



Digitaal vaardig zijn versus werkplezier in de zorg

Werkplezier hebben is een belangrijke factor van het werken en blijven werken in de zorgsector. Gelukkig zit dat wel snor volgens de laatste onderzoeken. Het CBS onderzocht¹ het werkplezier in de bedrijfstak zorg en welzijn door te vragen naar verschillende aspecten daarvan. Eind 2022 gaf ruim drie kwart (76 procent) aan tevreden te zijn met het werk. Een ongeveer even groot aandeel (77 procent) zei enthousiast te zijn, en 90 procent vond het werk inhoudelijk leuk. Dat is mooi! Die percentages gelden echter niet als het gaat om digitalisering.

& DOOR SUZANNE VERHEIJDEN

Ik hoor regelmatig negatieve opmerkingen over technologie en digitalisering. Dat het te snel gaat, dat mensen zich zorgen maken dat het leidt tot koude zorg en dat het effect heeft op het werkplezier van medewerkers. En we weten dat de hoeveelheid administratieve taken ook een negatief effect heeft op het

werkplezier. Regeldruk is een van de redenen waarom professionals hun baan in de zorg opzeggen. Het niet digitaal vaardig zijn speelt een grote rol bij de ervaren regeldruk.

Vloeken en zuchten

Is er een correlatie tussen werkgeeluk en digitaal vaardig zijn? Is er een negatieve relatie tussen lage digitale vaardigheden en steeds meer digitaal moeten werken? Ik kan

me voorstellen dat mensen die moeite hebben met computers en de behoefte hebben om het apparaat uit het raam te gooien, niet heel erg aan het genieten zijn en denken: 'Wat heb ik toch een leuke baan!'

Maar: een vermoeden is geen feit. Dus ben ik op onderzoek uit gegaan. Ik ben maar eens begonnen bij Nederlandse onderzoeken naar digitale vaardigheden per zorgsector. Daar

stond werkplezier niet voorop in de meting, maar onderzoekers stelden er wel vragen over.

Wat weten we al?

In het onderzoek² naar digitale vaardigheden bij 14 VVT-organisaties uit 2020 is er aandacht aan besteed. Een van de geciteerde uitspraken: "Dat ding gaat nooit mijn vriend worden, geloof mij!", zegt een van de medewerkers terwijl ze naar de computer wijst. Hierin is ze niet de enige. Andere starters zeggen: "Het is niet mijn ding, ik zit niet van 'joepie joepie' achter de computer", en: "Het is zeker niet mijn hobby." Er zijn zelfs medewerkers die vertellen dat hun werkplezier achteruit gaat wanneer ze meer met een computer moeten werken: "Ze zeggen dat ik de tablet nu overal mee naar toe moet nemen. Nou sorry, dat verknalt het plezier in mijn werk."

In het Franciscus gasthuis en Vlietland ziekenhuis werd in oktober 2021 onderzoek³ gedaan naar een aanpak van digitale vaardigheden. Zij deelden onder andere 15 highlights. Highlight 8 is (volgens onderzoekers Zantvoord en Pulles): 'Het verbeteren van digitale vaardigheden zorgt voor tijds winst, minder stress en meer werkplezier.'

In de digitale vragenlijst voor het onderzoek gaven respondenten antwoord op de vraag wat het hen zou opleveren wanneer ze digitaal vaardiger worden. Een greep uit de reacties:

- Sneller zelfstandig handelen als ik iets digitaal geregeld moet krijgen en niet afhankelijk zijn van anderen hierin.
- Dan hoeft ik mijn collegae niet lastig te vallen om mij te helpen.
- Dat ik dingen zelf uitzoek en het niet aan een collega hoeft te vragen.
- Meer werkplezier door het zelfstandig afronden van mijn digitale taken.
- Geen hulp van anderen nodig.
- Om minder afhankelijk te zijn van anderen.
- Zekerheid en tijds winning als ik het zelfstandig kan.

Ook hier komen dus veel elementen van werkplezier terug. Maar ook stress als gevolg van digitalisering wordt genoemd: "De praktijk is weerbarstig en dat maakt starters kwetsbaar: updates of foutmeldingen slaan hen uit het veld. Een starter vertelt dat dit haar verdooft: "Ik raak meteen in de stress als er iets misgaat. Misschien is het wel makkelijk op te lossen, maar door die stress zie ik dat niet meer. Dat is wel vervelend. Ik wil het zo graag goed doen, maar soms lukt het me niet."

Effect niet digivaardigen

Bijzonder is dat in dit onderzoek het niet

digivaardig zijn van collega's ook effect lijkt te hebben op het werkplezier van mensen die wel digivaardig zijn! "Een aantal digitaal vaardige collega's vertelt dat zij wel eens irritatie voelt. Digitale starters zijn afhankelijk van de hulp van hun collega's..."

Ook een manager merkt dat er soms frictie ontstaat in het team, bijvoorbeeld wanneer er tijdens een overleg te veel onnodige herhaling is op het gebied van digitalisering: "Dan worden er opmerkingen gemaakt als: 'Hoe kun je dit nu nog niet weten, terwijl dit al 15 keer op de mail heeft gestaan?' Dan merk je wel wat spanning onderling."

Daarnaast vertragen digitale starters ook hun digitaal vaardige collega's. Een medewerker legt uit: "Het geeft natuurlijk vertraging. Als je zelf klaar bent, moet je andere collega's nog helpen om dingen af te krijgen of aan te passen. Dan denk ik: die tijd had ik liever gebruikt om naar mijn patiënt te gaan of andere dingen te doen. Als je dan meerdere collega's op een dag hebt die bepaalde dingen niet onder de knie hebben, dan stagneert dat wel, ja."

Internationale onderzoeken

Welke onderzoeken zijn er internationaal al gedaan naar digitalisering en werkgeeluk? Ik deel een paar resultaten van mijn zoektocht.

1. Impacts of technology implementation on nurses' work motivation, engagement, satisfaction and well-being: A realist review Article in Journal of Clinical Nursing, April 2023

Uit dit onderzoek blijkt dat ook het nut begrijpen van de inzet van technologie bijdraagt aan betrokkenheid, tevredenheid en welzijn. 'Verpleegkundigen moeten worden geïnformeerd over de redenen voor het gebruik van nieuwe technologie en over de kennis en vaardigheden beschikken voor het gebruik ervan. Inzicht in de werkmotivatatie en houdingen van verpleegkundigen met betrekking tot de adoptie van technologie op de werkplek kan de betrokkenheid, tevredenheid en welzijn op het werk ondersteunen.'

2. The Impact of Digital Competence on Job Satisfaction in the Healthcare Sector (2019)

Dit onderzoek onderzocht de relatie tussen digitale competentie en werktevredenheid in de gezondheidszorgsector. Het richtte zich op verschillende aspecten van digitale competenties, zoals het gebruik van elektronische patiëntendossiers, telemedicatie en andere digitale hulpmiddelen. De studie toonde aan dat zorgprofessionals die goed waren in het omgaan met digitale technologieën over het algemeen een hoger niveau

van werktevredenheid rapporteerden.

3. Digital Skills and Job Happiness among Nurses in Europe (2018)

Dit onderzoek richtte zich specifiek op verpleegkundigen in verschillende Europese landen en hun digitale vaardigheden in relatie tot hun werkgeeluk. Het onderzoek gebruikte enquêtes en interviews om te evalueren hoe digitale vaardigheden het werk van verpleegkundigen beïnvloeden en in hoeverre dit van invloed is op hun algemene tevredenheid met hun baan. De bevindingen suggereerden dat verpleegkundigen die goed waren in digitale vaardigheden doorgaans meer tevreden waren met hun werk.

Aan de slag!

De uitkomsten verbazen me niets! Ik kan ook blij zijn als een kind als ik met Windows + Shift + S een deel van mijn scherm kan kopiëren en volg mijn robotstofzuiger met het plezier van een puppy. Maar ik heb twee weken gevloekt en gezocht na de invoering van Teams bij mijn oude werkgever.

Er zijn voor zover wij weten al bijna 525 zorgorganisaties bezig met een programmatische aanpak rondom digitale vaardigheden. Is het vergroten van werkplezier wellicht een reden voor de andere organisaties om aan de slag te gaan? Ik hoop het van harte. Neem eens kijkje op www.digivaardiginzorg.nl.

Met dank aan Lies van Gennip en Yvette Visser! ■

Referenties

1. 
2. 
3. 

CV



Suzanne Verheijden is strategisch innovatieadviseur en ondernemer met BuroStrakZ.