



IN THE POCKET!

Digitaal Vaardig

IN THE POCKET!

Digicoaches moeten een structurele plek in de organisatie krijgen en daarmee de **digitale vaardigheden** van alle medewerkers verbeteren.

Voor dat doel, startten in 2020 **vijf zorgaanbieders** in de regio Gooi en Vechtstreek met het programma Digitale Vaardigheden. Amaris Zorggroep, HilverZorg, Inovum, King Arthur Groep en het Rosa Spier Huis wierven Digicoaches, leidden hen op en pakten thema's aan zoals **deskundigheidsbevordering, borging** en de **positionering van de Digicoaches**.

Al deze organisaties hadden een **eigen projectleider** en werden ondersteund door het programmamanagement van Utrechtzorg.

Op 31 december 2021 is het project afgerond. Met deze folder voor in de broekzak, willen we alle betrokkenen bedanken voor hun **geweldige inzet** en wensen hen veel leerplezier bij het vervolg!



“

‘Help al je medewerkers digivaardig te worden.’

Suzanne Verheijden,
Expert digitale vaardigheid

Met haar bedrijf Buro Strakz stoomt Suzanne Verheijden zorgmedewerkers klaar voor de zorg van de toekomst. De afgelopen jaren ook met Utrechtzorg samen, voor ons project ‘Digitale Vaardigheden’.

“Digitale vaardigheden in de zorg zijn alle vaardigheden die er nodig zijn om technologie en applicaties in de zorg te bedienen. Denk hierbij aan mailen, instellingen aanpassen, informatie beveiligen en omgaan domotica”, legt Suzanne uit.

Dagelijks terugkerend probleem

“Technologie is dagelijks onderdeel van het werken in de zorg. Dagelijks moeten mensen namelijk rapporteren. Mensen die niet in het ECD kunnen, missen cliëntinformatie, wat natuurlijk effect heeft op de zorgkwaliteit. Ook mailen mensen dagelijks en moeten in hun rooster.”

Iedereen een tandje erbij

Suzanne: “Niet alleen de digitale starter heeft een uitdaging. We kunnen allemaal een tandje digivaardiger worden. Iedereen die sneller kan typen, heeft meer tijd voor de cliënt of patiënt. Op elk gebied valt winst te behalen om sneller en prettiger te werken.”

Zorg voor de toekomst

“In de toekomst komt er een gigantisch arbeidsmarkttekort. In plaats van een nieuwe aanwas, ziet de zorg juist mensen vertrekken”, zegt Suzanne. “In sommige situaties omdat ze stress ervaren van de toenemende digitalisering en het niet digitaal vaardig zijn. Om in de toekomst mee te kunnen komen, zijn er nieuwe vaardigheden nodig. Ook omdat we niemand kunnen missen, moeten we aandacht blijven hebben voor digitale vaardigheid. Onderschat het probleem niet en zorg dat mensen onder tijdsdruk meer tijd overhouden voor hun kerntaken.”

3 Ervaringsdeskundigen aan het woord



‘Deze rol triggert mijn leergierigheid.’

Michiel Muijs, Digicoach én projectleider

Michiel Muijs werkt als medewerker Dagcentrum bij HilverZorg. Voor acht uur in de week is hij daar echter ook Digicoach én projectleider. Michiel: “Het pionieren vind ik leuk, het is een fijne afwisseling met mijn dagelijkse werk en ik word er zelf ook nog wijzer van. Nu nog meer bekendheid!”

“Bij sommige collega’s bestaat er wat vrees en weerstand voor het gebruik van de computer en applicaties. En bij sommigen ook om erover te praten”, vertelt Michiel. Zonde, want wij hebben praktische tips en helpen graag.”

Om het ijs te breken, zet Michiel verrassend genoeg juist technologie in, vertelt hij: “Mensen zijn pas open over hun drempels, als je ‘face to face’ contact zoekt.” Daarom gebruikt hij Zora de pratende zorgrobot om met

collega’s in gesprek te gaan over digitale vaardigheden. Michiel: “De reacties daarop zijn eigenlijk altijd positief.”

Michiel is blij dat hij de vrije hand heeft gekregen, om zijn rol als Digicoach zelf in te richten. “Wat ik nog wel fijn zou vinden, is iets meer zichtbaarheid”, voegt hij toe. “Zo weten al mijn collega’s beter wie de Digicoaches zijn en met welke vragen ze bij ons kunnen aankloppen en met welke vragen bij ICT. Daar zie ik nog een rol voor weggelegd bij het management.”

Deze inzichten heeft Michiel verkregen door zijn rol als projectleider.

“Ik beheer het budget, stuur digi-collega’s aan, plan en leid vergaderingen en cursussen, en stem alles af met Utrechtzorg”, zegt Michiel. “Toen ik dit stokje plots kreeg overgedragen, vond ik het best wel spannend. Gelukkig heb ik een sterk en leuk team achter mij staan.”



‘Wij bouwen de brug wel.’

Paula van Lieshout, Digicoach

Paula van Lieshout werkt al twee jaar als Digicoach bij de King Arthur Groep. Zij ziet zich vooral als verbinder, legt ze uit. “Er is een positieve vibe. We bouwen de brug wel”.

Als Digicoach is Paula er voor haar collega's, zodat die niet vastlopen in hun belangrijke werk. Paula: “Het zijn wel onze helden, die mensen verzorgen. Dus ik ben blij dat ik hen kan helpen.”

En als het lukt, geeft dat heel veel vreugde, zowel bij de zorgverlener als bij haar. “Iemand op de gang sprak me uitgelaten aan, na een tijd te hebben zitten ploeteren: ‘het is gelukt het is gelukt!’ Daar word je toch blij van?”

Vrij van onrust en angst

Aandacht voor digitale vaardigheden is volgens Paula iets waar je keihard voor moet knokken. Paula: “Anders vallen de minder digivaardige mensen tussen wal en het schip. Dan gaan collega's elkaar helpen en voor elkaar denken. Dan krijg je onrust in de hiërarchie.”

En onrust is funest, vindt Paula, net als angst. “Het moet geen schrikbeeld worden dat je een rapportage moet maken. Het is onze gezamenlijke verantwoordelijkheid dat de systemen waarmee wij werken bekend zijn. Wanneer een nieuwe collega begint, moet er direct al aandacht zijn voor digitale vaardigheden. We denken in mogelijkheden en zoeken de dialoog.”

Lekker gewerkt

Paula pleit voor meer aandacht voor digitale vaardigheden, ook proactief. “Als ik iets opmerk, zoals in een e-mail een terloops signaal dat mensen kennis missen, dan zoek ik contact met leidinggevenden en coördinatoren: ‘Er is iets niet duidelijk. Hoe kunnen we zorgen dat we het allemaal gaan snappen?’ De kunst is geduldig te blijven en te ontzorgen. We willen allemaal hetzelfde: voor mensen zorgen, lachen, en dat we de deur uitgaan met het idee ‘ik heb lekker gewerkt.’”



“Wij helpen van nul tot alles”

Boudewina de Boer, Functioneel applicatiebeheerder

Boudewina de Boer is functioneel applicatiebeheerder bij Inovum. Ze is in tegenstelling tot veel collega's niet met cliënten bezig, maar met haar collega's. “Daar sluit mijn bijrol van Digicoach goed op aan”, zegt ze.

De rol verandert

In overleg met de andere Digicoaches maakt Boudewina plannen en deelt ervaringen. Eén van hun observaties is, dat de aard van hun werk langzaam is verschoven.

Boudewina: “Voorheen leerden we trucjes voor applicaties die maar sommigen gebruiken, zoals formules maken in Excel. Nu helpen we grotendeels bij applicaties die alle medewerkers moeten gebruiken, zoals de rooster-applicatie. En vooral bij de ‘onboarding’. We leren nieuwe collega's niet alleen een kunstje, maar leggen ook uit waarom dat nodig is.”

Unieke combinatie

Daarin zit volgens Boudewina het grote voordeel van een ICT'er die ook Digicoach is. “Ik zie als applicatiebeheerder de lijntjes lopen tussen de verschillende applicaties. Dat je bijvoorbeeld bij het rapporteren moet opletten wat je invult, omdat ook de mantelzorger mee kan kijken. Als je hier wat doet, heeft het gevolgen voor daar.”

Bij dat uitleggen, zit Boudewina's kracht, vertelt ze: “En bij de empathie, die je als Digicoach ‘in the pocket’ moet hebben. We kijken empathisch mee: is deze medewerker écht wel zo digivaardig als hij of zij zegt? Zo niet, dan pakken we deze medewerker bij de hand. Erg leuk om te doen! Gelukkig is onze bestuurder ervan doordrongen dat de rol van Digicoach absoluut onmisbaar is.”

Onderzoeksresultaten

Hanna Dohle is onderzoeker en adviseur. Op verzoek van Utrechtzorg onderzocht zij ervaringen van projectleiders, applicatiebeheerders en leidinggevenden.



1 Alle respondenten (ondervraagden) voelden zich redelijk of zeer digitaal vaardig en ongeveer de helft is dit tijdens het project nog meer geworden. Twee derde van de respondenten voelde zich dan ook comfortabel met de toename van nieuwe technologie op de werkplek.

2 Iedereen is enthousiast over de Digicoaches en vindt dat die een vaste rol in de organisatie moeten krijgen. De wens werd geuit om hiervoor voldoende uren te reserveren en onderscheid te houden tussen ICT-medewerkers en Digicoaches.



3 Alle respondenten vonden het project nodig, in verband met toenemende digitalisering, moeilijke applicaties, vergrijzing en privacy-gevoelige informatie.

4 Over de opzet en aanpak van het project is vrijwel iedereen enthousiast, ook al was er zonder corona meer uit te halen geweest. Ruim 90% meent dat ook medewerkers het nut ervan inzagen, en vindt constante aandacht hiervoor nodig.”



5 Grofweg een derde vindt dat ze zelf een ‘digicoachende’ rol moeten hebben. Een andere ruime derde ziet voor zichzelf meer een signalerende, verwijzende of faciliterende rol. De rest heeft hier geen mening over.

6 Veel respondenten hopen op meer aandacht voor ervaren, mindere digitaal vaardige medewerkers. Ook willen sommigen de rol van de Digicoach borgen en de administratieve verantwoordelijkheid en zichtbaarheid van de Digicoaches verbeteren, vooral tijdens drukte.



7 Bijna 80% van de respondenten heeft de indruk dat de medewerkers digitaal vaardiger zijn geworden. Sommigen voelen dat ze digitaal niet vaardige collega's niet hebben bereikt, doordat deze collega's zich schamen.

Dit hebben we al in 'the pocket!'

De route naar digitale vaardigheid is leerzaam en afwisselend!
Kijk maar, wat er allemaal is georganiseerd om digitaal vaardiger de toekomst in te gaan! Wat ga jij doen?

Training video-tutorials maken



FEBRUARI 2022

Slotbijeenkomst

Op 8 februari 2022 vindt een slotbijeenkomst plaats, met aanleiding tot actie: een lezing over 'Zorg van de Toekomst', met een uitnodiging om projectmatig toe te werken naar project Zorgtechnologie.

Actie! Lezing: 'Zorg van de Toekomst'

En nu jij!

De bal ligt bij jou.
Kleine stappen maken een grote verandering.
Welke ga jij zetten?



NOVEMBER 2021

SEPTEMBER 2021

Onderzoek

Utrechtzorg laat onderzoek onder leidinggevenden uitvoeren. Hoe digitaal vaardig zijn zij? En welke rol hebben zij gehad? Een samenvatting van de resultaten staat elders in dit document.

JUNI 2021

Intervisiebijeenkomst

Digicoaches delen ervaringen en leren van elkaar.

MEI 2020

Trainingen voor digicoaches en projectleiders

- Digicoach basistraining
- De Digicoach voor de groep
- Verdieping: Bruggen bouwen en motiveren, voor Digicoaches
- Verdieping: Digitalisering en eHealth, stappen zetten met teams
- Intervisiebijeenkomsten
- Workshop Videotutorials maken



DECEMBER 2019

Kick-off

Participanten  x5

- Vijf organisaties
- Eén interne projectleider per organisatie
- Eén tot vijf Digicoaches per organisatie
- In totaal gemiddeld twaalf Digicoaches.



MAART 2020

Ander plan door Corona

Op zoek naar een andere invulling van het project, in verband met de opkomst van corona. Digicoaches gaan cliënten helpen beeldbellen met familie.

IN THE POCKET!

7 Redenen

OM BIJ DE LES TE BLIJVEN

1 Digitale vaardigheid is een **voorwaarde** voor het leveren van goede zorg.

2 Digitale ontwikkelingen zijn **nooit 'klaar'**. Sterker nog, ze gaan steeds sneller.

3 Er is al veel **kennis** over hoe medewerkers digitaal vaardiger kunnen worden. Haal daar rendement uit.

4 Wie digivaardig is, kan digitale taken **zelfstandig** uitvoeren. En dat is **efficiënt**.

5 Er zullen **meer cliënten** komen. Voorkom dat personeel vertrekt omdat hun achterstand stress oplevert.

6 Iedereen die sneller kan typen of de weg weet in een applicatie, heeft **meer tijd voor de cliënt**.

7 Zonder angst is het veel fijner werken. Minder weerstand en **meer werkplezier!**

Digicoaches



The logo for inovum, featuring the word "inovum" in a lowercase, blue, sans-serif font.

Colofon: Deze folder is een uitgave van Utrechtzorg.

Met dank aan: Amaris Zorggroep, HilverZorg, Inovum, King Arthur Groep en het Rosa Spier Huis, alle geïnterviewden en dank aan alle medewerkers voor hun inzet!

Eindredactie en Interviews, Arjan van Rooijen, Josefien Jeninga, Grafische vormgeving, Studio Puik.

Wil jij ook aan de slag met digitale vaardigheid?

Mail dan naar secretariaat@utrechtzorg.net.



www.utrechtzorg.net | T 030 6340808

UTRECHTZORG

