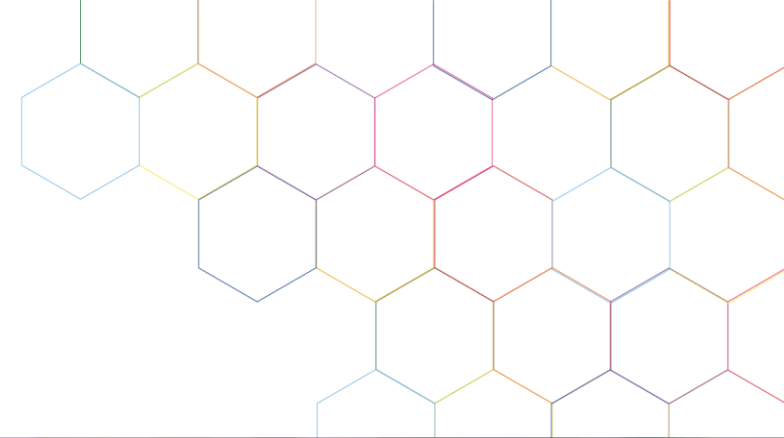




DIGIVAARDIG IN DE ZORG



Starten met een
project digitale
vaardigheden
door Suzanne Verheijden

digivaardigindezorg.nl



DIGIVAARDIG
IN DE ZORG

Suzanne Verheijden

- ▶ Programmamanager Coalitie Digivaardig in de zorg
- ▶ Eigenaar Buro StrakZ (Ehealth, digitalisering en digicoaching)
- ▶ Training, lezingen, boeken, game, cabaret
- ▶ Auteur **#eHeld**, dagboek van een zorgprofessional van de toekomst

Programma

- Definities
- Landelijke knelpunten
- Succesfactoren aanpak
- Maak je eigen plan: aan de slag a.d.h.v. tips uit de beproefde aanpak uit de praktijk (met een sleutelrol voor de digicoach, getest in meerdere sectoren)
- Doelen, resultaat, keuzes, leermiddelen, stakeholders, onderzoek, communicatie, borging enz.

De coalitie Digivaardig in de zorg

Iedereen in de zorg voldoende digivaardig om goede zorg – ondersteuning-begeleiding-preventie te kunnen leveren.

1 op de 6 van de Nederlanders werkt in de zorg...

**VERNIEUWDE
TECHNOLOGIE**

**DIGIBEET WORDEN
GING NOG NOOIT
ZO MAKKELIJK**

Loesje

Wat zijn digitale vaardigheden?

Definitie digitale vaardigheden

Alle 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.

Office-
programma's

Technologie en
e-Health

Domotica

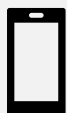
Informatie-
beveiliging en
privacy

Applicaties

Apps en
instellingen

Basisvaardigheden

Social Media



Wat is een digitale starter?

Definitie: digitale starter

Wikipedia digibeet:

“Een digitale starter is iemand die zich conservatief en terughoudend opstelt ten opzichte van het aanleren van nieuwe digitale vaardigheden.

De digitale starter staat stil in het leerproces als het om deze vaardigheden gaat. Dit heeft als gevolg dat met de constante verbetering die de hard-, en software ondergaan de digitale starter vasthoudt aan oude en minder efficiënte manieren om te werken met computers.”

of

‘Een digitale starter is iemand die niet goed (genoeg) zijn weg weet te vinden in essentiële programma’s, bij geringe veranderingen vastloopt en niet zelf durft te zoeken naar een oplossing.’ (Zantvoord 2021)

of

Iemand die zichzelf lager dan een 6 scoort op de zelfscan!

Landelijke knelpunten digitale vaardigheden

VVT 16 % starter, 55+-ers 25%, (onderzoek juli 2020)
VG, 10% starter,
-Huisartsenpraktijk 17% en bij 50+-er 27%
GGZ, 9,5 % digistarter
Ziekenhuizen, 9,8 %, 46% bij de 60+-er

Moeizame adoptie ehealth

Geen goede digibegeleiding
cliënten/ patiënten

Tijdverlies/
weinig efficiency

Onzekerheid

Uitstroom medewerkers en
remming instroom

Schaamte en angst
bij starters

Kwaliteit van zorg
onder druk

Beperkt gebruik applicaties en
afschuifstelsel bij medewerkers



Gehandicaptenzorg >



Verpleeg- & verzorgingshuizen & thuiszorg >



Ggz >



Ziekenhuizen >



Huisartsen >



Projectorganisatie



Bijeenkomsten >



Zelftest: 'Welk digitype ben jij?' >



Info voor digicoaches >



Zelftest voor managers in de zorg >



Rapport 'Nut en noodzaak van het investeren
in digitale vaardigheden in de zorg' >

Succesfactoren aanpak in de praktijk

Commitment en voorbeeldrol leidinggevenden en bestuurder

Statement: geen keuze maar noodzaak.
Maar.... met positieve insteek! (we helpen je)

Geen focus op starter, iedereen digitaal vaardig

Inzicht vergroten in wat nodig is (zelftest)

Verleturen en out-of-the-pocketkosten reserveren

TIJD!

Een visie op digitalisering in je organisatie

Het afschuifstelsel van de starter doorbreken

Benadrukken nut en noodzaak en lange termijn perspectief

Opname in competentieprofiel,
functioneringsgesprekken, inwerkprogramma enz.

Digiweten en early adopters benutten en coaching door digicoach op de werkplek zelf!

Boodschap: meer tijd voor patiënt/ client en prettig werken voor jou

De digicoach, als grootste succesfactor



Waarom? Aanleiding

Wat is de reden voor jouw organisatie om met dit programma te starten?

Veelgehoorde redenen:

- Toenemende digitalisering in de zorg
- Ambities op het gebied van ehealth/ zorgtechnologie
- Medewerkers onvoldoende digivaardig
- Goed werkgeverschap
- AVG-wet vraagt actuele kennis en vaardigheden
- Of praktisch: we gaan een nieuw ECD uitrollen en.....

Keuzes maken met je projectteam

1. Verplicht of vrijwillig?
2. Richten op alle medewerkers of alleen de zorgprofessionals
3. Toevoegen basisvaardigheden aan eHRM, functioneringsgesprekken?
4. Inzet van studenten/ samenwerking onderwijs?
5. Leertijd vergoeden?
6. Onderzoek?
7. Planning/ timing
8. Inbedding?
9. Extramuraal, welke aanpassingen nodig t.o.v. intramuraal?

Voorbeelddoel en eindresultaat

Doel

Verhogen kwaliteit van zorg, werkplezier en effectiviteit van werken door het verbeteren van de digital- en techvaardigheden van alle medewerkers.

Resultaat

Elke medewerker beschikt over de benodigde digitale vaardigheden om zijn functie goed te kunnen uitoefenen nu en in de toekomst.

Meetbare resultaten

Wat zouden resultaten zijn die jij zou kunnen/ willen behalen?

Bijvoorbeeld:

- Zelfscan en 1 meting
- % telefoontjes naar helpdesk gedaald
- Aantal zorgprofessionals dat vanuit persoonlijk account rapporteert
- Aantal zorgprofessionals dat inlogt op persoonlijk account
- % uitgenodigde medewerkers ingelogd in digitale leeromgeving
- Alle teamleiders bespreken digitale vaardigheden met teams voor datum x
- Digitale vaardigheden onderdeel van jaargesprek / MTO / etc.

Rollen en verantwoordelijkheden

Succes bereik je samen!

Betrek:

- Bestuur/ directie/ mt/ leidinggevenden
- HR
- Opleiden
- ICT
- Security-officer
- Innovatie/ i-nurses/ zorgtechnologen
- Zorgprofessionals

Bedenk voor elke stakeholder/ samenwerkingspartner 1 concreet doel. Wat verwacht je van hen?

Wie zou je waarvoor in kunnen zetten?

- **Leidinggevenden:** bespreekbaar maken, stimuleren, faciliteren, voorbeeldgedrag;
- **Communicatie:** communicatiecampagne ontwikkelen en realiseren;
- **ICT:** heel belangrijk dat ze info leveren maar ook begrijpen wat een digicoach wel en niet doet, over en weer informeren;
- **P&O/ HR:** introductie nieuwe medewerkers, functieprofiel, jaargesprek e.d.;
- **Opleidingen:** Leer managementsysteem, digitale vaardigheden bij zorginhoudelijke trainingen, leeraanbod voor elk digitype;
- **Medewerker:** heeft eigen verantwoordelijkheid om vaardigheden op peil te hebben en houden en kan verwachtingen uitspreken. Wat heb je nodig om.....?

Vorbereiding

1. Projectleider benoemen
 2. Link zoeken met bestaande of nog te lanceren digitale projecten
 3. Digicoaches werven, selecteren & opleiden
 4. Communiceren naar leidinggevenden en medewerkers over project digitale vaardigheden
 5. Optie: Zelfscan invullen door medewerkers evt samen met digicoach als intake
 6. Digicoach begeleidt medewerkers
 7. Medewerkers ontwikkelen zelf vaardigheden o.a. via kennissite en eigen leermiddelen
- ∞ digicoaches wisselen ervaringen uit

Een spetterende start

Wat zou je kunnen doen om een spetterende start van je project te krijgen?

Voorbeelden:

- 1 april grap/ Valentijnsdag
- Persconferentie ;-)
- Posters, ansichtkaartenpostvak of e-card, visitekaartjes, kraampje, digicoach-poloshirt, pagina intranet, digicookies, kadobon gratis digicoaching, doelenmuur, digiquiz tijdens de lunch, festival, escaperoom, deurhangers, Piece-of-cakesessie enz.
- Vlog bestuurder over urgentie en doel en aanbod hulp
- Bij elke medewerker afspraak in het rooster

Hoe ontwikkel je de vaardigheden?

- Houd in je aanbod rekening met de 4 typen technologiegebruikers
- Vind de starter
- Betrek de leidinggevende
- Zorg dat de digicoaches bekend zijn: zij ondersteunen op maat, met geduld en zorgen voor veiligheid
- Lesmateriaal op digivaardigindezorg.nl beschikbaar
- Benut de stafafdeling: onder de aandacht brengen, borging van vaardigheden, stimuleren kennisuitwisseling, etc.
- Trainingen kleine groepjes
- Stappenplannen voor applicaties, tutorials, wikipagina
- Digitips delen
- Masterclasses
- Digitale applicaties in inhoudelijke trainingen borgen
- Strippenkaart voor leeraanbod

Aanvullingen?

Communicatie

Zorg voor een communicatiekalender zodat je doorlopend aandacht kan blijven genereren voor het thema.

Maak het ook leuk! Belangrijkste:

- Enthousiasmering medewerkers
- Uitleg doel
- Vindplaats/ contactgegevens digicoaches
- Storytelling/ succesverhalen
- Onderscheid de verschillende doelgroepen
- Zet diverse communicatiemiddelen in
- Een 'boodschap' voor medewerkers (meer tijd voor client prettiger werken voor jou) en voor management (minder stress, meer werkplezier, betere kwaliteit van zorg)
- Format communicatieplan beschikbaar!

Jouw ideeën?

Kosten/ businesscase

- Inzet digicoaches (voor digistarters > 10 uur per jaar; overige medewerkers 2 uur per jaar)
- Opleiden digicoaches en evt. intervisie.
- Evt. verletkosten scholing medewerkers
- Out-of-pocketkosten scholing (bijv. cursus of e-learning zorgtechnologie of Outlook)
- Communicatiemiddelen
- Uren projectleider
- Uren overige projectteamleden

Tip! 15 december sessie over tijdwinstberekening en businesscases technologie 1030-1200

Borging

1. Evaluatie: wat, hoe, door wie (tips onderzoek op website)
2. Borging: in P&O beleid: functieprofielen, jaargesprekken, inwerkprogramma, etc.
3. Pas het scholingsaanbod aan op leerbehoeftes
4. Houd rekening met vaardigheden van medewerkers bij nieuwe IT projecten
5. Neem het onderwerp op in de jaarplannen van leidinggevenden
6. Breng de rol digicoach onder in je organisatie

Let op! De leidinggevende is de:





Rapport, samenvatting, succesfactoren en to-dolist



In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
Jet Zantvoord, Lotte Kortland en
Suzanne Verheijden, Juli 2022.

De succesfactoren van digitaal leiderschap in de VVT

De noodzakelijke lijm tussen de verschillende aspecten en stakeholders op het gebied van zorgtechnologie en digitalisering



Een onderzoek naar succesfactoren bij leidinggeven aan digitalisering

De urgentie voor de inzet van technologie in de sector groeit en de mogelijkheden op dat gebied gaan hard. Dat vraagt een actieve rol van de leidinggevende. In dit onderzoek is kwalitatief en kwantitatief onderzoek verricht naar de kenmerken van digitaal leiderschap. De uitkomsten zijn aangevuld met kennis van experts uit de praktijk. Het volledige rapport vindt u [hier](#).

De leidinggevende als lijm

De resultaten laten zien dat een overgroot deel van de leidinggevenden de noodzaak inzet van digitalisering en de inzet van technologie binnen de VVT-sector. Een leidinggevende is de onmisbare lijm die (met voeding uit de organisatie) alle aspecten en stakeholders op het gebied van digitalisering en zorgtechnologie met elkaar verbindt. Alle processen die eruit voortkomen vragen digitaal leiderschap en dat vraagt betrokkenheid vanaf één. Het succes van digitalisering valt of staat met het enthousiasme, verandermanagement, lef, ondernemerschap en de verbindende rol van de manager.

Korte termijn problematiek versus lange termijn strategie

Veel leidinggevenden worden echter nog afgeleid door de waan van de dag: de roosters, de werkdruk, het verzuim en het arbeidsmarktkort. Innovatie wordt gezien als iets dat 'erbij komt' en digitalisering is voor veel leidinggevenden een nieuw vakgebied waar de kennis en vaardigheden nog niet optimaal voor ontwikkeld zijn. Daardoor wordt er nog te weinig strategisch nagedacht over de lange termijn en komt technologie als thema weinig terug in de jaarplannen. De leidinggevenden die wel actief zijn op het gebied van digitalisering binnen hun team voelen zich soms alleen staan binnen het MT of de RvB en moeten hard werken om collega's mee te krijgen in digitalisering. Medewerkers hebben hun handen vol aan de dagelijkse praktijk en hebben hulp nodig om de bestaande werkwijzen los te laten en kennis en vaardigheden nodig om met de toenemende technologie om te gaan.

Positieve ontwikkelingen

Gelukkig groeit volgens de geïnterviewden het besef dat digitalisering en technologie nodig zijn, en zijn er volop goede voorbeelden. Er wordt bijvoorbeeld steeds meer kennis gedeeld tussen organisaties en de regionale samenwerking en uitwisseling in de keten groeit. Subsidies en gelabeld budget helpen de inzet van technologie te vergroten en er wordt door leidinggevenden zelfs gevraagd naar landelijke normen voor de inzet van zorgtechnologie die een verplichtend karakter bieden. De kennis over wat werkt en wat er nodig is groeit. Zoals digitaal vaardige professionals, een positieve boodschap die bij elke kans verspreid wordt onder medewerkers en cliënten, en ambassadeurs die hen daar op de werkvloer zelf bij ondersteunen.

Hoe kan het slimmer?

De vraag: 'Hoe kan het slimmer?' zou wellicht de meest gestelde vraag moeten zijn op de werkvloer en in het MT. Digitalisering vereist concrete doelen die gemonitord en geëvalueerd worden, met extra aandacht voor de vereiste digitale vaardigheden van de leidinggevende, medewerker en cliënt. Die technologie wordt als minder 'koud' ervaren wanneer mensen dat laagdrempelig en eventueel onder begeleiding van een ambassadeur of innovatieteam mogen uitproberen. Het vraagt ook dat deze skills in het opleidingsplan staan. Technologie krijgt meer tijd om te landen als een project past in de planning van een team en problemen ook echt oplost. Een leidinggevende die het belang erkent, ziet dat tijd ook vaak een kwestie van prioriteit is. Een innovatiecultuur met ruimte voor ideeën en het maken van fouten plus regionale of landelijke kennisdeling is daarbij essentieel om stappen vooruit te zetten. Daarnaast zijn belangrijke voorwaarden: werkzame technologie (met stabiele wifi); intuïtieve applicaties en inzicht in het daadwerkelijke gebruik; goede ICT-ondersteuning met aandacht voor alle vier de typen technologiegebruikers; voorbeeldgedrag van het hele MT. Zo gaat digitalisering bijdragen aan meer welzijn, regie, vrijheid en veiligheid voor ouderen.



In opdracht van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, Juli 2022.

Leidinggeven aan digitalisering en zorgtechnologie in de VVT

To-do lijst



Wat kun je doen om alle processen rondom digitalisering en zorgtechnologie op jouw locatie aan elkaar te verbinden? Gebruik deze to-do-lijst om te kijken hoe ver je al bent en waar verbetermogelijkheden liggen.

- ☒ Ik kan in eigen woorden uitleggen wat het belang is van de transitie van de VVT-sector
- ☐ Ik spar regelmatig met mijn collega's uit het MT over de meerjarenvisie
- ☐ Ik beschik over een actuele organisatievisie op het gebied van digitalisering en zorgtechnologie
- ☐ Ik heb een helder verhaal om mijn medewerkers te informeren en inspireren en beschik over daarbij behorende communicatiemiddelen
- ☐ Ik vertaal de organisatie doelen in concrete doelen en acties in mijn jaarplan
- ☐ Ik organiseer scholing voor mijn medewerkers, zowel op het gebied van digitale vaardigheden als op zorgtechnologie en stimuleer dat mensen daaraan deelnemen ondanks de uitdagingen in het rooster
- ☐ Ik zet ambassadeurs (digicoaches, i-nurses) in op de werkvloer zelf en ondersteun deze actief in hun rol ten opzichte van medewerkers en cliënten
- ☐ Ik toon lef, ondernemerschap en heb voldoende digitale vaardigheden passend bij mijn functie
- ☐ Ik heb kennis van verandermanagement en weet wat de succesfactoren zijn om mijn medewerkers mee te nemen in digitale ontwikkelingen
- ☐ Ik ben actief betrokken bij de keuze, het implementeren, evalueren en borgen van zorgtechnologie en spreek daarvoor regelmatig met de portefeuillehouders in de organisatie
- ☐ Ik voed mezelf en wordt gevoed met actuele kennis over zorgtechnologie. Ik bezoek congressen en lees nieuwsbrieven over dit thema
- ☐ Ik maak gebruik van ervaringen van collega leidinggevenden van binnen en buiten de organisatie en neem deel aan regionale kennissessies
- ☐ Ik reserveer ruimte in de begroting om de benodigde ICT-randvoorwaarden voor mijn teams op orde te brengen, en te monitoren
- ☐ Ik stimuleer medewerkers actief om hun knelpunten en ideeën te delen
- ☐ Ik zet het onderwerp zorgtechnologie en digitalisering standaard op het werkoverleg met mijn teams
- ☐ Ik daag medewerkers uit om te bedenken hoe ze het leven van cliënten prettiger kunnen maken met de inzet van technologie
- ☐ Ik daag medewerkers uit om te bedenken hoe ze hun werk makkelijker kunnen maken met de inzet van technologie
- ☐ Ik creëer veiligheid rondom het maken van fouten bij digitalisering en benadruk het leereffect er van
- ☐ Ik spreek met projectleiders en innovatoren concreet af hoe ik bij kan dragen aan een succesvolle inzet van technologie in mijn teams
- ☐ Ik ben op de hoogte van het toetsingskader van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (igj-ehealthkader) en gebruik het als kapstok om te voldoen aan de eisen en inspiratie voor een aanpak
- ☐ Ik organiseer regelmatig een gesprek met cliënten om knelpunten, vragen en ideeën op te halen over technologie





Onderzoeksrapport lezen met succesfactoren?



Leidinggeven aan digitalisering en zorgtechnologie in de VVT



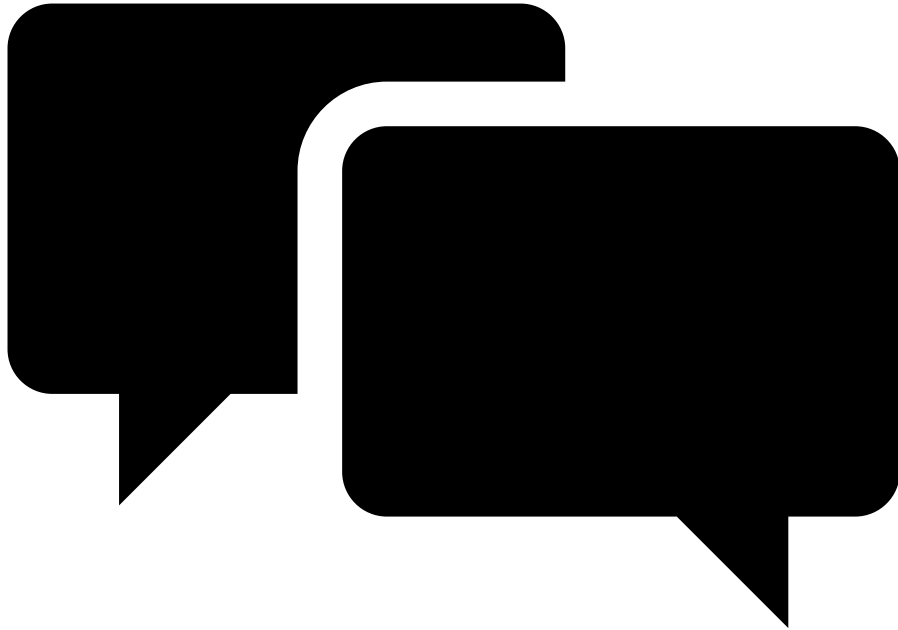
To-do lijst

Wat kun je doen om alle processen rondom digitalisering en zorgtechnologie op jouw locatie aan elkaar te verbinden? Gebruik deze to-do-lijst om te kijken hoe ver je al bent en waar verbetermogelijkheden liggen.

- | | |
|---|---|
| ☒ Ik kan in eigen woorden uitleggen wat het belang is van de transformatie van de VVT-sector | ☐ Ik maak gebruik van ervaringen van collega leidinggevers van binnen en buiten de organisatie en neem deel aan regionale kennissessies |
| ☐ Ik spar regelmatig met mijn collega's uit het MT over de meerjarenvisie | ☐ Ik reserveer ruimte in de begroting om de benodigde ICT-randvoorwaarden voor mijn teams op orde te brengen, en te monitoren |
| ☐ Ik beschik over een actuele organisatievisie op het gebied van digitalisering en zorgtechnologie | ☐ Ik stimuleer medewerkers actief om hun knelpunten en ideeën te delen |
| ☐ Ik heb een helder verhaal om mijn medewerkers te informeren en inspireren en beschik over daarbij behorende communicatiemiddelen | ☐ Ik zet het onderwerp zorgtechnologie en digitalisering standaard op het werkoverleg met mijn teams |
| ☐ Ik vertaal de organisatiedoelen in concrete doelen en acties in mijn jaarplan | ☐ Ik daag medewerkers uit om te bedenken hoe ze het leven van cliënten prettiger kunnen maken met de inzet van technologie |
| ☐ Ik organiseer scholing voor mijn medewerkers, zowel op het gebied van digitale vaardigheden als op zorgtechnologie en stimuleer dat mensen daaraan deelnemen ondanks de uitdagingen in het rooster | ☐ Ik daag medewerkers uit om te bedenken hoe ze hun werk makkelijker kunnen maken met de inzet van technologie |
| ☐ Ik zet ambassadeurs (digicoaches, i-nurses) in op de werkplek zelf en ondersteun deze actief in hun rol ten opzichte van medewerkers en cliënten | ☐ Ik creëer veiligheid rondom het maken van fouten bij digitalisering en benadruk het leereffect er van |
| ☐ Ik toon lef, ondernemerschap en heb voldoende digitale vaardigheden passend bij mijn functie | ☐ Ik spreek met projectleiders en innovatoren concreet af hoe ik bij kan dragen aan een succesvolle inzet van technologie in mijn teams |
| ☐ Ik heb kennis van verandermanagement en weet wat de succesfactoren zijn om mijn medewerkers mee te nemen in digitale ontwikkelingen | ☐ Ik ben op de hoogte van het toetsingskader van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (Igj-ehealthkader) en gebruik het als kapstok om te voldoen aan de eisen en inspiratie voor een |
| ☐ Ik ben actief betrokken bij de keuze, het | |

Vragen?

Je bent welkom bij de projectleidersbijeenkomsten
en WhatsAppgroep voor projectleiders!



Die leuke cartoons downloaden?



SCAN ME



DIGIVAARDIG IN DE ZORG



Einde!

www.digivaardigindezorg.nl

info@digivaardigindezorg.nl

Suzanne Verheijden

06-21485535

digivaardigindezorg.nl



Suzanne Verheijden

Eigenaar Buro StrakZ | Zorg van
de toekomst | eHealth, digitaliser...

