

Een programmatische aanpak Digitale Vaardigheden in de zorg

door: Suzanne Verheijden en Marijke Bult



**buro
strakz**



Suzanne Verheijden

Educatie & innovatie



- Programmamanager Digitale Vaardigheden bij Utrechtzorg
- Strategisch Innovatie-adviseur bij 's Heeren Loo
- Programmamanager Kennissite DIVA bij ECP
- Adviseur Innovatie en Digitale Vaardigheden
- Cabaret over de Zorg van de Toekomst
- Eigenaar Buro StrakZ



De toekomst van zorg en de rol van de zorgprofessional daarin



Thema's:

- 21^e eeuwse vaardigheden
- Leren moet leuk zijn
- Digitalisering op maat
- Dat kan slimmer
- Peer-to-peer, digitale ambassadeurs
- Zorgtechnologie
- Creativiteit



Door:

- Advies
- Lezingen
- Trainingen
- Cabaret
- Producten
- Blogs

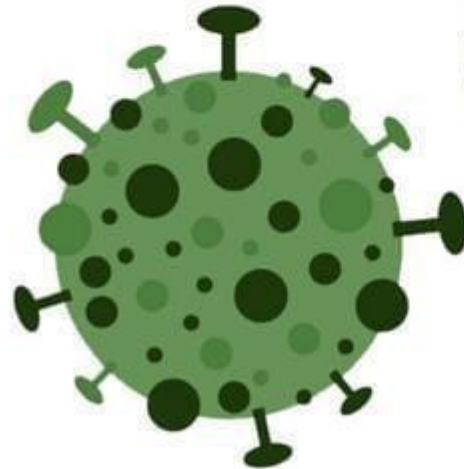




CORONA Thuiswerk Conference call BINGO!

1 lijn: horizontaal ,
verticaal of
diagonaal:
Goed gedaan!

Volle kaart:
Die call was echt
veels te lang....



"Hallo, wie kwam er net bij?"	"Kunnen we de slides krijgen?"	"____, ben je in de call?"	"Momentje____, ik maak je even presenter"	"Sorry, ik moet naar een andere call"
Geluid van iemand die typt.	Keihard rondzingen of echo	Kind of dieren geluiden. Of allebei..	"Hallo, kunnen jullie me horen?"	"Kun je even een slide terug gaan?"
"Volgende slide alsjeblieft"	"Kan iedereen op mute gaan alsjeblieft?"	"Sorry, ik was nog gemute"	"Sorry, ga je gang...."	"Hallo? Hallo?"
"Dus... <gedempt>...ik kan <lawaaï>... op...<gekraak>ok?"	"Sorry dat ik te laat ben" + slap excuus	"Ik heb een harde stop om..."	"Sorry, je viel even weg.."	"Kunnen we dit even offline pakken?"
"We wachten nog heel even tot iedereen is ingebeld.""	"Kun je mijn scherm zien?"	"Sorry, Ziggo deed weer eens moeilijk."	"Er zit wat vertraging op de lijn."	"Sorry, kun je dat nog eens herhalen?"

MB

De noodzaak voor aandacht aan digitale vaardigheden is de afgelopen weken nog duidelijker geworden.....

Digitalisering op de werkvloer

Digitaal werken:

Het gebruik van digitale ondersteuning (apparatuur en data) bij het monitoren, uitvoeren en begeleiden van administratieve taken en processen binnen de organisatie (roosters, ECD, eHRM, apps) voor en door medewerkers

Zorgtechnologie:

Technologie om de kwaliteit van zorg te verbeteren voor medewerkers en cliënten. Producten, apps, websites, devices zoals smartphone en tablet.

Digivaardigheid

Het meest onderschatte
probleem bij de implementatie
van innovatie en eHealth!

En een (mede-)oorzaak van
werkdruk, stress en het verlaten
van de zorg.....

**VERNIEUWDE
TECHNOLOGIE**

**DIGIBEET WORDEN
GING NOG NOOIT
ZO MAKKELIJK**

Loesje

Cijfers landelijk (CBS dec 2018)



Heeft geen enkele
computervaardigheid
9%

Heeft geen internet
6%

Heeft geen smartphone
8,7%

Verstuurt en ontvangt geen
mails
12,3%

1 miljoen digibeten in NL (2019)

2,5 miljoen Nederlanders moeite met technologische producten (2019)



Een succesvolle
meerjarenaanpak
in de gehandicaptenzorg
en ouderenzorg

Cijfers VG-zorg 2017



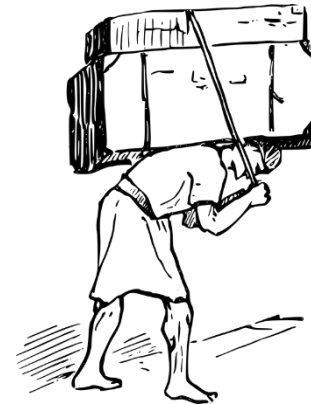
's Heeren Loo

14.200
medewerkers

10.000 in
uitvoerende zorg

20% starters
in de VV&T sector

Naar schatting minstens
1.000 daarvan is digibeet



Innovator maar
vooral voor de
medewerker.....

Bijzonderheden onderzoek VVT (N=4628)



Hoe hoger de leeftijd en hoe lager het opleidingsniveau, hoe lager de digitale vaardigheden

Laagste score op applicaties, privacy en social media

Digitale starter 2 x zo onzeker achter de computer en 2 x zo bang om fouten te maken

Hoogste score op mobiele apparaten: opladen mobiel apparaat en WhatsApp

De digitale starter vindt het idee dat technologie een steeds grotere rol gaat spelen **spannend** en is **minder** enthousiast over het werken met technologische innovaties.

Digitale starters ervaren taboe op onderwerp en uitsluiting. Digitale vaardige professional ervaart tegenovergestelde.

Wat is een digibeet/ digitale starter?

‘Een digitale starter is iemand die zich conservatief en terughoudend opstelt ten opzichte van het aanleren van nieuwe digitale vaardigheden.

De digitale starter staat stil in het leerproces als het om deze vaardigheden gaat. Dit heeft als gevolg dat met de constante verbetering die hard-, en software ondergaan de digitale starter gebruiker vasthoudt aan oude en minder efficiënte manieren om te werken met computers.’

A group of people are gathered around a wooden table in what appears to be a meeting or collaborative work environment. On the table, there is a laptop, a tablet displaying a website, a smartphone, and a coffee cup. The scene is overlaid with a semi-transparent red rectangle containing white text.

Definitie digitale vaardigheden

Alle vaardigheden die nodig zijn om digitale technologie te benutten om zo de kwaliteit van de zorg te vergroten en efficiënter, makkelijker, veilig en transparant te werken.

Onderzoek digitale vaardigheden:



Interviews digibeten gehandicaptenzorg:

ik *Ja.* wil!



WAAROM
MOEILIK DOEN

ALS
HET SAMEN KAN

Loeje



1000x



Knelpunten digistarters



Karin

25 jaar verpleegster.
Moet nog 3 jaar tot pensioen
Moet nieuw patiënten systeem
gaan gebruiken.
Besluit de zorg te verlaten



Henk

werkt al 30 jaar met
computers, op de ICT-afdeling.
Vraagt iemand van een andere
afdeling of die misschien een
uurtje voor hem heeft om uit
te leggen hoe zijn nieuwe iPad
werkt. Schaamt zich om dat
aan collega's te vragen.



Sandra

is nieuw binnen de
organisatie en raakt
volledig in paniek van alle
nieuwe programma's
waarin ze moet werken.
Huilend: "Ik vind werken in
de zorg geweldig, maar heb
al een keer een burn-out
gekregen door al die
computers!"



Els

legt contractueel vast bij haar
indiensttreding dat ze **nooit**
tijdens haar werk voor de
organisatie in het ECD hoeft te
werken (en anders komt ze niet)

HOE
DECLAREER
IK MIJN
KILOMETERS?

HOE MAAK
IK EEN VEILIG
WACHTWOORD?

HOE MAAK
IK EEN TABEL
IN EXCEL?

WAT KAN IK
ALLEMAAL MET
EEN IPAD?!

IK KRIJG
DE ZENUWEN
VAN DIE
COMPUTER.

IK WORD
GEK VAN HET
ELEKTRONISCH
CLIËNTEN
DOSSIER!

HOE STUUR IK
EEN DIGITAAL
AGENDA-
VERZOEK?

Komt in de plannen van je organisatie, die een digitaal karakter hebben, aandacht voor digitale vaardigheden terug?

“Mijn man beantwoordt mijn werkmail”



Meerjarenprogramma Digitaal vaardig(er)

“Digitale vaardigheden zijn geen keuze meer, maar een noodzaak!”

“Iedere medewerker basisvaardig, van schoonmaker tot bestuurder”



Betrokkenen

Innovatie

Afdeling
opleiden

HRM

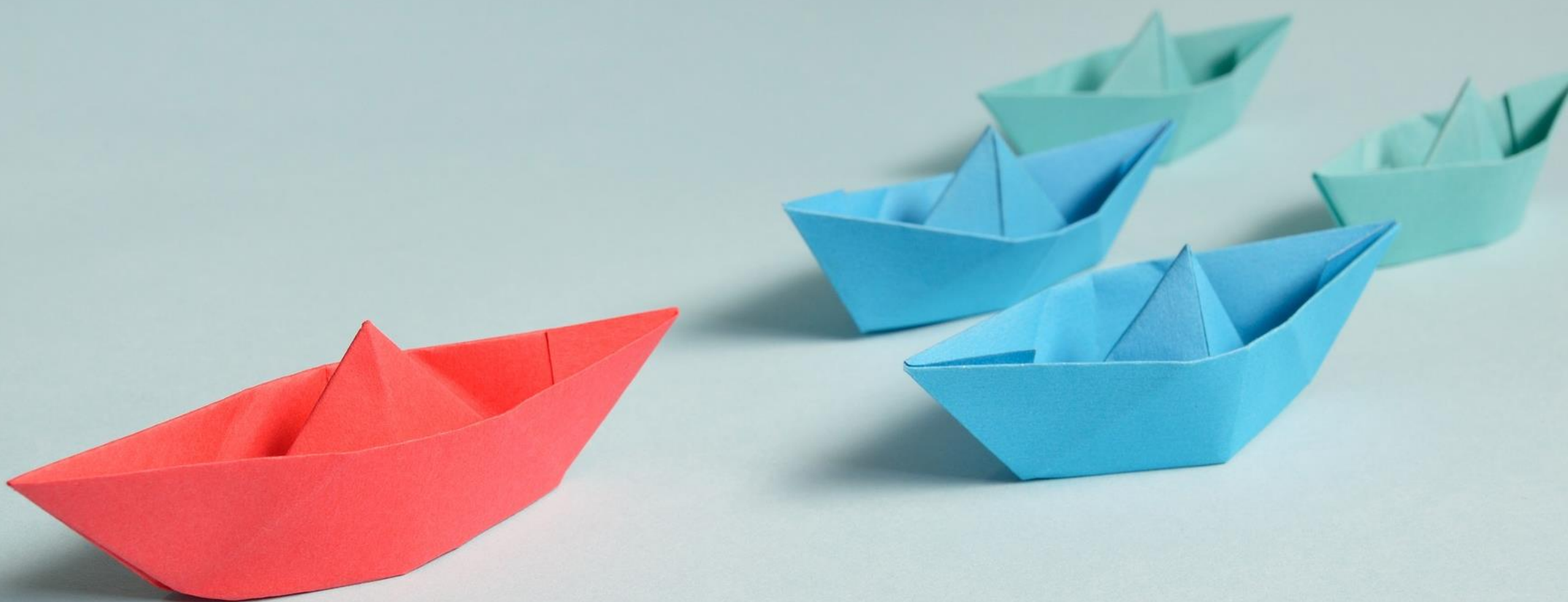
ICT
(& AVG)

Leiding-
gevenden

Zorg-
professionals

Onderwijs

Communicatie



De aanpak

Resultaat:

Iedere medewerker beschikt over die digitale vaardigheden die nodig zijn voor zijn/ haar functie nu en in de toekomst.

Inhoud programma Digitale Vaardigheden



**Kennissite met leermiddelen:
werkbladen, filmpjes,
spelvormen, downloadbaar en
printbaar**

**Nieuw competentieprofiel op
4 niveaus**

**Zelfscan
digitale vaardigheden
medewerker VG, VVT, ggz en
ziekenhuizen en een versie
voor managers**

**Voorbeeld implementatieplan
en voorbeeld
communicatieplan**

**Toolkit voor manager inclusief
communicatiemiddelen**

**Nieuwe rol:
DIGICOACH met
vacaturetekst, taken,
opleiding en intervisie**

**Inspiratiesessies, workshops
ludieke activiteiten**

Onderzoek naar effecten

**Borging in
werving en selectie,
onboarding, samenwerking
servicedesk, coaching,
jaargesprekken**

Zelftest managers

- Getest (en aangepast) m.b.v. managers/directeuren/bestuurders zorg diverse sectoren
- 30 vragen over digitale vaardigheden, 5-puntsschaal met een NVT-mogelijkheid
- 30 vragen over digitaal leiderschap: gebaseerd op test van digitaal leiderschap algemeen en basisvaardigheden zorgprofessional
- Gebaseerd op de trends in de zorg volgens landelijke rapporten
- Eigen resultaten versus landelijke resultaten, levert ook belangrijke data op
- Bedoeld om:
 - bewustzijn te vergroten,
 - te inspireren,
 - gesprek op gang te brengen en
 - voorbeeldrol te stimuleren voor managers



Leermiddelen ontwikkeld op het gebied van:



Office-
programma's

Technologie en
e-Health

Social Media

Domotica

Informatie-
beveiliging en
privacy

Apps en
instellingen

Applicaties

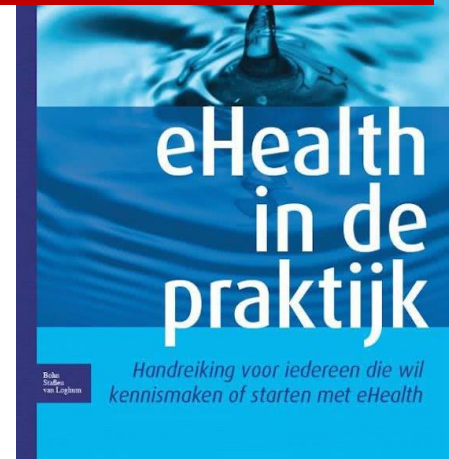
Basisvaardig-
heden

Binnenkort ook voor ggz en ziekenhuizen!



Type leermiddelen

- Spelvormen (bijv. Quiz, bordspel)
- Werkbladen
- Complete trainingen
- Filmpjes en vlogs
- Informatie/ leesvoer
- Websites en apps
- Coaching on the job



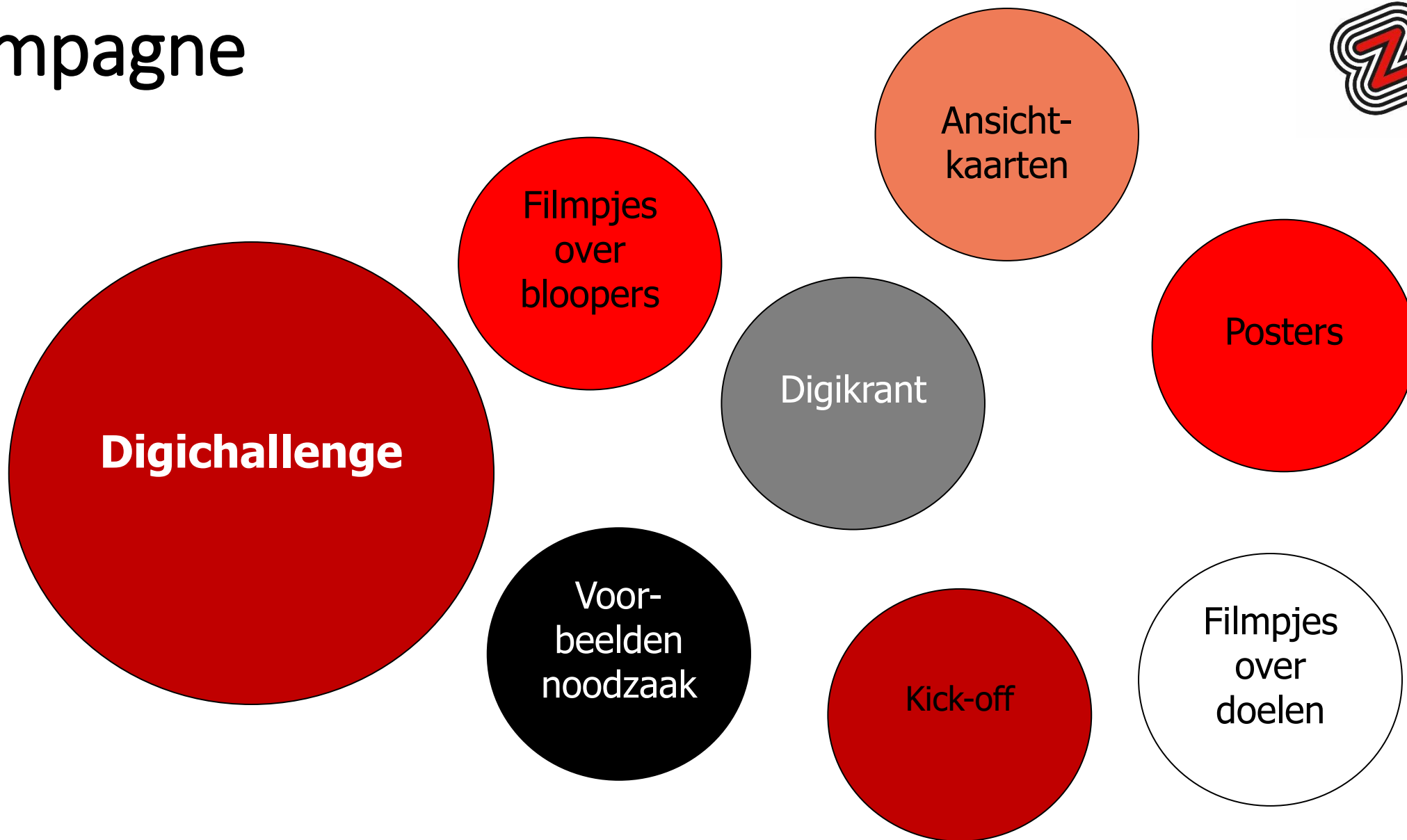
academie voor Zelfstandigheid
Leerkansen voor iedereen!



Opdracht 5, Veilige wachtwoorden

Meer tijd voor de client,
prettig werken voor jou!

Campagne



Communicatiemiddelen



Een grote groep medewerkers in de zorg is digitale starter
Wist je bijvoorbeeld dat in de VVT-sector 20% van de medewerkers heel weinig digitale vaardigheden heeft? En dat dit probleem speelt in alle zorgsectoren, op alle leeftijden en op alle functieniveaus?

Wat is er nodig?
Medewerkers hebben tijd, leermiddelen en coaching nodig om aan de slag te gaan. Digitale vaardigheden moeten een onderdeel worden van het competentieprofiel van de zorgprofessional.

Wat zijn digitale vaardigheden?
Denk aan het sturen van een online agendaverzoek, een veilig wachtwoord maken, rapporteren in het ECD, je uren inzien in de roosterapp, beeldbellen met een cliënt, een bijlage aan een e-mail toevoegen, een document scannen, een bestand opslaan, het doen van een MIC- of MIM-melding.

Wat kun jij als manager doen?
Creëer een sfeer waarin mensen er veilig voor uit kunnen komen dat ze digitaal niet up-to-date zijn. Geef zelf het goede voorbeeld door zichtbaar aan een digitaal doel te werken. Doe de zelftest voor managers op www.digivaardigindezorg.nl en stimuleer medewerkers om daar ook een zelftest in te vullen en met de leermiddelen aan de slag te gaan. Maak een digicoach vrij die collega's helpt op de werkvloer.

Wat is het gevolg van onvoldoende digitale vaardigheden?
Medewerkers zijn onzeker, schamen zich, maar willen collega's niet lastig vallen. Er zijn zelfs mensen die de zorg hierdoor verlaten. Gebrek aan digitale vaardigheden kost tijd, zorgt voor fouten en verhoogt de werkdruk. Het vertraagt ook de adoptie van digitale innovaties die nodig zijn om de zorg betaalbaar te houden.

De coalitie Digivaardig in de zorg ondersteunt zorginstellingen bij het digivaardiger maken van hun medewerkers. De zelftesten en leermiddelen van de coalitie staan op www.digivaardigindezorg.nl.
Meer informatie, tips en tools op www.coalitiedigivaardigindezorg.nl.

www.digivaardigindezorg.nl



NIET STOREN
Ik werk aan mijn digitale vaardigheden.



digivaardigindezorg.nl



De digicoach





Begeleiders leren van begeleiders



Psychologen raken geïnspireerd door psychologen



Verpleegkundigen leren van verpleegkundigen



Fysiotherapeuten volgen fysiotherapeuten



Artsen luisteren naar artsen



Patiënten worden overtuigd door patiënten

Al meer dan 300 opgeleide digicoaches!

Training is
geaccrediteerd!
(14pt)





Verbeter je digitale vaardigheden

Home Sectoren v Docenten Over deze site v Contact

Op deze kennissite kun je als zorgverlener aan de slag met het verbeteren van je digitale vaardigheden. Kies hieronder de sector waarin je werkt en begin vandaag nog. Hoe digitaal vaardiger jij bent, hoe meer tijd je voor je cliënt hebt en hoe prettiger je werkt.

Lesmateriaal voor jouw sector



Gehandicaptenzorg >



Verpleeghuiszorg & Zorg thuis >

Nieuws



Met zelftest, leermiddelen, nieuwsbrief



Verpleeghuiszorg & Zorg thuis v

typ een trefwoord...

zoeken



Verbeter je digitale vaardigheden

Home Leermiddelen v Digicoaches v Docenten v Nieuwsbrieven Contact



Basisvaardigheden

Werk hier aan de basisvaardigheden die iedereen nodig heeft om te kunnen werken in de zorg.

[ga verder >](#)

"Ik zie digicoaches soms denken: 'Ik ga toch zeker geen spelletje doen onder werktijd.' Maar dat werkt dus juist wel!

[lees meer >](#)



Informatiebeveiliging & privacy

Leer alles over het veilig omgaan met informatie, online en offline.

[ga verder >](#)



ActiZ en VGN openen kennissite officieel

17 april 2019



'Ontdek de gadgetfreak in jezelf'

15 april 2019

[bekijk al het nieuws >](#)



Technologie & e-health

Blijf up-to-date over nieuwe ontwikkelingen als gamification, big data en virtual reality.

[ga verder >](#)

Wat doe jij in de zorg?

Ik ben een zorgverlener.

Succesfactoren



Commitment Raad van bestuur en management

Statement: geen keuze maar noodzaak

Geen focus op starter, iedereen digitaal vaardig

Positieve insteek, en coaching door digicoach

Verleturen en out-of-the-pocketkosten reserveren

Veel aandacht voor niet-digitale communicatie

Boodschap: meer tijd voor cliënt en prettig werken

Onderwijs inzetten: bijv. student digicoaches

Alle relevante afdelingen betrekken

Opname in competentieprofiel,
functioneringsgesprekken, inwerkprogramma enz.

Digiweten en early adopters benutten

Kosten van dit programma voor een organisatie



* "Noodzakelijk"

1. Inzet digicoaches. Verwachte inzet voor 10% digitale starters: tenminste 10 uur per jaar. Voor de overige medewerkers 2 uur per jaar (*structureel*) Advies VVT: 20 % x 10 uur
2. Opleiden digicoaches (*eenmalig € 399*) en evt. intervisie (eerste jaar 4 x 2 uur, een eventueel tweede jaar 2 x 2 uur)
3. Verletkosten scholing medewerkers (*structureel*)
4. Out of the pocket kosten scholing (bijvoorbeeld cursus zorgtechnologie of Outlook, of Excel)
5. Verletkosten invullen zelfscan 30 minuten p.p. begin en einde traject (*twee keer, dus 60 min*)
6. Communicatiemiddelen niet digitaal vaardige professionals (*eenmalig*)
7. Personele uren projectleider (*structureel*)
8. Personele uren projectteam: RvB, Communicatie, HR, ICT, Zorg, Opleidingen (*structureel*)



Kosten programma voor een organisatie

* **Optioneel:**

9. Inrichten subsite www.digivaardigindezorg.nl
10. Onderzoeker i.v.m. onderzoek naar resultaten, nulmeting, eindmeting.
11. Personele uren begeleiding student-digicoaches



Inkomsten:

- Menzor subsidie praktijkleren OCW
- Kwaliteitsimpuls personeel ziekenhuiszorg KiPZ
- Sectorplanplusgelden VG
- Ontwikkelgelden zorgkantoor VVT
- Tel mee met taal (bedrag per medewerker)

Coalitie Digivaardig in de zorg

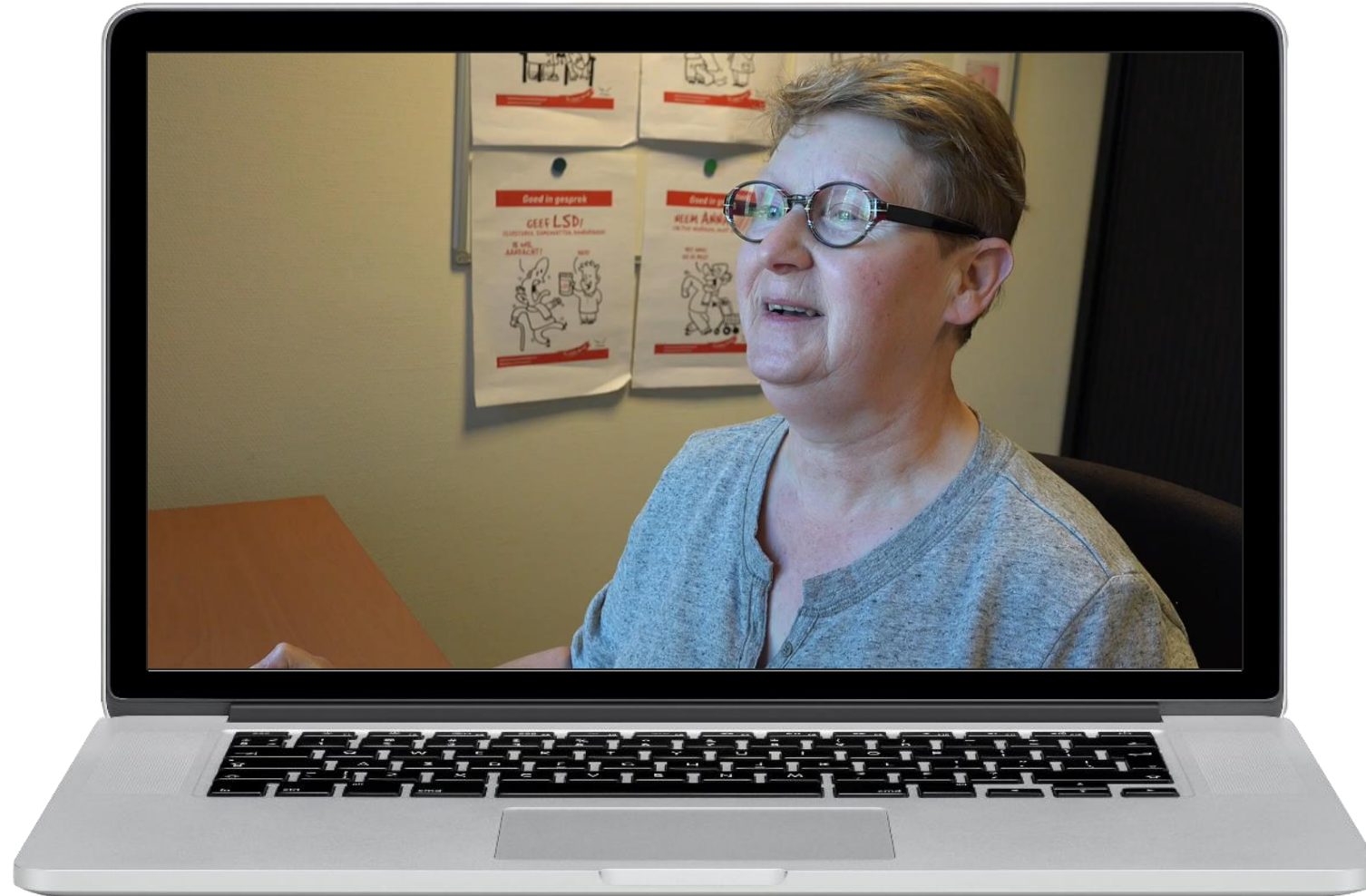
Werkgroepen voor:

- Projectleiders
- Zorgprofessionals/digicoaches
- Cliënten/ patiënten
- ICT
- Managers
- Onderwijs

Faciliterende rol van
coalitie met
financiering van
diverse partijen!

Gratis aansluiten? Mail naar info@digivaardigindezorg.nl

Een dappere starter in beeld: gastvrouw Marrie



Het resultaat voor de starter:

Een digitale starter legt uit: “Ik heb mijn collega’s niet meer voor van alles nodig. Ik heb het gevoel dat mijn baan eindelijk weer van mij is, snap je?”

Een andere starter vertelt: “Laatst legde ik voor het eerst iets uit aan een collega. Pas later besepte ik dat dat de eerste keer was dat ik wist hoe iets werkte. Normaal ben ik degene met vragen. Daar krijg ik wel zelfvertrouwen van.”

Iedereen digivaardig?
Landingsbaan voor innovatie....



Bekijk het starterspakket!

A screenshot of a web browser displaying the website 'coalitiedigivaardigindezorg.nl'. The browser's address bar shows the URL. The website has a green and yellow background with a hexagonal pattern. The header includes the logo 'COALITIE DIGIVAARDIG IN DE ZORG' and navigation links: 'Werkgroepen', 'Agenda', 'Producten', 'Starterspakket', and 'Contact'. The main content area features the title 'Aan de slag met digitale vaardigheden' and a paragraph of text.

https://www.coalitiedigivaardigindezorg.nl/home/starterspakket-digitale-vaardigheden/aan-de-slag-met-digitale-vaar

COALITIE DIGIVAARDIG IN DE ZORG

Werkgroepen Agenda Producten Starterspakket Contact

Aan de slag met digitale vaardigheden

De coalitie Digivaardig in de zorg heeft op basis van ervaringen bij verschillende instellingen een goed beeld van wat helpt om aan de slag te gaan met digitale vaardigheden. Hieronder staan de belangrijkste stappen op een rij, vaak met verdere verwijzingen.

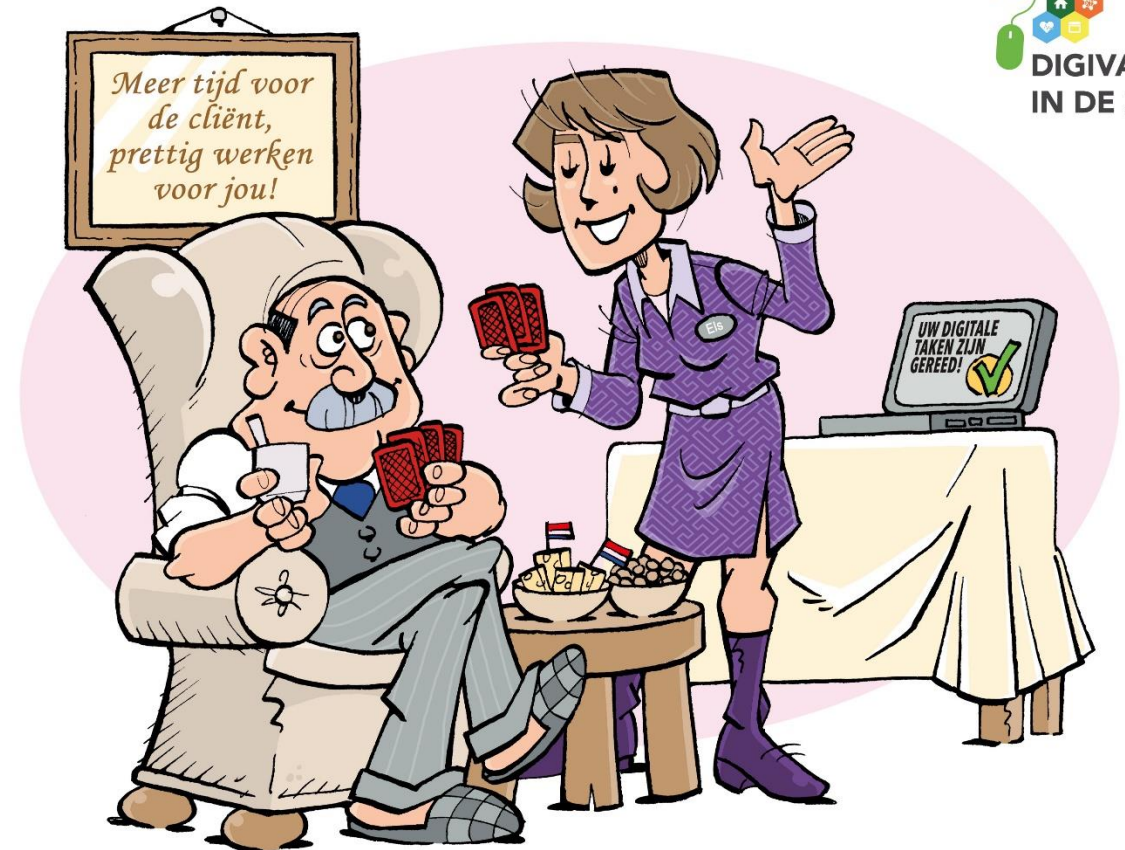
Inhoud:

- [Zelftest](#)
- [Digicoaches](#)
- [Leermiddelen](#)
- [Project](#)
- [Communicatie](#)
- [Financiën en subsidiemogelijkheden](#)
- [De rol van de manager](#)
- [Ervaringen delen en van elkaar leren](#)
- [Onderwijs](#)

<https://www.coalitiedigivaardigindezorg.nl/home/starterspakket-digitale-vaardigheden/>

Wat heb jij nodig
om een stap
verder te komen
met dit thema?

(Typ het in de chat!)



Werkzaam in werkgebied Zowelwerk of WGV Zorg en
Welzijn?

Interesse in ondersteuning?

Neem contact op via Jan Wiggers of Mildred Antonius

We Help.



Marijke Bult en Suzanne Verheijden

Vragen?

(Zet ze in de chat)





WGZ Zorg en Welzijn



Dit webinar is mogelijk gemaakt door WGZ Zorg en Welzijn, Zowelwerk, Verbeterimpuls en Buro StrakZ

Einde

