

Maak groot verschil met kleine stappen voor digitale transitie

14 juni 2018



Nieuwe technologie kan een uitkomst bieden voor de uitdagingen waar veel ziekenhuizen en zorginstellingen voor staan. Met betere dienstverlening, meer efficiency en prettiger werken als lonkende perspectieven. Dat is ook essentieel om bijvoorbeeld oplopende personeelstekorten het hoofd te kunnen bieden. Doordat ICT steeds belangrijker wordt voor de bedrijfsprocessen, worden beslissingen over ICT steeds meer 'businessbesluiten'. Het is daardoor steeds minder een 'feestje van de ICT-afdeling'.

Veel organisaties moeten deze slag nog maken. Dat begint met begrip en acceptatie van de nieuwe situatie, waarin beslissingen over ICT intern ook echt met elkaar genomen moeten worden. Hoe maak je deze transitie? De meest heilzame weg is om belangrijke, nieuwe ICT-oplossingen in kleine stappen te introduceren. Zo houden de gebruikers overzicht en kunnen zij veilig en laagdrempelig de eerste voordelen ervaren, waarna hun behoefte aan vervolgstappen vaak als vanzelf groeit.

Toegevoegde waarde én belofte

Kleine stappen zijn zo waardevol omdat ze veranderingen overzichtelijk houden voor gebruikers en de risico's van nieuwe stappen beperken. De eerste kleine stappen leiden in de praktijk vaak naar nieuwe vervolgstappen, waar de gebruikers dan zelf om vragen vanuit hun ervaringen. Dat zorgt voor draagvlak en zo kan de digitale transitie groeien. Vaak begint dat vanuit hele basale behoeften bij gebruikers en patiënten, maar juiste die zijn zo belangrijk om de beweging goed in gang te zetten. Mits dit stappen zijn met een duidelijke toegevoegde

waarde en de gebruikers een duidelijke belofte zien voor vervolgstappen.

Kleine stappen in de praktijk

Hoe werkt dat in de praktijk? Neem bijvoorbeeld een zorginstelling die als hulpmiddel smartphones introduceert voor medewerkers. Wie daarmee in één keer veel nieuwe functies wil vervullen, loopt een groot risico dat gebruikers zich 'overvallen' of 'overspoeld' voelen. Als medewerkers twee piepers, een WiFi of DECT telefoon en een smartphone hebben, kun je die vier devices ook eerst terugbrengen naar drie. Eén app op de smartphone voor twee of drie functies kan dan bijvoorbeeld al extra gemak en betere dienstverlening opleveren, terwijl er al één pieper minder nodig is. Betrek de gebruikers bij het transitietraject, de kans op adoptie neemt dan substantieel toe. Als de voordelen worden ervaren en het enthousiasme groeit, is het een kleine stap om de functionaliteiten op de smartphone uit te breiden. Medewerkers zien hiervoor zelf vaak de mogelijkheden. Dan kan bijvoorbeeld ook de medische alarmering via de laatste pieper voortaan via de smartphone verlopen. Dan hebben medewerkers dus alleen nog een smartphone en een WiFi of DECT telefoon. Ook de telefoniefunctie is te integreren in een smartphone, maar dat hoeft niet meteen te gebeuren.