

Inspiratiesessie Taal maakt gezonder

7 november 2024

Presentatie door Marinka Fintelman- Alliantie Digitaal Samenleven

De Alliantie Digitaal Samenleven heeft als doel om de digitale inclusie te bevorderen. Daarvoor werkt ze samen met overheid, maatschappelijke en private organisaties en ervaringsdeskundigen. Vanuit VWS heeft de organisatie de opdracht gekregen om betere toegankelijkheid te realiseren voor digitale zorg en welzijn. Onlangs heeft de Alliantie samen met bureau Pluut & Partners een onderzoek uitgevoerd naar de problemen die mensen tegenkomen bij het uitvoeren van digitale handelingen.

Een factor die hierin een rol kan spelen is dat mensen geen computer of smartphone hebben omdat ze deze niet kunnen betalen. Ook kan het zijn dat ze wel een computer of smartphone hebben, maar moeite hebben met de Nederlandse taal. Een probleem waar ze tegenaan lopen is dat alles, waaronder de zorg, steeds digitaler wordt.

Het Integraal Zorgakkoord (IZA) heeft als doel de zorg voor de toekomst toegankelijk, kwalitatief en betaalbaar te houden. Om dit te bereiken zijn afspraken gemaakt tussen het ministerie van VWS en een groot aantal partijen in de zorg.

Een onderdeel van het IZA betreft digitalisering en gegevensuitwisseling. In het IZA is afgesproken dat tegen 2025 zorgverleners binnen 24 uur toegang moeten hebben tot essentiële patiëntgegevens om continuïteit van zorg te garanderen. Inwoners krijgen digitaal toegang tot hun eigen zorggegevens voor meer regie over hun gezondheid. Tegen 2026 moet hybride zorg de werkdruk verlagen en de zorg toegankelijk en kwalitatief houden, met 70% van geschikte zorg digitaal of hybride beschikbaar.

Om te bevorderen dat burgers, cliënten, en patiënten mee kunnen gaan in de toenemende digitalisering van gezondheidszorg wordt voor hen ondersteuningsmateriaal ontwikkeld en vanaf 2025 aangeboden.

Literatuuronderzoek

De Alliantie Digitaal Samenleven heeft een literatuuronderzoek uitgevoerd om vast te stellen welke basiskennis en -vaardigheden nodig zijn om effectief mee te doen in de digitale zorg en welzijn. In dit onderzoek zijn belangrijke aspecten en gebieden gevonden die extra aandacht vragen om digitale participatie te bevorderen.

Een van de gebruikte modellen in het onderzoek is het eHealth Literacy Framework van Norgaard et al. (2015), waarin de vermogens van het individu, van het systeem en van de interactie hiertussen wordt beschreven. Daarnaast wordt het model van Shaw et al. gebruikt, dat drie typen digitale toepassingen onderscheidt:

- **Health in our hands:** Hierbij gaat het om het gebruik van wearables en gezondheidsapps. Dit type toepassing vraagt van gebruikers discipline en zelfstandigheid, zoals het regelmatig invullen van diabeteswaarden en het kunnen interpreteren van informatie die de app biedt.
- **Interacting for health:** Dit omvat digitale interacties zoals beeldbellen, digitale dagbesteding en het deelnemen aan online forums. Het gebruik van deze toepassingen vereist sterke communicatieve vaardigheden en het vermogen om met techniek om te gaan.
- **Data enabling health:** Dit betreft toepassingen zoals patiëntenportalen. Het vermogen om de getoonde informatie te duiden en deze om te zetten in concrete acties is hierbij cruciaal, zoals het duiden van informatie en het omzetten daarvan in acties.

Uit het onderzoek blijkt dat de omstandigheden waarin digitale vaardigheden worden toegepast van groot belang zijn. Zo speelt de mate van interactie met hulpverleners een rol, in hoeverre wordt gevraagd van mensen zich nieuwe vaardigheden eigen te maken, de begrijpelijkheid van de gepresenteerde informatie en de mate waarin mensen zelf verantwoordelijk zijn voor het veranderen van hun gedrag.

Om digitale zorg toegankelijker te maken, moeten er duidelijke interfaces en een begrijpelijke presentatie van data worden ontwikkeld. Dit vermindert de afhankelijkheid van complexe interpretatievaardigheden. Verder is het essentieel om te zorgen voor een consistente technologieomgeving met zo min mogelijk wisselingen tussen verschillende systemen, zodat de gebruiker niet onnodig belast wordt.

Veldonderzoek

Na dit literatuuronderzoek heeft de Alliantie willekeurige bezoekers van een ziekenhuis, bewoners van een verzorgingshuis, en mensen op straat gevraagd of ze de voorwaarden herkenden die hierboven genoemd staan en wat hun houding was ten opzichte van zorg en welzijn. Ook werden digitale vaardigheden getest.

In het algemeen begrijpen respondenten dat de zorg digitaler moet om betaalbaar te blijven. Sommige mensen ervaren wel weerstand en willen gewoon naar het ziekenhuis komen. Niet iedereen begrijpt waarom het zinvol is om met digitale zorg te werken. Ze zien voor zichzelf geen meerwaarde. Een respondent: *'Als ik moet beeldbellen ben ik bang dat ik het fout doe en dat daardoor afspraak niet doorgaat.'*

Ook werd mensen gevraagd wat ze doen als ze de digitale toepassingen voor de zorg niet begrijpen en bij wie en hoe ze geholpen willen worden als ze ergens niet uitkomen. Daarbij blijkt dat het meeste hulpaanbod niet bekend is. Meestal vragen mensen hulp aan familie en kennissen. Een zorg van respondenten is de veiligheid van hun gegevens en hun eigen controle over deze gegevens. Ze weten niet waar deze worden opgeslagen en willen weten of ze daar zelf controle over hebben.

Op de vraag op welke manier mensen geholpen wilden worden kwamen de volgende antwoorden naar voren:

- 1- Directe hulp door een bekende
- 2- Op afstand helpen (*'niet zo'n irritante chatbot'*)
- 3- Proefomgeving waar men kan oefenen met begeleiding
- 4- Via praktische handleiding met plaatjes
- 5- Via uitlegfilmpjes

Hierbij zijn antwoord 4 en 5 vooral gegeven door mensen die redelijk digitaal vaardig zijn.

Omdat mensen willekeurig geselecteerd werden in het ziekenhuis en op straat, zitten hier ook respondenten bij met hoge digitale vaardigheden. Zij helpen juist anderen die hier meer moeite mee hebben.

Tip van Dicky (ervaringsdeskundige): plaats een filmpje direct op de hoofdpagina met instructies. Vaak zie je zo'n filmpje pas als je bent ingelogd. Maar als je niet kunt inloggen heb je daar dus niets aan.

Zorgaanbieders hebben de mogelijkheid om abonnementen af te nemen bij een telefonische helpdesk digitale zorg. Deze levert onder andere filmpjes om zaken te verduidelijken. Er is echter een groep die niet in staat is om filmpjes te bekijken, deze mensen worden daarmee dus niet geholpen. Zij zijn ook niet altijd in staat om hun vraag goed te omschrijven en zijn vaak bang dat vragen stellen tot extra kosten leidt.

Er zijn diverse regionale en landelijke initiatieven voor ondersteuning van onder andere IT-leveranciers, bibliotheken, zorginstellingen en landelijke opererende servicepunten (Helpdesk digitale zorg, SeniorWeb, Steffie, etc).

Andere tip van Dicky: veel mensen durven niet naar de bibliotheek, bijvoorbeeld vanwege vroegere negatieve ervaringen met lezen. Een ander voorbeeld is dat volwassenen op de kinderafdeling boeken wilden uitzoeken omdat ze volwassenen boeken te moeilijk vinden, en vervolgens daar op aangesproken werden.

Diverse uitdagingen in ondersteuningsaanbod zijn dat landelijke programma's zich weinig specifiek richten op zorg en welzijn, de ondersteuning versnipperd is en niet samenwerkt en dat mensen niet weten wat er aan hulp mogelijk is. Verder is de ondersteuning bij veel mensen onbekend, ondersteuning richt zich vaak op één onderdeel zoals het gebruik van technologie of digitale vaardigheden, ondersteuning is lang niet voor iedereen geschikt of de vorm van ondersteuning verschilt. Daarnaast blijft de financiering van deze initiatieven een terugkerend probleem.

Co-creatie met publiek

Hierna werd de toehoorders gevraagd mee te denken met oplossingen voor het vergroten van de toegankelijkheid van digitale zorg. Om de digitale zorgomgeving voor iedereen toegankelijk te maken, is een gezamenlijke inspanning nodig van zorgaanbieders, welzijnsorganisaties, gemeenten, bibliotheken en landelijke initiatieven.

Een van de grootste uitdagingen is het bieden van ondersteuning die dichtbij mensen staat en aansluit bij hun specifieke behoeften. Dit vraagt om een systeem dat effectief problemen signaleert en hierop inspeelt met passende hulp. Ondersteuning moet zowel formeel als informeel beschikbaar zijn, waarbij de bekendheid van het aanbod en een warme doorverwijzing essentieel zijn.

Er is al een bestaand aanbod aan formele en informele ondersteuning. Dit omvat diverse diensten en initiatieven die in samenwerking met betrokken partijen verbeterd en uitgebreid kunnen worden. Bekendheid van deze opties en het bevorderen van een soepele samenwerking zijn hierbij belangrijke pijlers.

Een digitale zorgomgeving waar iedereen eenvoudig toegang toe heeft, zou moeten bestaan uit de volgende elementen:

- Een centrale hulplijn met een eenvoudig te onthouden telefoonnummer dat vertrouwen wekt en directe hulp biedt.
- Een visueel aantrekkelijke en duidelijke interface, met veel beeldmateriaal dat het gebruiksgemak vergroot, bijvoorbeeld via smartphones.
- Een centraal website/portaal als 'voordeur' waarin gebruikers eenvoudig hun weg vinden. Hier kunnen ze zien waar ze zijn, wat er wordt aangeboden en wordt rekening gehouden met hun persoonlijke kennisniveau.
- Eén enkele toegangsmogelijkheid, bijvoorbeeld via gezichtsherkenning, om in te loggen en toegang te krijgen tot persoonlijke gegevens en diensten.
- De mogelijkheid om eigen aantekeningen te maken en deze in een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) op te slaan.
- Auto-aanvullende functies en de optie om gesproken tekst in te voeren, waarbij de gebruiker weet dat dit mogelijk is.
- Een AI-tool die gebruikers begeleidt en hen bijvoorbeeld aanspreekt als ze op een link klikken, voor extra ondersteuning.
- Een eenvoudig proces om anderen te machtigen om namens hen toegang tot informatie te krijgen.
- Een herkenbare en eenvoudige URL, die makkelijk te vinden en te gebruiken is.

Voor een effectieve samenwerking tussen zorgaanbieders, welzijnsorganisaties, gemeenten en bibliotheken is het belangrijk om buiten de gebaande paden te denken. Hierbij is de Crazy 8-methode gebruikt, waarbij creativiteit wordt gestimuleerd en geen enkel idee als fout wordt beschouwd. Enkele mogelijkheden voor verbetering zijn:

- Het ontwikkelen van gezamenlijke programma's die aansluiten op de lokale behoeften van inwoners.
- Het inzetten van gezamenlijke communicatiemiddelen voor een eenduidige boodschap.
- Het organiseren van workshops en informatiedagen om de bekendheid van digitale hulpmiddelen en diensten te vergroten.
- Het versterken van samenwerking en doorverwijzing tussen lokale en landelijke initiatieven.
- Door deze aanpak kan een digitale zorgomgeving worden gecreëerd die toegankelijk, inclusief en ondersteunend is voor iedereen.