

DigiFit



Heb jij de mindset, kennis
en vaardigheden?



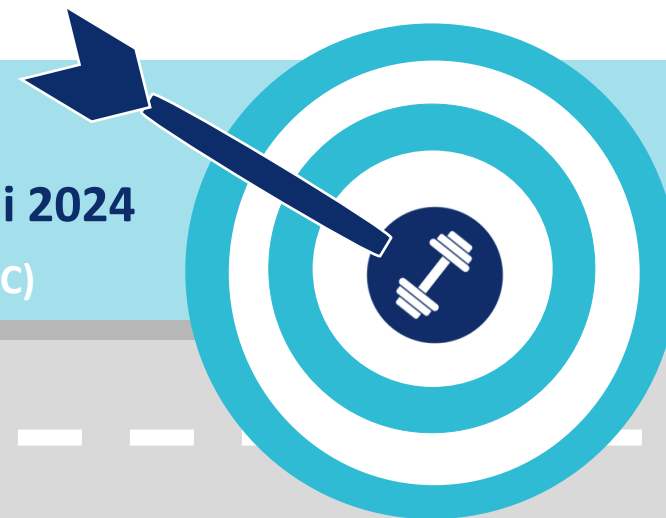
**DIGIVAARDIG
IN DE ZORG**



De projectreis van MMC DigiFit

14^e Werkconferentie digivaardig in de zorg – Workshop projectleiders 25 juni 2024

Vanessa Vrijken – van Mil (adviseur leren en ontwikkelen / projectleider - Academie Máxima MC)



Start MMC DigiFit

Aanleiding

- Behoeftte in MMC om te werken aan digitale vaardigheden, kennis en mindset van medewerkers
- Voorwaarde (o.a. benoemd in focus document 2023) om projecten zoals **digitalisering, renovatie kliniek** en implementatie van **innovatie/technologieën** te laten slagen
- Kwaliteit en veiligheid
- Voordelen zoals tijdbesparing, ingekorte processen, flexibiliteit, zelfvertrouwen, minder administratieve last en meer inzicht door data: **werk en patiëntzorg beter en makkelijker**



Betrokkenen

- Betrokken projectgroep (multidisciplinair: Academie, HRM, ZIT, K&V, vanuit zorg, staf en ondersteunend, verschillende functies) en stakeholders gedurende het project en grote inzet medewerkers MMC breed (medewerking en openheid).
Mooie samenwerkingen extern.



Gedragen visie

Waarom een visie en hoe?

- Er is een definitie en gedragen visie als fundament en geven van richting.
- Totstandkoming door literatuuronderzoek, samenwerkingsverbanden extern, feedback en toetsen bij projectgroep en stakeholders en output analyse MMC breed (enquête en interviews).



Definitie DigiFit

*“Beschikken over een **groeimindset** en alle **kennis** en **vaardigheden** die nodig zijn om digitale technologie te benutten om de kwaliteit van de zorg te vergroten en efficiënter en veilig te werken binnen de eigen functie, nu en in de toekomst.”*

Pijlers DigiFit



Digitale kennis:
wat je er over weet



Digitale vaardigheden:
wat je toepast in de praktijk



Digitale mindset:
jouw motivatie en houding

Alle medewerkers van MMC beschikken over een groeimindset en voldoende basis- en functiespecifieke digitale kennis en vaardigheden om op een doelmatige en effectieve manier gebruik te kunnen maken van digitale middelen die nodig zijn voor hun functie nu en in de toekomst.



Digi persona's

Ik ben Digi...



Starter



Groeier



Fit



Expert

Kernwaarden

De sleutels tot succes!



Een leven lang leren!



Digitale adoptie



Leidinggevenden als drijvende kracht



Geen doel op zich / doel boven tool



Digifit is leuk!



Inzet toekomstbestendige oplossingen

Analyse

Aanpak analyse

Waarom een analyse?

Er is een analyse gedaan om inzicht te creëren (geen aannames). Doel van de analyse:

- MMC brede analyse huidige status van alle medewerkers.
- De grootste knelpunten inzichtelijk maken.
- Focus bepalen waar we binnen MMC op gaan verbeteren.



Hoe zijn medewerkers gehoord?

X respons



(Digitale) enquête



Interview



Enquêtebakken

Ook is informatie verkregen uit:



VIM meldingen
Security officer



ZIT
Servicedesk



Helpdesk Leerplein
Academie



HRM
Servicedesk

Resultaten analyse

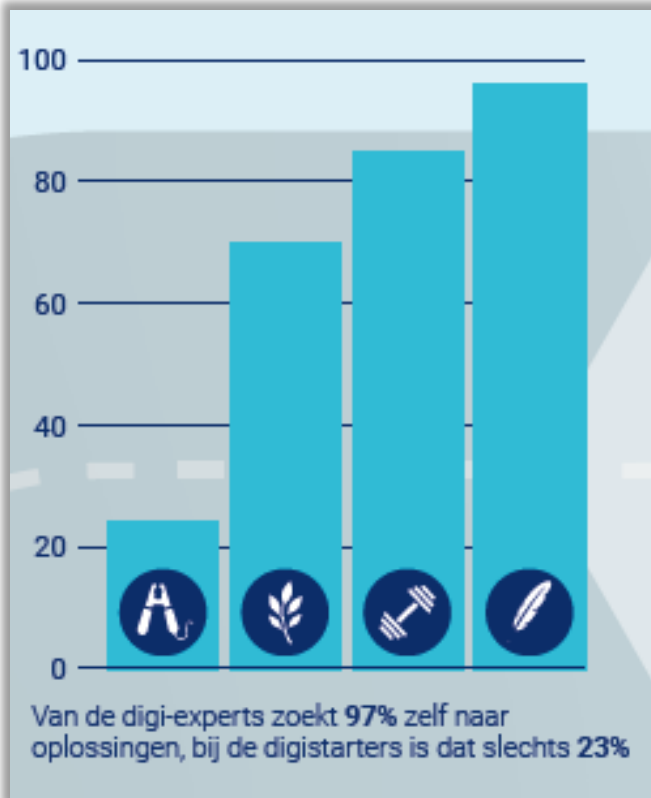
56%

van de medewerkers gebruikt sneltoetsen. Terwijl 80% wel van het bestaan weet.

'Leeftijd is geen beperking'



Naarmate mensen ouder worden neemt hun digitaal vermogen geleidelijk af. Maar er blijkt een sterkere relatie te zijn tussen het digitale niveau en de groeimindset. Mensen met een hoog digitaal niveau hebben de neiging om zelfstandig oplossingen en instructies te zoeken en zien de urgentie van digitalisering in.

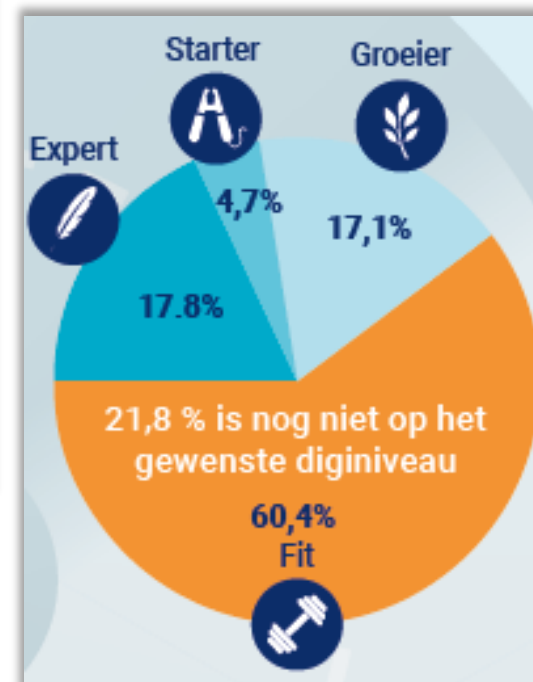


98%

is blij dat er aandacht komt voor het verbeteren van de digifiteit van medewerkers.

90%

van de medewerkers ziet digitale ontwikkelingen als een manier om het werk gemakkelijker en sneller te maken en begrijpen dat dit de patiëntzorg ten goede komt.



40%

Van de digistarters denkt geen nieuwe digitale kennis meer op te kunnen doen in de toekomst.

Plan MMC DigiFit

De verandering begint bij jezelf

Intrinsieke voorwaarden: eigen verantwoordelijkheid, zelf aan het stuur met een groeimindset om digitale kennis te vergaren en de juiste vaardigheden aan te leren.

Basis op orde, systemen moeten werken

Extrinsieke voorwaarden: juiste tools, werkende techniek, gebruiksvriendelijke programma's, juiste inrichting, ruimte voor leren en ontwikkelen, support, erkenning en koers vanuit de organisatie. De informatievoorziening moet op orde zijn.



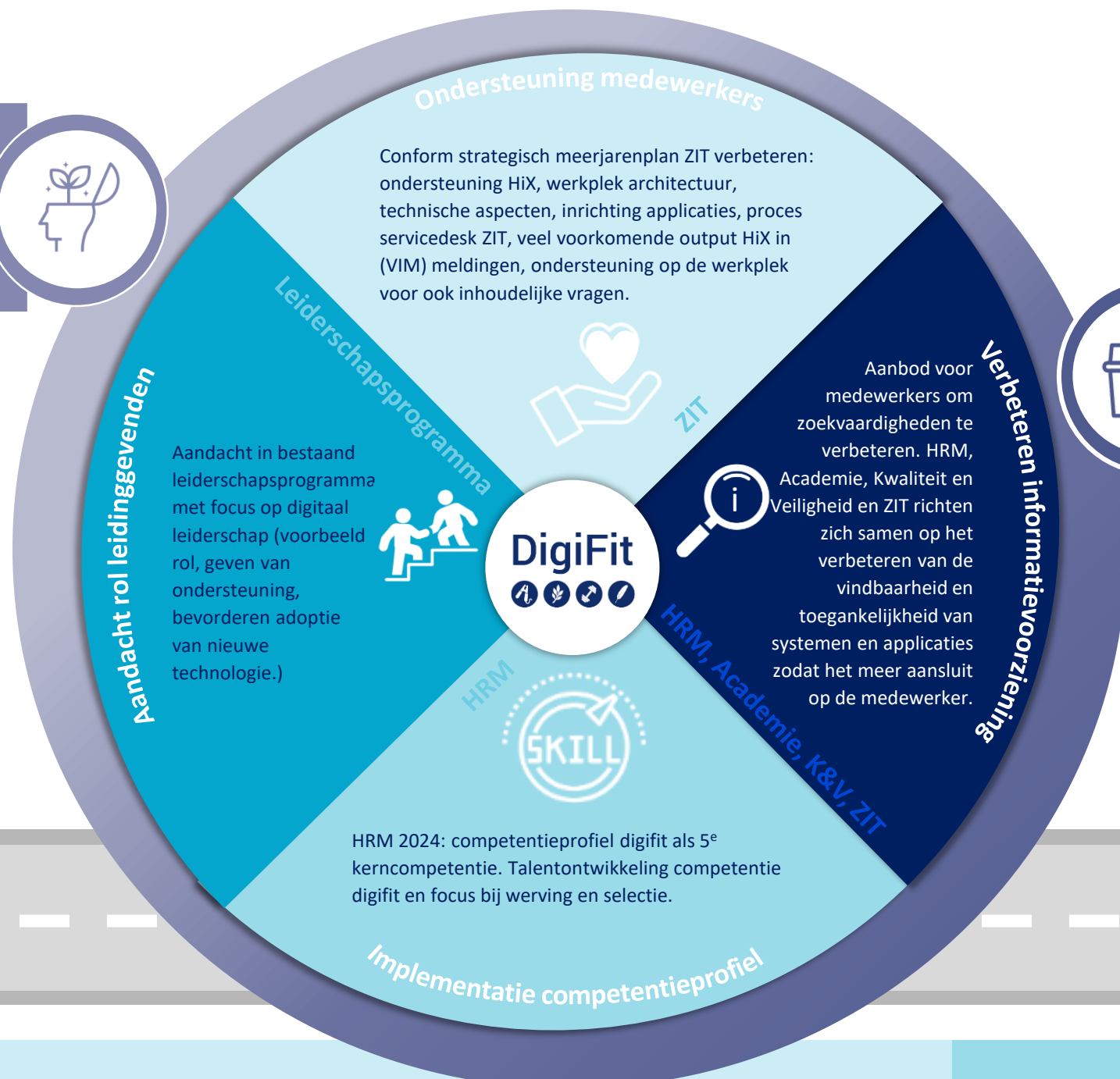
De medewerker zit zelf achter het stuur!

Aandacht groeimindset

Binnen de verschillende aandachtsgebieden, aandacht voor de groeimindset, wat zorgt voor snellere (digitale) adoptie. Focus o.a. op eigen verantwoordelijkheid en angst.



Aandacht voor DigiFit wordt opgepakt vanuit de lijn (gezien de hoeveelheid thema's en werkdruk) met ondersteuning vanuit de Academie. Voor uitzetten van de juiste (leer)interventies binnen elk aandachtsgebied, worden de visie op leren en de visie van DigiFit gehanteerd.



Ondersteuning medewerkers

Conform strategisch meerjarenplan ZIT verbeteren: ondersteuning HiX, werkplek architectuur, technische aspecten, inrichting applicaties, proces servicedesk ZIT, veel voorkomende output HiX in (VIM) meldingen, ondersteuning op de werkplek voor ook inhoudelijke vragen.



ZIT

Verbeteren informatievoorziening

Aanbod voor medewerkers om zoekvaardigheden te verbeteren. HRM, Academie, Kwaliteit en Veiligheid en ZIT richten zich samen op het verbeteren van de vindbaarheid en toegankelijkheid van systemen en applicaties zodat het meer aansluit op de medewerker.



HRM, Academie, K&V, ZIT

Implementatie competentieprofiel

HRM 2024: competentieprofiel digifit als 5^e kerncompetentie. Talentontwikkeling competentie digifit en focus bij werving en selectie.



HRM

Aandacht rol leidinggevenden

Aandacht in bestaand leiderschapsprogramma met focus op digitaal leiderschap (voorbeeld rol, geven van ondersteuning, bevorderen adoptie van nieuwe technologie.)



Leiderschapsprogramma

Toolbox

Starten met basisvaardigheden en behoefte vanuit de analyse. Wordt steeds aangevuld naar behoefte en doelgroep en vanuit de verschillende deelgebieden.



Waar staan we nu?

LOADING ...



Gedaan

- Communicatie MMC breed op terugkoppeling resultaten analyse en plan (Posters, MMC Start e.a.).
- 1^e opzet toolbox met verschillende (leer)interventies op basis van verschillende thema's met verschillende werkvormen zoals o.a. e-learning modules, fysieke digi-xperience, video's, infographics, opdrachten etc.
- Pilot ondersteuning HIX vanuit superusers.



In ontwikkeling

- Pilot digifitte medewerkers op afdeling inzetten m.b.t. hulp minder digifitte medewerkers.
- Registreren op specifieke onderwerpen vanuit de meest voorkomende calls bij ZIT (inzicht om de toolbox doelgericht te kunnen aanvullen).
- Competentieprofiel digifit.
- Gerichte (leer)interventies voor meest voorkomende knelpunten bij HIX.
- Verbeteren processen servicedesk ZIT en ondersteunend materiaal.
- Informatievoorziening MMC Leerplein en Zenya: opschonen protocollen, deskundigheden etc., werken aan vindbaarheid en gebruiksvriendelijkheid.

Successen



Bewustwording gecreëerd

Meer klantvragen vanuit afdelingen, 'leeft meer', urgentie wordt gezien.



Draagvlak en betrokkenheid

Een visie van ons allen, iedereen wil graag, ondanks geen vervolg project maken we mooie kleine stappen.



Inzicht

Inzichtelijk waar de behoefte en knelpunten zitten.

- Multidisciplinair projectteam en stakeholders.
- MMC breed iedereen betrokken en 'gehoord'.
- Communicatie: Variatie, transparantie, uitdagend, treffend en rekening houden met differentiatie in digi persona.
- Start met visie en analyse alvorens met oplossingen en een advies te komen (vastberadenheid hierin).
- Grondige (analytische) aanpak met zowel aandacht voor zachte als harde kant, verschillende methoden, medewerkers zelf laten inschalen, speelse manier, beloningen, aandacht.
- Uitdagende en praktijkgerichte (leer)interventies vanuit visie.

Uitdagingen

Opvolging van acties vanuit het advies

- Trage besluitvorming.
- Geen vervolg project na advies maar teruggezet in de lijn (vanwege werkdruk en vele projecten).
- Alleen 'klein' oppakken vanuit going concern klantvragen Academie.
- Daardoor ontbreekt mandaat, tijd en geld.
- De uitdaging om medewerkers digifit te krijgen en behouden ligt er nog steeds en staat ook beschreven in jaarplannen van afdelingen en komt naar voren in de focus MMC breed.
- Lastig om het hierdoor 'levend' te houden.



Groeimindset van medewerkers bevorderen

- Kost veel moeite en tijd.
- Is wel één van de belangrijkste keys om medewerkers digitaal fit te krijgen en behouden.
- Hier is geen catalogus voor met 'quick fixes' om medewerkers in één klap in een digitale mindset te krijgen.
- Oplossingen hebben een lange adem nodig waarbij rolmodellen / ambassadeurs worden ingezet die het goede voorbeeld geven bijv.



Top 3 adviezen

Start altijd met een visie en analyse

Een visie als fundament waar je altijd verder op kunt bouwen en van waaruit je (leer)interventies kunt vormgeven. En een analyse voor inzicht. Dus niet meteen rennen voor oplossingen maar eerst een goede basis leggen.

Aandacht voor betrokkenen

Zet een breed multidisciplinair projectteam in en betrek een brede groep stakeholders: zoek verbinding, vier successen, zet medewerkers in hun kracht, zoek naar 'het vuurtje' om medewerkers in beweging te zetten. Aandacht voor medewerkers: MMC breed iedereen betrekken, 'luister naar behoefte', maak (leer)interventies 'leuk' en aantrekkelijk om mee te doen (het is voor velen niet de kern van hun beroep maar ondersteunend) en sluit aan bij de praktijk, zorg voor beloningen.



Technologie ondersteunend niet leidend

Technologie moet dingen makkelijker maken, niet moeilijker. Als je verwacht dat medewerkers intrinsiek gemotiveerd zijn om te werken aan hun digitale kennis, vaardigheden en mindset dan moet je als organisatie ook zorgen voor de juiste tools die aansluiten, die werkend zijn, gebruiksvriendelijk en er moet een juiste informatie voorziening zijn.

Vragen of opmerkingen rondom MMC digifit?



Mail naar vanessa.van.mil@mmc.nl