

Adoptie van digitaal werken in de zorg

Een 2 sporen methodiek die uitgaat van bestaande werkscenario's



Adoptie van digitaal werken in de zorg

Zorginstellingen zetten steeds vaker technologie in om hun medewerkers te ondersteunen bij hun werkzaamheden. Maar wat als nieuwe mogelijkheden sneller geïntroduceerd worden dan zorgmedewerkers deze adopteren? Te vaak worden digitale hulpmiddelen hierdoor onvoldoende benut. Zonde, want nieuwe technologie kan de zorg kwalitatief verbeteren en tegelijk de werkdruk verlagen. Voldoende aandacht besteden aan adoptie is dus de boodschap. Deze whitepaper vertelt je hoe je dit aanpakt en begeleidt je in jouw reis richting digitaal werken.

Waar zit de pijn?

Onderzoek onder ruim 1500 zorgverleners toont aan dat zorgverleners trots zijn op hun werk maar hun werkplezier is niet optimaal door hoge werkdruk. We zien dat daarom zorginstellingen vaak technologie inzetten om hun zorgmedewerkers te ondersteunen. Een mooie gedachte, maar in praktijk overschatten we maar al te vaak de digitale kennis van zorgmedewerkers. Resultaat: er wordt veel geïnvesteerd in nieuwe technologie, maar in werkelijkheid gaat de zorgmedewerker gewoon op de traditionele manier verder met werken en wordt die dure investering amper gebruikt. Technologie wordt door zorgmedewerkers dan ook vaak als lastig ervaren.

Wij zijn ervan overtuigd dat door goed gebruik van moderne technologie wij de zorgmedewerker kunnen ondersteunen in hun werkzaamheden. Zo houden ze uiteindelijk meer tijd over voor wat echt belangrijk is, het verlenen van zorg, en verbeteren zorginstellingen zo de kwaliteit van de zorg. Een mooi startpunt is bijvoorbeeld het verlagen van administratieve taken door gebruik te maken van een digitale planner, het digitaal bijhouden van cliëntbezoeken of het gebruik van beeldbellen via Skype of Microsoft Teams bij teamoverleggen. Eenmaal deze moderne technologie wordt geaccepteerd én gebruikt, kan de zorginstelling nadenken over de volgende stap in het inrichten van een digitale werkomgeving. Denk hierbij aan het digitaliseren van alle processen binnen en buiten de organisatie.

Het belang van acceptatie

De mogelijkheden voor digitaliseren in de zorg zijn eindeloos, maar het succes van het project valt of staat met de adoptie van de technologie door zorgmedewerkers. Vervult de nieuwe digitale werkplek niet de behoeften van de medewerkers of is hun digitale kennis beperkt, dan is de kans groot dat men op de oude manier blijft werken. Worden medewerkers onvoldoende begeleid in het gebruik van de nieuwe tools? Dan wordt het een uitdaging om het zorgpersoneel warm te krijgen voor een volledige digitale werkomgeving. Als zorginstelling is het dus cruciaal om een goed beeld te hebben van de verschillende medewerkers in de organisatie, hun behoeften en het niveau van digitale kennis van de organisatie. In deze whitepaper kijken we naar deze verschillende medewerkers en onderzoeken we op welk niveau jouw zorginstelling nu staat.

Digitale werkomgeving in de zorg uit de doeken gedaan

Wildgroei van oud en nieuw

Wanneer we kijken naar de digitale werkplekken in de zorg zien we maar al te vaak een wildgroei aan toepassingen en informatiebronnen. Cliëntgegevens en bijhorende zorgplannen vinden we terug in een ECD, roosters worden eerst op papier gezet en vervolgens digitaal verwerkt, de communicatie met collega's gaat vaak via Whatsapp of e-mail en intern nieuws en procedures vinden we op het intranet. Een groot deel van deze toepassingen gebruikt men al jaren en staan op een lokale server. Andere toepassingen zijn moderner en zijn vaak cloud-gebaseerd. Deze wirwar van toepassingen zorgt voor een versplinterd IT-landschap van applicaties en tools die buiten IT om gebruik worden, de bekende shadow-IT.

Versnippering zet een rem op innovatie

Een ongunstig scenario voor de IT-afdeling: zij hebben weinig op deze wildgroei van shadow IT en legacy-IT is vaak een belemmering bij vernieuwing. Ook de zorgmedewerker heeft geen baat aan dit gefragmenteerd landschap, zij hebben juist behoefte aan een geïntegreerde omgeving die volledig is afgestemd op rol, proces en activiteit. In die moderne, digitale werkomgeving brengen we alle tools en informatie die zorgmedewerkers nodig hebben om hun werk goed uit te voeren samen in één portaal.

Digitale werkomgeving: intranet 3.0

Wanneer we denken aan een centraal platform waar informatie uit de organisatie gedeeld wordt, denken we al heel vaak aan het traditionele intranet met smoelenboek en interne nieuwtjes. De nieuwe digitale werkplek gaat een stuk verder dan dit traditionele intranet. Natuurlijk biedt ook de digitale werkomgeving deze traditionele intranet-functionaliteiten ook. Deze omgeving is echter veel meer gericht op de ondersteuning van specifieke werkprocessen. Het gaat om het optimaal verbinden van zorgteams en hen voorzien in alle informatie die ze nodig hebben om de best mogelijke zorg te verlenen aan hun cliënten.

Digitale omgeving als startpunt van de dag

Voor de zorgmedewerker is de digitale werkomgeving het digitale startpunt van de dag. In een oogopslag zie je de belangrijkste agenda afspraken, e-mails en nieuwsberichten van binnen en buiten de organisatie. Waar je ook bent, op welk apparaat je ook werkt: je krijgt altijd dezelfde vriendelijke omgeving om je digitale zaken mee te organiseren. Deze digitale werkomgeving bevat allerlei handige tools die je helpen bij administratieve taken zoals declaraties, roosters bijwerken, verlofaanvragen of ziekmeldingen. Bovendien maken ze het je een stuk makkelijker om contact op te nemen met interne serviceafdelingen zoals HR en de IT-helpdesk. Zo blijft er weer meer tijd over voor het verlenen van zorg, en dat is toch uiteindelijk waar het om draait in de zorg!

Effectiever samenwerken voor betere zorg

Samenwerken, netwerken, informatie vinden en deze kennis inzetten wordt steeds belangrijker om de beste zorg aan te bieden. Een digitale werkomgeving helpt je om snel digitale teams, samenwerkingsverbanden of collega's online te vinden en met hen in gesprek te gaan. Met een paar muisklikken zet je een nieuw team op of voeg je nieuwe leden toe. Ook het zoeken naar de juiste informatie, voorbeeld in kwaliteitssystemen, gaat een stuk sneller via de geïntegreerde zoekmachine. Kennis die zich niet makkelijk laat vastleggen in documenten, maak je beschikbaar via het interne videokanaal.

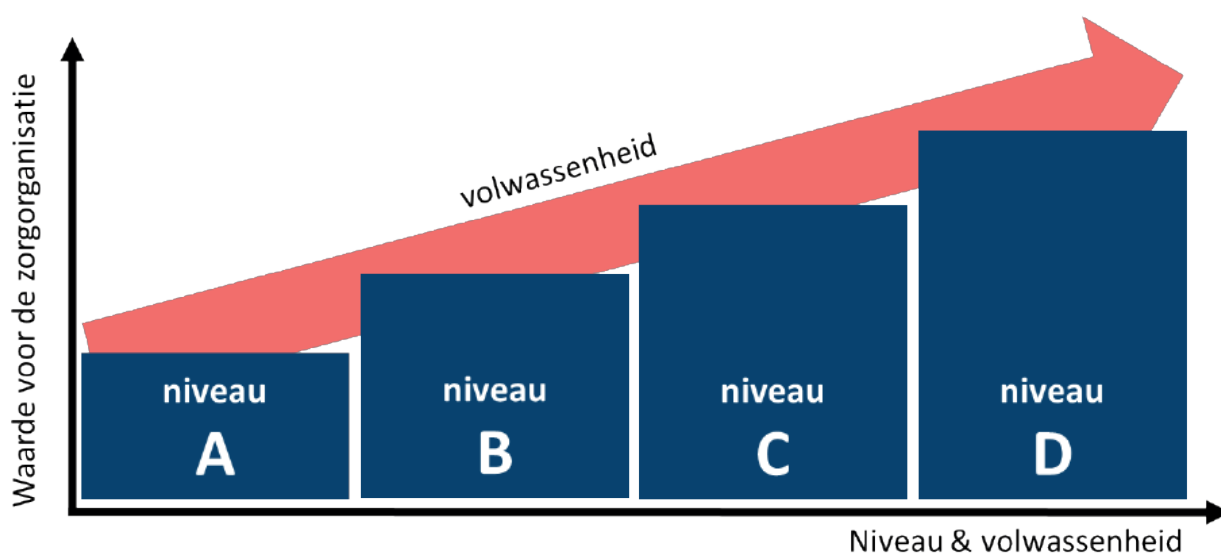
Voor elk wat wils...

Het sneller zoeken, vinden en delen van informatie is niet alleen voor zorgverleners belangrijk, ook voor het operationele management zijn de voordelen legio. In de digitale werkplek zijn dashboards, planningen en projectmanagement snel en makkelijk toegankelijk. Of het nu gaat om PowerBI integratie of de bestaande dashboards in Excel-sheets: je brengt ze samen op één platform.

Van digitale puber naar volwassenheid: de 4 niveaus van de digitale werkomgeving

Begin bij het begin: inventarisatie

Zoals je ziet zijn de mogelijkheden eindeloos. Om te bepalen waar precies voor jouw zorginstelling de verbetermogelijkheden liggen, is het belangrijk in kaart te brengen waar de organisatie nu staat. Het is namelijk onmogelijk om als organisatie onmiddellijk van start te gaan met een volledig digitale werkomgeving, inclusief geïntegreerde interne en externe applicaties. Technisch is dit natuurlijk mogelijk, maar de digitale volwassenheid van jouw organisatie laat dit in de beginfase nog niet toe. Om te bepalen waar een zorgorganisatie staat onderscheiden we 4 niveaus, waarvan we de kenmerken hieronder kort toelichten:



Niveau A: Basis intranet

Dit is het startniveau van de digitale werkomgeving waarmee de meeste zorginstellingen beginnen. De digitale werkomgeving is hier een intranet waar we onder andere de volgende zaken terugvinden:

- Bedrijfsnieuws
- Algemene documenten en formulier
- Toegang tot eenvoudige toepassingen
- Toegang tot gemeenschappelijke 'file shares'

Volwassenheid: Deze digitale werkomgeving wordt nog niet vanuit de top gedragen. Slechts op enkele plekken zijn er initiatieven op dit gebied. De focus ligt in deze fase volledig op het beschikbaar stellen van informatie.

Niveau B: Uitgebreid intranet

Hierna vinden we niveau B. Zorginstellingen die deze fase bereiken zetten hiermee ook hun eerste stap richting digitaal werken. Het platform is nu een uitgebreid intranet dat ook wordt gebruikt om samen te werken. Kenmerken van dit uitgebreide intranet zijn:

- Faciliteiten om sociaal te netwerken
- Medewerkers gebruiken het platform om samen te werken
- Het generieke proces wordt ondersteund
- Profielen van collega's kunnen worden geraadpleegd
- Verbeterde toepassingen en integraties
- Er is sprake van personalisatiemogelijkheden
- Het intranet bevat een verwijzing naar de relevante kantoor- en zorgapplicaties

Volwassenheid: Het concept digitale werkomgeving krijgt steeds meer vorm. Er ontstaan diverse initiatieven op het gebied van social business en mobiel werken. Bovendien vindt er ook afstemming en coördinatie plaats tussen de verschillende initiatieven en afdelingen. In deze fase draait het vooral om het mogelijk maken van interactie tussen personen en teams.

Niveau C: Basis digitale werkomgeving

Het traditionele uitgebreide intranet heeft plaatsgemaakt voor een digitale werkomgeving. Deze omgeving is niet langer een verzameling van algemene applicaties, profielen en informatie maar is steeds meer gericht op de ondersteuning van specifieke processen. Iedere vorm van informatie wordt ondersteund en kan centraal worden doorzocht. Deze basis digitale werkomgeving kenmerkt zich door:

- Geavanceerde social netwerkmogelijkheden
- Geoptimaliseerd om samen te werken
- Specifieke procesondersteuning
- Geavanceerde applicaties en integraties
- Uitgebreide profielen van collega's
- Enterprise Search
- Ondersteunt elke vorm van informatie
- Basisintegratie met kantoor- en zorgapplicaties

Volwassenheid: Het concept digitaal werken is binnen grote delen van de organisatie gemeengoed geworden en maakt een essentieel onderdeel uit van de dagelijkse werkzaamheden van zorgmedewerkers. Deze fase richt zich voornamelijk op specifieke ondersteuning bij de werkzaamheden van medewerkers.

Iedereen aan de slag met de nieuwe tools: adoptie van digitaal werken

Wanneer een zorginstelling de stap zet naar digitaal werken, is het natuurlijk van belang dat deze investering ook maximaal wordt benut. Zijn medewerkers niet of nauwelijks betrokken bij het project, dan is de kans groot dat je stuit op weerstand bij de ingebruikname van de digitale werkomgeving. Medewerkers die zonder voorkennis of training opeens op een heel andere manier aan de slag moeten, zetten hun hakken in het zand en ondermijnen het succes van het project. Zorg ervoor dat medewerkers begrijpen waarom deze veranderingen belangrijk zijn en hoe ze zullen bijdragen aan het succes van de organisatie en hun eigen werkzaamheden. Zet dus altijd de mens centraal in dit traject en niet de techniek, want de zorgmedewerkers bepalen het succes!

Niveau D: Geavanceerde digitale werkomgeving

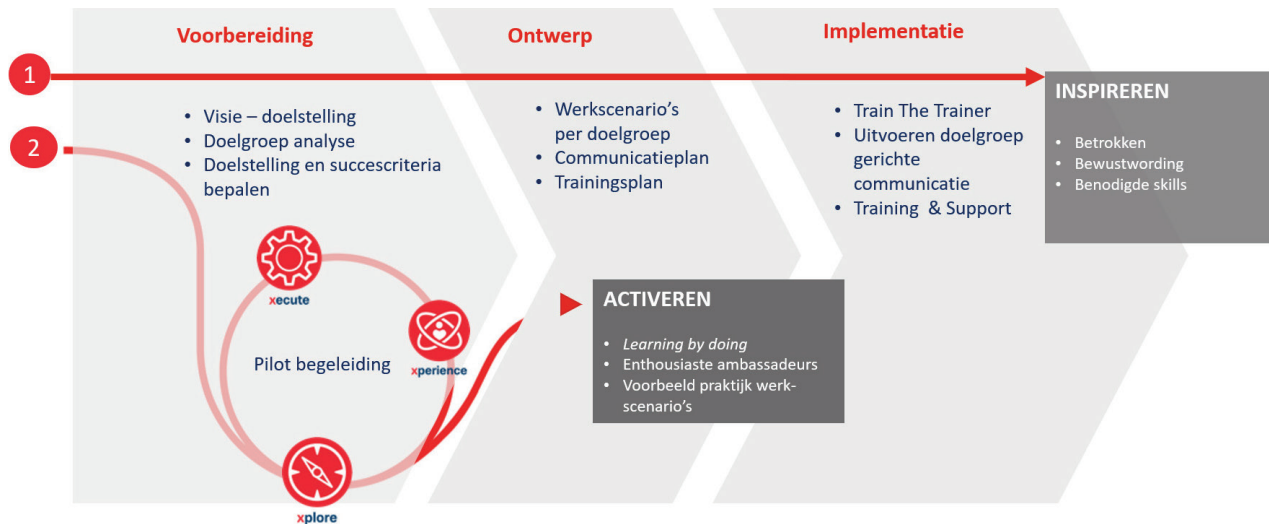
Dit is de stip aan de horizon, het einddoel. Op dit niveau is sprake van een organisatie waarin volledig digitaal wordt gewerkt. De digitalisering beperkt zich niet langer tot specifieke (interne) processen, maar betreft ook tot de (keten)partners. In dit platform vinden we ook data terug uit bijvoorbeeld objecten (IoT) en telemonitoring (wearable) die die organisatie kan gebruiken om de zorg te verbeteren. Wat vinden we terug in deze geavanceerde digitale werkomgeving?

- Ondersteunt processen van zowel binnen als buiten de organisatie
- Sociale netwerk aspecten zijn geïntegreerd in alle lagen van het platform
- Context en intelligente filtering
- Er is een naadloze integratie mogelijk met bijvoorbeeld IoT- en zorgapplicaties
- Universele inbox
- Continu verbeteren van de organisatie
- Verandering, cultuur en betrokkenheid

Volwassenheid: De Digitale Werkomgeving is op dit niveau ingebed in alle processen binnen en buiten de organisatie (ketenpartners). Bedrijfstransformatie is waar het om gaat.

Onze 2 sporen aanpak

Hoe zorgen wij ervoor dat zorginstellingen de adoptie van de digitale werkplek kunnen versnellen? Door onze 2 sporen aanpak in te zetten.



Spoor 1: inspiratie en visie

Spoor 1 start met het concretiseren van de visie en doelstelling in concrete boodschappen: waarom willen we een nieuwe digitale werkomgeving? Voor wie ontwikkelen we deze digitale werkomgeving? Waar wil je als organisatie heen en welke tools kunnen je hierbij helpen? Dit is misschien voor het management van de organisatie duidelijk, maar voor veel medewerkers is dit te abstract. Zet de voordelen van de digitale werkplek voor zorgmedewerkers op een rij en laat hen zien welke voordelen er zijn voor hun werkzaamheden. Door medewerkers in deze fase van het project te betrekken, geef je ze de mogelijkheid om een steentje bij te dragen aan het succes van de implementatie. In spoor 1 leg je dus de basis voor de functionele mijlpalen van het eerste ontwerp en de (door)ontwikkeling van het platform als digitale werkomgeving.

Spoor 2: Maak het praktisch

Waar we ons in spoor 1 richten op de strategie en bovenliggende roadmap, maken we het in spoor 2 concreet. Wij ontwikkelen werkscenario's met als doel de strategische groepen te begeleiden en enthousiast te maken. We laten zorgmedewerkers, aan de hand van echte werkscenario's, zien hoe digitaal werken hun werk makkelijker en eenvoudiger maakt. We tonen hen hoe ze tijd kunnen besparen zodat er weer meer tijd overblijft voor het verlenen van zorg. Zo zorgen we voor enthousiaste ambassadeurs die anderen zullen motiveren en inspireren om de transformatie te omarmen.

Ervaar digitaal werken zelf

De digitale werkomgeving, dat is bij ons One. One is speciaal ontwikkeld voor zorginstellingen en integreert alle informatie en applicaties die een zorgmedewerker nodig heeft om zijn of haar werk optimaal uit te voeren. Van Office 365 tot AFAS, we brengen het samen in één eenvoudig platform. En met onze bewezen adoptie-aanpak zorgen wij ervoor dat iedereen snel met de nieuwe digitale werkplek aan de slag kan.

Ben jij benieuwd naar de mogelijkheden voor jouw zorginstelling? Of wil zelf ervaren hoe eenvoudig digitaal werken kan zijn? Neem dan contact met ons op via:

one@ilionx.com

030 - 686 6920