

De ideale digitale leider

Er start een pilot 'spraak gestuurd rapporteren' op haar locatie. Het is de eerste locatie die hiermee aan de slag gaat en ze is een beetje zenuwachtig. Niet omdat ze niet voorbereid is, maar omdat er best wat druk ligt op dit thema vanuit de RvB en het zorgkantoor. Ze heeft zelf aangeboden om de pilot te draaien en is vanaf dag één betrokken geweest bij de voorbereidingen. Ze heeft een ambassadeur zorgtechnologie ingezet en een digicoach vrijgespeeld. Twee collega's van de werkvloer die de taal spreken en medewerkers gaan ondersteunen met de techniek en de bijbehorende digitale vaardigheden.

Onder begeleiding van de digicoach is een maand geleden een leuke activiteit georganiseerd met het pilotteam, waarbij ze met ludieke opdrachten aan de slag gingen met de iPad. Welk team kan het snelste gesproken tekst omzetten in getypte tekst met de minste fouten? Welk accent vindt de microfoon van de tablet het lastigste om te vertalen? Ondertussen observeerde de ambassadeur zorgtechnologie de groepen en noteerde alle knelpunten. De leidinggevende deed zelf vol enthousiasme mee en besloot om te proberen haar mails voortaan ook met de dicteerfunctie te gaan formuleren.

Ze heeft overleggen bijgewoond met de security officer om van de hoed en de rand te weten waar het de privacy van cliënten betreft en leveranciers gesproken over de ervaringen van andere organisaties. Ze heeft gesprekken gevoerd met verwanten en de cliëntenraad vroegtijdig betrokken en kennis laten maken met de dicteerfunctie. Met de manager van de ICT servicedesk heeft ze gekeken naar de bereikbaarheid tijdens de pilot en een afspraak gemaakt rondom het inrichten en opladen van de tablets die gebruikt gaan worden.

Doet de AI wat 'ie kan?

Ook heeft ze gevraagd of de applicatiebeheerder samen met de digicoach een eenvoudige handleiding met printscreens wil maken voor het opladen en het gebruik van de tablets. Er liggen spiekkaarten klaar met handige tips rondom het uitspreken van leestekens. Er hangt een lijstje waar mensen woorden op kunnen noteren die de dicteerfunctie lastig vindt om samen met de leverancier te kijken of de AI doet wat 'ie moet doen.

Verder heeft ze de afgelopen maanden de beleidsmedewerker een meting laten doen van de rapportagetijd die medewerkers nu kwijt zijn om straks te kunnen vergelijken met de tijd die het dicteren vraagt. Ze heeft hem ook gevraagd een kort vragenlijstje te maken om te evalueren met de medewerkers. Dit lijstje gaat hij al 'walking around' doorlopen met de medewerkers tijdens hun dienst. Zo kost het hen geen extra tijd.

Op de ochtend van de kick-off heeft ze haar agenda leeg gehouden en gaat even de afdeling op om iedereen succes en veel plezier te wensen. Ze loopt naar verzorgende Hannie, van wie ze weet dat die het extra spannend vindt. Ze praat haar moed in, verwijst naar de stappenplannen en noemt het

nummer van de digicoach die straks ook binnen zal lopen. Ze checkt of het communicatiebericht op het intranet geplaatst is. Ze appt nog even met de ambassadeur zorgtechnologie om te checken of de tablets zijn opgeladen en gaat dan rustig aan het werk op haar kantoor. Het team is er klaar voor, dit gaan ze rocken.

Hick-ups tackelen

Kleine hick-ups gedurende de dag worden door de digicoach en de ambassadeur getackeld en aan het einde van de dag stuurt ze het team dat dienst had een welverdiend compliment. Hannie stuurt ze nog even een persoonlijk appje om te vragen hoe het gegaan is. Hannie is opgelucht dat het goed verlopen is, al heeft ze zich door de spanning vaak versproken. Haar leidinggevende vertelt dat haar dat zelf ook overkomen is met de dicteerfunctie op de smartphone en dat ze bijna hoer in plaats van hier gestuurd had naar haar directeur. Ze lachen er samen hartelijk om en wensen elkaar een fijne avond.

Ze noteert de belangrijkste lessen die geleerd zijn zodat haar collega's die na de pilot aan de beurt zijn een goede start kunnen maken. Ze informeert de RvB over de succesvolle eerste dag en agendeert het thema voor de jaarplandag via de bestuurssecretaris. Ze sluit haar computer af, zet haar telefoon op stil en loopt genietend van de middagzon richting het station. ■



Suzanne Verheijden is strategisch innovatieadviseur en ondernemer met BuroStrakZ.