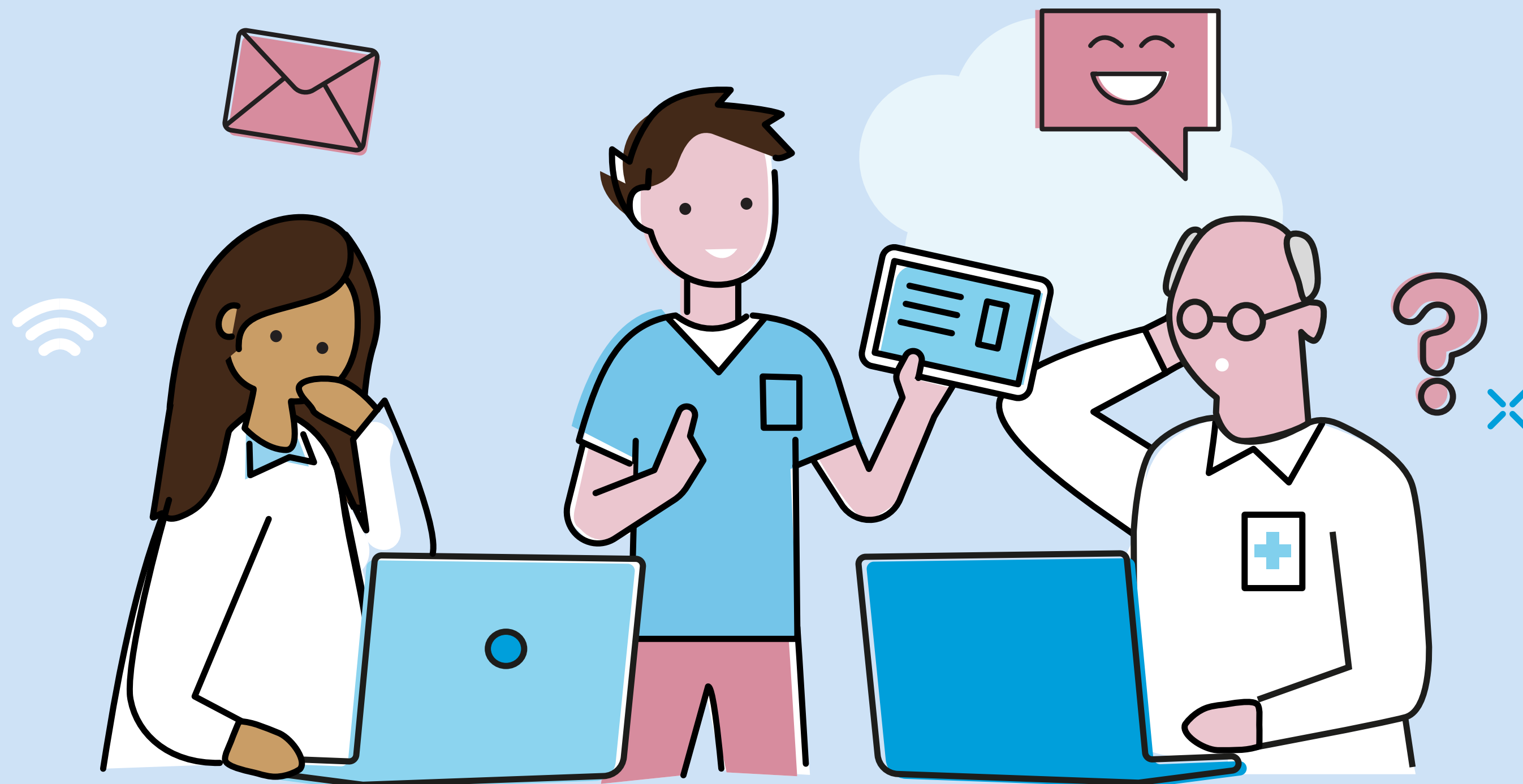


Samen digitaal vaardig in zorg en welzijn

Een samenwerking van leden van Sigra

Ontwikkeld met het VWS Regioteam en de coalitie Digivaardig in de Zorg van ECP



Inleiding

Digitale werkzaamheden, voor veel zorg- en welzijnsorganisaties en cliënten een uitdaging

Digitaal werken is steeds meer onderdeel van ons dagelijks leven. We gebruiken onze telefoon om te betalen, doen onze boodschappen online en hebben soms meer contact via sociale media dan op straat.

In de sector zorg en welzijn is dat voor een flinke groep zorgprofessionals, cliënten en patiënten een uitdaging. Digitale verslaglegging, videobellen, medicijndispensers, thuismonitoring, het zijn taken die nieuwe vaardigheden vragen. Bovendien hebben cliënten ook niet altijd een geschikte mobiele telefoon of laptop die ze veilig kunnen gebruiken.

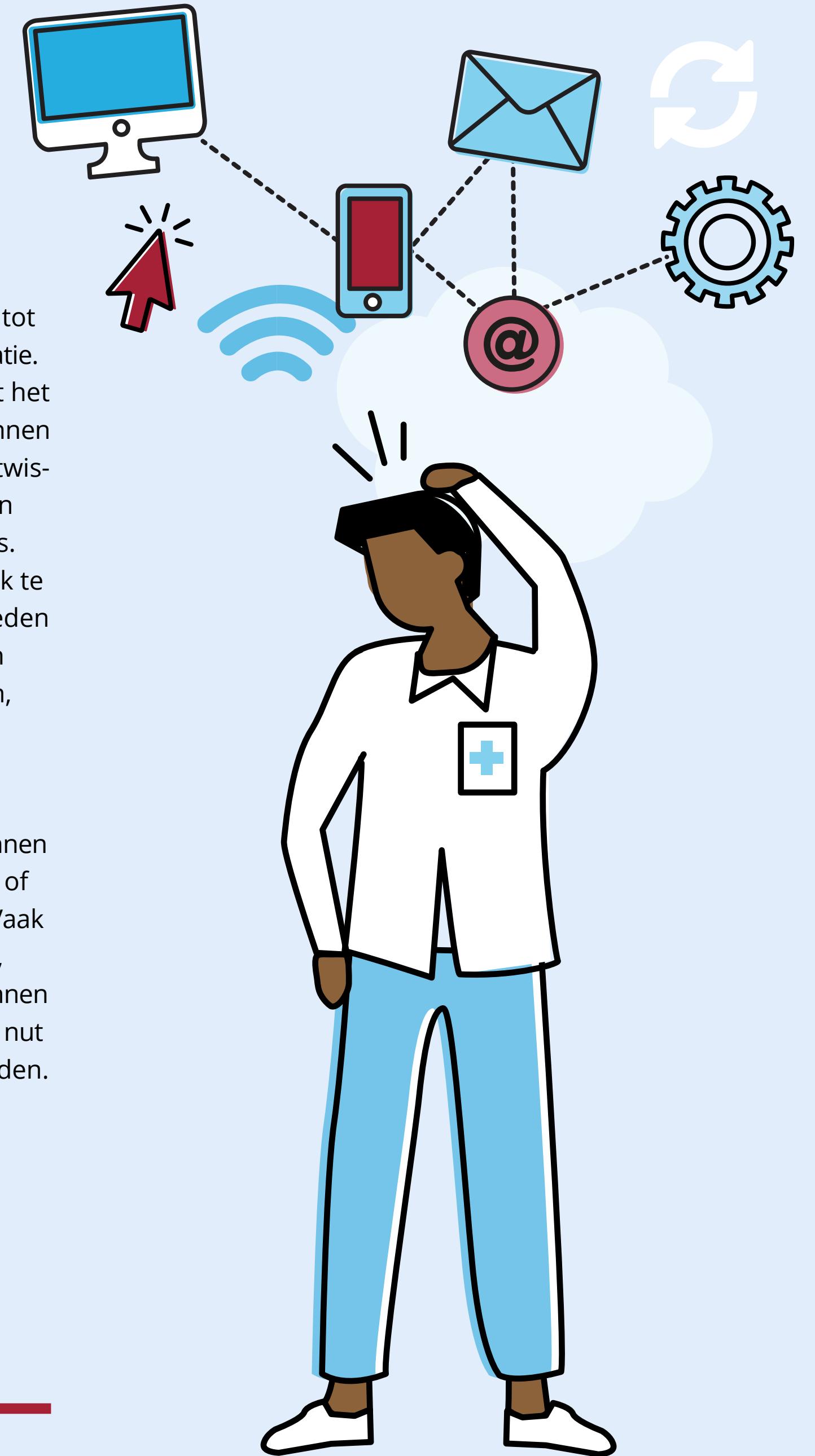
Wanneer zorgorganisaties van hun medewerkers en cliënten verwachten dat zij digitaal werken, gaat dit niet vanzelf goed. Digitaal bewuste organisaties ondersteunen hun mensen hierbij. Dit magazine helpt om de digitale vaardigheden te verbeteren van professionals en cliënten in zorg en welzijn. Ook voor de digitaal handige groep heeft het zin om te blijven investeren in digitale vaardigheden.

“Ik had zoiets van: ik gooi de handdoek in de ring, dit wordt hem niet voor mij. Ik werd er diep ongelukkig van en sliep 's nachts niet. Dus ik zeg tegen mijn collega's: 'Ik trek dat niet met die computer, ik krijg dat nooit onder de knie. Ik neem ontslag.'”

- Digistarter in het onderzoek van UZ, 2020 -

Sigra-leden willen graag snel en eenvoudig toegang tot kennis over digitale vaardigheden, blijkt uit inventarisatie. Daarnaast willen de leden van elkaar weten wie met het verbeteren van digitale vaardigheden bezig is. Zo kunnen ze sneller in contact met elkaar komen en kennis uitwisselen. In dit magazine vind je daarom ervaringen van collega-organisaties met feiten, suggesties en kennis. Het biedt inspiratie en concrete handvatten om werk te maken van het verbeteren van de digitale vaardigheden en dit te borgen. Daarbij maken we veel gebruik van ervaringen die landelijk en in de regio zijn opgedaan, zoals de landelijke coalitie **Digivaardig in de zorg en Vilans**.

De informatie in dit document is voor iedereen die binnen een zorg- of welzijnsorganisatie actief aan de slag is of gaat met het verbeteren van digitale vaardigheden. Vaak zijn dit projectleiders en/of HR(D), ICT-professionals, locatiemanagers of beleidsadviseurs. Bestuurders kunnen onder andere in het hoofdstuk 'Context' lezen over de nut en noodzaak van het werken aan digitale vaardigheden.



Inhoudsopgave

Om zo goed mogelijk aan te sluiten op waar jouw organisatie staat, is dit emagazine ingedeeld in een aantal hoofdstukken. Voordat je begint met lezen van het emagazine kun je context vinden over het verbeteren van digitale vaardigheden. Vervolgens sluiten de eerste drie hoofdstukken aan op fases waarin je je als organisatie kunt bevinden. Hierdoor kan je gericht starten met lezen van dit emagazine.

Context:

Wat zijn de effecten van investeren in een digitaal vaardige organisatie?

Hoe zorg je voor verbetering van de digitale vaardigheden?

Waarom dit emagazine?



Klik op de fase waar jouw organisatie staat in het verbeteren van digitale vaardigheden. Per fase vind je vragen die je in deze fase tegenkomt en tips & tricks.

Daarnaast vind je in de overige hoofdstukken:

1. Oriëntatiefase

Je wilt weten of jouw organisatie voldoende digitaal vaardig is, of het verbeteren van digitale vaardigheden nodig is en wat jouw organisatie moet doen om het werken aan digitale vaardigheden op te starten.

⇒ Vragen

⇒ Tips & tricks

2. Initiatiefase

In jouw organisatie moet aan betere digitale vaardigheden gewerkt worden, je wilt meer weten over hoe je dit kunt aanpakken.

⇒ Vragen

⇒ Tips & tricks

3. Bezig en borgingsfase

Jouw organisatie werkt aan het verbeteren van de digitale vaardigheden. Je wilt ervoor zorgen dat het werken aan digitale vaardigheden in de organisatie geborgd wordt.

⇒ Vragen

⇒ Tips & tricks

4. Betrekken van cliënten

Overzicht van initiatieven

5. Rollen en functies binnen digivaardig werken

- Sleutelfiguren
- Uitgelicht: De digicoach

6. Financiering en subsidiemogelijkheden

7. Ervaringen van zorg en welzijn: wie is waarmee bezig?

Context

Investeren in een digitaal vaardige organisatie, wat levert het op?

De investeringen voor het digitaal vaardiger maken van jouw organisatie zijn goed te berekenen.

De resultaten zijn lastiger in euro's weer te geven. Toch levert het veel meer op:

✓ Meer werkplezier

Medewerkers krijgen door scholing meer zelfvertrouwen. Dit draagt bij aan meer werkplezier. Meer digitaal vaardige medewerkers worden bovendien vaker op waarde geschat. De werktevredenheid stijgt, verzuim en verloop nemen af. Het vermindert frustratie en doorbreekt de taboe over het niet digitaal vaardig zijn.

"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?"

- Digistarter in het onderzoek van UZ 2020 -

✓ Kwaliteit van zorg neemt toe

Het EPD wordt beter gebruikt, MIC- en MIM-meldingen worden beter gedaan. Met snellere digitale taken is er meer tijd voor de patiënt of cliënt. Dit zorgt voor betere zorg.

✓ Tijdwinst

Medewerkers die digitaal handig zijn, vullen sneller rapportages in en maken effectiever gebruik van e-learnings. Dit vermindert de werkdruk. Het aantal hulpvragen aan collega's neemt ook af, dat scheelt twee keer tijd.

"Ik moest zo veel aan collega's vragen. Maar zij zijn ook druk met hun dingen. Dan hoor je: 'Probeer het eerst zelf eens'. Dat doe ik, maar dan gaat die computer op tilt en moeten ze alsnog helpen. Dat is vervelend, want het is al druk."

✓ Betere bescherming (persoons)gegevens

Digitaal vaardige medewerkers kunnen beter omgaan met (persoons)gegevens en kennen de regels over privacy. Hierdoor neemt de kans op datalekken en hacks af.

✓ Voorwaarde voor innovatie

Als medewerkers over passende digitale vaardigheden beschikken, zullen zij eerder innovatieve zorgtechnologie gebruiken.

✓ Beter benutten van applicaties

Het rendement van ICT-investeringen is groter. Medewerkers zullen de digitale systemen en apps beter gebruiken. En de helpdesk krijgt minder vragen. Bovendien zal het implementeren van een nieuw systeem makkelijker gaan.

"Wanneer we een nieuwe applicatie uitrollen zien we het ziekteverzuim stijgen."

Lees ook het [volledige rapport](#) 'Nut en noodzaak van het investeren in digitale vaardigheden in de zorg'.

Hoe zorg je voor verbetering van de digitale vaardigheden?

Tijd, begrip, coaching en leermiddelen helpen medewerkers aan de vereiste digitale competenties. Sluit daarbij aan op het kennisniveau van de medewerker. Zo heeft een digitale starter andere behoeften dan een digitale enthousiasteling..

Definitie digitale vaardigheden:

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

→ Wat is een digitale starter?

Een digitale starter is iemand die zich 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 hij of zij vasthoudt aan oude en minder efficiënte manieren om te werken met de digitale toepassingen.

Waarom en voor wie dit emagazine?

Uit een inventarisatie onder de leden van **Sigra** naar (samenwerkings)behoeften op het gebied van het verbeteren van de digitale vaardigheden van de organisatie en hun cliënten, blijkt dat leden graag snel toegang willen tot beschikbare (regionale en landelijke) kennis. Daarnaast willen de organisaties in de regio van elkaar weten wie met het verbeteren van digitale vaardigheden bezig is, om zo sneller in contact met elkaar te komen en kennis uit te wisselen.

In dit emagazine vind je daarom de ervaringen van collega-organisaties, feiten, suggesties en kennis. Het biedt inspiratie en concrete handvatten voor het verbeteren en borgen van de digitale vaardigheden in jouw organisatie.

De inhoud van het emagazine is grotendeels gebaseerd op inzichten die uit de inventarisatiegesprekken naar voren zijn gekomen. Het is aangevuld met inzichten en kennis ontwikkeld door de landelijke coalitie **Digivaardig in de zorg** en **Vilans**.

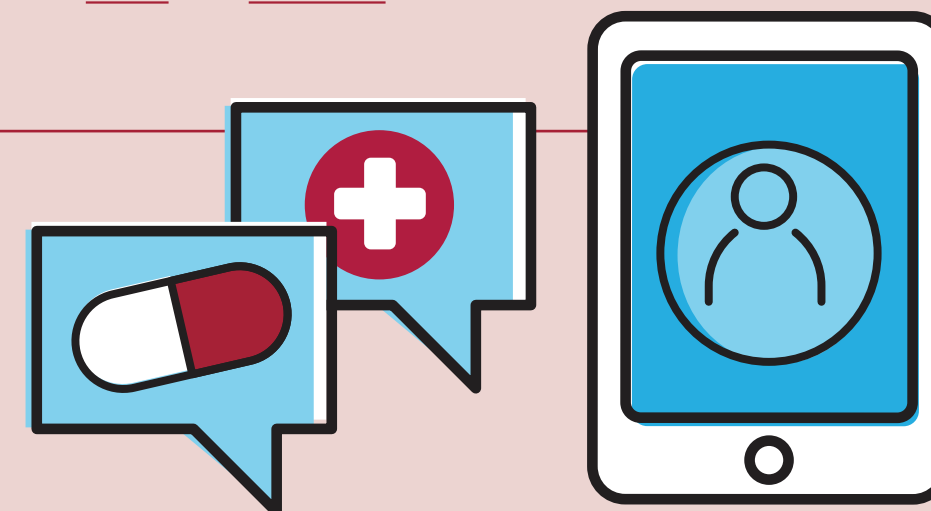
De informatie in dit emagazine is voor degenen die binnen een zorgorganisatie actief aan de slag zijn of gaan met het verbeteren van digitale vaardigheden.

Denk aan HR(D) en ICT-professionals, locatiemanagers, en beleids- en kwaliteitsadviseurs. Bestuurders kunnen in het hoofdstuk 'context' lezen over de nut & noodzaak van het werken aan digitale vaardigheden. Voor meer informatie en achtergrond is het gehele emagazine ook voor hen interessant.

Dit emagazine is een levend document en wordt minimaal eenmaal per kwartaal geactualiseerd met nieuwe praktijkvoorbeelden uit onze regio's, maar ook met inzichten die elders in het land opgedaan worden.

Heb jij een praktijkvoorbeeld, of heeft jouw voorbeeld in het emagazine een update nodig? Neem contact op met Sigra via innovatielab@sigra.nl. We verwerken dit dan in de nieuwe versie van het emagazine. Zo blijven we van elkaars kennis en inzichten op de hoogte. En werken we er samen aan dat alle organisaties en cliënten mee kunnen blijven doen.

Dit emagazine is in samenwerking tot stand gekomen met leden van Sigra, het VWS regio-team, de landelijke coalitie Digivaardig in de zorg van ECP en Vilans.



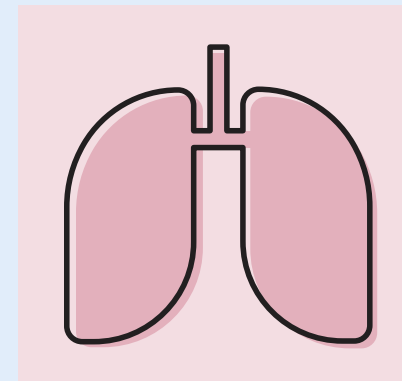
1. Oriëntatiefase

Hoe kom je erachter of de mensen in jouw organisatie voldoende divaardig zijn? En maak je een start met het verbeteren van digitale vaardigheden?

Veel medewerkers in zorg en welzijn zijn digitale starter, zonder dat het direct opvalt. Sommige digistarters verbloemen dit door taken bij collega's neer te leggen. Een kwaliteitsverpleegkundige vertelt in een interview dat zij ziet dat dit leidt tot een onevenredige belasting van het team. Daarnaast ontstaat zo het risico dat er informatie uit tweede hand wordt gerapporteerd, wat de kans op fouten vergroot.

Technologische ontwikkelingen gaan snel. Het is ook belangrijk om te blijven investeren in de digitale vaardigheden van digivaardige medewerkers. Benut de groep digitale enthousiastelingen. Zij vinden het vaak leuk om met (nieuwe) digitale middelen te werken. Met hun kennis en inzet kun je het gebruik van digitale middelen nog effectiever naar een hoger niveau tillen.

Betrek bij de implementatie van digitale middelen een afspiegeling van jouw organisatie waarin minder en meer digitaal vaardige collega's vertegenwoordigd zijn.



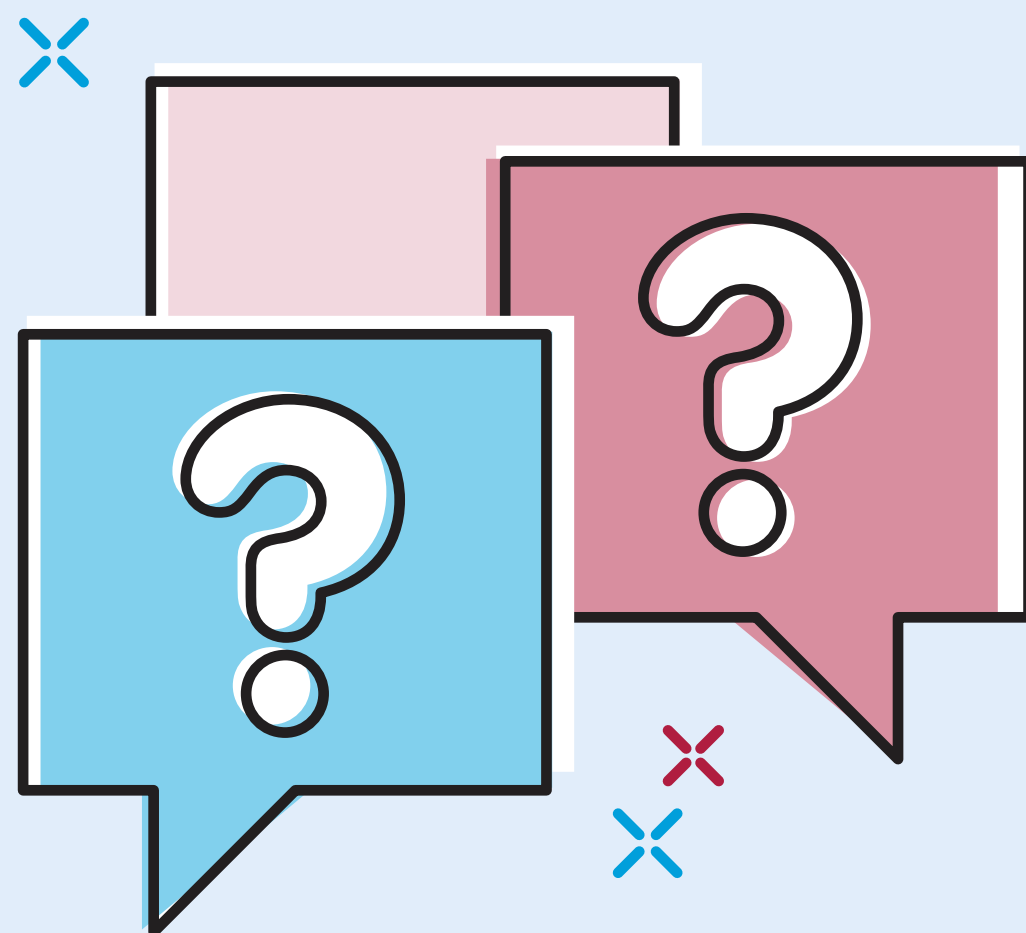
Hoe hoger het opleidingsniveau, hoe lager het percentage digitale starters. Toch zijn ook artsen en behandelaren soms digitaal zoekend. Wanneer zij informatie in het EPD of ECD in het verkeerde veld opslaan, kan dat ernstige consequenties hebben. Of denk aan managers en bestuurders die niet goed overweg kunnen met een analyse in Excel of moeite hebben met het samenwerken in Teams.

Je hebt per functieniveau een minimale basis aan vaardigheden nodig om adequaat je werk te kunnen doen. Het is waarschijnlijk dat ook collega's in jouw organisatie hun digitale vaardigheden kunnen verbeteren. Hoe pak je dat aan? Lees de veel gestelde vragen op de volgende pagina's.

Wist je dat...

Uit onderzoek onder VVT-instellingen blijkt dat 16% van de zorgmedewerkers zichzelf beoordeelt als digitaal starter. Voor 55-plussers is dat zelfs 1 op de 4! Bekijk dit onderzoek [hier](#).

In de VG-sector is dat 10%, in de huisartsenzorg 19% en 20% van de zorgmedewerkers in de GGZ-sector bleek zichzelf op tenminste één thema (bijvoorbeeld privacy) niet digitaal vaardig te voelen.



Veelgestelde vragen

Hoe weet ik hoeveel mensen er in mijn organisatie onvoldoende digitale vaardigheden hebben?

Om inzicht te krijgen in de digivaardigheid van medewerkers, kun je (met hen) de zelfscan inzetten of oriëntatiegesprekken voeren.

Het heeft voordelen om klein te starten. Overweeg een pilot op een locatie of afdeling waar medewerkers aangeven er graag mee aan de slag te willen. Of begin bij een enthousiaste manager en een team met een goed leerklimaat. Op die manier houd je de experimenteerruimte groot, ben je in staat om je makkelijk aan te passen en ontwikkel je een betere aanpak voor de rest van de organisatie aan de hand van je ervaringen.

Oriëntatiegesprekken

Om de digivaardigheden van de organisatie in kaart te brengen is het voeren van oriënterende gesprekken een goede start. Vraag aan een manager welke indruk hij of zij heeft van de digitale vaardigheden van het team. Aan medewerkers vraag je hoe zij hun eigen digitale vaardigheden ervaren.

Uit de inventarisatie onder Sigr-leden komen bijvoorbeeld de volgende indicatoren naar voren:

- Na het uitdelen van nieuwe ICT-middelen, blijkt dat na twee weken tweederde van de medewerkers het systeem nooit heeft opgestart.
- De ICT-servicedesk heeft goed overzicht op de meest gestelde vragen en het instapniveau van de medewerker die de servicedesk benadert.
- Het percentage medewerkers dat de verplichte e-learning over privacy niet voor de deadline afrondt.

Zelftest als tool

Om je aanpak met cijfers en inzichten te onderbouwen, kun je de zelfscan inzetten. Dit is een test die medewerkers zelf doen om te checken hoe het met hun eigen vaardigheden staat. Let op: de uitslag van een zelftest is alleen beschikbaar voor de medewerker. De medewerker krijgt per onderdeel inzicht krijgt en tips hoe hij of zij zich kan ontwikkelen. Je vindt de zelfscans per sector op de website van Digivaardig in de zorg onder het kopje 'leermiddelen'.

Ga met de collega's in gesprek over de uitkomsten, zo krijg je nog beter zicht op de ondersteuningsbehoeften van het team. En het laat zowel de implementatie als het gebruik van digitale middelen beter aansluiten op de wensen en behoeften.

Lees ook [dit artikel](#) over het meten van het startniveau van medewerkers en het monitoren van hun vorderingen.

In deze [Podcast](#) vertelt Marijke van Putten wat ze met GGZ Noord Holland Noord heeft gedaan om behandelaren en klanten te ondersteunen bij onder meer virtuele behandeling en telehulp.

Hoe krijg ik de situatie van mijn organisatie gedetailleerd in beeld?

Gebruik dan de gratis zelftest 'welk digitype ben jij?'
Als organisatie krijg je dan inzichtelijk wat de verdeling minder digitaal vaardig en meer digitaal vaardige collega's is. Dit stelt je in staat om de juiste interventie bij het juiste digitype toe te passen.

Wil je resultaten uitgesplitst op niveau, afdeling, locatie of leeftijdsgroep? Dat kan met deze onderzoekstool. Aan deze tool zijn kosten verbonden.

Zijn er zelftesten op functieniveau ontwikkeld?

Met de zelftest voor leidinggevenden beoordeelt de leidinggevende zichzelf op digitale vaardigheden en op digitaal leiderschap. De uitkomsten zijn een mooi startpunt voor een dialoog over het verbeteren van de digitale vaardigheden en hoe de leidinggevende kan bijdragen.

Welke digitale vaardigheden heb je minimaal in een VVT-functie nodig?

De coalitie Digivaardig in de zorg heeft samen met Stichting FWG vier functieprofielen opgesteld met digitale vaardigheden.

Daarnaast is er een basislijst beschikbaar met zo'n 400 digitale vaardigheden. Deze lijst kan helpen om functieprofielen naar wens aan te vullen.

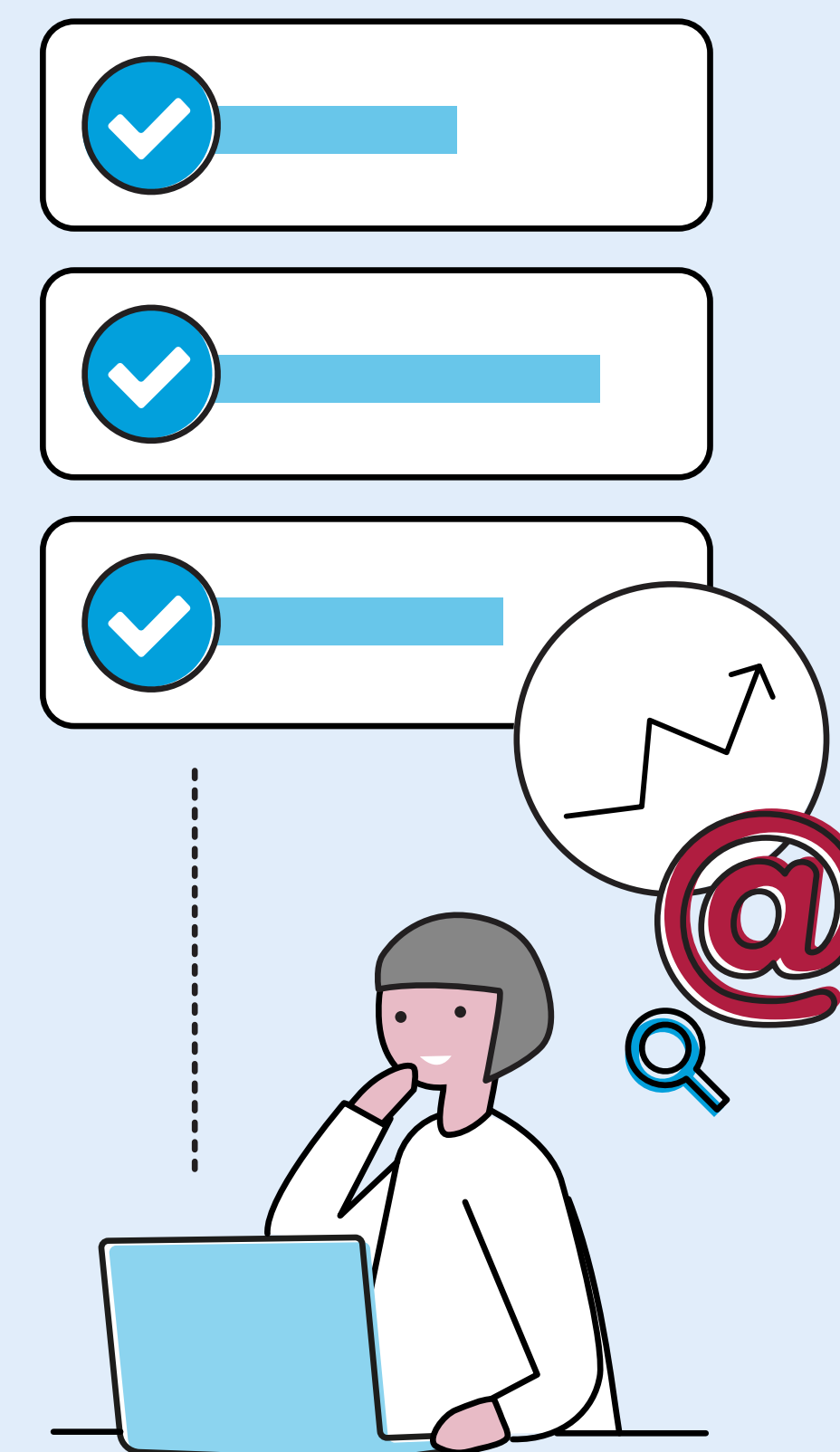
Voor welke sectoren zijn er zelftesten beschikbaar?

Op de website van Digivaardig in de zorg onder het kopje 'leermiddelen' staan gratis zelfscans per sector: Gehandicaptenzorg, Verpleeghuis- & Thuiszorg, GGZ, Ziekenhuizen, Huisartsenzorg, Welzijn & Sociaal werk. Er zijn ook organisaties die een eigen zelfscan op maat hebben gemaakt, zoals Zorgcentrum Aelsmeer. Ze delen deze graag ter inspiratie.

Voor meer informatie:

VVT organisatie zorgcentrum Aelsmeer
Tineke Geerts, opleidingscoördinator

Heb jij ook een zelftest die je graag wilt delen? Mail ze naar innovatielab@siga.nl



Wie neemt het initiatief voor het verbeteren van digitale vaardigheden?

De initiatiefnemer kan overal uit de organisatie komen: een manager die ziet dat zijn medewerkers problemen hebben met digitaal werken, een opleider die merkt dat bepaalde medewerkers herhaaldelijk verplichte e-learnings niet maken of een innovatiemanager die op een gebrek aan vaardigheden bij de toepassing van een digitale innovatie stuit.

Veel organisaties wijzen een projectleider aan. Het is in ieder geval belangrijk dat er vanuit het management of bestuur een duidelijke opdracht is, voordat je formeel van start gaat. Lees verder bij wie er allemaal betrokken zijn.

Hoeveel tijd kost het verbeteren van digitale vaardigheden in mijn organisatie?

Dat hangt ervan af welke activiteiten je in het project uitvoert. Veel organisaties kiezen voor digicoaches, anderen nemen het op in de onboarding voor nieuwe medewerkers of in de jaargesprekken met medewerkers.

Visie en draagvlak van het bestuur en de medewerkers zijn belangrijke factoren voor het slagen van een project. Ter illustratie: grotere organisaties in de regio hebben er van oriëntatiefase tot de inzet van de eerste digicoaches gemiddeld 1,5 jaar over gedaan.

Wie zijn mijn sleutelfiguren?

Betrek vanaf het begin de verschillende stakeholders in je organisatie. Zorg voor korte lijnen en kom regelmatig bij elkaar om de voortgang te bespreken.

Omdat het onderwerp de hele organisatie betreft, zijn de mensen met beslissingsbevoegdheid over de (strategische) agenda extra belangrijk. Op die manier heb je snel een 'go' op het plan van aanpak. Dit is bijvoorbeeld een bestuurder of directeur, ICT-manager en/of HR-manager.

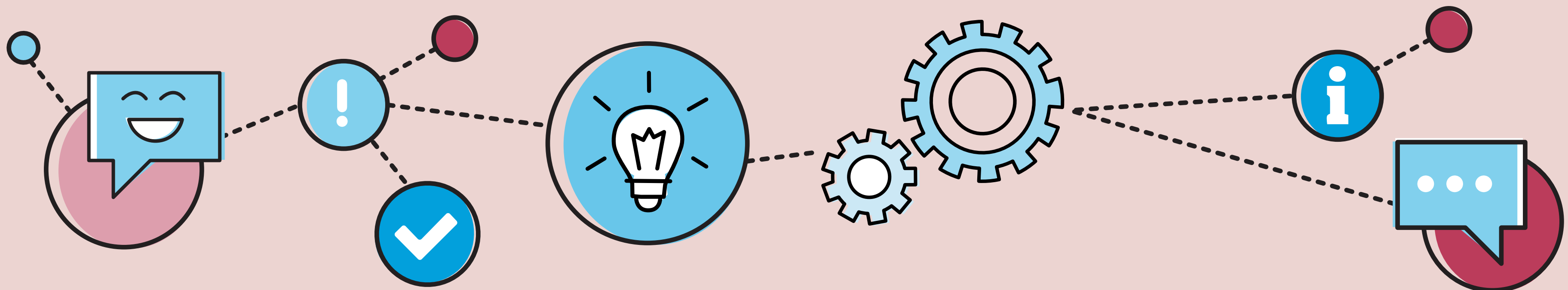
Voor de uitvoering gaat het om:

- Locatiemanager of teamleider
- Opleidingsadviseur
- Communicatieadviseur
- Key users en/of digicoaches



“Ik sprak op een avond een bestuurder die enthousiast was over het verbeteren van de digitale vaardigheden. De dag daarna belde hij terug en had op alle vier de locaties een digicoach geregeld. En er was geld en tijd gereserveerd voor een opleiding.”

- Quote van een kleine organisatie -



Tips & tricks

- Maak gebruik van kennis van anderen en deel je eigen materialen en inzichten. Neem contact op met een collega-organisatie. Op **onze website** vind je praktijkvoorbeelden uit de regio onder het kopje 'ervaringen'.
- Sluit aan bij de regionale netwerksessies Digitaal Vaardig die Sigra organiseert. Op de **website** staan de actuele data.
- Organiseer in je eigen organisatie inspiratiesessies voor het management. Zo maak je hen bewust van de urgentie en de kansen voor medewerkers. Zie ook deze **toolkit**.
- Vraag aan leidinggevenden of zij zicht hebben op de digitale vaardigheden van hun team of afdeling.
- Ga in gesprek met zorgmedewerkers die zelf aangeven digitaal onvoldoende vaardig te zijn en vraag wat hen zou helpen. Persoonlijk aanspreken verlaagt de drempel voor een digistarter om hulp te vragen en kan digischaamte verminderen.
- Communiceer op alle soorten manieren, juist ook niet-digitaal! Hang posters op in de kantine of bij het koffieautomaat en ga langs bij teamoverleggen.
- Medewerkers die laaggeletterd zijn, hebben vaak moeite met digitale vaardigheden. Onderzoek of dit thema bespreekbaar is, stimuleer het gesprek en doorbreek het taboe.
- Sluit aan bij de implementatie van nieuwe digitale toepassingen in de organisatie. Zorg voor goede scholing in het nieuwe systeem. Betrek daarbij direct de meer algemene digitale vaardigheden die nodig zijn om het systeem te gebruiken.
- Veel leervragen van medewerkers gaan over de eigen applicaties van de organisatie. Zorg daarom dat er naast het werken aan digitale vaardigheden ook aandacht wordt besteed aan het toegankelijker maken van bestaande applicaties in de organisatie.
- Lees de **25 tips voor zorgorganisaties**.

Ervaring projectleider RAK (Regionale Aanpak Kwaliteitskader Amsterdam), Sacha Gramberg

Om succesvol de digitale vaardigheden van een organisatie te verbeteren, moet je het met elkaar eens worden over de volgende 8 vragen:

1. **Wat willen we bereiken?**
2. **Doen we dit als een centraal gestuurd programma, of als lokaal project?**
3. **Gaan we intern werven, of extern?**
4. **Welke thema's vinden we relevant?**
5. **Hoeveel tijd besteedt een digicoach, hoeveel medewerkers kan hij/zij begeleiden?**
6. **Hoe leiden we de digicoach op?**
7. **Wat is het effect op de productiviteit?**
8. **Welke medewerkers leiden we op?**

Er zijn geen goede of foute antwoorden. Het is mooi om te zien dat iedere organisatie daar zijn eigen keuzes inmaakt.

Deel jouw tips & tricks! Mail ze naar innovatielab@sigra.nl

2. Initiatiefase

In de initiatiefase werk je het idee voor je aanpak verder uit. Er is behoefte in de organisatie om de digitale vaardigheden te verbeteren, maar hoe maak je nu een goed plan?

Diverse organisaties in onze regio zijn bezig met het verbeteren van digitale vaardigheden. Zij hebben waardevolle ervaringen opgedaan en sommigen hebben zelf materiaal ontwikkeld. Naast het lezen van dit hoofdstuk is het een goed idee om contact op te nemen met zo'n collega-organisatie.

In dit emagazine vind je hun ervaringen en contactgegevens onder 'Wie is waarmee bezig'.

Startpakket

Ben je op zoek naar een startpakket?

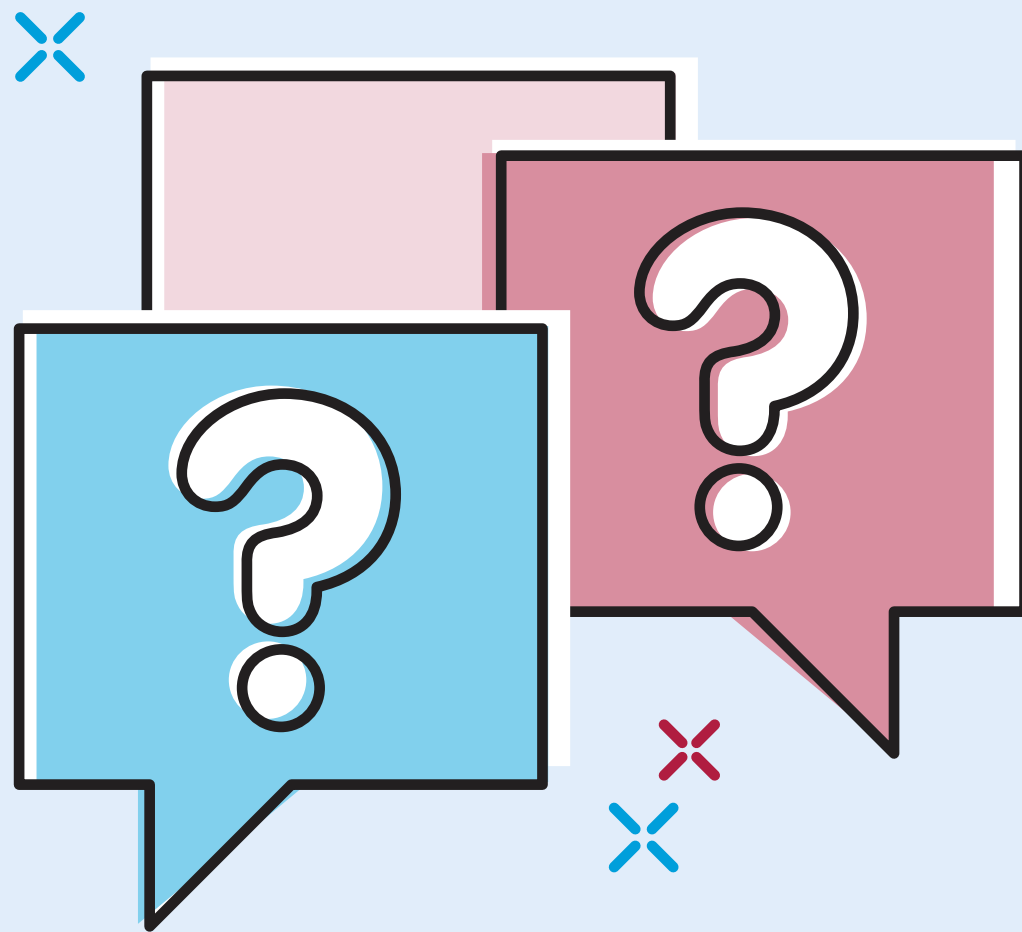
Op de [website van Digivaardig in de zorg](#) vind je onder Projectmanagement precies wat je nodig hebt, zoals uitgewerkte voorbeelden van projectplannen, zelfscans, leermiddelen en communicatiemiddelen.

Aan de slag in je organisatie met hulp van het startpakket!

STARTERS-PAKKET DIGIVAARDIG IN DE ZORG

START

- Zelftesten**
 - Voor zorgprofessionals
 - Voor managers
- Kennissite met leermiddelen**
 - Voor verschillende leerstijlen
 - Toegespit op de zorg
- Digicoaches**
 - Tips
 - Profiel en wervingstekst
 - Ervaringsverhalen
- Ervaringen delen en van elkaar leren**
 - Bijeenkomsten
 - Appgroepen
 - Nieuwsbrief
- Communicatie**
 - Format communicatieplan
 - Communicatiemiddelen
- De rol van de manager**
 - Nut en noodzaak digitaal leiderschap in de zorg
 - Interviews met digitale leiders
- Projectmanagement**
 - Format projectplan
 - Tips
 - Ervaringen
- Financiën**
 - Overzicht subsidie-mogelijkheden
 - Voorbeeldbegroting
- Onderwijs**
 - Werkgroep docenten
 - Eigen onderdeel kennissite



“Via een netwerk van digicoaches weten wij wat er speelt binnen de teams: voor sommige teams moeten we werken aan de basisvaardigheden om goed het EPD te benutten, voor een ander team gaat het om het werken met robots. Behoeften lopen dus zeer uiteen.”

Veelgestelde vragen

Waar begin ik?

Als het goed is heb je tijdens de oriëntatiefase een goed beeld gekregen van de huidige situatie. Bedenk wat je aan het eind met de aanpak wil hebben bereikt. Wees daarbij realistisch en maak duidelijke keuzes. Dit maakt het voor jouw organisatie makkelijker om het project een duidelijke plek en aandacht te geven.

Breek je doel(en) vervolgens op in kleine stappen. Begin bijvoorbeeld bij de basisvaardigheden van één team.

De digicoaches zijn nodig om het project succesvol te starten. Zorg dat de digicoaches zijn opgeleid voordat de uitrol van het project plaatsvindt. (evaluatie UtrechtZorg)

Wie betrek ik in het maken van een plan?

Succesvol werken aan het verbeteren van de digitale vaardigheden doe je samen. Zorg dat jouw plan in samenwerking met **verschillende sleutelfiguren** tot stand komt. Je hebt zowel hun draagvlak als expertise en ervaring nodig.

Houd de sleutelfiguren op de hoogte van de voortgang, zodat je hen kunt gebruiken om belangrijke beslissingen te bekrachtigen.

- **Projectleiders.** Uit de inventarisatie onder leden van Sigra naar digitale vaardigheden blijkt dat de meeste organisaties een (externe) projectleider aanwijzen om ervoor te zorgen dat de digitale vaardigheden in de organisatie verbeteren. Tevens helpen zij bij het maken van een plan.
- **Digicoaches.** Zorg dat je de digicoaches al zo vroeg mogelijk werft en opleidt. Zo kun je een goede start maken. [Lees verder over digicoaches.](#)

Hoe maak ik 'snel' een goed plan?

In het **startpakket** vind je een format voor een plan van aanpak.

Als je zelf de inhoud goed kent en er verschillende mensen betrokken zijn, overweeg dan om een sessie te beleggen waarin het **plan van aanpak** tot stand komt. Het is raadzaam om dit proces door een (externe) facilitator te laten begeleiden.

Een methode die hier veel voor gebruikt wordt is '**plan in 1-dag**'. Met deze aanpak heb je onder begeleiding van een externe facilitator na een dag een plan dat getoetst is bij medewerkers, draagvlak heeft bij de te betrekken afdelingen. Het bevat bovendien de kosten en heeft akkoord van een Raad van Bestuur of directeur.

Wanneer is het plan klaar?

Een gedegen plan van aanpak is de basis. Maar wachten tot alle details helder zijn is niet nodig. Belangrijk vooraf is een helder doel en duidelijke afbakening. Wees flexibel. Je zult onderweg nog vaak genoeg je planning moeten bijsturen, omdat dingen net anders lopen dan verwacht.

Betrek vanaf het begin de afdeling Communicatie bij je project. Zodat je de mensen in de organisatie over belangrijke stappen goed informeert.

Wat is het effect op de productiviteit?

Sacha Gramberg van RAK vertelt: "Het inzetten van een digicoach kost uiteraard tijd. En het inzetten van vele digicoaches in een grote organisatie kost dus veel tijd! In de 11 projecten die ik begeleid zijn de kosten ca € 60.000-70.000 per organisatie per jaar. Voor de goede orde: dat is een olievlekmodel. Ook ben ik ervan overtuigd dat dit zichzelf terugverdient. Omdat je namelijk al met allerlei digitale hulpmiddelen werkt en daarin blijft investeren. En dat het goed (of beter) kunnen werken met deze hulpmiddelen (rapportages, roosteren, elearning, afspraken maken, contact met familie, etc) veel tijd kost. En voor een digitale starter nog veel meer tijd. Stel je maar voor, dat een medewerker hierdoor 2 uur per week effectiever kan werken. Dat is bijna 100 uur per jaar per medewerker!"

Start ik als een centraal gestuurd programma of als klein project?

In onze regio kiezen een aantal organisaties bewust voor een kleinschalige aanpak. Zij starten bijvoorbeeld op twee locaties en breiden daarna uit. Andere organisaties kiezen ervoor om het als project voor de hele organisatie door te voeren.

Door klein te beginnen kun je successen genereren waarmee je de rest van de organisatie kunt overtuigen om ook mee te doen. Daarnaast zijn de kosten voor het implementeren in een klein deel van de organisatie lager en legt het minder beslag op het personeel dat schaars is. Het kan echter wel langer duren voordat je de hele organisatieverandering hebt doorlopen.

Een argument om groot te starten is dat de zorg snel digitaler wordt. Medewerkers moeten hier zo snel mogelijk in mee om ook in de toekomst betaalbare en kwalitatief goede (digitale) zorg te kunnen leveren.

"Het is geen project van 1 of 2 jaar. Je moet er blijvend aandacht aan blijven besteden."

Hoeveel tijd moet ik rekenen om mijn organisatie digitaal vaardig te krijgen?

De meeste organisaties nemen 1-2 jaar om van start tot implementatie te komen. Maar het werken aan digitale vaardigheden stopt niet na twee jaar. Zorg dan ook al binnen het project dat de activiteiten standaard onderdeel worden van de (strategische) opleidingsplanning en de beoordelingscyclus, **lees verder bij borging**.

Hoe financieer ik de verbetering van de digitale vaardigheden?

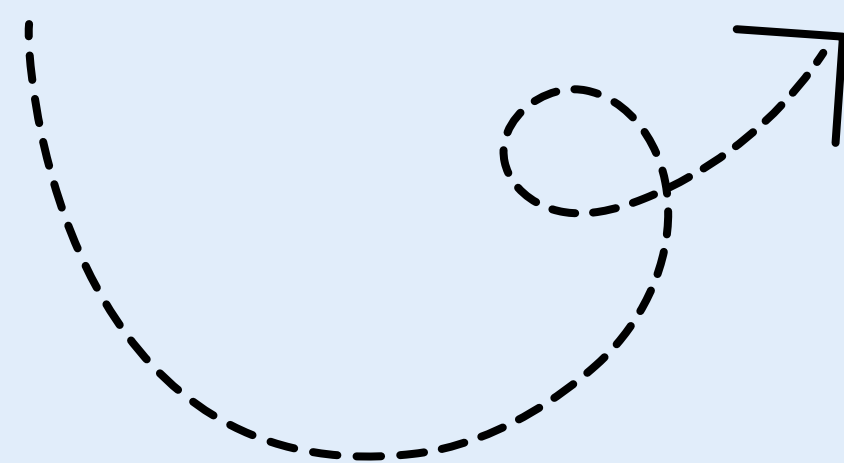
Het investeren in de digitale vaardigheden van jouw organisatie kost tijd én geld. Gelukkig kun je gebruik maken van **verschillende subsidiemogelijkheden**. Het voorbeeld projectplan op de site van de coalitie Digitale vaardig in de zorg bevat **een voorbeeldbegroting**. Deze helpt je om een overzicht te maken van de kosten.

Hoe maak ik resultaten inzichtelijk?

Meet je resultaten zowel kwalitatief als kwantitatief. Zo laat je zien welke mijlpalen zijn behaald en wat er nog gebeuren moet. Vier je successen, hoe klein ook!

Bedenk samen met je sleutelfiguren wat je precies wil meten en hoe. Werk samen met de afdeling Communicatie aan het delen van de resultaten binnen en buiten de organisatie.

Communiceer ook over dilemma's en vraag om oplossingen. Zo raakt iedereen betrokken bij het werken aan digitale vaardigheden.



Voorbeelden hoe je resultaten inzichtelijk maakt

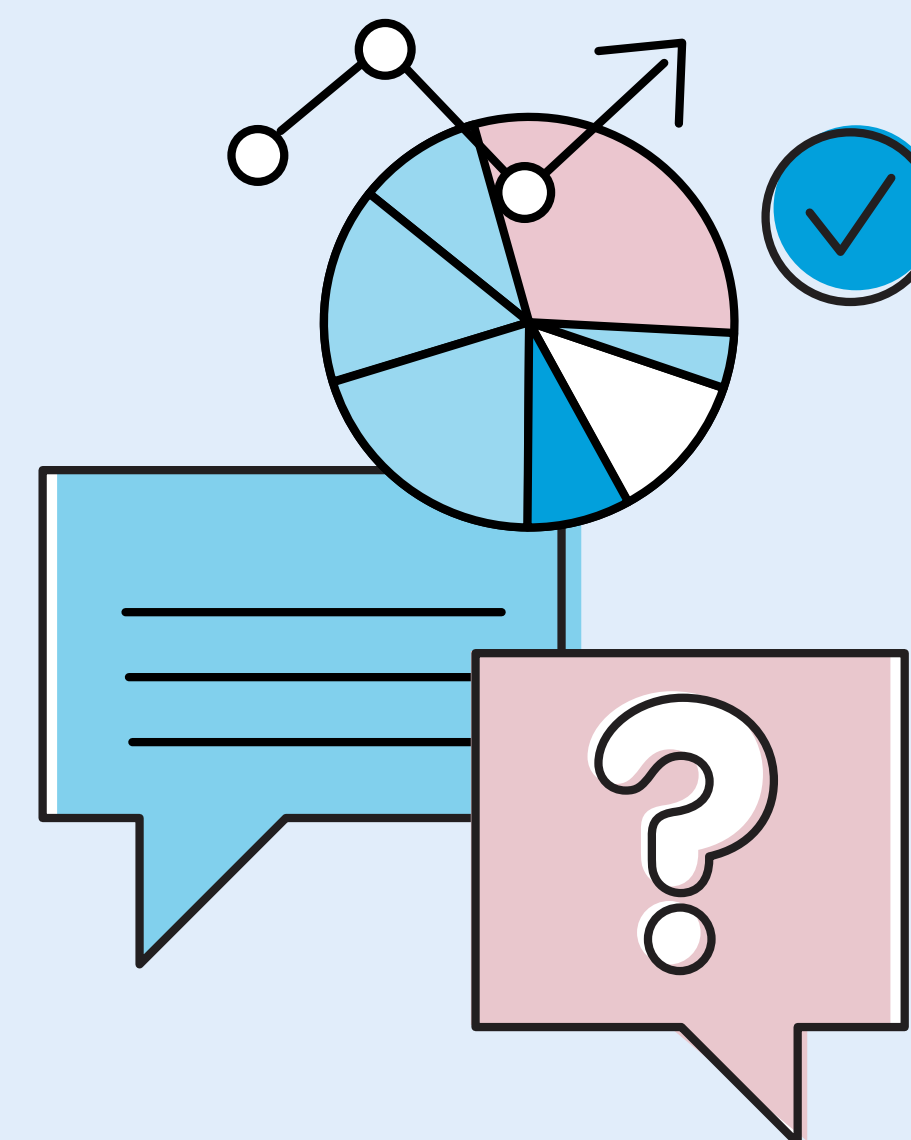
Kwantitatief

- Hoeveel mensen, teams of afdelingen zijn er gecoacht.
- Hoeveel digicoaches zijn er op welke plek aan het werk.
- Registreer hoe vaak een zelftest, webinar of ander leermiddelen is afgerond.
- Meet de tevredenheid over de inzet van de digicoaches met een enquête.
- Maak inzichtelijk wat medewerkers vinden dat ze geleerd hebben door te werken aan digitale vaardigheden door middel van **deze** vragenlijst.

Kwalitatief

- Maak een filmpje over een medewerker die vertelt over wat hij nu allemaal kan en hoe hij de digicoach heeft ervaren.
- Laat de digicoaches de inkomende vragen bijhouden.
- Een goede digicoach vraagt na afloop van een gesprek hoe de medewerker de coaching ervaren heeft. Zorg dat ze de feedback anoniem bijhouden.
- Schrijf ook de ervaringen van digicoaches zelf regelmatig op.

Starters ontwikkelen hun digitale vaardigheden niet vanuit de overtuiging dat zij daardoor kwalitatief betere zorg gaan leveren. Dat vraagt om extra aandacht voor het nut en de noodzaak in de communicatieboodschap.



“Om medewerkers ruimte te bieden om aan een nieuw systeem te wennen hebben we tijdelijk de productie naar beneden gesteld. Op termijn levert het goed met een systeem om kunnen gaan namelijk meer op.”

Waar vind ik materialen voor scholing?

Er zijn verschillende bronnen waar je leermiddelen kunt vinden:

Coalitie Digivaardig in de zorg

Op [deze plek](#) staat gratis leercontent voor acht onderwerpen, van basisvaardigheden, zoals uitleg over het toetsenbord of foto's maken met een smartphone, tot en met robotica en virtual reality. Het lesmateriaal bestaat uit werkbladen, filmpjes, spellen en andere werkvormen. Met aanbod voor elke leervraag en leervoorkeur.

E-learnings

E-learnings van [GoodHabitz](#), [NewHeroes](#) en [allyoucanlearn.nl](#) gaan over het leren omgaan met Excel, Powerpoint en Outlook. Neemt jouw organisatie een elearningpakket af? Dan zitten deze elearnings veelal in het abonnement inbegrepen.

YouTube tutorials en zelf instructiefilmpjes maken

Op YouTube staan gratis instructievideo's over de werking van diverse apps en programma's. Zelf een tutorial maken? Er zijn verschillende tools waarmee je dit kunt doen. Kijk [hier](#).

Trainingen voor digicoaches

Er zijn trainingen voor digicoaches beschikbaar, [lees hier verder bij het onderdeel digicoach](#).

Praktijkprogramma DigiVit

Menzor heeft het [DigiVit praktijkprogramma](#) om medewerkers digitaal vitaal te krijgen. Het DigiVit programma heeft Crebo erkenning. Daarmee komt de opleiding in aanmerking voor subsidieregelingen die de kosten geheel of grotendeels vergoeden. Voor meer informatie neem contact op met Menzor, tel. 035-201 17 21 of contact@menzor.nl.

Regionale onderwijsinstellingen

Opleidingen en hun studenten kunnen een rol spelen in het scholen van (huidige) medewerkers in digitale vaardigheden. Ga hierover in gesprek met jouw regionale opleider. Kijk [hier](#) voor landelijke voorbeelden en een overzicht van scholen en samenwerkingsverbanden die zich met sociale en technologische innovatie bezighouden.



Applicaties



Apps & instellingen



Basisvaardigheden



Informatiebeveiliging & privacy



Office 365



Social media



Technologie & eHealth



Zorgdomotica

In welke vorm bied ik leermiddelen aan?

De meeste organisaties kiezen bij het aanleren van digitale vaardigheden voor (praktijk)leren op de werkplek. Dit is voor medewerkers het minst tijdrovend en meest effectief. Onderzoek toont aan dat mensen kennis het beste onthouden als die direct wordt gekoppeld aan praktijksituaties. Daarnaast helpt ondersteuning door een digicoach, superuser en de ICT helpdesk.

Een Digitale helpdesk voor medewerkers

In de coronatijd werken de digicoaches thuis. "Voorheen waren wij vaak op locaties en daar werden we dan aangesproken door medewerkers met vragen. Dat viel weg," vertelt digicoach Maaïke de Leeuw van Zonnehuisgroep Amstelland. Om toch zichtbaar te blijven hebben zij een digitale helpdesk geopend.

Op deze manier kunnen de medewerkers bij de digicoach terecht met hun individuele vragen of problemen. De helpdesk is elke werkdag bereikbaar voor vragen over de computer, officeprogramma's of andere applicaties. De digitale helpdesk is onder de aandacht gebracht met posters op alle locaties.

Als iemand meer instructie nodig heeft, helpt een digicoach bij het zoeken van het beste leermiddel.

Het is prettig als de middelen goed op de individuele leervoorkeur aansluiten. Denk bijvoorbeeld aan filmpjes én uitleg op papier.



"Onze medewerkers komen zelfs op hun vrije dag terug voor de groepscoaching door de digicoach. Dat is bij veel trainingen anders. Medewerkers doen dit, omdat ze in het werk direct profijt hebben van het geleerde."

- Opleidingscoördinator VVT -

Het gebruik en de implementatie van digitale middelen in de zorg kan slimmer

De manier waarop zorgmedewerkers digitaal werken en leren, verschilt enorm. Toch zien we vaak een *one size fits all*-aanpak van zorgaanbieders. Het gevolg is dat digitale middelen en zorgtechnologieën niet optimaal gebruikt worden. Het is belangrijk medewerkers met verschillende digitale vaardigheden passend te ondersteunen. Een digistarter heeft immers een andere manier van leren dan een digitale enthousiasteling.

In samenwerking met Digivaardig in de Zorg en Tech@doptie ontwikkelde **Vilans** 4 digitypes die zorgaanbieders ondersteunen bij het faciliteren van zorgprofessionals met verschillende digitale vaardigheden.

Ben je nieuwsgierig naar een organisatie die hier al mee werkt? Bekijk dan **het voorbeeld van Dimence Groep**. Zij stemmen hun scholingsaanbod af op zorgmedewerkers met verschillende digitale vaardigheden.



▶ DE ANALOGE 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

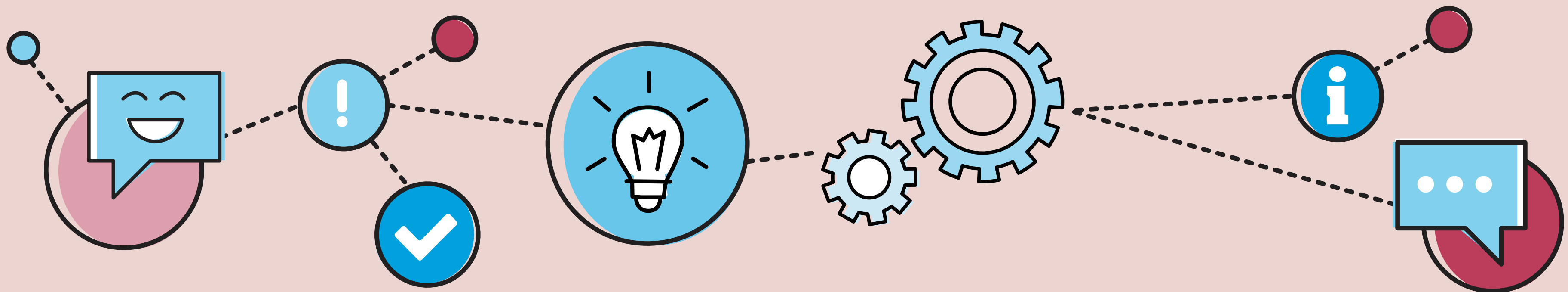
Heeft weinig kennis over technologie en heeft er daardoor niet echt een mening over, richt zich vooral op het welzijn van de cliënt.

▶ DE 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.



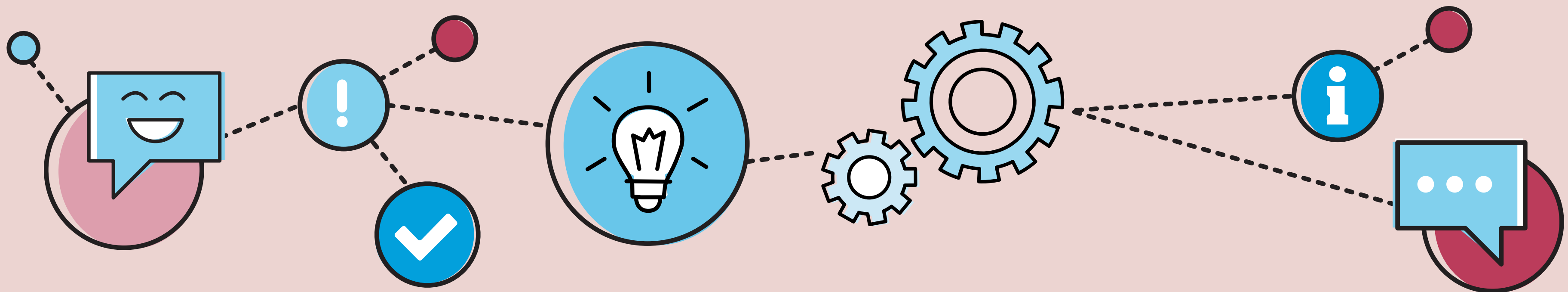
Tips & tricks

- Zorg voor naamsbekendheid en herkenbaarheid van de digicoach in de organisatie. Op die manier wordt de digicoach laagdrempelig benaderbaar.
- Mensen met lage digitale vaardigheden kloppen niet zelf aan bij de digicoach. Mensen schamen zich vaak en zijn soms zelfs bang om hun baan te verliezen. Hier moet je actief op inspelen door naar de personen toe te gaan. In veel organisaties zijn digicoaches op vaste momenten aanwezig op een afdeling en sluiten ze structureel aan bij teamoverleggen. Dit werkt drempelverlagend.
- Een digicoach die een goede relatie heeft met de medewerker kan effectiever werken.
- Als collega's vanuit huis of op een andere locatie werken, is het lastig om als digicoach langs te gaan. Bedenk daarvoor creatieve oplossingen, zoals het maken van whatsappgroepen waarin medewerkers een vraag kunnen stellen. Andere medewerkers mailen graag met digicoaches. Of organiseer interactieve webinars voor medewerkers die al enige basisvaardigheden bezitten.
- Maak juist ook gebruik van posters en andere niet digitale communicatiemiddelen.
- Geef teamcoaching in kleine groepjes. Faciliteer dat de groepjes met elkaar contact houden over vragen, bijvoorbeeld via een appgroep.
- Digitale fitheid. Hoe word en blijf jij digitaal fit? En waarom is het zo belangrijk om digitaal fit te blijven? In [dit webinar](#) gaat Suzanne Verheijden, programmamanager Digitale Vaardigheden, hierover in gesprek met Martijn Aslander.

“Als je begint, ontdek je vaak echt wat er nodig is. Je moet continu bijsturen, ook omdat de functie nog niet bekend is.”

- Een digicoach -

Deel jouw tips & tricks! Mail ze naar innovatielab@sigra.nl



- Vul met alle leidinggevenden de **zelfscan voor leidinggevenden** in. Iedereen krijgt het resultaat van de eigen digitale vaardigheden én de digitale leiderschapscapaciteiten. Input voor een mooie inhoudelijke reflectie en een aanzet tot meer aandacht voor het onderwerp.
- De digicoach leert tijdens zijn inzet veel van wat er nodig is in de organisatie. Laat daarvoor ruimte in het projectplan.
- De digicoaches hebben een pioniersfunctie. Daarvoor is frequent overleg nodig met elkaar en de projectleiding.
- Stel prioriteiten en maak een realistische planning ter ondersteuning van deze overleggen. Pas dit aan waar nodig.
- Begroot geld voor een nulmeting en herhaal dit regelmatig om effecten meetbaar te maken.
- Zet royaal in op uren voor de digicoach.
- Vraag de bestuurder om een uitspraak te doen over het werken aan digitale vaardigheden. Herhaal dit regelmatig, zodat de boodschap blijft hangen en het écht iets van de organisatie wordt. Commitment vanuit het bestuur is cruciaal. Hiermee benadruk je de noodzaak en wordt het werk minder vrijblijvend.
- Digitale vaardigheden behoren tot de competenties van een goede zorgprofessional. Maak het verbeteren van de digitale vaardigheden niet te vrijblijvend. Laat medewerkers de keuze h^oe zij zich willen ontwikkelen, niet óf zij zich willen ontwikkelen. Ga in gesprek over **voorbeeld functieprofielen** en het bijbehorende overzicht van digitale vaardigheden.

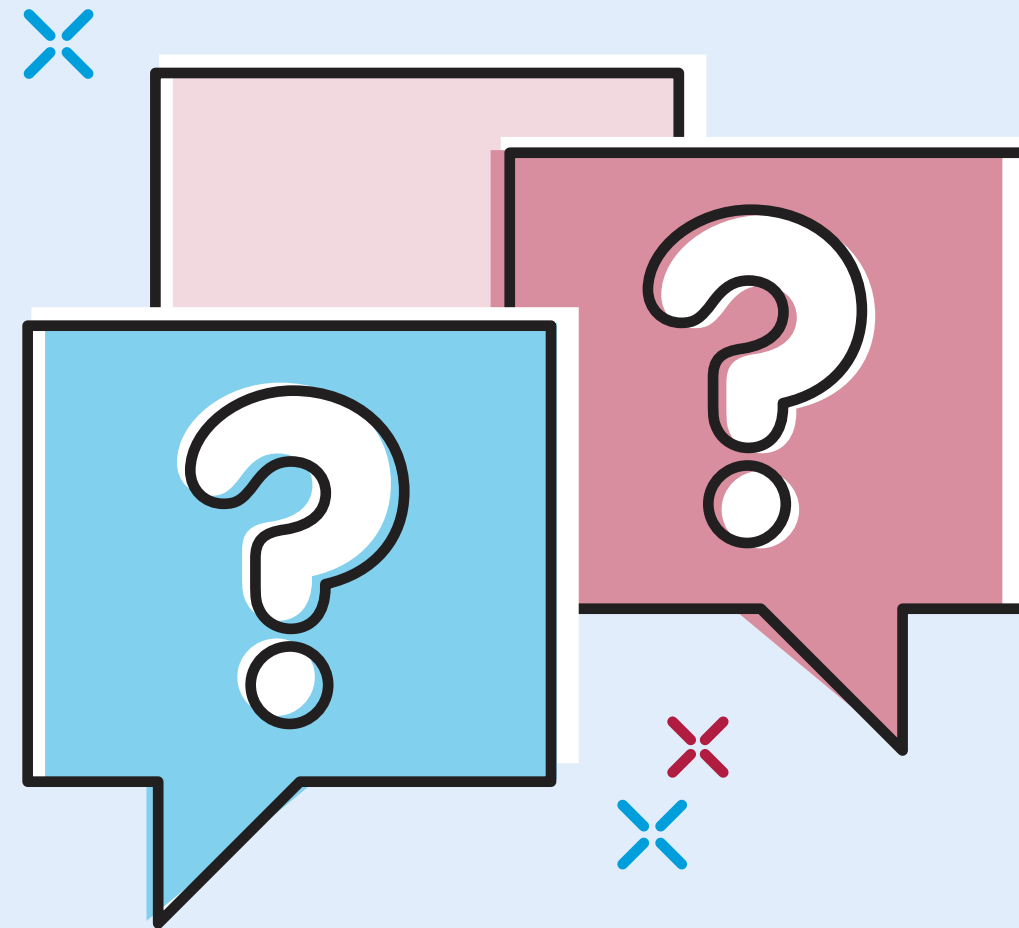
Deel jouw tips & tricks! Mail ze naar innovatielab@sigra.nl

3. Bezig en borgingsfase

Het ontwikkelen van de digitale vaardigheden van medewerkers vraagt tijd en kost geld. Zorg dat deze investering een blijvend resultaat heeft. Digitale ontwikkelingen zijn nooit 'klaar'. Sterker nog, de digitalisering van de zorg gaat steeds sneller. Aan de digitale vaardigheden van de organisatie blijf je continu werken.

In dit hoofdstuk lees je hoe je het werken aan digitale vaardigheden structureel onderdeel maakt van de organisatie.

“Digivaardigheden zijn onmisbaar in de zorg. We zijn er volledig van overtuigd dat de digitalisering verder doorzet; dat nog lang niet iedere medewerker op een verantwoord startniveau is. Daarom willen we de rol van digicoaches goed borgen, ervan uitgaande dat de projectstatus afloopt”.

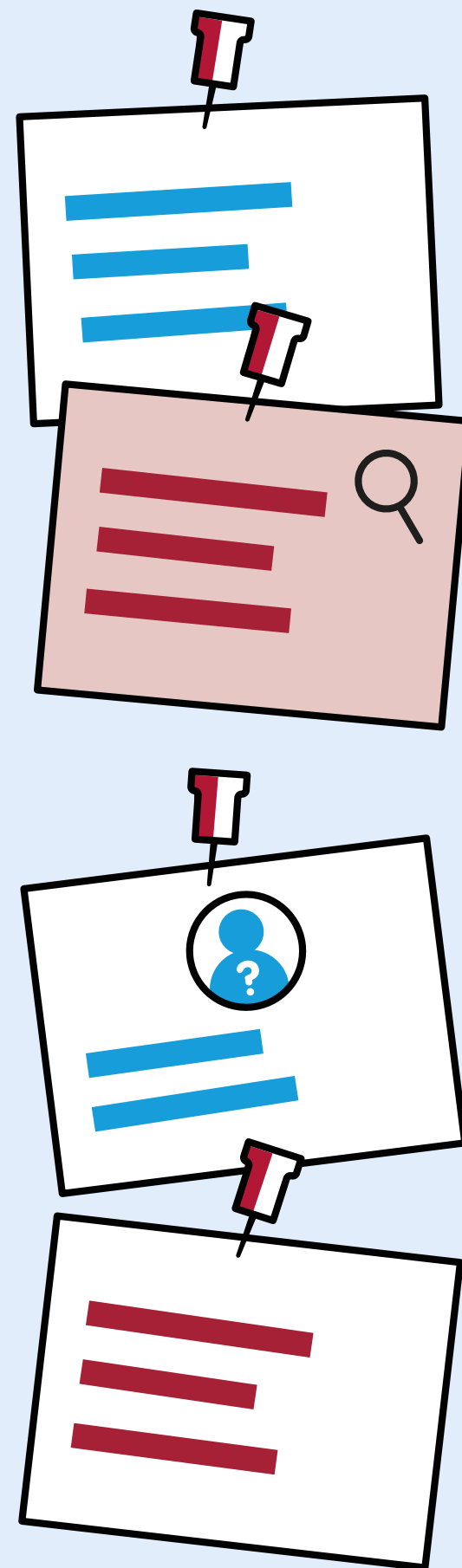


Veelgestelde vragen

Hoe zorg ik voor een duurzame investering in digitale vaardigheden?

- **Communicatie:** Voor een goede borging is het van belang dat digitale ontwikkeling op allerlei terreinen goed is ingebed. Blijf er daarom over communiceren en zet het regelmatig op de agenda van MT's.
- **Visie:** Maak het verbeteren van digitale vaardigheden onderdeel van de strategische visie van de organisatie, zodat de aandacht ook op de lange termijn geborgd is.
- **Scholing:** Door medewerkers goed te faciliteren, vergroot je de kans op goed gebruik van digitale middelen. Pas het scholingsaanbod aan op zorg-medewerkers met verschillende leervoorkeuren.
- **Investeer:** Formuleer een ambitie en hang daar doelstellingen aan op. Zorg dat er voor de langere termijn financiële middelen en tijd gereserveerd worden.
- **Digicoaches:** Veranker de rol van de digicoach door deze een structurele plaats in de organisatie te geven. Zorg dat het aantal digicoaches past bij de hoeveelheid medewerkers.
- **Functieprofielen:** Benoem digitale vaardigheden in vacatureteksten, selectiegesprekken en functioneringsgesprekken. Zo zorg je dat digitale vaardigheden door alle medewerkers herkend en erkend wordt als voorwaarde voor het leveren van kwalitatief goede zorg. Nu en in de toekomst.

“Door de CMIO’s en CNIO is een visie op het leveren van digitale zorg vastgesteld.”



Hoe zorg ik dat een medewerker zich zelf ook verantwoordelijk voelt voor de eigen digitale vaardigheden?

Voor de intrinsieke motivatie van mensen is het belangrijk dat ze overtuigd zijn van de nut en noodzaak van wat ze moeten leren. Luister goed naar de behoeftes en zorg voor goede randvoorwaarden. In sommige CAO's is ontwikkeltijd opgenomen. Is dit in jouw sector niet zo? Zorg dan dat medewerkers voldoende tijd krijgen om te werken aan de digitale vaardigheden. Benadruk wat het medewerkers oplevert en dat digitaal werken steeds meer onderdeel uitmaakt van het normale zorgproces.

Digitaal vaardiger worden is noodzakelijk om de functie ook in de toekomst goed te kunnen blijven uitoefenen. Betrek medewerkers bij het maken van nieuwe leermiddelen. Onderschat de impact van een aansprekende communicatiecampagne niet om nut en noodzaak onder de aandacht te brengen.

“Vanuit HR informeren wij de digicoaches over nieuwe medewerkers, zodat zij zelf het persoonlijke contact kunnen leggen.”

Hoe voorkom ik dat middelen opraken en ik moet stoppen met het werken aan digitale vaardigheden?

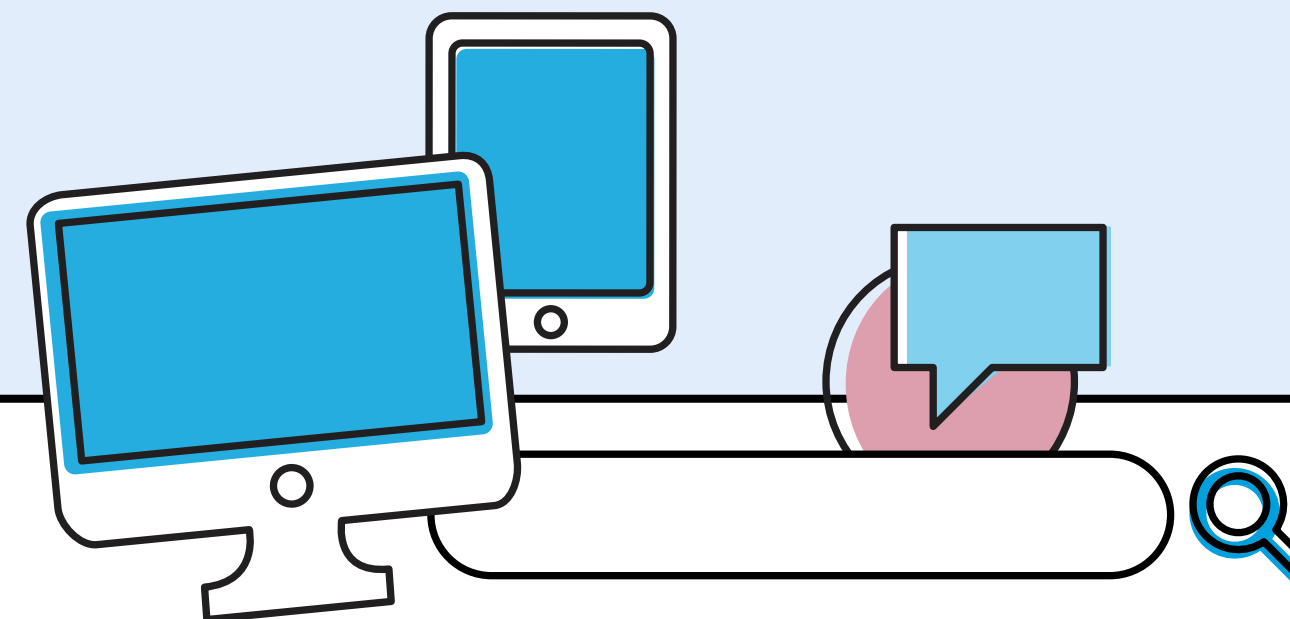
Idealiter heb je hier bij het maken van het projectplan over nagedacht. Heb je dat niet of was daar gezien de middelen geen ruimte voor? Ga dan met **de sleutelfiguren** van jouw organisatie in gesprek over hoe het werken aan digitale vaardigheden een plek krijgt in de strategische visie van de organisatie. Niemand wil dat eerdere inspanningen en investeringen voor niets zijn geweest. Overtuig sleutelfiguren van het duurzaam werken aan de digitale vaardigheden door middel van tot nu toe behaalde resultaten.

Hoe zorg ik dat zij-instromers en nieuwe medewerkers voldoende digitaal vaardig zijn?

Door het hoge verloop en de personeelstekorten wordt er ook personeel geworven dat onvoldoende digitaal vaardig is. Het is raadzaam om digitale vaardigheden onderdeel te maken van het onboardingsproces. Maak duidelijk dat digitaal werken onderdeel is van de functie door het op te nemen in de **functieprofielen**. Laat een nieuwe medewerker bij binnenkomst een gesprek voeren met de digicoach.

Hoe houden we het verbeteren van de digitale vaardigheden op de agenda?

Om het werken aan digitale vaardigheden een duurzame plek te geven in jouw organisatie, kun je de volgende checklist gebruiken:



Borgingschecklist digitale vaardigheden

- Digitale vaardigheden maken deel uit van vacatureteksten en sollicitatiegesprekken.
- Digitale vaardigheden zijn onderdeel van onboarding.
- Bij functionerings- of coachingsgesprekken worden digitale vaardigheden besproken.
- Ontwikkeling van digitale vaardigheden is vast onderdeel van het opleidingsprogramma.
- Er wordt structureel getoetst of medewerkers voldoen aan het basisniveau van digitale vaardigheden.
- Managers en leidinggevenden vertonen voorbeeldgedrag op het gebied van digitale vaardigheden.
- Regelmatig en herhaaldelijk worden communicatiemiddelen ingezet om medewerkers te enthousiasmeren en informeren.
- Er is structureel overleg tussen ICT en HR over nieuwe systemen en de digitale vaardigheden die daarvoor opgedaan moeten worden.
- Zorgopleidingen in jouw regio besteden aandacht aan dit onderwerp.
- De organisatie werkt ook aan het verbeteren van digitale vaardigheden van medewerkers die geen zorgprofessional zijn.
- De leermiddelen worden regelmatig geactualiseerd.
- Onderwerp is een terugkerend agendapunt van het MT/de directie.
- Het ontwikkelen van digitale vaardigheden is geen luxe of vrijblijvende keuze.
- Elke inhoudelijke zorgtraining bevat een voorbeeld van ehealth of zorgtechnologie en bevat een digitale werkvorm.

Heb jij nog checks, geef ze aan ons door: innovatielab@sgra.nl

Hoe zorg ik dat het verbeteren van digitale vaardigheden een vast onderdeel wordt van het competentieprofiel van de medewerker?

Is het in de initiatiefase nog niet gelukt om het gesprek hierover te voeren met de HR-manager? Dan is het voor de duurzame verbetering van digitale vaardigheden voor de organisatie van belang om nu alsnog actie te ondernemen.

Een aantal VVT organisaties in onze regio hebben de digitale competenties per functie uitgewerkt. Dit is in de initiatiefase kort beschreven evenals de landelijke ontwikkelingen.

De technologische ontwikkelingen gaan snel. Zorg voor voldoende aandacht voor borging van het thema in de processen. Van onboarding tot functioneringsgesprek.

Het samenwerken met de afdelingen communicatie, HR, opleidingen, zorgmanagement en ICT is noodzakelijk voor een goede borging.

Bij wie beleg ik de digitale vaardigheden in de organisatie na afloop van het project?

Als het werken aan digitale vaardigheden goed verankerd is in de strategische agenda van de organisatie kan iedereen zijn verantwoordelijkheid nemen binnen de organisatie. De digicoaches worden bijvoorbeeld ondergebracht bij een afdeling opleiden in nauw contact met ICT.

Hoe garandeer ik aanwas van nieuwe digicoaches?

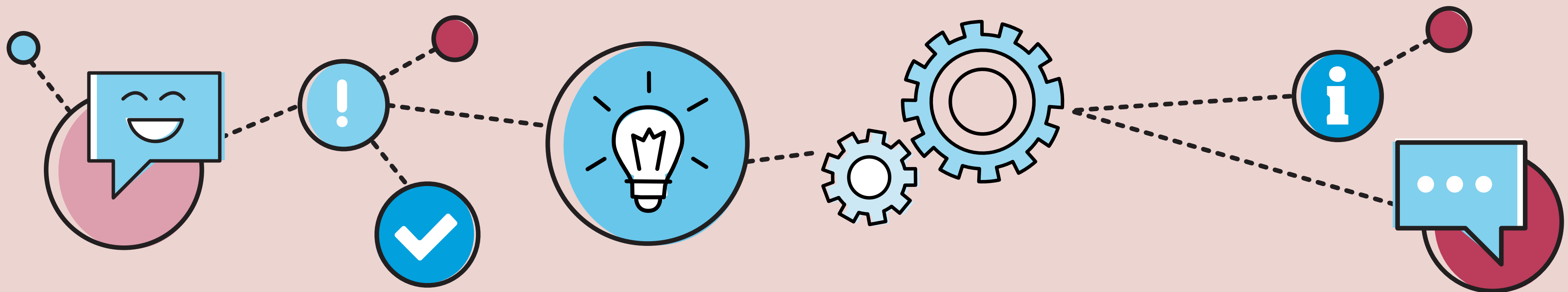
Met het grote verloop kan dit nog best een uitdaging zijn. Houdt het thema *top of mind* bij leidinggevenden en medewerkers. Geef ze regelmatig een inkijkje in het werk van de digicoach en benoem het actief als je op zoek bent naar nieuwe digicoaches. Vraag aan leidinggevenden of zij potentiële digicoaches in hun team zien. En zorg dat de opleidingskosten zijn meegenomen in de opleidingsagenda.

Hoe zorg ik dat leermiddelen blijvend aansluiten op behoeften van medewerkers?

Vaak leert een digistarter beter met één-op-één uitleg, terwijl een digitale enthousiasteling meestal graag zelf experimenteert. Door goed te luisteren kun je de ondersteuning optimaal aan laten sluiten op de behoefte van het digitype.

Als medewerkers bijvoorbeeld graag klassikaal leren, dan is een centrale kick-off van een nieuwe technologie een goede optie. Let op dat je na een kick-off ook zorgt voor opvolging en de blijvende ondersteuning van medewerkers.





Tips & tricks

- Laat in je communicatie naar medewerkers zien wat het effect is van goede digitale vaardigheden. Bijvoorbeeld 'Meer tijd voor de cliënt en prettiger werken voor jou'.
- Zorg dat er implementatiekracht is en blijft zolang het werken aan digitale vaardigheden nog niet is opgenomen in de functieprofielen en de opleidingspaden. Voorkom dat implementatie van digitale hulpmiddelen als eenmalige activiteiten worden aangemerkt.
- Zorg voor inbedding in de eigen organisatie met voldoende opleidingsbudget voor medewerkers én digicoaches.
- Maak het medewerkers makkelijker door gebruik te maken van mogelijkheden om eenmalig in te loggen (het zogenoemde Single Sign On). Op de werkvloer werken medewerkers gemiddeld met 17 programma's!
- Zorg ervoor dat je bij de innovaties goed zicht hebt op de digitale vaardigheden die ervoor nodig zijn.
- Richt een toegankelijke ruimte in waar medewerkers, mantelzorgers en studenten kunnen oefenen met technologische toepassingen en bijbehorende systemen. Werk samen met onderwijsinstellingen en zorg dat digicoaches en docenten laagdrempelig aanwezig zijn.
- Scoor als projectleider je eigen locatie of organisatie in de vragenlijst '**Borging Digitale Vaardigheden**'.

Onze aandachtsgebieden in de borging:

- ✓ Zorg dragen voor voldoende en kwalitatief goede digicoaches: opleiding, intervisie, juiste houding, begeleiding. De rol of functie van digicoach goed beschrijven.
- ✓ Resultaten zo goed mogelijk zichtbaar maken. Dat is maatwerk per organisatie en van belang om goed het gesprek over kosten en baten te kunnen voeren.
- ✓ Financiële borging. De tijd die de digicoaches besteden, moet in de begroting worden meegenomen. We zien dat in de projectfase de meeste organisaties al budgetten toevoegen, dat is een positieve ontwikkeling.
- ✓ Beschrijven welke digivaardigheden verwacht worden per functieniveau (verpleegkundige, verzorgende, etc). Daarmee kunnen we veel gericht de benodigde kennis en vaardigheden gaan overbrengen.

Deel jouw tips & tricks! Mail ze naar innovatielab@sigra.nl

4. Betrekken van cliënten

Digitaal werken heeft natuurlijk direct gevolgen voor cliënten en patiënten. Contact met hulpverleners, familie en naasten vindt steeds meer digitaal plaats. Publieke organisaties zijn vooral online beschikbaar. Het verbeteren van digitale vaardigheden geldt dus ook voor de cliënten van jouw zorginstelling. Wees je bovendien ervan bewust dat niet iedereen een geschikte laptop of mobiele telefoon tot de beschikking heeft.

Wat kan ik als organisatie doen om digitaal vaardige cliënten te krijgen?

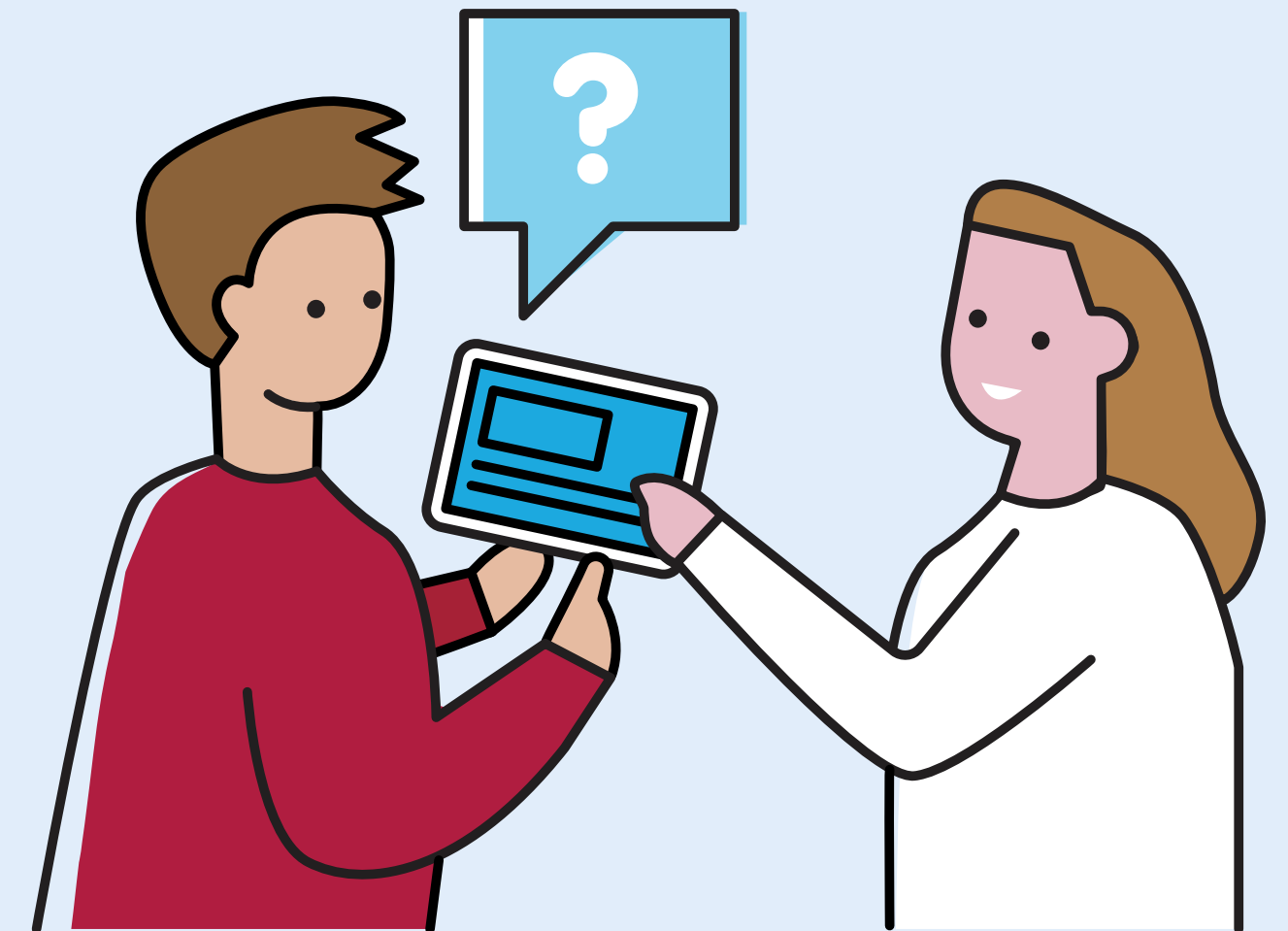
Een digitaal vaardige organisatie draagt bij aan digitaal vaardige cliënten. Maak heel duidelijk in je organisatie bij wie cliënten terecht kunnen met hun vragen. Het is fijn als de behandelaar hen kan helpen, maar vaak heeft die hiervoor niet genoeg tijd of kennis beschikbaar.

Eén loket, meerdere kanalen

Zorg voor een laagdrempelig loket dat herkenbaar is voor medewerkers en cliënten. Bedenk via welke kanalen vragen gesteld kunnen worden: telefonisch, e-mail, WhatsApp, social media en/of fysiek. Pas daar je helpdesk en communicatie op aan.

Een andere mogelijkheid is gebruik maken van de diensten van de **Helpdesk Digitale Zorg**.

“Als je een portaal of applicatie aanbiedt, moet je ook kunnen uitleggen aan cliënten waar ze informatie kunnen vinden als ze niet weten hoe het werkt. Nu wordt deze taak te vaak ingevuld door professionals.”

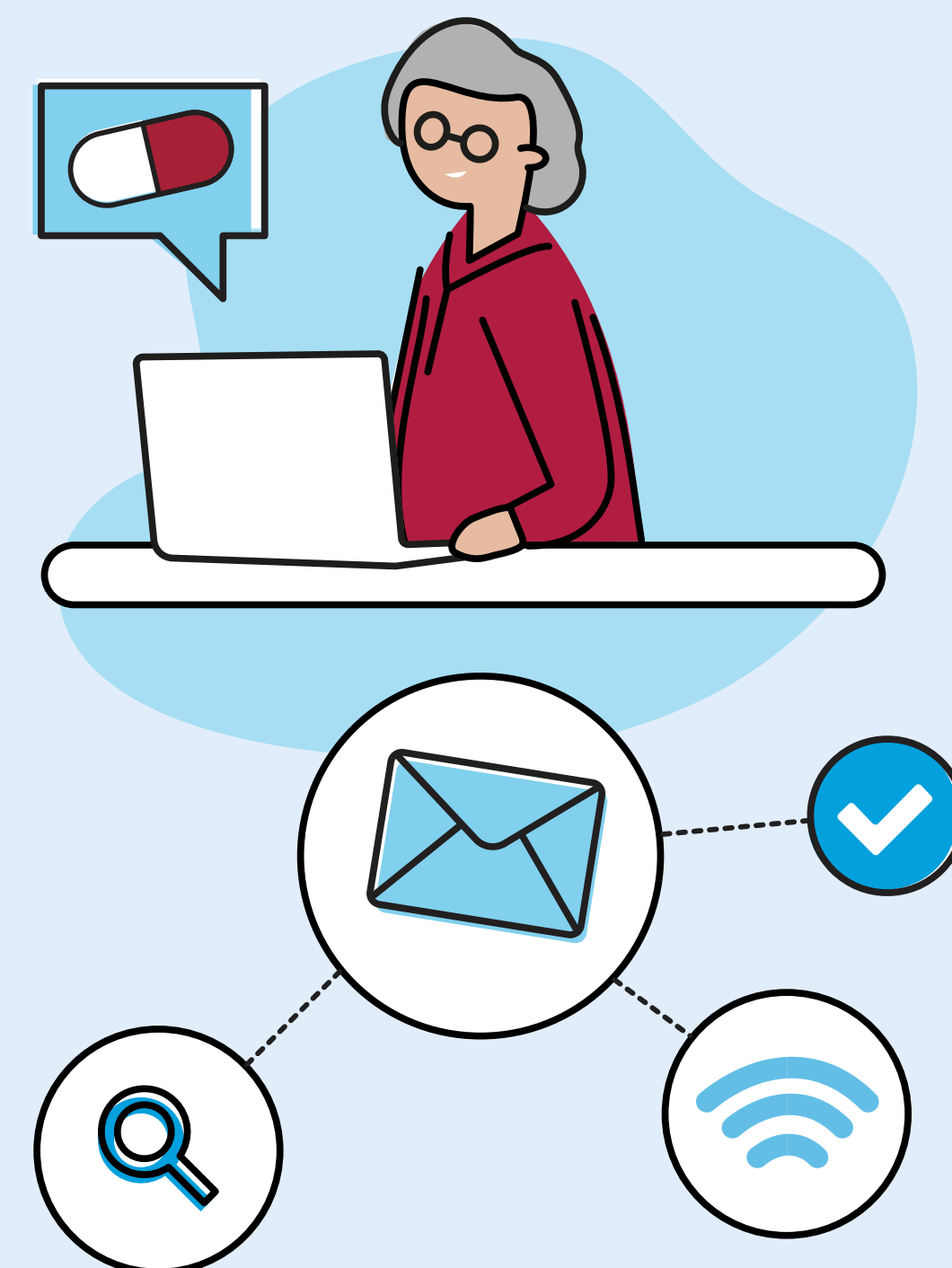
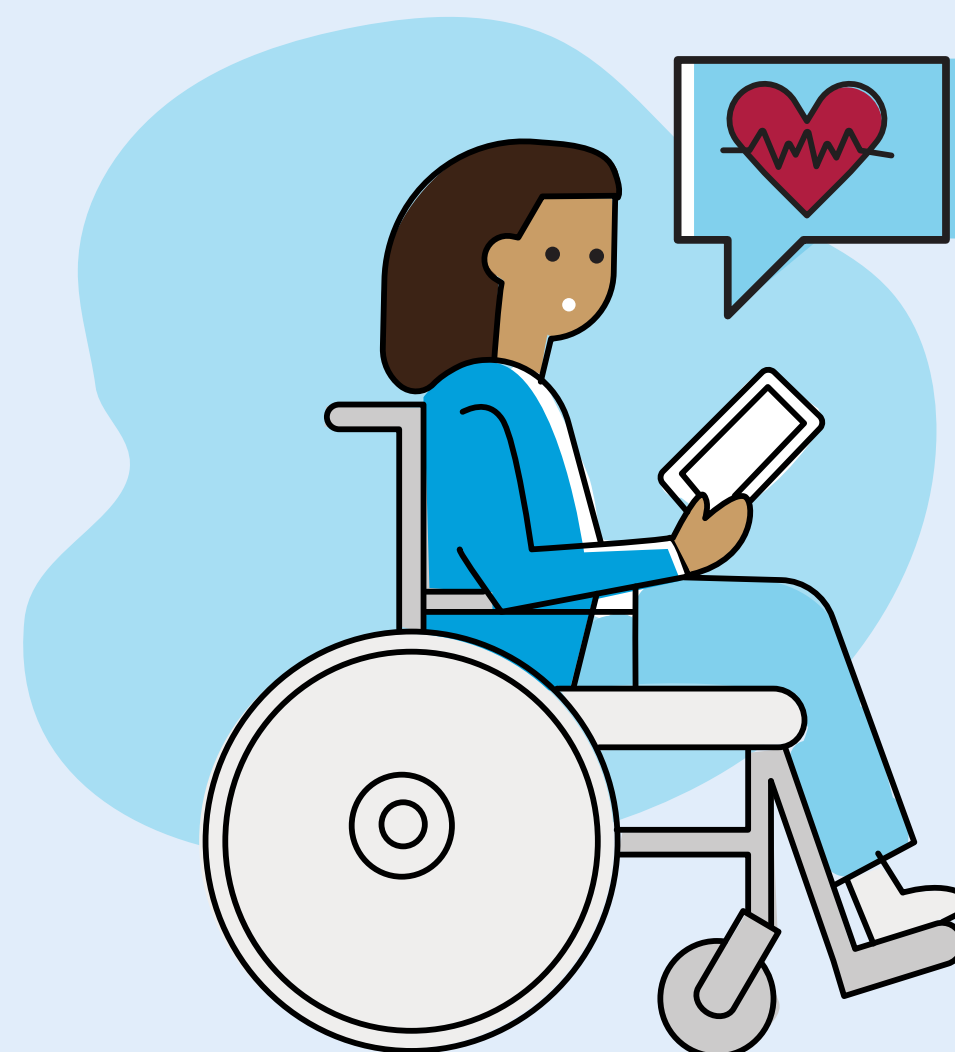


Maak afspraken met leveranciers van digitale systemen

Zorg bij de aanschaf van software of systemen die ook door cliënten en mantelzorgers gebruikt worden, dat een laagdrempelige helpdesk of goede instructie in het contract inbegrepen zijn. Vraag om een testversie en laat cliënten vooraf de bruikbaarheid testen. Zo voorkom je druk op medewerkers en weet je waar verbeterpunten zitten. Bespreek hoe de leverancier kan ondersteunen in de voorlichting over de nieuwe systemen voor de cliënten.

Verzamel laptops, tablets of mobiele telefoons voor cliënten zonder digitale toegang

Laat ICT-middelen beschikbaar stellen of informeer cliënten hoe zij - bijvoorbeeld via de gemeente - aan devices kunnen komen.



Een mooi voorbeeld is het project 'Digital First' van HVO-Querido. Hier krijgen cliënten een device met bijpassende training.

Allemaal digitaal is een gezamenlijk initiatief van de ICT-sector, maatschappelijke organisaties en de overheid dat laptops inzamelt en doneert aan inwoners.

Tips en initiatieven

Hoewel de middelen van de coalitie Digivaardig in de zorg gemaakt zijn voor zorgmedewerkers, zijn ze soms ook in te zetten voor cliënten of patiënten. Andere tips:

Pharos Quickscan: Hoe digitaal vaardig is mijn cliënt?

De scan is [hier](#) gratis te downloaden.

Digihulplijn 0800-1508

Getrainde vrijwilligers helpen mensen op weg met alle digivragen over de computer, laptop, mobiel en tablet. De [DigiHulplijn](#) wordt aangeboden door de overheid en is gratis te bereiken van maandag t/m vrijdag tussen 09:00 en 17:00 uur op het nummer 0800-1508.

#thuiskanhetook #zokanhetook

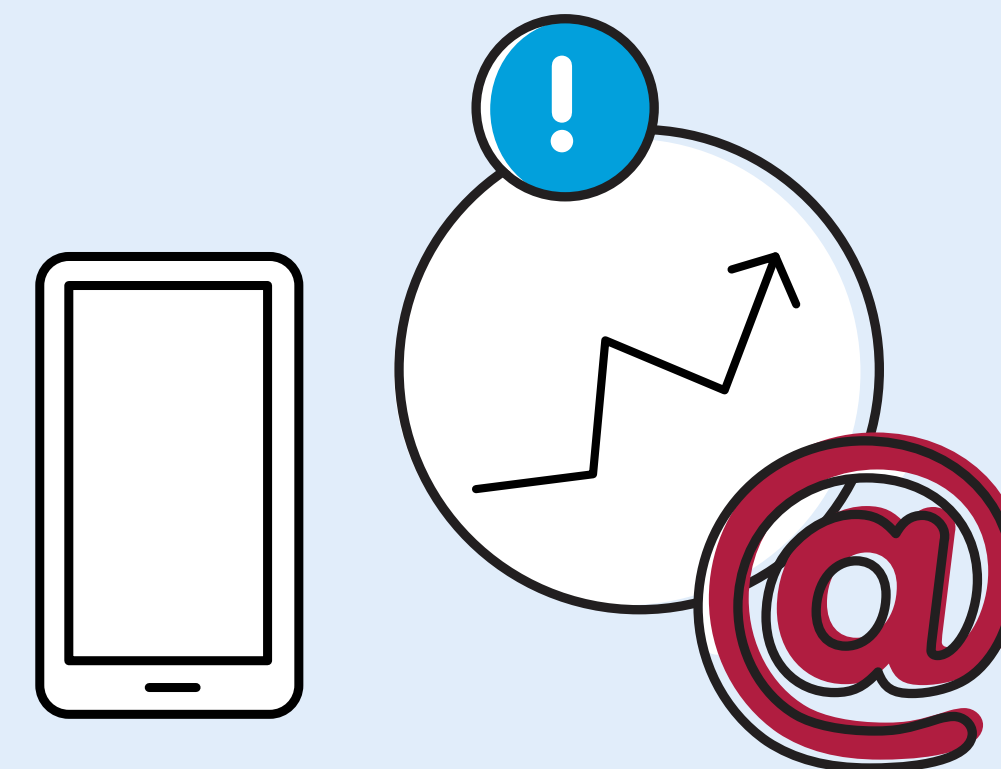
[Deze campagne](#) geeft patiënten voorlichting over de mogelijkheden van digitale zorg. En biedt zorginstellingen een vernieuwde toolkit met materialen om de campagne bij patiënten onder de aandacht te brengen. De website is een initiatief van de Vliegwielfcoalitie en NVZ.

Helpdesk Digitale Zorg

De [Helpdesk](#) voor alle vragen die niet medisch inhoudelijk zijn en wel belangrijk bij digitaal contact met de zorgverlener. Denk bijvoorbeeld aan hulp bij videobellen, online fysiotherapie of het inloggen bij het patiëntportaal. Meerdere zorgorganisaties maken gebruik van de Helpdesk Digitale Zorg. De medewerkers zijn goed op op de hoogte van de verschillende applicaties die gebruikt worden bij de aangesloten organisaties. Zo zijn zij goed in staat om cliënten op een laagdrempelige manier te helpen.

PGO.nl

Een PGO is een hulpmiddel voor iedereen die zelf zijn gezondheid in de gaten wil houden. Op [PGO.nl](#) staat uitgelegd wat een PGO is en waarom dit mogelijk interessant is.



PGO-team Stadsdorp Wetering+

In 2019 is in Amsterdam het "PGO-team" opgericht met vertegenwoordigers uit Stadsdorp Centrum-Oost, Stadsdorp Zuid, Stadsdorp De Pijp en [Stadsdorp Wetering+](#). Het team stelt zich tot doel om een leergang te ontwikkelen die alle stadsdorpen kunnen gebruiken om een Persoonlijke Gezondheids Omgeving (PGO) te kiezen en te leren gebruiken.

PGO's zijn volop in ontwikkeling. Totdat zij ook in een volle breedte gezondheidsinformatie bevatten, biedt het PGO-team online trainingen aan voor inzage van de medische gegevens bij de eigen huisarts, het zogenaamde huisartsenportaal.

Algemene ondersteunende acties ter versterking digitale vaardigheden

Stadsdorp Wetering+ heeft hiervoor de volgende hulpmiddelen ontwikkeld:

- Een online training om deel te kunnen nemen aan een videoconferentie. Klinkt tegenstrijdig, maar het werkt prima in de praktijk.
- Een online training om toegang te verwerven tot het portaal van je eigen huisarts. Het helpt je de digitale hindernissen te nemen.
- Online iPhone/iPad cursus: 5 delen met live presentaties en begeleidende video's, inventarisatie startniveaus, ondersteuningsmateriaal voor digi-coaches, huiswerkopdrachten, standaardcorrespondentie, evaluatieve vragenlijst, enzovoort.
- Trainingen voor trainers van andere stadsdorpen. Zij krijgen dan het gebruikte materiaal, zoals voorlichtingsdocumenten, presentaties, video's en standaardcorrespondentie.

Wie de ontwikkelingen op de voet wil volgen kan zich abonneren op de **nieuwsbrief** van Stadsdorp de Wetering+.

'Digital first'. Digitale inclusie, dat is ook toegang regelen tot een device en internet

Een belangrijk punt waar organisaties tegenaan kunnen lopen als ze willen dat hun cliënten ook digitaal mee kunnen doen, is dat veel cliënten geen beschikking hebben over een device en/of geen toegang tot internet hebben. Daarnaast zijn de digitale vaardigheden van deze cliënten mogelijk een aandachtspunt.

HVO-Querido is daarom bezig om zoveel mogelijk cliënten te voorzien van een device en heeft vanuit het project 'digital first' (in samenwerking met het Leger des Heils, de Regenbooggroep en digivaardig in de zorg) een training voor cliënten in digitale vaardigheden en mediawijsheid ontwikkeld. De trainingen zijn te vinden op de website van digivaardig in de zorg.



5. Rollen en functies binnen digivaardig werken

Digitale vaardigheden verbeter je samen. Binnen de organisatie is goede samenwerking essentieel voor een succesvolle en blijvende verandering. Spreek elkaar regelmatig en organiseer een klankbordgroep van wie je gevraagd en ongevraagd advies krijgt.

Zorg daarnaast dat het onderwerp digitale vaardigheden een vaste plek heeft op de agenda van bestaande overleggen van bijvoorbeeld Innovatieteam, Stuurgroep, Adviesraad of hoe het in je organisatie wordt genoemd.

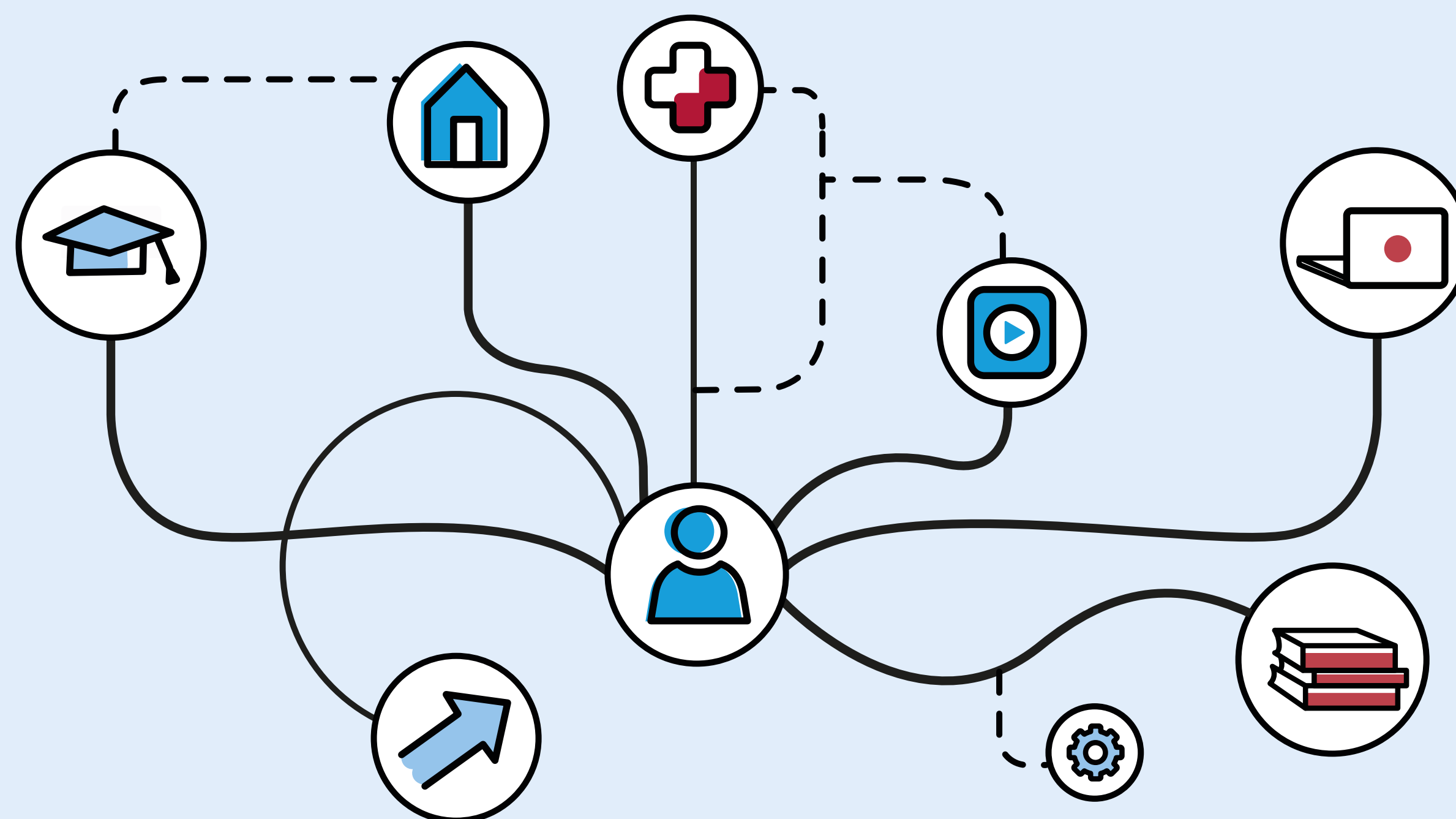
In dit hoofdstuk beschrijven we bekende rollen en functies van sleutelfiguren die zijn betrokken bij het verbeteren van digitale vaardigheden. Ook vind je een overzicht van regionale en landelijke samenwerkingen waar je je voordeel mee kunt doen.

Sleutelfiguren

Het verbeteren van digitale vaardigheden vraagt integrale verantwoordelijkheid en betrokkenheid. Een ambitie of besluit van het bestuur om de hele organisatie digitaal vaardiger te maken is een mooie stap op weg naar een digitaal vaardige organisatie.

Een projectmatige aanpak met inzet van digicoaches blijkt goed te werken. Of je nu kiest voor een project of een andere aanpak: allerlei disciplines dragen bij aan het realiseren van de ambitie om de organisatie digitaal vaardiger te maken.

“Als ICT manager ben ik niet de juiste persoon om de digitale vaardigheden van onze medewerkers te beoordelen en ontwikkelen, ik vind dat een HRM onderwerp.”



Sleutelfiguren voor digitalisering

Zorgprofessionals weten het beste wat zij nodig hebben en hoe de digitale vaardigheden in hun organisatie verbeterd kunnen worden. Betrek de professional daarom vanaf het begin, zodat alles optimaal aansluit op hun werk en behoeftes. Bespreek gedurende het traject regelmatig of je de goede keuzes maakt en stuur bij aan de hand van feedback. Hiervoor is een veilige leeromgeving essentieel. Helaas ligt er vaak nog taboe op het benoemen van onvoldoende digitale vaardigheden.

De **Projectleider** is de drijvende kracht achter het digitaal vaardiger maken van de organisatie. Een projectleider heeft overtuigingskracht, is proactief en kan snel schakelen tussen verschillende lagen in de organisatie. Kennis van leren, ontwikkelen en ICT is een vereiste. In onze regio's worden zowel interne al externe projectleiders ingezet. Een interne projectleider heeft als pré de organisatie goed te kennen.

Bij een **externe projectleider** kun je iemand aantrekken die leerpunten kan inbrengen die hij of zij opdoet bij andere organisaties als projectleider digitale vaardigheden. Als projectleider zorg je dat alle genoemde sleutelfiguren deel uitmaken van je projectteam / betrokken zijn.

Leidinggevenden op alle niveaus in de organisatie moeten bijdragen aan de digitale ontwikkeling. Uit onderzoek blijkt dat managers een cruciale rol spelen, vooral bij digitale starters. Maak het onderwerp veilig en bespreekbaar binnen het team. Geef als leidinggevende zelf het goede voorbeeld door zichtbaar aan een digitaal leerdoel te werken. Doe met alle leidinggevenden de zelftest voor managers en gebruik de resultaten om met elkaar uit te wisselen waardoor de verschillen ontstaan en wat een gemeenschappelijke ambitie wordt. Kijk [hier](#) voor de op jouw functie toegespitste informatie en tools.

De afdeling **P&O/HRM en/of opleidingen** kunnen op verschillende momenten en manieren digitale vaardigheden onder de aandacht brengen, om te beginnen in de functieprofielen, vacatureteksten en selectiegesprekken. Neem in het introductieprogramma de uitleg op over programma's waarmee de nieuwe collega's aan de slag moeten. Zorg voor eenvoudig toegankelijk en praktisch leeraanbod op het gebied van digitale vaardigheden. Maak digitale vaardigheden een vanzelfsprekend onderdeel van het werk en neem het op in coachings- of functioneringsgesprekken.

IT-helpdeskmedewerkers hebben zicht op de meest gestelde vragen. Bekijk waar deze vragen vandaan komen. Zijn het bijvoorbeeld medewerkers in dezelfde functie of gaat het over een bepaalde applicatie? Afhankelijk van de oorzaak is de oplossing soms eenvoudig: een keer uitleg geven in een team, een eenvoudige handleiding maken of contact met de leverancier over een aanpassing. Organiseer laagdrempelige bijeenkomsten samen met ICT of keyusers waar mensen met praktische vragen snel geholpen worden. Zorg dat in het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers, de applicaties worden geïntroduceerd. Meer inspiratie: dealen met digitale starterstips voor ict-ers.

Communicatieprofessionals kunnen de handleidingen en instructies aanpassen, vanuit het perspectief van mensen die niet erg digitaal vaardig zijn. Voor de digitale starter zijn korte heldere 'spiekkaarten' met screendumps prettig. Nodig communicatie uit bij belangrijke bijeenkomsten of events. Neem de communicatiestrategie op in het projectplan en markeer communicatiemijlpalen.

De **Digicoach** is de medewerker met meer dan gemiddeld gevoel voor digitale ontwikkelingen. Hij of zij staat collega's met raad en daad bij op de werkvloer bij het gebruik van digitale middelen. De digicoach ondersteunt collega's zodat zij zo zelfstandig mogelijk digitaal kunnen werken. Het is een geduldige, coachende, digitaal en didactisch vaardige collega die veiligheid creëert voor de digitale starter, de leervraag verheldert, leermiddelen zoekt en collega's 'on the job' coacht om stap voor stap vaardiger te worden.

De **I-nurse** is een zorgprofessional die de rol vervult van Innovatieambassadeur, bijvoorbeeld door 2-3 dagen vrijgesteld te zijn om op zoek te gaan naar ehealth-innovaties en te helpen bij de invoering ervan. De Inurse heeft vanuit een verbindende rol veel contact met de innovatie-afdeling, de digicoach, medewerkers en cliënten.

De **Innovatieambassadeur of -manager** is een medewerker met lef, die nieuwe dingen wil proberen, nieuwsgierig is, eigenaarschap neemt en doorzet. Hij of zij zet zorgtechnologie in als interventie: jaagt technologische innovaties aan, laat collega's kennismaken met zorgtechnologie, test producten met cliënten en collega's en helpt collega's bij aanschaf en implementatie van zorgtechnologie. Hij of zij haalt problemen op en doet voorstellen voor technologische producten of out of the box oplossingen. Helpt cliënten bij de inzet van zorgtechnologie en geeft er uitleg over.

Een **CMIO** (Chief Medical Information Officer) is een medisch specialist of huisarts en fungeert als schakel tussen ICT, collega artsen en de Raad van Bestuur (RvB). De CMIO is betrokken bij de inhoudelijke ontwikkeling en gebruik van informatiesystemen in de organisatie.

De **CNIO** (Chief Nursing Information Officer) is een verpleegkundige met kennis van IT-toepassingen en ehealth. De CNIO zorgt voor een optimale aansluiting van IT-toepassingen op het werk van de verpleegkundigen. De CNIO is overwegend werkzaam in ziekenhuizen, maar de functie wordt steeds vaker in andere zorgsectoren gezien. Vaak valt de CNIO direct onder de Raad van Bestuur.

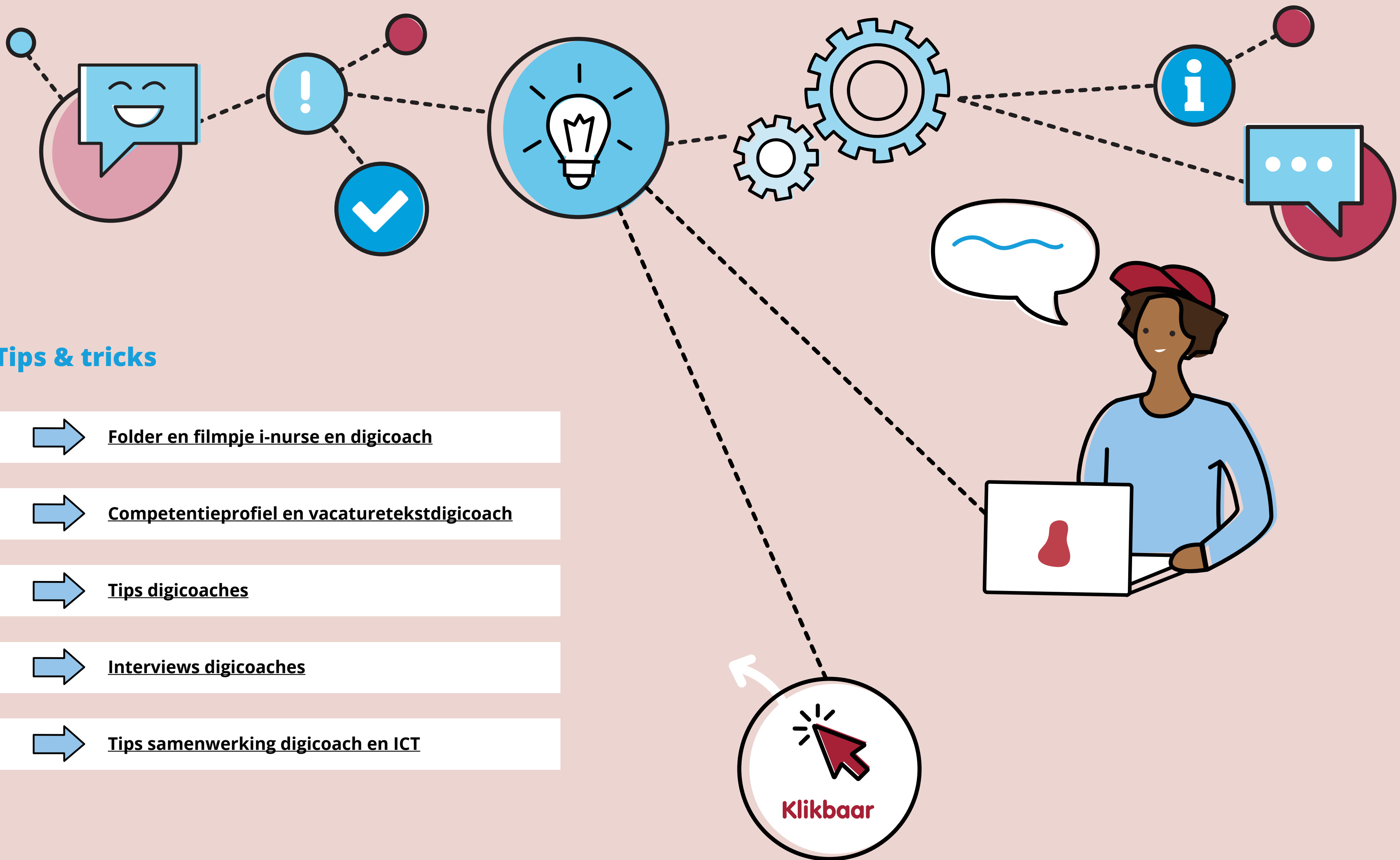
In veel organisaties zijn er **Key users of Superusers** die naast hun zorgtaken voor een specifieke applicatie worden ingezet. Denk aan het rooster, ECD, intranet, Office365, maar ook zorgtechnologie en sociale media.

Meerwaarde van deze rollen

- Ze spreken de juiste taal en kennen de uitdagingen en mogelijke weerstanden.
 - Ze zijn beschikbaar op de werkplek, kennen hun collega's en zijn toegankelijk en benaderbaar.
 - Ze kennen de organisatie, de doelgroep, de applicaties en de wegen die bewandeld worden als er hulp nodig is.
 - Ze hebben een gelijkwaardige rol, hebben geen leidinggevende taak en zijn daarmee veilig voor hun collega's om te kunnen oefenen.
 - Er ontstaat in de samenwerking een klimaat van onderling respect en zorg.
 - Ze nemen met hun enthousiasme en positieve verhalen collega's mee in de veranderingen: "Als hij/zij het kan, kan ik het ook."
 - Ze kunnen het zelf ervaren als een mooie kans op doorontwikkeling binnen het werken in de zorg en het levert een positief gevoel van waardering op.
- Voorwaarden
- Er moet een strategie, een gedragen visie en een concreet jaarplan zijn als houvast en leidraad voor de medewerker.
 - Ze moeten gefaciliteerd worden in: o kennis (op het vakgebied én op het gebied van coaching); o voldoende tijd/uren; o mogelijkheden om onderling kennis uit te wisselen over hun rol/functie, aangezien het vaak een nieuwe positie is in de organisatie; o goede begeleiding van een verantwoordelijke manager of coach.

Voorwaarden

- Er moet een strategie, een gedragen visie en een concreet jaarplan zijn als houvast en leidraad voor de medewerker.
- Ze moeten gefaciliteerd worden in:
 - kennis (op het vakgebied én op het gebied van coaching);
 - voldoende tijd/uren;
 - mogelijkheden om onderling kennis uit te wisselen over hun rol/functie, aangezien het vaak een nieuwe positie is in de organisatie;
 - goede begeleiding van een verantwoordelijke manager of coach.



Tips & tricks

➔ [Folder en filmpje i-nurse en digicoach](#)

➔ [Competentieprofiel en vacaturetekstdigicoach](#)

➔ [Tips digicoaches](#)

➔ [Interviews digicoaches](#)

➔ [Tips samenwerking digicoach en ICT](#)

Uitgelicht: De digicoach

De digicoach speelt voor veel organisaties een centrale rol in het werken aan digitale vaardigheden. Daarom wordt er hier verder op ingezoomd.

Wat doet een digicoach?

Vaak zijn er mensen in je organisatie die van nature de rol van digicoach vervullen en daar plezier in hebben. Zij zijn de vanzelfsprekende vraagbaak van collega's. In een formele rol is een proactieve houding van belang: langsgaan bij vergaderingen, in contact staan met leidinggevendenden, veel op locatie aanwezig zijn en proactief op medewerkers afstappen.

Hoeveel digicoaches heb ik nodig?

Maak een inschatting van het aantal digistarters in jouw organisatie. Uit onderzoek blijkt dat in de ouderenzorg zo'n 20% van de medewerkers digistarter is. In de verstandelijk gehandicaptenzorg is dat circa 10%. De ICT-afdeling kan waarschijnlijk redelijk inschatten wat het percentage mensen in je eigen organisatie is.

Een digicoach heeft op jaarbasis gemiddeld 10 uur nodig per starter. Voor meer vaardige medewerkers is dat ongeveer 2 uur per jaar. In het format projectplan staat op pagina 12 een rekenvoorbeeld uitgewerkt. Een digicoach heeft bij voorkeur minstens 8 uur per week beschikbaar om de rol van digicoach te vervullen.

Er zijn ook organisaties die kiezen voor enkele full-time digicoaches. Zo kost het minder 'zorg'-uren in de toch al krappe arbeidsmarkt. Ook heb je minder last van verloop.

Hoe vind je een goede digicoach?

Een goede digicoach is enthousiast en gemotiveerd voor de rol. Doe een kort selectietraject om de juiste personen te vinden. Je kunt deze voorbeeld vacaturetekst voor een digicoach gebruiken.

Train de digicoaches

Versillende organisaties bieden opleidingen voor digicoaches aan. De meeste opleidingen duren twee dagen. In de training leer je technische vaardigheden en ligt de focus op coachende vaardigheden. Onderdeel van de meeste opleidingen is begeleide intervisie die na afloop van de opleiding plaatsvindt. Daarnaast is het handig om de digicoaches in je eigen organisatie extra te scholen in veelgebruikte (zorg)applicaties.

In onze regio's bieden ZWOpleidingen en Bureau Strakz opleidingen voor digicoaches aan.

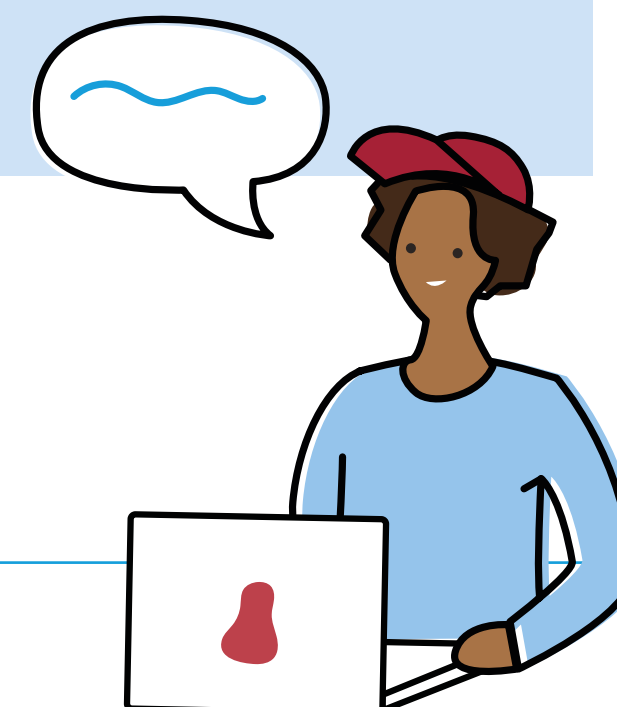
Op de 1000 VVT-medewerkers zijn ongeveer 200 medewerkers digistarter. Daarvoor heb je 10 interne digicoaches nodig (1 digicoach op 20 digistarters), voor 2 uur in de week.

- Projectleider digitale vaardigheden -

Belangrijkste eigenschappen

De vijf belangrijkste eigenschappen van een digicoach:

1. **Geduld** bij het ondersteunen van collega's en bij het vinden van digitale starters. Veel starters hebben last van schaamte of zijn bang hun baan te verliezen, deze mensen melden zich niet vanzelf!
2. **Empathie**. Starters kunnen last hebben van schaamte. Een goede digicoach begrijpt de emoties en houdt daar rekening mee.
Quote medewerker over een digicoach:
"Een digicoach moet zich goed kunnen verplaatsen in iemand die echt bang is voor zo'n ding [computer], zoals ik."
3. **Positief zijn**. Een digicoach vormt negatieve gedachten en gevoelens om naar positieve. Spreekt positief en gaat uit van mogelijkheden.
4. **Goed luisteren naast goed uitleggen**. Starters zijn vaak onzeker over hun beperkte vaardigheden.
Quote digistarter:
"Ik vind het lastig toe te geven dat ik het niet weet, ik word er zo onzeker van. Ik heb een laag zelfbeeld."
5. **Doorvragen**. Sluit aan op luistervaardigheden. Met doorvragen kom je bij de kern van wat iemand nodig heeft en kun je de persoon op maat ondersteunen.



6. Financiering en subsidiemogelijkheden

Investeren in je medewerkers met subsidie

Investeren in de digitale vaardigheden van je medewerkers kost tijd én geld. Hieronder een overzicht van de subsidiemogelijkheden:

Menzor-subsidie Praktijkleren

Menzor biedt in samenwerking het trainingsprogramma **DigiVit** aan, waarmee organisaties in de zorg voor nu en in de toekomst hun medewerkers: digitale vaardigheden en kennis geeft om het gebruik van de digitale middelen te verbeteren bewust laat zijn en inzicht geeft in de digitale transformatie in de zorgsector. Een speciaal ontwikkelde DigiVit test stelt per medewerker vast welke trainingen de meeste toegevoegde waarde bieden. De trainingen zijn door OCW geaccrediteerd, waardoor de trainingen in aanmerking kunnen komen voor subsidies.

Stimuleringsregeling E-health Thuis (SET)

Voor aanbieders van zorg en/of ondersteuning die bezig zijn met het opschalen van e-healthoplossingen.

Kwaliteitsimpuls personeel ziekenhuiszorg (KiPZ)

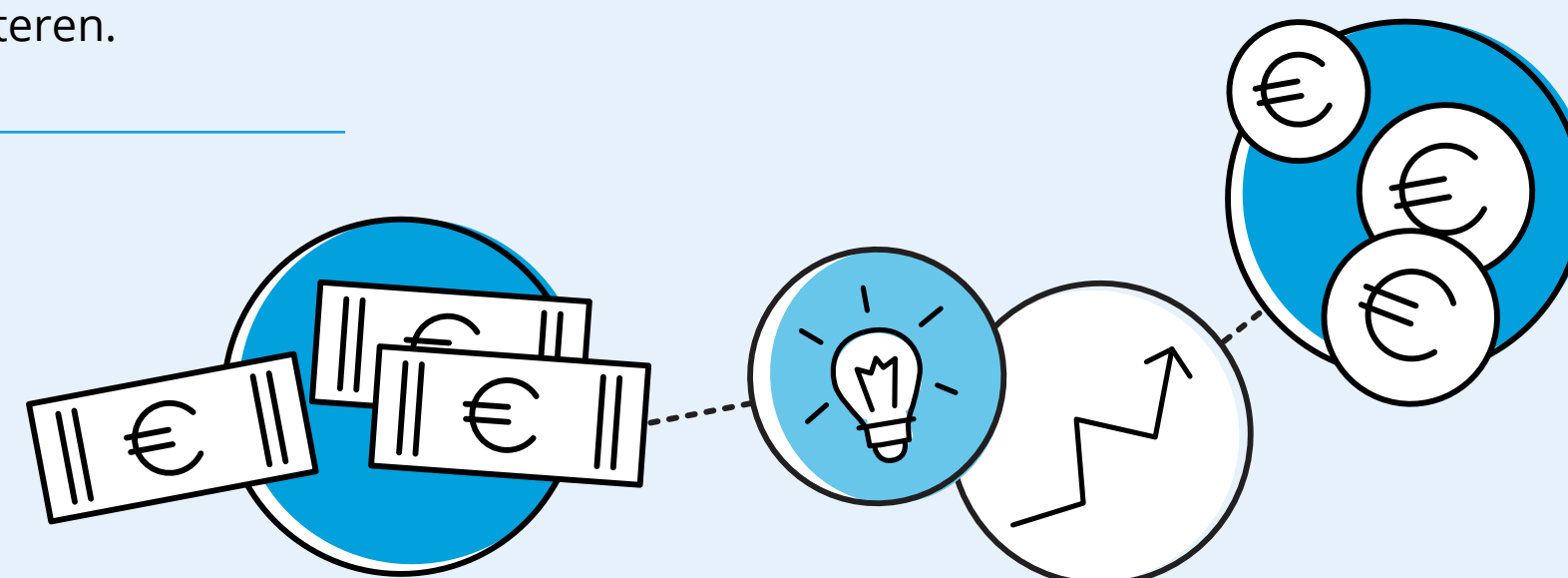
Zorginstellingen die zorg leveren op basis van de Zorgverzekeringswet (Zvw), kunnen in aanmerking komen voor subsidie om hun medewerkers te trainen in digitale vaardigheden en zorgtechnologie.

SectorplanPlus

Dit is een meerjarige subsidie voor werkgevers om een extra impuls te geven aan opleidingsprojecten, waaronder digitale vaardigheden verbeteren.

Tel mee met taal

Tel mee met taal biedt jaarlijks subsidie voor activiteiten die zijn gericht op het voorkomen en verminderen van (digitale) laaggeletterdheid. Organisaties kunnen deze subsidie aanvragen.



“Er wordt geroepen dat als elke zorgprofessional één uur extra gaat werken, het tekort wordt opgelost. Zo simpel is dat niet. Maar als we al een uur per week zouden kunnen winnen door de digitale vaardigheden te verbeteren, zouden we productiever zijn en enorme stappen zetten.”

- Jelle Boonstra, directeur van samenwerkingsverband RegioPlus, ICT&Health magazine, nr. 4 2019 -

7. Wie is waar mee bezig?

Inzicht in elkaars te nemen of genomen stappen.

In dit hoofdstuk lees je de ervaringen van Sigraleden die bezig zijn met het verbeteren van digitale vaardigheden. Aan de verhalen zijn contactpersonen toegevoegd, zodat je onderling contact kunt zoeken en kennis kunt delen. Bovendien delen we informatie over diverse samenwerkingsverbanden met aandacht voor het verbeteren van digitale vaardigheden.

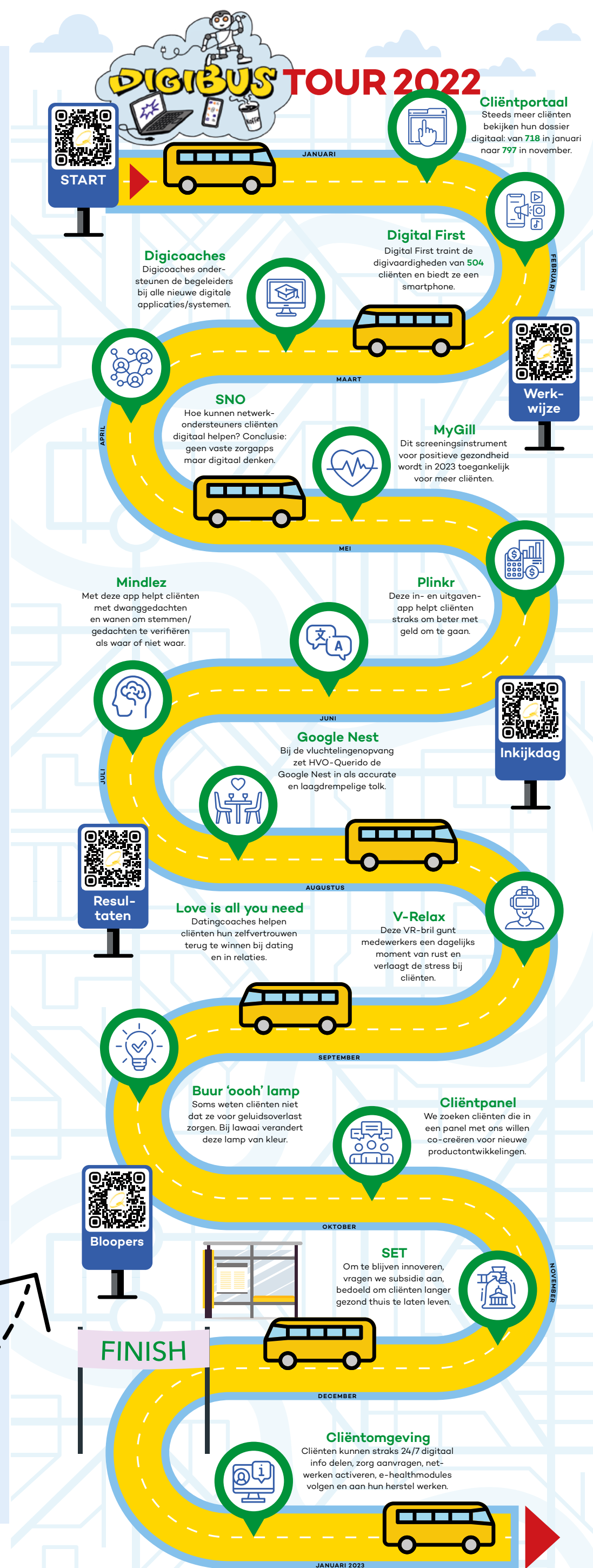
Dit onderdeel wordt om de drie maanden geactualiseerd. Wil je ook jouw ervaringen delen, wil je contactgegevens van de contactpersonen of ben je benieuwd naar de meest recente lijst met ervaringen?

Bereik ons via innovatielab@sigra.nl.



Ervaringen van zorg & welzijnsorganisaties in onze regio's

Sector en naam organisatie	Ervaringen
<p>Welzijn, DOCK</p> <p>Contactpersoon: Sevim Saruhan (bewoners) of Anke van der Vegt (organisatie) februari 2023</p>	<p>Bij DOCK organiseren we ondersteuning naar behoefte bij de inzet van digitale middelen (van social media, online presence, bereik, professioneel uitbouwen van zowel bereik als inhoud/creëren meerwaarde/thought leadership). Vanuit DOCK Academy wordt ook training aangeboden (online vaardigheden als digitaal presenteren, online pitchen, online storytelling, digitaal vaardig werken, hoe werk ik thuis, etc.). We proberen medewerkers te helpen om zowel de praktische digitale vaardigheden te ontwikkelen, als het zorgen voor een digitale mindset. Door zelf de meerwaarde van digitale toepassingen in de eigen werk(omgeving) te ervaren, mogelijkheden te zien en daar zelf mee te experimenteren: leren we in de praktijk. Voor onze 'bewoners, in dit specifieke geval bewoners die bij wijkcentra langs komen, organiseren we activiteiten rondom digivaardigheid. Van het gebruik van de computer, ipad of telefoon tot het gebruik van specifieke websites en apps van bijvoorbeeld de overheid. We bieden ondersteuning om digitaal mee te blijven doen. De basisvaardigheden zoals hiervoor genoemd worden daarvoor aangevuld met bijv. ondersteuning bij het aanvragen van een DigiD, belastingaangifte of het invullen van formulieren. Ervaringen van zorg & welzijnsorganisaties in onze regio's die geïnteresseerd zijn.</p>
<p>Welzijn, HVO-Querido</p> <p>Contactpersoon: Aarnout Mettes februari 2023</p>	<p>Afgelopen jaar is veel gebeurd. Naast dat we telefoons uitgeven om de digitale inclusie te vergroten hebben we ons afgelopen jaar gericht op diverse experimenten en pilots uitrollen. Bijgevoegd, een interactieve attachment, waarin te zien is wat we afgelopen jaar hebben gedaan. Als je de QR-codes scant krijg je een blik in onze tour.</p>



Revalidatie - Reade

Contactpersoon:
Karlijn Haantjes
februari 2023

Reade vindt het belangrijk om bereikbaar en toegankelijk te zijn voor iedereen. In 2020 hebben we een visie vastgesteld op hoe we digitale zorg kunnen aanbieden. Onze activiteiten richten zich op de medewerkers middels het aanbieden van training over o.a. MS Teams, videobellen en snel typen.

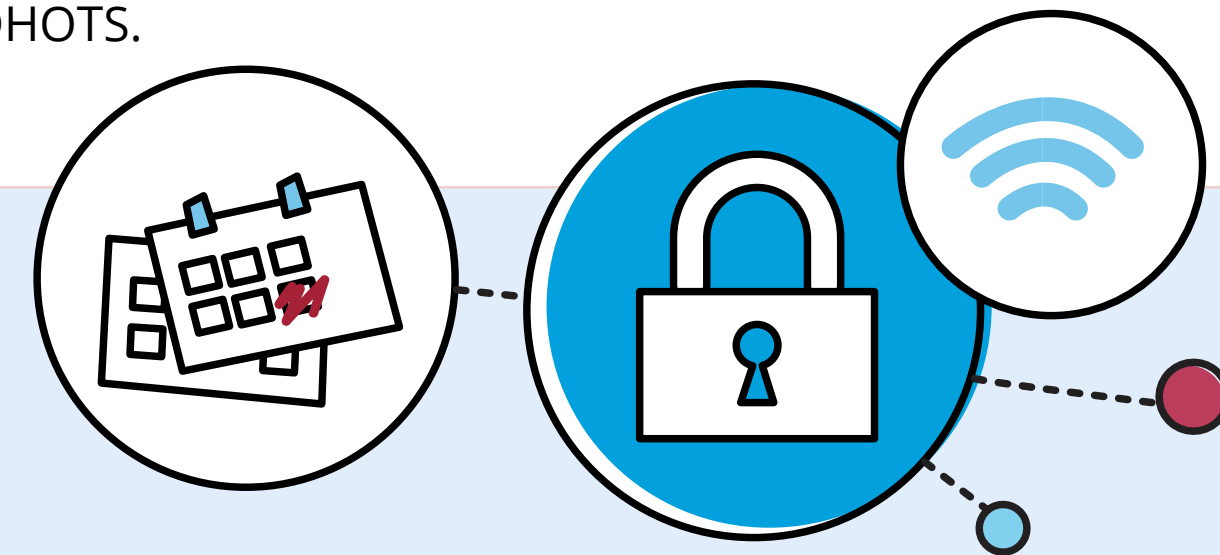
Momenteel onderzoeken hoe we de digitale zorg toegankelijker maken voor de cliënten. Onze website voldoet aan de **WCAG 2.1, niveau A en AA**. De pagina's zijn rustig en het lettertype is standaard a groter. Het contrast tussen de kleuren voldoet aan de WCAG norm. We gebruiken zoveel mogelijk B1 taalniveau. Zodat 80% van de mensen de teksten kunnen lezen en begrijpen. Dit hebben wij voor onze pagina's rondom de zorg geprobeerd te hanteren. Verder maken we gebruik van een voorlees- en vertaalfunctie. We zijn aan het uitzoeken hoe we de mensen die geen muis kunnen bedienen toch onze website kunnen doorbladeren.

Ongeveer 80% van onze cliënten gebruiken het MijnReade cliëntenportal en een groot deel daarvan ook de Reade Mijn Gezondheid app. Op dit moment worden alle brieven, die via dit portaal worden gestuurd, herschreven in B1 taalniveau. Daarbij kijken we naar de cliëntreis: Is de informatie in de brief voor de cliënt duidelijk, moet er nog iets extra's uitgelegd worden? De brieven worden per e-mail verstuurd, behalve als de ontvanger geen e-mail heeft. In uitzondering versturen we dan de brief per post.

Huisartsen, ROHA

Contactpersoon:
Huib Hoogendijk
mei 2021

Het aantal Huisarts Informatie Systemen (HIS) en patiëntportalen dat gebruikt wordt is divers. Tussen praktijkmedewerkers onderling is er verschil in de beheersing van systemen en applicaties. Daarnaast kan het gebrek aan gezondheids- of digivaardigheden van de patiënt het gebruik van het patiëntenportaal belemmeren. Een aanbod om voor beide partijen gepaste ondersteuning te kunnen bieden, is in ontwikkeling. Dit aanbod wordt zoveel mogelijk op de praktijk en de persoonsbehoefte ontwikkeld, door adviesgesprekken waarin de status – en ontwikkelingen van de praktijk in kaart worden gebracht. Ook worden er online trainingen aangeboden en verwezen naar het trainingsaanbod zoals beeldbellen, cBoards en is er een e-learning ontwikkeld voor het gebruik van de applicatie DHOTS.



VVT, Amstelring

Contactpersoon:
Romy Claassen
november 2022

Bij Amstelring zijn we op verschillende manieren bezig met het verbeteren van de digitale vaardigheden van onze medewerkers. Dit hele jaar hebben we nog gebruik gemaakt van een aantal digicoaches die naast hun huidige functie 4-8 uren per week beschikbaar zijn in de rol van digicoach. Bijna alle zorgmedewerkers zijn uitgerust met een Chromebook, ook gaan we alle andere medewerkers met een contract van 16 uur of hoger binnenkort een Chromebook aanbieden. Deze medewerkers zullen wel akkoord moeten gaan met het volgen van een aantal trainingen in digitale vaardigheden voordat ze hun chromebook ontvangen, zogenaamde 'Digidea'. Ook hebben we in de maand november bij Amstelring een digimaand georganiseerd. In deze maand hebben we veel extra ondersteuning aangeboden op het gebied van digitale vaardigheden. Er zijn meerdere live trainingen op de locaties geweest, meerdere onlinetrainingen georganiseerd en vragenuurtjes ingepland waar medewerkers langs konden komen met al hun vragen rondom de digitale applicaties die we bij Amstelring gebruiken (ONS, Google Workspace, etc). De medewerkers die gebruik hebben gemaakt van deze momenten zijn erg tevreden en dankbaar voor de extra ondersteuning. Helaas weten we echter ook dat er veel medewerkers zijn die geen gebruik hebben gemaakt van deze momenten, die wel baat zouden hebben bij extra ondersteuning. Om ook op langere termijn aan de digitale vaardigheden te werken zijn er ook veel nieuwe instructiefilmpjes gemaakt over onze applicatie die de medewerkers later nog kunnen bekijken. Ook de onlinetrainingen uit de digimaand zijn opgenomen. Tot slot zijn we binnen Amstelring bezig om nieuwe medewerkers meer ondersteuning en houvast te binnen op het gebied van digitale vaardigheden. Dit willen we gaan aanbieden in de vorm van online programma dat we zullen plaatsen in onze nieuwe leeromgeving. We zijn nog in het proces van het verkennen van de opties voor het maken van dit programma.

VVT, Cordaan
Contactpersoon:
Elke Bronkhorst
(projectleider
eHealth & innovatie)
februari, 2023

Het afgelopen jaar heeft Cordaan de landelijke aanpak van Digivaardig in de Zorg uitgeprobeerd op een aantal verpleeghuislocaties. Digicoaches namen Cordaan-specifieke zelfscans af en hielpen collega's om digitaal vaardiger te worden. Uit de pilot bleek dat ook binnen onze organisatie behoefte is aan het verbeteren van digitale vaardigheden. Bovendien bleek dat de gehanteerde methode om deze vaardigheden te verbeteren heeft bijgedragen aan digitaal vaardigere medewerkers en de bewustwording rondom het (belang van dit) thema is toegenomen. Als groot voordeel kwam naar voren dat de digicoaches directe collega's zijn en daarmee laagdrempelig te benaderen zijn. Het komende jaar schalen we het digivaardig programma verder op en gaan er ook digicoaches aan de slag in de thuiszorg en de specialistische ouderenzorg

VVT, Sint Jacob

Contactpersoon:
Jenny Gerrits
december 2022

Sint Jacob heeft de ambitie dat 80% van de medewerkers beschikt over digitale basisvaardigheden. Vanuit het project digivaardigheid is in 2022 gewerkt aan de uitwerking van de digitale basisvaardigheden voor alle medewerkers (bv Youforce en Ortec) en de digitale vaardigheden voor zorgmedewerkers gericht op de zorgspecifieke applicaties zoals ONS, Medimo en Qura Portal. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen de vaardigheden die nodig zijn op de mobiele telefoon via de apps en de vaardigheden die nodig zijn voor deskundigheden die veelal met een laptop of vaste computer werken. De vaardigheden zijn inzichtelijk gemaakt via A4-flyers en bieden de medewerker houvast in wat er van ze verwacht wordt en waar ze ondersteuning van 1 van onze digicoaches of ervaren zorgcollega bij nodig hebben. Sint Jacob is gestart met het ontwikkelen van digi-toetsen per applicatie per deskundigheid. De basis voor deze toetsen zijn de uitgewerkte digitale vaardigheden. De toetsen worden aangeboden in het leermanagementsysteem. De toets kan in 5 a 10 minuten ingevuld door de medewerker en geeft naast inzicht in de vaardigheden aan waar de medewerker hulp bij nodig heeft. Deze hulpvragen pakken de digicoaches op.

De digicoaches leveren een vaste bijdrage in de onboarding van nieuwe medewerkers. In de 1e week na indiensttreding geven de digicoaches uitleg over de apps en applicaties die Sint Jacob gebruikt.

Sint Jacob heeft het afgelopen jaar de Challenge 'Samen Slimmer aan de Slag' georganiseerd. Het doel van de challenge was om aanwezige slimme technologische hulpmiddelen in de locaties zichtbaar én bruikbaar te maken, zoals Beleef TV, Qwiek Up, VR bril, Silverflit en Tovertafel. Dit heeft Sint Jacob gedaan door goede voorbeelden een podium te geven en met elkaar te delen. De digicoaches zijn een belangrijke aanjager geweest in onze locaties voor deze challenge.

Tot slot heeft Sint Jacob in 2022 de overstap gemaakt naar de digitale werkomgeving MijnSintJacob in combinatie met de uitrol van Microsoft 365. De digicoaches zijn volop bezig geweest om de gebruikers te ondersteunen in het leren werken met de nieuwe omgeving. Naast uitleg hebben de digicoaches filmpjes en instructies gemaakt.



VVT, Viva! zorggroep

Contactpersoon:

Antoinette Mostert en

Nils Hoorn

februari 2023

Het project *'het vergroten van digitale vaardigheden in de ouderenzorg'* kwam voort uit een gezamenlijke visie op de ouderenzorg in de regio Kennemerland. In de zeventien woonzorg locaties hebben we gewerkt met digicoaches en hierbij was ook Bureau StrakZ betrokken.

Er is een digitale toolkit ontwikkeld die optimaal aansluit op de taal en behoefte van de doelgroep. Hier zijn eenvoudige handleidingen, video's en instructiemateriaal in terug te vinden.

In de behoefte vraag kwamen we erachter dat het gebruik en de behoefte van digitale vaardigheden bij onze zorgprofessionals enorm onderling verschillen.

In de wijkzorg hebben we hiervoor samengewerkt met Vilans en middels een online test brengen we vier digitypes in kaart. De vier digitypes/ persona's zijn: *De analoge Idealist* of wel de digistarter, *De aarzelende technologiegebruiker*, *Digivaardige professional* en de *Digitale enthousiasteling*.

Uit de resultaten van de testen bij de verschillende teams blijkt dat de meeste collega's in de volgende twee groepen zitten *De aarzelende technologiegebruiker* of de *Digivaardige professional*. De testresultaten werden besproken met de teamleden en daaruit blijkt dat een team elkaar onbewust helpen met het invullen van digivaardigheden.

De test doen we nog steeds in teams tijdens een digidag, waarin we onze zorgtechnologieën behandelen in de wijkzorg. Daarnaast zorgen we in communicatie, ontwikkelen van documentatie en trainingen dat de vier persona's verwerkt worden.

Al onze ervaringen en aanpak omtrent digivaardigheden in de wijkzorg zijn gedeeld tijdens De Slimme Zorg Estafette van 2022 i.s.m. Vilans en andere zorgverleners met concrete voorbeelden, zie <https://www.vilans.nl/wat-doen-we/digivaar-dig-in-de-zorg>

Voor innovatie of zorgtechnologie hebben wij vanaf maart 2020 de volgende doelstelling geformuleerd binnen viVa!
Zorggroep: 25% van ons werk oplossen of ondersteunen met (zorg) technologie komende 5 jaar om ervoor te zorgen dat cliënten lang mogelijk thuisblijven en daarmee inspelen op het personeelstekort en de zorg betaalbaar houden.

>>

We hebben een aantal standaard zorgtechnologieën die de wijkteams dagelijks gebruiken bij cliënten, namelijk beeldzorg, slimme medicijndispensers en het hulpmiddel bij cognitieve beperkingen de Tessa.

Door de inzet van deze standaard zorgtechnologieën en ervaring op te doen krijgen wij binnen ViVa! Zorggroep andere inzichten en worden de technologieën verder door ontwikkeld door en met de leveranciers, maar zetten we nieuwe technologieën steeds efficiënter en effectiever in. Dit resulteert in een aantal mooie verbeteringen bijv. een leukere uitzijnde medicijndispenser, maar ook makkelijker de medicijnrol laden. Door ervaringen met beeldzorg en beeldbellen krijgen we ook andere inzichten. Voor beeldzorg ondersteunen we de wijkteams nu met de geplande zorgmomenten vanuit een centrale beeldzorgteam. Een expertisecentrum ondersteunt de teams met kennis en kunde.

Ook *“Digitaal waar het kan, fysiek waar het moet”* wordt steeds meer gebruikt bij een intake gesprek bij nieuwe cliënten door onze wijkteams en de gehele keten met huisartsen, apotheken, ziekenhuizen inclusief het besef van een gezamenlijke verantwoordelijkheid. Dit hebben we ook vertaald in een thematische aanpak binnen ViVa! Zorggroep.

Onze ervaringen met de vervanging van het unieke zorgmoment en de vraag: *Hoe kan technologie mij als zorgverlener ondersteunen in mijn dagelijkse zorg en welzijn taak?* Inclusief het daarbij behorende gesprek van de wijkzorg medewerkers met de cliënt, familie of mantelzorger krijgt steeds meer aandacht en de daarbij behorende vaardigheden incl. de digivaardigheden om zaken in te vullen, aan te vragen en te monitoren in ons Elektronisch Cliënten Dossier (ECD).

We hebben ook zorgtechnologieën die op de scheidslijn zitten van welzijn of zorg deze ervaringen worden besproken met de verzekeraars, gemeentes en samenwerkingsverbanden in de regio's en binnen ViVa! Zorggroep. Vanuit hier zijn we bezig om ViVa! Keuze vorm te geven dat onderdeel is van ViVa! Thuis (www.vivathuis.nl) om meer onze cliënten, maar ook wijken waar we actief zijn te betrekken bij onze ontwikkeling van producten en diensten die plaats vinden onder de beweging *'Zeg eens HALLO!'*

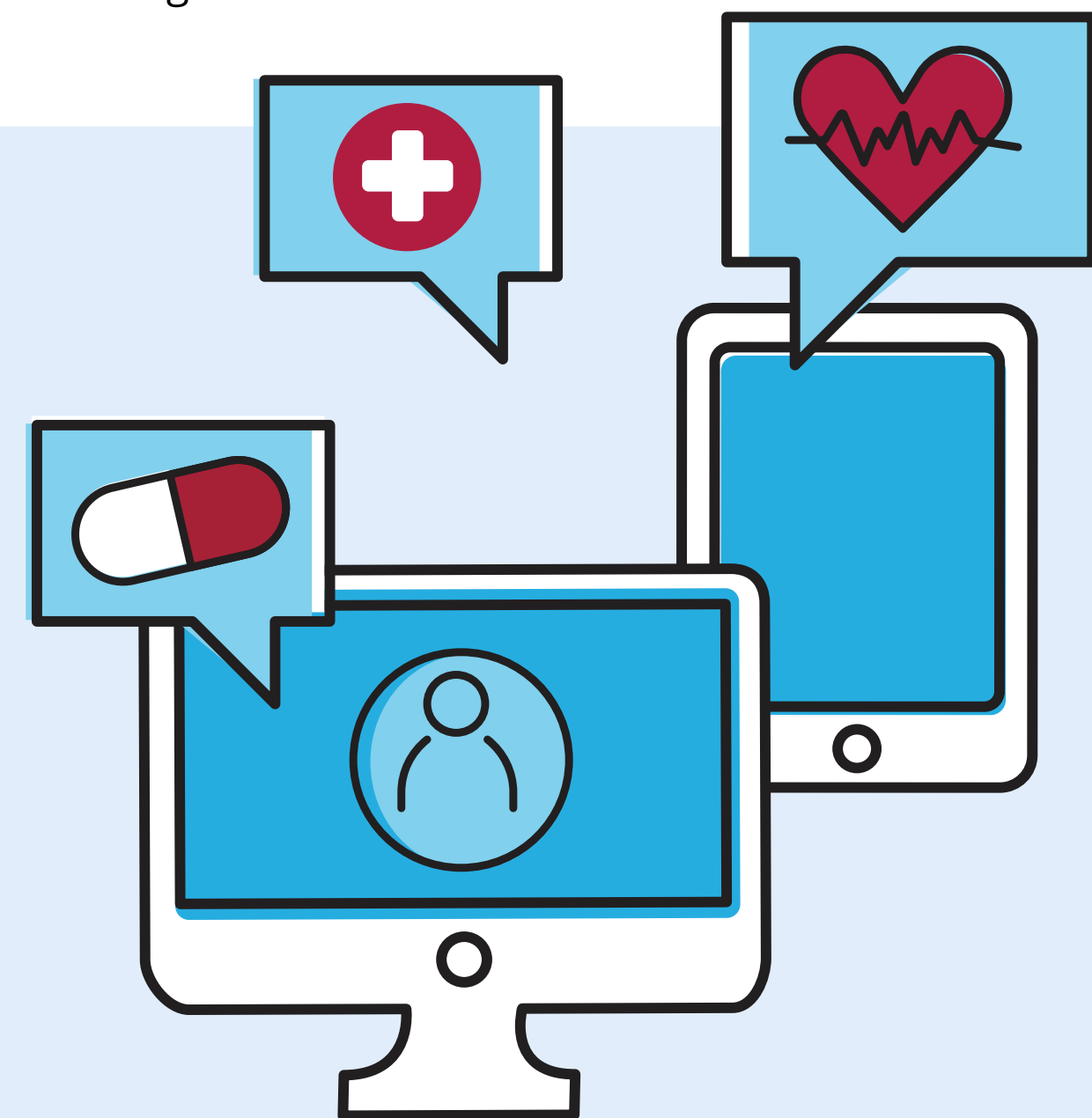
Zeg een HALLO! staat voor verbinden, samenwerken en leiderschap met de daarbij behorende zichtbare resultaten. De bovenstaande ontwikkelingen wat zeker geen makkelijk weg is, geeft andere inzichten en keuzes waar we een tijdspad van vijf jaar voor hebben genomen binnen Viva! Zorggroep en geheel past bij onze visie *'Langer Thuis'* om medewerkers te faciliteren, digitaliseren te prioriteren en samenwerking te intensiveren. Hiermee kunnen we steeds beter inspelen en vormgeven aan zorg van nu en de toekomst.

>>

Een aantal zaken leuke vernieuwingen die we hebben gedaan is de wijkzorg afgelopen jaar, maar ook bij onze dagbesteding bekend als dagbeweging is gewerkt met verschillende vormen van slimme brillen. Met de VR brillen kunnen cliënten nog een keer van een lang geleden vakantie genieten, bezoek brengen aan een stad of dierentuin om met elkaar te praten over deze belevingen. Onze collega's kunnen we ook middels VR dementie laten ervaren, of in onverwachte momenten of situaties deelnemen, zodat ze deze ervaringen kunnen gebruiken in hun behandelplan.

Andere voorbeeld is het op afstand meekijken met een collega voor instructies te geven voor bijvoorbeeld: opleidingen, examineren of wondzorg.

Door onze verhalen over de inzet van zorgtechnologieën en demonstraties zijn we als ViVa! Zorggroep regelmatig te vinden bij onderwijsinstellingen met gastcolleges, verzorgen we binnen onze praktijkopleiding technologische gastlessen en staan we regelmatig op thema markten. Door cliënt verhalen over het gebruik van zorgtechnologieën stelt ons in staat om steeds betere resultaten te onderbouwen, om mensen langer zelfstandig thuis te laten wonen met behoudt van eigen regie, maar ook wordt iedereen steeds meer bekend met de inzet van zorgtechnologie.



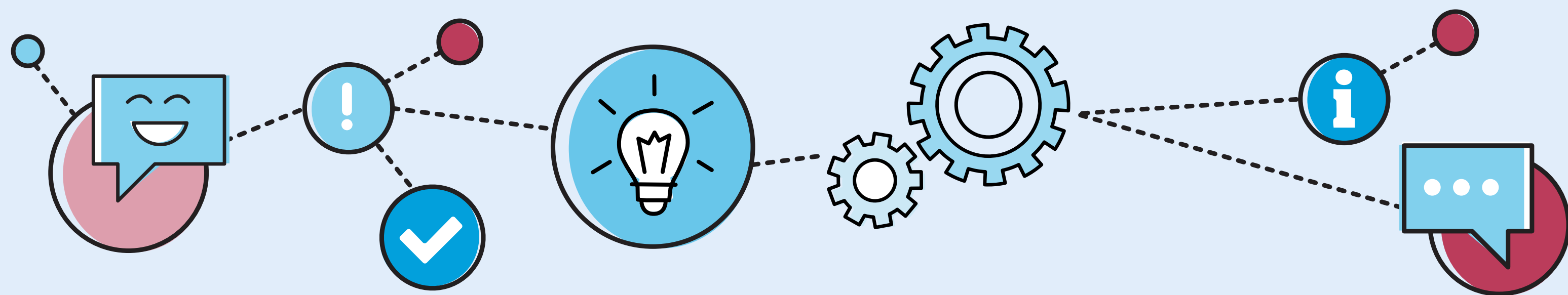
**VVT, Zonnehuisgroep
Amstelland**

Contactpersoon:
Maaïke den Hertog

Sinds 2019 werkt ZHGA al met digicoaches aan de digitale vaardigheden van de medewerkers. De subsidie is opgehouden en ZHGA heeft gekozen om 5 digicoaches in te blijven zetten. Als digicoaches zijn we telefonisch & per mail bereikbaar via de digitale helpdesk, we bieden individuele trainingen aan de medewerkers en we komen langs op de locaties.

Afgelopen jaar ondersteunden we de implementatie van MijnDigitaleWerkplek (Office 365) op alle locaties, een waardevolle samenwerking tussen de disciplines van de afdeling ICT en Innovatie. Door onze aanwezigheid op alle locaties is de bekendheid van digicoaches nog meer gegroeid. Op MijnDigitaleWerkplek vulden we een overzicht met korte instructies, met als doel dat medewerkers snel uitleg voor een vraag kunnen vinden (bijv. E-mailhandtekening toevoegen in Outlook). Komend jaar willen we deze informatie in korte leermodules via een mobiele leerapp aanbieden. Dit aanbod kan bovendien gebruikt worden voor nieuwe medewerkers.

Naast het ondersteunen van de digitale vaardigheden willen we de drempel verlagen voor de inzet van zorginnovaties, daarbij hebben de digicoaches een ondersteunende rol. We inventariseren welke innovaties er zijn, informeren over de ervaringen met de innovaties, adviseren binnen de Innovatie Adviesraad en begeleiden pilots met nieuwe innovaties. We zijn bezig met een kennisplatform voor innovaties extramuraal, deze hopen we in 2023 ook beschikbaar te maken met innovaties intramuraal.



**VVT, Zorgcentrum
Aelsmeer**

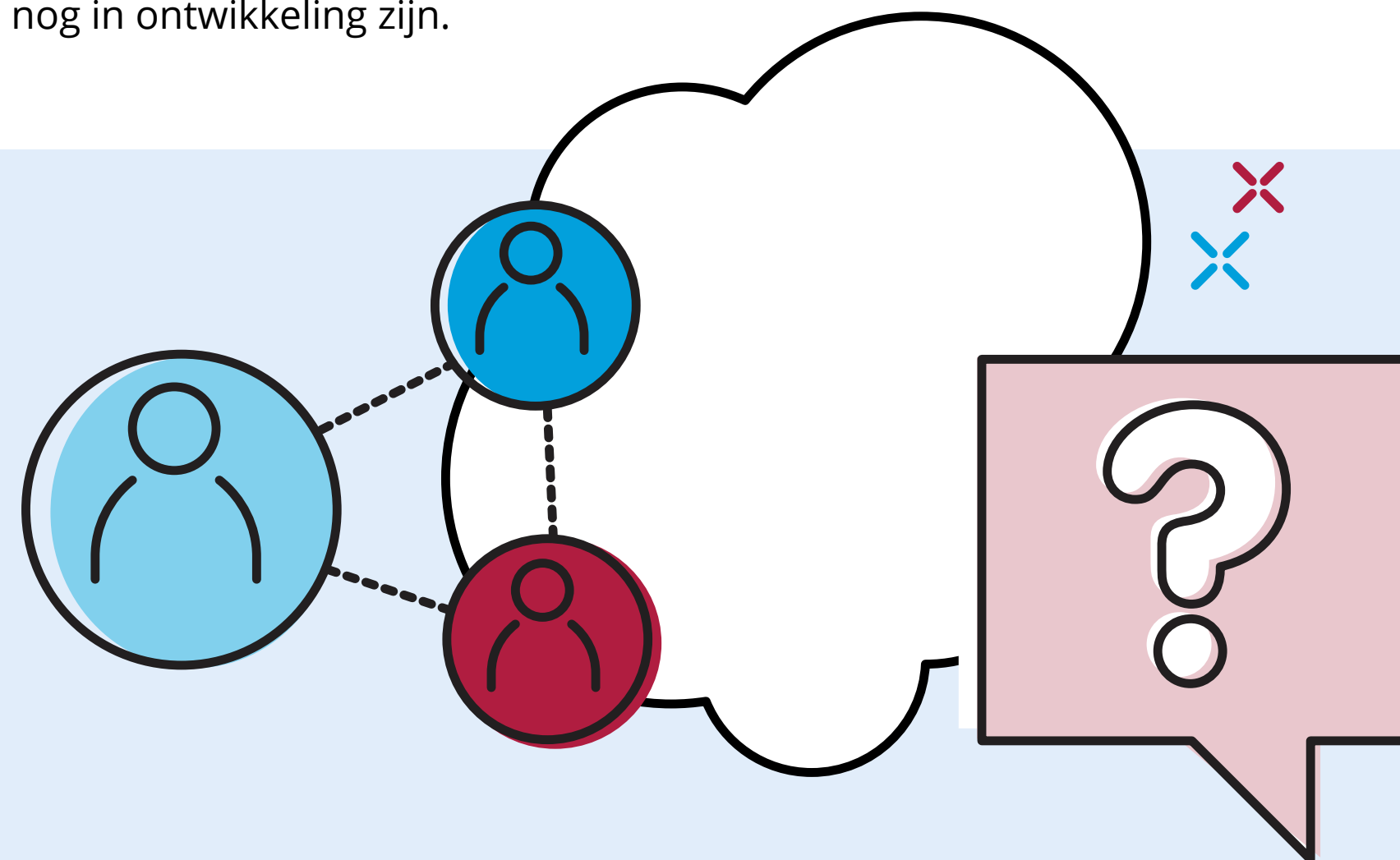
**Contactpersoon:
Tineke Geerts**

Nadat het project waarvoor we vanuit de Regionale Aanpak Kwaliteitskader geld kregen om de digitale vaardigheden van de medewerkers te bevorderen afgelopen was, moesten we zonder de digicoach verder.

Het is een uitdaging om dit zelf vorm te geven, maar door regelmatig contact met onze voormalige digicoach blijft het wel op de agenda staan. Tijdens dit overleg vertelt Maaïke den Hertog, digicoach bij de Zonnehuisgroep, waar zij mee bezig is en welke innovaties er ingezet worden. Ik vertel haar waar mijn leerlingen mee bezig zijn, die vanuit hun opleiding een opdracht over zorginnovaties hebben. Zo is er een leuke uitwisseling van ideeën en stimuleert dit mij om er alert op te blijven.

Samen met onze ICT-medewerker heb ik in oktober de week van de ICT georganiseerd, aan de hand van onderwerpen waarop door de medewerkers gestemd was. Ook zet de ICT-medewerker regelmatig tips op Yammer, op ons intranet. We hebben een trainingsruimte waar drie computers staan, die medewerkers kunnen reserveren om met elkaar kunnen werken en leren. Er wordt steeds meer gebruik van gemaakt en dat is leuk om te zien. Vooral omdat we meer digitaal aan het werk zijn, met het voor onze organisatie nieuwe Elektronisch Cliënt Dossier ONS en vanaf volgend jaar MEDIMO (de digitale registratie bij medicatie toedienen)

Samen met 6 andere VVT-organisaties uit Amstelland en Meerlanden participeren wij in verschillende projecten, waar meer digitaal werken en zorginnovaties inzetten onderdeel van zijn. Daarbij focussen wij ons op bewezen systemen en niet op systemen die nog in ontwikkeling zijn.



**Ziekenhuizen,
Amsterdam UMC**

Contactpersoon:
Arjen Wignand
(CNIO en IC verpleegkundige)
januari 2022/23

Als Chief Nursing Information Officer vervul ik een brugfunctie tussen de dagelijkse zorgpraktijk en de zorg-informatie-technologie. Naast de maandelijkse bijeenkomst met verpleegkundigen ga ik graag het gesprek aan tijdens het werk. In die gesprekken wordt ook stilgestaan bij digitale vaardigheden. Mijn motto: "Aan de digitalisering van de zorg, van vandaag en morgen, werken we samen!"

Bij de verpleegkundigen loopt het werken met het EPD inmiddels als een rode draad door het zorgproces. De jongere generatie werkt makkelijker met verschillende devices en maken sneller een digitaliseringsslag. Verpleegkundigen van de oudere generatie zijn vaak niet opgegroeid en opgeleid met de digitale vaardigheden die we vandaag de dag van hen vragen. Digitale vaardigheden opnemen in bijscholingen, net zoals de voorbehouden handelingen, zou een idee kunnen zijn.

Als verschillende EPD-systemen gegevens kunnen gaan uitwisselen, zou dit veel tijd- en kwaliteitswinst opleveren. Nu zijn we gegevens aan het overtypen en kunnen we zorginformatie niet hergebruiken.

Als CNIO werk ik veel samen met andere organisaties en CNIO's. Zo is er een landelijk CNIO-netwerk vanuit V&VN waarin we op nationaal niveau kennis met elkaar uitwisselen. Projecten georganiseerd vanuit de overheid stimuleert samenwerken. De e-overdracht is hier een voorbeeld van. Uitwisselen van best practices, het leren van elkaar, dat scheelt in de eigen praktijk tijd.

**Ziekenhuizen,
BovenIJ Ziekenhuis**
februari 2023

Opschalen van hybride zorg is lastig, maar BovenIJ is er druk mee bezig. Er komen steeds meer zorgpaden en per zorgpad worden er meer patiënten geïncorporeerd. Klinisch informaticus Linda van Aalten vertelt over de keuzes die daaraan ten grondslag liggen en de strategie waarvoor werd gekozen. Jan-Willem Kroon is longarts in het BovenIJ en enthousiast pleitbezorger van hybride zorg. Hij vertelt over dat opschalen bij ook lastige doelgroepen, zoals zijn COPD-patiënten in Amsterdam-Noord. Zij hebben vaker dan gemiddeld een laag inkomen, zijn lager opgeleid en soms ook laaggeletterd. Toch heeft hij veel van deze patiënten over kunnen halen om gebruik te maken van deze hybride zorg. Als je maar uitgaat van de voordelen voor de patiënt, zegt hij.

Luister naar de verhalen van Kroon en Van Aalten in de [podcast Digitale zorg](#) van de NVZ.

Ziekenhuizen, Noord-West ziekenhuisgroep

Contactpersoon:

Christine Aberson-Blok
(CNIO)

januari 2022

Komend jaar gaan wij 2 klinische afdelingen tot de 'kliniek van morgen' omdopen, waar in het zorgproces is geoptimaliseerd en innovaties worden toegepast. De opgedane ervaringen gaan we breed delen en de afdelingen zetten we open zodat collega's van andere afdelingen er langs kunnen komen. Het organiseren van de achterban is zeer belangrijk. De Verpleegkundige Advies Raad (VAR) is hierbij betrokken, evenals de key users. Key betekent: Keep Yourself Educated! Dus hier zit al veel in lijkt ons!

Wij hebben een verpleegkundige expertgroep die enorm waardevol is voor de beroepsgroep. Zij nemen de besluiten binnen het verpleegkundig proces en leggen dit uit aan de verpleegkundigen. Zij signaleren de grote problemen m.b.t. digitaal vaardig zijn en worden op de werkvloer zodat daar extra focus op kan komen. De key user speelt hier een belangrijke rol. De key user is altijd onderschat geweest en alleen maar bevraagd over zaken binnen het EPD. We merken meer en meer dat de vragen zich uitbreiden naar digitale vaardigheden vragen over het proces, innovaties etc.

De grootste uitdaging? Mensen meenemen, communiceren en uitleggen blijft een grote uitdaging.

Over Sigra

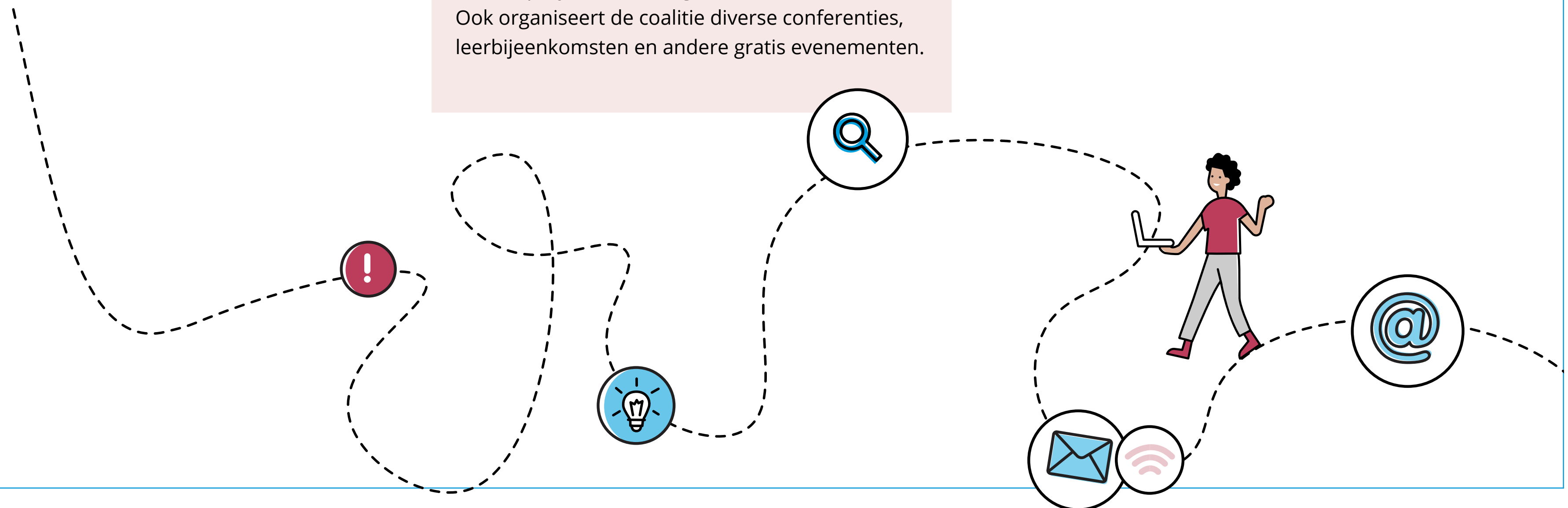
Sigra is een regionaal samenwerkingsverband van organisaties in zorg en welzijn. We zetten ons in voor passende ondersteuning en zorg in Noord-Holland Noord, Zaanstreek-Waterland, Amsterdam, Amstelland-Meerlanden en Kennemerland. Ons samenwerkingsverband telt ruim 150 leden met in totaal meer dan 236.000 professionals voor 2,7 miljoen inwoners.

Met het initiatief Samen Digitaal Vaardig ondersteunen en verbinden wij organisaties, zorgprofessionals, patiënten en cliënten op het thema digitaal vaardig. Dat doen we aan de hand van dit eMagazine, netwerkbijeenkomsten en andere activiteiten voor de regio. Met als doel digitaal vaardige medewerkers en cliënten.

Over de Coalitie Digivaardig in de zorg

Het landelijke programma Digivaardig in de zorg spant zich in om zorgorganisaties meer bewust te maken van het knelpunt digitale vaardigheden. Een deel van de zorgprofessionals kan niet goed met digitale technologie overweg: hun ervaring met digitale technologie is beperkt, in hun opleiding was er nog geen aandacht voor. Nuttige digitale toepassingen in de zorg komen daardoor minder goed uit de verf.

Digivaardig in de zorg organiseert ondersteuning voor zorgorganisaties door de leerervaringen vanuit het land te bundelen en te versterken. Dat gebeurt via een voor iedereen toegankelijke kennissite met zelftesten en leermateriaal voor zorgprofessionals. Daarnaast zijn er projectmaterialen Digitale vaardigheden voor mensen die betrokken zijn bij het digivaardiger maken van zorgprofessionals: leiders, ICT'ers, projectleiders, digicoaches en docenten. Ook organiseert de coalitie diverse conferenties, leerbijeenkomsten en andere gratis evenementen.



Amsterdam Vitaal & Gezond: Coalitie Digitale zorg

De coalitie Digitale zorg is onderdeel van Amsterdam Vitaal & Gezond, een samenwerkingsverband van de gemeente Amsterdam, Cliëntenbelang Amsterdam, zorg- en welzijnsaanbieders verenigd in Sigra en zorgverzekeraar Zilveren Kruis. In de uitvoeringsagenda van de Coalitie Digitale Zorg is het krijgen van digivaardige gebruikers opgenomen als een van de bouwstenen.

Van de inwoners en zorgmedewerkers is 25-30% onvoldoende vaardig om goed gebruik te kunnen maken van digitale hulpmiddelen. Dit zijn vaak de meer kwetsbare Amsterdammers met een grotere zorgvraag. Digitale inclusie is een randvoorwaarde om digitale zorgtoepassingen succesvol te laten zijn. Om deze groep mensen te ondersteunen en de druk op de zorg te verlagen, richten we fysieke en digitale en telefonische ondersteuningsvoorzieningen in. We zorgen voor wetenschappelijk onderbouwde inzichten en delen deze om genoemde voorzieningen en de implementatie van de digitale zorgtoepassingen te verbeteren.

Dit programma zet een centraal expertisecentrum voor digitale inclusie op. Dit expertisecentrum draagt bij aan bewustwording en kennisdeling over bestaande initiatieven en wetenschappelijke inzichten:

- Bewustwording over de urgentie.
- Normaliseren van de digitale uitdagingen waarmee we allemaal te maken hebben.
- Overzicht creëren: inzicht in beschikbare hulp, met aandacht voor differentiatie in de hulpvraag van de burger.
- Samenhang organiseren van alle beschikbare hulp(middelen). Verbinding versterken tussen formele en informele welzijn en zorg.
- Leerinnovatie cirkel ontwikkelen: vanuit de praktijk leren en terugkoppelen van lessons learned.
- Netwerken organiseren met digi-ambassadeurs om te normaliseren en tips en trics te delen.
- Data inzichten delen vanuit de digitale helpdesks.
- Verbeteren van het aanbod digitale vaardigheids-trainingen.



Regionale Aanpak Kwaliteitskader (RAK)

Contactpersoon: Sacha Gramberg

11 VVT organisaties, verdeeld over twee regio's (Amsterdam en Kennemerland), werken sinds 2019 aan het verbeteren van de digitale vaardigheden. Alle deelnemers hebben een interne projectleider. Voor overkoepelende taken is Sacha Gramberg projectleider. Hij zorgt voor onderlinge verbinding en voedt hen met landelijke informatie en zorgt voor gezamenlijke rapportages. In aanloop naar de afronding van de projectfase in Kennemerland wordt nu gericht op het borgen van de rol van de digicoach in de organisatie. Daarbij staan de volgende aandachtspunten centraal. Namelijk:

- Digicoach: functieprofiel, taken/rol
- Medewerkers: verwachte digivaardigheden in diverse functieprofielen
- Medewerkers: opnemen van verwachte digivaardigheden in plangesprekken
- Digicoach: plek in de staande organisatie
- Digicoach: aansturing en begeleiding
- Digicoach: financiering van de inzet

Opmerkelijk is dat bijna iedere organisatie een andere keuzes maakt bij de uitwerking van deze aandachtspunten. Digicoaches landen op verschillende plekken in de organisaties. Bijvoorbeeld bij ICT of opleidingen. Financiering komt vanuit kwaliteitsmiddelen of opleidingsbudget. In een aantal situaties was het functieprofiel van medewerkers onlangs aangepast en is een extra aanpassing ten aanzien van de digitale vaardigheden tijdelijk geparkeerd. Fijn dat dat maatwerk in de projecten mogelijk is.

De vervolgstap in Kennemerland is om meer vanuit de gewenste digitale vaardigheden te kijken en daarbij beschikbare instrumenten toe te passen. Naast de inzet van digicoaches gaat dat dan bijvoorbeeld over de inzet van e-learnings, superusers, toolkits, enz. De organisaties blijven ervaringen en kennis met elkaar daarover delen. In de andere Sigra-regio's kunnen we goed van deze ervaringen gebruik maken.

