



DOOR SUZANNE VERHEIJDEN

Rol digicoach in relatie tot andere digitale functies

Een van de meest gestelde vragen die we bij de coalitie Digivaardig in de zorg en Buro StrakZ binnenkrijgen, betreft de positionering van de digicoach in de zorg ten opzichte van de andere ICT-functies. Welke taken horen bij een digicoach? En welke bij een helpdeskmedewerker of applicatiebeheerder?

Een digicoach is een zorgprofessional die de taak heeft om collega's te ondersteunen in het vergroten van hun digitale vaardigheden. Een geduldige, coachende en digitaal en didactisch vaardige medewerker die veiligheid creëert voor de digitale starter, de leervraag verheldert, leermiddelen zoekt en collega's 'on the job' coacht om stap voor stap vaardiger te worden.

De digicoach richt zich op het vergroten van de basisvaardigheden van collega's. Hij/zij heeft daarbij een extra focus op de digitale starter. Daar is niet alleen de nood het hoogst, maar deze groep heeft ook specifiek aangegeven (in onderzoek 's Heeren Loo 2017) niet te leren van computercursussen, maar het liefst geholpen te worden door een coachende collega op de werkplek.

De digicoach enthousiasmeert ook andere collega's met tips en tricks, webinars, kleine groepstrainingen, presentaties in werkovertuigingen, spreekuren etc. De coach beantwoordt de vragen die de medewerker niet zelf vindt op het intranet of waarbij een snel antwoord van de helpdesk niet genoeg is.

Doorgeven/verwijzen

Als de digicoach herhaaldelijk dezelfde problemen tegenkomt in een applicatie zal hij/zij deze doorgeven aan de functioneel beheerder of de applicatiebeheerder. Is er een technisch probleem of is iets kapot? Dan verwijst de digicoach door naar de helpdesk of servicedesk. Bij ingewikkelde privacy-issues wordt de security-officer of privacy-specialist ingeschakeld. Is er een training nodig over het ECD voor nieuwe

medewerkers? Daar is de ECD-trainer voor! Wil iemand weten welke zorgtechnologie past bij een cliënt? Dan schakelt de coach het innovatieteam in of de consultant zorgtechnologie. Krijgt iemand het gebruik van een zorgtechnologisch product niet onder de knie? Dan zou dat iets voor de digicoach zelf kunnen zijn. Heeft iemand niet voldoende aan de ECD-training of gaat het te snel? Dan komt de digicoach ook als redder in nood aangerend.

Is er een hele specifieke vraag over domotica en smart homes? Dan is er hopelijk een domoticaspecialist in de buurt of iemand van innovatie/zorgtechnologie. Bij een technische vraag over de WiFi, of de ICT-infrastructuur wordt ICT ingeschakeld. Kenmerkend is ook dat een digicoach vaker dan een ICT-medewerker een medewerker langere tijd begeleidt.

Een digicoach kan ook samen met iemand van ICT op Opleiden aan de slag gaan met handleidingen, tutorials of korte instructies van applicaties. De coach kijkt dan specifiek of het aansluit bij de taal van de medewerkers en het niveau van de starter.

Wat doet digicoach wel/niet

Wat doet een digicoach gemiddeld genomen wel:

- Digistarters begeleiden op hun eerste stappen op weg naar digivaardigheid. De digicoach brengt de individuele leervraag in kaart en stelt samen met de medewerker een individueel ontwikkelplan op.
- Een medewerker helpen om een bepaalde applicatie onder de knie krijgen (als de stand-

daardtraining niet voldoende is).

- Samen met ICT zorgen voor handleidingen, tutorials etc. die goed aansluiten bij de taal en het niveau van de medewerkers.
- Veelvoorkomende problemen op het gebied van digitalisering signaleren en doorgeven aan ICT-collega's of applicatiebeheerder.
- Het belang van digitalisering promoten in de organisatie.

Wat doet een digicoach gemiddeld genomen niet?

- Applicatiebeheer.
- Wachtwoorden aanmaken.
- Computers repareren.
- Uitgifte van software.
- Installeren hardware/ software.
- De implementatie van nieuwe applicaties.
- Implementatie en advies over zorgtechnologie.
- Standaard trainingen geven bij de uitrol van een nieuw programma (er zijn uitzonderingen).

Alle functies samen vormen een dreamteam dat digitalisering in de zorg werkend, helpend, toegankelijk en begrijpelijk maakt! ■

CV

Suzanne Verheijden is strategisch innovatieadviseur en ondernemer bij Buro StrakZ.