

Digitale zorg- en welzijns- professionals

een belangrijke
voorwaarde voor de
zorg van de toekomst

Dealen
met digitale
starters: tips
voor ICT'ers

5
belangrijke
succesfactoren om
jouw medewerker
enthousiast te
krijgen.

“
Welke
digivaardige
medewerkers
lopen er bij
jou rond?

Inhoud

- 2 Voorwoord
- 3 Wat houdt 'digivaardig zijn' precies in?
- 4 Herken de verschillende types

“

- 6 “Collega's weten me snel te vinden”
- 7 “Om de echte starter te bereiken, moet je een grote stap zetten”
- 8 Drie organisaties, één project
- 9 Bij Zorgcentrum Roomburgh doen alle medewerkers mee

- 10 Aan de slag in je organisatie met hulp van de starterskit!
- 10 Samenwerken met het onderwijs
- 11 Zelf aan de slag met Digivaardig in de zorg

“

- 13 Onderwijs bij ROC Mondriaan: van regulier naar volledig online
- 15 “Nu is al het onderwijs digitaal”
- 16 Coalitie Digivaardig in de zorg
- 17 Tot slot

Digivaardige zorgverleners: een belangrijke voorwaarde voor de toekomst

De digitalisering van de zorg- en welzijnssector zet in rap tempo door. De druk op de zorg, mede veroorzaakt door demografische en maatschappelijke ontwikkelingen, zorgt ervoor dat veel werkgevers in Zorg en Welzijn het werk efficiënter en slimmer moeten inrichten.

Hoe bieden we straks met hetzelfde aantal of zelfs minder zorgverleners meer kwetsbare ouderen goede zorg? En hoe zorgen we voor een houdbaar zorgstelsel? Eén van de mogelijke antwoorden op deze vraag richt zich op technologische zorginnovatie.

Steeds meer zorg- en welzijnsorganisaties zetten in op technologische zorginnovaties. Als gevolg hiervan krijgen zorgverleners tegenwoordig elke werkdag te maken met digitale toepassingen. Om op een doelmatige en effectieve manier gebruik te kunnen maken van deze digitale middelen, is het noodzakelijk dat zij over voldoende digitale vaardigheden beschikken.

Toch zien we in de praktijk vaak dat deze medewerkers niet over het vereiste vaardigheidsniveau beschikken. Velen zijn een 'digitale starter' en ervaren angst, schaamte of stress wanneer zij niet uit de voeten kunnen met een digitale toepassing. Uit gesprekken met digitale starters blijkt dat zij weinig tijd hebben om aan hun digitale vaardigheden te werken ([VitaValley, 2016](#)).

Hierdoor zijn er medewerkers die niet herintreden of zelfs de zorg definitief verlaten. Deze ongewenste uitstroom kan worden voorkomen als werkgevers tijdig investeren in de digitale vaardigheden van hun medewerkers.

Wanneer de vaardigheden van medewerkers toenemen, komen nuttige digitale toepassingen beter uit de verf. Dit komt de kwaliteit van de zorg en welzijn ten goede, vergroot het werkplezier van medewerkers en kan op termijn ook een bijdrage leveren aan het terugdringen van de zorgkosten.

Maar hoe zorg je voor verbetering en hoe ga je aan de slag? Tijd, begrip, coaching en leermiddelen helpen de digitale starter aan de vereiste digitale competenties. Veel zorg- en welzijnsorganisaties werken al aan de digitale vaardigheden van hun medewerkers. In dit e-magazine hebben we enkele inspirerende ervaringsverhalen van collega-instellingen maar ook onderwijsinstellingen en digicoaches uit de regio voor je gebundeld. Daarnaast bieden we je waardevolle feiten en tools die je kunt gebruiken om in je eigen organisatie aan de slag te gaan! Wil je weten wat wij hierin kunnen betekenen voor jouw organisatie, neem dan contact op met Maartje Bouwens, projectleider, via 06 – 86 84 95 42.

Veel leesplezier!

Coralie Elmont

Directeur ZorgZijn Werkt

“





Wat houdt 'digivaardig zijn' precies in?

Wat zijn digitale vaardigheden?

Vaardigheden die nodig zijn om digitale technologie te benutten om de kwaliteit van de zorg te vergroten en efficiënter, makkelijker, veilig en transparant te werken.

Om de definitie iets concreter te maken: het gaat om het kunnen gebruiken van die digitale toepassingen die bij de functie horen. Per functie kan het dan ook om andere vaardigheden gaan. Concrete voorbeelden van de uiteenlopende vaardigheden zijn, het sturen van een online agendaverzoek, een veilig wachtwoord maken, rapporteren in het ECD, uren inzien in de roosterapp, dwaaldetectiemelding afhandelen, beeldbellen met een cliënt, thuismonitoring, een document scannen of online diagnoses stellen en behandelen.

Wat kenmerkt een digitale starter?

Een digitale starter is iemand die niet de digitale basisvaardigheden heeft die nodig zijn voor het uitoefenen van zijn of haar beroep en die vaak weerstand tegen computers heeft ontwikkeld.

De digitale starter staat aan het begin van het leerproces als het om deze vaardigheden gaat. Terwijl ontwikkelingen in de hard- en software elkaar rap opvolgen, houdt de digitale starter vaak vast aan oude en minder efficiënte manieren om te werken met computers.

In gesprek met de digitale starter - 5 concrete tips en aandachtspunten

Medewerkers die digitaal vaardig zijn, voelen zich in de digitale wereld net zo thuis als in de fysieke wereld. Zij gaan met een nieuwe digitale gadget enthousiast aan de slag of ervaren een uurtje achter de laptop als pure ontspanning. Het is dan moeilijk voor te stellen hoe weinig andere collega's hebben met ICT. Maar hoe herken je digitale starters en hoe ga je het gesprek met hen aan zonder dat ze zich aangevallen voelen? In [deze brochure](#) vind je praktische tips waarmee je voorbereid het gesprek met digitale starters aangaat!

Herken de verschillende types

Sluit aan bij kennis, motivatie, houding en zelfbeeld

Bij het ontwikkelen van digitale vaardigheden van medewerkers gaat het om meer dan kennis en vaardigheden. Elke organisatie heeft een diversiteit aan medewerkers. Om digitale middelen goed in te voeren en te gebruiken is het van belang om rekening te houden met deze diversiteit. Onderzoek van Utrechtzorg en Vilans onderscheidt verschillende types technologiegebruikers (ook wel persona's genoemd). Het blijkt dat motivatie, houding en zelfbeeld allemaal belangrijk zijn bij het accepteren en adopteren van digitale middelen.

Wie kun je tegen komen en hoe ga je daar mee om?

1 De analoge idealist

(Ook wel de 'digistarter' genoemd) wil vooral de beste zorg leveren en heeft een afkeer van alles wat met digitalisering te maken heeft. De basiskennis van digitale middelen ontbreekt. De starter is er soms bang voor of voelt zelfs weerstand.



Adviezen:

Organiseer de ontbrekende kennis dichtbij de starter om de vicieuze cirkel te doorbreken. Zo heeft zorgorganisatie SiZa zogenaamde **dossierbutlers** ingezet: een super-user die pas in beeld komt als je er behoefte aan hebt. Begin met een onderwerp dat iets oplevert waarvoor de starter gemotiveerd is. Stimuleer nieuwsgierigheid: laat een oplossing voor een probleem zien.

2 De aarzelande technologiegebruiker

Heeft weinig kennis van technologie en heeft er daardoor niet echt een mening over. Deze medewerker richt zich vooral op het welzijn van de cliënt. Hij of zij heeft moeite met de basisvaardigheden en leert nieuwe vaardigheden alleen als dat duidelijk meerwaarde heeft voor het werk.



Adviezen:

Motiveer deze doelgroep met nieuwe digitale middelen die een ervaren knelpunt oplossen. Zorg voor een positieve leerervaring, benadruk wat iemand wél kan want aarzelande technologiegebruikers denken vaak dat ze niet digitaal vaardiger kunnen worden. Laat zien dat de nieuwe vaardigheden ook privé handig zijn, bijvoorbeeld bij online afspraken met overheidsinstanties.

3 De digivaardige professional

Weet goed zijn weg te vinden in alle digitale middelen maar doet niet zijn best om met de nieuwste digitale middelen te werken. De ICT basisvaardigheden zijn ruim voldoende en deze medewerker heeft het antwoord op veel vragen van collega's, patiënten en hun naasten. Wanneer het antwoord niet snel voorhanden is, zoekt deze medewerker zelf het een en ander wel uit via Google.

Adviezen:

Benut de kennis van deze medewerker: de digitale zorgprofessional kan goed inschatten of nieuwe digitale middelen passend zijn bij de zorgvraag. De positief kritische houding ten opzichte van digitale middelen is een mooie aanvulling op de digitale enthousiasteling die meestal wordt betrokken bij ICT-ontwikkelingen.



4 De digitale enthousiasteling

Gebruikt de beschikbare digitale middelen volop en staat open voor andere interessante toepassingen. ICT basisvaardigheden zijn vanzelfsprekend en met nieuwe digitale middelen is deze medewerker snel vertrouwd. De enthousiasteling gaat zelf op zoek naar nieuwe ontwikkelingen en kennis op dat terrein.



Adviezen:

De enthousiasteling kan goed fungeren als een soort zorgtechnologie-filter en vraagbaak voor het team. Voor de minder digitale vaardige collega gaat het enthousiasme soms te snel of te ver. Als 'super-user' kan hij/zij collega's betrekken bij nieuwe ontwikkelingen. Benut het enthousiasme van deze zorgprofessional bij het zoeken naar en uitproberen van nieuwe ICT mogelijkheden.

Zelftest: Welk digitype ben jij?

Verschillende digitypes (persona's) moet je verschillend faciliteren als je wilt dat digitale technologie goed gebruikt wordt. Maar: hoe ontdek je welke digitypes jij in huis hebt? Hiervoor is de zelftest '**Welk digitype ben jij?**' ontwikkeld. Na het invullen van deze test weet de zorgprofessional welk digitype hij of zij is. Als werkgever geeft het jou mooi inzicht in hoe elk digitype binnen je organisatie is vertegenwoordigd. Je vindt de **zelftest** hier.



Door rekening te houden met de verschillende kenmerken van deze persona's vergroot je de kans dat digitale middelen daadwerkelijk geaccepteerd en gebruikt (ofwel geadopteerd) zullen worden. Meer informatie over de verschillende persona's vind je in dit **onderzoek**.

Met dit **format communicatieplan** kun je de communicatie inrichten op de verschillende persona's.

"Collega's weten me snel te vinden"



Annemarie Slotboom - van der Roest,
digicoach en receptioniste

In haar functie als receptioniste bij WelThuis fungeert Annemarie Slotboom – van der Roest achter de schermen al langer als aanspreekpunt voor ICT-vragen. Toen ze eind vorig jaar een oproep voorbij zag komen voor de rol van digicoach, solliciteerde ze direct. Met succes, want na haar intakegesprek met twee projectleiders mocht ze starten. De combinatie van haar baan met de rol van digicoach bevalt goed. Annemarie: "Ik vind niets leuker dan mensen helpen. In deze rol kun je mensen echt vooruithelpen, zodat ze hun werk beter kunnen doen."

Voor je als digicoach aan de slag kunt, volg je eerst een training. Deze duurt twee dagen en is gericht op de vaardigheden die je als coach nodig hebt. "Je krijgt dan opdrachten waarin je leert om de digistarter te herkennen en hoe je ermee omgaat als je merkt dat iemand het lastig vindt om de stap naar coaching te zetten," vertelt Annemarie. "Daar heb je echt heel veel aan. En een ander deel is mensenkennis. In mijn werk zie ik zoveel mensen per dag, dat ik gelukkig snel zie hoe iemand in elkaar zit."

Extra hulp inschakelen

Een digicoach heeft niet alleen kennis nodig van de apparaten en systemen in de organisatie, maar moet ook weten waar je extra hulp kunt inschakelen. "Normaal gesproken nemen nieuwe medewerkers eerst deel aan een introductiemiddag voor ze naar de locatie gaan," zegt Annemarie. "Daar wordt alles uitgelegd. Nu is die middag er even niet door corona, dus moeten de digicoaches die deels opvangen. Alleen zijn we er niet altijd op het moment dat een nieuwe medewerker start. Daarom heb ik contact opgenomen met de leidinggevenden van de afdeling, zodat zij weten wie hen kan helpen om problemen op te lossen."

Nieuwe medewerkers

Annemarie werkt nauw samen met haar collega's. "De projectleider van Welthuis geeft per maand door wie de nieuwe medewerkers zijn en wanneer ze starten," vertelt ze. "Ongeveer een week na de start neem ik contact met ze op. Soms komen ze al eerder langs, bijvoorbeeld om een sleutel te halen. Dan stel ik me gelijk voor en stel ik wat vragen. Zo is de drempel gelijk lager. Na die eerste kennismaking is de stap om daarna iets te vragen al kleiner. Ik merk dat mensen me dan sneller weten te vinden, dat is wel echt leuk."

Makkelijk te vinden

Als receptioniste werkt Annemarie op een centrale plek binnen de organisatie. Dat maakt haar makkelijk vindbaar. "De rol van een digicoach binnen de organisatie is wel echt belangrijk, dat merk ik op locaties waar niet standaard een digicoach aanwezig is. Ik zit middenin de hal en vlak naast onze locatiemanager. Hierdoor lopen mensen makkelijk even langs. Ik vind het heel leuk om te doen en al helemaal als iemand echt graag wil leren. Het is echt leuk om dingen op te lossen en mensen te helpen, dus ik ben nog niet van plan om te stoppen," besluit ze. ●



“Om de echte starter te bereiken, moet je een grote stap zetten”



Guurtje van Sloten,
projectleider Digibeter bij Careyn

Wat de grootste succesfactor van het project Digibeter bij Careyn was? “Naar de mensen toe gaan,” vertelt projectleider Guurtje van Sloten. “Gewoon rondlopen en vragen stellen. Hierdoor konden we mensen ontzettend helpen, van wie we zeker weten dat die de weg naar een digicoach anders nooit hadden gevonden.” Het project bracht de organisatie veel. Opgeluchte medewerkers, meer kennis van de programma’s en een efficiëntere werkwijze.



“Je kunt als digitale starter geen enkel benul hebben van wat je allemaal niet weet, maar wat wél mogelijk is.”

“We zijn in een vroeg stadium van het project ‘Digibeter’ gestart met het werven van de digicoaches,” vertelt Guurtje. “Voor een deel meldden zij zich spontaan en voor een deel moesten we echt op zoek. Zowel digicoaches uit de ondersteunende diensten als vanuit de zorg leverden heel goed werk, maar het bleek toch het meest succesvol om medewerkers vanaf de werkvloer te werven als digicoach. Zij zijn makkelijk benaderbaar en voor sommige digistarters is het best een hoge drempel om contact op te nemen met iemand die ze niet kennen. Ook hebben zorgmedewerkers net iets meer kennis van de programma’s.”

De eerste stap

De eerste stap voor medewerkers was het invullen van de zelftest: een scan die in kaart brengt hoe digitaal vaardig je bent. Naar aanleiding van die test kon iemand zelf contact opnemen met een digicoach. Guurtje: “We hebben iedereen ontzettend gestimuleerd om zich aan te melden, ook de medewerkers die al over digitale vaardigheden beschikken. Daar werd zeker gehoor aan gegeven, want met name op het gebied van Excel zijn de trainingen goed bezocht.”

Onder de aandacht brengen

“In eerste instantie hebben we iedereen een e-mail gestuurd om het programma onder de aandacht te brengen, maar we realiseerden

ons ook dat je een digitale starter hier niet altijd mee bereikt. Dus hebben we ook een brief gestuurd, waarin stond wat je via ‘Digibeter’ kon leren en hoe je contact kon opnemen,” legt Guurtje uit. “Vooral starters hebben veel schroom om die stap te zetten.” Al snel merkte ze dat een digicoach het beste gewoon kan rondlopen op een locatie om daar met medewerkers het gesprek aan te gaan.

Echte starters bereiken

“Om de echte digitale starter te bereiken, zul je een grote stap moeten zetten. Zij moeten de basisvaardigheden nog leren. Als niet-starter kun je je eigenlijk niet goed voorstellen wat je allemaal niet kan weten van een computer. En omgekeerd is het zo dat je als digitale starter geen enkel benul kan hebben van wat je allemaal niet weet, maar wat wél mogelijk is. Daar zit best een kloof tussen.”

Een rol in het inwerkprogramma

Op dit moment onderzoekt Guurtje hoe het programma binnen Careyn op de lange termijn meer aanbodgericht kan worden, in plaats van vraaggestuurd. “Hier denken we nog over na. Bij voorkeur geven we het programma een rol in het inwerkprogramma en laten we nieuwe medewerkers bijvoorbeeld allemaal de zelftest maken,” vertelt ze. “Zo weet iedereen dat hun digitale vaardigheden bij ons geen belemmering hoeven te zijn om in de zorg te gaan werken.” ●

Drie organisaties, één project

“



Irene Feenstra,
Innovatiemanager binnen
Zorgpartners Midden-Holland

Drie zorgorganisaties die samen én op hun eigen manier invulling geven aan een project om medewerkers digitaal vaardiger te maken. Dat is het project DigiVaardig in Midden-Holland in een notendop. Toen dit project van start ging, ruilde Irene Feenstra – de Jong haar directeursfunctie in voor die van Innovatiemanager binnen Zorgpartners Midden-Holland. Samen met twee projectleiders zorgt ze nu voor de ontwikkeling van zo'n vierduizend medewerkers op het gebied van digitale vaardigheden.



Werken aan jouw digitale vaardigheden hoef je niet alleen



In de organisaties WelThuis, Zorgpartners Midden-Holland en Zevenster draait het project nu bijna een jaar. Nadat de bestuurders een informatiebijeenkomst bijwoonden, ging het balletje rollen. “Samen met Care2Care heb ik me vervolgens in het project verdiept,” zegt Irene. “We hebben een projectplan gemaakt en dat heb ik toegelicht aan de regionale bestuurderstafel, waar ook het zorgkantoor bij is aangesloten. Toen is direct besloten dat we met dit project zouden starten.”

Ondersteuning van het landelijke programma

Irene maakt dankbaar gebruik van de ondersteuning die het programma ‘Digi-vaardigheid in de zorg’ biedt. “Van begroting tot communicatieplan, je kunt overal gebruik van maken,” vertelt ze. “Suzanne Verheijden speelde een rol bij de start van het project. Daarna konden we voor inhoudelijke kennis terecht bij Marijke Bult, programmamanager Digitale Vaardigheden. In de beginperiode heeft zij ons heel erg geholpen, bijvoorbeeld bij het aannemen van de juiste digicoaches. Het was intensief om met elke potentiële digicoach vooraf in gesprek te gaan, maar dat loont zich achteraf wel.”

Projectleiders: een cruciale succesfactor

Dankzij de nauwe samenwerking met de twee projectleiders kan Irene zich als regionaal projectleider richten op het overkoepelende stuk. Zo heeft ze haar

handen vrij om verbindingen te leggen. “Ik merk dat deze projectleiders een cruciale succesfactor zijn. In grote organisaties heb je echt een motor nodig, een aanjager. Iemand die constant in verbinding is met de digicoaches op locatie.”

Investeren in communicatie

“Het is goed om echt de hele organisatie in het project mee te nemen, dat betekent veel investeren in communicatie. En dat je soms iets brengt op een ludieke manier, als dat aansluit bij je organisatie. Bij Zorgpartners hebben we onlangs een kwartetspel uitgebracht, maar dit hebben we bewust niet gedaan in de andere organisaties. Houd de eigenheid van je organisatie goed voor ogen en kijk wat er past. Wij rollen dit project regionaal uit, maar met eigen keuzes binnen de organisaties. Hierdoor kunnen we besluiten nemen die passen bij de organisaties, waardoor de succesfactor stijgt.”

Opnieuw een boost geven

“Aan het begin van dit jaar hebben we een ontzettend goede start gemaakt met het project. De agenda's van de digicoaches zaten zelfs vol.” Helaas gooide het coronavirus roet in het eten en kwam het project op sommige locaties volledig stil te liggen. “Hierdoor hebben we in september opnieuw een boost aan het project moeten geven. Gelukkig mogen we het project met een halfjaar verlengen. In deze coronatijd kunnen de plannen continu wijzigen en dat is wel een uitdaging. We blijven daarom goed kijken naar wat wel mogelijk is en hoe we kunnen meebewegen.” ●

"Van bestuurder tot schoonmaak-medewerker"

Bij Zorgcentrum Roomburgh doen alle medewerkers mee



Annemiek Florisson (l) en Evelien de Raad (r)

Als kwaliteitscoördinator en beleidsmedewerker kregen Annemiek Florisson en Evelien de Raad dagelijks ICT-gerelateerde vragen van hun collega's bij Zorgcentrum Roomburgh. Hierdoor merkten ze dat de behoefte van zorgmedewerkers om meer kennis van digitale vaardigheden te hebben binnen de organisatie groot was. Samen bezochten ze een bijeenkomst over dit thema. Daar werden ze zo enthousiast dat ze besloten om het programma 'Digivaardig in de zorg' intern op de agenda te zetten.



Annemiek: "Toen we dit programma binnen de organisatie voorlegden, werd het daar goed ontvangen. Vervolgens heeft iemand van het programma bij ons een presentatie gegeven. Daarna hebben Evelien en ik een projectplan geschreven en op basis daarvan zijn we het project gaan uitvoeren in de organisatie. Ons bestuur wilde hier al langer mee aan de slag en we zijn een kleine organisatie. Hierdoor konden we snel stappen zetten."

Digicoaches werven

Annemiek: "We zijn begonnen met het werven van zes digicoaches. Dat ging heel goed. Het voordeel van een kleine organisatie is dat je medewerkers persoonlijk kunt benaderen."

Evelien: "We hebben gekeken naar wie er zelf digivaardig zijn en daarin de breedte opgezocht. Bijvoorbeeld iemand als digicoach in te zetten die goed is met financiële programma's, maar ook een zorgmedewerker die veel weet van de zorgapplicaties. We hebben er daarnaast bewust voor gekozen om geen fulltime digicoach aan te stellen, maar om het coachen erbij te doen naast de reguliere werkzaamheden."

Iedereen doet mee

Annemiek: "We hebben ervoor gekozen om alle tweehonderd medewerkers mee te laten doen, van bestuurder tot schoonmaak-medewerker. Omdat we denken dat iedereen nog wel iets kan leren. En ook om aan te geven dat het helemaal niet raar is als je coaching ontvangt."

Evelien: "Niet iedereen wordt tegelijk gecoacht, elk kwartaal coachen onze digicoaches een aantal medewerkers. Hierdoor hebben wij voor iedereen de tijd. Wij hebben afgesproken dat iedereen meedoet, dus iedereen vult de vragenlijst in. Niet iedereen is even enthousiast, maar de teamleiders stimuleren het zoveel mogelijk om mee te doen. Uiteindelijk nodigen wij iedereen uit even langs te komen om de vragenlijst te bespreken, dus we hebben met bijna iedereen wel een gesprek."

Jaarlijks scholing

Evelien: "We hebben afgesproken dat de digicoaches aanspreekpunt blijven voor de personen die ze hebben gecoacht, ook als het traject is afgerond. En ik denk dat het goed is om jaarlijks scholing te organiseren op dit thema. We hebben nu bijvoorbeeld een nieuw e-learning programma. Omdat er zoveel vragen over waren, heeft de opleidingscoördinator een vragenbeurt gehouden. Dat soort dingen zijn mooie manieren om dit voort te blijven zetten." ●

Aan de slag in jouw organisatie



Wil je aan de slag met de digitale vaardigheden in je organisatie? En kun je wel wat hulp gebruiken? Op de website van de [coalitie](#) vind je onder het kopje 'Projectorganisatie' heel veel informatie en materialen die je kunt gebruiken om jouw aanpak te starten. Waaronder informatie over het nut van een projectmatige aanpak, een voorbeeldprojectplan met uitleg van de benodigde rollen en informatie

over succesfactoren. Maar ook zelftesten voor verschillende branches en voor leidinggevendenden. Daarnaast is er informatie over de inzet van digicoaches inclusief tips en tricks. En een handig communicatieplan met allerlei gratis communicatiemiddelen. Vanzelfsprekend vind je daar ook informatie over financiën door middel van voorbeeldbegrotingen.

Samenwerken met het onderwijs

Leren met en van elkaar

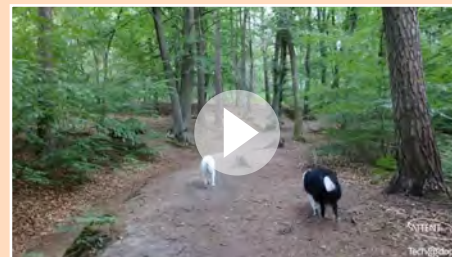
In veel artikelen verwijzen we naar mogelijkheden om de huidige medewerker mee te nemen in de mogelijkheden van technologie in de zorg. Vanzelfsprekend is het van belang om ook de toekomstige medewerker, de huidige studenten, daar op voor te bereiden. Bij allerlei zorg- en welzijnsopleidingen maken zorgtechnologie en digitale vaardigheden onderdeel uit van het curriculum. Onderwijsinstellingen en studenten willen het onderwijs en de praktijk graag aan elkaar verbinden.

Hoe ziet dat er dan uit? Dat is te zien in deze twee mooie korte filmpjes:

Er zijn nog meer manieren waarop studenten een stimulans kunnen zijn bij het gebruik van technologie en digitale toepassingen. Hier vind je 6 concrete voorbeelden.

Zoek de samenwerking met onderwijsinstellingen op, beide partijen profiteren hiervan: onderwijsinstellingen kunnen met échte vragen aan de slag, terwijl het zorgorganisatie helpt bij de implementatie van zorgtechnologie. Op de ['Mbo- hbo- netwerkkaart zorg- en sociale technologie'](#) kun je zien welke onderwijsinstellingen en practoraten hier mee bezig zijn.

Studenten brengen de buitenwereld naar binnen tijdens corona



Studenten onderzoek met NAH cliënten wat passende zorgtechnologie is



Zelf aan de slag met Digivaardig in de zorg

Wanneer je aan de slag wilt met het programma **Digivaardig in de zorg**, zijn er verschillende 'routes' die je kunt bewandelen. Om je hierbij te ondersteunen, hebben we een implementatieleidraad opgesteld die aanbevelingen en tips geeft over het opleiden van (zorg)medewerkers, management en bestuur tot digivaardige personen. De basis van deze leidraad is afkomstig van het **format projectplan** van de website digivaardig in de zorg en is aangevuld met inzichten uit de implementatieleidraad van **VitaValley** en praktijktips uit de interviews met Zorgpartners Midden-Holland, R.K. Zorgcentrum Roomburgh en Careyn.

1

Voorbereiden: meet de behoefte en betrek bestuur en management



Beperkte digitale vaardigheden zijn een groot onderschat probleem in de zorgsector. Het startpunt is dan ook het onderwerp op de agenda te krijgen van de organisatie. Begin bij het bestuur en management en zorg ervoor dat je weet welke 'persona's' er in jouw organisatie rondlopen. Met deze informatie kan je gericht communiceren naar verschillende mensen in de organisatie. Inventariseer bij de ICT afdelingen wat de meest gestelde hulpvragen zijn, of bepaalde applicaties opvallend veel vragen krijgen en welke teams veel ondersteuning nodig hebben.

Handige tools tijdens deze fase zijn:

Het document nut en noodzaak van investeren in digitale vaardigheden. Hierin lees je hoe het vergroten van de digitale vaardigheden van medewerkers een positieve invloed uitoefent op onder meer de medewerkerstevredenheid, kwaliteit van zorg, helpdeskcapaciteit en verzuimcijfers.

Via de zelfscan voor leidinggevenden kun je het management laten reflecteren op hun eigen vaardigheden en hun digitaal leiderschap.

2

Plan van aanpak: wie, wat en hoe?



Een projectmatige aanpak om medewerkers digitaal meer vaardig te maken heeft de voorkeur. Wat is je ambitie, hoe denk je die te gaan realiseren en wie spelen daarbij welke rol?

Handige tools tijdens deze fase zijn:

Het **format projectplan** kun je zelf aanpassen voor je eigen organisatie. Wanneer je geen projectleider hebt en snel een plan van aanpak wilt, kun je een inhoudelijk deskundige procesbegeleider **inhuren**.

3

Digicoach: Start op tijd met werving en training



Uit onderzoek en ervaring blijkt de digicoach de sleutel tot succes. Zorg ervoor dat je op tijd de digicoaches voor je project selecteert. Over het algemeen is digicoach een rol en geen aparte functie. Begin op tijd met het selecteren en opleiden van digicoaches. Dan kunnen zij vanaf de start van het project hun collega's coachen en begeleiden. Deze **voorbeeld vacaturetekst** kun je gebruiken in de werving. De training digicoach wordt aangeboden door twee partijen: **Buro Strakz** en **Q academie**.

4 Start Digivaardig project: communicatie in de sleutelrol



Het is van belang om een positieve boodschap in de hele organisatie uit te zetten over digivaardigheid. Denk in termen van: prettiger werken voor jou, meer tijd voor de patiënt/cliënt. Deze en andere tips vind je in het **format communicatieplan**. In aanvulling daarop zijn er allerlei communicatiemiddelen zoals folders, filmpjes, cartoons en andere afbeeldingen beschikbaar die je kosteloos kunt gebruiken.

5 In de praktijk: proactief, geduld en passend lesmateriaal



Digistarters verschuilen zich soms. Bedenk dus creatieve manieren om ze te vinden. Realiseer je dat het tijd kost om iedereen te bereiken. Sommige medewerkers hebben meer coaching sessies nodig dan anderen. Het helpt om goed aan te sluiten bij hun leervoorkeur, hulpvraag en kennisniveau. Hiervoor is een grote diversiteit aan lesmateriaal beschikbaar per branche (GGZ, huisartsen, verpleging en thuiszorg, ziekenhuizen en gehandicaptenzorg) op www.digivaardigindezorg.nl.

6 Borging: duurzame verbetering



Om continuïteit van de ontwikkeling van digitale vaardigheden te borgen, is het belangrijk om de aanpak te borgen in op allerlei terreinen. Maak het bijvoorbeeld vast onderdeel van het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers. Neem het op in functiebeschrijvingen of competentieprofielen en daarmee in de selectieprocedure en beoordelingscyclus. Zorg als leidinggevende voor een veilig teamoverleg waarin het onderwerp bespreekbaar is. Neem concrete doelen op in het jaarplan. Houd bij nieuwe IT-projecten rekening met de vaardigheden van de medewerkers en betrek er digicoaches bij.

Handige tools tijdens deze fase zijn:

Vragenlijst waarmee je in kaart brengt op welke manieren aandacht voor digitale vaardigheden al geborgd is en waar je dit nog kunt verbeteren.

Tips uit de praktijk tijdens deze fase:

- Irene Feenstra (Zorgpartners Midden-Holland):
“In grote organisaties heb je echt een motor nodig, een aanjager. Iemand die constant in verbinding is met de digicoaches op locatie.”

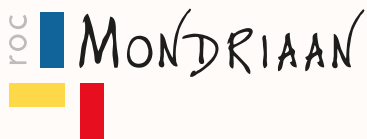
“Ik zie het programma Digivaardig als een kans om een landingsbodem te creëren voor het inzetten van zorgtechnologie en e-health in de toekomst. Wanneer medewerkers digitaal vaardiger worden, wordt de drempel uiteindelijk lager om nieuwe technologieën in te zetten.”

Maartje Bouwens, projectleider innovatie, Care2Care/ZorgZijn Werkt

Onderwijs bij ROC Mondriaan: van regulier naar volledig online



Ilona Hoving,
onderwijsdirecteur ROC Mondriaan



Als onderwijsdirecteur voor zorg en welzijn van het ROC Mondriaan is Ilona Hoving enorm trots op het resultaat van de afgelopen maanden. In zeer korte tijd maakten zowel docenten als studenten de sprong van regulier naar online onderwijs vanwege het coronavirus. Ilona: “Als je mij vorig jaar rond deze periode had verteld dat dit jaar alle lessen online zouden zijn, had ik je niet geloofd.”

“We besloten om heel laagdrempelig te beginnen en succesverhalen met elkaar te delen, zodat we echt van elkaar konden leren. Op bestuursniveau, maar ook heel praktisch op het niveau van de studenten.”

Het aanbieden van online onderwijs was al langer een onderwerp van gesprek binnen de onderwijsorganisatie. Toch lukte het niet om dat volledig van de grond te krijgen, tot het coronavirus kwam. “Toen moesten we wel,” vertelt Ilona. “Het heeft toen een enorme vlucht genomen en ik ben echt onder de indruk van hoe we dat voor elkaar hebben gebokst. En nog steeds, want we zitten nog steeds in een leercurve om goed aan te blijven sluiten bij de belevingswereld van de studenten en het werkveld.”

Een andere mindset

“Normaal gesproken maak je eerst plannen en ga je daarna pas iets doen,” zegt Ilona. “En nu gingen we dit gelijk doen en vervolgens kijken wat er nog meer nodig was, ook aan de hand van enquêtes onder studenten. We zijn gaan denken met een andere mindset. Onze school in Leiden was

hierin de voorloper. Daar werkt een docent die een opleiding doet in het binden en boeien van studenten. Dat hebben we heel erg meegenomen om de lessen goed aan te laten sluiten. Want een online verhaal vertel je echt anders dan in een live les.”

Leren op maat

De snelle omschakeling naar online lessen bracht niet alleen maar uitdagingen met zich mee. Ilona merkte ook duidelijk de voordelen. “We merkten dat mensen die niet digivaardig waren voor corona, dit nu wel werden. En daarnaast konden we nu veel meer maatwerk bieden, door de grote verschillen tussen zorginstellingen. Waar de ene instelling bijna moest sluiten, was er binnen de andere bijna geen corona en kon het onderwijs gewoon doorgaan. We zijn er toen in geslaagd om bijna iedereen een persoonlijke leerweg aan te bieden.” →

Samen optrekken met zorgorganisaties

Al voor corona merkten Ilona en haar collega's dat technologie in de zorg vaak als iets heel groots wordt gezien en dat veel middelen bij zorgorganisaties niet of nauwelijks werden gebruikt. "Omdat niemand wist hoe ze ermee moesten werken of waar ze het voor konden gebruiken," licht Ilona toe. Reden voor ROC Mondriaan om in gesprek met zorginstellingen te gaan en samen met hen op te trekken. "We besloten om heel laagdrempelig te beginnen en succesverhalen met elkaar te delen, zodat we echt van elkaar konden leren. Op bestuursniveau, maar ook heel praktisch op het niveau van de studenten."

Centrum voor Innovatief Vakmanschap

"We zijn gestart met het Centrum voor Innovatief Vakmanschap. Bij het CIV werken wij en het werkveld samen met en voor studenten, om technologie binnen zorginstellingen onder de aandacht te brengen. En dat zo praktisch mogelijk, met een practoraat. We geloven erin dat die kruisbestuiving werkt, we moeten dit echt samen doen. Het werkt niet als wij onze studenten opleiden in technologie, maar er vervolgens bij een zorginstelling niets mee gebeurt." ●



Menskracht 7

Zorg & Welzijn

De coronatijd doet een ultiem beroep op de digivaardigheden van zorgverleners en zorgvragers, maar natuurlijk ook van studenten en deelnemers aan opleidingen. Het brengt jong en oud in confrontatie met eenentwintigste eeuwse vaardigheden om in contact te zijn met elkaar, van elkaar te leren en in contact met een grote stroom aan informatie in een snel tempo. Het vraagt andere randvoorwaarden voor leren en het brengt verschillende leefstijlen ineens anders in het zicht.

John Wesselman



“Nu is al het onderwijs digitaal”

Digitalisering is al lang niet meer weg te denken uit het onderwijs. Ook bij mboRijnland wordt binnen de opleidingen veel aandacht besteed aan dit thema. Frank Hermans en Sonja Jong houden zich bij mboRijnland dagelijks bezig met het voorbereiden van de zorgstudent op digitale toepassingen in het werkveld. Voor nu, maar zeker ook voor de toekomst. Een ontwikkeling die dankzij de huidige omstandigheden in een stroomversnelling terecht kwam. Ze vertellen over hoe dit bij mboRijnland invulling krijgt en waarom de samenwerking met het werkveld zelf zo belangrijk is.

Frank Hermans & Sonja Jong, mboRijnland

mborijn//land

“De betrokkenheid van zorginstellingen bij het onderwijs is belangrijk. Gelukkig hebben we veel en goed contact met het werkveld. We kijken naar wat we voor elkaar kunnen betekenen, zeker nu.”



Technologie in de opleidingen

Sonja: “We passen leertechnologie toe in onze verpleegkundige-opleiding voor BBL zorg- en welzijnsstudenten (locatie Breestraat). Je ziet dat die studenten al meer gewend zijn aan digitale interactie. En op dit moment is al het onderwijs digitaal. Iedereen werkt in teams, en voor de BBL verpleegkundestudenten is er ook een virtuele leeromgeving met een peer feedback community. Daarin werken

we samen met studenten, docenten en het werkveld. Ook lopen er kleine projecten om de kruisbestuiving tussen opleidingen te stimuleren. Bijvoorbeeld door de zorgstudent samen te laten werken met een ICT- of techniekstudent om een nieuwe toepassing te ontwikkelen. Je ziet dat studenten in die projecten echt van elkaar leren, dat is leuk om te zien.” →

Digitalisering en samenwerking

Frank: "We doen ons best om de voordelen uit deze crisis te halen. Als je digitaal werkt, kun je ook online veel makkelijker samenwerken met het werkveld, universiteiten en hbo's dan wanneer je alleen in je eigen klas bezig bent. Daarnaast werken we in verschillende regio's samen met het werkveld en de gemeente aan het opstapen van experimenteerhuizen. Digitalisering en technologie zijn het uitgangspunt en daar kijkt iedereen net vanuit een ander perspectief naar. Ons doel is natuurlijk om studenten te betrekken. Maar om technologische toepassingen mogelijk te maken in het werkveld, heb je ook de gemeente en het werkveld zelf nodig. Net als de bedrijven die die toepassingen ontwikkelen. En zij hebben ons weer nodig."

Betrokkenheid bij zorginstellingen

Sonja: "De betrokkenheid van zorginstellingen bij het onderwijs is belangrijk. Gelukkig hebben we veel en goed contact met het werkveld. We kijken naar wat we voor elkaar kunnen betekenen, zeker nu. Werken in de zorg is toch vooral een doe-beroep en zorgstudenten moeten ook

oefenen. Digitaal oefenen is lastig, dus daarover hebben we afspraken gemaakt. Studenten krijgen online theorieonderwijs en kunnen hun vaardigheden vaak oefenen bij de instellingen, in een skills lab of op collega's. Dat is ook wat je wilt in het onderwijs: dat studenten in een veilige omgeving kunnen oefenen met realistische situaties."

Meer en meer gebruik van technologie

Frank: "Deze thema's spelen natuurlijk al langer, maar worden door de huidige omstandigheden versterkt. Zo maken we in het vak verpleegtechnisch handelen al langere tijd gebruik van casuïstiek uit de praktijk en digitale tools als het elektronisch patiëntendossier. Het werken aan handelingsvaardigheden koppelen we op deze manier aan het elektronisch patiëntendossier en daarmee integreren we verschillende vaardigheden. Richting de toekomst zullen we meer en meer gebruik moeten maken van technologie en digitale toepassingen. Niet alleen in de zorg, maar ook in het zorgonderwijs. Met verschillende projecten proberen we daar nu al op in te spelen." ●



**COALITIE
DIGIVAARDIG
IN DE ZORG**

**Maak gratis gebruik van
actuele ervaringen, middelen,
events en informatie!**



Coalitie Digivaardig in de zorg zet zich al jaren in voor het verbeteren van digitale vaardigheden in de zorg. In de coalitie werken tientallen partijen samen, daarbij ondersteund door **ECP | Platform voor de Informatiesamenleving**.

Het programma Digivaardig in de zorg spant zich in om zorgorganisaties meer bewust te maken van het knelpunt digitale vaardigheden. Voor zorgorganisaties die met digitale vaardigheden aan de slag gaan, organiseert de coalitie ondersteuning door de leerervaringen vanuit het land te bundelen en te versterken.

Dat doet ze door een voor iedereen toegankelijke kennissite met zelftesten en leermateriaal voor zorgprofessionals te beheren. Daarnaast zijn er materialen ter ondersteuning van een project Digitale vaardigheden voor mensen die betrokken zijn bij het digivaardiger maken van zorgprofessionals: leiders, ICT'ers, projectleiders, digicoaches en docenten. Er worden ook conferenties, leerbijeenkomsten en andere gratis **(online) evenementen** georganiseerd. Leermiddelen, zelftesten, projectmaterialen en bijeenkomsten vind je op **www.digivaardigindezorg.nl**.

Iedereen digivaardig?

Care2Care en ZorgZijn Werkt helpen graag!

De noodzaak van het zoveel mogelijk afstand houden tijdens de coronacrisis heeft ertoe geleid dat we op grote schaal gebruik zijn gaan maken van technologie die dit mogelijk maakt. Medicatiedispensers zijn op grote schaal ingevoerd en beeldbellen is voor veel zorgmedewerkers de nieuwe realiteit. Met de opkomst van de nodige digitale hulpmiddelen, zien we ook een verandering in de houding van zorgmedewerkers ten aanzien van technologie. Zo ontdekten we afgelopen periode met elkaar nieuwe manieren van werken en communiceren die we tot voor kort nog niet nodig achtten. Waar veel zorgmedewerkers het nut van digivaardigheden eerder nog niet inzagen, is dit ten positieve veranderd.

Ook is duidelijk geworden, juist door de snelheid van invoering van digitale hulpmiddelen, dat de kloof tussen digistarters en digivaardige medewerkers eerder groter is geworden dan kleiner. Het vraagt investeringen in de digivaardigheden van zorgmedewerkers om ervoor te zorgen dat uiteindelijk iedereen (ook de patiënt/cliënt) mee kan in de daadwerkelijke transformatie naar een toekomstbestendige en digitale zorg.



Care2Care en ZorgZijn Werkt pakken hierbij graag de verbindende en faciliterende rol op om in gezamenlijkheid te innoveren en te ontdekken wat er mogelijk is qua technologie in onze regio. Maartje Bouwens, projectleider, gaat graag met je in gesprek over de mogelijkheden die het project voor jouw organisatie biedt of brengt je in contact met een koploper in de regio. Je kunt contact met haar opnemen via maartje@care2care.nl of 06 – 86 84 95 42.

Contact



Louis Braillelaan 100
2719 EK Zoetermeer

☎ 0182 - 35 60 35
✉ info@care2care.nl

www.care2care.nl



Louis Braillelaan 100
2719 EK Zoetermeer

☎ 079 – 329 0707
✉ info@zorgzijnwerkt.nl

www.zorgzijnwerkt.nl

Colofon

Copyright © 2021 Care2Care & ZorgZijn Werkt
Redactie: Loes Kwint, Maaïke Smittenaar,
Maartje Bouwens en Marijke Bult
Vormgeving: Vlijt ontwerp