

- Wat heeft een I-nurse nodig?

- Bovenaan staat dat een **zorgorganisatie een goede visie heeft op zorg en technologie**. Mensen de rol van I-nurses geven heeft geen enkele zin als de organisatie in zijn geheel niet innovatiever wil worden en er geen samenhangende missie en visie is die ondersteunt bij het zetten van belangrijke stappen. Dit moet ook breed bekend gemaakt worden en gedragen worden door het volledige management team.
- Ook bovenaan staat **tijd**. De zorgverlener heeft het gemiddeld hartstikke druk. De rol van I-nurse mag niet weer een extra taakje zijn. Het is essentieel dat er tijd gemaakt wordt voor deze rol. Hoeveel uur is afhankelijk van de instelling, de organisatie, hoeveel men met technologie doet/wil, hoe bekend zorgmedewerkers zijn met gebruik van technologie etc., maar 4 uur per week lijkt het minimum. Overigens verdient de I-nurse zich vlot terug. Minder fouten, minder cursussen, beter gebruik van technologie, die niet alleen betere zorg levert, maar vaak ook efficiënter is. En vaak wordt er vrij ongericht technologie ingekocht: liever een robot minder en meer tijd voor een I-nurse.
- Zorg dat de I-nurse op tijd de **juiste opleiding** krijgt, zo goed mogelijk aansluitend bij wat er daadwerkelijk als technologie gaat worden gebruikt. Het kunnen trouwens ook andere ondersteunende opleidingen zijn, bijvoorbeeld een communicatie opleiding, of een opleiding die ondersteund bij een bredere rol binnen de organisatie.
- Besef dat een I-nurse een **nieuwe rol** is. Die rol moet als het ware nog uitgevonden worden. Daarbij helpt het als je met **andere I-nurses** kunt **overleggen**. Een grote organisatie kan een I-nurse team creëren, en elke organisatie kan zich aansluiten bij de nationale **I-nurse community**.
- Zorg dat I-nurses op een **goede** manier binnen de organisatie **gepositioneerd** zijn. Hebben ze goed contact met de innovatie-ambassadeur? Kennen ze de juiste mensen bij ICT, worden ze gesteund door de teammanager en de hogere leiding?
- Bij het **aannemen en bijscholen** van personeel is het verstandig om naast zorgkwaliteiten ook **digitale vaardigheden** mee te nemen.

- Colofon

Auteurs

Roos Kist (ECP)
Daniel Tijink (ECP)

Met dank aan

Henny Mulders, Actiz
Kitty de Jong, Kitty de Jong Zorginnovatie Advies
Johan Vesseur, Vilans
Roelfien Erasmus, Zuidoostzorg
Martijn Schep, 's Heeren Loo
Jedidja Jager, 's Heeren Loo
Maarten Ellenbroek, Topaz

Design

Dune Pebbler

www.digivaardigindezorg.nl

WAT DOET DE I-NURSE EN WAT HEEFT DE I-NURSE NODIG?



E-health
en de
zorgverlener



Digitalisering geeft steeds meer nieuwe mogelijkheden, ook in de zorg. Waar in de beginperiode van digitalisering de focus vooral lag op het administratieve deel, komt er steeds meer technologie die de zorg zelf ondersteunt, ook wel e-health genoemd. Denk hierbij aan de medicijndispenser, beeldbellen, patiëntenportalen, domotica, etc.

Het gaat er om dat de technologie de zorg voor patiënten of cliënten verbetert. Dat kan omdat de patiënt/cliënt meer autonomie krijgt, meer zekerheid, meer privacy, meer juiste zorg op het juiste moment. Overal is de rol van de zorgverlener essentieel, want e-health betekent ook iets voor de zorgverlener. Op zijn minst het leren omgaan met nieuwe technologie, maar vaak ook een andere manier om te gaan met de patiënt/cliënt, met collega's, een andere manier van werken etc.

Dat is om allerlei redenen niet makkelijk: een deel van de zorgmedewerkers heeft weinig met technologie, sommige zorgmedewerkers zijn niet zo digivaardig, er is te weinig tijd om iets nieuws te leren, sommige innovaties vergen aanpassingen van het werkproces, waarbij je afhankelijk bent van anderen, het gebruik van een technologie binnen de eigen zorgcontext is te weinig helder, etc.



- Wat is een I-nurse?

De omgang met technologie door zorgverleners gaat niet vanzelf. We denken dat een I-nurse daar een belangrijke rol in speelt. In een aantal (grotere, meer innovatieve) zorginstellingen werkt een I-nurse. Op basis van gesprekken met hen werken we in deze folder kort en krachtig het idee van een I-nurse uit. We gaan ook in op de randvoorwaarden die een I-nurse nodig heeft. Maar we beginnen met een definitie:

*Een I-nurse is een **zorgmedewerker**, met **meer gevoel voor digitale ontwikkeling** dan de collega's, die in staat is die nabije collega's met **raad en daad** terzijde te staan bij het gebruik van e-health toepassingen.*

In sommige organisaties is er ook een innovatie ambassadeur. Dat is iemand die 2-3 dagen is vrijgesteld om op zoek te gaan naar e-health innovaties en te helpen bij de invoering. Dat is iets anders dan een I-nurse. Er is vast veel contact, maar een I-nurse werkt voor het grootste deel van de tijd als zorgverlener.

What's in a name?

Tijdens onze gesprekken merkten we dat de I-nurse verschillende namen had. We starten met de e-nurse, zoals je ook e-health hebt. Daarna deed iemand de suggestie dat het meer gaat om innovatie, die door digitalisering wordt veroorzaakt dan om digitalisering zelf, dus volgde de I-nurse. De volgende vraag is of het altijd om een nurse moet gaan met de termen digicoach en innocoach tot gevolg. Op zich zijn alle namen goed. Wel gaat het erom dat de I-nurse geen aparte functie is, maar een rol van iemand die verzorgend of verplegend werk doet.

- Wat doet de I-nurse?

- Zelf (eerder dan collega's) **begrijpen** hoe een nieuwe technologische toepassing werkt en wat het betekent voor de afdeling.
- **Helpen** van collega's bij het gebruik van nieuwe technologie voor toepassingen op de afdeling.
- Als met een beetje hulp collega's kunnen worden geholpen kan de I-nurse dat doen. Maar sommige mensen zijn digitale starters of hebben problemen met lezen en schrijven. Dan kan de I-nurse **doorverwijzen** naar andere ondersteuning of opleiding.
- Bij elk gebruik van een technologische toepassing gaan er dingen mis. De Wifi valt uit, het apparaat doet het niet, de software is onduidelijk, de verbinding met ander werk is niet goed. De I-nurse hoeft dat niet op te lossen, maar kan wel de collega's ondersteunen bij het **benoemen van de problemen en aankaarten bij de juiste personen**.
- De I-nurse is een gewaardeerd **klankbord** voor **innovatie-ambassadeur, ICT-er en leidinggevende**. Hij/zij kan meebeslissen over wat er wordt aangeschaft, hoe de introductie plaatsvindt, wat dit vraagt van of geeft aan zorgmedewerkers en wat er voor de zorgmedewerkers nodig is om de technologie te implementeren. Verder kan de I-nurse ook goed inschatten welke effecten het heeft op de omgang met patiënten.
- Vaak hebben organisaties binnen een zorgteam '**aandachtsvelders**' aangewezen die alles weten over een bepaald onderwerp. De I-nurse is geen extra aandachtsveld, maar gaat juist met de 'aandachtsvelders' in gesprek over de mogelijkheden van technologie voor hun aandachtsveld.
- Het best is het wanneer technologieën worden gebruikt omdat de zorgmedewerkers en hun patiënten het willen. De I-nurse **kent de wensen en problemen die medewerkers hebben** en kan dit vertalen naar een technologische oplossing. Dat kan ook via uitprobeersessies.
- De I-nurse denkt **vanuit de patiënt**. Met haar patiënten heeft ze immers het meeste contact. Wat wil de patiënt of cliënt, hoe help je iemand om het te leren gebruiken, hoe houd je rekening met verschillen tussen mensen. Tijdens patiëntoverleggen kan de I-nurse e-health toelichten.
- De I-nurse krijgt **zelf ruimte om te leren**. Dat kan uiteraard via cursussen, congressen en workshops. Maar het kan ook door van elkaar te leren via een community van I-nurses. Die zal worden ondersteund door de coalitie digivaardig.



- Welke eigenschappen heeft een I-nurse?

- Een **zorgachtergrond** is belangrijker dan een ICT-achtergrond. Het gaat erom dat je 'gewoon' werkt binnen de zorg.
- Je hebt **affiniteit met technologie**, maakt je dingen vrij vlot eigen en vindt het leuk om er over na te denken wat er kan met technologie, je bent nieuwsgierig.
- **Je kent de mensen** en de plek waar je werkt. Het liefst wat meer dan je eigen groep of afdeling.
- **Je durft mensen aan te spreken** en te helpen. Zowel je directe collega's als de mensen eromheen (HR-ICT-leidinggevenden). Dus zowel aanspreken, helpen als om hulp vragen.
- Het maakt niet uit of je oud bent of jong, waar het om gaat is **leergierigheid**. Je hoeft geen schaap met vijf poten te zijn, je bent al een goede zorgverlener, I-nurse is iets wat in je zit en waar tijd voor vrij moet worden gemaakt.



Voor inspiratie en ontwikkelingen kunt u terecht op de websites:
www.digivaardigindezorg.nl en www.digitaal-vaardig.nl