



Dealen met digitale starters

Tips voor ICT'ers in zorgorganisaties



Als ICT'er voel je je in de digitale wereld net zo thuis als in de fysieke wereld. Met een nieuwe digitale gadget ga je enthousiast aan de slag en een uurtje achter de laptop is voor jou pure ontspanning. Het is soms moeilijk voor te stellen hoe weinig je zorgcollega's hebben met ICT. In deze brochure vind je tips om digitale starters beter te begrijpen en te kunnen helpen.

Wat is een digitale starter?

Een digitale starter is iemand die niet de digitale basisvaardigheden heeft die nodig zijn voor het uitoefenen van zijn/haar beroep en die vaak weerstand tegen computers heeft ontwikkeld. Nederland telt naar schatting een miljoen mensen die niet zonder hulp met computers en internet kunnen omgaan. Dat zijn echt niet alleen maar gepensioneerden. Uit ervaring van de coalitie Digivaardig in de zorg blijkt dat 20% van de medewerkers in de ouderenzorg en 10% in de gehandicaptenzorg digitale starter is.

Houd altijd in je achterhoofd:

- dat digitale starters de boot niet afhouden door een gebrek aan interesse of intelligentie. De onderliggende reden is vaak angst en onzekerheid: ze zijn bang om iets kwijt of kapot te maken. Vaak komt dat door een negatieve ervaring in het verleden.
- dat veel digitale starters nooit hebben geleerd om te werken met digitale systemen omdat die toen zij werden opgeleid nog niet bestonden.

- dat de schaamte bij digitale starters vaak groot is. Velen vinden het erg moeilijk om te laten merken dat ze niet digitaal vaardig zijn.
- dat mensen jou als ICT'er nogal imponerend kunnen vinden. Ze zijn bang dat je allerlei dingen zult zeggen die ze niet begrijpen en ze zijn vooral bang dat jij hen dom zal vinden.
- dat je zorgcollega's andere prioriteiten en kwaliteiten hebben, namelijk het leveren van goede zorg aan cliënten/patiënten.

Hoe herken je een digitale starter?

Zeker aan de telefoon is het moeilijk om een digitale starter te herkennen. Als de beller zijn/haar vraag niet goed kan uitleggen is dat een teken. Als je iemand vraagt om naar 'instellingen' te gaan of een bepaald stukje tekst te selecteren en het wordt stil of hij/zij moet ineens ophangen, dan heb je waarschijnlijk te maken met een digitale starter.

Denk niet dat hoogopgeleiden of jongeren per definitie digitaal vaardig zijn. Dat is zeker niet het geval!



Do's en don'ts in het gesprek met een digitale starter

Laat mensen eerst rustig hun probleem uitleggen en eventueel hun frustratie uiten voordat je met een oplossing komt.

Zeg dingen als: 'goed dat je belt', 'deze vraag krijg ik vaak', 'dat is inderdaad ook ingewikkeld'.

Aan de telefoon: neem op met een glimlach (klinkt raar misschien, maar werkt wel want je klinkt meteen vriendelijker).

Neem schaamte weg. Zeg bijvoorbeeld dat niemand alles kan weten, dat jij zelf ook veel moet opzoeken en ook wel eens een digitale blunder hebt gemaakt.

Stel gerust door te zeggen dat fouten meestal niet fataal zijn. Een computer crasht tegenwoordig niet meer zo snel en bestanden worden meestal geback-upt.

Leg langzamer uit als je merkt dat dat nodig is.

Probeer te benoemen waarom de digitale toepassing nuttig is. Wat levert het op voor de patiënt/cliënt of medewerker? Dat vergroot de motivatie om de toepassing onder de knie te krijgen enorm.

Laat de digitale starter het zoveel mogelijk zelf doen, ook al kost dat soms wat overtuigingskracht. Als jij het even oplost, leert hij/zij niks.

Leg één methode uit om iets te doen. Geef niet verschillende opties.

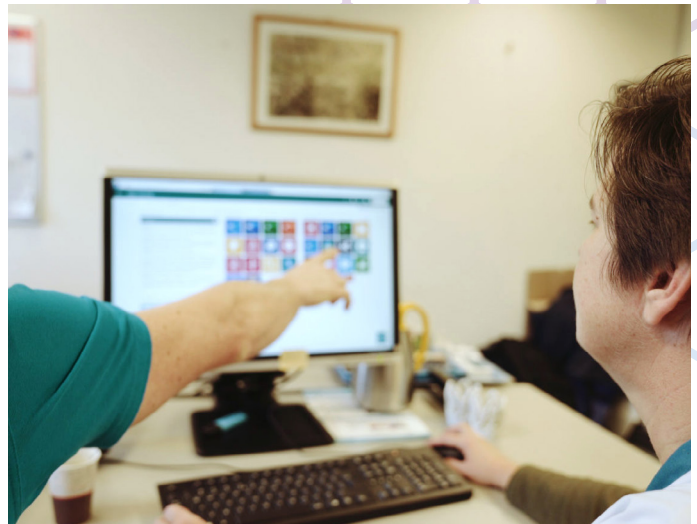
Pas je taalgebruik aan: woorden als 'device', 'thin client', 'server', 'applicatie' en 'cloud' kun je er niet zomaar zonder uitleg ingooien. Vermijd ook het woord 'gewoon'. Voor de digistarter is niets gewoon in het werken met de computer.

Sluit af met: 'Lukt het de volgende keer toch niet, bel dan gerust weer'.



Zo bereik je dat niet alleen de directe vraag van de digitale starter is opgelost, maar ook:

- dat hij/zij zich welkom bij jou voelt met digitale problemen;
- dat onzekerheid en schaamte afnemen;
- dat hij/zij doorgaat met het verbeteren van zijn/haar digitale vaardigheden.



Wat je moet zeggen om digitale starters voorgoed af te schrikken:

- Dit is echt basis hoor...
- Waarom doe je dat nou zo??
- Die vraag heb ik nog nooit van iemand gehad.
- Het is echt heel simpel.
- Hoe heb je dat voor elkaar gekregen?
- Oké, ik zal het nog één keer uitleggen.
- *diepe zucht*

Bespreek eens met ICT-collega's:

- of jullie ook (of vaker) langs kunnen gaan bij zorgverleners of meer op locatie kunnen werken. Dat verlaagt voor de digitale starter de drempel en het is voor jou als ICT'er makkelijker inschatten wat mensen kunnen.
- naar wie je mensen kunnen doorverwijzen. Zijn er digicoaches of superusers aanwezig? Soms is het handiger als een zorgcollega het uitlegt.
- wat de voornaamste vragen zijn die binnenkomen en waar de grootste knelpunten liggen. Kunnen jullie samen vaststellen welke digitale vaardigheden iedereen, of een bepaalde functiegroep, nodig heeft? Jullie kunnen proberen om op organisatieniveau hier iets voor te regelen, bijv. een training of hulp van digicoaches/superusers.

Deze brochure is gemaakt met dank aan: Aldo de Beunje (DigiWeten), Geert van Eeuwijk (CareRatio), Martijn Eilander (Carinova), Ellen van Dijk (Máxima MC), Henk Gommans (4Care ICT), Ruud Petri (WelThuis) en Elisabeth Vink (OZOverbindzorg)

Coalitie Digivaardig in de zorg, mei 2020