



Webinar

Coachen van minder
digitaal vaardige collega's



**buro
strakz**

Suzanne Verheijden

Educatie & innovatie



- Programmamanager Digitale Vaardigheden bij Utrechtzorg
- Strategisch Innovatie-adviseur bij 's Heeren Loo
- Programmamanager Digitale Vaardigheden 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



Programma

- Achtergrondinfo
- Wat zijn digitale vaardigheden
- Wie is een digitale starter, types
- Veiligheid
- Coaching
- Positieve psychologie
- Casuïstiek



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.

Niet iedereen beheerst de benodigde vaardigheden. 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.

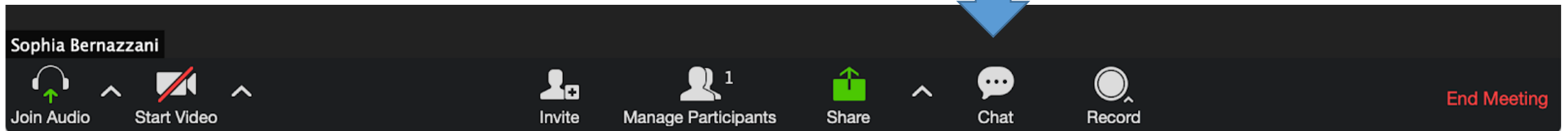
De digitale starter staat stil in het leerproces als het om deze vaardigheden gaat. Dit heeft als gevolg dat met de constante verbetering die hard-, en software ondergaan de digitale starter vasthoudt aan oude en minder efficiënte manieren om te werken met computers.’

A group of people are gathered around a wooden table in what appears to be a meeting or collaborative work environment. They are using various digital devices: a laptop, a tablet, and a smartphone. A person on the left is holding a smartphone, while another person on the right is using a tablet. A laptop is open in the center. A glass of coffee with a straw is also visible on the table. The scene is brightly lit, suggesting an indoor setting with large windows.

Definitie digitale vaardigheden

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

Waarom zijn digitale vaardigheden belangrijk voor de zorg? Gebruik de chat!



Interviews digibeten: waar zit het 'm in?

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)

Bijzonderheden onderzoek VVT (N=4628)



Hoe hoger de leeftijd en hoe lager het opleidingsniveau, hoe beperkter 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.

Zijn de feiten en cijfers herkenbaar?

Typen technologiegebruikers

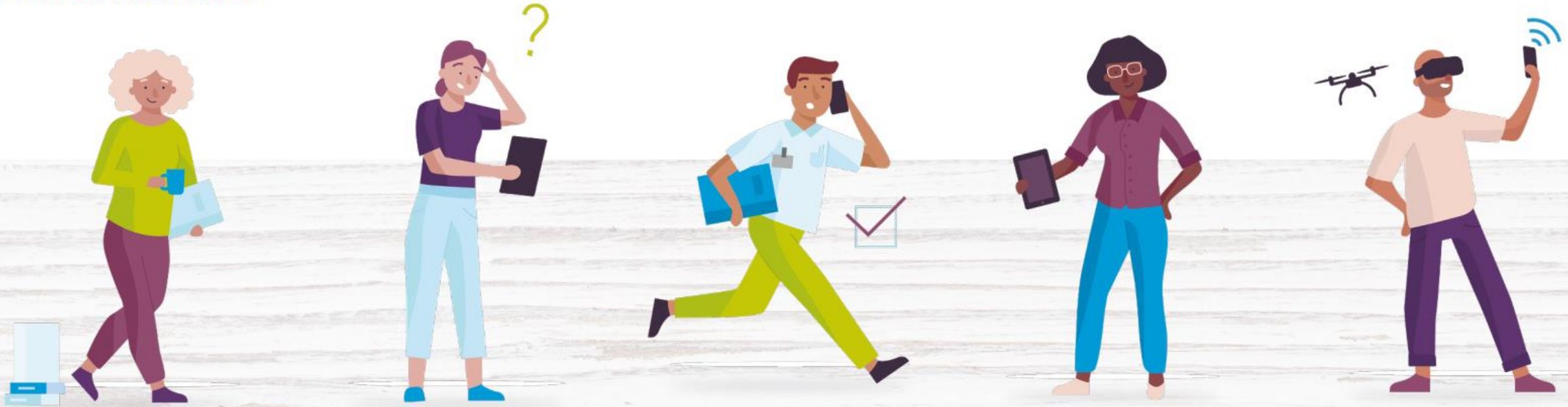
Analoge idealist ('digistarter')
Aarzelende technologiegebruiker
Drukke prioriteitensteller
Digivaardige professional
Digitale enthousiasteling



Uitvoerende Zorgprofessional
Begeleider / Verzorgende / Helpende

Verpleegkundige
Langdurige zorg

OVER DE PERSONA'S



▶ DE ANALOGIE IDEALIST (OOK WEL DE 'DIGISTARTER')

Neigt naar of is negatief, wil vooral de beste zorg leveren en heeft een afkeer van alles wat met digitalisering te maken heeft.

▶ DE AARZELENDE TECHNOLOGIEGEBRUIKER

Heeft weinig kennis over technologie en heeft er daardoor niet echt een mening over, richt zich vooral op het welzijn van de cliënt.

▶ DE DRUKKE PRIORITEITENSTELLER

Heeft basiskennis maar zoekt de balans tussen zorg en (digitaal) werk. Vindt digitale vaardigheden een bijzaak of zelfs stom en een belasting, door drukte blijven die werkzaamheden liggen.

▶ DE DIGIVAARDIGE PROFESSIONAL

Weet zijn weg met digitale middelen prima te vinden, maar spant zich niet bovenmatig in om met de nieuwste digitale middelen te werken.

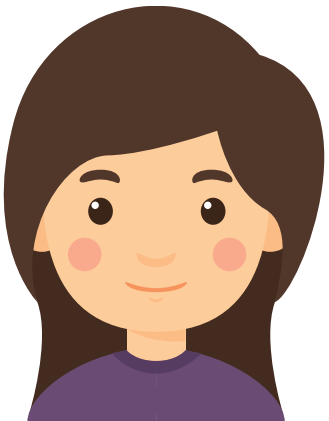
▶ DE DIGITALE ENTHOUSIASTELING

Maakt gebruik van digitale middelen en wil graag meer en sneller.

De digitale starter

Digitale starters heb je in verschillende soorten:

1. Mensen die niet kunnen en niet willen.
2. Mensen die wel kunnen maar niet willen.
3. Mensen die wel willen maar niet kunnen.
4. En mensen die wel willen, denken dat ze het kunnen maar het toch niet kunnen.



Corona en digitalisering

*Elk nadeel
HEB ZIJN
voordeel
- Johan Cruijff*

- Crisis creëert noodzaak
- Kennisdeling op digitale handleidingen
- Enorme toename van online behandelen
- Enorme toename van beeldbellen met collega's
- Groei gebruik tablet en apps bij cliënten
- Grotere inzet van eHealth bij zorgprofessionals



De digicoach



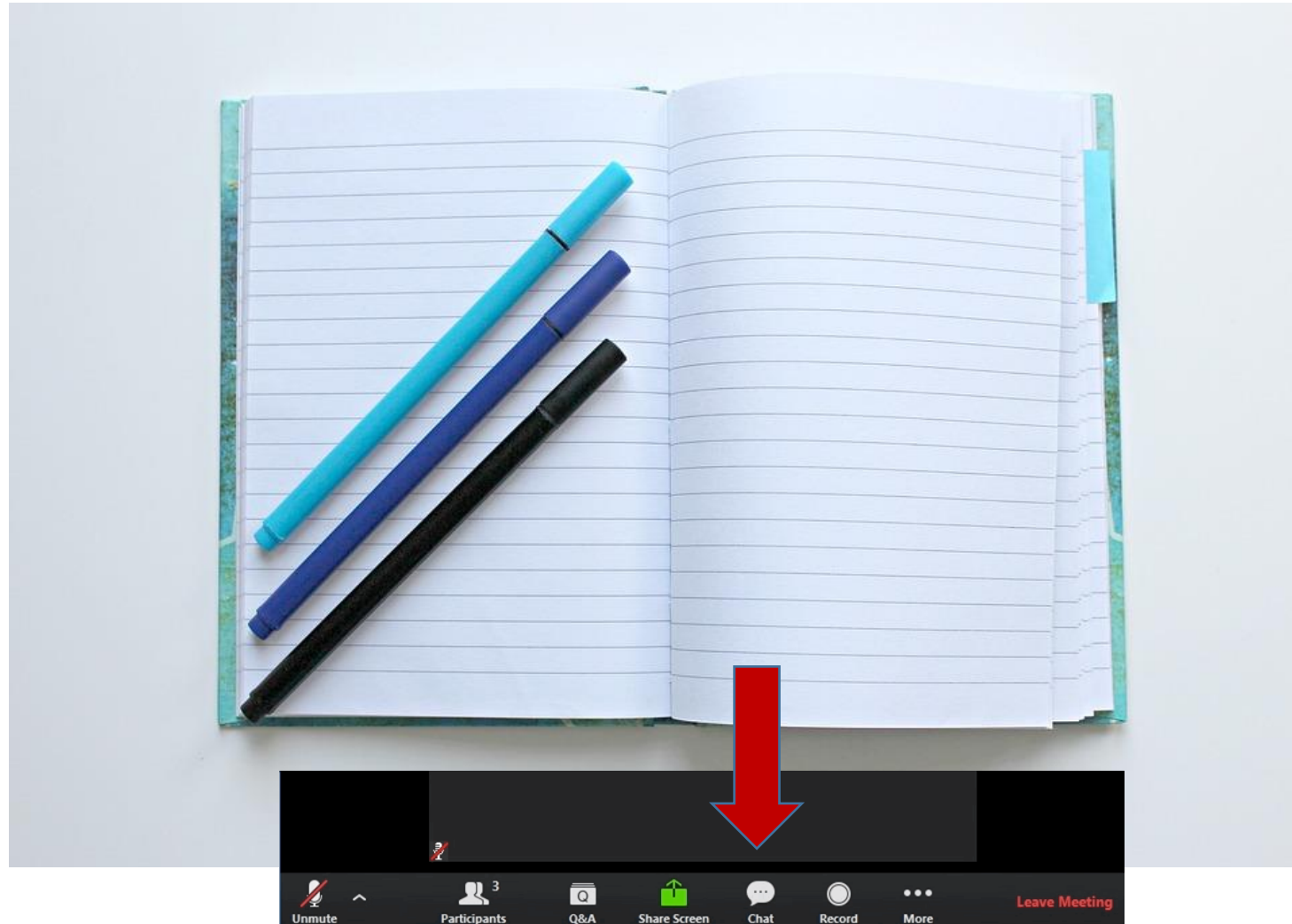
Wat is belangrijk bij het benaderen van digitale starters?

Coaching



“De digicoach is kennisbank en vraagbaak. Maar je bent als digicoach bij uitstek ook de persoon om een klimaat te scheppen waarin mensen veilig hun eigen stappen op hun eigen niveau kunnen zetten.”

Opdracht: basisprincipes coaching



De basisprincipes van coaching

- Veiligheid en welkom voelen
- Contact maken met de ander
- Oog hebben voor achtergrond / waar iemand vandaan komt
- Afspreken waar je aan gaat werken (doel bepalen)
- Begeleider van het doel, deelnemer is zelf verantwoordelijk, coach loopt slechts een stukje mee op het pad.
- Integere en open houding
- Vertrouwen
- Leercurve; hoe leren mensen
- Positief stimuleren
- Authentiek zijn en werken vanuit gelijkwaardigheid

Vertrouwen: de emotionele bankrekening



De Emotionele Bankrekening : Stort één € per keer !



Bedanken
Begroeten
Appreciëren
Waarderen
Opbouwen
Valoriseren
Aandacht geven
Tijd schenken (geduld)
Zich interesseren aan de persoon
Actief luisteren
Positiveren
Analyseren
Laten ventileren
Helpen
Complimenteren en Belonen
Feedback geven
Ontwikkelen

Afsnauwen
Ontwijken
Afbreken
Bekritisieren
Veranderen
Kleineren
Doodzwijgen
Ontkennen
Geen aandacht schenken
Onderbreken
Ontkennen
Concluderen
Ontkennen
Kwetsen – raken
Interpreteren
Aanvallen - oordelen
Kapot maken

Positieve psychologie



Een voorbeeld



*Jij bent
zo dom,
jij bent echt
zo dom
maar
echt*

Antoine Dodson

Opdracht
positieve psychologie
versus
negatieve bekrachtiging!

1. Ik heb nog nooit iets voor elkaar gekregen op de computer.
2. Mijn man vindt mij een digibeet
3. Ik durf het bijna niet te zeggen, maar ik doe 45 minuten over het invullen van een ECD.
4. Het zal wel niks worden, maar ik wil het wel proberen.
5. Ik heb laatst 3 keer de verkeerde code ingetypt op een smartphone.
6. Ik neem nog liever ontslag dan dat ik met een iPad moet gaan werken.

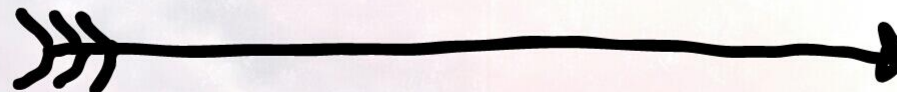


Wat zou je doen?
Casuïstiek!

WAT ZOU

JE doen

als..?



Je hebt een gesprek met een stagiaire. Die zegt: ik heb niet gekozen voor al die technologie. Ik wil gewoon met mensen werken.

Wat doe je?

Je weet dat een van je nieuwe collega's digitale starter is.
Dat heb je gehoord van een van jullie collega's.
Zij vermijdt alle computers en systemen met smoesjes.
Als je haar benadert en vraagt of je iets kan betekenen zegt
zij: "Nee hoor, ik heb het superdruk!"

Wat doe je?

Je ziet een secretaresse iemand helpen met het werken met Outlook mail en agenda. Je loopt langs als ze bezig zijn en je hoort haar vrij veroordelend zeggen:
“Weet jij niet hoe dat moet??”

Wat doe je?

Je coacht iemand in het beeldbellen en legt online alle stappen voor. Je merkt dat de ander de stappen niet bij kan houden en behoorlijk in paniek raakt.

Wat doe je?

Een starter zegt tegen je: “Ik ben 63, ik ga bijna met pensioen. Ik neem aan dat die digitale vaardigheden niet meer voor mij gelden, dat is de investering toch niet meer waard?”
Wat doe je?

Wat wordt extra
belangrijk
als coach wanneer je
niet in dezelfde ruimte
bent?
Gebruik de chat.



Kijk eens op: <https://www.digivaardigindezorg.nl/home/beeldbellen/>



Algemeen

- [20 praktische tips voor beeldbellen met cliënten](#)
- [Beeldzorg: waar moet je aan denken?](#)
- [Praktische tips voor beeldbellen met meerdere mensen](#)

De basis

- [Factsheet Wat is beeldzorg-beeldbellen?](#)
- [Werkblad Begeleiding op afstand – beeldbellen](#)
- [Complete training Android telefoon en tablet](#)
- [Complete training iPad en iPhone](#)

Videocontactsystemen voor de zorg

- [Overzicht van systemen voor zorg op afstand \(door Zorg van Nu\)](#)
- [Inventarisatie van systemen \(door SmartHealth\)](#)
- [Overzicht van systemen voor zorg op afstand en keuzehulp](#)

Skype

- [Tips voor senioren over gebeld worden via Skype \(iPad\)](#)
- [Tips voor senioren over gebeld worden via Skype \(Android\)](#)
- [Tips voor senioren over zelf bellen via Skype \(iPad\)](#)
- [Tips voor senioren over zelf bellen via Skype \(Android\)](#)
- [Filmpje beeldbellen met Skype](#)
- [Snelgids beeldbellen Skype](#)

Facetime

[Aan de slag met Facetime](#)

WhatsApp

- [Instructie videobellen WhatsApp \(Android\)](#)
- [Instructie videobellen WhatsApp \(iPhone\)](#)
- [Filmpje videobellen Whatsapp \(Android\)](#)
- [Filmpje videobellen Whatsapp \(iPhone\)](#)
- [Beeldbellen met WhatsApp met meerdere personen](#)

Microsoft Teams

[Snel aan de slag met MS Teams](#)

Zoom

- [Zelf een e-learning of webinar maken met Zoom](#)
- [Snelgids beeldbellen Zoom](#)

Je kunt niet alles weten!



Vragen?





WGVI Zorg en Welzijn



Dit webinar is mogelijk
gemaakt door
WGVI Zorg en Welzijn

