



Succesvolle adoptie van nieuwe zorgtechnologie



Succesvolle adoptie van nieuwe zorgtechnologie

Met de implementatie van nieuwe technologie verandert er veel in uw zorgorganisatie. Processen en werkwijzen veranderen en van zorgmedewerkers wordt verwacht dat ze de nieuwe oplossing eigen maken en de beoogde doelstellingen behalen.

Adoptie van deze nieuwe oplossingen, ofwel het 'eigen maken', is misschien wel het belangrijkste onderdeel binnen de implementatie van nieuwe zorgtechnologie. Maar hoe zorgt een zorgorganisatie ervoor dat medewerkers de nieuwe technologie omarmen en er mee blijven werken, nu én in de toekomst? In deze whitepaper geven wij handvaten die helpen bij de adoptie van nieuwe zorgtechnologie door uw medewerkers.

1. Er is meer dan alleen techniek

Bij veel organisaties begint de invoering van nieuwe zorgtechnologie bij de ICT-afdeling. Logisch, zorgdomotica is steeds vaker een ICT toepassing, echter zit hier wel een aandachtspunt. Bij zorgtechnologie gaat het verder dan alleen het implementeren, integreren en beheren van de systemen. Natuurlijk zijn er technische voorwaarden, zoals bijvoorbeeld een goed werkende (draadloze) ICT infrastructuur. Maar uiteindelijk wordt de nieuwe oplossing ingezet om een breder doel te bereiken. Hiervoor moet ook de rest van de organisatie klaar, en dus bereid zijn om een veranderproces te starten. Zorgtechnologie werkt namelijk ondersteunend en kan het mensenwerk niet vervangen. De implementatie van nieuwe zorgtechnologie raakt dus een veel groter deel van de organisatie dan alleen de ICT-afdeling.

Dus, hoe goed de technologie in potentie ook kan zijn, het zijn de medewerkers die ermee werken en bepalen hoe succesvol de oplossing wordt. Adoptie, ofwel het begeleiden en ondersteunen van de mensen met het (blijven) werken met deze nieuwe oplossingen, is daarbij een belangrijke factor. Houd dus rekening met het feit dat gebruikers opgeleid moeten worden, dit brengt kosten mee en neemt tijd op de werkvloer weg. Daarnaast is borging van de opgedane kennis belangrijk zodat nieuwe medewerkers automatisch geschoold worden en medewerkers makkelijk en snel hun kennis kunnen opfrissen op ieder gewenst moment. De Hertek e-Campus faciliteert dit en is naadloos te integreren in uw huidige online leeromgeving zodat alle kennis op een centrale plek aanwezig en toegankelijk is.

2. Betrek stakeholders vroegtijdig

Het klinkt misschien als een inkoppertje, maar het is in de praktijk niet vanzelfsprekend dat alle stakeholders betrokken worden. Om bewustwording, medewerking en begrip te creëren bij stakeholders (onder meer zorgmedewerkers, management, cliënten en andere belanghebbenden) is het belangrijk om ze vroegtijdig te betrekken in het proces.

Trap het project gezamenlijk af met een kick-off

Met een kick-off creëert u een podium om stakeholders te informeren, te enthousiasmeren en te activeren. Betrek ook uw leverancier hierbij, bijvoorbeeld in de vorm van een inspiratiesessie op locatie. Met een gezamenlijk kick-off zet u de neuzen van alle betrokkenen in de juiste richting, communiceert u duidelijk uw visie, doelen en de gekozen strategie zodat u gezamenlijk tot een positief eindbeeld komt.

Creëer bewustwording bij zorgmedewerkers

Nieuwe zorgtechnieken zijn voor zorgmedewerkers niet vanzelfsprekend. Vaak werkt men al jarenlang op dezelfde manier. Daarom kan het zinvol zijn om duidelijk te maken welke voordelen nieuwe technologie eigenlijk biedt. Een handig middel is bijvoorbeeld een geeltjes overleg, waarbij gedurende een bepaalde periode zaken die spelen inzichtelijk gemaakt worden door de bekende memo-geeltjes op een poster te plakken. Zo kan bijvoorbeeld het aantal 'zinloze' alarmen gemeten worden en verduidelijkt worden met een korte toelichting op de memo. Aan het eind van de periode geven de memo's tijdens een evaluatie inzicht in de toegevoegde waarde van nieuwe technologie. Vilans heeft hiervoor een geeltjesposter ontworpen, deze is te downloaden via www.zorgvoorbeter.nl.

Maak medewerkers betrokken

De betrokkenheid van je zorgmedewerkers heeft een bepalende invloed op de adoptie van nieuwe technologie. Deze betrokkenheid komt niet vanzelf. Daarom is het belangrijk om zorgmedewerkers vroegtijdig te betrekken en ze te laten beseffen wat de innovatie voor de cliënt én voor hun toevoegt tijdens de dagelijkse werkzaamheden. Wat zijn de voordelen van de nieuwe manier van werken en hoe kunnen deze behaald worden? Wat willen we als zorgorganisatie bereiken met deze nieuwe technieken? Aspecten die continu aandacht nodig hebben om de adoptiegraad te kunnen verhogen. Het kan helpen om met enkele scenario's de voordelen van de oplossing te beschrijven, of dat men vanuit een demoruimte kan 'oefenen' met de nieuwe werkwijzen. Uiteraard mag training van de zorgmedewerkers hier niet in ontbreken. Medewerkers zullen verschillend reageren, juist degene die heel enthousiast zijn over deze oplossing kunnen een belangrijke rol innemen in het verdere verloop van het project. Blijft deze groep dus actief betrekken, bijvoorbeeld als kwartiermaker.

Betrek cliënten/bewoners

Probeer ook cliënten/bewoners en familie/mantelzorgers erbij te betrekken. Voor deze doelgroep doen we het uiteindelijk met z'n allen. In de praktijk geeft dit nieuwe inzichten, zeker als men kleinschalig heeft kunnen testen met de oplossing. Welke behoeften vult de nieuwe techniek voor hun in en zijn er nog wensen? Misschien zijn er zaken over het hoofd gezien die een buitenstaander juist wel opvallen.

3. Ondersteuning door de volledige zorgorganisatie

Het management heeft een bepalende en sturende rol bij de implementatie van nieuwe technologie. Niet alleen in de vorm van investering in apparatuur en (het opleiden van) mensen, maar ook in het uitdragen van de overtuiging van de toegevoegde waarde die de nieuwe technologie gaat bieden. Juist het management en de directe leidinggevenden dienen dit breed uit te dragen en deze visie in te bedden in de organisatie. Ga als manager eens het gesprek aan over de (komende) veranderingen. Wat vinden medewerkers ervan? Wat gaat goed en wat gaat niet goed? Naast geruststelling en wellicht nieuwe inzichten toont dit betrokkenheid vanuit het management en werkt dit voor zorgmedewerkers stimulerend met betrekking tot de acceptatie.

De introductie van nieuwe technologie heeft ook consequenties voor zorgmedewerkers op de werkvloer. Men zal over een bepaalde mate van digivaardigheid moeten beschikken of deze moeten ontwikkelen om goed met de oplossing te kunnen werken. Dit maakt de HR-afdeling een belangrijke partner in het adoptieproces.

In de praktijk zetten veel zorgorganisaties iemand in als Key-user en/of als functioneel beheerder zorgtechnologie. Los van de exacte benaming van deze rol, gaat het hier om iemand die weet wat er speelt op de werkvloer én affiniteit heeft met technologie. Deze persoon staat als het ware tussen de zorg en de techniek in en is daarmee een belangrijke schakel in de adoptie van nieuwe technieken door zorgmedewerkers. Deze persoon is het eerste aanspreekpunt voor de interne organisatie rondom vragen en draagt bij aan het verhogen van de adoptiegraad van nieuwe technologie. Ook zorgt deze persoon ervoor dat de doelen en verwachtingen uitgedragen worden en is daarmee een verlengstuk van het management.

Beheer en onderhoud hulpmiddelen

Het toepassen van nieuwe technologieën in de zorg is niet vanzelfsprekend. Enkel het 'turnkey' installeren van een nieuw systeem is al lang niet meer voldoende. Indien de nieuwe technologie niet aansluit bij de zorgvisie of niemand verantwoordelijk is voor het beheer ervan, belandt deze al vrij snel 'in de ijskast'. Technische hulpmiddelen, in welke vorm dan ook, moeten onderhouden en beheerd worden. Dit gaat verder dan alleen een correcte technische werking, maar gaat bijvoorbeeld ook over het gebruik en het toetsen of apparatuur (nog) binnen de zorgvisie valt. Is het personeel bekwaam en kundig genoeg of is er opleiding nodig? Zijn er afspraken over storings met de leverancier? Wie is verantwoordelijk voor het functioneren? Aangezien zorgtechnologie gegroeid is tot een van de vele ICT toepassingen, passen dit soort zaken heel goed bij een Functioneel/Technisch Applicatiebeheerder Zorgtechnologie.

4. Maak adoptie leuk en makkelijk

Om de adoptiegraad van nieuwe technieken te verhogen is het te adviseren om medewerkers op te leiden. Dit opleiden moet wel doordacht gebeuren om de leerervaring maximaal te benutten. Leren moet niet alleen leuk zijn, maar ook makkelijk. Anders kan het ten koste gaan van de motivatie van een medewerker. Met het Sonevo opleidingsprogramma verzorgen wij klassikale opleidingen op locatie, en digitale opleidingen vanuit de Hertek e-Campus. De e-Campus is volledig in eigen beheer ontwikkeld voor zorgmedewerkers door didactisch professionals, productspecialisten en zorgtechnologen en juist dit stelt ons in staat om leren leuk en makkelijk te maken, mede door het toepassen van de volgende aandachtspunten:

Maak content relevant

Zorg voor een breed pakket aan klassikale opleidingen en e-learnings. Kijk naar de gebruiker en bied op basis van profielen alleen de opleidingen en e-learnings aan die van toepassing zijn en dus van toegevoegde waarde zijn. Waarom zou je over een DECT-toestel moeten leren als je werkt met een smartphone?

Werk met een duidelijke structuur

Werk in de e-learnings met een heldere structuur om de kennis goed én snel over te kunnen dragen. Bouw deze op uit een korte instructie, SMART leerdoelen, de leerstof en een kennistoets. De kennisvragen van de toets kunnen ook leerzaam gemaakt worden door ze niet alleen na afloop maar ook tussendoor aan te bieden. Een duidelijke structuur draagt bij aan een goede én snelle kennisoverdracht.

Hou het compact

Om leren snel en makkelijk te houden ontwikkelen wij onze e-learnings zo compact mogelijk. Liever een extra module, dan minder relevante of te lange content in een bestaande module. Op deze manier blijven de modules beknopt en kan iedereen in zijn eigen tempo, vaak binnen de beperkt beschikbare tijd, leren.

Pas blended learning toe

Het combineren van leerstof middels een blended leer methode waar diverse soorten content gecombineerd wordt maakt leren leuk, makkelijk en levert zelfs betere leerresultaten op. Wij passen het 70:20:10 principe toe waarbij 70% van nieuwe kennis wordt opgedaan op de werkvloer, 20% door collega's en 10% met een formele opleiding. Binnen onze klassikale opleidingen en e-learnings stellen wij de werkvloer centraal in de vorm van uitgewerkte scenario's. Dit noemen we ook wel scenario gebaseerd leren. De ervaring is dat men hierdoor sneller leert én beter onthoudt.

Maak interactieve content

Interactieve content is van essentieel belang. Een handeling en het gevolg daarvan beschrijven is vaak de normale manier van een handleiding opstellen. Maar door dit te beleven middels een interactie is de kans op beklijving vele malen groter. Daarom is de content in onze e-learnings interactief, hetgeen inhoudt dat een medewerker zelf een handeling verricht en ziet wat er gebeurt.

Leren op één centrale plek

Om het leren makkelijk en laagdrempelig toegankelijk te houden is het belangrijk om de content op een centrale plek aan te bieden. Het is niet motiverend om op diverse plekken met verschillende accounts in te moeten loggen om te kunnen leren. Dit levert frustraties op bij medewerkers, alleen al het onthouden van inlogaccounts is soms een uitdaging. Daarom is het belangrijk om alles rondom leren op één centrale plek beschikbaar te stellen. Zorgorganisaties met een eigen leeromgeving bieden wij een naadloze integratie van onze e-learnings in hun platform. Voor zorgorganisaties die (nog) niet beschikken over een eigen leeromgeving bieden we de Hertek e-Campus aan waar de e-learnings beschikbaar zijn.

Stem behoefte en aanbod zo goed mogelijk op elkaar af

Het is natuurlijk fijn wanneer de leverancier een e-learning aanlevert, maar wanneer deze alleen ingaat op de techniek heeft dit weinig toegevoegde waarde voor de dagelijkse gebruiker. Het is dus belangrijk dat de e-learning aansluit op de leervisie van uw zorgorganisatie en bijvoorbeeld voldoet aan een opleidingsplan. Een vrij eenvoudige manier om dit te bereiken is om iedere e-learning vooraf te laten beoordelen door een werkgroep en de bevindingen terug te koppelen. Het is in ieders belang dat de opgestelde content zo goed mogelijk aansluit op de visie van uw zorgorganisatie. Blijf hierover dus in gesprek.

5. De digitale vaardigheden kloof

Belangrijk om te realiseren is dat digitale vaardigheden van medewerkers ver uit elkaar kunnen liggen. Waar voor de een de bediening van een smartphone vanzelfsprekend is, kan dit voor de ander een uitdaging zijn. Uit een onderzoek naar de 'digivaardigheid' van zorgmedewerkers bleek dat bijna de helft van de zorgmedewerkers niet genoeg ICT-kennis heeft om hun werk goed te doen. Ook geeft een grote meerderheid in dit onderzoek aan dat het bijhouden van ICT-kennis en bijblijven met de digitalisering een grote uitdaging is. Voldoende argumenten om te spreken over een digitale vaardigheidskloof en om deze niet te onderschatten. Vilans heeft in de publicatie 'Digitale vaardigheden in de zorg' een aantal persona's (analoge idealist, aarzelende technologiegebruiker, digivaardige professional en digitale enthousiasteling) beschreven. Deze publicatie geeft meer inzicht in de digitale vaardigheidskloof en hoe je hier als zorgorganisatie mee om kunt gaan bij de introductie van nieuwe technologie.

Online leren

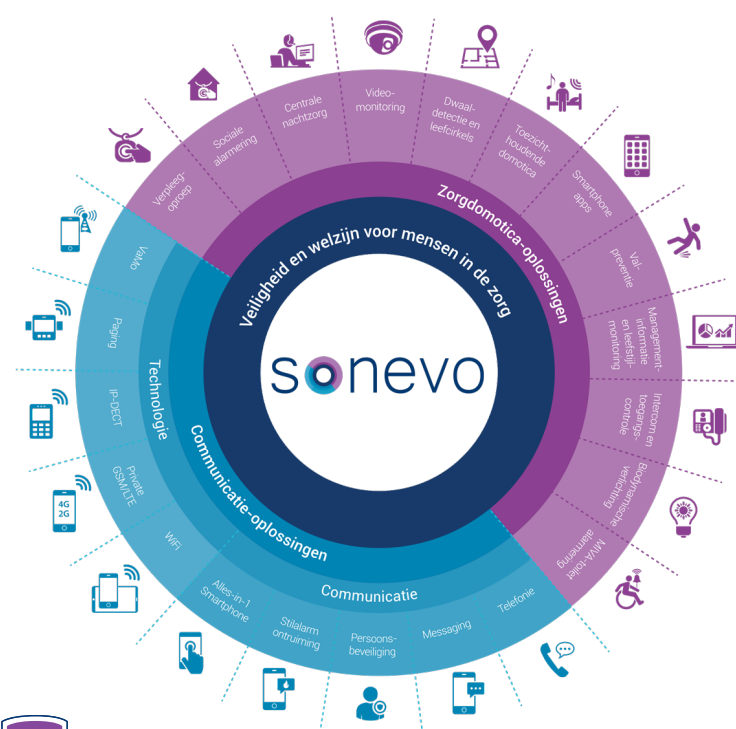
Een oplossing waarmee kennis geborgd kan worden is de Hertek e-Campus. Op deze centrale plek staat het volledige kennisaanbod waardoor medewerkers, onafhankelijk van locatie en tijd, kunnen leren. Hun kennis is hierdoor altijd up-to-date. Ook tijdelijk of flexibel inzetbaar personeel, waarbij het snel eigen maken van toegepaste werkmethodeken noodzakelijk is, leidt u met de e-Campus op, zelfs vlak voor aanvang van hun dienst.

Conclusie

Het 'eigen maken' van nieuwe werkwijzen en processen, adoptie genoemd, is misschien wel het belangrijkste onderdeel van de implementatie van nieuwe zorgtechnologie. Met alleen de installatie van een nieuw systeem worden doorgaans de gestelde doelen niet gehaald. Een kant-en-klare oplossing voor een succesvolle adoptie, zodat het doel van de gekozen oplossing ook daadwerkelijk gerealiseerd wordt, bestaat niet. Adoptie is een veranderproces dat niet vanzelf gaat en dient afgestemd te worden op de organisatie. De mate van adoptie van een nieuwe oplossing wordt bepaald door verschillende factoren.

Een gedegen voorbereiding, vastgelegd in een adoptie-/opleidingsplan dat ondersteund wordt door alle stakeholders uit alle organisatielagen van de organisatie, is van groot belang. Net als het vroegtijdig betrekken van medewerkers op een plezierige, aantrekkelijke manier zodat het leertraject als 'iets leuks' ervaren wordt.

Kortom, veranderen doe je er niet even bij, zeker niet in de zorg waar de werkdruk hoog is. Maar als een organisatie ermee start, betrek dan stakeholders vroegtijdig en maak de adoptie leuk en makkelijk!



Over Hertek Care

Hertek Care, onderdeel van de Hertek Groep, garandeert veiligheid en welzijn voor mensen in de zorg. Dat is onze missie.

Al meer dan 20 jaar creëert Hertek Care onder de naam Sonevo innovatieve oplossingen voor een veilige en prettige leefomgeving voor uw cliënten.

Benieuwd wat Hertek Care voor u kan betekenen? Neem contact op met een van onze zorgadviseurs via **+31 (0)495 58 41 11** voor de juiste zorgdomotica- en communicatie-oplossing of ga naar www.hertek.nl/care.



Oplossingen



Voordelen



Voor elke situatie
de juiste oplossing



Advies op
maat



Persoonlijke
benadering



Altijd
bereikbaar

Expert in veiligheid, welzijn,
continuïteit voor mensen
en bedrijfsmiddelen in
gebouwen

Hertek
Copernicusstraat 8
6003 DE Weert
T +31 (0)495 58 41 11
E info@hertek.nl
I www.hertek.nl