



Platform voor de
InformatieSamenleving

DE DIGICOACH EN DE I-NURSE

SAMEN WERKEN ZE AAN EEN DIGITALE ZORGTOKOMST!



E-health
en de
zorgmedewerker



COALITIE
DIGIVAARDIG
IN DE ZORG



Digitalisering geeft steeds meer nieuwe mogelijkheden, ook in de zorg. Waar in de beginperiode van digitalisering de focus vooral lag op het administratieve deel, komt er steeds meer technologie bij die de zorg zelf ondersteunt, ook wel e-health genoemd. Denk hierbij aan de medicijn dispenser, beeldbellen, patiëntenportalen, domotica, etc. Het gaat erom dat de technologie de zorg voor patiënten, cliënten en zorgmedewerkers verbetert. Dat kan omdat de patiënt/cliënt meer autonomie krijgt, meer zekerheid, meer privacy, meer juiste zorg op het juiste moment.

Overal is de rol van de zorgmedewerker essentieel, want e-health betekent ook iets voor de zorgmedewerker. Op zijn minst het leren omgaan met nieuwe technologie, maar vaak ook met een andere manier van omgaan met de patiënt/cliënt, met collega's, een andere manier van werken etc. Maar ook het aantal applicaties dat een zorgprofessional nodig heeft voor zijn/haar eigen werk neemt in snel tempo toe. Dat is om allerlei redenen niet makkelijk: een deel van de zorgmedewerkers heeft weinig met technologie, sommige zorgmedewerkers zijn niet zo digivaardig, er is te weinig tijd om iets nieuws te leren, en sommige innovaties vergen aanpassingen van het werkproces waarbij je afhankelijk bent van anderen.



- Wat is een I-nurse/ digicoach?

De omgang met technologie door zorgmedewerkers gaat niet vanzelf. We denken dat de I-nurse en de digicoach daar een belangrijke rol in spelen. In een aantal zorgorganisaties werken al I-nurses en digicoaches. Zij hebben mooie successen behaald en blijken een positief effect te hebben op het innovatieproces in een organisatie. Op basis van gesprekken met hen werken we in deze folder kort en krachtig het idee van deze rollen uit. We gaan ook in op de randvoorwaarden die deze functionarissen nodig hebben. Maar we beginnen met een definitie:

*Een digicoach is een **medewerker** (zorgprofessional, servicedeskmedewerker, fysiotherapeut enz.), met **meer gevoel voor digitale ontwikkeling** dan de collega's, die met uren in staat gesteld wordt om nabije collega's met **raad en daad** op de werkvloer terzijde te staan bij het gebruik van digitale middelen en de daarvoor benodigde vaardigheden. Hij/zij coacht collega's zodat zij zo zelfstandig mogelijk digitaal kunnen werken. Denk aan applicaties zoals rooster, ECD, mail, intranet, Office, maar ook zorgtechnologie en social media enz.*

*Een I-nurse is een **zorgprofessional** die de rol vervult van **innovatie-ambassadeur**. Dat is iemand die bijvoorbeeld 2-3 dagen is vrijgesteld om op zoek te gaan naar **e-healthinnovaties** en te helpen bij de invoering. De I-nurse heeft vanuit een **verbindende rol** veel contact met de innovatie-afdeling, de digicoach, medewerkers en cliënten, maar een I-nurse werkt voor het grootste deel van de tijd als zorgmedewerker.*



What's in a name?

Tijdens onze gesprekken merkten we dat de I-nurse in de praktijk verschillende namen had. We startten met de e-nurse, zoals je ook e-health hebt. Daarna deed iemand de suggestie dat het meer gaat om innovatie, die door digitalisering wordt veroorzaakt dan om digitalisering zelf, dus volgde de I-nurse. Vervolgens deed de digicoach zijn/haar intrede die de (voor digitalisering benodigde) basisvaardigheden in ging trainen bij collega's. Om daarmee een basis te leggen voor het werk van de I-nurse. Beiden zijn ze onmisbaar bij de snelle technologische ontwikkelingen in de zorg.

- Hoe werken de I-nurse en de digicoach samen?

- De digicoach en de I-nurse **begrijpen** (eerder dan collega's) hoe een nieuwe technologische toepassing of applicatie werkt en wat het betekent voor de afdeling. Ze helpen hun collega's. De **I-nurse** biedt ook hulp aan **cliënten**.
- De **digicoach** is de medewerker die zijn of haar collega's helpt bij de **digitale basisvaardigheden** die nodig zijn in de zorg. De **I-nurse** pakt het daarna op om de vaardige medewerker en cliënt mee te nemen in de wereld van **e-health**.
- De I-nurse is een gewaardeerd **klankbord** voor de **innovatiemanager, ICT'er** en **leidinggevende**. Hij/zij kan meebeslissen over wat er wordt aangeschaft, hoe de introductie plaatsvindt, wat dit vraagt van of geeft aan zorgmedewerkers en wat nodig is om de technologie te implementeren. Verder kan de I-nurse ook goed inschatten welke effecten het heeft op de omgang met patiënten/cliënten.
- De digicoach wordt ingeschakeld als er (basis)vaardigheden nodig zijn voor de nieuwe technologie. Als met een beetje hulp collega's kunnen worden geholpen, kan de I-nurse dat doen. Maar sommige mensen zijn digitaal starter of hebben problemen met lezen en schrijven. Dan verwijst de I-nurse **door** naar de digicoach.
- Bij elk gebruik van een technologische toepassing gaan er dingen mis. De wifi valt uit, het apparaat doet het niet, de software is onduidelijk, de verbinding met ander werk is niet goed. De I-nurse en de digicoach hoeven dat niet op te lossen, maar kunnen wel de collega's en cliënten ondersteunen bij het **benoemen van de problemen en aankaarten bij de juiste personen**.
- Vaak hebben organisaties binnen een zorgteam 'aandachtsvelders' aangewezen die alles weten over een bepaald onderwerp. De I-nurse is geen extra aandachtsvelder, maar gaat juist met de '**aandachtsvelders**' in gesprek over de mogelijkheden van technologie voor hun aandachtsveld. De digicoach is wel een aandachtsvelder, op het gebied van digitale vaardigheden.
- Het best is het wanneer technologieën worden gebruikt omdat de zorgmedewerkers en hun cliënten het willen. De I-nurse **kent de wensen en problemen die cliënten en medewerkers hebben** en kan dit vertalen naar een technologische oplossing. Dat kan ook via uitprobeersessies.
- De I-nurse denkt **vanuit de cliënt**. Met hen heeft ze immers het meeste contact. Wat wil de patiënt of cliënt, hoe help je iemand om het te leren gebruiken, hoe houd je rekening met verschillen tussen mensen. Tijdens cliëntbesprekingen kan de I-nurse e-health toelichten.
- De digicoach denkt in zijn/haar rol met name vanuit de **medewerker**.
- De I-nurse en de digicoach krijgen **zelf allebei ruimte om te leren**. Dat kan uiteraard via cursussen, congressen en workshops. Maar het kan ook door van elkaar te leren via een live community van I-nurses en digicoaches. Die wordt ondersteund door de coalitie digivaardig van ECP (Platform voor de informatiesamenleving).



- Welke eigenschappen hebben de I-nurse en de digicoach?

- Een **zorgachtergrond** is belangrijker dan een ICT-achtergrond. Het gaat erom dat je 'gewoon' werkt binnen de zorg.
- Je hebt **affiniteit met technologie en applicaties**, maakt je dingen vrij vlot eigen en vindt het leuk om na te denken over wat er kan met technologie, je bent nieuwsgierig.
- **Je kent de mensen** en de plek waar je werkt. Het liefst ook buiten je eigen groep of afdeling.
- **Je durft mensen aan te spreken** en te helpen. Zowel je directe collega's als de mensen eromheen (HR, ICT, leidinggevenden).
- Het maakt niet uit of je oud bent of jong, waar het om gaat is **leergierigheid**. Je hoeft geen schaap met vijf poten te zijn, je bent al een goede zorgmedewerker.
- De digicoach beschikt daarnaast over **coachingsvaardigheden** die nodig zijn om mensen met angst en weerstand voor computers te helpen in hun leerproces. Hij/zij heeft kennis van positieve psychologie, beschikt over didactische kennis, is geduldig en kan een veilige leeromgeving creëren.



- Wat hebben de I-nurse en de digicoach nodig?

- Bovenaan staat dat een zorgorganisatie een **goede visie** heeft op zorg en technologie. Mensen de rol van I-nurse of digicoach geven heeft geen enkele zin als de organisatie in zijn geheel niet digitaal vaardiger of innovatiever wil worden en er geen samenhangende missie en visie is die ondersteunt bij het zetten van belangrijke stappen. Deze moet ook breed bekend gemaakt worden en gedragen worden door het volledige managementteam. Dat betekent ook dat de gevraagde digitale vaardigheden van alle medewerkers in de werving en selectie van nieuw personeel wordt meegenomen.
- Ook bovenaan staat **tijd**. De zorgmedewerker heeft het gemiddeld erg druk. De rol van digicoach of I-nurse mag niet weer een extra taakje zijn. Het is essentieel dat er tijdgemaakt wordt voor deze rol. Hoeveel uur is afhankelijk van de instelling, de organisatie, hoeveel men met technologie doet/wil, hoe bekend zorgmedewerkers zijn met gebruik van applicaties, technologie etc., vier uur per week lijkt het minimum. Overigens verdienen beide functionarissen zich vlot terug. Minder fouten, minder cursussen, beter gebruik van en keuzes voor technologie en applicaties. Dat leidt tot zorgmedewerkers die niet alleen betere zorg leveren, maar vaak ook efficiënter zijn.
- Zorg dat de I-nurse en de digicoach op tijd **de juiste opleiding** krijgen, zo goed mogelijk aansluitend bij wat er daadwerkelijk als technologie of applicaties gaat worden gebruikt. Het kunnen trouwens ook andere ondersteunende opleidingen zijn, bijvoorbeeld een communicatieopleiding, of een opleiding die ondersteunt bij een bredere rol binnen de organisatie.
- Besef dat zowel de rol van I-nurse als die van de digicoach een nieuwe rol is. Die rol moet als het ware nog uitgevonden worden. Daarbij helpt het als je **met anderen met deze rol kunt overleggen**. Een grote organisatie kan een team met digitale coaches creëren, en elke organisatie kan zich aansluiten bij de nationale community van ECP.
- Zorg dat I-nurses en de digicoach op **een goede manier binnen de organisatie gepositioneerd** zijn. Hebben ze goed contact met de ICT-afdeling, de projectleider, HR, de innovatie-ambassadeur? Kennen ze de juiste mensen? Worden ze gesteund door de teammanager en de hogere leiding?

- Colofon

Fotografie

Niek Erents Fotografie

Design

Dune Pebbler

www.digivaardigindezorg.nl