



Bestuurder en digicoach vertellen:

Gemiva neemt digitale vaardigheden op in competentieprofielen

Hoe bereid je medewerkers goed voor op de toekomst? "Zorg ervoor dat zij hun digitale vaardigheden kunnen versterken", vertelt Marjolijne Lewis, bestuurder bij Gemiva. "En bevorder een andere mindset." In dit artikel geeft Lewis, samen met digicoach Simone Bruine de Bruin, concrete voorbeelden van hoe je dit doet.

& DOOR FEMKE VAN DEN BERG

Gemiva¹ ondersteunt in Zuid-Holland jaarlijks zo'n 5.500 mensen die door een handicap, chronische ziekte of een andere beperking zorg of ondersteuning nodig hebben. Bij de organisatie werken 3.500 professionals en een kleine 1.500 vrijwilligers.

"Na een eerste bijeenkomst in 2019 zijn we vanaf 2020 structureel met het thema digitale vaardigheden aan de slag gegaan", vertelt bestuurder Lewis. "Dit doen we vanuit de overtuiging dat medewerkers, nu en zeker in de toekomst, óók digitale vaardigheden nodig hebben. Zo kan bijvoorbeeld de inzet van zorgtechnologie alleen slagen als de digitale vaardigheden van medewerkers op orde zijn. Deze vaardigheden maken dus integraal deel uit van hun vakmanschap."

Geld en tijd

Uit een enquête onder Gemiva-leidinggevenden in 2019 bleek onder meer dat in ongeveer de helft van hun teams minstens één digitarter zat. De uitkomsten van de enquête leidden ertoe dat Gemiva besloot te investeren in de digitale professionalisering van medewerkers, vervolgt Lewis.

"Dat kost natuurlijk geld. Maar ik zeg altijd: de kosten gaan voor de baten uit. Uiteindelijk leveren digitaal vaardig medewerkers veel op. Denk aan een tijdige digitale overdracht of verantwoording van de geleverde zorg. Medewerkers kunnen hun werk efficiënter doen, wat de werkdruk verlaagt. Zo hebben ze meer tijd voor de cliënt en verbetert de kwaliteit van zorg."

Lewis vervolgt: "Als we willen dat medewerkers hun digitale vaardigheden verbeteren, dan moeten ze hier ook tijd voor krijgen. Dat is wel spannend: als je medewerkers uit het primaire proces haalt voor scholing of training, dan moeten ze vervangen worden. Dat valt niet mee in deze tijden van personeelstekort. Toch moet het af en toe gebeuren."

Zeven coaches

Sinds 2020 ondersteunt een team van zeven coaches Digitale Zorg (zelf niet meer werkzaam in het primaire proces) medewerkers bij het versterken van hun digitale vaardigheden. Een van de coaches, Simone Bruine de Bruin, vertelt dat zij zoveel mogelijk aansluiten bij de behoeften en leerstijlen van medewerkers.

"Eerst schreven we uitgebreide handleidingen

over diverse applicaties. Die werden echter weinig gelezen. Het bleek dat veel medewerkers liever op een andere manier leren. De een heeft graag dat je een paar keer naast hem of haar achter de computer komt zitten. De ander volgt liever een webinar of e-learning." Daarnaast delen de coaches tegenwoordig regelmatig korte tips op intranet. "Die worden goed bekeken en gelikt."

Gemiva maakte ook een digiblooper-filmpje, waarin mensen vanuit diverse geledingen van de organisatie (raad van bestuur, regiomanagers, uitvoerende medewerkers) én een cliënt een digitale blooper deelden. "Sommige mensen schamen zich voor hun beperkte digitale vaardigheden. Met het filmpje wilden we eraan bijdragen het onderwerp bespreekbaar te maken."

Vragen over vernieuwingen

Medewerkers weten de coaches steeds beter te vinden, constateert Bruine de Bruin. "De afgelopen jaren heeft Gemiva veel kernapplicaties vervangen. Er kwam een nieuw ECD, een nieuw leerplatform, andere roostersoftware, we zijn overgestapt op Office 365. Dat zorgt natuurlijk voor veel vragen. Verder werken we tegenwoordig 'in de cloud'. Dit gaf sommi-

ge medewerkers in eerste instantie kopzorgen. Zo dachten ze dat ze hun bestanden kwijt waren, omdat ze niet begrepen dat deze automatisch worden opgeslagen." Onlangs is Gemiva gestart met het digitaal aftekenen van medicatie, wat weer veel nieuwe vragen oplevert.

In 2022 begon Gemiva een visie te ontwikkelen op blended care: een combinatie van zorg dichtbij en zorg op afstand (online). "Eerst zijn we in gesprek gegaan met cliënten en hun verwanten, met medewerkers en leidinggevenden", vertelt Lewis. "Op basis hiervan is het uitgangspunt geformuleerd dat we bij de start van de zorg altijd kijken wat digitaal kan. Dat blijkt overigens best een uitdaging. Vooral omdat je enerzijds gebruiksvriendelijk wilt zijn en anderzijds te maken hebt met wettelijke regels, zoals rondom privacy."

Ze geeft een concreet voorbeeld. "Medewerkers, maar ook cliënten, zijn vaak handig met beeldbellen via WhatsApp. Sommige cliënten vinden het geen probleem om zo persoonlijke dingen te delen. En ze doen dat ook gerust om 23.00 uur 's avonds. Wij moeten dan uitleggen dat we niet zo met gegevens mogen omgaan, dat informatie gedeeld moet worden via beveiligde mail of in het dossier."

Tegelijkertijd probeert Gemiva praktisch te zijn. Voor medewerkers gaat de organisatie daarom WhatsApp Business inzetten. "In deze app kun je instellen dat je buiten kantoor-tijden niet bereikbaar bent. Bij de app geven we bovendien een heldere instructie, ook voor cliënten, over wat je wel en niet via dit medium mag delen."

Zorgtechnologie

Ook op het vlak van zorgtechnologie zet Gemiva stappen, vertelt Lewis. Een voorbeeld is het project 'de slimme sok'². Deze sok meet lichamelijke reacties van cliënten en geeft zo inzicht in hun stressniveaus. "Dit is vooral behulpzaam bij mensen met moeilijk verstaanbaar gedrag. Je kunt als medewerker dan zien dat op een bepaald moment van de dag de stress altijd toeneemt. En dan bedenken: hoe zou dit komen? Wat kunnen we eraan doen?"

Medewerkers zijn heel enthousiast over de

slimme sok, ziet Lewis. Maar binnenkort is het project afgelopen. "Een belangrijke vraag is vervolgens: hoe wordt de sok daarna nog ingezet? Welke mensen kunnen er wanneer mee aan de slag? Hoe zorgen we ervoor dat zij dat goed doen? Ofwel: hoe borgen we de opbrengsten van het project?"

Competentieprofielen

De organisatie heeft steeds meer aandacht voor borging, stelt Lewis. Zo zijn digitale vaardigheden opgenomen in de competentieprofielen voor de meest voorkomende functies, zoals: persoonlijk begeleider, locatiemanager en woningassistent. Lewis: "Dankzij deze competentieprofielen weten medewerkers inmiddels welke digitale vaardigheden we van hen vragen. In de persoonlijke jaargesprekken is 'competent zijn in de digitale wereld' nu ook een belangrijk onderwerp."

Bij het opstellen van de competentieprofielen zijn de functiebeschrijvingen uit de gehandicaptenzorg die zijn verrijkt met digitale vaardigheden als voorbeeld gebruikt³. Deze beschrijvingen werden ontwikkeld door de coalitie Digivaardig in de zorg en Stichting FWG.

Dialogsessies

Lewis benadrukt dat het werken aan betere digivaardigheden een continu proces is, zonder eindpunt. "Digitale ontwikkelingen gaan snel: het is belangrijk dat medewerkers bijblijven." Sinds kort organiseert Gemiva dialoogsessies over de toekomst. Deze dragen eraan bij dat de mindset van medewerkers verandert, ziet Lewis: "Vroeger zagen ze 'werken aan digitale vaardigheden' soms als iets extra's. Of zelfs als corvee."

Onder meer dankzij deze sessies verandert dit, vervolgt Lewis: "We vragen hen: hoe ziet de professional van de toekomst eruit? Daarbij schetsen we het scenario dat we in 2030 met 20 procent minder mensen en 10 procent minder geld ons werk moeten doen. En de zorgvraag neemt niet af. Wat gaan we dan anders doen? Dan zeggen medewerkers vaak: 'We moeten meer inzetten op digitale en technologische mogelijkheden'. De volgende vraag is dan: wat kunnen we nu al doen om tijdig

klaar te zijn voor deze toekomst? Medewerkers gaan dan zelf inzien dat ze moeten blijven investeren in het op peil houden van hun digitale vaardigheden. Uiteraard met steun van de organisatie."

In de voorhoede

Lewis vindt het belangrijk dat Gemiva aanhaakt bij de huidige en komende digitale en technologische ontwikkelingen. "In het verleden zaten we nog weleens achter in het peloton: in de toekomst willen we graag deel uitmaken van de voorhoede." Tegelijk, benadrukt ze, is het niet goed om uit enthousiasme alle technologische vernieuwingen zonder voorbehoud te omarmen. "We moeten aandacht aan iets nieuws beginnen."

Ook hier een voorbeeld: "Afgelopen zomer sprak iedereen over ChatGPT. Wij vroegen ons toen af: is dit een kans voor ons of een kans voor anderen? We hebben een expert gevraagd om mee te denken. En we gaven een aantal medewerkers een betaald ChatGPT-account, plus de mogelijkheid om webinars te volgen over deze nieuwe tool. Daarna hebben we besproken wat deze vernieuwing kan betekenen. We concludeerden dat bij Gemiva voorlopig alleen collega's die veel moeten schrijven zullen werken met ChatGPT. Zo gaan we als organisatie op een volwassen manier om met kansen die op ons afkomen." ■

Referenties


1. 
2. 
3. 



Foto: studio Oostrum



Marjolijne Lewis is bestuurder bij Gemiva, een organisatie in de gehandicaptenzorg.

Simone Bruine de Bruin is coach digitale zorg bij Gemiva.