

Portaal voor digitale vaardigheden zorgmedewerkers

13 december 2022



Anke Schuurmans is verantwoordelijk voor het beheer van het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) en geeft leiding aan zes functioneel applicatiebeheerders. Daarnaast zorgt zij voor procesverbeteringen binnen de organisatie. Samen met de afdelingen ICT, HR, administratie en financiën heeft zij het 'help mij portaal' voor digitale vaardigheden opgezet in haar organisatie. In dit [portaal](#) staan alle digitale producten en services van de organisatie, met uitleg, veelgestelde vragen en de mogelijkheid om zelf een vraag of suggestie te sturen.

Opfrustrainingen

In een [interview](#) voor 'Digivaardig in de zorg' vertelt Schuurmans hoe ze twee jaar geleden zijn gestart om de digitale vaardigheden van medewerkers te verbeteren. "Onze zorgmedewerkers konden geen tijd vrijmaken om als digicoach te helpen. Daarom hebben we een andere oplossing gezocht. Iemand van buiten de organisatie heeft onderzocht waar medewerkers het meeste tegenaan liepen. We zijn toen opfrustrainingen gestart over de onderwerpen waar het meeste behoefte aan was."

Zorgmedewerkers kunnen ook rekenen op individuele begeleiding. Verder helpt de helpdesk medewerkers met de zorgsystemen en biedt de ICT-afdeling hen met de computer zelf. De medewerkers kunnen zich zelf hiervoor aanmelden maar ook een leidinggevende kan dit doen wanneer die denkt dat iemand dit nodig heeft.

Digitale vaardigheden

Voor nieuwe zorgmedewerkers is er iedere maand een online bijeenkomst waarin het team van Schuurmans samen met HR een basistraining over de digitale middelen geeft. Bijvoorbeeld om hen wegwijs te maken met het Elektronisch patiëntendossier (EPD). Daarbij wordt dan ook meteen kennis gemaakt met het 'help mij portaal'.

Schuurmans: "We hebben dagelijks een stand-up. Dat is een korte meeting waarin we samen kijken naar de meldingen waarop we vastlopen. We delen dan ons scherm en kunnen elkaar aanwijzingen geven. Ook hebben we regelmatig teamoverleg, waarin collega's laten zien in welk onderwerp zij gedoken zijn de afgelopen tijd. We leren van elkaar. Maar natuurlijk volgen we ook trainingen."

Digitale vaardigheden van starters

Wanneer het gaat om digitale starters is er een andere aanpak. Daarbij is het vooral de uitdaging er voor te zorgen dat minder digitaal vaardige medewerkers vragen stellen bij de helpdesk en leren om zelf antwoorden te zoeken in het 'help mij portaal'.

"Wat we nu doen wanneer medewerkers bellen met een vraag, is meteen laten zien hoe ze die vraag digitaal kunnen indienen via het portaal. Wanneer wij digistarters helpen zitten wij naast hen en laten de digistarter het vooral het zelf doen. Dan onthoud je het beter", gaat Schuurmans verder. Het is volgens haar vooral van belang om allerlei zaken in eenvoudige taal uit te leggen en aan de hand van één manier te laten zien waarop je iets kunt doen. Daarmee kan veel onduidelijkheid worden voorkomen.

Weerstand

Soms is er wel eens sprake van enige weerstand bij medewerkers bij het onder de knie krijgen van digitale vaardigheden. In plaats van dingen zelf te doen, willen medewerkers volgens Schuurmans nog wel eens proberen om collega's ertoe te bewegen dingen te laten vastleggen, in plaats van het zelf te doen.

"Het is soms wel lastig om als helpdeskmedewerker erachter te komen of iemand digitaal vaardig is, maar als iemand extra hulp nodig heeft kan een leidinggevende dat bijvoorbeeld bij ons aangeven. Tegelijkertijd proberen we met HR ervoor te zorgen dat nieuwe medewerkers al basiskennis hebben van digitale vaardigheden, bijvoorbeeld door dit in de vacaturetekst te zetten.