

# Co zrobić, aby personel placówki medycznej swobodnie posługiwał się oprogramowaniem?

Inwestując w systemy IT, każda placówka oczekuje korzyści: wysokiej jakości usług, usprawnienia procesów leczenia, szybkiego dostępu do danych. Elektroniczna dokumentacja medyczna ma ułatwiać pracę, pozwalając lekarzom więcej czasu poświęcić pacjentowi. Aby to osiągnąć, należy opracować strategię ciągłego podnoszenia kompetencji cyfrowych. Na czym ona polega?

Ochrona zdrowia nadrabia zaległości cyfrowe w stosunku do innych branż. Z punktu widzenia lekarza, pielęgniarki czy personelu administracyjnego oznacza to konieczność nauki wielu nowych funkcjonalności systemów IT w krótkim czasie. Do tego trzeba dodać bieżące zmiany w oprogramowaniu wynikające z nowych przepisów administracyjnych, modyfikacji sposobu rozliczeń z płatnikami, obowiązków sprawozdawczych.

Nie zapominajmy, że personel medyczny często pracuje w różnych placów-

kach medycznych, a więc musi w ciągu jednego dnia obsługiwać różne programy. Na to wszystko nakłada się duża rotacja kadr oraz zróżnicowanie umiejętności wyjściowych pomiędzy młodymi medykami sprawnie posługującymi się komputerem, smartfonem i tabletem, a starszym personelem przyzwyczajonym do dokumentów papierowych.

Zmienia się też sama technologia – organizacje przechodzą na rozwiązania chmurowe, komputery stacjonarne zastępowane są urządzeniami mobilnymi,

dokumentacja coraz częściej notowana jest głosowo, systemy wspomagania decyzji klinicznych narzucają nowe procedury pracy.

Jak nad tym zapanować, pamiętając, że umiejętności cyfrowe wpływają na jakość EDM, precyzję rozliczeń a przez to sytuację finansową, bezpieczeństwo pacjenta i cyberbezpieczeństwo placówki?

Systematycznie aktualizowane systemy IT, unowocześniane na bieżąco sprzęt medyczny i komputerowy – to,





czy pracownicy odnajdą się w szybko zmieniających się warunkach, zależy od dobrze zaplanowanego programu stałego podnoszenia kompetencji. Składa się on z sześciu filarów:

1. Zdefiniowanie mierzalnych elementów umiejętności;
2. Komunikacja celów oraz harmonogramu digitalizacji;
3. Zaplanowanie szkoleń dopasowanych do różnych grup;
4. Systematyczne podnoszenie kompetencji cyfrowych;
5. Ocena umiejętności cyfrowych;
6. ... oraz ich doskonalenie.

#### Jak mierzyć umiejętności?

Pierwszy punkt może okazać się kluczowy. Na tym etapie trzeba oddzielić miękkie elementy, jak swoboda obsługi komputera, szybkość wprowadzania danych do systemu czy zdolność ułatwiania własnej pracy przez odpowiednie ustawienia opcji systemów IT. Te elementy powinny podlegać obserwacji i być częścią systematycznego podnoszenia kom-

petencji, ale nie są pierwszoplanowe. Mierzenie szybkości wprowadzania danych pacjenta do systemu byłoby chyba najgorszym pomysłem prowadzącym jedynie do szkodliwej presji psychicznej.

Kontrolować należy przede wszystkim elementy decydujące o kluczowych wskaźnikach: bezpieczeństwie pacjenta, sytuacji finansowej, jakości usług. Miernikami może być systematyczny przegląd jakości wprowadzanych danych i audyty.

#### Zarządzanie zmianą cyfrową

Strategicznym elementem jest komunikowanie personelowi, po co wprowadza się nowy system. A jeszcze lepiej – włączenie pracowników w proces projektowania zmian, aby czuli się ich częścią, dostrzegając sens innowacji. Poprawa koordynacji leczenia czy sytuacji finansowej są argumentami bardziej przekonującymi niż ogólne sformułowana „cyfryzacja.”

W ramach „onboardingu”, czyli oswojenia nowych pracowników z IT, punktem wyjścia jest ankieta pozwalająca poznać umiejętności bazowe. Na tej podstawie można wyróżnić różne grupy i dopasować do nich odpowiedni cykl szkoleń. Podnoszenie umiejętności cyfrowych, a tym samym innowacyjności, powinno stać się częścią kultury organizacyjnej.

#### Szkolenia, indywidualne porady

Za wprowadzeniem każdej nowej funkcjonalności systemu powinna iść wiedza – szkolenie na danych testowych, dobrze przygotowana dokumentacja. W systemie szkoleń trzeba przewidzieć różne programy, od ogólnych warsztatów grupowych prowadzonych przez producenta oprogramowania, po spotkania indywidualne, webinary online do samodzielnej nauki w dowolnym czasie. W razie pilnych pytań, aby nie doprowadzić do blokady pracy, pracownik musi mieć możliwość szybkiego skontaktowania się z ekspertem poprzez czat z działem IT lub rozmowę z opiekunem wyznaczonym ze strony producenta/firmy IT.

Seria szkoleń z nowego systemu to dopiero początek. Każda organizacja potrzebuje strategii ciągłego podnoszenia kompetencji. W dużych organizacjach jak szpitale, najlepiej sprawdza się wyznaczenie lidera, który płynnie porusza się w infrastrukturze IT i na podstawie obserwacji pracy pracowników zgłasza kierownictwu sugestie dotyczące podnoszenia kompetencji. Tego rodzaju coach



»Niektóre umiejętności cyfrowe decydują o bezpieczeństwie pacjenta oraz danych.«

jest najbliższej pracownika i może na bieżąco odpowiadać na pilne pytania.

Umiejętności cyfrowe warto systematycznie mierzyć. Nie po to, aby kontrolować czy karać pracowników, ale by rozwijać ich kompetencje ułatwiając codzienne wykonywanie obowiązków. Każdy zgodzi się z tym, że płynna obsługa systemu IT wpływa pozytywnie na zadowolenie na stanowisku pracy. Z kolei brak umiejętności cyfrowych może być nie tylko frustrujący, ale też niebezpieczny prowadząc do wypalenia zawodowego.

Do absolutnego minimum pomiarów umiejętności należą audyty bezpieczeństwa cybernetycznego prowadzone przez dział IT. Czy pracownik otwiera podejrzane e-maile i klika na zawarte w nich linki? Czy wylogowuje się z systemu podczas przerwy?

### Praca z IT, która sprawia przyjemność

W ostatnich latach obserwujemy duży postęp w ergonomii systemów IT. Producenci na bieżąco dopasowują je do oczekiwań użytkownika, wprowadzają nowe interfejsy, udostępniają wersje systemów do wygodnej obsługi na urządzeniach mobilnych.

Jednak wartość i korzyści z każdego systemu IT zależą w pierwszej linii od wiedzy pracowników o tym, jak je obsługiwać. Warto zbudować spójną strategię podnoszenia umiejętności. Informacje na temat systemów IT, modułów, nowych funkcji muszą być ustrukturyzowane, dostępne na żądanie w lokalnej sieci, w różnym formacie – od drukowanych podręczników do filmów instruktażowych. Tak, aby każdy mógł uczyć się we własnym tempie, w sposób jaki preferuje.

Umiejętności cyfrowe nie zawsze łatwo zmierzyć, ale można je dobrze ocenić na podstawie obserwacji. Wyznaczony lider cyfryzacji w komórce organizacyjnej może zbierać osobiste spostrzeżenia dotyczące działania systemu, zgłaszanych problemów. Niektóre placówki sięgają do ankiet doświadczeń obsługi oprogramowania.

Niezbędne jest zapewnienie wsparcia w czasie rzeczywistym. Tutaj też dobrym pomysłem jest zaangażowanie wspomnianego lidera cyfryzacji – coacha. Ławiej zapytać kolegę o wsparcie niż każdorazowo dzwonić do działu IT czy udawać, że nie ma problemu.

Odpowiedzialność za komfort pracy z systemem IT leży pomiędzy placówką medyczną a dostawcą oprogramowa-

nia. Dlatego zakup systemu IT to nie tylko transakcja, ale nawiązanie bliskiej współpracy z dostawcą. Przykładowo, firma informatyczna skorzysta na zgłaszanych przez pracowników na pierwszej linii propozycjach i będzie mogła je uwzględnić w kolejnych wersjach oprogramowania. Z kolei placówka zyskuje wpływ na kształt systemu.

I na koniec najważniejszy element – ustawiczne uczenie się. Nowy tomograf albo komputer wymaga zazwyczaj jednorazowego szkolenia z obsługi. Z kolei do oprogramowania wprowadzane są na bieżąco nowe funkcje. Wiele z nich nie jest w ogóle wykorzystywanych, a mogłyby znacznie podnieść jakość pracy. To dotyczy też szeregu opcji dostępnych w systemach – ich odpowiednia konfiguracja może spowodować zaoszczędzenie kilku sekund na rejestrowaniu danych, co przelicza się na kilkadziesiąt minut dziennie.

Organizacja, która dba o podnoszenie kwalifikacji cyfrowych, maksymalizuje też korzyści płynące z inwestycji w oprogramowanie w tym najcenniejszy z zasobów – pracowników. ●