



om meer inzicht te creëren: waar staan medewerkers met hun digi-fitheid? Waar zitten knelpunten? Vrijken: "We begonnen met enquêtes, online en op papier. Hierop kwamen 858 reacties. Daarnaast hebben we op diverse plaatsen enquêtebakken geplaatst. Hierin konden medewerkers fiches doen, waarmee ze zichzelf inschaalden als Digi-starter, Digi-groeier, Digi-fit of Digi-expert. Hierop kregen we maar liefst 984 reacties." Bovendien hielden Vrijken en haar collega's uit de projectgroep nog 40 diepte-interviews.



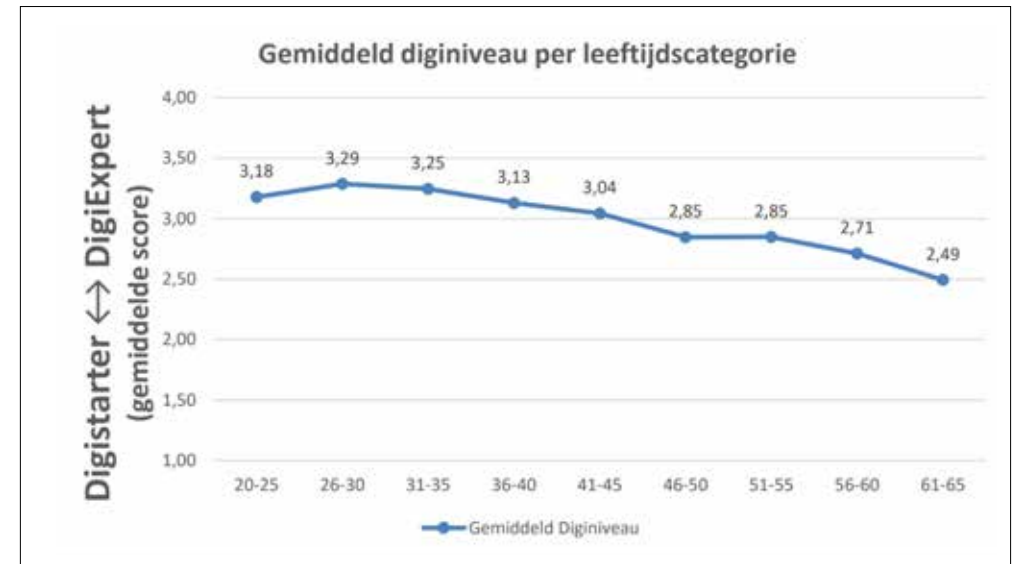
In de analysefase zijn ook gegevens meegenomen vanuit de ICT-Servicedesk, de helpdesk van het Leerplein, de HRM-Servicedesk en incidentmeldingen (VIM-meldingen) die via de security officer zijn verwerkt.



Resultaten analyse

De analyse leverde veel waardevolle data op, vervolgt Vrijken. "Een highlight in de resultaten is bijvoorbeeld dat 98 procent van de medewerkers blij is met de aandacht voor het verbeteren van de digi-fitheid. En 90 procent ziet digitale ontwikkelingen bovendien als een manier om het werk gemakkelijker en sneller te maken."

Verder bleek dat 17,8 procent van de medewerkers zichzelf beschouwt als Digi-expert, 60,4 procent als Digi-fit, 17,1 procent als Digi-



groeier en 4,7 procent als Digi-starter. Vrijken: "Dat wil dus zeggen dat ruim 21,8 procent van de medewerkers nog niet op het gewenste digi-niveau is. Want we streven ernaar dat alle medewerkers minstens Digi-fit zijn."

Uit de analyse bleek ook dat het digitaal vermogen geleidelijk afneemt met de leeftijd. "Maar er blijkt een sterkere relatie te zijn tussen de groei mindset en het digitaal niveau", zegt Vrijken. Een groei mindset is essentieel om digitaal fit te worden en/of te blijven.

Ze licht toe: "Medewerkers met een hoog digitaal niveau hebben de neiging om zelfstandig oplossingen en instructies te zoeken en zien de urgentie van digitalisering in. Zo zoekt 97 procent van de Digi-experts zelf naar oplossingen, van de Digi-starters doet 23 procent dit. Bovendien denkt maar liefst 40 procent van de starters überhaupt geen nieuwe digitale kennis meer te kunnen opdoen."

tussen 'iets weten' en 'iets daadwerkelijk toepassen'. "Zo weet bijvoorbeeld 80 procent van de medewerkers wat sneltoetsen zijn, terwijl maar 56 procent deze gebruikt."

Breed gedragen visie

De uitkomsten van de analyse zijn teruggebracht in de visie. Ook werd de visie getoetst bij de projectgroep, in samenwerkingsverbanden, bij verschillende ziekenhuizen en bij diverse stakeholders, zoals afdelingshoofden, zorgprofessionals en het verpleegkundig stafbestuur. "Zo kwamen we tot een breed gedragen visie", aldus Vrijken.

Visie en analyse vormden samen de input voor het advies aan de Raad van Bestuur. "De nadruk hierin lag op het multidisciplinair en ziekenhuisbreed inzetten van leerinterventies die niet alleen de digitale kennis en vaardigheden bij medewerkers verbeteren, maar juist ook een groei mindset bevorderen, ofwel eigen regie en verantwoordelijkheid: dat medewerkers zélf de digitale kennis en vaardigheden die nodig zijn voor hun functie op peil moeten houden. Je bent er immers niet met af en toe een 'knoppencursus'. Het gaat erom dat je je zelfverzekerd genoeg voelt om je te blijven ontwikkelen op digitaal vlak."

Klantvragen

Op dit moment pakt de MMC Academie, samen met afdelingen zoals ICT en HRM, concrete klantvragen van afdelingen op over digi-fitheid. "Daarin worden al mooie stappen gezet", zegt Vrijken.

Daarnaast zet de organisatie in op de juiste extrinsieke voorwaarden. "Dit betekent bijvoorbeeld dat medewerkers toegang hebben tot goed functionerende en gebruiksvriendelijke tools en programma's, met duidelijke informatievoorziening en zoekstructuur. En ▶



De projectleider vertelt, tot slot, dat het opvallend is dat er een grote discrepantie bestaat



"Hierin stellen we dat digifitte medewerkers beschikken over: een groei mindset en alle kennis en vaardigheden die nodig zijn om digitale technologie te benutten. Om zo de kwaliteit van zorg te vergroten en efficiënter en veiliger te werken binnen de eigen functie. Nu en in de toekomst. Daarnaast hebben we, op basis van competentieniveaus, persona's geformuleerd: Digi-starter, Digi-groeier, Digi-fit en Digi-expert."

Meer inzicht

De projectgroep voerde ook een analyse uit

Digi-fit belangrijke voorwaarde

De Raad van Bestuur stelt het digifit-zijn van medewerkers als voorwaarde om de digitalisering en implementatie van innovaties en technologieën te laten slagen in MMC, benadrukt Vrijken. Reden voor het starten van het project MMC DigiFit in het laatste kwartaal van 2022. Vrijken werd aangesteld als projectleider. Een multidisciplinaire projectgroep 'DigiFit' ging vervolgens aan de slag met een visie als fundament en voor het geven van richting.

Succesverhalen rondom digitale vaardigheden:

DigiFit: inzicht en bewustwording als motor voor verbetering

Eind 2022 startte Máxima Medisch Centrum (MMC) met het project DigiFit. Waarom? Hoe zag de aanpak eruit? En wat leverde deze op? Vanessa Vrijken-van Mil, adviseur Leren en Ontwikkelen bij de MMC Academie, schetst de ontwikkelingen.

& DOOR FEMKE VAN DEN BERG

Zowel bij de afdelingen als bij de Raad van Bestuur leefde de wens om met de digivaardigheid van alle medewerkers aan de slag te gaan, vertelt Vrijken. "Vanuit de zorg kwamen signalen dat voor sommige medewerkers hele basale digivaardigheden niet vanzelfsprekend zijn, terwijl we in het ziekenhuis steeds meer te maken hebben met digitale toepassingen en technologieën."

dat er ruimte, tijd en support is voor leren en ontwikkelen, met passende (leer)interventies.”

DigiXperience en toolbox

Vrijken geeft een voorbeeld van zo'n interventie: "Naar aanleiding van een klantvraag van een afdeling ontwikkelden we vanuit de MMC Academie een DigiXperience. Zogenaamd is er een datalek in het ziekenhuis geconstateerd. Vervolgens gaan spelers dit probleem oplossen, met behulp van interactieve vragen en puzzels. Het spel raakt veel belangrijke digi-onderwerpen in MMC, zoals privacy en wachtwoorden, en activeert de bewustwording. Dit kan voor een afdeling een aanzet zijn om hier vervolgens verder mee aan de slag te gaan."

Ook staat er inmiddels een online toolbox op het Leerplein. Deze bevat diverse (leer)interventies voor het bevorderen van de digi-fitheid, op basis van verschillende werkvormen. Bijvoorbeeld e-learningmodules, video's, infographics, opdrachten.

Vrijken vertelt verder dat er gemonitord wordt welke digi-vragen er binnenkomen bij bijvoorbeeld de helpdesk van het Leerplein en de servicedesk van ICT. "Daar zetten we

dan passende (leer)interventies op in, die altijd ontwikkeld worden vanuit onze visie op digi-fit. Na verloop van tijd meten we het effect."

In ontwikkeling

In 2025 zal DigiFit meer prioriteit krijgen binnen MMC. Dan zullen er meer (leer)activiteiten rondom dit thema opgezet worden. Vrijken vertelt over activiteiten die al in voorbereiding zijn. "Vanuit HRM wordt DigiFit als vijfde kerncompetentie toegevoegd aan de bestaande competenties, waarin staat wat MMC verwacht van medewerkers op digitaal gebied. Verder is het plan om, als pilot op een aantal afdelingen, superusers, digicoaches of Digi-experts te gaan inzetten als buddy's die hun collega's kunnen helpen."

Daarnaast ontwikkelt de MMC Academie – samen met ICT, HRM en verschillende afdelingen – gerichte leerinterventies voor de meest voorkomende knelpunten in het EPD. Ook wordt er bijvoorbeeld gewerkt aan het opschonen van de informatie op het Leerplein, zodat de basis op orde is. "Bovendien zal de toolbox steeds aangevuld worden", voegt Vrijken toe.

Successen en uitdagingen

Ze concludeert dat er de afgelopen twee jaar

bij medewerkers van MMC meer bewustwording, inzicht en draagvlak is gecreëerd. "Het thema 'DigiFit' leeft veel meer en de urgentie wordt gezien. Dat merken we aan het groeiend aantal digi-vragen vanuit afdelingen. Ook is er vanuit de opleidingsplannen van afdelingen vaker aandacht voor de digi-fitheid van medewerkers."

Uitdagingen zijn er echter nog genoeg. De belangrijkste? "Het bevorderen van een groei mindset. Dat is één van de voornaamste sleutels om medewerkers digi-fit te krijgen en te houden. Maar dit kost veel tijd en moeite", ziet Vrijken. "We proberen daarom bij elke leerinterventie die we ontwikkelen en bij elk advies ook juist die groei mindset te prikkelen." Een andere uitdaging is de tijd en ruimte voor medewerkers om te leren en ontwikkelen in het kader van digi-fit.

En de stip op de horizon? Vrijken hoopt dat in de toekomst medewerkers nieuwe technologie meer omarmen en adopteren: "Dus dat zij het vertrouwen hebben om met technologie te werken en inzien dat de digitalisering hun werk vergemakkelijkt, zodat zij uiteindelijk meer tijd over hebben voor de patiënt. Hier blijven we aan werken!" ■

De stem van de patiënt: een onmisbare factor in de zorg

In de wereld van de gezondheidszorg zijn er tal van stemmen die gehoord moeten worden: die van artsen, verpleegkundigen, onderzoekers en beleidsmakers. Maar er is één stem die vaak onderbelicht blijft, terwijl deze cruciaal is voor het verbeteren van de zorg en het herstel van patiënten: de stem van die patiënt zelf. Het erkennen van de waarde van de patiënt als actieve participant in zijn of haar eigen zorg is niet alleen een kwestie van empathie, maar ook van effectiviteit en kwaliteit van zorg.

De afgelopen jaren is er een verschuiving gaande binnen de zorg, van een paternalistische benadering naar een meer patiëntgerichte benadering onder noemer 'samen beslissen'. De stem van patiënt is cruciaal in het proces van samen beslissen en het bieden van passende zorg. Dit houdt in dat zorgverleners de patiënten niet alleen als ontvangers van zorg beschouwen, maar als partners in het proces.

Het is essentieel dat patiënten hun ervaringen, voorkeuren en angsten durven te delen. Zo kunnen zorgverleners beter inspelen op de unieke behoeften en voorkeuren van elke patiënt wat kan bijdragen aan betere beslissingen over behandelingen, medicatie en zorgplannen. Dat leidt weer tot betere gezondheidsuitkomsten.

Wensen en vertrouwen

Er zijn tal van redenen waarom de stem van de patiënt zo belangrijk is. Ten eerste leidt het tot verbeterde behandelresultaten. Wanneer zorgverleners actief luisteren naar de ervaringen van patiënten, kunnen zij hun behandelplannen aanpassen aan de unieke behoeften en wensen van het individu. Dit verhoogt niet alleen de kans op een succesvolle behandeling, maar versterkt ook het vertrouwen van de patiënt in het zorgsysteem.

Verbeteren van kwaliteit

Daarnaast helpt het verzamelen van patiëntfeedback zorgverleners om de kwaliteit van hun diensten te verbeteren. Dit kan variëren van het optimaliseren van de communicatie tot het verbeteren van de toegankelijkheid van zorg. Patiënten kunnen waardevolle inzichten geven over wat goed werkt en wat beter kan, en deze informatie kan ingezet worden om veranderingen aan te brengen die de algehele zorgervaring voor iedereen verbeteren.

Uitdagingen

Bovendien speelt de stem van de patiënt een cruciale rol in het bevorderen van leerprocessen binnen de zorg. Door ervaringen van patiënten te analyseren, kunnen zorginstellingen leren van fouten en successen. Dit stelt hen in staat om evidence based-praktijken te ontwikkelen en nieuwe richtlijnen op te stellen die beter afgestemd zijn op de wensen en behoeften van de patiënt.

Toch zijn er uitdagingen. Veel patiënten voelen zich nog steeds niet altijd vrij om hun mening te uiten, vooral in situaties waarin ze zich kwetsbaar of afhankelijk voelen. Daarom is het belangrijk dat zorgverleners een veilige omgeving creëren waarin patiënten zich wel vrij voelen om hun zorgen en wensen te delen. Openheid, empathie en betrokkenheid zijn sleutelcomponenten in dit proces.

Digitale zorg en participatie

De digitale revolutie biedt ook nieuwe mogelijkheden om de stem van de patiënt te versterken. Online platforms en applicaties maken het gemakkelijker voor patiënten om feedback te geven, ervaringen te delen en zelfs deel te nemen aan beslissingen over hun zorg. Dit verhoogt niet alleen de betrokkenheid, maar biedt ook waardevolle data voor zorgverleners.

Concluderend, de stem van de patiënt is van onschatbare waarde voor een effectieve en moderne gezondheidszorg. Door patiënten actief te betrekken in hun zorgproces, kunnen we niet alleen de kwaliteit van de zorg verbeteren, maar ook de algehele ervaring van patiënten transformeren. Laten we samen streven naar een zorgsysteem waarin elke stem wordt gehoord en gewaardeerd. Want uiteindelijk zijn het de patiënten die het belangrijkste zijn in de zorg, en zij verdienen die plek in het middelpunt van ons gezondheidssysteem. ■

Together we care!



Geert-Jan van Hal is lid van de Redactieraad van ICT&health en is partner digitale zorg. Vanuit zijn perspectief als mens, patiënt, ervaringsdeskundige en eindgebruiker bekijkt en schrijft hij over de ontwikkelingen op het gebied van medische innovatie, mensgerichte zorg en de digitale gezondheidszorg.



Ja. geef hte toestembord mar de schlufd



scan me
Ja, met je telefoon

Over MMC

Máxima MC is een topklinisch ziekenhuis in de Brainport-regio met twee locaties: hartje Eindhoven en op de grens van Veldhoven en Eindhoven. In Eindhoven kunnen patiënten terecht voor planbare, laagcomplexere zorg. In Veldhoven is er, naast de basiszorg, ook ruimte voor complexe operaties, intensieve en acute zorg en eerste harthulp. Het ziekenhuis heeft zo'n 4500 medewerkers en behandelt jaarlijks rond de 315.000 patiënten.



Vanessa Vrijken-van Mil is adviseur Leren en Ontwikkelen bij de MMC Academie.

Afbeeldingen in dit artikel gemaakt door: Karlijn van den Berge - van Hoof.

Onder meer met posters werden MMC-medewerkers opgeroepen om hun digitale vaardigheden te toetsen.