

## LEERPRAKTIJK

# Ask Me als digitale assistent op de werkplek bij Maasstad Ziekenhuis

Nieuwe behandelmethodes, medische apparatuur, medicijnen, nieuwe inzichten door onder andere DNA-sequencing en big data-analyses. Elke drie maanden verdubbelt de totale hoeveelheid medische kennis. Prachtig, maar het stelt de zorgsector ook voor grote vraagstukken. Want hoe houd je in die maalstroom van medische en technologische ontwikkelingen de kennis en vaardigheden op peil van zorgmedewerkers die hun handen toch al meer dan vol hebben? Deze leerpraktijk beschrijft hoe leren in de vorm van werkplekondersteuning daarin een belangrijke rol kan spelen.

Annemieke Bartholomeus\*

## Aanleiding: information overload

De grote veranderingen waarmee de zorg te maken heeft, stellen nieuwe eisen aan leren in de zorg. Wil je zorgprofessionals alles blijven aanbieden in traditionele leervormen, zoals trainingen en workshops, dan zou je ze een groot gedeelte van hun tijd uit het zorgproces moeten halen. Dat is financieel en logistiek onhaalbaar en bovendien: hoe zinvol is dit in een tijd waarin zorgprofessionals naast hun gewone werk steeds vaker niet-alledaagse handelingen uitvoeren en ingewikkelde apparatuur bedienen?

De noodzaak om leren in de zorg anders en efficiënter te organiseren, wordt breed gevoeld. Ook omdat de werkdruk oploopt door een stijgend tekort aan zorgprofessionals. Als er nu niets gebeurt, dreigt in 2022 een tekort van 100 tot 125 duizend medewerkers (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2018). Ondertussen neemt de opleidingsdruk alleen maar toe. Naast de wet BIG heeft de ziekenhuissector ook te maken met het Convenant Medische Technologie. Dat betekent dat zorgprofessionals niet alleen elk jaar moeten aantonen dat ze vakbekwaam en patiëntveilig hun werk doen, maar ook dat ze vakbekwaam en patiëntveilig met medische apparatuur omgaan (werkplekcompliance). Nog los van alle veranderingen in medicatie,

protocollen en behandelmethodes die ze óók bij moeten houden. Toch groeien de opleidingsbudgetten niet structureel mee met de opleidingsdruk. Ook dat roept de vraag op: hoe gaan we daarmee om?

## Leren verschuift naar de werkplek

Tegen deze achtergrond verschuift leren in de zorg naar de werkvloer. Van de klaslokalen en achter de computer naar de praktijk, aan het bed en in de behandelkamer. Tegelijkertijd wordt leren in de zorg steeds verdergaand gepersonaliseerd. Dat is een tweede verschuiving die zich voltrekt in leren in de zorg: van massaconfectie naar maatwerk, waarbij iedereen z'n eigen, persoonlijke leerpad volgt. Deze ontwikkelingen vragen om innovatieve leeroplossingen die ondersteuning op de werkplek faciliteren.

## Leeroplossing Ask Me – maatwerkondersteuning op de werkplek

Zo'n innovatieve leeroplossing die inspeelt op deze trends, is de webapp Ask Me. Deze digitale assistent op de werkplek ontwikkelde Noordhoff Health in intensieve cocreatie met acht

toonaangevende ziekenhuizen die deel uitmaken van de coöperatie Profportaal Zorg (PPZ). Ask Me is een vorm van *on demand support* waarmee zorgprofessionals direct korte taakinstructies kunnen opvragen: er brandt een rood lampje, wat nu? Het medicatieprotocol is veranderd, maar hoe zat het ook alweer? Hoe werkt de nieuwe scanner? Hoe maak ik apparaat X correct schoon en voorkom ik schade? Ask Me is te raadplegen vanaf een laptop, COW (Computer on Wheels), tablet of smartphone en daardoor in elke werksituatie eenvoudig toegankelijk. In drie muisklikken krijgen gebruikers een korte tekst, plaatje of instructievideo op hun scherm met exact de informatie die ze op dat moment nodig hebben om verder te kunnen met hun werk.

## Opzet project – voorbereiding in cocreatie

Het concept van Ask Me was van meet af aan een tool om content aan te bieden in zeer kleine bouwsteentjes – niet modulair maar granulair, als korrels – die makkelijk elk afzonderlijk op te roepen zijn. Zodat je bijvoorbeeld niet een complete instructievideo hoeft te bekijken of een heel protocol hoeft door te zoeken, maar meteen dát brokje informatie te

pakken hebt waar je naar op zoek bent. De ontwikkeling van deze tool verliep in verschillende, min of meer parallelle stappen:

- Noordhoff Health bedacht en ontwierp de technologie, in nauwe samenspraak met de betrokken ziekenhuizen. Bij de totstandkoming van Ask Me hebben alleen al 36 verpleegkundigen letterlijk alle details uitgetest, tot aan de kleurtjes op de schermen en de posities van de knopjes toe.
- De cocreatiepartners bepaalden samen een aantal 'leerobjecten' om Ask Me mee te vullen. In dit geval ging het veelal om medische apparatuur, maar binnen de Ask Me-omgeving kunnen bijvoorbeeld ook procedures, protocollen, medische handelingen en EPD-afspraken als 'leerobject' dienen.
- Elk van de deelnemende ziekenhuizen werkte drie leerobjecten uit en verzorgde zowel de structuur als de content voor deze leerobjecten – aan de hand van het ontwerp, een door Noordhoff Health opgestelde stijlgijs en goed doordachte regels.

### Behoeft e identificeren

Het Maasstad Ziekenhuis ontwierp onder meer het leerobject Level I, een high-risk medisch apparaat om op de intensive care infuusvloei stoffen en/of bloedproducten snel op temperatuur te brengen. Daarbij werd een inhoudsdeskundige aangewezen, die zich samen met een opleidingsfunctionaris van de Maasstad Academie boog over vorm, inhoud en structuur van het leerobject: welke informatie kan van pas komen op de werkplek, zeker op kritische momenten? Welke detailstap vraagt om een korte video, illustraties, tekst? Hoe zorgen we dat alles logisch in elkaar zit en in maximaal drie muisklikken te vinden is? Toen die puzzel eenmaal gelegd was, werd de content verzameld en waar nodig geproduceerd. En ten slotte ingevoerd in Ask Me. Die laatste stap is kinderlijk eenvoudig – het vullen van Ask Me werkt heel intuïtief. Het ontwerp vraagt de meeste tijd, al blijkt de structuur van de con-

tent bij medische instrumenten aardig te standaardiseren in steeds terugkerende deelobjecten:

- voorbereiden/aansluiten
- inschakelen
- uitvoeren/bedienen
- afsluiten
- alarm/storing

## Toepassing bij Maasstad Ziekenhuis

### 1. Leren en ondersteuning op de werkplek – voldoen aan Convenant Medische Technologie

Eerder dit jaar werd de eerste versie van Ask Me geïntroduceerd. De ziekenhuizen die hebben deelgenomen aan de ontwikkeling, gingen er als eerste mee aan de slag. Hoe zorg je dan dat zorgprofessionals de meerwaarde zien en de tool ook echt gaan gebruiken? Het Maasstad Ziekenhuis pakte dit slim aan door Ask Me in te zetten tijdens een pijnsymposium. Daar kregen medewerkers verschillende casussen voorgelegd met de opdracht om deze casussen aan de hand van Ask Me op te lossen. Een heuse vuurdoop, waarbij direct duidelijk werd:

- dat het netwerk van het Maasstad Ziekenhuis het goed aankan als er 50 medewerkers tegelijk op Ask Me inloggen;
- dat Ask Me zorgprofessionals daadwerkelijk helpt de juiste handelingen uit te voeren op basis van de aangeboden content;
- dat zorgprofessionals de mogelijkheden en gebruiksvriendelijkheid van Ask Me direct onderkennen en heel positief reageren; de tool bewijst zichzelf.

Nu is het zaak de leerobjecten in Ask Me uit te breiden met meer medische apparatuur. De tool voorziet in de mogelijkheid om medewerkers rechten toe te kennen, zodat ze deze objecten zelf kunnen op- en uitbouwen. Hoe meer apparatuur in het systeem zit, hoe beter zorgprofessionals ondersteund worden in de voortdurende eis om veilig te werken, en hoe makkelijker het daarmee voor hen – en het ziekenhuis – wordt om het Convenant Medische Technologie na te leven. Opleidingsfunctionaris Marjolein van

Dijk van de Maasstad Academie: 'Ask Me biedt heel praktische, concrete ondersteuning op de werkplek: wat moet ik nu doen? We zien Ask Me als waardevolle aanvulling op werkpleklers of ons documentenbeheersysteem, niet als vervanger daarvan.'

### 2. Compliance op de werkplek – kwaliteit en veiligheid

Inmiddels zet het Maasstad Ziekenhuis Ask Me ook in voor andere leerobjecten dan medische apparatuur. Aanleiding daarvoor vormde de aankomende heraccreditatie door de Joint Commission International (JCI), dé internationale keuringsinstantie op het gebied van kwaliteit en veiligheid van de patiëntenzorg. De projectleider kwam op het idee om voor diverse thema's die van belang zijn om de veiligheid en kwaliteit van de patiëntenzorg op het gewenste niveau te houden, ook leerobjecten Ask Me aan te maken. Zodat dit verpleegkundigen en specialisten in concrete situaties die zich voordoen, kan helpen correct te handelen. Hij pakte dit voortvarend op, en kwam in overleg met de opleidingsfunctionaris en Noordhoff Health tot een aangepaste opzet voor dit type leerobjecten.

Ondertussen staat er daarvan een flink aantal in Ask Me, van valpreventie – hoe voorkom je dat patiënten vallen, hoe registreer je incidenten – tot voeding in de kliniek – hoe signaleer je ondervoeding, hoe voorkom je het? Om deze uitbreiding onder de aandacht te brengen, maakt een speciaal samengesteld ondersteuningsteam een ronde langs alle afdelingen die er baat bij kunnen hebben. Marion van der Merwe, teamleider bedrijfsopleidingen bij Maasstad Ziekenhuis: 'Negen van de tien specialisten en zorgprofessionals reageren enthousiast en zien meteen wat voor mogelijkheden Ask Me hun afdeling nog meer zou kunnen bieden. Zo werkt deze toepassing van Ask Me als een vliegwielt voor het gebruik ervan in onze organisatie.'

## Werkwijze – het gebruik van Ask Me

Het gebruik van Ask Me wijst zichzelf. Bij het invoeren van de medische instrumenten in de tool hebben deze instrumenten allemaal een cijfercode



gekregen. Ziekenhuizen die deze apparatuur in huis hebben, brengen daarop een sticker aan met dit nummer. Op die manier kunnen zorgprofessionals die hierover iets willen opzoeken, direct via dit nummer bij het juiste leerobject uitkomen. Behalve dat gebruikers bij een leerobject uit kunnen komen via een cijfercode, kunnen ze ook zoeken op trefwoorden. Vervolgens klikken ze door naar de informatie die ze zoeken: hoe sluit ik een zak bloed aan op Level 1, bijvoorbeeld. Een videofragment van enkele seconden geeft antwoord. Idem voor de vraag: hoe stel ik dit apparaat in? Hoe zet ik het weer uit? En: er brandt een rood lampje, wat nu?

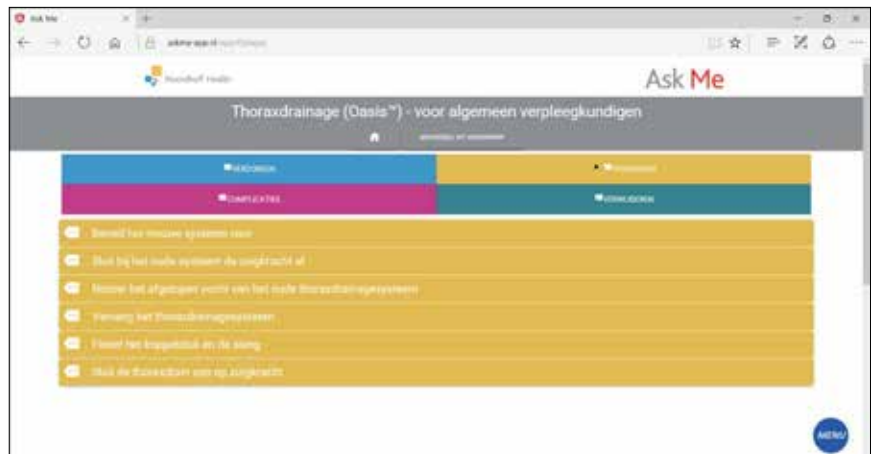
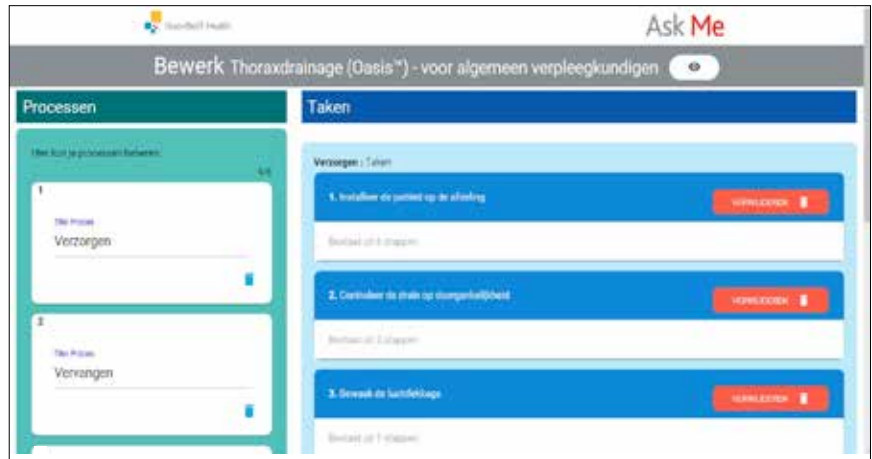
Zo helpt Ask Me zorgprofessionals hun geheugen op te frissen, nieuwe of gewijzigde informatie tot zich te nemen en adequaat te handelen op momenten dat er iets mis dreigt te gaan. Tijdens het werk, met minimale onderbreking van hun werkzaamheden.

## Effecten – meer tijd aan het bed

*Efficiënt leren en werken:* Ask Me is een vorm van sterk gepersonaliseerd leren die verpleegkundigen sneller en efficiënter toerust voor hun specifieke taken, waardoor ze uiteindelijk meer tijd aan het bed kunnen besteden. Daarmee los je het personeelstekort in de zorg niet op, maar je kunt het wel voor een klein deel wegnemen.

*Leren als continu proces:* zorgprofessionals krijgen ondersteuning op alle momenten dat daar op de werkplek behoefte aan is: als hun kennis even is weggezaakt, als er iets veranderd is en als er een probleem opgelost moet worden.

*Kwaliteit en veiligheid:* Ask Me maakt het zorgprofessionals heel makkelijk om apparatuur veilig en op de juiste manier te gebruiken. Dat komt de kwaliteit van de patiëntenzorg ten goede. Bovendien



helpt het om aan te tonen dat zorgprofessionals bekwaam en bevoegd zijn.

*Kostenbesparing:* de inzet van Ask Me kan forse kostenbesparingen opleveren, doordat het verkeerd gebruik van en daarmee onnodige schade aan medische apparaten voorkomt.

*Ontzorging:* Ask Me helpt de verpleegkundige up-to-date te blijven zonder alles te moeten onthouden op basis van een e-learningmodule of klinische les, en sneller, competenter en met meer zelfvertrouwen te werken.

## Tips

- Zorg voor relevante en voldoende content, zodat Ask Me ook echt meerwaarde heeft voor de eindgebruiker. Deze kun je zelf produceren, afnemen bij Noordhoff of in samenwerking met Noordhoff ontwikkelen.
- Het ontwerpen en ontwikkelen van content voor leerobjecten vraagt tijd en afstemming. Belangrijk daarbij is om het eigenaarschap goed te beleggen en degene(n) bij wie de ontwikkellast ligt, daarin te faciliteren. Bijvoorbeeld door er voldoende tijd voor in te ruimen. Maak een ontwikkelsysteem met een heldere

planning en regel het onderhoud en de borging.

- Gebruik een project of event om Ask Me te introduceren bij medewerkers. Bij Maastricht heeft bijvoorbeeld een pijnsymposium geholpen om medewerkers heel snel te laten zien en ervaren hoe de tool werkt en wat je ermee kunt. Het JCI-project heeft verder als vliegwiel gewerkt om in rap tempo leerobjecten te ontwikkelen.
- Zorg voor een goede afstemming met de ICT-afdeling: hoe ga je bijvoorbeeld om met het gebruik van mobiele devices, met cookie-instellingen? Welke impact is te verwachten van Ask Me op het ICT-netwerk en zijn daarvoor aanpassingen nodig?
- Neem alle stakeholders in de organisatie, zoals de afdeling Kwaliteit en Veiligheid, mee in de implementatie en maak duidelijk hoe Ask Me zich verhoudt tot andere tools die de organisatie in gebruik heeft.

## Doorontwikkeling – haalbare stappen

De ziekenhuizen die gebruikmaken van Ask Me, geven hun feedback aan

## LEERPRAKTIJK

Noordhoff Health. Daar worden verbeterpunten zo snel mogelijk opgepakt. Zo heeft de tool inmiddels een verbeterde zoekfunctie en krijgt de userinterface een nieuwe vormgeving. Ondertussen vormt Profportaal Zorg samen met Noordhoff Health ook een krachtige denktank voor de doorontwikkeling van Ask Me en andere leeroplossingen voor de toekomst. Ze bespreken met elkaar welke nieuwe functionaliteiten op korte termijn nodig zijn, waar ze samen in willen investeren én wat binnen afzienbare tijd haalbaar is.

### Vergezicht in het ontwerp

De doorontwikkeling voltrekt zich stap voor stap, maar daarbij staat Noordhoff Health wél het vergezicht voor ogen. Bij de ontwikkeling en doorontwikkeling van alle leeroplossingen, waaronder Ask Me, houdt de uitgever daar al rekening mee in het ontwerp. Met Ask Me krijg je nu nog een leerobject *on demand* tot je beschikking via een trefwoord of cijfercode, maar de volgende stap is dat je de tool locatiegebaseerd (via een *beacon*) kunt inzetten. Waarbij Ask Me de leerobjecten automatisch aanreikt op basis van waar een zorgprofessional zich bevindt en wat hij of zij daar gaat doen. Daarvoor hoeft geen compleet nieuwe

tool gebouwd te worden. In het Jeroen Bosch Ziekenhuis in Den Bosch draait op de maag-darm-leverafdeling al een pilot met *beacons*.

### Vervolgstappen

Ook over vervolgstappen op de langere termijn wordt continu nagedacht. Van het toevoegen van *augmented reality* - waarbij informatie, die nu nog op een scherm verschijnt, wordt ontsloten via een Google Glass-achtige bril - tot de ultieme vorm van gepersonaliseerd leren op basis van *artificial intelligence* en big data. Een belangrijke strategische keuze die Noordhoff Health daarbij maakt, is dat het zich richt op *learning systems integration*. Waarbij de informatie en kennis die professionals (in opleiding) nodig hebben in hun leerproces, niet per se uit het leersysteem zelf hoeft te komen, maar ook uit koppelingen met andere bedrijfssystemen, zoals het HR-systeem en het leermanagementsysteem, of het documentbeheersysteem. Op die manier hoeft bijvoorbeeld een werkinstructie of protocol ook alleen bij de bron onderhouden te worden.

Bovendien bieden die koppelingen ook meer mogelijkheden om managementinformatie en *business intelligence* uit de

leersystemen halen. Die zorginstellingen dan weer kunnen toepassen. Daar gaat het heen, op basis van stapsgewijze, realistische en betaalbare innovaties, die aansluiten bij wat op dat moment nodig is en toegevoegde waarde biedt. Zodat zorginstellingen en zorgprofessionals kunnen profiteren van de mogelijkheden van moderne technologie om efficiënt, effectief én veilig te werken.

## Ask Me proberen

Wilt u Ask Me zelf ervaren? Vraag dan een gratis proeflicentie aan via [health@noordhoff.nl](mailto:health@noordhoff.nl) of bel 088 522 68 66.

### Literatuur

- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2018). *Actieprogramma Werken in de Zorg*. Online via <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/jaarplannen/2018/03/14/actieprogramma-werken-in-de-zorg>

### OVER DE AUTEUR

**Annemieke Bartholomeus** is freelance journalist en schrijft onder andere voor Noordhoff Health.

