

Digivaardig in de Zorg, een serieuze zorg!

Speaker: Henk Arts en Toine Rutten

Date: 15-03-2022



Enkele huishoudelijke zaken vooraf

- Iedereen is automatisch 'muted'.
- Vragen van de deelnemers kunnen worden gesteld in de chat- of questions panel en zullen op het einde worden beantwoord, tenzij het eerder past.
- De presentatie zal achteraf worden verstrekt, inclusief bronnen voor aanvullende informatie.



In dit webinar

1. **Hoe is het gesteld met de digitale vaardigheden binnen de zorg?**
2. **Wat levert een verhoogde digitale adoptie op voor de zorg?**
3. **Wat zijn nieuwe ontwikkelingen in de manier waarop we leren?**
4. **Performance support voor de zorg, wat zijn de opbrengsten?**
5. **Hoe ziet de praktijk eruit?**

Hoe is het gesteld met de
digitale vaardigheden
binnen de Zorg?



Omvang van het probleem

- Voor medewerkers in de zorg geldt dat iets meer dan de helft geen actuele kennis heeft en de laatste 2 jaar niet is bijgeschoold (ICtivity, 2017).
- 65% van de onderzochte populatie maakt zich zorgen over de eigen digitale vaardigheden en die van collega's (ICtivity, 2017).
- 20% van de medewerkers in de VVT is digitale starter, een actievere en positievere term, dan digibeet (Utrechtzorg, 2019).
- Voor de gehandicaptenzorg is dat minimaal 10% ('s Heeren Loo, 2017). Een digitale starter, heeft vrijwel geen ervaring met digitale technologie.
- Digicoaches geven unaniem aan in interviews (Utrechtzorg, 2020) dat de meeste leervragen gesteld worden op het gebied van applicaties zoals het ECD en de roosterapplicatie.

Uitdagingen als gevolg van digitalisering

Verschillende ziekenhuizen en verzorgingsinstellingen zeggen:



Digitaliseringsdruk



Weerstand van medewerkers tegen digitalisering



Veel parallel lopende projecten



Nauwelijks IT affiniteit/geen kerncompetentie



Weinig tot geen tijd voor opleiding en onboarding (B.v. EPD 6.000 med. te trainen)



Voldoen aan vele wetten en voorschriften



Grote problemen en kosten als gevolg van foutief gebruik van systemen.

- Onjuiste opname van patiënten met dubbele opnames als gevolg
- Onjuiste toewijzing van geneesmiddelen in verband met kosten
- Rode cijfers in factureringssystemen



Hoge Helpdesk kosten en bezetting



Hoog personeelsverloop en overbelasting van werknemers

**Voorkomen door
verhoging van
digitale adoptie**

Wat wordt verstaan onder digivaardig?

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Operationele vaardigheden ICT skills <ul style="list-style-type: none"> • Software skills, bijvoorbeeld omgaan met het Office pakket of het maken van een rapport binnen het ECD/EPD; • Hardware skills, de printer/scanner kunnen gebruiken. • Informatievaardigheden (Social) Mediawijs <ul style="list-style-type: none"> • Informatie op internet kunnen vinden en beoordelen op betrouwbaarheid; • Verantwoordelijk omgaan met (social) media. | <ul style="list-style-type: none"> • Strategische vaardigheden Digivaardig Digitaal samenwerken <ul style="list-style-type: none"> • Strategisch toepassen van ICT skills; • Mindset gericht op ontwikkeling van digitale mogelijkheden; • Werken in de cloud; • Efficiënt digitaal samenwerken. • Digitale veiligheid <ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijk omgaan met persoonsgegevens en vertrouwelijke gegevens; • Kennis van veilig internet gebruik |
|--|---|

[Zelfscan - Verpleeghuiszorg & Zorg thuis \(digivaardigindezorg.nl\)](https://digivaardigindezorg.nl)

Wat levert een verhoogde
digitale adoptie op voor
de zorg?



Wat levert het op?

- **Meer werkplezier**

Wegnemen onzekerheid verhoogt het zelfvertrouwen

- **Minder werkdruk**

Hogere digivaardigheid maakt het werk gemakkelijker en leidt tot minder verstoringen

- **Minder verzuim en verloop**

Meer werkplezier en minder werkdruk leidt tot minder verzuim en verloop

- **Hogere kwaliteit van zorg**

Meer tijd voor de patient

Door betere informatie, betere begeleiding

Minder fouten

Betere management informatie

Wat levert het op?

- **Informatie beveiliging**

Bescherming van persoonsgegevens door deskundig gebruik van systemen

- **ICT**

Besparing op support kosten

Toegevoegde waarde van systemen benutten

- **Innovatie**

Digivaardigheid is een voorwaarde voor invoering van innovatieve digitale technologie

- **Leren**

Plaats en tijd onafhankelijk leren

- **Financieel**

Veel van de genoemde zaken hebben een kostenbesparend effect!

Wat zijn nieuwe ontwikkelingen in de manier waarop we leren?



Ontwikkeling in leren

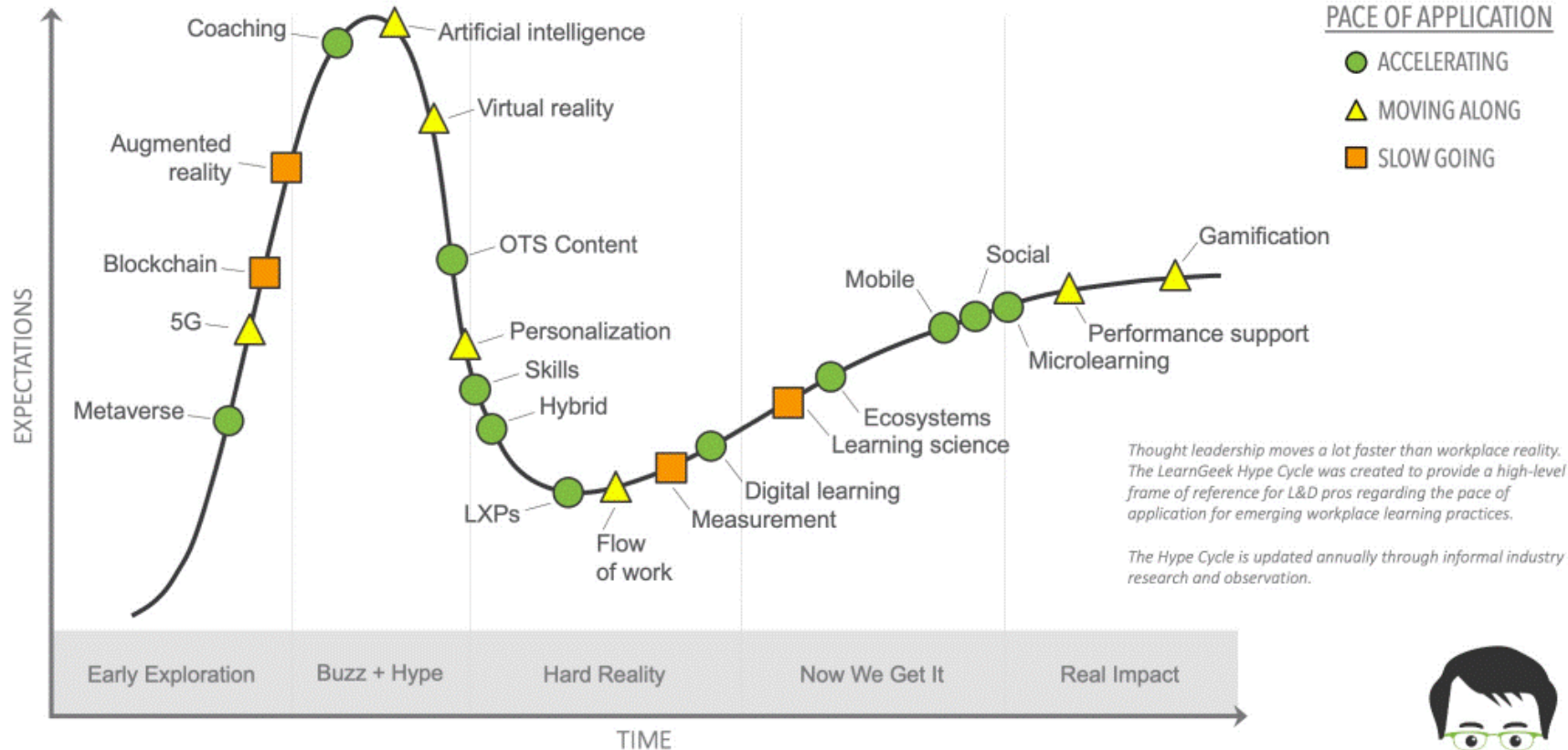
Tabel 1: Actuele trends in HRD (Cross 2010, Rossett & Schafer 2007, Bezanson 2002)

Van	Naar
Training als event	Leren als een continu proces
Nadruk op formeel leren	Nadruk op informeel -en formeel leren
Training in een leslokaal	Leren op de werkplek
Instructies van kennis en vaardigheden	Informatie (en kennis) om te kunnen presteren
Lesgroepen	Communities
Trainen	Coaching en samenwerken
Documenten en presentaties	Wiki's, forum, blog's e.d.
Eén locaties en één tijdstip	Overal en altijd: 24/7/365
Aanbod van trainingen en cursussen	24/7/365 kennisdeling en kennisproductie
E-learning is vaak e-training	E-working
E-learning is vaak e-training	EPSS (Electronic Performance Support Systems)
Enkelvoudige interventies	Programma's, landschappen of werelden
Push	Pull
Leren als kostenpost	Leren als business case

LearnGeek Hype cycle

LEARNGEEK HYPE CYCLE

Workplace Learning Practices - January 2022



Thought leadership moves a lot faster than workplace reality. The LearnGeek Hype Cycle was created to provide a high-level frame of reference for L&D pros regarding the pace of application for emerging workplace learning practices.

The Hype Cycle is updated annually through informal industry research and observation.



More details available online at LearnGeek.com/ld-hype-cycle

Performance support
voor de zorg, wat zijn de
opbrengsten?



Innovatieve oplossing van tts

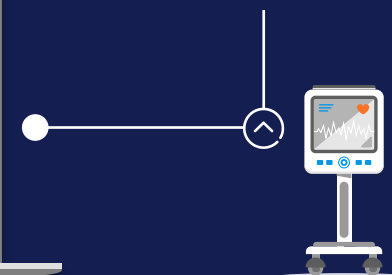
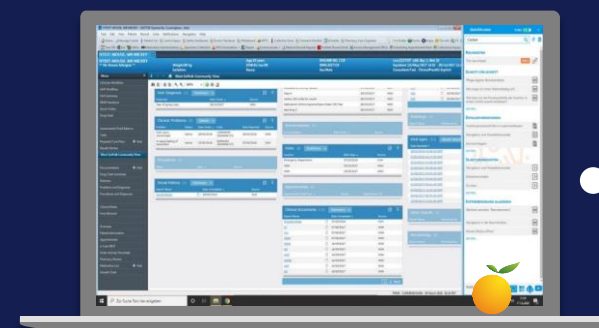
Ondersteuning van medewerkers door performance support



Tegenwoordig: Passende ondersteuning op het moment van behoefte.

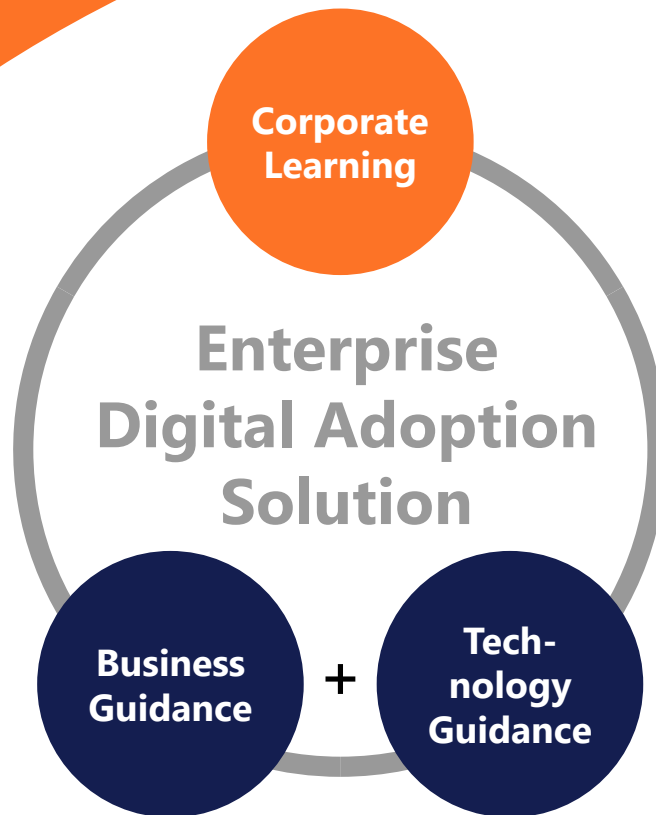
Minimalisering van de eerder genoemde uitdagingen:

- Verminder de angst voor digitalisering door de digitale assistent
- Minder klassikale training en kortere inwerkperiode
- Foutenpercentage tot een minimum beperken
- Helpdesk ontlasten
- Kennis blijft in de organisatie



Totaal oplossing

Verschillende doelstellingen in elke leerfase – „5 Moments of Need“*



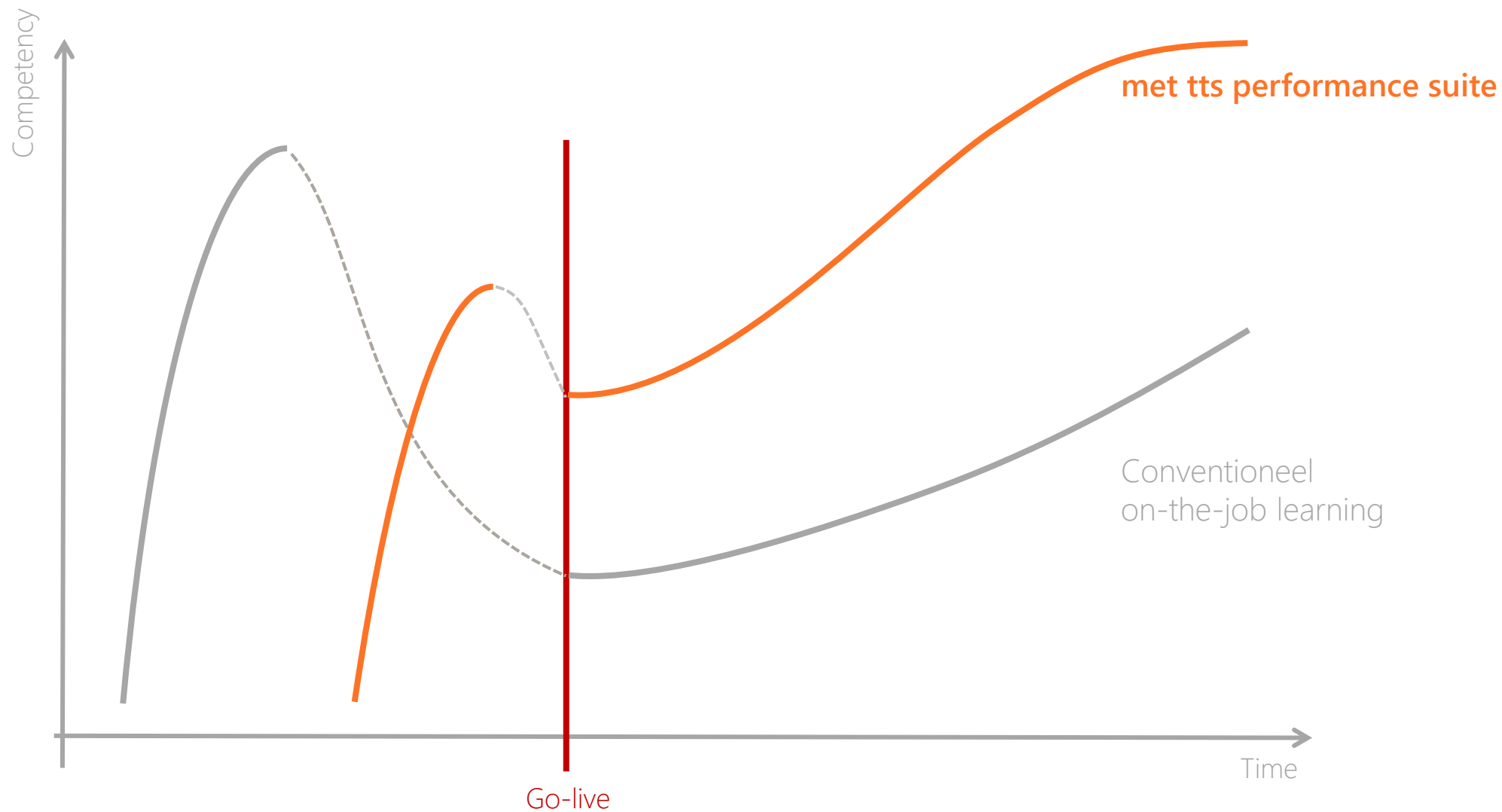
1. Als iets **nieuw** is
2. Als we **meer** willen leren
3. Als we iets **toepassen** en/of willen herinneren
4. Als er een **oplossing** voor een probleem gevraagd wordt
5. Als er iets **verandert**

* Bron: Apply Synergies

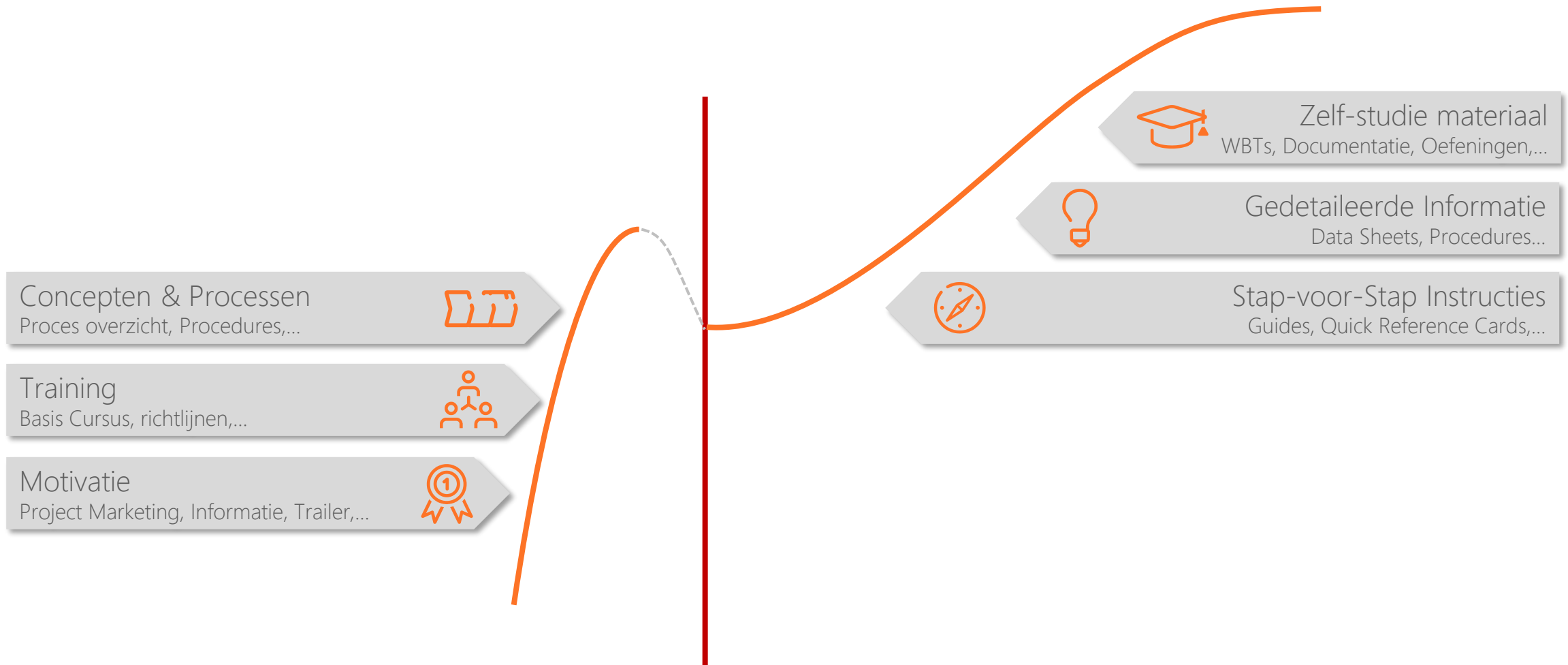
70% van het leren vindt plaats in de praktijk „on the job“ ...



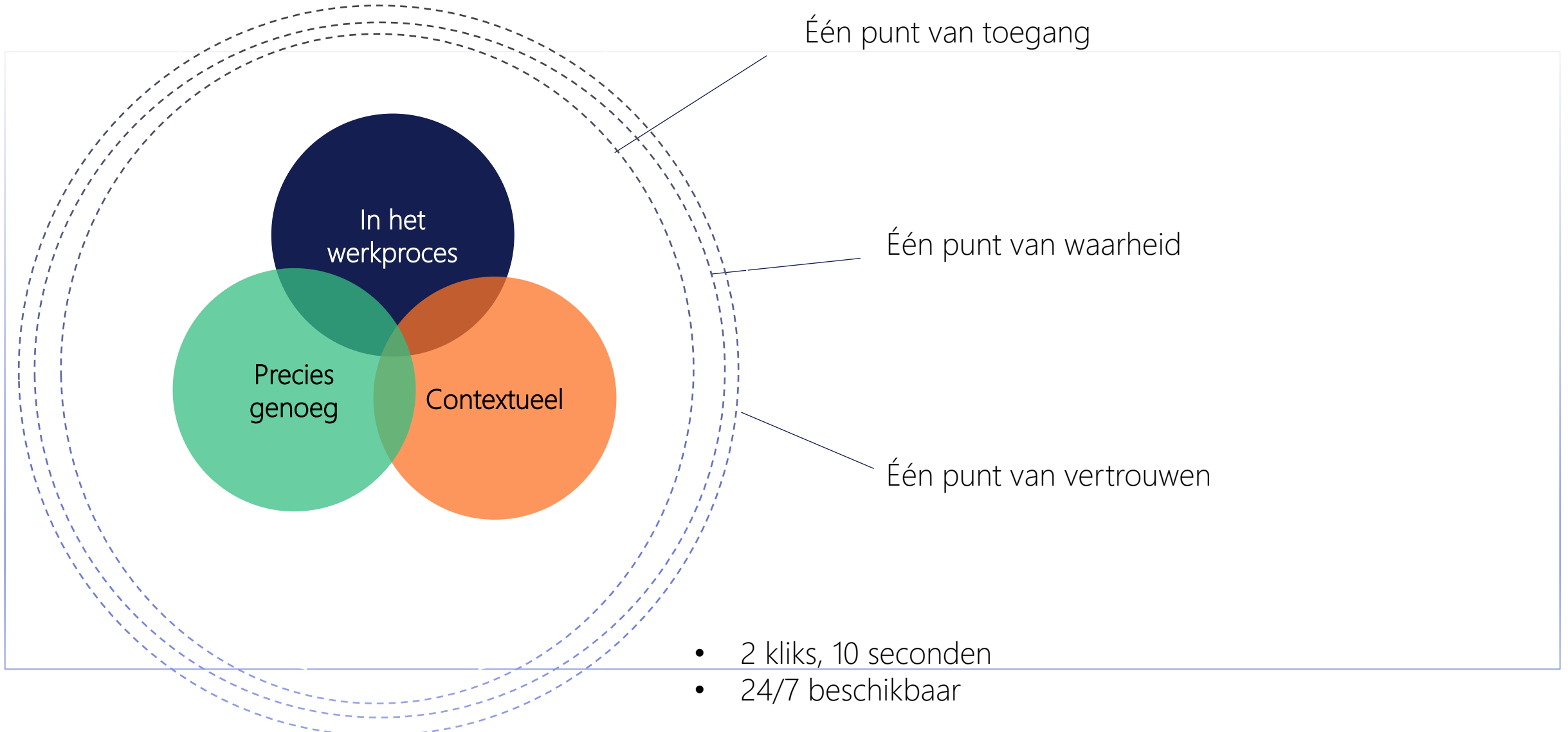
Introductie èn ondersteuning in het werkproces



Complete leercurve voor competentie ontwikkeling



Basis principes van effectieve Performance Support



Hoe ziet de praktijk eruit?



Demo



Voordelen voor de gebruiker

Ondersteuning op de werkplek

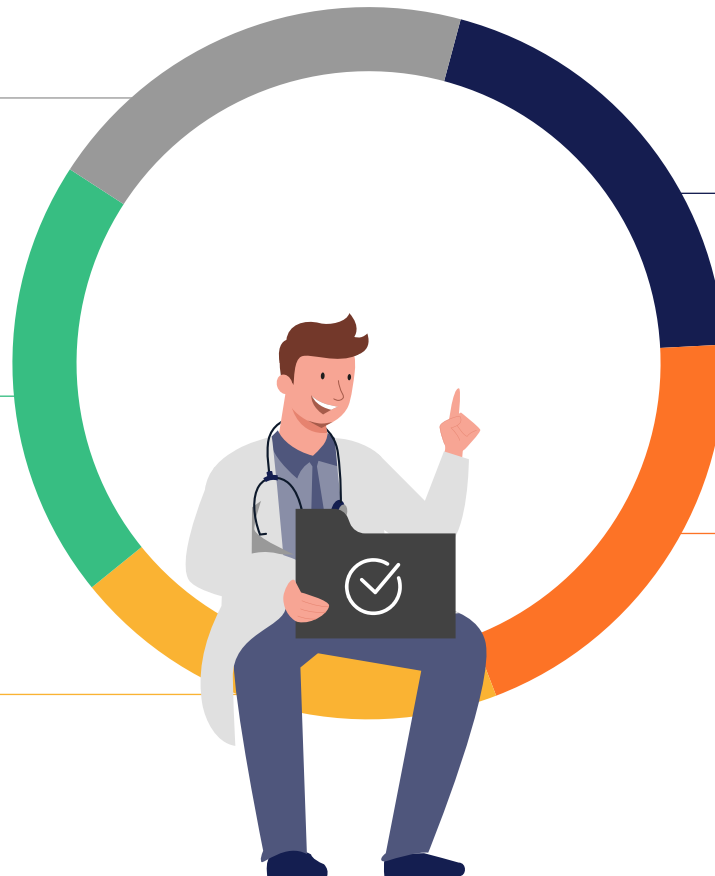
Context gevoelige Performance
Support direkt in het werkproces

Stap voor stap instructies

Intuitive stap voor stap instructies voor alle software toepassingen en medische apparatuur

Proces-zekerheid

Toename van proceskennis en voorkomen van onnodige fouten.



Tijdbesparing

Vermindering van tijd kwijt aan zoeken naar kennis en tijdsbesparing op training, onboarding en ondersteuning

Kennis gecentraliseerd

Vanuit een punt toegang tot alle kennis en best practices

Referenties

Zorg



tts-oplossing ter ondersteuning van de invoering van een ECD



Psychiatrische Dienste
Aargau AG

tts oplossing voor klant informatie systeem Agfa Orbis



Geriant
hulp bij dementie

tts oplossing voor een nieuw ECD



tts-oplossing voor ondersteuning in IT-systemen, snelle overdracht van belangrijke informatie, creatie van e-learning (medische technologie, ergonomie van de werkplek,...)



Ondersteuning in IT-systemen (Office, SAP, MEONA), ondersteuning en ontlasting van de helpdesk via "self-service" met tts-oplossing



WBT over de epaAC-methode maakt het voor verplegend personeel eenvoudiger om de toestand van een patiënt correct te beoordelen en te documenteren.





Bedankt!

tts Knowledge Products

Henk Arts@tt-s.com | 06 27066504

Jelle van Deursen@tt-s.com | 06 22561306

tt-s.com

