna de helft van hen heeft hier last van. Daarna volgen onder andere ICT'ers, ambtenaren, juristen, de veiligheidssector, het onderwijs en de op de zesde plaats de zorgsector.

Applicaties intuïtiever en geïntegreerd
Natuurlijk ligt de oplossing niet alleen bij de medewerker. De vele applicaties die de zorgprofessional gebruikt, moeten gebruiksvriendelijker worden. Nieuwe applicaties worden meestal getest door de 'usual suspect': de digitaal vaardige superuser. Als bedrijven en organisaties zouden testen met de digitale starter weet je zeker dat iedereen je applicatie snapt.

Er zijn sowieso te veel losse applicaties, de WiFi-verbindingen trekken het niet meer. De applicaties hebben allemaal een eigen wachtwoord en dat moet met regelmaat ververs worden. Dat leidt tot briefjes op de computer op zorglocaties met de tekst: "Wachtwoord ECD ligt onder de muismat."

Meer kwaliteit en tijd, minder stress
Een artsenteam dat blind leert typen, heeft door het oogcontact een betere kwaliteit van gesprek maar bespaart ook veel tijd. Aziza, een begeleidster in de zorg die een half uur langer doet over rapporteren dan haar collega's, wint na een computercursus bij een arbeidscontract van 28 uur maar liefst 100,8 uur tijd per jaar.

Ook een app bedienen die de kilometers automatisch declareert en een tekst dicteren in plaats van typen levert tijd en efficiency op. Weten wat je in

“BIJ JONGE SCHOOLVERLATERS GAAT ER OOK AL VAN ALLES MIS”

welke applicatie moet doen. Snel en veilig online informatie vinden. Medische applicaties uitlezen of zorg op afstand leveren. Of overleggen met collega's via een veilige beeldbelverbinding.

Allemaal besparingen van kostbare tijd die de zorgprofessional aan de cliënt kan en wil besteden. Maar daar zijn basisvaardigheden voor nodig. Als medewerkers hun cliënten beter kunnen ondersteunen en adviseren over zorgtechnologie, verbetert dat wellicht de veiligheid en kwaliteit van zorg. Want dat de zorg zelf beter wordt van digitale vaardigheden is (nog) niet bewezen. Kan

DIGITALE VAARDIGHEDEN

het tot meer tijd en aandacht voor de cliënt en zelfvertrouwen voor de medewerker leiden? Maakt het de weg beter vrij voor een veilige en goede implementatie van e-health? Absoluut.

Samen aan de slag
Het groeiende besef van de omvang van dit probleem en inzicht in de te behalen winst heeft gelukkig geleid tot veel landelijke en regionale initiatieven. Enkele voorbeelden:

- Ongeveer 2,5 miljoen Nederlanders hebben moeite met digitale apparaten. Zo'n 1,2 miljoen Nederlanders waren nog nooit online. Bibliotheken werken daarom samen met Digisterker al jaren aan de digitale vaardigheden van burgers. De organisatie ECP besteedt hier ook aandacht aan, zoals in de coalitie Digivaardig in de zorg. Dit initiatief van ECP startte vier jaar geleden met een bijeenkomst om mensen bewust te maken van dit probleem. De vijf werkgroepen (patiënten, zorgprofessionals, leiders, onderwijs, ICT'ers) komen nog steeds landelijk bijeen om kennis uit te wisselen.
- 's Heeren Loo ontwikkelde een meerjarenprogramma met kennissite, digicoaches en een heldere doelstelling: elke medewerker basisvaardig (zelftest) van schoonmaker tot bestuurder. Utrechtzorg adopteerde dat programma en rolt het dit jaar met financiering van het Zilveren Kruis uit bij 14 organisaties in de Verpleeghuiszorg en zorg thuis sector en zette de zelftest gehandicaptenzorg om naar de ouderenzorg. Vele werkgeversorganisaties gaan dat voorbeeld volgen dit jaar.

- VWS financierde de doorontwikkeling van de website van 's Heeren Loo tot de landelijke kennissite www.digivaardigindezorg.nl die wordt beheerd door ECP. Op dit moment zijn diverse organisaties in verschillende sectoren aan de slag met het thema binnen hun organisatie. Dat doen ze met functies als de i-nurse en de digicoach. De i-nurse is de ambassadeur e-health uit een team die namens het team helpt bij implementatie, doorontwikkeling en het testen van technologie en collega's hierin ondersteunt. De digicoach is

een initiatief dat voortkomt uit de interviews met de digitale starters. Iemand die zijn/haar collega's ondersteunt op de werkvloer in hun vaardigheden met de thema's van

de kennissite: Basisvaardigheden, privacy en gegevensbeveiliging, domotica, apps en instellingen, technologie en eHealth, applicaties, Office en social media. De komende maanden worden er bijna 100 digitaal vaardige medewerkers opgeleid tot digicoach.

Wat werkt?
Hoe pak je het digivaardig-thema als zorgaanbieder aan? Hoe maak je je medewerkers digitaal vaardig? We gaan het de komende maanden verder onderzoeken, maar zien al dat de volgende factoren de kans op succes aanzienlijk vergroten.



De geslaagde digicoaches van de organisaties die samen in de eerste Opleidingsgroep zaten.

- 1 Commitment van Raad van Bestuur en management.
- 2 Uitgangspunt dat het geen keuze is maar een noodzaak, verplicht stellen.
- 3 Niet communiceren vanuit deze noodzaak tot digitale vaardigheden, maar richten op meer tijd voor de cliënt en prettig werken.
- 4 Niet alleen op de digitale starter richten, maar iedereen digitaal vaardig(er).
- 5 Samen doen, positieve insteek en coaching door de digicoach.
- 6 Reservering budget voor out-of-pocketkosten en verleturen.
- 7 Gebruikmaken van bestaande kennis van mensen, digi weten en early adaptors.
- 8 Veel aandacht voor een niet-digitale communicatiecampagne.
- 9 Samenwerking met onderwijs voor mogelijke inzet stagiaires en delen leermiddelen.
- 10 Een plan gebaseerd op samenwerking tussen alle relevante afdelingen/ vakkolommen.
- 11 Het belonen van initiatieven en groei.
- 12 Opname van digitale competenties in functieprofielen en meten in HRM-gesprekken.

Dit vraagt inzet van medewerkers zelf, managers, projectleiders, de communicatiemedewerker, de ICT-afdeling, de HR-professional en de opleidingsadviseur. En soms kan de vaardige cliënt/patiënt ook een mooie rol spelen!

De komende periode besteed ik samen met ICT&health en collega's vanuit diverse gezichtspunten aandacht aan dit thema om samen met u één ambitie te bereiken: met liggende streepjes, zonder zweet, met overzicht en (zelf)vertrouwen: iedereen digivaardig in de zorg! ■

Suzanne Verheijden
Is strategisch innovatie-adviseur en ondernemer Buro StrakZ

Referenties

- 1.
- 2.