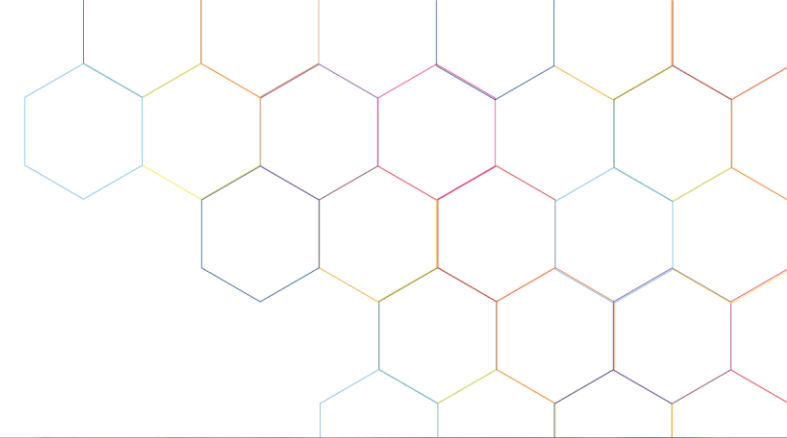




# DIGIVAARDIG IN DE ZORG



Iedereen  
digivaardig, hoe  
help je de  
digistarter?  
door Suzanne Verheijden

[digivaardigindezorg.nl](http://digivaardigindezorg.nl)



DIGIVAARDIG  
IN DE ZORG

# Programma vandaag

- Het **nut**, de **noodzaak** van digitale vaardighe in de zorg en de uitdagingen
- Inzoomen op de **digistarter**
- **Moeilijke** dingen **makkelijk** maken
- 4 type **technologiegebruikers**



# Suzanne Verheijden



Suzanne Verheijden

Eigenaar Buro StrakZ | Zorg van de toekomst | eHealth, digitaliser...



- ▶ Programmamanager Coalitie **Digivaardig** in de zorg ECP
- ▶ Eigenaar **Buro StrakZ** t.b.v. de zorg van de toekomst en opleider digicoaches
- ▶ **EHealth** en **digitalisering**
- ▶ **Leven Lang Leren**
- ▶ Training, lezingen, boeken, games, cabaret
- ▶ Auteur **#eHeld**, dagboek van een zorgprofessional van de toekomst en '**Een Tikje blauw en een kloddertje roze**' over het implementeren van zorgtechnologie

# De coalitie Digivaardig in de zorg, de missie:

Iedereen in de zorg voldoende digivaardig om goede zorg – ondersteuning-begeleiding-preventie te kunnen leveren.

1 op de 6 van de Nederlanders werkt in de zorg...

**VERNIEUWDE  
TECHNOLOGIE**

**DIGIBEET WORDEN  
GING NOG NOOIT  
ZO MAKKELIJK**

*Loesje*



### Lesmateriaal voor jouw sector



Gehandicaptenzorg >



Verpleeg- & verzorgingshuizen & thuiszorg >



Ggz >



Ziekenhuizen >



Huisartsenzorg >



Welzijn / Sociaal werk >



### Projectorganisatie



Projectmanagement >



Communicatie >



Info voor digicoaches >



Rol ICT'er >



Rol manager >



Bijeenkomsten >



### Op de hoogte blijven?

Schrijf je in voor onze nieuwsbrief en ontvang elke 2 weken het laatste nieuws in je mailbox



### Bijeenkomsten

Bijeenkomst werkgroep projectleiders

14 juni 10:00 - 11:30 | Zoom



# Wat zijn digitale vaardigheden?

## Definitie digitale vaardigheden

Alle vaardigheden die nodig zijn om digitale technologie te benutten om de kwaliteit van de zorg te vergroten en efficiënter, makkelijker, veilig en transparant te werken.

Office-  
programma's

Technologie en  
e-Health

Domotica

Informatie-  
beveiliging en  
privacy

Applicaties

Apps en  
instellingen

Basisvaardigheden

Social Media



# Wat is een digitale starter?

## Definitie: digitale starter

Wikipedia digibeet:

“Een digitale starter is iemand die zich conservatief en terughoudend opstelt ten opzichte van het aanleren van nieuwe digitale vaardigheden.

De digitale starter staat stil in het leerproces als het om deze vaardigheden gaat. Dit heeft als gevolg dat met de constante verbetering die de hard-, en software ondergaan de digitale starter vasthoudt aan oude en minder efficiënte manieren om te werken met computers.”

**of**

‘Een digitale starter is iemand die niet goed (genoeg) zijn weg weet te vinden in essentiële programma’s, bij geringe veranderingen vastloopt en niet zelf durft te zoeken naar een oplossing.’ (Zantvoord 2021)

**of**

Iemand die zichzelf lager dan een 6 scoort op de zelfscan!

# Landelijke knelpunten digitale vaardigheden

VVT 16 % starter, 55+-ers 25%,  
VG, 10% starter,  
Huisartsenzorg 17% starter, 27% bij 55+  
GGZ, 9,5 % digistarter  
Ziekenhuizen, 9,8 %, 46% bij de 60+-er

Moeizame adoptie ehealth

Geen goede digibegleiding  
cliënten/ patiënten

Tijdverlies/  
weinig efficiency

Onzekerheid

Uitstroom medewerkers en  
remming instroom

Schaamte en angst  
bij starters

Kwaliteit van zorg  
onder druk

Beperkt gebruik applicaties en  
afschuifstelsel bij medewerkers





## Sandra

Doktersassistente krijgt elke dag worddocumenten binnen die in systeem moeten als pdf. Print ze uit. Legt ze onder scanner, mailt ze naar zichzelf als pdf en slaat ze op.....



## Henk

werkt al 30 jaar met computers, op de ICT-afdeling. 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.



## Dionne

legt contractueel vast bij haar indiensttreding dat ze nooit tijdens haar werk voor de organisatie in het ECD hoeft te werken (en anders komt ze niet)



## Karin

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

# Hoe herken je de...

digitale **starter**



Huh?



Dat **kan** ik niet



Hoe dan?



DIGIVAARDIG  
IN DE ZORG

**Angst**

**Onzekerheid**

**Vermijdingsgedrag**

Doet liever **niets**  
als er **iemand bij is**

**Weerstand**

**Smoesjes**

**Afschuif**stelsysteem

Ziet **nut** er niet van in

**Schaamte**



# Oorzaken gebrek digitale vaardigheden

Principieel tegen



Nooit geleerd



Faalangst



Laaggeletterdheid



Anderstaligheid

作为

Omgeving  
werkt remmend





# Opdracht: stampot rauwe andijvie met spekjes



**Wat vind jij?**

“Als de **ander** het **niet** snapt,  
heb ik het **niet** goed  
uitgelegd!”



# Hoe help je de digitale starter op het werk? 10 tips!

1. Laat mensen eerst rustig hun probleem uitleggen en eventueel hun frustratie uiten voordat je met een oplossing komt.
2. Zeg dingen als: 'goed dat je belt', 'deze vraag krijg ik vaak', 'dat is inderdaad ook ingewikkeld'.
3. Aan de telefoon: neem op met een glimlach (klinkt raar misschien, maar je klinkt meteen vriendelijker).
4. Neem schaamte weg. Zeg bijvoorbeeld dat niemand alles kan weten en ook wel eens een digitale blunder hebt gemaakt.
5. Stel gerust door te zeggen dat fouten meestal niet fataal zijn. Bestanden worden meestal geback-upt.
6. Leg langzamer uit als je merkt dat dat nodig is.

# Hoe help je de digitale starter op het werk?

7. Laat de digitale starter het zoveel mogelijk zelf doen, ook al kost dat soms wat overtuigingskracht. Als jij het even oplost, leert hij/zij niks.
8. Leg één methode uit om iets te doen. Geef niet verschillende opties.
9. Vermijd ook het woord 'gewoon'. Voor de digistarter is niets gewoon in het werken met de computer.
10. Sluit af met: 'Lukt het de volgende keer toch niet, bel dan gerust weer'.

# 4 typen technologiegebruikers



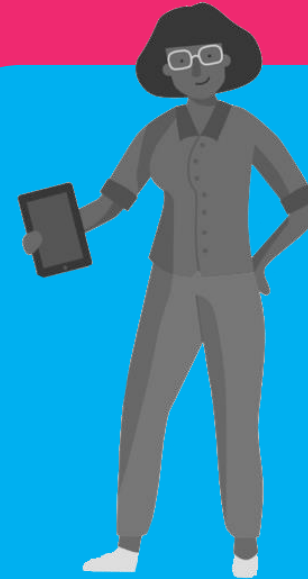
De **analoge idealist**  
(ook wel de digistarter)

Neigt naar of is negatief, wil vooral de beste zorg leveren en heeft een afkeer van alles wat met digitalisering te maken heeft.



De **aarzelende**  
technologiegebruiker

Heeft weinig kennis van technologie en heeft er daardoor niet echt een mening over, richt zich vooral op het welzijn van de cliënt.



De **digitaal vaardige**  
professional

Weet zijn weg met digitale middelen prima te vinden, maar spant zich niet bovenmatig in om met de nieuwste digitale middelen te werken.



De digitale  
**enthousiasteling**

Maakt gebruik van digitale middelen en wil graag meer en sneller.

# 41 tips bij het implementeren voor 4 typen



# De digicoach, als grootste succesfactor



**Al 4000 werkzaam in de zorg**

# Quizzzzz

Wat vinden de starters en aarzelende technologiegebruikers (buiten de digicoach) het fijnst om een nieuwe applicatie onder de knie te krijgen?



1. Uitgebreide handleiding met allemaal kleine stapjes die je helemaal langs kunt lopen, zoals een recept.



2. Training met 8 mensen waarbij trainer het eerst uitlegt en je het dan zelf direct toepast.



3. Tutorial waarin de stappen zichtbaar in beeld worden gebracht.



4. Stappenplan met stappen voorzien van printscreens met pijltjes.



# Aan de slag!

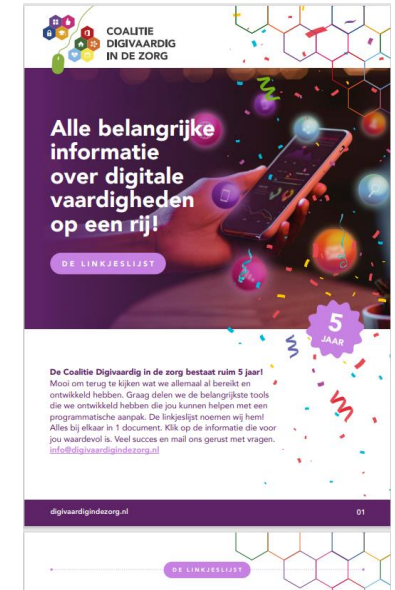
## OPDRACHT

- Elk groepje kiest 1 type.
- Elk groepje kiest een digitaal product dat geïmplementeerd wordt/werd
- Elk groepje bedenkt 5 tips die belangrijk zijn om mee te nemen voor het gekozen type



# Handboek digimaatjes

# Alle handige linkjes van onze site:



[https://www.digivaardigindezorg.nl/wp-content/uploads/2023/10/DiVa\\_Linkjeslijst\\_def.pdf](https://www.digivaardigindezorg.nl/wp-content/uploads/2023/10/DiVa_Linkjeslijst_def.pdf)

# Een digivaardige zorgprofessional....

## ...draagt bij aan een digivaardige patiënt/client!



# Vragen?

