



DOOR IRENE VAN DE GLIND, MAAÏKE HEIJLTJES

ICT-afdeling belangrijke schakel voor betere digitale vaardigheden

ICT'ers in de zorg zijn superbelangrijk voor de digitale transformatie die gaande is. In de verpleeghuizen, ziekenhuizen, GGZ-organisaties en gehandicaptenorganisaties maken ICT'ers het mogelijk dat technologie ook daadwerkelijk gebruikt kan worden. Zij hebben de technologische kennis en kunde. Zij zetten kansen om in concrete mogelijkheden.

Maar de mogelijkheid voor technologie bieden alleen is niet voldoende. Technologie is alleen zinvol als het goed gebruikt wordt. Medewerkers (en cliënten/patiënten) moeten over de vaardigheden beschikken die nodig zijn om met technologie te werken. Steeds meer zorgorganisaties merken dat juist dit een knelpunt is. Binnen de coalitie Digivaardig in de zorg, opgericht door ECP|Platform voor de InformatieSamenleving, spannen honderden deelnemers zich al meer dan vier jaar in om de digitale vaardigheden van zorgprofessionals te verbeteren. Zorgprofessionals kunnen dit niet alleen: het vergt ook een inspanning van bestuurders, teamleiders, HR-professionals, docenten én ICT'ers.

Over de rol die ICT'ers spelen in het digitaal vaardiger worden van een zorgorganisatie - en over wat zij nodig hebben om deze rol nog beter te vervullen - is nog niet veel bekend. Om dit te onderzoeken, spraken medewerkers van FWG, ECP, Bureau Wisselstroom en Nictiz (allen actief in de Digivaardig-coalitie) met 15 ICT'ers die werkzaam zijn in zorgorganisaties in verschillende zorgbranches.

We spraken met applicatiebeheerders, functioneel beheerders, servicedeskmedewerkers, hoofden ICT en informatiemanagers.

Ruimte voor verbetering

ICT'ers merken op veel verschillende manieren hoe het met de digitale vaardigheden van de medewerkers is gesteld. Bijvoorbeeld door de vragen die zij krijgen bij de helpdesk, of tijdens het inwerken van nieuwe medewerkers.

Wat valt hen op? Soms ontbreekt het zorgmedewerkers aan basisvaardigheden, vertellen ze. Ze krijgen vragen als 'waar sla ik bestanden op?', 'hoe verander je een wachtwoord?' en 'hoe verstuur je een bijlage bij een e-mail?'. Soms gaat het om veiligheid, privacy en social media-gebruik en merken ICT'ers dat het nog schort aan mediawijsheid. Maar heel vaak ontbreekt het vooral aan slimmigheden en snelheid. Zo werd opgemerkt dat een groot deel van de artsen en verpleegkundigen niet blind kan typen, terwijl tijdens een consult wel dossiers moeten worden bijgehouden. Meer handigheid levert hier tijdswinst op, die kan worden besteed aan de cliënt/patiënt en die frustratie voorkomt.

Zeven manieren waarop een ICT-afdeling de digitale vaardigheden van zorgmedewerkers kan vergroten:

1. Zorg voor een (formeel) netwerk van medewerkers in de organisatie die ICT'ers inhoudelijke input geven en andersom.
2. Beschouw ieder contactmoment (o.a. helpdesk), als een kans om digivaardigheid te stimuleren.
3. Analyseer de vragen die bij de helpdesk binnenkomen, ontdek patronen en bedenk oplossingen.
4. Gebruik innovatieve manieren voor 'leren op de werkplek' die logisch, vindbaar, snel en simpel zijn.
5. Analyseer gebruikersdata en coach medewerkers die afwijkend scoren.
6. Stel dummy-dossiers en oefenmateriaal ter beschikking.
7. Deel goede voorbeelden hoe digivaardigheden te vergroten met andere organisaties.

Of een digitale toepassing wordt gebruikt, hangt niet alleen af van de vaardigheden van de medewerkers. ICT'ers beseffen maar al te goed dat technologie gebruiksvriendelijk en intuïtief moet zijn. De meeste ICT'ers zien hierin voor zichzelf een belangrijke rol. Een geïnterviewde ICT'er bij een ziekenhuis: "Bij elk initiatief is het onze taak om ervoor te zorgen dat gebruikers

ICT'ers moeten gebruikers bij elk initiatief vanaf het allereerste moment betrokken worden. Dat vraagt om stevige inbedding van ICT in de rest van de organisatie.

Er zijn mensen nodig die een brugfunctie vervullen. Dat kunnen de ICT'ers zelf zijn, al gaapt er soms een kloof tussen de leefwereld en

HET CONTACTMOMENT MET DE HELPDESK IS EEN GOED MOMENT OM DIGIVAARDIGHEID TE STIMULEREN

minder hoeven te doen, minder hoeven te klikken. Je moet hele goede argumenten hebben om iets in te voeren waardoor gebruikers meer of extra dingen moeten doen." Het gebruiksgemak dat medewerkers privé ervaren met de apps en apparaten die ze gebruiken, verwachten ze ook op hun werk, merkt een ICT-manager op.

Acceptatie en cultuur

Naast vaardigheden van medewerkers en gebruiksvriendelijkheid van technologie, spelen cultuur en houding een rol, zo zien ICT'ers. Helpdeskmedewerkers merken dat sommige zorgverleners aan de telefoon melden dat 'het niet werkt', terwijl anderen heel leergierig vragen 'waarom werkt het niet?' of 'wat kan ik de volgende keer beter doen?'. Heel soms merken zij een aversie tegen een softwareprogramma of app en hoort men 'hier werk ik niet mee'. Dat is frustrerend, vertelt een functioneel beheerder. 'Geen tijd' is ook een vaak gehoord argument om technologie te mijden.

In de gesprekken stellen ICT'ers dat ze graag meer bereidheid vanuit zorgverleners zien om te werken en te leren werken met de technologie die nu voorhanden is. Ook al is die soms (nog) niet ideaal. Aan de andere kant steken de ICT'ers ook de hand in eigen boezem en zeggen ze soms nog te weinig kennis van en begrip voor de wereld van de zorgverlener te hebben. Ze begrijpen niet altijd goed genoeg wat de zorgverlener nodig heeft. Wat dat betreft, heeft de ICT'er zelf eveneens een rol te vervullen in de gewenste cultuuromslag. Ook van hem/haar vraagt de digitale transitie in de zorg andere kennis en vaardigheden, bijvoorbeeld didactische vaardigheden of vaardigheden om anderen te coachen.

Wat ICT'ers doen

Toen we ICT'ers vroegen wat zij zoal (kunnen) doen om de digitale vaardigheden in hun organisatie te vergroten, leverde dat een lange lijst met voorbeelden op. De meest essentiële daarvan is het organiseren van betrokkenheid en inhoudelijke input van gebruikers. Volgens de

de taal van de ICT'er en die van de zorgverlener, stelden verschillende interviewkandidaten. Het kan ook een i-nurse, digicoach, CMIO, CNIO, een super user of een 'champion' zijn. Zolang er maar voldoende goede bruggenbouwers zijn op alle afdelingen en vanuit alle functies.

Ieder moment waarop een ICT'er een zorgmedewerker ontmoet, is een kans om digivaardigheden te vergroten. De gangbare momenten waarop ICT'ers en zorgverleners elkaar ontmoeten, zijn tijdens de inwerkperiode of de 'training voor nieuwe medewerkers'. Veel ICT-afdelingen kennen daarnaast vaste inlooppmomenten waar op medewerkers vragen kunnen stellen.

Het contactmoment met de helpdesk, de plek waar alle ICT-gerelateerde vragen terecht komen, is ook een goed moment om digivaardigheid te stimuleren. Even meekijken en laten zien hoe iets nét even handiger kan. Al is daar, bij beide partijen, lang niet altijd tijd voor. Sommige ICT-afdelingen analyseren de vragen die bij de helpdesk binnenkomen. Zitten daar patronen in? Wat kan applicatiebeheer aan de applicatie veranderen? Mist er ergens een logische knop of optie? Waar kan er extra scholing of coaching worden ingezet? Kan een e-learning of een handleiding uitkomst bieden?

Integratie in EPD/ECD

ICT'ers zien het liefst dat een oplossing, zoals een e-learning, geïntegreerd wordt in het EPD/ECD. Zodat zorgverleners de uitleg direct op een logische plek kunnen vinden en niet via allerlei omwegen moeite moeten doen voor informatie. Een mooi idee is ook om QR-codes op digitale apparatuur te plaatsen. Wanneer een zorgverlener met een smartphone een QR-code scant, dan verschijnen de 'frequently asked questions' over dat apparaat in beeld en is er een handleiding te raadplegen.

Een ander voorbeeld komt van een ICT-afdeling die zich specifiek in gebruikersdata verdiept. Hoelang is iemand bijvoorbeeld met een brief bezig in het EPD? Om dan vervolgens even

rustig te gaan zitten met diegene die er langer dan gemiddeld over doet. Dat blijkt een effectieve strategie om medewerkers te trainen en te coachen en vaardiger te maken. ICT'ers noemen daarnaast dat het helpt om dummy-dossiers of apparatuur beschikbaar te hebben, waar medewerkers mee kunnen oefenen.

Al deze initiatieven laten zien dat ICT'ers nu al op verschillende manieren bijdragen aan het vergroten van digivaardigheden. En ongetwijfeld zijn er nog andere slimme manieren. Uit de gesprekken met de vijftien ICT'ers werd duidelijk dat er veel behoefte is aan goede voorbeelden van ICT-afdelingen van andere organisaties. Het delen van voorbeelden gebeurt al wel sporadisch via de leverancier, waarbij organisaties die dezelfde software gebruiken hun ideeën en ervaringen met elkaar uitwisselen. Maar het gebeurt nog niet echt op het onderwerp digitale vaardigheden. Tijdens de interviews draaiden ICT'ers het gesprek zelfs wel eens om en vroegen zij aan ons of wij goede voorbeelden kenden uit andere zorgorganisaties. Reden genoeg voor de coalitie 'Digivaardig in de zorg' om ICT'ers uit te nodigen om hun goede voorbeelden massaal met elkaar te delen. ■

Praat mee

Ben je een ICT'er in de zorg en heb je goede ideeën hoe je vanuit de ICT-afdeling de digivaardigheden van de medewerkers kunt vergroten? Wil je meepraten over wat ICT'ers nodig hebben om beter te kunnen bijdragen aan het vergroten van de digitale vaardigheden van zorgmedewerkers? Neem contact op met Maaïke Heijltjes via info@digivaardigindezorg.nl.

In oktober organiseert de coalitie Digivaardig in de zorg een rondetafelbijeenkomst over dit onderwerp.



Dr. Irene van de Glind is senior onderzoeker bij de R&D afdeling van FWG en doet onderzoek naar werken in (de toekomst van) de zorg, en is betrokken bij de Coalitie Digivaardig in de zorg (ivandeglind@fwg.nl).

Maaïke Heijltjes is redacteur van www.digivaardigindezorg.nl en werkt bij ECP|Platform voor de InformatieSamenleving.