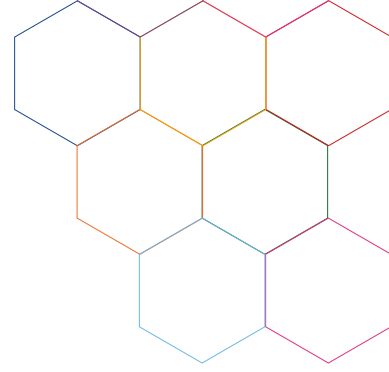




DIGIVAARDIG IN DE ZORG

Nut en noodzaak van het investeren in digitale vaardigheden in de zorg





1

Inleiding

Coalitie Digivaardig in de zorg

De coalitie Digivaardig in de zorg heeft als missie dat iedereen in de zorg voldoende digivaardig is om optimale zorg te kunnen leveren. De bottom-up coalitie is in de afgelopen vijf jaar uitgegroeid tot een brede beweging waarbij honderden mensen uit de zorg betrokken zijn. De coalitie wordt sectoraal, regionaal en landelijk ondersteund, door zowel overheid, werkgevers als werknemers.

De coalitie richt zich op het gemeenschappelijk belang. Al het ontwikkelde (leer)materiaal is voor iedereen beschikbaar, bijeenkomsten zijn open, communicatiemiddelen worden breed verspreid. Op kennissite www.digivaardigindezorg.nl staat al het leermateriaal, gecategoriseerd per zorgsector en op de site www.coalitiedigivaardigindezorg.nl zijn de werkgroepen en de door hen ontwikkelde materialen te vinden. Omdat we weten dat digivaardigheid niet alleen een opgave van de zorgmedewerker zelf is, zijn ook ICT'ers, docenten, HR, managers, digicoaches en projectleiders betrokken. Het beheer van de coalitie wordt gedaan door de onafhankelijke stichting ECP | Platform voor de InformatieSamenleving.

Waarom deze publicatie?

We horen regelmatig dat zorgorganisaties moeite hebben om te besluiten of en hoeveel tijd en geld ze willen steken in het verbeteren van de digitale vaardigheden van hun medewerkers. Hoe 'erg' is de situatie precies? Waarom zouden we investeren in het verbeteren van digitale vaardigheden, wat levert dat op? En wat kost het om een project Digitale vaardigheden op te zetten? Met deze publicatie willen we zorgorganisaties helpen om deze afweging zo goed mogelijk te maken.

Deze publicatie is tot stand gekomen met hulp van diverse partners uit de werkgroepen van de coalitie Digivaardig in de zorg en op basis van interviews met bestuurders, directeuren en projectleiders. Daarnaast is er geput uit diverse onderzoeken die gedaan zijn naar dit thema.

We wensen u veel leesplezier. Neem gerust contact op als u vragen heeft naar aanleiding van dit document.

Suzanne Verheijden (programmamanager Digitale vaardigheden),

Daniël Tijink (projectleider Digitale vaardigheden) en

Maaïke Heijltjes (coördinator en webredacteur)



Jan Fidler, voorzitter Raad van Bestuur 's Heeren Loo (Gehandicaptenzorg):

“Digitaal vaardig worden als zorgprofessional is geen keuze meer maar een noodzaak. En dat geldt niet alleen voor hen. Van schoonmaker tot bestuurder, we moeten allemaal aan de slag!”

2

Omvang van het probleem

Medewerkers van zorgorganisaties krijgen in hun werk onvermijdelijk te maken met digitale technologie. Ze moeten niet alleen werken met het elektronisch cliënten- of patiëntendossier en roostersoftware, ook bijvoorbeeld domotica, beeldbellen en allerlei andere e-healthtoepassingen komen steeds vaker voor.

Omvang van het probleem

Een knelpunt is echter dat een deel van de zorgprofessionals niet goed met digitale technologie overweg kan. 1 op de 10 Nederlanders (16 tot 65 jaar) heeft weinig tot geen ervaring met computers. Onder 55-plussers is dat 20% (Ministerie OCW, 2018). Voor medewerkers in de zorg geldt dat iets meer dan de helft geen actuele kennis heeft en de laatste 2 jaar niet is bijgeschoold. 65% van de onderzochte populatie maakt zich zorgen over de eigen digitale vaardigheden en die van collega's (ICtivity, 2017). 20% van de medewerkers in de VVT is digitale starter, een actievere en positievere term, dan digibeet (Utrechtzorg, 2019). Voor de gehandicaptenzorg is dat minimaal 10% ('s Heeren Loo, 2017). Een digitale starter, heeft vrijwel geen ervaring met digitale technologie.

Onderschatte uitdaging

Maar iedereen heeft toch een smartphone en kan overweg met WhatsApp? Hoezo hebben zorgverleners dan niet voldoende digitale vaardigheden? Dit horen wij vaak. Maar het kunnen versturen van een appje is wel iets anders dan rapporteren in het ECD/EPD, beeldbellen met een cliënt, een vergaderverzoek sturen in Outlook, een document scannen, een bestand opslaan in de juiste map of het doen van een MIC/MIM-melding. Dit zijn vaardigheden die zorgverleners echt nodig hebben in hun werk. De missie van de coalitie Digivaardig in de zorg is: iedereen voldoende digivaardig om zijn/haar werk goed te kunnen doen.

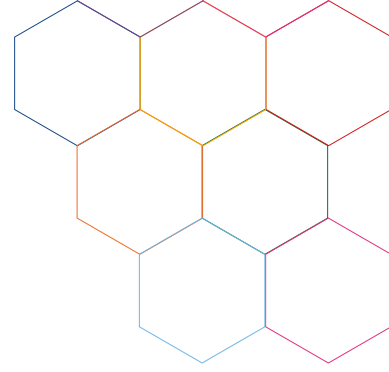


Medewerkers meeste moeite met zorgapplicaties

In een onderzoek onder 4628 zorgprofessionals in de VVT in 2019 bleek het volgende:

- De twee vaardigheden waar medewerkers het minste moeite mee hebben zijn het opladen van een mobiel of tablet en het gebruik van WhatsApp.
- De medewerkers schatten hun vaardigheden laag in op de onderdelen privacy, social media en 'programma's & applicaties'.

Digicoaches geven unaniem aan in interviews (Utrechtzorg, 2020) dat de meeste leervragen gesteld worden op het gebied van applicaties zoals het ECD en de roosterapplicatie.



3

Opbrengsten van het verbeteren van de digitale vaardigheden van zorgverleners

We nemen u mee in een aantal opbrengsten van aandacht voor digitale vaardigheden.

1 Meer werkplezier

Zorgverleners met weinig digitale vaardigheden voelen zich hier heel onzeker over en hebben last van weinig zelfvertrouwen en schaamte. Betere digitale vaardigheden leidt tot hogere werktevredenheid van de medewerkers.

2 Minder werkdruk

Er wordt door digitale starters onnodig veel tijd besteed aan omwegen, onhandigheden en 'check-check-dubbelcheck'. Daarnaast moeten collega's te hulp schieten die daardoor ook veel tijd verliezen. Digitaal vaardigere medewerkers kunnen hun digitale taken sneller doen. Dat leidt tot lagere beleving van werkdruk en minder werkstress.

Tijdwinst



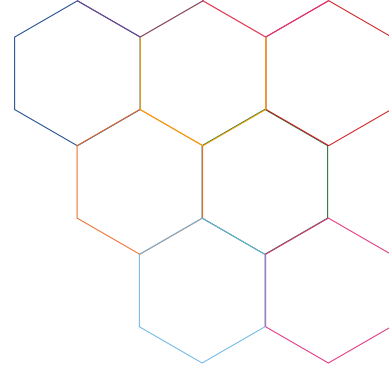
Begeleidster Aziza zegt in een interview:

„Ik ben niet zo goed met computers. Ik doe 30 minuten langer over rapporteren dan mijn collega's“.

Stel, deze begeleidster gaat op een computer- en of typecursus (of leert mondeling rapporteren).

Een gemiddelde medewerker werkt 28 uur. Stel dat dat verdeeld is over 5 diensten per week. Met vakantie eraf, zijn dat zo'n 47 x 5 diensten per jaar. Een begeleider rapporteert minstens 1 x per dienst. En door de cursus rapporteert Aziza de begeleidster 30 minuten sneller dan nu. Dat is 47 weken x 5 diensten x 30 minuten bespaard op rapportage. Dat is 117,5 uur per jaar. Ze is 2 dagen ziek. Dat hebben we nog steeds 100,8 uren per jaar meer tijd voor de cliënt.

100,8 uur per jaar om dingen te doen met de cliënt doordat **1 medewerker 30 minuten per dienst sneller rapporteert.**



3 Minder verzuim en verloop

De combinatie van meer werkplezier en minder werkdruk leidt tot:

- minder verloop en daardoor minder kosten voor werving, onboarding en opleiding;
- minder verzuim.

Juist in deze sector met een groot arbeidsmarkttekort zijn dit belangrijke voordelen.

Vervroegd met pensioen door nieuwe applicatie

“ Verpleegkundige ziekenhuis:

“Toen ik hoorde dat we weer een nieuw EPD kregen had ik slapeloze nachten. Ik moet nog 3 jaar tot mijn pensioen. Ik word al gefrustreerd van het huidige systeem dat ik niet snap. Ik heb besloten vervroegd met pensioen te gaan.”

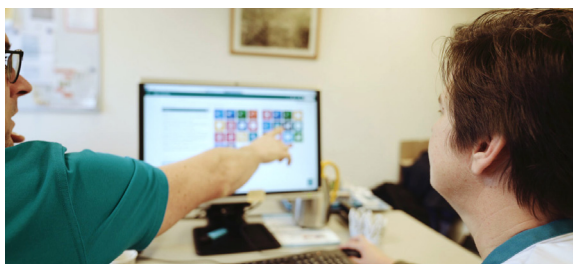
Burn-out door digitalisering

“ Begeleider gehandicaptenzorg:

“Ik moest in zoveel nieuwe applicaties werken bij mijn nieuwe werkgever dat ik door de bomen het bos niet meer zag. Ik kreeg een burn-out terwijl ik het werken met de cliënten geweldig vond!”

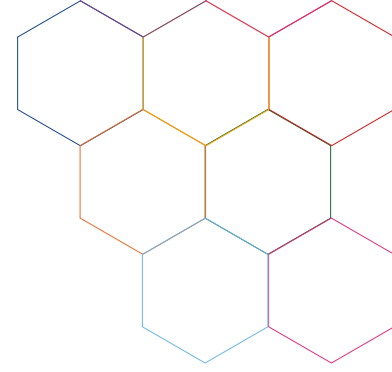
4 Innovatie

Voor de invoering van innovatieve digitale technologie is het een voorwaarde dat zorgmedewerkers er ook mee kunnen werken. Vaak is er nu onvoldoende vaardigheid en kennis om nieuwe technologie zoals virtual reality, augmented reality, domotica en gamification te begrijpen en te gebruiken. Digitale vaardigheden zorgen voor een betere landingsbaan voor innovatie en zorgtechnologie en een snellere adoptie.



Gebrek aan kennis en vaardigheden bij zorg-professionals wordt benoemd als een van de grootste knelpunten bij het gebruik van technologie in de zorg door bestuurders in de verpleeghuiszorg.

(Jester, 2019, Rapport 'Technologie in de verpleeghuiszorg')



5 Hogere kwaliteit van zorg

Als zorgmedewerkers digitaal vaardiger zijn, leidt dit op verschillende manieren tot betere zorg voor de patiënten/cliënten:

- Meer behandel- of begeleidingstijd voor cliënten/patiënten doordat zorgverleners sneller en efficiënter werken op de computer.
- Patiënten worden beter begeleid door zorgprofessionals in het gebruik van technologie. Deze technologie (denk bijvoorbeeld aan thuismonitoring, VR-bril, of de inzet van een robot) kan cliënten/patiënten zelfstandiger maken en meer regie geven over hun leven.
- Minder fouten door zorgverleners: fouten kunnen bijvoorbeeld ontstaan als dossiers niet goed of volledig zijn ingevuld en zorgverleners niet over alle informatie over een cliënt/patiënt kunnen beschikken of verkeerde medicatie toedienen.
- Betere behandeling van patiënten/cliënten door de inzet van big data en artificial intelligence.
- Betere managementinformatie doordat medewerkers beter werken in de digitale systemen. Het management kan daardoor betere keuzes maken over de inrichting van de zorg.

6 Informatiebeveiliging

Veilig omgaan met informatie is een onderdeel van digitale vaardigheden. Betere digitale vaardigheden van de zorgmedewerkers leidt dus tot:

- betere bescherming van de persoonsgegevens van patiënten/cliënten, minder kans op een datalek;
- minder risico voor de systemen van de zorgorganisatie (kleinere kans dat criminelen de systemen van de organisatie kunnen binnendringen).

7 ICT

- Digivaardige medewerkers doen minder vaak een beroep op de ICT-helpdesk.
- Medewerkers met voldoende digitale vaardigheden maken beter gebruik van het complete ECD en andere digitale systemen. Dat betekent dat het rendement van de investeringen in dit soort digitale systemen hoger ligt.
- Het invoeren van nieuwe digitale systemen in de toekomst gaat makkelijker als de basisvaardigheden van de medewerkers op orde zijn.



Applicatiebeheerder ggz:

“Wij zien het ziekteverzuim stijgen als er een nieuwe applicatie wordt uitgerold.”



8 Leren

- Digitaal vaardige medewerkers zijn beter in staat plaats- en tijdonafhankelijk te leren (bijvoorbeeld door e-learnings). Zo blijft hun kennis op peil.
- Medewerkers zijn beter geïnformeerd over wat er verder in de organisatie gebeurt omdat ze de mail en het intranet beter kunnen gebruiken.



Digitale starter:

.....

“Ik kan nu ook op het intranet lezen wat er is gebeurd. Ik kan nu alles volgen. Normaal moest ik altijd vragen: ‘Hoe weet je dat?’ En nu kan ik mensen het nieuws brengen!”

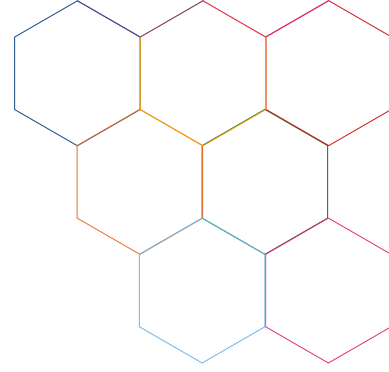
9 Maatschappelijke verantwoordelijkheid

- Aandacht voor digitale vaardigheden is goed werkgeverschap: als mensen digitaal sterker zijn, profiteren ze daar ook van in hun privéleven.
- In een digitaal vaardige organisatie lukt het beter om papierloos werken in te voeren, wat voordelen oplevert op het gebied van duurzaamheid.

10 Financieel

Veel van de hierboven genoemde opbrengsten hebben ook financiële voordelen. Heel duidelijk is dat bijvoorbeeld voor zaken als minder verzuim, minder verloop en minder inzet van de ICT-helpdesk. Het levert een organisatie ook geld op als meer medewerkers een e-learning kunnen volgen (i.p.v. een duurdere groepstraining) of als managers betere beslissingen kunnen nemen. De inzet van innovatieve zorgtechnologie kan ook tot kostenbesparing leiden. Bijvoorbeeld door zorg op afstand kan er meer zorg worden geleverd per medewerker en zijn er minder reiskosten. Vaak wordt technologie gezien als voorwaarde voor de toekomstbestendigheid van de zorg.

Het is echter lastig om deze financiële opbrengsten te kwantificeren. Dat vraagt zeer gedetailleerd vervolgonderzoek.



4

Investeringsen die nodig zijn

Aanpak

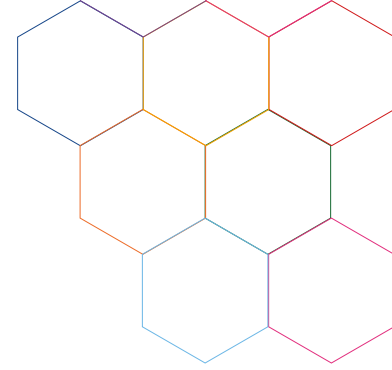
De kosten die een project digitale vaardigheden met zich meebrengt, zijn natuurlijk afhankelijk van de aanpak die wordt gekozen. Wij gaan hier uit van de aanpak die de coalitie Digivaardig in de zorg ondersteunt. Deze aanpak, die meer inzet op stimuleren dan op dwingen, gaat uit van de inzet van digicoaches. Het voordeel van deze aanpak is dat deze al bij een groot aantal zorgorganisaties is toegepast en verfijnd. Al deze ervaring is geconcentreerd in de materialen, leermiddelen en bijeenkomsten die de coalitie Digivaardig in de zorg gratis beschikbaar stelt voor alle zorgorganisaties in Nederland.

In de bijlage vindt u een overzicht van deze aanpak, inclusief links naar alles wat de coalitie Digivaardig in de zorg voor elke stap aan ondersteuning biedt. Deze landelijke aanpak vanuit de coalitie bespaart de individuele zorginstelling veel tijd en geld. Maar het is desalniettemin onvermijdelijk dat elke zorginstelling die haar medewerkers digivaardiger wil maken daar zelf serieus tijd en dus geld in investeert.

De kosten zitten vooral in het vrijstellen van de medewerkers om te werken aan hun digitale vaardigheden (opleidingsbudget). Daarbij worden ze geholpen door digicoaches: collega's die net iets digivaardiger zijn en getraind zijn in coachen (subsidie, locatiebegroting, of opleidingsbudget). Aan het trainen en vrijstellen van digicoaches zijn ook kosten verbonden. Verder gaat onze aanpak uit van een projectleider die het project coördineert en alle disciplines die er intern bij betrokken zijn (HR, ICT, communicatie e.d.) verenigt.

Voorbeeldberekening

Werkgeversorganisatie Utrechtzorg kreeg in 2019 een financiering van het Zilveren Kruis (ontwikkelgelden/ transitiebudget) om met 21 organisaties aan de slag te gaan met een complete aanpak van digitale vaardigheden. Op de volgende pagina vindt u de voorbeeldbegroting die de Utrechtse organisaties daarvoor hanteerden:



Berekening voor een organisatie van 700 medewerkers in de zorg.

Ervan uitgaand dat 2 op de 10 medewerkers in de ouderenzorg digistarter is (in de gehandicaptenzorg geldt dat naar schatting voor 1 op de 10 medewerkers).

Kostensoort	Kosten bij 700 medewerkers
1. Inzet digicoaches: Verwachte inzet voor 20% digitale starters is ten minste 10 uur per jaar. Voor de overige medewerkers 2 uur per jaar (structureel)	2/10 medew van 700 x 10 uren = 1400 uur 8/10 medew van 700 x 2 uur = 1120 uur Totaal 2520 uur x 50 euro per uur = € 126.000
2. Opleiden digicoaches: (Eenmalig) en evt. intervisie (eerste jaar 3 x 2 uur, en eventueel tweede jaar 2 x 2 uur)	*Out of pocket € 399 per digicoach (incl. btw) in een groep van minimaal 6, maximaal 12 deelnemers per groep. Aantal digicoaches hangt af van grootte contract van de digicoach. Advies: ten minste 8 uur per week per digicoach. Dan bij 2520 uur digicoach: 52 weken = 48 uur per week. Delen door 8 uur per week = 6 digicoaches nodig. Dus opleidingskosten 399 x 6 coaches = € 2.394 incl. BTW * Verleturen scholing: 2 x 7,5 uur x 50 euro = 750 per coach. X 6 coaches = € 4.500 * Intervisie: 6 uur per digicoach dus € 300 *Cateringkosten 25 euro pp = 25 x 6 = € 150
3. Verleturen scholing medewerkers: (structureel)	Eigen inschatting
4. Out-of-pocket kosten scholing: Er staan veel gratis leermiddelen op www.digivaardiginezorg.nl .	Eigen inschatting
5. Verletkosten invullen zelfscan: 30 minuten per medewerker	700 x 40 x 0,5 = € 14.000
6. Communicatiemiddelen	€ 1.000 drukwerk
7. Personele uren projectleider	€ 49.920 per jaar (gebaseerd op 60 euro x 52 weken x 16 uur)
8. Personele uren projectteam: RvB, Communicatie, HR, ICT, Zorg, Opleidingen	Kick-off ongeveer 7 personen x 1,5 uur = 10,5 uur Planbespreking 7 personen x 1 uur = 7 uur Tussenevaluaties 2 x 7 personen x 1 uur = 14 uur Totaal: ten minste 31,5 uur
TOTAAL	€ 198.264



“Ik weet zeker dat dit probleem bij iedere organisatie speelt!”

Zorgorganisaties moeten niet langer wachten en nu inzetten op het verbeteren van de digitale vaardigheden van de medewerkers “want de achterstand wordt steeds groter” vindt René Hup, lid van de Raad van Bestuur van ouderenzorgorganisatie Amaris. Bij Amaris is het project Digitale Vaardigheden begin 2019 gestart.



Noodzakelijk voor innovatie

Amaris is zich geleidelijk bewust geworden van het knelpunt digitale vaardigheden. Hup: “De laatste jaren zetten we steeds meer in op nieuwe technologie. We hebben natuurlijk een ECD, we delen elektronisch medicijnen uit en we zijn nu bezig met het invoeren van beeldzorg in de thuiszorg en online werkplekken. We merkten dat het echt nodig is om aandacht te besteden aan de digitale vaardigheden van onze medewerkers. Als medewerkers niet met nieuwe technologie overweg kunnen, gaat innoveren niet lukken. Zo simpel is het.”

Bestaande aanpak

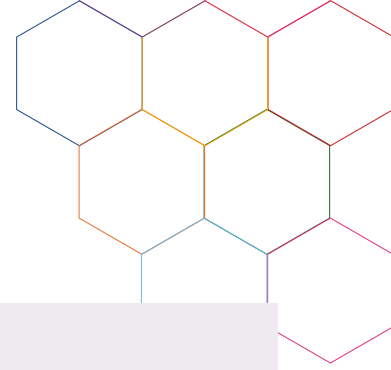
Met het project Digitale Vaardigheden kon Amaris aanhaken bij een initiatief van werkgeversorganisatie Utrechtzorg. “Als je dit alleen moet organiseren, is het erg veel werk. De aanpak van Utrechtzorg is al helemaal uitgedacht en ontwikkeld, er ligt heel veel materiaal klaar en we kunnen gebruikmaken van een mooie website. Dat is ideaal.” Amaris moest wel zelf tijd en budget voor het project vrijmaken, maar daar heeft de organisatie niet over getwijfeld: “We hebben veel geïnvesteerd in infrastructuur en technologie de laatste jaren. Daar hoort dan dit gewoon bij.”

Centraal in de aanpak van Utrechtzorg staan de digicoaches. Dat zijn eigen medewerkers die relatief digitaal vaardig zijn en die 4 uur per week besteden aan het begeleiden van hun collega's. Omdat het gewoon collega's op de werkvloer zijn, is de drempel om hulp te vragen laag. Hebben zorgprofessionals wel zin in een rol als digicoach? “Het was geen enkel probleem om mensen te vinden”, vertelt Hup, “meer dan genoeg collega's hebben zich enthousiast aangemeld, dat vond ik leuk om te zien.”

Iedereen wat te leren

Niemand hoeft zich volgens Hup te schamen als hij niet zo digivaardig is. “Je hebt toevallig de slag even gemist doordat je geen tijd had, geen interesse of doordat het simpelweg niet op je pad kwam. Dat kan gebeuren. Wij helpen je om weer aan te haken.”

Hup benadrukt dat het project niet alleen is bedoeld voor medewerkers met een grote digitale achterstand. “Iedereen heeft wel wat te leren op dit gebied en dat geldt zeker ook voor mij. We zijn bij Amaris aan het overstappen naar Office 365 en ik krijg binnenkort een mobiele werkplek. Hoe maak ik digitaal aantekeningen tijdens overleggen? Hoe orden en archiveer ik die? Daar heb ik hulp bij nodig.”



Sterker op de arbeidsmarkt

Het programma digitale vaardigheden versterkt volgens Hup ook de positie van Amaris op de arbeidsmarkt waar zorgorganisaties zich verdringen om de schaarse zorgprofessional. “Voor jonge medewerkers is het aantrekkelijk om te werken in een organisatie waar veel met digitale toepassingen wordt gewerkt. Oudere medewerkers kun je over de drempel heen helpen doordat ze weten dat ze ondersteuning zullen krijgen.” Het is dan ook de bedoeling dat digitale vaardigheden een vaste plek krijgen in de organisatie van Amaris, bijvoorbeeld in het inwerkprogramma en het opleidingsaanbod.

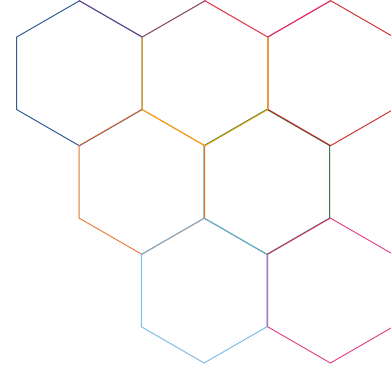
Niet langer wachten

Hup adviseert andere zorgbestuurders om niet langer af te wachten en ook met de digitale vaardigheden van hun medewerkers aan de slag te gaan. “Sommige organisaties zien het probleem nog niet zo, maar ik weet zeker dat dit bij iedere zorgorganisatie speelt. De mensen die hulp nodig hebben, zullen dat niet uit zichzelf vragen. Ondertussen wordt hun achterstand steeds groter want de maatschappij gaat gewoon heel hard. Er is al zoveel materiaal en ervaring beschikbaar om een project digitale vaardigheden te starten, maak er gebruik van!”



Bijlage 1

Het 'Starterspakket Digivaardig in de zorg' geeft u een goed overzicht van wat er nog is om een project Digitale Vaardigheden te starten en wat de coalitie Digivaardig in de zorg levert om u daarbij te ondersteunen.



STARTERS-PAKKET DIGIVAARDIG IN DE ZORG

- Zelftesten**
 - Voor zorgprofessionals
 - Voor managers
- Kennissite met leermiddelen**
 - Voor verschillende leerstijlen
 - Toegespitst op de zorg
- Digicoaches**
 - Tips
 - Profiel en wervingstekst
 - Ervaringsverhalen
- Ervaringen delen en van elkaar leren**
 - Bijeenkomsten
 - Appgroepen
 - Nieuwsbrief
- Communicatie**
 - Format communicatieplan
 - Communicatiemiddelen
- De rol van de manager**
 - Zelftest digitaal leiderschap in de zorg
 - Interviews met digitale leiders
- Financiën**
 - Overzicht subsidie-mogelijkheden
 - Voorbeeldbegroting
- Projectmanagement**
 - Format projectplan
 - Tips
 - Ervaringen
- Onderwijs**
 - Werkgroep docenten
 - Eigen onderdeel kennissite

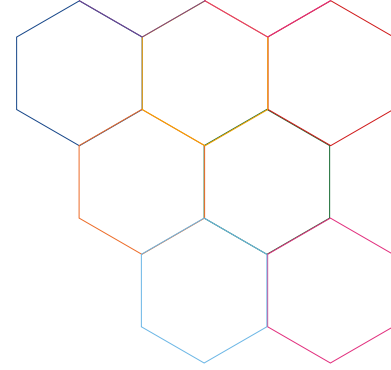


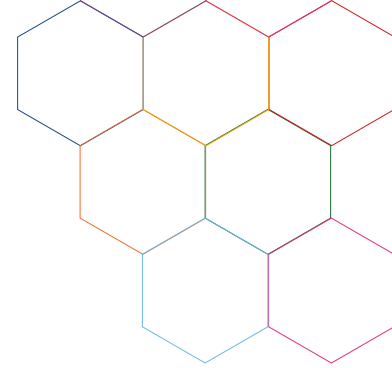
Bijlage 2

25 tips voor zorgorganisaties die de digitale vaardigheden van hun medewerkers willen vergroten:

Binnen de werkgroepen van de coalitie Digivaardiginzorg wordt veel kennis gedeeld. Ook binnen Utrechtzorg en bij 's Heeren Loo is veel ervaring opgedaan met een programmatische aanpak. Buro StrakZ verwerkte alle succesfactoren in de aanpak in een korte samenvatting van 25 tips.

1. Ga er bij voorbaat niet vanuit dat al je medewerkers digitaal vaardig zijn omdat ze 'ook op Facebook zitten'.
2. Haal het onderwerp 'niet digitaal vaardig zijn' uit de taboesfeer en maak het bespreekbaar in teams.
3. Heb aandacht voor de emoties rondom digitalisering en computers als weerstand, angst, schaamte en onzekerheid.
4. Gebruik een positieve boodschap die motiveert zoals: "Digitale Vaardigheden, meer tijd voor de cliënt en prettig werken voor jou!".
5. Maak inzichtelijk welke digitale vaardigheden in de verschillende functies van belang zijn.
6. Monitor de digitale vaardigheden. Bespreek of toets deze vaardigheden in functioneringsgesprekken, coaching en sollicitaties, net als zorginhoudelijke vaardigheden.
7. Realiseer je dat, net als bij laaggeletterden, heel veel digitale starters creatief worden in het vermijden van computers. Waar iemand die moeite heeft met lezen smoesjes gebruikt als: "Ik heb mijn leesbril niet bij me, lees jij dit even?", kan de digitale starter zinnen zeggen als: "Jij kunt zo lekker snel typen. Als jij de rapportage even afmaakt, doe ik de was".
8. Realiseer je dat de digitale starter op elk functieniveau voor kan komen.
9. Richt je niet alleen op de digitale starter, maar ga voor iedereen digitaal vaardig(er). Van schoonmaker tot bestuurder.
10. Geef goed voorbeeld met management en directie door zichtbaar aan de eigen vaardigheden te werken.
11. Maak gebruik van bestaande kennis van mensen, 'digiweten', early adaptors en digicoaches die collega's op de werkplek zelf helpen.
12. Betrek alle stakeholders bij een programmatische aanpak: ICT, Zorg (zowel de manager als de vaardige medewerker als de starter en de cliënt waar nodig), HR, Opleiden, Communicatie en planners).
13. Onderzoek al bij werving en selectie of medewerkers digitaal vaardig zijn en koppel ze aan een ervaren collega.
14. Neem digitale vaardigheden structureel op in je scholingsaanbod maar realiseer je je dat knoppencursussen en e-learning stress op kunnen leveren voor de starter.
15. Beloon initiatieven van medewerkers op dit gebied.
16. Houd het onderwerp ludiek en thematisch onder de aandacht en zet ook niet-digitale communicatiemiddelen in.





17. Gebruik storytelling als middel. Laat digistarters die vaardig geworden zijn hun verhaal vertellen om anderen te stimuleren ook aan het werk te gaan.
18. Realiseer je bij besluitvorming dat digitale innovaties (e-health en zorgtechnologie) alleen landen als medewerkers en cliënten/patiënten basisvaardig zijn.
19. Leid je helpdeskmedewerker op in het eenvoudig kunnen uitleggen, coachen en positief bekrachtigen.
20. Voeg digitale opdrachten en middelen toe aan je volledige opleidingsaanbod zodat mensen ook in niet digitale trainingen blijven oefenen en ontwikkelen.
21. Zorg voor een duidelijk overzicht van het applicatielandschap met een schema van de iconen en waar de applicaties voor gebruikt kunnen worden.
22. Besteed tijdens de uitrol van nieuwe applicaties of updates extra aandacht aan de digitale starter en laat hen eerst testen.
23. Evalueer regelmatig je applicaties op gebruikersgemak en stel dit voorop bij de selectie van nieuwe applicaties.
24. Realiseer je dat ook jonge medewerkers en schoolverlaters uitdagingen hebben op digitaal gebied, overschat hen niet. Ga daarom in gesprek met je onderwijspartners over een aanbod aan de huidige studenten zodat ze digitaal vaardig de zorgopleiding verlaten.
25. Gebruik voor een zelftest en leermiddelen de website www.digivaardigindezorg.nl en voor producten rondom digitale vaardigheden www.coalitiedigivaardigindezorg.nl.

Bron: Buro StrakZ

Tel: 070 41 90 309

info@digivaardigindezorg.nl

www.digivaardigindezorg.nl

www.coalitiedigivaardigindezorg.nl