

Format communicatieplan HiX Mobile implementatie



Aanleiding

HiX is ook op mobiele devices een meerwaarde voor zorgverleners. Met HiX Mobile hebben zorgverleners alle informatie over hun patiënten altijd bij zich: op het OK-complex, tijdens hun visiteronde, maar óók aan de lunchtafel in de kantine en ook (bij dienst) buiten de muren van het ziekenhuis. Bij ingebruikname van HiX Mobile is positieve, duidelijke en frequente communicatie naar alle betrokken partijen van belang om het project tot een succes te maken.

Dit format communicatieplan is een hulpmiddel en biedt handvatten voor het opstellen van een eigen plan. De opzet van dit format is een advies, gebaseerd op eerdere ervaringen met communicatiebijdragen voor de toepassing van HiX Mobile. De inhoudelijke invulling is aan iedere zorginstelling zelf. Bij vragen en advies kan contact worden opgenomen met de [communicatieafdeling](#) van ChipSoft.

1. Communicatiedoelgroepen

Intern

Binnen de organisatie is een aantal doelgroepen te onderscheiden. Sommige van deze doelgroepen zijn onderdeel van de projectorganisatie.

- **CMIO (Chief Medical Information Officer) en CNIO (Chief Nurse Information Officer)**

Binnen veel zorginstellingen is een CMIO of CNIO aangewezen. Deze persoon is betrokken bij projecten in de zorginstelling waar een relatie bestaat tussen zorg en ICT. De CMIO vervult een brugfunctie tussen bestuur, ICT-management en gebruikers als artsen, verpleegkundigen en patiënten. Bij ingebruikname van HiX Mobile is het belangrijk om de CMIO en/of CNIO te betrekken bij het project, continu te voorzien van informatie en als ambassadeur voor de troepen uit te laten lopen.

- **Projectleider mobile**

HiX Mobile is een veelomvattend project waarvoor vaak een 'projectleider mobile' wordt benoemd. De projectleider is de spil binnen de organisatie rondom HiX Mobile en schakelt met alle betrokken partijen. Het is belangrijk dat de communicatieafdeling en projectleider mobile nauw met elkaar in contact staan.

Zo is het voor de interne communicatie belangrijk om te weten of de zorginstelling een *bring your own device*-beleid hanteert of dat de zorginstelling een smartphone ter beschikking stelt aan de zorgverlener. Ieder scenario brengt andere vragen met zich mee waar de communicatieafdeling zich op kan voorbereiden.

Het is aan te raden om tijdig samen met de projectleider een tijdsplanning te maken en te bepalen welke communicatiemiddelen op welk moment en met welk doel worden ingezet. De communicatie-toolkit van ChipSoft dient hierbij als verlengstuk op de door de zorginstelling in te zetten communicatiemiddelen.

- **ICT-medewerker/helpdesk-medewerker**

De ICT-afdeling speelt een belangrijke rol bij de uitrol van HiX Mobile. In het geval van HiX Mobile Specialist dienen artsen de app te laten installeren door een bevoegde ICT-medewerker. Zij verlenen *face-to-face* toegang aan de specialist. Daarnaast kunnen ook verpleegkundigen terecht op de ICT-afdeling voor vragen. Het is belangrijk dat de ICT-

medewerker goed op de hoogte is van wat er speelt rondom HiX Mobile, een ondersteunende rol kan bieden en vragen kan beantwoorden rondom belangrijke onderwerpen, zoals veiligheid. Daarnaast is het belangrijk dat artsen weten waar en bij wie zij moeten zijn op de afdeling. Het is een extra handeling - vaak drempel - voor de arts om langs een loket te moeten voor het installeren van de app. Door duidelijke communicatie vóór ingebruikname van de app neemt het aantal artsen die de app installeren toe.

- **Security officer**

Er komt veel kijken bij een HiX Mobile-implementatie op het gebied van veiligheid. Om mobiele devices beter beheersbaar te maken, kan beheer met behulp van Mobile Device Management (MDM) een oplossing bieden. Het is aan de zorginstelling zelf om dit intern te beleggen of uit te besteden aan een externe partij. Goed gebruikmaken van mobiele communicatie betekent ook veilig ermee omgaan. Hier is een belangrijke rol weggelegd voor de security officer. De security officer draagt bij aan de bewustwording van medewerkers op het gebied van de veiligheidsrisico's. Eenduidige en heldere communicatie naar de eindgebruikers op het gebied van veiligheid en de mogelijke risico's is van essentieel belang.

- **Eindgebruikers**

De eindgebruikers van HiX Mobile, zoals artsen en verpleegkundigen, hebben niet altijd affiniteit met ICT, maar moeten uiteindelijk wel met HiX Mobile werken. Dit zorgt bij hen in sommige gevallen voor weerstand en onzekerheid. Communicatie over de HiX Mobile-implementatie en te verwachten veranderingen kan bijdragen aan betrokkenheid en een positieve houding tegenover HiX Mobile. Aangezien acceptatie vaak even duurt, is het belangrijk dat er vanaf het begin en met regelmaat wordt gecommuniceerd en men inzage heeft in de toekomstige werkwijze. Omdat zorgverleners eerder geneigd zijn naar collega-zorgverleners te luisteren dan naar anderen, is het raadzaam een aantal enthousiaste zorgprofessionals als ambassadeurs te vragen.

Door het gebruik van HiX Mobile kan een zorgverlener in een situatie terechtkomen, waarbij er weerstand komt vanuit de patiënt en/of bezoeker op het gebruik van een mobiel device op de afdeling. Patiënten kunnen dit als desinteresse ("de arts appt alleen maar") of onpersoonlijk ("de verpleegkundige kijkt mij nooit aan") ervaren. Het is belangrijk dat patiënten op de hoogte worden gebracht van het mobiel werken en dat zij weten dat de zorgverlener werkt in het elektronische patiëntendossier van de patiënt.

- **HiX Mobile key-users/ambassadeurs**

Binnen de projectorganisatie van de zorginstelling worden operationele medewerkers, vaak 'key-users' genaamd, aangewezen. Zij fungeren als aanspreekpunt voor en tussen functioneel applicatiebeheerders en de operationele afdelingen. Gedurende een groot gedeelte van de HiX Mobile-implementatie zijn zij nauw betrokken bij de implementatie, terwijl hun normale werkzaamheden gewoon doorlopen. Deze doelgroep moet vanaf het begin worden geënthousiasmeerd en bedankt voor hun inzet. Key-users worden opgeleid om ondersteuning te bieden en betrokken bij inrichtingswerkzaamheden.

- **Patiënten-/ Cliëntenraad**

Indien het ziekenhuis een patiënten-/cliëntenraad heeft, is het belangrijk dat de raad goed wordt geïnformeerd over de voordelen van HiX Mobile voor de patiënt. Ook het verstrekken van informatie over privacy en beveiliging is belangrijk, zodat men weet dat de patiëntinformatie in goede handen is. Daarnaast moet de raad geïnformeerd worden over de eventuele overlast tijdens de livegangperiode en kan er vanuit patiënten naar feedback gevraagd worden op het gebruik van mobiele devices aan het bed van de patiënt.

Extern

Buiten de organisatie is ook een aantal doelgroepen te onderscheiden. Voor externe doelgroepen is het vanzelfsprekend dat een zorginstelling werkt met systemen, zoals een ZIS/EPD, ten gunste van de zorg. Om die reden is het goed om richting externe doelgroepen voornamelijk te communiceren als het traject daadwerkelijk voor hen een verandering teweegbrengt.

- **Patiënten**

Patiënten van de zorginstelling zullen op de dagen voor en tijdens de livegang ook met de HiX Mobile-implementatie te maken hebben, omdat zorgverleners met een mobiel device aan het bed verschijnen. Goede communicatie kan de patiënten geruststellen over waarom de mobiele devices worden ingezet en wat de voordelen zijn. Daarnaast is het een kans om hen te informeren over HiX, dat bijdraagt aan betere zorg en laat zien dat de zorginstelling toekomstbestendig is. Patiënten worden steeds mondiger en willen geïnformeerd worden over wat er voor hen verandert. Houd altijd de vraag *'Wat verandert er voor onze patiënten?'* in gedachten en pas hier de communicatie op aan.

- **Bezoekers**

Net zoals patiënten kunnen bezoekers ook tijdens de livegangperiode te maken krijgen met de aanwezigheid van mobiele devices aan het bed van de patiënt. Deze moeten ook goed worden geïnformeerd.

2. Communicatiedoelstellingen

Voor een effectieve HiX Mobile-implementatie dient onder de interne doelgroepen een blijvend bewustzijn gecreëerd te worden. Dit ten aanzien van het nut en de noodzaak van HiX Mobile en de (ver)nieuw(d)e werkwijze binnen de zorginstelling. Doelstellingen kunnen zijn:

- **Kennis:**

Men is zich bewust van het nut en de noodzaak van HiX Mobile

Men is op de hoogte van de voordelen van HiX Mobile ten opzichte van de 'huidige situatie'

Men weet wat de eigen rol/verantwoordelijkheid is om HiX Mobile optimaal in te zetten

- **Houding:**

Men ziet HiX Mobile als middel om efficiënter te werken

- **Gedrag:**

Men levert een actieve bijdrage aan de HiX Mobile-implementatie en stimuleert collega's om het project tot een succes te maken.

3. Communicatieboodschap

Het is raadzaam om in communicatie-uitingen een aantal van onderstaande voordelen van HiX Mobile op te nemen en te herhalen, die specifiek van toepassing zijn in jouw zorginstelling.

Voordelen HiX Mobile:

Efficiënter en eenvoudiger werken, overal, voor iedereen.

- Volledig geïntegreerd in EPD
- Taak- en contextgerichte ondersteuning
- Registratie bij de bron
- Scherm en inhoud worden aangepast aan device
- Zeer gebruiksvriendelijk
- Altijd HiX op punt van zorg
- Intuïtief

Voordelen HiX Mobile Specialist:

- Mobiele inzage in EPD
- Medicatie voorschrijven aan bed
- Foto's nemen die niet op het device worden opgeslagen maar wel direct in HiX te zien zijn
- Maakt zorg op afstand mogelijk

Voordelen HiX Mobile Verpleegkundigen:

- Real-time activiteitenplan, metingen, scores, en toedieningsregistratie
- Direct patiënt of huisarts bellen
- Bij de patiënt aan bed informatie inzien en invoeren
- Bespaar flink op het aantal gelopen meters per dag
- Foto's nemen die niet op het device worden opgeslagen maar wel direct in HiX te zien zijn

Vraag onze [communicatieafdeling](#) naar de voordelen van alle HiX Mobile oplossingen.

4. Strategie

Het is raadzaam de communicatiemomenten gelijktijdig te laten plaatsvinden met de projectfasering. Hoofdstuk 6 bestaat uit een communicatiematrix, met hierin een advies over eigen in te zetten communicatiemiddelen en welke ondersteuning ChipSoft kan bieden.

Voorbereidings- en implementatiefase

In de voorbereidings- en implementatiefase vindt alle communicatie vóór ingebruikname (livegang) van HiX Mobile plaats.

Aankondiging, bewustwording en uitdragen securitybeleid

Medewerkers dienen op de hoogte worden gesteld van HiX Mobile als toekomstige en nieuwe manier van werken. In deze fase wordt men zich ervan bewust dat HiX Mobile binnenkort beschikbaar is voor bepaalde doelgroepen. Door tijdig te starten met de communicatie, kan men wennen aan het idee, voelt men zich betrokken en heeft men voldoende tijd om zich voor te bereiden. Nut en noodzaak dringen door, men weet waarom

HiX Mobile ingevoerd wordt, waar ze terecht kunnen om vragen te stellen en hoe ze informatie kunnen inwinnen.

Voorbereiding

Eindgebruikers kunnen HiX Mobile vóór de livegang zelf zien en ervaren en maken kennis met de functionaliteiten van HiX Mobile. Men bereidt zich voor op de livegang, weet hoe de app het werkproces verbetert, enthousiasmeert collega's en gaat indien nodig over tot actie (bv. installeren van de app).

Livegangfase

In de livegangfase vindt alle communicatie tijdens ingebruikname (livegang) van HiX Mobile plaats.

Go-live moment

Bij een goede voorbereiding verloopt de livegang soepel en is dit het moment om met elkaar de succesvolle invoering van HiX Mobile te vieren.

Nazorgfase

In de nazorgfase vindt alle communicatie (doorlopend) na ingebruikname (livegang) van HiX Mobile plaats.

Indiensttreding nieuwe medewerkers

Tijdens de ingebruikname van HiX Mobile worden zorgverleners op de hoogte gebracht van de mogelijkheden en voordelen. Als deze campagne ten einde is, kunnen er natuurlijk nieuwe medewerkers in dienst treden. Voor hen is het net zo belangrijk om goed geïnformeerd te zijn. Voor deze groep kunnen dezelfde communicatiemiddelen gebruikt worden, maar er moet wel structureel aandacht aan besteed worden.

Software updates met nieuwe functionaliteiten

HiX Mobile wordt continu doorontwikkeld. Het is belangrijk dat nieuwe functionaliteiten gecommuniceerd worden aan de betreffende doelgroepen, zodat deze functionaliteiten optimaal benut worden. Houd rekening met software updates. Het is raadzaam om periodiek met de projectleider mobile om tafel te gaan en te bespreken hoe nieuwe functionaliteiten/verbeteringen aan de software gecommuniceerd worden aan de desbetreffende doelgroep.

Herinneringscampagnes

Het gebruik van HiX Mobile kan gemonitord worden (via de ICT-afdeling zijn overzichten beschikbaar) en de communicatie-afdeling kan nieuwe campagnes starten als het gebruik terugloopt. Dit is ter aanvulling op de communicatie voor nieuwe medewerkers en nieuwe functionaliteiten, omdat het bestaan van HiX Mobile kan wegzakken als er minder/geen aandacht meer aan wordt besteed.

5. Communicatie(middelen)matrix

De matrix hieronder geeft enerzijds een advies over de inzet van eigen communicatiemiddelen van de zorginstelling en geeft anderzijds aan welke ondersteuning de afdeling Marketing & Communicatie van ChipSoft kan bieden.

Vorbereidings- en implementatiefase

Fase/moment	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
Aankondiging & bewustwording	Eindgebruikers	Informeren over verloop traject	Informatiebijeenkomst. ChipSoft kan helpen de ruimte aan te kleden met bijv. een banner.	Aangeboden door ChipSoft.
Aankondiging & bewustwording	Eindgebruikers	Enthousiasmeren voor de app en informeren over de functionaliteiten	ChipSoft kan een demozuil beschikbaar stellen om de app zelf te ervaren. Suggestie: een dagdeel in de personeelskantine of op de afdeling plaatsen.	Aangeboden door ChipSoft.
Aankondiging & bewustwording	Eindgebruikers	Enthousiasmeren voor de app en informeren over de functionaliteiten	Video animatie(s) en interviews voor specialisten en/of verpleegkundigen opnemen in de interne communicatie. Zie toolkit en HiX Mobile playlist op YouTube kanaal van ChipSoft.	Aangeboden door ChipSoft
Aankondiging & bewustwording	Key-users /ambassadeurs	Ambassadeurs binnenhalen	Ambassadeurs herkennen, benaderen en bij projectteam aansluiten.	Zorginstelling
Aankondiging & bewustwording	Eindgebruikers	Bewustwording creëren	Roll-up banner 'Binnenkort live!'	Aangeboden door ChipSoft.
Aankondiging & bewustwording	Eindgebruikers	Antwoorden geven op veelgestelde vragen.	FAQ op intranet plaatsen en aanvullen gedurende het traject. <i>Aanvullende vragen kan ChipSoft uitwerken.</i>	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting).
Aankondiging & bewustwording	Eindgebruikers	Nut en noodzaak van HiX Mobile overbrengen en	Interview met raad van bestuur / directie / projectleider mobile / CMIO of CNIO over keuze voor HiX Mobile.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting).

		verloop traject communiceren	<i>Interview kan ChipSoft afnemen.</i>	
Aankondiging & bewustwording	Eindgebruikers	Voordelen benoemen voor de zorgverlener. Waarom HiX Mobile bijdraagt aan efficiënter werken.	Factsheet/flyer functionaliteiten opnemen in interne communicatie en delen op intranet, kick-off bijeenkomst.	Aangeboden door ChipSoft.
Aankondiging & bewustwording	Eindgebruikers	Betrokkenheid project creëren, voorbereiden op veranderende werkwijze.	Korte interviews, diepte-interview of 5 vragen aan... op intranet of in personeelsblad (dit kan met ambassadeurs, ChipSoft-consultants, projectleider mobile, CMIO/CNIO, andere zorginstellingen die al over zijn...).	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting).
			<i>Interview kan ChipSoft afnemen.</i>	
Vorbereiding (vlak voor livegang)	Specialisten	Activatie: HiX Mobile installeren op mobiel device.	Roll-up banner 'Installeer nu!' voor specialisten	Aangeboden door ChipSoft
Vorbereiding (vlak voor livegang)	Eindgebruikers	Vorbereiden op nieuwe werkwijze, feedback ontvangen, verwachtingen managen.	Training waarin per doelgroep de functionaliteiten worden toegelicht. <i>ChipSoft kan screenshots aanleveren voor instructiemateriaal/voorbeelden.</i>	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft
Vorbereiding (doorlopend)	Eindgebruikers	Herkenbaarheid HiX Mobile supportteam voor- tijdens en/of na livegang.	T-Shirts voor HiX Mobile-supportteam. Herkenbaarheid voor supportmedewerkers op ICT-helppdesk die ondersteuning bieden.	Aangeboden door ChipSoft.

Livegangfase

Fase/moment	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
Go-live	Eindgebruikers	Bewustwording creëren.	Roll-up banner 'Nu live!' voor verpleegkundigen en/of specialisten	Aangeboden door ChipSoft.
Go-live	Patiënten	Informeren over gebruik van mobiele devices op de afdeling.	Flyers/posters op de afdeling beschikbaar maken of gebruiksvoorwerpen (bv. koffiebeker) voorzien van een informatieve boodschap.	Zorginstelling
Go-live	Projectteam en key-users/ ambassadeurs	Livegang gezamenlijk vieren en projectteam en ambassadeurs bedanken voor hun inzet.	HiX Mobile-tompouce traktatie.	Aangeboden door ChipSoft.
Go-live	Medewerkers zorginstelling, collega-zorginstellingen, patiënten, media (voor verdere verspreiding)	Innovatiekracht van de zorginstelling en de voordelen voor zorgverleners en patiënten breder delen.	Persbericht op de website en berichtgeving op social media. <i>Concept bericht kan ChipSoft uitwerken.</i>	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)
Go-live	Eindgebruikers	Medewerkers bedanken voor hun inzet en update rondom inzet HiX Mobile nu en in de toekomst.	Interview met projectleider, Chief Medical Information Officer (CMIO) of Chief Nurse Information Officer (CNIO) rondom ingebruikname HiX Mobile en succesvolle livegang. <i>Interview kan ChipSoft uitwerken.</i>	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft

Nazorgfase

Fase/moment	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
Doorlopend na livegang	Eindgebruikers	Feedback ontvangen	Evaluatieformulieren periodiek inzetten op de afdelingen om feedback te verkrijgen van eindgebruikers. Terugkoppeling aan projectleider en ChipSoft.	Zorginstelling
Software updates	Eindgebruikers	HiX Mobile volledig benutten en op de hoogte blijven van nieuwe functionaliteiten.	Periodiek overleg tussen communicatie en projectleider mobile en vast communicatiemiddel inzetten om updates in te delen (bv. intranet, e-mail, nieuwsbrief, vertaalslag op releasenotes)	Zorginstelling
Indiensttreding nieuwe medewerkers	Nieuwe medewerkers zorginstelling	Informeren over HiX Mobile en instrueren hoe te gebruiken/verkrijgen.	-Goodie voor nieuwe medewerkers -Instructiekaartje voor specialisten met call-to-action -HiX Mobile demonstreren tijdens inwerkprogramma	Zorginstelling
Herinneringscampagnes	Medewerkers zorginstelling	Transparantie bieden richting alle medewerkers. Ervaringen eindgebruikers delen en terugkoppeling op resultaten.	In afstemming met de projectleider mobile kan een artikel (bv. voor intranet/personeelsblad) uitgewerkt worden rondom de ervaringen en behaalde resultaten, eventueel onderbouwd met cijfers rondom gebruik van de app. <i>Artikel kan i.s.m. ChipSoft uitgewerkt wordne.</i>	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft

Goed om te weten...

Events

Gedurende het jaar organiseert ChipSoft diverse bijeenkomsten voor haar relaties. [Bekijk hier](#) onze evenementenkalender.

- Wilt u op de maillijst voor specifieke events? Laat het ons weten en geef het (algemene) e-mailadres aan ons door via communicatie@chipsoft.nl.

Nieuwsbrief

HiX vernieuwt continu. Het zit bovendien vol handigheden die gebruikers misschien nog niet kennen. Via HiX update blijft u op de hoogte van de laatste ontwikkelingen, tips en tricks. [Lees hier](#) alle eerdere edities.

- Wilt u de HiX update zelf ontvangen? [Meld u direct aan](#) en vermeld uw naam, zorginstelling en functie.