



Stichting Sociaal Fonds  
**Huisartsenzorg**

*Met o.a.*

**De noodzaak van  
digitaal vaardig  
zijn in de  
huisartsenzorg**

**Kansen om direct  
mee aan de  
slag te gaan**

**De rol van  
een digicoach**

# *Special* DIGITALISERING

Inhouds  
opgave

# Voorwoord 5

Huisarts Bart Timmers over

## Digitalisering in de huisartsenpraktijk

6

## Hoe digivaardig ben jij? Doe de zelfscan!

*Drie vragen en antwoorden over de zelfscan voor de huisartsenzorg.*

8



# Resultaten digitale vaardigheden in huisartsenzorg

10

12

**3 minuten leren, levenslang profiteren**

14

**Vraag aan de digicoach om je te helpen het zelf te doen!**





Voorwoord



## Het huisartsteam digivaardig. Noodzakelijker dan ooit.

Kun jij uit de voeten met alle digitale hulpmiddelen waarover de huisartsenzorg tegenwoordig beschikt? Of laat je sommige digitale handelingen liever aan een collega over? Of pas je kunst en vliegwerk toe om je gebrek aan digitale vaardigheden te verhullen?

Als je je onzeker voelt over je digitale vaardigheden, weet dan dat jij niet de enige bent! Uit onderzoek dat SSFH medio 2021 uitvoerde onder bijna 1000 medewerkers uit de huisartsenzorg, blijkt dat 17% van alle respondenten een digitale starter is: uit de zelfscan volgde een 6 of lager. Tegelijkertijd beoordeelt ruim een kwart van alle deelnemers de digitale vaardigheden van zijn of haar collega's met een 6 of lager. Uit de interviews die als onderdeel van het onderzoek onder bijna 30 medewerkers zijn afgenomen, blijkt dat een groot deel van de deelnemers vindt dat er ruimte is voor verbetering in de digitale vaardigheden van de collega's.

Niet helemaal onverwacht blijkt trouwens dat de grootste verschillen in de scores op de zelfscan te maken hebben met leeftijd en functiecategorie. 27% van de deelnemers van 50 jaar of ouder met een patiëntgerelateerde functie (doktersassistent, huisarts, POH, triagist) kwam als digitale starter naar voren.

Uit de zelfscan blijkt dat respondenten op 'Programma's en applicaties' en 'Huisartseninformatiesysteem' het slechtst scoren. 27% vindt zichzelf niet handig in beeldbellen met patiënten in daarvoor geschikte en veilige applicaties, zoals WeSeeDo, ArtsOnline of Liviconnect. Daarnaast beoordeelt 23% van de respondenten zichzelf als niet handig in het inzien van de

gegevens van een patiënt zoals: SOEP-registratie en episodes, medicatiegebruik, interacties, contra-indicaties en allergieën.

Weerstand, schaamte en/of taboe spelen mogelijk een rol bij minder digitaal vaardigen. Zo geven digistarters aan digitale vaardigheden minder belangrijk te vinden voor hun werk. Ze zijn minder gemotiveerd voor- en hebben minder vertrouwen in het verbeteren van hun digitale vaardigheden in vergelijking met deelnemers die digitaal vaardiger zijn.

Toch vindt 90% van alle deelnemers dat het belangrijk is om zijn of haar digitale vaardigheden (verder) te ontwikkelen. Opbrengsten die veelal worden genoemd wanneer men digitaal vaardiger zou worden, zijn tijdwinst, werkplezier en ontspanning.

Alle reden dus om verbetering van de digivaardigheid binnen de huisartsenzorg hoog op de agenda te plaatsen. Vermindering van werkdruk en verhoging van werkplezier zijn tenslotte in de huisartsenzorg belangrijke aandachtspunten om je werk goed te kunnen doen en te blijven doen!

Gelukkig biedt de Coalitie digivaardig in de zorg een groot aantal leermiddelen om je digivaardigheid te verbeteren. Doe eerst de zelfscan\* en kijk daarna welke tools\* voor jou interessant zijn. En praat erover met je collega's, want samen werken aan verbetering van je digivaardigheden komt iedereen ten goede!

**Giel Schikhof**  
Fondsmanager SSFH

\* Meer informatie over de zelfscan en de tools op [www.digivaardigidezorg.nl](http://www.digivaardigidezorg.nl)



Huisarts Bart Timmers over

# Digitalisering in de huisartsenpraktijk

**“We voelen dagelijks de druk in de huisartsenzorg toenemen”, zegt huisarts Bart Timmers. “De wachttijden worden langer en voor de problemen waarmee patiënten komen, is ook meer tijd nodig. Digitalisering is daarin een oplossing en maakt de zorg beter. Mijn ervaring is dat het zorgt voor optimaal contact met patiënten.”**

*Tekst: Hennie van de Kar-Vervooren*

## Hybride huisartsenpraktijk

Je mag Bart Timmers gerust een koploper noemen als het gaat om digitalisering in de huisartsenzorg. Bart: “Eigenlijk ben ik er al mee bezig vanaf de start van mijn eigen praktijk in 1992. Mijn ambitie was toen om een goede huisarts te worden en daarbij álle mogelijkheden in te zetten om het vak beter te kunnen uitoefenen. Als praktijkhoudend huisarts ben je immers ook ondernemer en verantwoordelijk voor hoe je de patiëntenzorg biedt. Mede door corona hebben we nu de praktijk zoals ik hem ooit voor ogen had: een hybride huisartsenpraktijk waarin we het beste bieden van twee werelden, met diverse contactvormen naast elkaar. De visites, het spreekuur en het telefonisch contact bestaan nog steeds, maar daar is het e-consult bijgekomen. Ook zijn we gestart met beeldbellen. De online agenda, waarop mensen zelf een afspraak kunnen plannen, hanteren we al heel lang. En het werkt!”

Deze online middelen zet praktijk Huisartsen Bergh in:

- Online agenda
- E-consult
- Online herhaalreceptenservice
- E-mental health
- Digitale patiënteninformatie
- Beeldbellen

Zie ook [www.timmersenderoo.hzoij.nl](http://www.timmersenderoo.hzoij.nl) met een heldere indeling: patiëntenportaal, herhaalmedicatie, afspraak maken, stel een vraag, dossier inzien.

## Slim met je tijd omgaan

Tijdens workshops die Bart aan collega's geeft over digitalisering in de huisartsenpraktijk merkt hij regelmatig dat collega's terughoudend zijn over bijvoorbeeld het gebruik van een online agenda en het inzetten van e-consulten. “Wat bij een deel van hen speelt, is de angst om de controle kwijt te raken. Dat werkt niet, wordt dan gezegd. Maar je kunt niet zeggen dat het niet werkt als je het niet toepast. Natuurlijk is het wennen, maar alles is wennen. De e-consulten bieden een extra contactmogelijkheid met de patiënt en geven veel flexibiliteit om slimmer met je tijd als zorgprofessional om te gaan. Dat ontlast ook de assistenten.”

## E-consulten in de praktijk

Jaren geleden stimuleerde Bart zijn patiënten al om hun vraag (uiteraard geen spoed) te mailen. Het e-consult is daarop gevolgd als beveiligde en gestructureerde toepassing in het HIS. “Het mooie is dat een patiënt een bericht stuurt als het

hem uitkomt. Als huisarts kijk je ernaar als het jou past. Daarmee spreid je je eigen werkdruk. Belangrijk is uiteraard om voldoende tijd te plannen om de e-consulten te lezen en te beantwoorden. Zo kreeg ik gisteren 24 e-consulten binnen. Ik had deze patiënten natuurlijk nooit allemaal op het spreekuur kunnen zien, maar kon op deze manier toch iedereen op een persoonlijke manier verder helpen. Druk is het nog steeds, maar de inzet van digitale hulpmiddelen zorgt dat ik grip houd.”

#### **Voorbeeld van een e-consult uit de praktijk van Bart Timmers.**

*Bart ontvangt een e-consult van een moeder die bezorgd is over de huiduitslag bij haar jonge kind. Zij heeft foto's van de uitslag toegevoegd. Eerder was zij al met haar kind bij de waarnemend arts. Bart: "Op basis van de foto's die ik zag en het eerdere verslag in het patiëntendossier, gingen er geen alarmbellen rinkelen. Ik kon haar direct vooruit helpen met schriftelijke adviezen over deze vorm van huiduitslag. Daarnaast nodigde ik haar uit om over enkele dagen opnieuw een e-consult te sturen. Dit om het verloop goed te kunnen volgen. In zo'n e-consult heb je heel*

*direct en persoonlijk contact. Het gebruik van al bestaande informatie bespaart bovendien tijd."*

#### **Meer tijd voor patiënten door e-consulten**

Bart: "Uiteindelijk heb ik door de e-consulten méér tijd voor al mijn patiënten. Het helpt bij het sneller onderscheid maken tussen complexe zorg en korte zorg. Een van mijn patiënten verwoordde het treffend en zei: 'doordat ik zo makkelijk contact kan leggen met u als huisarts, voel ik me veiliger.' Ik ben ooit met drie e-consulten per week gestart, daarna werden het er drie per dag. Tegenwoordig houd ik elke dag ongeveer een uur vrij voor de e-consulten. Begin klein en bouw het van daaruit verder uit, is mijn tip. Wij hebben een jong team dat hier goed in mee kan. Dat is natuurlijk bij iedere praktijk verschillend. Stop daarom ook energie in het trainen van de digitale vaardigheden van collega's. Op de site [www.digivaardigidezorg.nl](http://www.digivaardigidezorg.nl) zijn voldoende mogelijkheden. Het is net als met autorijden, om de weg op te mogen, moest je ook eerst lessen."

#### **Samen vol inzetten op digitalisering**

Aanvankelijk was Bart binnen zijn praktijk de enige die zich met digitalisering bezighield. "Ik begon uit idealisme. Sinds enkele jaren is het iets van het hele team. We hebben uitgesproken dat we er in onze praktijk vol op inzetten: digital first. Dat heeft in 2021 geleid tot het winnen van een award voor de snelst groeiende digitale praktijk. Door mensen te attenderen op het patiëntenportaal, zat in anderhalf jaar 65% van onze patiënten daar op. Patiënten die minder digitaal vaardig zijn, attenderen we op de mogelijkheden bij bijvoorbeeld de bibliotheek om deze vaardigheden te leren. Dring het niet op maar bied wel de mogelijkheid. Dat het werkt, blijkt uit deze anekdote tot slot. 'Waarom moet alles toch digitaal?' klaagde een oudere dame uit onze praktijk bij mij. De assistente had haar gewezen op het patiëntenportaal.' Ik antwoordde: 'het hoeft niet. Wees maar blij dat de assistente dit ook aan andere patiënten vraagt. Daardoor houd ik de ruimte om u nog steeds op het spreekuur zien.' Dat was ze met me eens." ●

### *Over Bart Timmers*

Bart Timmers (1960) is huisarts, huisarts-opleider en eigenaar groepspraktijk Huisartsen Bergh in 's-Heerenberg (Gelderland). Met zijn praktijk is hij aangesloten bij Huisartsenzorg Oude IJssel (HZOIJ). Huisartsen Bergh won in 2021 een award voor de snelst groeiende digitale praktijk, uitgereikt door Pharmeon/uwzorgonline.

Bart zit in de denktank van de coalitie 'Digivaardig in de zorg'. Regelmatig geeft hij workshops aan andere beroepsbeoefenaren in de huisartsenzorg over digitale zorg en over slim werken voor zorgprofessionals. Hij is medeauteur van het e-book Digitale zorg dat eind 2022 is verschenen. Op Twitter is Bart te vinden onder @burtonbartijn. Daar tweet hij regelmatig over het belang van digitalisering in de zorg.



foto: Margot Scheerder

# Hoe digivaardig ben jij? Doe de zelfscan!

*Drie vragen  
en antwoorden  
over de zelfscan  
voor de  
huisartsenzorg.*

▶ DE ANALOGIE IDEALIST  
(OOK WEL DE 'DIGISTARTER')

▶ DE AARZELENDE  
TECHNOLOGIEGEBRUIKER

▶ DE DIGIVAARDIGE  
PROFESSIONAL

▶ DE DIGITALE  
ENTHOUSIASTELING

## *Wat is de zelfscan?*

De zelfscan is een zelftest digitale vaardigheden voor de huisartsenzorg. De test is ontwikkeld met mensen uit het werkveld. Iedereen die in de huisartsenzorg werkt, kan de test doen. Dus zowel de huisarts en de doktersassistent als de praktijkondersteuner en bijvoorbeeld de stagebegeleider.

Via de zelfscan beoordeel **jij zelf** hoe het ervoor staat met jouw digitale vaardigheden.

### **Er zijn vier categorieën vragen:**

- Algemene digitale vaardigheden
- Omgaan met Huisartseninformatiesysteem (HIS)
- Programma's en applicaties
- (Veilig) werken met internet

### **Geen toets, maar een spiegel**

Het duurt gemiddeld 15 minuten om de test in te vullen. Je beoordeelt jezelf steeds met een score

tussen 0 (totaal niet handig) en 10 (heel handig). Je kunt op elk moment de test stoppen en op een ander moment weer doorgaan. De scan is geen toets! Het gaat er dus niet om dat je zo hoog mogelijk scoort. Doel is dat je een goed beeld krijgt van jouw digitale vaardigheden en iets met de uitkomst kunt doen. Je bent immers zelf verantwoordelijk voor je eigen leerproces. De scan is dus eigenlijk een spiegel die jij jezelf voorhoudt.



## Wat zijn de mogelijke uitkomsten als je de zelfscan doet?

Direct na het invullen van de tekst, ontvang je in je mailbox de uitslag in een pdf. Daarin staat per categorie (Algemene digitale vaardigheden, Omgaan met Huisartseninformatiesysteem (HIS), Programma's en applicaties, (Veilig) werken met internet) het aantal punten dat je hebt gescoord.

Scoor je bijvoorbeeld op het onderdeel Huisartsensysteem 0-2 punten dan betekent dat dat dit onderdeel nog moeilijk voor je is. Het advies is dan om tips te vragen aan een digivaardige collega. Wellicht is er in jullie praktijk een digicoach.

Scoor je het hoogste aantal punten op een onderdeel, dan kun je er altijd voor kiezen om je verder te verdiepen. Op [www.digivaardigidezorg.nl](http://www.digivaardigidezorg.nl) vind je verschillende spelvormen, bijvoorbeeld in de module basisvaardigheden.

### Leuk om samen met je team te doen!

*Er is trouwens nog een tweede zelfscan. Deze test is bedoeld voor alle sectoren en niet alleen voor de huisartsenzorg. Via deze zelfscan beoordeel jij je zelf hoe het staat met je digitale vaardigheden, kennis, motivatie, houding en zelfbeeld (je vertrouwen in computers). Daar komt uit wat voor digitaal type je bent:*

- Digitale starter
- Aarzelende technologiegebruiker
- Digivaardige professional
- Digivaardige enthousiasteling

## Hoe ga je verder met de uitkomst van de zelfscan?

Dat bepaal je zelf! Pas je de tips over je ontwikkelgebieden toe? Dan is de kans groot dat digitaal werken echt makkelijker voor je wordt. Digitaal vaardig zijn betekent dat je samen met je team gemakkelijk digitaal aan de slag kunt, waardoor het samenwerken fijner en vlotter verloopt. Hierdoor houd je weer meer tijd over voor de patiënten in jullie praktijk! ●

### Andere vragen over de zelfscan?

Kijk op [www.digivaardigidezorg.nl](http://www.digivaardigidezorg.nl) of mail naar [info@digivaardigidezorg.nl](mailto:info@digivaardigidezorg.nl)

### Met dank aan Suzanne Verheijden,

Programmamanager Digitale Vaardigheden bij de coalitie Digivaardig in de zorg. Deze stichting is onderdeel van ECP, Platform voor de Informatie-Samenleving. Suzanne is tevens, samen met de denktank Digivaardig in de zorg, bedenker en maker van de zelfscan voor de huisartsenzorg.

# Resultaten digitale vaardigheden in huisartsenzorg

Digitalisering in de zorg is niet meer weg te denken. Maar alle oplossingen rondom applicaties, eHealth, zorgtechnologie en communicatieplatformen vragen wel wat van de huisartsenpraktijk en haar medewerkers.

Aanleiding om de toenemende behoefte binnen de huisartsenzorg naar een verbetering van de digitale vaardigheden te onderzoeken.

*Bron: Onderzoek in opdracht van SSFH in samenwerking met Coalitie Digivaardig in de Zorg door Lotte Kortland*

## Wat zijn digitale starters en digiweeten

Het onderzoek bestond uit een zelfscan waar deelnemers op oordelen hoe vaardig zich zijzelf vinden door een rapportcijfer van 1 op 10 te geven.

Digitale starter: scoort een **6** of lager op de gehele zelfscan

Digiwaardig: scoort hoger dan een **6** en lager dan een **9**

Digiweet: scoort een **9** of hoger op de gehele zelfscan

*"Ik merk wel als je jonger bent, dan heb je geen stress als je met een nieuw systeem gaat werken. Als je wat ouder bent en je gaat werken met een nieuw systeem, dan is dat toch een hobbeltje."*



*"Ik zou willen dat ik minder hoeft te zoeken. Ik word er ook wel wat onzeker door, dat het niet dezelfde werkwijze heeft. Elk systeem werkt anders, ik moet overal over nadenken; hoe doe ik dat dan?"*



## Belangrijkste uitkomsten

14%

geeft aan ontevreden te zijn over zijn of haar digitale vaardigheden

27% van deelnemers beoordeelt de digitale vaardigheden van collega's met een **6** of lager

8% beoordeelt vaardigheden van collega's met een **9** of hoger

17%

is digitale starter

19% van patiëntgerelateerde functies is digistarter

3% van de administratieve managementgroepen is digistarter

53%

van de digistarters geeft aan met te veel applicaties te moeten werken

27%

van deelnemers van 50 jaar of ouder met een patiëntgerelateerde functies is digitale starter

### Belangrijkste uitkomsten per categorie

Categorie **Programma's en applicaties**:  
27% scoort onvoldoende

Categorie **Huisartseninformatiesysteem**:  
23% scoort onvoldoende

Categorie **Algemene Vaardigheden**:  
8% scoort onvoldoende - 36% scoort een **9** of hoger



### Inzicht

90% van alle deelnemers geeft aan dat het belangrijk is om zijn of haar digitale vaardigheden (verder) te ontwikkelen.

### Advies

- Focus op oudere werknemers in patiënt-gerelateerde functies om de grootste achterstand in digitale vaardigheden op te halen.
- Benadruk het belang van digitale vaardigheden voor het effectief en efficiënt werken in de huisartsenzorg als noodzaak.
- Creëer een veilige cultuur waarin men de ruimte voelt om te mogen vragen.
- Besteed aandacht aan digitale vaardigheden in functioneringsgesprekken.

Ga naar [www.ssfh.nl/over-ssfh/downloads](http://www.ssfh.nl/over-ssfh/downloads) voor inzage in het hele rapport.



# 3 minuten leren, level

Handige leermiddelen om je digivaardigheden te vergroten op: [www.digivaardigindezorg.nl](http://www.digivaardigindezorg.nl)

**Laten we het maar gewoon zeggen zoals het is: om in de (huisartsen)zorg te kunnen werken, móét je digitaal vaardig zijn. Toch kan het zijn dat je met sommige applicaties niet zo handig bent. Niets om je voor te schamen! Wel iets om actief aan te pakken, want “drie minuten leren, is levenslang profiteren” zegt Suzanne Verheijden. Zij zet zich op alle mogelijke manieren in om zorgprofessionals digivaardiger te maken. Samen met professionals uit de huisartsenzorg ontwikkelde ze onder andere de zelfscan en andere handige gratis tools. Je vindt ze allemaal op de website Digivaardig in de zorg.**

*Tekst: Hennie van de Kar-Vervooren*

## **Noodzaak van digivaardig zijn**

Er zijn tal van handelingen in de huisartsenzorg waarvoor het nodig is om digivaardig te zijn: online afspraken plannen, documenten uploaden in het Huisartseninformatiesysteem (HIS), patiëntendossiers bijhouden, e-consulten filteren, mails van patiënten beantwoorden, bedenk het maar. Die digivaardigheid is voor ieder een vereiste, of je nu de praktijkhoudend huisarts bent, de doktersassistent, de praktijkondersteuner of een medewerker bij de koepelorganisatie.

Suzanne Verheijden is Programmamanager Digitale Vaardigheden bij de coalitie Digivaardig in de zorg. Suzanne: “Wat we zien, is dat mensen de zorg hebben verlaten omdat ze bijvoorbeeld het gebruik van het elektronisch patiëntendossier (EPD) niet zagen zitten. Eeuwig zonde! Als je onvoldoende digivaardig bent, kan

dat leiden tot het mijden van bepaalde taken, stress of het maken van fouten. Terwijl technologie juist de mogelijkheden biedt om het hoofd te bieden aan de uitdagingen waar we in de zorg voor staan. Daarom zijn recent gratis leermiddelen voor de huisartsenzorg ontwikkeld, mét collega’s uit het werkveld.”

## **Denktank huisartsenzorg**

Vanuit de coalitie Digivaardig in de zorg stelde Suzanne een denktank huisartsenzorg samen. In de deze denktank waren alle functies binnen de huisartsenzorg breed vertegenwoordigd. “Van doktersassistenten tot huisartsen (onder wie huisarts Bart Timmers, zie praktijkcasus, red.) hebben meegedacht over welke basisvaardigheden dan nodig zouden zijn. Vervolgens is de zelfscan ontwikkeld. Dit is een zelftest waarmee iedereen in de (huisartsen)zorg kan testen hoe het ervoor staat met zijn of haar digitale vaardigheden (zie ook art. op pag. 8+9). Van de zelfscans die in het landelijk onderzoek binnen de huisartsenzorg zijn ingevuld, geeft 17% van de mensen aan dat ze hun digitale vaardigheden een onvoldoende geven. Bij 50-plussers is dat zelfs 27%. Dat zijn echt hoge aantallen als je bedenkt dat mensen de werkelijkheid voor zichzelf altijd wat rooskleuriger beoordelen in een zelfscan. Op basis van de uitkomst, kun je zelf leermiddelen inzetten om jezelf digivaardiger te maken. Alle leermiddelen zijn gratis toegankelijk.”

## **Onderscheidend in de huisartsenzorg**

Eerder ontwikkelde Suzanne vanuit de coalitie Digivaardig in de zorg leermiddelen voor de gehandicaptenzorg, verpleeg- en verzorgingshuizen & thuiszorg, ggz en ziekenhuizen. De huisartsenzorg is daar nu bijgekomen. De leermiddelen richten zich op twee doelgroepen: de digitale starters en de aarzelende technologiegebruikers. Suzanne: “Wat echt opvallend is binnen de huisartsenzorg is de behoefte aan korte en krachtige informatie, bijvoorbeeld tien tips om slimmer



# Levenslang profiteren

met Word om te gaan. Het andere dat opviel, is de behoefte om samen met het team aan de slag te gaan met activiteiten.”

## Leermiddelen om digivaardiger te worden

Op de website [digivaardigindezorg.nl](http://digivaardigindezorg.nl) vind je onder het kopje huisartsenzorg alle leermiddelen die er voor de huisartsenzorg zijn. De leermiddelen zijn verdeeld over verschillende categorieën:



 **Basisvaardigheden**

 **Apps & instellingen**

 **Informatiebeveiliging & privacy**

 **Microsoft Office (365)**

 **Applicaties**

Stel uit je zelfscan komt dat je het nog moeilijk vindt om in de huisartsenpraktijk veilig te werken met internet. Dan kies je voor de **categorie Informatiebeveiliging & privacy**. Deze categorie is onderverdeeld in specifieke onderwerpen als: beveiliging, mediawijsheid, persoonsgegevens, phishing, privacy, risico's van het internet, virussen en wachtwoorden. Afhankelijk van jouw leerdoel kies je het onderwerp dat daarbij hoort. Vervolgens vind je daar toetsen, een complete training, leesvoer (onder andere het e-book *what the hack*), spelvormen, filmpjes en vlogs, websites & apps en werkbladen.

Suzanne: “Omdat de leermiddelen ontwikkeld zijn met professionals uit de huisartsenzorg, zijn alle voorbeelden in het lesmateriaal direct herkenbaar. De voorbeelden komen immers rechtstreeks uit de praktijk! De grootste succesfactor naar digivaardiger worden, is overigens de inzet van de digicoach. Dit is een collega in de huisartsenpraktijk die, na een training hiervoor, andere collega's op het werk helpt. Al van 72 huisartsenpraktijken in Nederland is bekend dat ze programmatisch bezig zijn met digitalisering in de zorg door de inzet van een digicoach.” (zie ook artikel over de digicoach op pag. 14+15).

Tip: check [www.digivaardigindezorg.nl/huisartsen](http://www.digivaardigindezorg.nl/huisartsen) om te zien welke leermiddelen er zijn!

## Investeer in digitale vaardigheden

De grootste uitdaging zit hem er volgens Suzanne nu in om de leermiddelen in de praktijk te benutten. “Kijk daarbij niet alleen naar de korte termijn, maar investeer in de lange termijn tijdwinst. Je werk wordt zoveel leuker en makkelijker om die tijd wél te nemen. Je voorkomt overbelasting door te investeren in jezelf, in je digitale vaardigheden. Die zijn inmiddels net zo belangrijk als de verpleegkundige handelingen. Nog één keertje dan: drie minuten leren, is levenslang profiteren.”

*Onderstaande casus laat zien dat investeren in het verbeteren van je digitale vaardigheden vooral werkt als je het opvolging kunt geven.*

*Een doktersassistent wist niet dat ze een Word document zelf kon omzetten naar een pdf. Iedere keer als zij een pdf moest uploaden in het HIS, zette zij deze stappen: ze printte de Word documenten eerst uit. Vervolgens legde ze ze een voor een onder de scanner. De scans mailde ze een voor een naar zichzelf. Pas daarna kon ze ze een voor een uploaden in het HIS. Door de digicoach ontdekte ze dat de omzetting van Word naar pdf direct kan. Ze vond het een superhandige optie. Toch hield ze in de weken daarna vast aan haar vaste werkwijze. Ze gunde zichzelf de tijd niet om zichzelf de andere, veel efficiëntere, manier eigen te maken.*

# Vraag aan de digicoach om je te helpen het zelf te doen!

**Digicoach is een nieuwe rol binnen de huisartsenzorg. Rowena Geenen is zo'n digicoach. Zij werkt als praktijkondersteuner somatiek bij Huisartsenpraktijk Boekel in Boekel (NB) en vertelt over de digicoaching in deze grote en groeiende huisartsenpraktijk.**

*Tekst: Hennie van de Kar-Vervooren*

## **Schets Huisartsenpraktijk Boekel**

Bij Huisartsenpraktijk Boekel werken zes huisartsen, zeven praktijkondersteuners, zeven doktersassistenten, een medisch secretaresse en een praktijkmanager. "In tegenstelling tot veel andere huisartsenpraktijken in dorpen zijn we doordeweeks altijd bereikbaar en open," vertelt Rowena. Zij startte in 2010 als doktersassistent bij de praktijk. In 2014 werd ze praktijkondersteuner somatiek. In deze functie begeleidt zij vooral patiënten met chronische klachten als hart- en vaatziekten, astma en COPD. Over de mate van digitalisering van de praktijk zegt Rowena: "Daarin zijn we behoorlijk ver. Zo hebben we een digitaal inlooppreekuur. Ook kunnen patiënten online een afspraak maken. Voor ons is digitalisering een manier om de werkdruk te verlagen en de kwaliteit van de zorg te verbeteren. Bovendien heb je elke dag allerlei programma's en applicaties nodig om je

werk gewoon goed te kunnen doen; in die zin heb je geen keus. We kunnen niet meer zonder digitalisering in de huisartsenzorg!"

## **Meerdere digicoaches in dezelfde praktijk**

Rowena volgde het opleidingstraject voor digicoach via Zorggroep Synchron. Rowena: "De manager van de praktijk heeft mij benaderd om dit traject te volgen. Vaak was ik namelijk al het aanspreekpunt en de vraagbaak voor collega's op het gebied van digitalisering. Onbeschreven deed ik het al, maar nu heeft het een naam. Binnen onze praktijk hebben we voor elke functiegroep een digicoach. Dus ook één voor de huisartsen en één voor de doktersassistenten. We werken immers allemaal met veel verschillende programma's en applicaties. Door voor elke functiegroep een digicoach te hebben, houden we het behapbaar. Ook kunnen we op deze manier onderling fijn sparren."

**Tip voor grotere huisartsenpraktijken: benoem voor elke functiegroep een digicoach.**

## **Zelfscans digivaardigheid, een must**

Het opleidingstraject voor digicoach bevestigde voor Rowena hoe ver Huisartsenpraktijk Boekel al is met digitalisering. Rowena: "We kregen via de zelfscans goed in beeld hoe het staat met de digitale vaardigheden van collega's. Die zelfscans zijn een must. Je moet namelijk eerst weten waar je met elkaar staat. Wat je daar vervolgens mee wilt en gaat doen, hangt af van je praktijkvisie. De zelfscan geeft inzicht in waar de potentie zit om te leren. Daar sluit je op aan. Voorwaarde is wel dat collega's ervoor openstaan om zich hierin verder te ontwikkelen. Bij het aantrekken van nieuwe collega's beschouwen we het als voorwaarde dat je hierin mee kunt gaan. Je hoeft geen pro te zijn maar moet wel de bereidheid hebben.

## **‘Digivaardiger worden lukt alleen als je ervoor open staat!’**

Alleen dan lukt het om digivaardiger te worden! Het initiatief om mij als digicoach in te schakelen, gaat overigens uit van de collega’s; zij komen zelf naar mij toe met vragen. Van die mogelijkheid maken ze ook echt gebruik, vaak via onze groepsapp.”

### **Durf te vragen!**

De meeste vragen die Rowena van collega’s binnenkrijgt, zijn gerelateerd aan storingen in programma’s, nieuwe functionaliteiten na updates, aangepaste protocollen of het uitlezen van digitaal verstuurd tests. Rowena: “Een deel van de vragen komt ad hoc. Zo liep een collega-praktijkondersteuner laatst vast in een longfunctietest met een patiënt. In zo’n geval kies ik ervoor om het zelf op te lossen zodat de collega meteen verder kan. In allerlei andere situaties plannen we een moment om samen te zitten, bijvoorbeeld voor meer uitleg over SharePoint of het aanmaken van een patiëntenlijst voor het oproepen en selecteren van patiënten met diabetes of hart- en vaatziekten. Dan is mijn belangrijkste uitdaging én leerdoel om het niet van de ander over te nemen, maar samen te kijken hoe iemand zelf verder kan. Vervolgens is het een kwestie van doen. Mijn boodschap aan mijn collega’s in de huisartsenzorg is daarom: durf te doen en durf vooral te vragen!”

Heb jij ook een digitip voor een collega in de huisartsenzorg?  
Mail dan naar [info@digivaardigindezorg.nl](mailto:info@digivaardigindezorg.nl)

### **De keuze voor de inzet van digicoaches**

In de huisartsenzorg is bewust gekozen voor de inzet van digicoaches. Suzanne Verheijden, Programmamanager Digitale Vaardigheden bij de coalitie Digivaardig in de zorg, vertelt waarom mensen massaal voor deze functie zijn opgeleid: “Uit een inventarisatieonderzoek bleek dat medewerkers binnen de huisartsenzorg stress krijgen van trainingen. Zij leren het liefste op de werkplek zelf, met hulp van een geduldige collega die goed kan uitleggen en coachen. De tip daarbij is: stop met afschuiven en neem zelf de verantwoordelijkheid. Dit gaat twee kanten op: neem niet zomaar werk van een collega over maar leer de ander het zelf te doen. En schuif niet zomaar werk door maar vraag je af of je het zelf kunt (leren).”



*Rowena Geenen*



## Stichting Sociaal Fonds Huisartsenzorg



### CONTACT

Heeft u vragen? Neem dan contact met ons op.

### SSFH

Postbus 4076, 5004 JB Tilburg

E [info@ssfhn.nl](mailto:info@ssfhn.nl)

T 013 594 43 18

[WWW.SSFH.NL](http://WWW.SSFH.NL)

