



Digivaardigheden bij Woonzorg Flevoland: op naar de volgende fase

Managers als gids bij digitale innovaties

“Medewerkers zijn over het algemeen digivaardiger dan voorheen”, constateert John Bos, bestuurder van Woonzorg Flevoland. “Maar dat betekent niet dat er niks meer te leren valt.” Zo verkent de organisatie nu de mogelijkheden van datagedreven werken en kunstmatige/artificiële intelligentie (AI). Managers leggen nieuwe toepassingen steeds uit en begeleiden medewerkers bij het gebruik ervan.

& DOOR FEMKE VAN DEN BERG

Een jaar of tien geleden gingen ze bij Woonzorg Flevoland (een organisatie die actief is in Almere en Lelystad, met name in de ouderenzorg) over op een nieuwe ICT-omgeving. “We vroegen toen alle collega’s om hun telefoon even van de wifi te halen. Vervolgens bleek dat sommigen geen idee hadden hoe je dat doet. En dan hebben we het echt niet alleen over oudere collega’s, hoor! Ook een paar twintigers worstelden ermee.”

Het was een van de signalen dat de digivaardigheid van medewerkers te wensen overliet,

vertelt Bos. “We zijn toen een aanpak gestart om daar verandering in te brengen. Zo zijn er digicoaches aangesteld: collega’s met een extra taak die anderen helpen bij het versterken van hun digitale vaardigheden. Daarnaast zijn er e-learnings ingezet.”

Zorgmedewerkers in de projectgroep
Als overwogen wordt om een (digitale) vernieuwing in te voeren, is het goed om medewerkers daarbij te betrekken, stelt Bos. “Bij Woonzorg Flevoland richten we altijd een projectgroep op om implementaties te begeleiden. Daarin zitten stevast zorgmedewerkers. Want zij kunnen goed voorspellen onder welke voorwaarden een innovatie gaat werken in de praktijk. Vervol-

gens proberen we de vernieuwing uit op enkele afdelingen of in een paar teams, om de kinderziektes eruit te halen. Pas daarna rollen we deze breder in de organisatie uit.”

Gebruikersvriendelijke applicaties
Inmiddels heeft Woonzorg Flevoland geen specifiek programma meer rondom digivaardigheden. “We zien dat de medewerkers digivaardiger zijn geworden”, zegt Bos. “Dat is deels het gevolg van het voortschrijden van de tijd. Immers: zo’n beetje iedereen kan tegenwoordig iets bestellen via de supermarktaap, een filmpje uploaden of online communiceren. En als je dat kunt, is de stap naar bijvoorbeeld beeldbellen met collega’s niet zo groot meer.

VAARDIGHEDEN

Ook bij de uitrol van een nieuw Verpleeg-OproepSysteem zagen we dat medewerkers vaardiger zijn geworden. Zo kunnen zorgmedewerkers, samen met key-users, zelf het systeem inregelen.”

Het helpt bovendien dat applicaties gebruikersvriendelijker zijn geworden, vervolgt Bos. “Bijvoorbeeld het systeem voor spraakgericht rapporteren.”

Applicaties leren kennen
Dat wil niet zeggen dat (nieuwe) medewerkers direct uit de voeten kunnen met alle applicaties en systemen van Woonzorg Flevoland. “Die moeten ze natuurlijk nog wel leren kennen. Daartoe kunnen ze hulp vragen aan collega’s, een digicoach of onze ICT-Servicedesk”, zegt Bos, die aangeeft dat ook bijscholing er wat hem betreft gewoon bij hoort. “Dat kan ook digitaal, bijvoorbeeld via onze online aca-

dat bij vernieuwingen altijd de vraag centraal staat of deze het comfort en welzijn van de cliënten én van medewerkers vergroten, benadrukt Bos. “Daar draait het uiteindelijk om!”

Hij noemt als voorbeeld slim incontinentiemateriaal. “Dit houdt de verzadigingsgraad in de gaten en stuurt de informatie hierover door naar de app van de zorgmedewerker. Die ziet dan wanneer het tijd is voor een verschoning. Dit voorkomt dat de zorgmedewerker een cliënt onnodig wekt om het incontinentiemateriaal te wisselen. Fijn voor de cliënt, want die kan lekker doorslapen. En voor de medewerker, want deze voert geen overbodige verschoningen meer uit, en bespaart dus tijd.”

Manager als succesfactor
Volgens Bos is het verder belangrijk dat managers steeds het ‘waarom’ van een innovatie uitleggen en medewerkers begeleiden in het gebruik van nieuwe applicaties en systemen. Gebeurt dat niet, dan bestaat de kans dat de vernieuwing haar doel voorbij-schiet, zo heeft hij ervaren.

“**HET IS GOED OM MET EN VAN ELKAAR TE LEREN**”

demie.” Hij vervolgt: “Nieuwe collega’s hebben altijd wel iets bij te leren, zeker als ze net van school komen. Want ook al hebben ze in hun schooltijd bijvoorbeeld kennis opgedaan over wat een ECD (elektronisch cliëntendossier) is, in de praktijk moeten ze doorgaans toch nog de fijne kneepjes leren.”

Handelingsverlegenheid en emotionele barrières
Daarnaast bemerkt Bos bij sommige medewerkers handelingsverlegenheid. “Ze durven niet goed te experimenteren met digitale toepassingen, uit angst iets verkeerd te doen.” Ook spelen ‘emotionele barrières’ soms een rol. “Sommige medewerkers staan argwanend tegenover innovaties. Ze denken: wat moet ik ermee? Of: raak ik mijn baan kwijt door de komst van deze vernieuwing? Het is belangrijk dat managers deze medewerkers op het hart blijven drukken dat dit niet het geval is. Dus dat ze iets zeggen als: ‘We zijn superblij met je. En je kan in principe bij ons blijven tot je pensioen.’”

Dat geldt trouwens ook voor die enkele zorgmedewerker die fantastische zorg levert, maar nog moeite heeft met computers of zorgtechnologie, gaat Bos verder. “Tenminste, als het gaat om een 60-plusser. Van jongere medewerkers verwachten we uiteraard wel dat zij hun digivaardigheden op peil brengen en houden.”

Comfort en welzijn voorop
Het is van belang dat managers duidelijk maken

“Een voorbeeld. Op sommige afdelingen hebben we een systeem van automatische verlichting. Dit zorgt ervoor dat een ruimte overdag goed verlicht is, en ‘s avonds geleidelijk aan steeds donkerder wordt. Dit helpt cliënten met dementie bij het aanhouden van een goed dag-nachtritme. Op een gegeven moment constateerden we echter dat sommige medewerkers het systeem soms gingen overrulen en het licht overdag dimden. Als een manager zoiets bemerkt, is het diens taak om opnieuw toe te lichten waarom het systeem is ingevoerd en hoe het gebruikt wordt.”

Clënten meenemen
Het is raadzaam om het ‘waarom’ van digitalisering, zorgtechnologie en andere innovaties ook aan cliënten uit te leggen, benadrukt Bos. “En ze te laten zien hoe de nieuwste snufjes werken. Cliënten zijn dan vaak enthousiast. Zo maakte ik laatst mee hoe blij een cliënt was met een slimme spraakassistent, die hem automatisch herinnerde aan afspraken met bijvoorbeeld de ergotherapeut. Maar ik zag ook een keer hoeveel moeite het een verzorgende kostte om een cliënte te overtuigen van de voordelen van een druppelbril. Ze bleef maar zeggen: ‘U kunt voortaan zelf uw ogen druppelen en hoeft niet meer te wachten, totdat ik langskom om het voor u te doen’. Maar die mevrouw wilde juist dat de verzorgende kwam! Daarom stuntelde zij opzettelijk met haar bril.”

Als mensen echt niet met een vernieuwing overweg kunnen, dan blijft een zorgmedewerker volgens Bos de zorg bieden. “Maar als iemand een toepassing niet gebruikt vanwege andere redenen, zoals eenzaamheid, dan pakken

we de onderliggende problematiek aan en leren we de persoon met de vernieuwing omgaan.”

Datagedreven werken
Welke digitale stappen wil Woonzorg Flevoland nog gaan zetten? Bos geeft opnieuw een voorbeeld: “De afdeling ICT ziet veel informatie waarmee eigenlijk niets gedaan wordt. Een simpel voorbeeld. Stel, een cliënt belt om de haverklap om een verzorgende. De verzorgende kan daar bezorgd of geïrriteerd door raken. Maar ze kan ook de data van het oproepsysteem analyseren: Wanneer belt deze cliënt? Zit daar een patroon in? Wat zegt dat patroon? En als we dat patroon herkennen en doorgronden, welke acties kunnen we daar dan op inzetten?”

Die manier van denken is nog geen gemeengoed, stelt Bos. “De data die systemen opleveren, worden niet optimaal benut. Dat kan beter en daarin willen we nog progressie boeken. De samenwerking met de ICT-afdeling is hierin belangrijk: zij kunnen data proactief aanbieden en toelichten aan zorgmedewerkers en hun managers.”

Mogelijkheden van AI leren kennen
Woonzorg Flevoland oriënteert zich niet alleen op de mogelijkheden van datagedreven werken, maar heeft ook de eerste stappen gezet op het AI-pad. “We hebben een AI-bedrijf uitgenodigd om een informatiemiddag te verzorgen voor een groep managers, directieleden en staf, om hen te begeleiden richting AI-geleterdheid”, vertelt Bos. “Dat was fijn, omdat AI voor velen toch iets spannends had. De onbekendheid is er dankzij dit initiatief al een beetje vanaf.”

Bos, die zelf ook graag meer wil leren over AI, gaat verder: “Daarnaast hebben medewerkers van dit bedrijf meegekeken bij processen van (zorg)collega’s, om te ontdekken op welke wijze AI hieraan mogelijk een bijdrage kan leveren. De opbrengsten zijn nog niet bekend, maar alleen al hun komst leverde veel enthousiasme op.”

Bos kan zich voorstellen dat AI ervoor gaat zorgen dat administratieve lasten worden verminderd, of dat roosteren en plannen eenvoudiger wordt. “We bekijken welke innovaties mogelijk zijn. En welke we willen invoeren. De kennis die we vervolgens opdoen, delen we graag met collega-organisaties in de regio. Het is goed om met en van elkaar te leren.” ■

GEïNTERVIEWDE

John Bos is bestuurder van Woonzorg Flevoland.