



DIGIVAARDIG IN DE ZORG

Projectplan Digitale Vaardigheden

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Het project digitale vaardigheden
 - a. Aanleiding
 - b. Doel, doelgroep, resultaten
 - c. Uitgangspunten
3. Projectorganisatie en -aanpak
 - a. Rollen en verantwoordelijkheden
 - b. Aanpak
 - c. Middelen
4. Tijdsplanning
5. Communicatie
6. Kosten

Bijlage 1 Een meetbaar effect van het vergroten van digitale vaardigheden!

1. Inleiding

Schrijf hier in ieder geval

- *Wie bij het plan betrokken is*
- *Voor wie dit plan wordt geschreven*

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.

Definitie 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.'

2. Het project Digitale Vaardigheden

Aanleiding

Elke zorgmedewerker krijgt elke werkdag te maken met digitale toepassingen: ECD/EPD, roostersoftware, VIM-melding et cetera. Ook wordt steeds meer gebruik gemaakt van technologische innovaties, zoals bijvoorbeeld domotica, apps, software en robotica. Om op een doelmatige en effectieve manier gebruik van te kunnen maken van alle digitale middelen, is het noodzakelijk dat medewerkers/zorgprofessionals over voldoende digitale vaardigheden beschikken

Niet alle medewerkers beschikken al over het vereiste vaardigheidsniveau, velen zijn 'digitale starter' (in de gehandicaptenzorg gemiddeld ongeveer 10 procent, in de ouderenzorg 20 procent). Uit gesprekken met digitale starters blijkt dat zij veel angst, schaamte en stress ervaren en dat ze weinig tijd hebben om aan hun digitale vaardigheden te werken. Daardoor zijn er zelfs zorgmedewerkers die de zorg verlaten of die niet meer herintreden.

Daarnaast is de AVG-wet ingegaan op 25 mei 2018 die het nodige van medewerkers verwacht op het gebied van privacy en gegevensbeveiliging.

Doel, doelgroep, resultaten

Doel programma

Het doel van het programma is: de kwaliteit van zorg en efficiency van werken verbeteren door het verbeteren van de digitale vaardigheden van alle medewerkers.

Naast het gevoel van eigenwaarde, zelfvertrouwen en prettig werken voor de medewerker levert het vergroten van de digitale vaardigheden van de medewerker ook voordelen op voor de organisatie en de cliënt/patiënt. De berekening in bijlage 1 laat zien wat het aan extra kwaliteit/ tijd voor de cliënt op kan leveren, in het geval van deze medewerkster 100,8 uur meer.

Het maakt ook de adoptie van technologie gemakkelijker, en vermindert uiteindelijk de werkdruk. Dit kan ook positief bij gaan dragen aan het arbeidsmarkttekort.

Doelgroep programma

1. De digitale starter die moeite heeft om de technologische ontwikkelingen bij te houden.
2. Alle andere medewerkers die individueel een stapje verder kunnen komen in hun ontwikkeling

Resultaat

Het resultaat is dat elke medewerker beschikt over die benodigde digitale vaardigheden die nodig zijn om zijn functie goed te kunnen uitoefenen, nu en in de toekomst.

Vul zelf specifieke ambities en gewenste resultaten van je eigen organisatie aan, bijvoorbeeld:

- 75% van de deelnemers heeft de zelfscan ingevuld
- Alle digitale starters hebben ten minste 1 contactmoment met een digicoach gehad.
- Medewerkers zijn beter in staat om te gaan met de digitale middelen zoals de zorgorganisatie die ter beschikking stelt
- Medewerkers staan meer open voor (digitale) innovatie
- Medewerkers kunnen efficiënter hun digitale werkzaamheden doen, waardoor zij meer tijd beschikbaar hebben voor de client.

Bedenk hoe je het gaat meten. Bijvoorbeeld:

Dit gaan we meten aan de hand van de zelfscans (vooraf en na afloop, vergelijking van de scores). Daarnaast wordt bij de deelnemers van het programma geïnventariseerd in hoeverre ze meer open staan voor digitale innovatie en wat de eventuele efficiencyverbetering is.

Zie ook onderzoek

Uitgangspunten

- We leren van elkaar en maken gebruik van early adaptors en digiwetenen (mensen die meer dan gemiddeld digitaal vaardig zijn)
- Samen leren is leuker
- Iedereen kan een stapje verder op digitaal gebied, van schoonmaker tot bestuurder
- We gaan uit van positieve bekrachtiging, beloning
- We kiezen een aanpak waarbij medewerkers zelf leerdoelen en leermiddelen kunnen kiezen, en modules kunnen volgen waarin aandacht is voor alle leerstijlen
- We delen succesverhalen vanuit het effect op de driehoek medewerker, cliënt, organisatie.

3. Projectorganisatie en aanpak

Rollen en verantwoordelijkheden

Een succesvolle implementatie doen we samen!

Alle lagen in de organisatie worden betrokken, vanuit alle relevante disciplines

- Bestuur/(regio)directie
- Operationeel management
- HRM
- Opleiden/Leren/Ontwikkelen
- ICT/security

- Juridische zaken/Functionaris gegevensbescherming
- Communicatie

Opdrachtgever is de bestuurder, <naam>. Hij/Zij geeft akkoord op dit plan en is eindverantwoordelijk voor de uitrol van dit programma en de financiële verantwoording naar het zorgkantoor. Hij/Zij bespreekt de voortgang tijdens <het werkoeverleg/ de stuurgroep/..> met de projectleider en de zorgmanagers. De bestuurder zorgt ervoor dat digitaal vaardig onderdeel wordt van alle processen en geeft zelf het goede voorbeeld door een eigen leerdoel te formuleren en dit te communiceren.

Het projectteam bestaat uit

- De *projectleider* <naam>, is verantwoordelijk voor het enthousiasmeren, aanjagen en het uitrollen van het programma en de afstemming hierover met de bestuurder (opdrachtgever) van de organisatie. Hij/zij bewaakt de voortgang en deelt ervaringen met de samenwerkingspartners. Hij/zij is de verbindende schakel tussen de verschillende afdelingen intern en deelt de bevindingen met de collega's, de onderzoeker en de projectleider van Utrechtzorg. Hij geeft daarnaast leiding aan/coacht de digicoaches.
- De *digicoaches*. Zij coachen de medewerkers, doen een intake, zorgen dat de zelfscans worden ingevuld en dat de daaruit volgende leerdoelen een plek krijgen in een vervolgtraject. De digicoach weet en wijst de weg in het leerprogramma dat bestaat uit 8 modules met gevarieerde leermiddelen.
- <vul aan wie ontbreekt>

Het projectteam overlegt <vul frequentie aan>

Belangrijke stakeholders *mogelijk maken enkele van deze stakeholders deel uit van het projectteam, dan kun je die tekst daarnaartoe verplaatsen.*

- De *zorgmedewerker* is zelf verantwoordelijk voor het op peil houden van de vaardigheden die nodig zijn voor zijn/haar vak, en het nakomen van de afspraken/ de doelstellingen die hij/zij met zijn/haar leidinggevende maakt. De digitale starter stelt zich leergierig op, de digiweet helpt zijn/haar collega's.
- De *manager zorg/ teamleider/ het afdelingshoofd* is verantwoordelijk voor de digitale vaardigheden van de medewerker. Hij/zij levert namen aan en motiveert mensen om met de thema's aan de slag te gaan. Hij/zij maakt het bespreekbaar binnen de teams en faciliteert de digicoach. Hij/zij krijgt hiervoor een handige toolkit ([opvraagbaar bij info@digivaardiginzorg](mailto:info@digivaardiginzorg)).
- De *afdeling ICT* levert de meest gestelde vragen en problemen aan van de medewerkers, denkt mee over het toegankelijk maken en houden van ICT-applicaties en leert van de ervaringen en uitdagingen van de digitale starters. Zij verbindt ook de *security-officer* aan het project.
- De *communicatiemedewerker* ontwerpt een campagne op maat zodat de projectleider deze middelen met managers en medewerkers kan delen.
- De *HR-professional/P&O adviseur* denkt mee in functieprofielen, competenties, en de rol van digitale vaardigheden in sollicitatie- en functioneringsgesprekken.
- De *opleidingsadviseur/P&O adviseur* denkt mee over de inzet van nieuwe en bestaande leermiddelen, cursussen en hoe nieuwe online tools zo makkelijk en toegankelijk mogelijk kunnen worden gemaakt. Hij/zij zorgt dat de resultaten van de zelfscan in het LMS of dossier komen (samen met HR).
- De *planners/roosteraars* zorgen er tijdig voor dat medewerkers in de gelegenheid zijn om aan hun digitale vaardigheden te werken.

Aanpak

Activiteiten

Het programma bestaat uit de volgende stappen

1. Aanstellen van een projectleider
2. Het werven en opleiden van digicoaches. Meer informatie over wat een digicoach is en een wervingstekst: <https://www.digivaardiginzorg.nl/wat-is-een-digicoach/>
3. Het communiceren naar medewerkers over het project digitale vaardigheden
4. Het (laten) invullen van de zelfscan digitale vaardigheden door medewerkers
5. Het begeleiden van medewerkers door deze digicoaches
6. Het leren van medewerkers met behulp van de kennissite www.digivaardiginzorg.nl
7. Het onderling uitwisselen van kennis en ervaringen tussen digicoaches.

Voorbereiding en start

Het project 'Digitaal vaardig' begint met een individuele zelfscan door *<alle medewerkers/de doelgroep die je organisatie heeft bepaald>*

Daaraan voorafgaand is het nodige voorbereid:

1. Het vereiste aantal digicoaches is geworven en getraind (verwachte inzet: voor de digitale starters: 8 uur per jaar, overige medewerkers 2 uur per jaar)
2. De IT-afdeling heeft de meest voorkomende hulpvragen inzichtelijk gemaakt en gedeeld met de projectleider en digicoach(es).
3. De afdeling communicatie heeft een communicatieplan voor het project gereed. Zie ook het format voor een communicatieplan
4. De organisatie rondom de zelfscan is gereed (tijd in rooster, scan beschikbaar, kostenplaats aangemaakt, managers betrokken, etc.).
5. De managers zijn op de hoogte van de start en het belang van dit project.
6. Roosteraars betrokken bij planning en registratie van de tijd die medewerkers nodig hebben voor de zelfscan en vervolgactiviteiten.

Ontwikkelen vaardigheden medewerkers

Na de lancering van het project gaat de digicoach met individuele medewerkers werken aan hun leerdoelen. Hiervoor is op www.digivaardiginzorg.nl praktijkgestuurd modulair lesmateriaal beschikbaar van basisvaardigheden, informatiebeveiliging & privacy tot technologie & eHealth (zie 3.3 voor meer uitleg over het lesmateriaal)

De ondersteunende activiteiten van de stafafdelingen *<communicatie, P&O en ICT>* zijn vooral gericht op het onder de aandacht brengen en houden van het onderwerp, het stimuleren van kennisuitwisseling en de toekomstige borging van vaardigheden en evt. ontwikkelen van eigen content voor de website www.digivaardiginzorg.nl.

Afronding project

Vul aan wanneer, op welke manier en door wie het project geëvalueerd gaat worden.

Er zijn 5 onderzoeken mogelijk die het resultaat kunnen meten:

1. *Groot onderzoek met verschil tussen nulmeting en eindmeting (kan via onderzoekstool van www.digivaardiginzorg.nl) met kwalitatieve gesprekken erbij.*
2. *Onderzoek nulmeting en eindmeting per organisatie, kan via onderzoekstool van www.digivaardiginzorg.nl.*
3. *Nulmeting en eindmeting met de zelftest vanaf de bestaande site per medewerker, geen onderzoeker aangehaakt, geen centrale resultaten.*

4. Nulmeting en eindmeting met de zelftest vanaf de bestaande site, per medewerker, geen centrale resultaten, wel kwalitatieve interviews onafhankelijke onderzoeker.
5. Een kwalitatief onderzoek door middel van interviews met medewerkers, coaches n de projectleider.

Ad 1 en 2 Het is mogelijk om een onderzoekstool te gebruiken waarmee de organisatie geanonimiseerd een begin- en eindmeting kan doen. De vragenlijst is gelijk aan de zelftest. Hier zijn wel kosten aan verbonden. Meer info: https://www.digivaardigindezorg.nl/wp-content/uploads/2019/07/2019_031_ECP_P002_V5.pdf

Succesfactoren bij uitrol

1. Samen doen, positieve insteek en coaching door de digicoach
2. Commitment Raad van Bestuur en management
3. Statement (gemaakt door management) dat het geen keuze is maar een noodzaak, verplicht stellen
4. Niet alleen op de digitale starter richten, maar iedereen digitaal vaardig(er)
5. Reservering budget voor out of the pocket kosten en verleturen
6. Gebruik maken van bestaande kennis van mensen, digiweten en early adaptors
7. Veel aandacht voor de communicatiecampagne
8. Niet communiceren vanuit de noodzaak tot digitale vaardigheden, maar richten op meer tijd voor de cliënt en prettig werken
9. Samenwerking met onderwijs voor mogelijke inzet stagiaires en delen leermiddelen
10. Eén verantwoordelijke voor uitrol, maar samenwerking tussen alle relevante afdelingen/ vakkolommen
11. Belonen van initiatieven en groei
12. Opname van competentie in alle functieprofielen en meten in HRM-gesprekken

Middelen

We gebruiken de website www.digivaardigindezorg.nl voor:

- Leermiddelen
- Communicatiemiddelen (poster, deurhanger, etc)
- Functieprofiel digicoach
- Tips, community en nieuwsbrief voor digicoaches

De leermiddelen zijn verdeeld in de volgende modules:

- Basisvaardigheden
- Privacy en gegevensbeveiliging
- Technologie en eHealth
- Domotica
- Social media
- Apps en instellingen
- Office
- Organisatie-specifieke applicaties



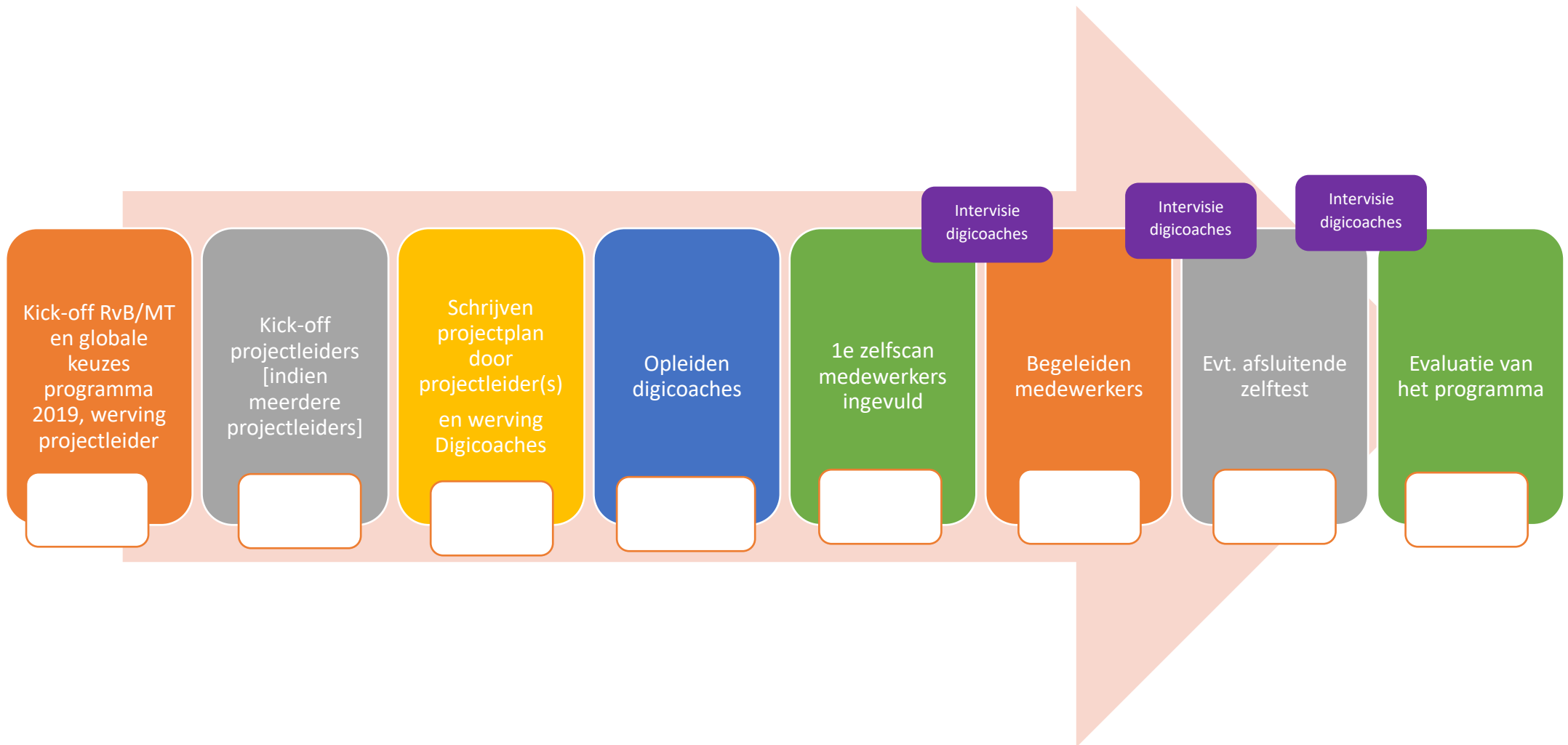
We werken met gevarieerde leermiddelen om aan te sluiten bij verschillende leerstijlen:

- Spelvormen
- Werkbladen
- Complete trainingen
- Filmpjes en vlogs

- Informatie/leesvoer
- Websites en apps
- Coaching on the job

<Vul zelf aan welke middelen in de organisatie nog meer worden gebruikt>

4. Tijdsplanning



5. Communicatie

In het communicatieplan werk je alle communicatie-acties tot in detail uit. Zie daarvoor het format *Communicatieplan* op www.coalitedigivaardiginzorg.nl.

Het doel van de communicatiecampagne is om medewerkers aan te sporen, te inspireren en te motiveren om een cursus, opleiding of een andere leeractiviteit te volgen om hun digitale vaardigheden te verbeteren. Om dit te bereiken gebruiken we de kennis-houding-gedrag theorie als basis:

Alle medewerkers hebben kennis van het bestaan van het project/de campagne Digitale Vaardigheden. Ze weten wat de campagne inhoudt en wat het voor hun digitale vaardigheden kan betekenen. Vervolgens ontwikkelen ze een positieve houding, zodat ze enthousiast worden van alles wat de campagne voor hun te bieden heeft. Vervolgens gaan ze zelf aan de slag met hun digitale vaardigheden door (een) leeractiviteit(en) te volgen.

Doelgroepen:

Digitale enthousiasteling	Maakt gebruik van digitale middelen en wil graag meer en sneller.	<ul style="list-style-type: none"> - Rol geven in het uitdragen naar collega's van hoe leuk digitale vaardigheden ook kunnen zijn (voor medewerker en cliënt). - Laten zien hoe ook deze doelgroep bij kan leren.
Drukke prioriteitensteller	Basiskennis is aanwezig, maar zoekt naar balans tussen zorg en (digitaal) werk. Vindt digitale vaardigheden een bijzaak of zelfs stom en een belasting, en door drukte blijven die werkzaamheden liggen.	<ul style="list-style-type: none"> - Houding bijschaven door te laten zien hoe digivaardigheden ook leuk kunnen zijn. - Leeractiviteiten als niet-belasting benadrukken. - Er komt tijd vrij.
Aarzelende technologiegebruiker	Weinig kennis, heeft daardoor er niet echt een mening over. Richt zich vooral op welzijn van cliënt.	<ul style="list-style-type: none"> - Moeilijk te bereiken doelgroep. - Uitleg in kleine stappen. - Voorbeelden van voordeel voor cliënten. - Veel materiaal voor deze doelgroep beschikbaar.
Analoge idealist	Houding neigt naar / is negatief. Wil vooral de beste zorg leveren aan de cliënt en heeft aversie tegen alles wat met digitalisering te maken heeft.	<ul style="list-style-type: none"> - Focus op beïnvloeden van houding. - Werken met succesverhalen uit de praktijk. Winst voor cliënt.

Kernboodschappen:

Zorgmedewerkers

1. Je krijgt meer tijd voor de cliënt als je je digitale vaardigheden vergroot.
2. Je werkt prettiger en sneller als je handig bent met de computer en digitale middelen.
3. De kwaliteit van zorg verbetert als medewerkers digitale middelen en zorgtechnologie beter gebruiken.
4. Technologie hoort bij de zorg van nu en de zorg van de toekomst.
5. Samen werken aan je digitale vaardigheden is leuk. Help elkaar!

Management

1. Een digitaal vaardige medewerker heeft minder stress, meer zelfvertrouwen en meer plezier in zijn/haar werk.
2. Het vergroten van digitale vaardigheden levert naast betere kwaliteit van zorg ook een tijdsbesparing op.
3. Door het vergroten van de vaardigheden van medewerkers loopt de implementatie van eHealth en nieuwe applicaties beter.
4. Iedereen kan een stapje digitaal vaardiger worden. Digitale vaardigheden zijn in elke functie belangrijk.

6. Kosten

Denk aan de volgende kostenposten voor een jaarbegroting of meerjarenbegroting:

Noodzakelijk:

- *Inzet digicoaches. Verwachte inzet voor digistarters: ten minste 10 uur per jaar. Voor de overige medewerkers 2 uur per jaar (structureel). In de gehandicaptenzorg is onze inschatting 10% digitale starters, in de ouderenzorg 20%.*
- *Opleiden digicoaches en evt. intervisie. Verletkosten en out-of-pocketkosten.*
- *Verletkosten scholing medewerkers (structureel)*
- *Out-of-pocketkosten scholing (bijvoorbeeld cursus zorgtechnologie of Outlook, of Excel. Kan ook e-learning zijn.)*
- *Verletkosten invullen zelfscan: 30 minuten p.p., bij begin- en eindscan dus 60 minuten in totaal.*
- *Communicatiemiddelen om medewerkers te informeren en activeren*
- *Personele uren projectleider*
- *Personele uren projectteam: RvB, Communicatie, HR, ICT, Opleidingen*

Optioneel:

- *Inrichten subsite www.digivaardiginzorg.nl*
- *Onderzoek, evt. gebruik van onderzoekstool via subsite voor doen van een geanonimiseerde begin- en eindmeting.*

Rekenvoorbeeld voor een zorgorganisatie met 700 medewerkers

	20% digistarter	10% digistarter	toelichting
uren coaching digistarters	1400	700	10 uur digicoaching per digistarter
uren coaching rest personeel	1120	1260	2 uur digicoaching per medewerker die geen digistarter is
kosten uren digicoaches	€ 126.000	€ 98.000	aantal uren digicoaching x 50 euro per uur
aantal digicoaches nodig	6	5	ervan uitgaand dat een digicoach 8 uur per week in deze rol werkt
opleidingskosten digicoaches	€ 2.394	€ 1.995	399 euro per digicoach
verleturen scholing digicoaches	€ 4.500	€ 3.750	15 uur per digicoach x 50 euro per uur
interview verleturen	€ 300	€ 250	1 uur per digicoach x 50 euro per uur
catering cursus	€ 150	€ 125	25 euro per digicoach
verletkosten medewerkers invullen scan	€ 28.000	€ 28.000	1 uur per medewerker à 40 euro, 30 minuten nulmeting, 30 minuten eindmeting
communicatiemiddelen	€ 1.000	€ 1.000	out-of-pocketkosten
personele uren projectleider	€ 49.920	€ 49.920	kosten per jaar, voor 2 dagen per week, à 60 euro per uur
totaal	€ 212.264	€ 183.040	
kosten per medewerker	€ 303	€ 261	

Uren van medewerkers voor scholing en uren van managers, HR e.d. zijn hierin niet meegenomen.

Bijlage 1

Een meetbaar effect van het vergroten van digitale vaardigheden!

Aziza, die als begeleidster in de gehandicaptenzorg werkt, 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). De opleidingstijd is apart begroot binnen teams en het jaarbudget wordt zelden volledig benut.

Een gemiddelde medewerker werkt 28 uur. Stel dat dat verdeeld is over 5 diensten per week. Met vakantie er af, 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 dus 7050 minuten meer voor de cliënt. Dat is 117,5 uur per jaar. Dat zijn op basis van een werkdag van 5,6 uur precies 21 diensten per jaar.

Maar we moeten de berekening natuurlijk zo realistisch mogelijk maken. Stel dat ze 3 dagen per jaar ziek is door de gigantische werkdruk. Dan blijven er 18 diensten over. 100,8 uur om samen in de woonkamer een spelletje te doen met haar cliënten. 100,8 uur om samen naar de Efteling te gaan of kleding kopen in het dorp met Henk. Of 100,8 uren per jaar om samen met Evy te oefenen met het opmaken van het bed, of Martijn te leren hoe hij zijn financiën zelf kan beheren.

100,8 uur per jaar om dingen te doen met de cliënt doordat 1 medewerker 30 minuten per dienst sneller rapporteert. Per jaar. En dan hebben we het alleen nog maar over rapporteren, maar hoeveel digitale activiteiten doet de gemiddelde begeleider op een dag.

Werken aan digitale vaardigheden levert meer tijd op voor de cliënt!

Ook beschikbaar in een digitale animatie op

<https://www.digivaardigidezorg.nl/gehandicaptenzorg/home/digicoaches/communicatie/>