

# Competenties en vaardigheden voor de technologiegebruiker



**buro  
strakz**

Twitter: Suusnijmegen

**Voor de toekomst van Zorg!**

# Even voorstellen



- Suzanne Verheijden
- Ondernemer Buro StrakZ (voor de toekomst van Zorg!)
- Strategisch Innovatie-adviseur 's Heeren Loo
- Trainer Out of de Box Denken
- Producten, o.a. de Zorgpin en een boek



# Eindresultaat masterclass



## Na deze masterclass:

- 1 heb je inzicht in de voorwaarden waar aan voldaan moet zijn om met zorgtechnologie of digitalisering aan de slag te gaan (zoals competenties).
- 2 heb je zicht op hoe je de kwaliteit van een zorgtechnologieproduct kunt toetsen.



## Programma

- 1 Definitie
- 2 Voorwaarden
- 3 Uitdagingen
- 4 Cijfers
- 5 Wat werkt?
- 6 De voorbeeldrol
- 7 Ludieke activiteiten
- 8 Hoe toets je kwaliteit?



# Digitalisering op de werkvloer



## **Digitaal werken:**

*Het gebruik van digitale ondersteuning (apparatuur en data) bij het monitoren, uitvoeren en begeleiden van administratieve taken en processen binnen de organisatie (roosters, ECD, eHRM, apps) voor en door medewerkers*

## **Zorgtechnologie:**

*Technologie om de kwaliteit van zorg te verbeteren voor medewerkers en cliënten.  
Producten, apps, websites, devices zoals smartphone en tablet.*

# Voorwaarden digitalisering

Software/ hardware/  
materialen/ middelen

Kennis en vaardigheden

Visie

Draagvlak/ comittment

Inbedding

Doelstelling

# Visie en doelstellingen, voorbeelden

- “Onze printkosten gaan in 2019 met 25% omlaag.”
- “Elke medewerker heeft voor 1 mei 2019 toegang tot een laptop of een iPad”
- “Philadelphia gelooft in de toegevoegde waarde van mensgerichte technologie in de ondersteuning van mensen met een beperking. Nieuwe technologieën bieden mogelijkheden voor de ondersteuning aan mensen met een verstandelijke beperking.”
- ‘s Heeren Loo: “Elke medewerker, van schoonmaker tot bestuurder, moet over die digitale vaardigheden beschikken die nodig zijn voor zijn of haar werk, nu en in de toekomst. Digitale vaardigheden zijn geen keuze meer maar een noodzaak.”

# Veelvoorkomende uitdagingen bij digitalisering/ inzet zorgtechnologie



- Geen tijd om nieuwe dingen onder de knie te krijgen
- Mensen gebruiken wat ze direct nodig hebben, weinig exploratief naar extra mogelijkheden
- Applicaties weinig intuïtief en pluriform
- Aparte inlog
- Mensen die de zorg kiezen zijn vaak niet zo van de techniek, zijn voorzichtig.
- Ze zien het nut niet altijd in van 'digitaal', voelt als verplicht nummer
- Het zit niet in de basisopleiding, inwerkprogramma van de zorgprofessional
- Techniek doet niet wat het zou moeten doen (niet met gebruiker zelf ontwikkeld)
- Hapert, stoort, werkt niet, WiFi te zwak
- Gebrek aan basisvaardigheden om nieuwe applicaties te leren (1,9 miljoen digibeten in Nederland\*)
- Angst, weerstand, schaamte, onzeker, bang om fouten te maken
- Het is vaak nog mogelijk de digitalisering te omzeilen, evt. met hulp van een collega
- Digitale competenties niet in functieprofiel, niet in beoordelingssystematiek
- Mensen zeggen dat ze handig zijn in Office, maar er wordt niet getoetst of ze niet alleen de basis kennen....
- Geen voorbeeldgedrag van leidinggevenden
- Te weinig tijd voor implementatie en uitleg nieuwe applicaties
- Overlap met laaggeletterdheid medewerker (1,3 miljoen Nederlanders\*)

## Nog meer?



# Cijfers uitdagingen



- **6%** van de Nederlanders gebruikt geen internet (meesten daarvan zijn 65+, dan volgt groep laagopgeleiden)
  - De meest genoemde redenen om niet te internetten, zijn een gebrek aan interesse, het nut er niet van inzien of een gebrek aan kennis of vaardigheden.
  - Een kleine groep (15 procent) is bezorgd over de veiligheid en privacy op internet of vindt de benodigde apparatuur te duur. (CBS, dec. 2018)
- **9%** heeft geen enkele computervaardigheid
- **12,3 %** van de Nederlanders verstuurt en ontvangt geen mails (CBS, dec. 2018)
- **8,7%** van de Nederlanders heeft geen smartphone (CBS, dec. 2018)
- **10 %** van de uitvoerende zorgprofessionals is digibeet (onderzoek sHL)



## Karin

25 jaar verpleegster.  
Moet nog 3 jaar tot pensioen  
Moet nieuw patiëntensysteem  
gaan gebruiken.  
Besluit de zorg te verlaten



## Henk


werkt al 30 jaar met computers, op  
de ICT-afdeling van 's Heeren Loo  
Vraagt mij of ik misschien een uurtje  
voor hem heb om uit te leggen hoe  
zijn nieuwe iPad werkt. Schaamt zich  
om dat aan collega's te vragen.




## Sandra

is nieuw binnen de organisatie en  
raakt volledig in paniek van alle  
nieuwe programma's waarin ze moet  
werken. Huilend: "Ik vind werken in  
de zorg geweldig, maar heb al een  
keer een burn-out gekregen door al  
die computers!"


# Psychische drempels



Ik durf niet te vertrouwen op technologie. Heb ooit de scriptie van mijn dochter verwijderd. Straks maak ik een fout die effect heeft op een cliënt!



Ik ben bang dat ik ontslagen word als ze zien wat ik niet kan. Wat niet weet.....



Ik ben digitaal onhandig, en ik ben bang dat ik een blunder maak. Schaam me nu al vaak kapot.



Ik weet niet hoe het moet. Als ik maar blijf mopperen over 'koude zorg' hoef ik niet aan de bak.

## Een paar benodigde (digitale) vaardigheden voor de toekomst

- Leervermogen en veranderbaarheid
- Kennis van privacy en gegevensbescherming
- Kennis van huidige technologieproducten
- Weten hoe technologie werkt
- Technologie uit kunnen leggen aan anderen
- Technologie toetsen, feedback geven, evalueren
- Vaardigheden in het gebruik van digitale middelen om je eigen werk makkelijker te maken
  
- En alle basisvaardigheden die hiervoor nodig zijn!  
Doe de zelftest op [www.digitaal-vaardig.nl](http://www.digitaal-vaardig.nl)

# Tijdsbesparing in beeld brengen



# OPDRACHT ZELFSCAN



Hoe zit het bij jullie met de voorwaarden?

Vul de zelfscan in!



# Zelfscan Drempels digitaal werken



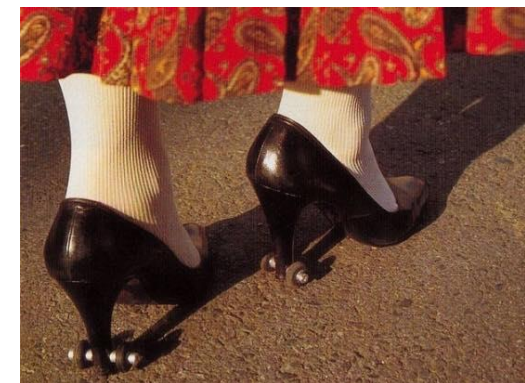
Gebruik de resultaten van je zelfscan evt. in een plan voor jouw project!



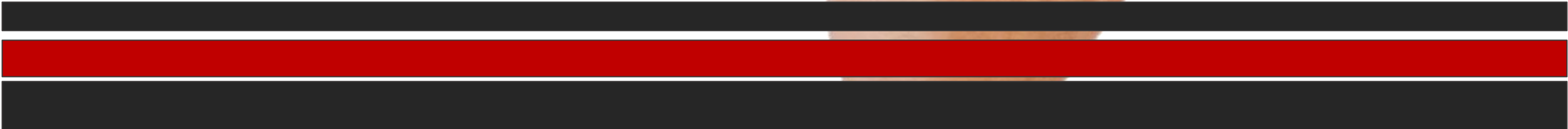
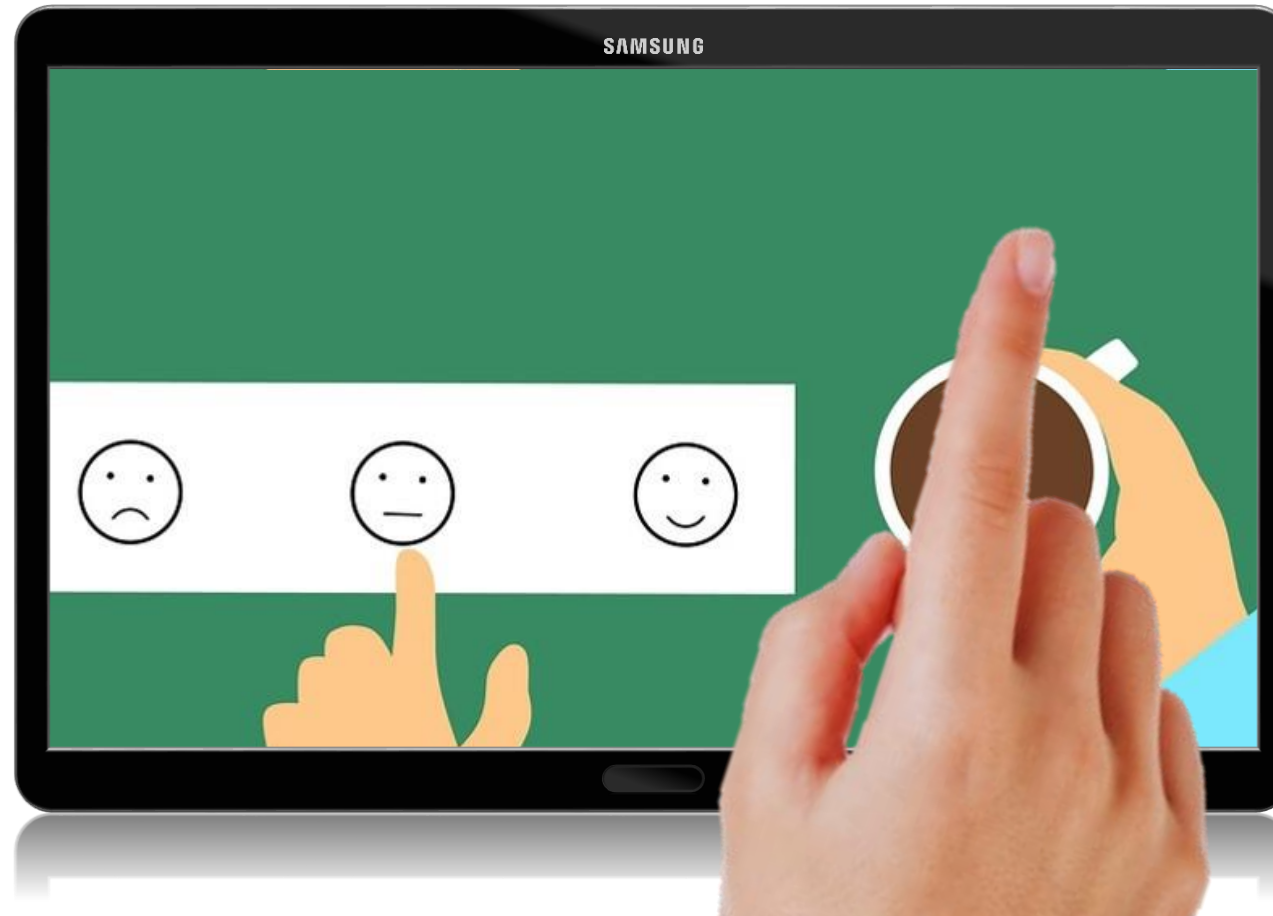




# Briljante mislukkingen



# Hoe toets je kwaliteit?



# OPDRACHT EVALUATIEVRAGEN



1 Neem een product of dienst met technologie in gedachten. Liefst rondom je eigen project (gebruik anders onderwerp 'beeldzorg', of 'de iPad' of 'de nieuwe roosterapp')

2 Formuleer met behulp van de voorbeeldvragen een eigen evaluatieve vragenlijst.

*Alleen of in tweetallen.*



# Controlevragen



1. Wie is/zijn mijn gebruiker(s)?
2. Wat is zijn of haar vraag?
3. Hoe betrek ik de gebruiker(s) bij de ontwikkeling van de innovatie? (Eigenaarschap)
4. Welke vaardigheden heeft de gebruiker nodig bij het gebruik van de innovatie/bij de implementatie?
5. Welke houding heeft de gebruiker nodig bij het gebruik van de innovatie/bij de implementatie?
6. Welk gedrag verwacht ik van de gebruiker bij het gebruik van de innovatie/bij de implementatie?
7. Hoe meet ik het beginniveau? En het eindniveau? Beginsituatie? Eindsituatie?
8. Hoe toets ik de kwaliteit van mijn uiteindelijke product/ dienst?
9. Hoe train ik de benodigde competenties?
10. Hoe houd ik rekening met de verschillende leervoorkeuren van de gebruiker?
11. Wat levert mijn project/ product op voor de gebruiker of zijn/ haar omgeving (het nut)?
12. Zijn alle technologische voorwaarden voor het gebruik van de innovatie op orde? (wifi, werkt alles, devices, instellingen, tijdige beschikbaarheid enz.)
13. Is er ruimte bij de medewerkers? Denk aan tijd, maar ook psychische ruimte. (Draagvlak?)

# Wedstrijd in tweetalen

Kijk naar de Smart diaper van Abena op:

<https://www.abena.nl/abena-nova/>

En noem **zoveel** mogelijk vaardigheden die een medewerker nodig heeft om dit product in te zetten!

Succes! 😊



# Tips vervolg

1. Download de zelfscan op [www.burostrakz.nl](http://www.burostrakz.nl) bij blog digitale drempels en vul hem in met collega's of met je projectgroep
2. Neem eens een kijkje bij de leermiddelen op [www.digitaal-vaardig.nl](http://www.digitaal-vaardig.nl) en doe evt. de zelftest. Kijk welke vaardigheden de medewerker nodig heeft voor jouw dienst/ product
3. Ga op zoek naar andere organisaties die jouw product of dienst al uitgerold hebben en leer
4. Start met een kleine pilot en rol dan pas uit
5. Lees het boek: 'Iedereen beter, een toolbox voor zorginnovatie' →
6. Toets je plan bij een zorgprofessional en kies daarbij niet een 'usual suspect'
7. Plan je implementatie tijdig vooruit!
8. Zorg voor een objectieve toetsing, evt. met een externe of een projectgroep



# Einde

Vragen? Of koffie?

