



Foto: Isala.

Van DigiBeter naar DigiFit

Isala zet volgende stap bij versterken digitale vaardigheden

In 2021 startte in Isala ziekenhuis het project DigiBeter. Per 2025 heet de aanpak om de digivaardigheid van medewerkers te verbeteren DigiFit. De regie ligt nu meer dan voorheen bij die medewerkers zelf. “Het draait erom dat zij de digitale mogelijkheden om hun werkprocessen te optimaliseren kennen én benutten”, benadrukt bestuurder Ina Kuper.

& DOOR FEMKE VAN DEN BERG

Tijdens de coronapandemie, in 2020, kwam bij Isala naar voren dat het met de digivaardigheid van medewerkers beter kon. “Mayella Stremmelaar, adviseur leren en ontwikkelen bij de Isala Academie, merkte toen dat artsen en verpleegkundigen voor digitale uitdagingen kwamen te staan¹”, vertelt Bertine Hartkamp, programmamanager DigiFit. “Leidinggeven van de poliklinieken zagen in diezelfde tijd dat veel medewerkers het tempo waarin digitale vernieuwingen werden doorgevoerd moeilijk konden bijbenen.”

“Uit een professionaliteitsscan onder verpleegkundigen bleek bovendien dat digitale vaardigheden een aandachtspunt waren. En dat zij zich hierin graag wilden verbeteren”, vult Ina Kuper aan. “Kortom: verschillende signalen kwamen bij elkaar. Dan ontstaat er urgentie.”

De start

Het leidde ertoe dat in 2021 DigiBeter van start

ging. “We zagen dat medewerkers digivaardigheden nodig hebben om hun werk goed te doen en wilden daarom werken aan het versterken hiervan”, zegt Kuper.

Binnen Isala werden digicoaches opgeleid, die meedachten over de projectopzet. “Vanuit die eerste opzet is in juli 2021 een ‘plan in één dag’-sessie georganiseerd, met Buro Strakz”² vertelt Hartkamp. “In de periode daarna is de digitale Zelfscan van Digivaardig in de zorg³ geïntroduceerd op de verschillende afdelingen. Deze werd massaal ingevuld. Uit de uitkomsten bleek dat maar liefst 85 procent van de medewerkers over zichzelf zei: ‘Ik ben digivaardig’. Tegelijkertijd zagen we in de praktijk dat misschien maar zo’n 30 procent van de medewerkers applicaties maximaal in gebruik nam.”

Basisvaardigheden op orde

In het algemeen zijn de basisvaardigheden van de medewerkers op orde, geeft Karlijn Kwint, directeur van de Isala Academie, aan. “Dan bedoelen we dat medewerkers dagelijks met een computer kunnen werken, hun e-mailverkeer kunnen

afhandelen, het EPD invullen. Daar had en heeft het merendeel van de medewerkers geen moeite mee. Maar wel met dat stapje extra.”

Vanaf 2021 is er gewerkt aan het vergroten van de digivaardigheden van medewerkers. Hartkamp hierover: “Er kwam een programmeerteam, met medewerkers van de Academie, Informatie & ICT, Communicatie en HR. Vanuit zorg zijn leidinggeven aangehaakt. Geleidelijk werden medewerkers toen meer digibewust⁴.”

“Met DigiFit zetten we nu een transitie in”, vult Kwint aan. “We gaan van een one-size-fits-all methodiek naar een fijnmazige aanpak. Vroeger gingen alle medewerkers ‘door dezelfde wasstraat’ om dezelfde vaardigheden te leren. Dat gebeurt niet vaak meer. Al bieden we zeker nog wel trainingen aan. Bijvoorbeeld nu we overstappen op Microsoft 365. Collega’s kunnen zich op eigen initiatief voor een maatwerktraining inschrijven.”

Hartkamp legt uit dat medewerkers tegenwoordig zelf meer ‘in de lead’ zijn als het gaat om het verbeteren van hun digivaardigheden. “We

vragen: ‘Hoe zien jouw dagelijkse werkprocessen eruit? Welke digitale mogelijkheden zijn er om deze te optimaliseren? En wat wil je nog leren om deze mogelijkheden beter te leren gebruiken?’ Natuurlijk is het dan wel belangrijk dat medewerkers de mogelijkheden die er zijn ook kennen. Om ze daarvan een beeld te geven, hebben we verschillende activiteiten georganiseerd.”

Secretaressefestival en Digitips

Ze geeft een voorbeeld: “Tijdens het Secretaressefestival konden de secretarissen experimenteren

Kuper. Zij geeft een voorbeeld: “Een paar jaar terug zijn we overgegaan op een nieuw EPD (HiX). Toen we voor het eerst een update van het EPD kregen, kwamen veel dokters aan mijn bureau om te vertellen wat er allemaal misliep. In februari 2025 hebben we weer een upgrade gehad. Deze keer is die vrijwel geruisloos verlopen.”

Hartkamp legt uit hoe dat komt: “Voorheen werden medewerkers klassikaal getraind in het gebruik van het EPD. Maar vervolgens pasten zij hun processen niet echt aan in hun praktijk. Ze gingen zoveel mogelijk verder op de bekende weg en liepen dan vast.”

Tegenwoordig worden de EPD-vaardigheden op de werkplek aangeboden aan (nieuwe) medewerkers. En als medewerkers vinden dat ze deze beheersen, dan geven ze dit aan in een zelfverklaring in het leermanagementstelsel. Kwint: “We maken de beweging van: ‘toon aan dat je een cursus’ hebt gedaan naar ‘toon aan dat je daadwerkelijk met een applicatie kunt werken’. Dat is een hele andere benadering.”

Key-users en super-users

Als er vragen zijn over een upgrade van het EPD, kunnen medewerkers tegenwoordig terecht bij HiX-key-users, vertelt Hartkamp: collega’s van dezelfde afdeling die vooraf zijn opgeleid, zodat zij de fijne kneepjes van een applicatie kennen en hun directe collega’s kunnen begeleiden bij het gebruik hiervan.

De key-users zijn getraind door de super-users, vervolgt Hartkamp: “Dit zijn enthousiaste collega’s – dokters, verpleegkundigen, secretarissen – die als extra taak hebben om bij te houden welke digitale en technologische vernieuwingen er op stapel staan. Zij leren deze kennen, voordat anderen dit doen. Ze zijn een aantal uur per week aan de slag voor een onderwerp, bijvoorbeeld het verpleegkundig dossier. En ze kijken bijvoorbeeld ook welke wijzigingen in HiX wel of niet geschikt zijn voor gebruik op een bepaalde afdeling.”

Op dit moment zijn er binnen Isala geen digicoaches meer. “Zij waren bij ons breder actief dan key- en super-users. Ze fungeerden bijvoorbeeld ook als klankbord bij projecten over digitale vaardigheden”, zegt Hartkamp. “We willen graag weer digicoaches opleiden, de organisatie heeft ze nodig. Het zou mooi zijn als digicoach een structurele functie wordt, in plaats van een rol die een professional ‘erbij’ doet.”

Digitale strategie

DigiFit draagt eraan bij dat medewerkers slimmer gaan werken, verwacht Kuper. “In onze strategie – Samen maken we Isala slimmer – is het uitgangspunt: alles wat wij doen, moet toegevoegde waarde hebben voor het patiëntpro-

ces. Digitalisering kan hier zeker aan bijdragen, onder meer dankzij een reductie in de administratietijd. Bijvoorbeeld doordat metingen van apparatuur rechtstreeks in het EPD komen – en de verpleegkundige deze er dus niet langer handmatig in hoeft te zetten. Dit zorgt ervoor dat er meer tijd over is voor de patiënt.”

Kwint nuanceert: “Overigens verwachten we niet dat alle innovaties onmiddellijk tijd opleveren, want medewerkers moeten er natuurlijk eerst mee leren werken. En dat kost wat tijd.”

Vuurtje brandend houden

Kuper benadrukt dat Isala het belangrijk vindt dat medewerkers digitaal vaardig worden, zijn en blijven: “We willen dat medewerkers de mogelijkheden gebruiken om hun werk zo goed en plezierig mogelijk te doen. En we willen hen optimaal voorbereiden op de toekomst. Daar hoort het onderhouden en uitbreiden van digivaardigheden bij. Borging van onze digi-aanpak is dus belangrijk. Dit is voor Isala, net als voor andere organisaties, best een uitdaging. Maar dankzij de vasthoudende energie van de mensen die bij DigiFit zijn betrokken, heb ik er alle vertrouwen in dat we het vuurtje brandend houden.” ■

Referenties

1.
2.
3.
4.
5.

GEÏNTERVIEWDEN

Bertine Hartkamp is programmamanager DigiFit bij Isala.

Ina Kuper is bestuurder van Isala.

Karlijn Kwint is directeur van de Isala Academie.