



Format Communicatieplan

HiX Mobile-implementatie

ChipSoft

HiX Mobile! En nu?

Jullie stappen over op HiX Mobile. Super! Want 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.

Aan de slag!

Wij geven je handvatten om HiX Mobile binnen je eigen zorginstelling goed te positioneren. Bovendien vind je in de [communicatietoolkit](#) voorbeelden van materialen die je meteen kunt inzetten. Waar wacht je nog op? Aan de slag!

Direct naar de toolkit: [HiX-Mobile implementatie](#)

Mobiel werken de toekomst?

HiX Mobile moet het leven van zorgverleners vooral makkelijker maken. Heldere communicatie over in welke situatie je de app het beste kunt gebruiken en wat de voordelen zijn van mobiel werken draagt bij aan de acceptatie van mobiel werken.

In dit plan geven wij je verschillende adviezen. Deze zijn veelal gebaseerd op eerdere ervaringen en communicatiebijdragen rondom implementaties.

Heb je na het lezen nog vragen? Mail ons gerust: communicatie@chipsoft.nl.

Wie is ChipSoft?

Met meer dan 30 jaar ervaring en meer dan 400.000 gebruikers van HiX kent de gezondheidszorg weinig verrassingen voor ons. In die tijd hebben wij een schat aan ervaring opgedaan in de communicatie rondom implementatieprojecten. Deze kennis hebben we gebundeld in een toolkit die jou ondersteunt bij de communicatie over jullie HiX-project. Je vindt hierin standaarden en middelen die jij op maat kunt toepassen en inzetten tijdens de verschillende fases van het implementatietraject.

Wat is HiX?

Met HiX profiteren jullie van één geïntegreerde ICT-oplossing voor jouw hele zorginstelling. HiX staat voor Healthcare Information eXchange en is een elektronisch patiëntendossier (EPD) dat iedere zorgorganisatie kan inzetten om de zorg- en werkprocessen te ondersteunen. Of het nu gaat om één locatie of een netwerk van verschillende typen zorginstellingen, HiX voorziet jouw zorginstelling van specifieke ondersteuning om topzorg te kunnen leveren. Nu én in de toekomst. Daarbij staat de patiëntveiligheid altijd voorop. Wil je meer weten over HiX of onze andere oplossingen, ga dan snel naar www.chipsoft.nl.

Wie wil jij bereiken?

Een groep zorgverleners binnen jouw zorginstelling gaat straks met HiX Mobile aan de slag. Het is dus belangrijk om met deze (groepen) gebruikers goed te communiceren. Wij geven je de tip om eerst alle betrokkenen goed in kaart te brengen. Deze (gebruikers)groepen hebben namelijk, als ambassadeur binnen jouw organisatie, een belangrijke rol om het gebruik onder meer zorgverleners te stimuleren. Hieronder benoemen we een aantal doelgroepen. Het kan zijn dat er in jouw organisatie andere betrokkenen zijn.

Intern

Binnen de organisatie kun je een aantal doelgroepen onderscheiden. Sommige van deze doelgroepen zijn onderdeel van de projectorganisatie.



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

Veel zorginstellingen hebben een CMIO of CNIO. Deze persoon is betrokken bij projecten in de zorginstelling waar een relatie bestaat tussen zorg en ICT. De CMIO/CNIO 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 je je als communicatieafdeling op kunt voorbereiden.

We raden je aan om tijdig samen met de projectleider een tijdsplanning te maken en te bepalen welke communicatiemiddelen op welk moment en

met welk doel jullie inzetten. De communicatietoolkit van ChipSoft dient hierbij als verlengstuk op de door jouw 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 zijn er twee opties om de uitrol te organiseren. Het is belangrijk om vooraf te weten voor welke optie jullie kiezen, zodat je het juiste communicatiemateriaal kunt inzetten.

▪ Optie 1:

Jullie kiezen om de uitrol geheel via de ICT-afdeling te laten verlopen. De app wordt dan geïnstalleerd door een bevoegde ICT-medewerker. Zij verlenen face-to-face toegang aan de specialist.

▪ Optie 2:

Jullie kiezen om artsen de app zelf te laten installeren en activeren. Vanuit de App store installeert de arts HiX Mobile. Daarna activeert hij HiX Mobile vanuit HiX op zijn desktop. Zie hiervoor ook de instructievideo in de toolkit die jullie kunnen inzetten om artsen uit te leggen hoe dit werkt.

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 zorginstellingen 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.

App-gebruikers

De gebruikers van HiX Mobile, zoals artsen, verpleegkundigen, apothekersassistenten, voedingsassistenten, wijkverpleegkundigen, hebben niet altijd affiniteit met ICT, maar gaan 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 de betrokkenheid en een positieve houding tegenover de apps. Aangezien acceptatie vaak even duurt, is het belangrijk dat er vanaf het begin en met regelmaat wordt gecommuniceerd en gebruikers inzage hebben 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 elektronisch 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. Je doet er goed aan om deze doelgroep vanaf het begin te enthousiasmeren en bedanken voor hun inzet. Key-users worden opgeleid om ondersteuning te bieden en betrokken bij inrichtingswerkzaamheden.

Patiënten-/Cliëntenraad

Indien jouw ziekenhuis een patiënten-/cliëntenraad heeft, is het belangrijk de raad goed te informeren over de voordelen van HiX Mobile voor de patiënt. Ook het verstrekken van informatie over privacy en beveiliging is belangrijk, zodat patiënten weten 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

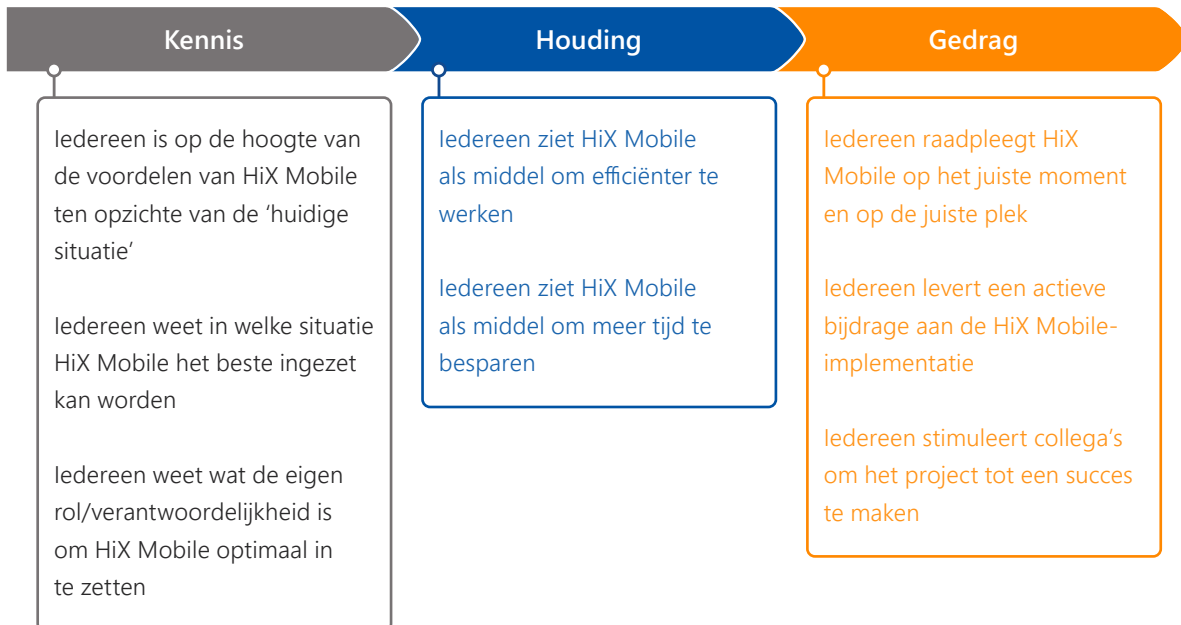
Patiënten van de zorginstelling zullen op de dagen voor en tijdens de livegang ook met de HiX Mobile-implementatie te maken hebben, omdat zorgverleners met een mobiel device aan het bed verschijnen. Door goed te communiceren kunt u de patiënten geruststellen over waarom de mobiele devices worden ingezet 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. Vergeet hen niet te informeren.

Dít is je doel..

Voor een effectieve HiX Mobile-implementatie is het van belang dat alle neuzen zoveel mogelijk dezelfde kant op staan. Doelstellingen kunnen zijn:



...en dit is je boodschap

We raden je aan om de voordelen van HiX Mobile op te nemen in alle communicatie-uitingen en te herhalen.

Voorbeelden 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.

Tip: bekijk de HiX Mobile animatievideo's in de toolkit voor meer specifieke voordelen per app.

Wanneer communiceer je wat?

Wij raden je aan de communicatiemomenten gelijk te trekken met de projectfasering. In afstemming met onze communicatieadviseur kun je bepalen welke middelen uit de toolkit je op welk moment wilt inzetten.

1 Voorbereidingsfase

Aankondiging & bewustwording

In deze fase staat het introduceren van mobiel werken en bewustwording centraal. Stel medewerkers tijdig op de hoogte van de komst van HiX Mobile als toekomstige en nieuwe manier van werken. Zo voelt iedereen zich betrokken, kan men wennen aan het idee en is er voldoende voorbereidingstijd. Hoe kunnen zorgprofessionals HiX Mobile straks gebruiken? Via een eigen toestel of een toestel van de zorginstelling? Wat als zij hun telefoon kwijtraken? Weet iedereen waar ze terecht kunnen voor vragen? In onze toolkit staan handige hulpmiddelen om HiX Mobile te introduceren bij jullie zorgverleners. Denk aan: promo-video's, een instructievideo om HiX Mobile door specialisten zelf te laten installeren, roll-up banners, flyers en een FAQ.

2 Implementatiefase

Vraag naar de HiX Mobile demozuil op locatie

Wil je zorgverleners die met HiX Mobile gaan werken al in een vroeg stadium betrekken en laten zien wat de meerwaarde van de app is? Wij kunnen een demozuil (zie toolkit) op locatie verzorgen waarbij een mobile productspecialist van ChipSoft de voordelen van de app toelicht. Neem contact met ons op en vraag naar de mogelijkheden. Ook kunnen we tijdens een test- of projectdag een bedankkaartje met een goodie verzorgen om iedereen te bedanken voor de inspanningen tot zover.

3 Livegangfase

HiX Mobile countdown

Successen moet je vieren! Wij trakteren jullie tijdens de livegang graag op iets lekkers. Zorg dat een bredere groep zorgverleners deze mijlpaal meekrijgt en maak hen nieuwsgierig. Wij kunnen meedenken om deze dag niet onopgemerkt voorbij te laten gaan.

4 Communicatie (doorlopend) na de start

Nieuwe werknemers

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.

HiX Mobile release-updates

HiX Mobile wordt continu doorontwikkeld. Twee keer per jaar vindt er een release plaats van de laatste HiX Mobile-versie. Jouw projectleider is hiervan op de hoogte. Het is belangrijk dat nieuwe functionaliteiten gecommuniceerd worden aan de betreffende doelgroepen, zodat deze functionaliteiten optimaal benut worden. Zorg dat je aangehaakt blijft en ga regelmatig even zitten met de projectleider mobile om te bespreken hoe je nieuwe functionaliteiten en verbeteringen van HiX Mobile het beste communiceert aan de desbetreffende doelgroep. Hulp nodig? Wij helpen je graag!

Herinneringscampagnes

Jullie projectleider kan het gebruik van HiX Mobile monitoren. Loopt het gebruik terug? Start dan een nieuwe campagne. 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.

Door ambassadeurs in te zetten (zorgverleners) kun je (nieuwe) gebruikers blijven motiveren om HiX Mobile optimaal te gebruiken. Denk hierbij aan een video of artikel, waarin iemand het succes, belang en de meerwaarde van mobiel werken toelicht

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.

Fase 1 | Kick-off & voorbereidingsfase

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
	Eindgebruikers	Informereren over verloop traject.	Informatiebijeenkomst. ChipSoft kan helpen de ruimte aan te kleden met bijv. een banner.	ChipSoft (zie toolkit)
	Eindgebruikers	Enthousiasmeren voor de app en informeren over de functionaliteiten.	ChipSoft kan een demozuil beschikbaar stellen met begeleiding van een HiX Mobile product-specialist om kennis te maken met de app.	ChipSoft (zie toolkit)
	Eindgebruikers	Enthousiasmeren voor de app en informeren over de functionaliteiten.	Promovideo's HiX Mobile.	ChipSoft (zie toolkit)
	Key-users/ ambassadeurs	Ambassadeurs binnenhalen.	Ambassadeurs herkennen, benaderen en bij projectteam laten aansluiten.	Zorginstelling

Fase 2 | Implementatiefase

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
Testdag/projectdag	Eindgebruikers	Bedanken voor de inzet tot zover.	Goodie (bv. laadkabeltjes voor je smartphone) en bedankkaartje.	ChipSoft (zie toolkit)
X weken voor livegang	Eindgebruikers	Activatie: HiX Mobile installeren op mobiel device.	Roll-up banner 'Installeer HiX Mobile nu' voor specialisten.	ChipSoft (zie toolkit)

Fase 3 | Livegangfase

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
Vanaf livegangdag	Eindgebruikers	Informeren.	Roll-up banner 'HiX Mobile - Nu live!'	ChipSoft (zie toolkit)
Doorlopend na livegang	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
Livegangdag	Projectteam en key-users/ ambassadeurs	Livegang gezamenlijk vieren en projectteam en ambassadeurs bedanken voor hun inzet.	Traktatie.	Aangeboden door ChipSoft.
Livegangdag	Medewerkers zorginstelling, collega-zorginstellingen, patiënten, media	Voordelen van mobiel werken voor zorgverleners en patiënten onder de aandacht brengen. Persbericht op de website en berichtgeving op social media.	Concept bericht kan ChipSoft uitwerken.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)
X weken na livegang	Medewerkers zorginstelling, collega-zorginstellingen, patiënten, media	Eerste ervaringen rondom inzet HiX Mobile delen.	Interview met projectleider, CMIO, CNIO of eindgebruiker(s) rondom ingebruikname HiX Mobile en voordelen van mobiel werken. <i>Interview kan ChipSoft uitwerken</i>	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft

Fase 4 | Nazorg (na start met HiX Mobile)

CONTACTMOMENT	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

CONTACTMOMENT	DOELGROEP	DOEL	MIDDEL	ACTIEHOUDER
Na livegang	ICT-helpdesk	Eerste hulpmiddel voor HiX Mobile support.	Troubleshoot poster. ChipSoft kan deze op groot formaat printen en aanleveren.	ChipSoft (zie toolkit)
HiX Mobile releases (2x per jaar)	Eindgebruikers	Zorgverleners informeren over nieuwe/verbeterde functionaliteiten.	Periodiek overleg tussen communicatie en projectleider mobile en vast communicatiemiddel inzetten om updates 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.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 worden.</i>	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft

