



Digicoach Marlon van Dalen neemt een zelfscan af bij een collega van de afdeling Endoscopie.

DOOR MAAIKE HEIJLTJES

Franciscus Gasthuis & Vlietland gaat voor 'Iedereen Digivaardig'

Als eerste ziekenhuis in Nederland is Franciscus Gasthuis & Vlietland een grootschalig project ter verbetering van digitale vaardigheden van alle medewerkers gestart. Projectleiders Conny van der Nol en Caroline van den Heuvel delen hun ervaringen.

"Eigenlijk hebben we met ons project geproefd van de eerste coronagolf", vertelt Van der Nol. "Er moest, zoals overall, ineens veel meer digitaal. Daardoor werd het belang van goede digitale vaardigheden extra duidelijk. Dat moment hebben we aangegrepen om de eerste stappen te zetten met ons project."

Van der Nol en van den Heuvel zijn beiden voor acht uur per week projectleider van het project dat de naam 'Iedereen digivaardig' draagt. Ze werken bij de Franciscus Academie, het centrale opleidings- en expertisecentrum op het gebied van opleiden, onderwijs en wetenschap van het Zuid-Hollandse Franciscus Gasthuis & Vlietland. Het idee om een project 'Iedereen Digivaardig' te starten, kwam in eerste instantie van twee ICT'ers. Zij merkten aan de vragen die ze bij de helpdesk kregen dat veel medewerkers niet genoeg digitaal vaardig waren. Ze hadden gehoord

van het landelijke project Digivaardig in de Zorg in andere zorgorganisaties om medewerkers digivaardiger te maken. Zou Franciscus ook niet zoiets kunnen doen, lobbyden ze bij de manager van de Franciscus Academie.

De manager van de Academie vond het een goed idee en legde het voor aan de raad van bestuur. Ook die was meteen enthousiast. Niels Honig, bestuurder Franciscus Gasthuis & Vlietland, zegt hierover: "In deze tijd van snelle digitale ontwikkelingen is het essentieel om te investeren in de digitale vaardigheden van alle medewerkers. Dit is belangrijk voor de kwaliteit van zorg, het werkplezier en het innovatieve vermogen van de organisatie."

Een kick als je het kan

Waarom vindt Franciscus het belangrijk om aan de digitale vaardigheden van de medewerkers

te werken? Van den Heuvel: "Wat het exacte percentage digitale starters is, weten wij nu nog niet. We weten wel dat niet iedereen beschikt over voldoende basisvaardigheden om de functie uit te oefenen. Het kan daarnaast vaak sneller en handiger. Zorgassistenten houden bijvoorbeeld een vochtbalans bij op papier en 's avonds typen de verpleegkundigen het over in het dossier. Dat is tijdrovend en foutgevoelig."

"Ik denk dat mensen het ook fijner vinden als ze meer digitaal vaardig zijn en zich meer kwaam voelen bij nieuwe ontwikkelingen", vertelt Van der Nol aan. "Vaak roepen nieuwe applicaties en technologie onzekerheid en misschien zelfs weerstand op. Het doel is dat mensen handig en zelfverzekerd genoeg worden om bij een nieuwe applicatie zelf uit te zoeken hoe het werkt. We hopen dat ze dat zelfs leuk gaan vinden, het geeft ook een kick als je het zelf kan."

Project plannen

En zo gingen beide projectleiders in het voorjaar van 2020 aan de slag met het opstarten van het programma. Ze formeerden een stuurgroep met mensen uit verschillende onderdelen van de organisatie en schreven een projectplan. De projectleiders zijn wel pragmatisch: "Stop niet eindelijk veel tijd in het projectplan maar begin gewoon en blijf bijsturen."

Ze besloten de aanpak te kiezen die wordt ondersteund door de coalitie Digivaardig in de zorg. Dat betekent onder andere de inzet van digicoaches. Dit zijn zijn 'gewone' medewerkers die een aantal uren per week worden vrijgesteld om hun collega's te helpen met digitale zaken. Wat is het voordeel van een digicoach? Van der Nol: "Een helpdesk bellen is soms een hele stap voor een medewerker die niet zo digivaardig is. Iemand die op de werkvloer rondloopt, durf je veel makkelijker een vraag te stellen."

Enthousiastelingen eerst

De projectleiders besloten te beginnen met de meest enthousiaste afdelingen. Het kostte weinig moeite om die te vinden. In september 2020 organiseerden ze een webinar voor managers over het programma. Er meldden zich meteen vijf afdelingen die heel graag met digitale vaardigheden aan de slag wilden: afdeling kraamsuites en gynaecologie (120 medewerkers), verpleegafdeling Orthopedie (35 medewerkers), functieafdeling Endoscopie (25 medewerkers), poliklinieklocatie FranciscusBerkel (20 medewerkers) en de Franciscus Academie (30 medewerkers). Van den Heuvel: "We hebben ook onze eigen afdeling meegenomen omdat we het belangrijk vinden het goede voorbeeld te geven."

Voor de vijf koploperafdelingen zijn nu 15 digicoaches opgeleid die elk vier uur per week beschikbaar zijn. Voor de inzet van de digicoaches is financiële compensatie geregeld. "Dat hielp wel bij het enthousiasme. Die uren uit de eigen formatie halen, is door personeelskrapte moeilijk", vertelt Van der Nol. De financiële

compensatie komt uit de Kwaliteitsimpuls personeel ziekenhuiszorg. "Dit is een subsidiepot die ieder ziekenhuis heeft, een interne stuurgroep bepaalt waar het geld aan besteed wordt."

Coachen als kans

Aan belangstelling voor de rol van digicoach is geen gebrek, ziet Van den Heuvel. "Het is voor medewerkers een mooie kans. Je leert iets nieuws, je gaat coachen, een nieuwe uitdaging." Digicoaches coachen niet alleen mensen die nog weinig digitale vaardigheden hebben. Met de 'iedereen' in de naam van het programma bedoelen de projectleiders ook echt iedereen: van digitale starter tot al behoorlijk digivaardig, van zorgprofessional tot ondersteunend personeel, van schoonmaker tot raad van bestuur: iedereen kan bijleren.

Ervaren de medewerkers het ook als een kans die hun geboden wordt? Van der Nol hierover: "We zijn pas net gestart met coachen, maar tot nu toe zijn de medewerkers overwegend positief. We weten uit andere zorgorganisaties dat mensen afhoudend kunnen zijn omdat ze zich schamen en onzeker zijn over hun digitale vaardigheden. Wij zien dat mensen soms een beetje huiverig zijn, maar ik proef geen weerstand."

De projectleiders proberen dan ook alle adviezen uit andere zorginstellingen mee te nemen: een positieve benadering, benadrukken dat het heel normaal is dat je wat moet bijleren, zelf kwetsbaar opstellen als digicoach. Kortom: een veilig leerklimaat creëren. Van den Heuvel: "En we proberen het leuk te maken: de medewerkers van de koploperafdelingen die de zelftest hebben ingevuld krijgen een correctbook (een uitwisbaar notitieblok). De digicoaches hebben ook buttons, waterflessen en koektrommels als middel om de aandacht op zich te vestigen en het gesprek aan te gaan."

Gecontroleerd uitrollen

Inmiddels zijn er zo'n 15 afdelingen die graag willen beginnen. Maar Van der Nol en Van den Heuvel willen gecontroleerd verder uitrollen

en eerst het onderzoek bij de koplopersgroepen afwachten. Van der Nol: "We hopen te leren wat de succesfactoren zijn, welke vragen het meest voorkomen en hoeveel digicoaches je nodig hebt."

Voor het onderzoek gebruikt Franciscus Gasthuis & Vlietland de zelfscan van Digivaardig in de zorg. De test is aangevuld met een aantal extra onderzoeksvragen zoals: 'Durf je om hulp te vragen op je afdeling?', 'Heb je voldoende informatie gekregen over het project?' en 'Wat verwacht je van je manager?'. De externe onderzoekers gaan ook interviews houden met digicoaches, medewerkers die een digicoach hebben gebruikt en leidinggevenden. In juli moeten de resultaten beschikbaar zijn en die zullen ook gedeeld worden met andere ziekenhuizen.

Zo lang willen de projectleiders overigens niet wachten met het uitbreiden van het project. Mensen die enthousiast zijn, moeten gestimuleerd worden. Daarom kunnen ongeveer 20 nieuwe digicoaches nog voor de zomer starten.

Bij andere ziekenhuizen wekt het project erg veel belangstelling. De projectleiders werden zo vaak gebeld door andere ziekenhuizen, dat ze op 10 maart een drukbezocht webinar gaven over hun project, zodat ze niet elke keer opnieuw hun verhaal hoefden te vertellen. ■

Het webinar - met 120 deelnemers van ruim 40 instellingen - kun je hier terugkijken:



CV



Conny van der Nol is senior opleidingsadviseur bij Franciscus Gasthuis & Vlietland.



Caroline van den Heuvel is opleidingsadviseur bedrijfsopleidingen bij Franciscus Gasthuis & Vlietland.



Niels Honig is bestuurder bij Franciscus Gasthuis & Vlietland.

Tips voor een 'Iedereen Digivaardig'-project:

1. Maak een projectplan, maar stop daar niet eindelijk veel tijd in. Ga ook gewoon beginnen.
2. Zoek commitment bij de raad van bestuur en afdeling ICT.
3. Pak de enthousiastelingen vast. Laat vervolgens enthousiaste managers aan collegamanagers vertellen wat werkt.
4. Maak het leuk met bijvoorbeeld gadgets voor de eerste digicoaches en koektrommels voor de afdelingen.
5. Gebruik het aanbod van Digivaardig in de zorg. Er is al zoveel ontwikkeld, je hoeft niet het wiel uit te vinden. Het is ook fijn dat je door bijvoorbeeld de werkgroep van projectleiders het gevoel hebt dat je er niet alleen voor staat.

Kijk ook op:

