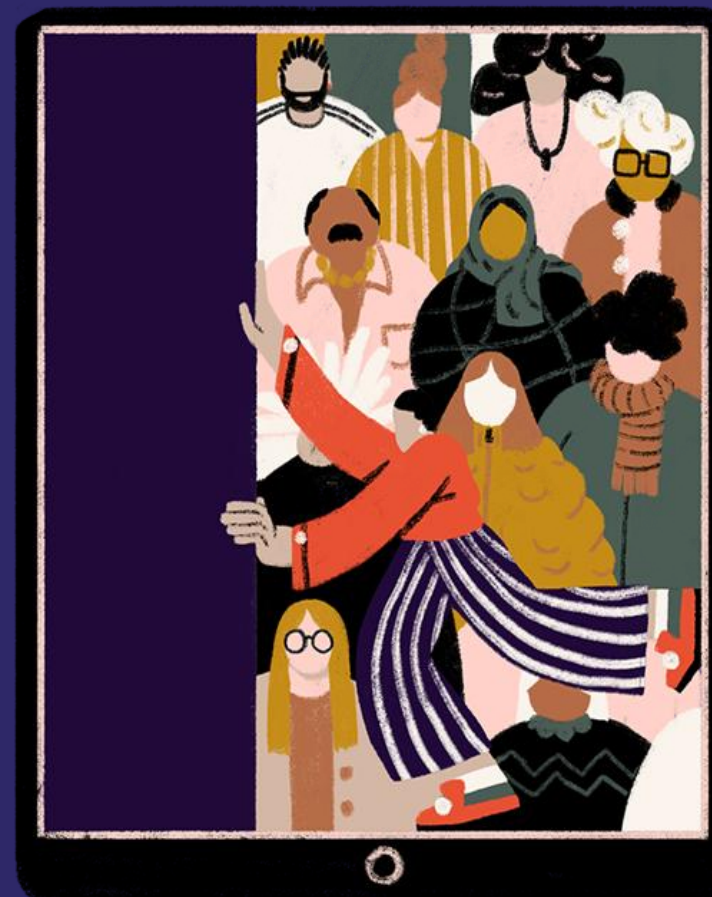


Op weg naar digitale inclusie in zorg en welzijn



7 november 2024



Alliantie
Digitaal Samenleven





Alliantie Digitaal Samenleven



Wij streven naar...

Iedereen kan mee

(blijven) doen in de
digitale samenleving!



Onderdelen



Aanleiding en doel



Onderzoeksopzet



Deskresearch



Behoefte en
belemmeringen
voor gebruikers



Ondersteunings-
aanbod



Aanleiding en doel



Wat is er aan de hand?

2,1 miljoen mensen in Nederland van 16 jaar en ouder, zijn laaggeletterd

72% van de Nederlanders is niet in staat de betrouwbaarheid van op internet gevonden informatie te controleren

1,5 keer tot 2 keer hogere zorgkosten voor de laagste inkomens in vergelijking met de hoogste inkomens

4 miljoen Nederlanders zijn niet digitaal vaardig genoeg om zelfstandig zaken te doen met de overheid

Kans op onvoldoende digitale vaardigheden is 3 keer zo groot bij laaggeletterden

Mensen met een lage opleiding leven 15 jaar met minder goede gezondheid

2,5 miljoen Nederlanders vinden het moeilijk om te werken met digitale apparaten

17% van de Nederlanders heeft geen toegang tot een laptop of tablet



"Zelf als het kan, thuis
als het kan en
digitaal als het kan"¹

¹(WOZO, IZA, GALA)



Integraal Zorg Akkoord

- 1 - Inleiding
- 2 - Waar gaan we naar toe
- 3 - Afspraken:
- 4 - Financiën
- 5 - Monitoring
- 6 - Governance
- 7 - Evaluatiemoment

WERKAGENDA

- Onderdeel A. Passende zorg: Waardegedreven - samen met de patiënt, pakket en kwaliteit
- Onderdeel B. Regionale samenwerking – algemeen
- Onderdeel C. Regionale samenwerking – samenwerking in de acute zorg
- Onderdeel D. Regionale samenwerking – toekomstbestendig zorglandschap door concentratie en spreiding
- Onderdeel E. Versterking organisatie eerstelijnszorg
- Onderdeel F. Samenwerking sociaal domein, huisartsenzorg en ggz
- Onderdeel G. Gezond leven en preventie
- Onderdeel H. Arbeidsmarkt en ontzorgen zorgprofessionals
- Onderdeel I. Digitalisering en gegevensuitwisseling**
- Onderdeel J. Contractering
- Onderdeel K. Financiën
- Onderdeel L. Monitoring

IZA

12 onderdelen op de werkagenda

Onderdeel I:

Digitalisering en gegevensuitwisseling



over Hybride zorg in één overzicht

Hoofdafspraken IZA

Hybride zorg

- 1 **Verlaag de werkdruk**
- 2 **Herontwerp zorgprocessen**
- 3 **Onderzoek welke zorgprocessen geschikt zijn**
- 4 **Zorg dat hybride zorg toegankelijk is**
- 5 **Creëer een gelijkwaardige informatiepositie**

DOEL

EIND 2026
70%

hybride

EIND 2026
50%

inclusie



2 Inwoners van hebben in 20 toegang tot beschikking over zorggege

3 **Om de zorg toegankelijk, kwalitatief en betaalbaar te houden is transformatie nodig naar hybride zorg**

23 **Digitale vaardigheden**

23 **Maak hybride zorg toegankelijk en laat patiënt en zorgverlener samen beslissen**

6 **Algemeen**

6 **Communiceer proactief**

7 **Maak afspraken over werkwijze prioriteren, evalueren en implementeren hybride zorg**

8 **Realiseer handvatten voor een een positief innovatie- en transformatie-ecosysteem**

9 **Zet telebegeleiding in**

10 **Werk met (medische/verpleegkundige) servicecentra**

11 **Ondersteuningsstructuur**

11 **Realiseer een vindplaats met goede voorbeelden**

12 **Verken wat nodig is om patiënten te informeren over beschikbare digitale diensten**

13 **Maak jaarlijks afspraken over transformatie van zorgprocessen**

14 **Los systeemknelpunten op**

15 **Herzie bestaande toetsingskaders**

16 **Bekostiging**

16 **Realiseer investeringen en passende financiering en vertaal deze door naar contracten**

17 **Realiseer meer ruimte in de Zvw (en Wlz) voor hybride zorg**

18 **Realiseer contracten met afspraken over gebruiksvriendelijke hybride zorg**

19 **Bepaal hoe om te gaan met toepassingen die gezondheid bevorderen zonder directe link Zvw**

20 **Zorg voor financiering van evaluatie van passende hybride zorg**

21 **Ric**

21 **Ge ha pa hy**

22 **On hy er de**

24 **Maak digitale vaardigheden onderdeel van onderwijs en werk**

25 **Help patiënten mee te gaan in de toenemende digitalisering van gezondheidszorg**

0 = kritisch product

Legenda

Afspraak 25

IZA ref: pag 96, item C-c

Partijen informeren burgers/patiënten/cliënten hierover en betrekken hen bij de communicatie, het aanbod en de inzet en hebben daarbij aandacht voor gebruikersvriendelijkheid in het algemeen en specifiek voor mensen met lage gezondheids- en digitale vaardigheden.

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.

Afspraak 25

Dit is feitelijk de afspraak waarvoor VWS aan de Alliantie opdracht heeft gegeven.

<https://izahybridezorg.nl/>



Onderzoeksvragen

- **Wat zijn de belemmeringen en behoeften van mensen die moeilijk mee kunnen komen?**
- **Hoe verschilt toegang tot digitale zorg en welzijn van andere domeinen?**
- **Welke basiskennis en –vaardigheden zijn nodig om mee te komen?**
- **Waar (en bij wie) gaan mensen te rade voor ondersteuning als ze er niet uitkomen?**
- **Wat zijn relevante initiatieven die kunnen ondersteuning bij digitale problemen?**



Onderzoeksopzet



We keken vanuit meerdere perspectieven

Wat is er nodig?   Wat is er al?

Perspectief van aanbieders van
zorg en welzijn

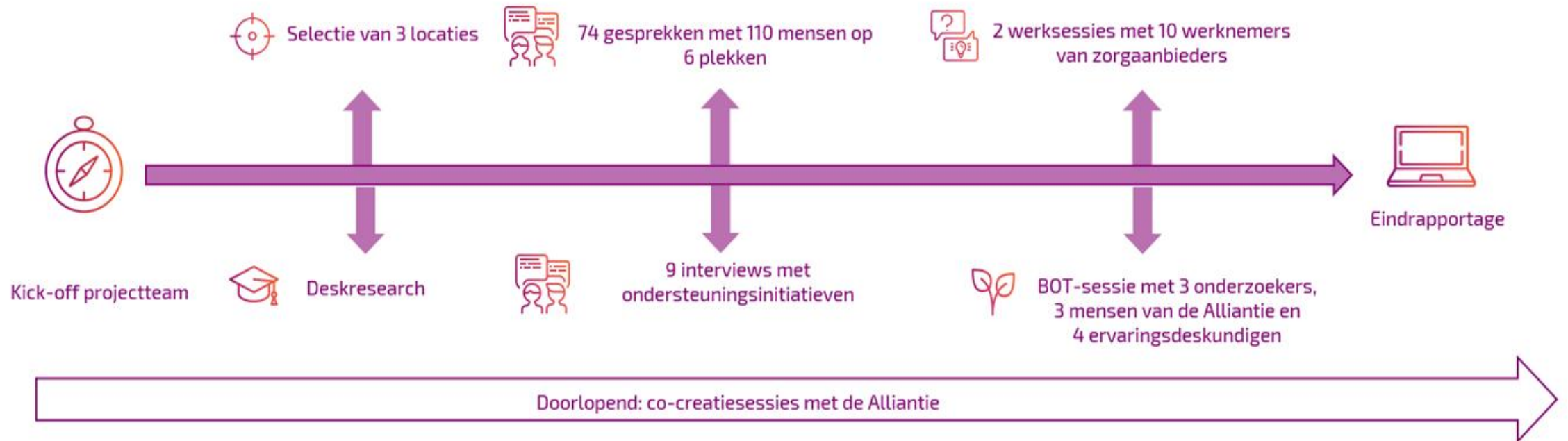
Perspectief van mensen
om wie het gaat



Perspectief van
ondersteuningsinitiatieven

Perspectief van
wetenschappelijke kennis

Hoe zag de inventarisatie eruit?



Literatuuronderzoek



Vragen literatuuronderzoek



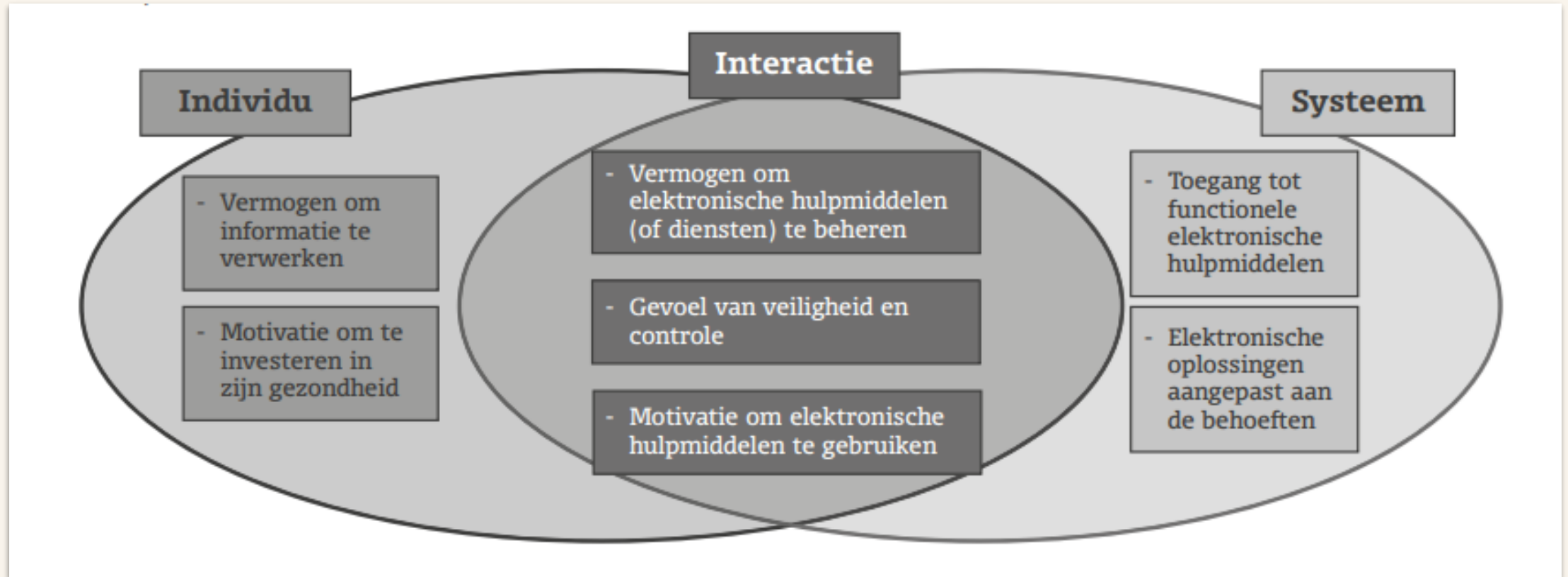
Welke basiskennis en -
vaardigheden zijn nodig om
mee te kunnen in de digitale
wereld van zorg en welzijn?



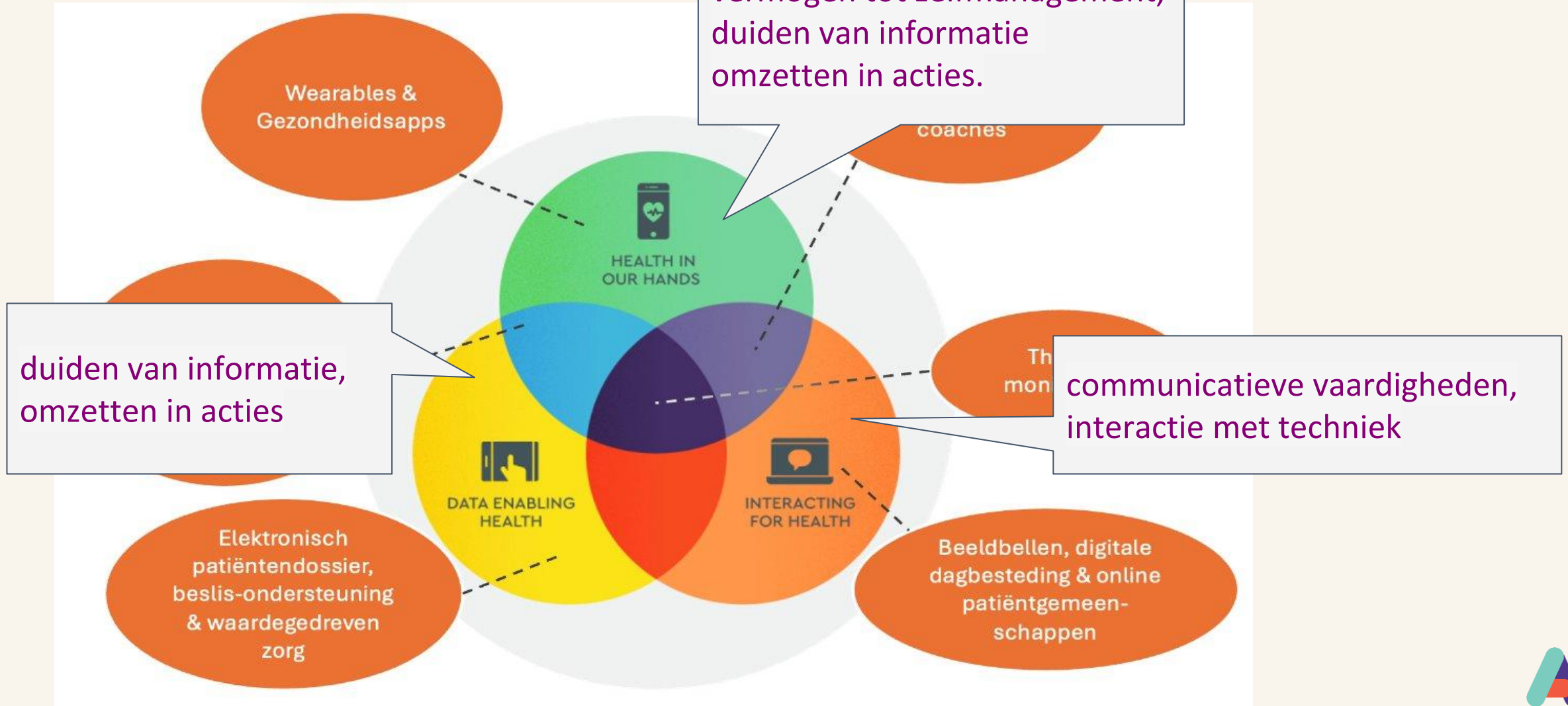
Wat vraagt extra aandacht
bij digitale inclusie in zorg
en welzijn?



eHealth Literacy framework



Model Shaw et al.



Omstandigheden belangrijk

De mate waarin er interactie met een hulpverlener plaatsvindt

De mate waarin er van mensen wordt gevraagd om zich nieuwe vaardigheden eigen te maken

De mate waarin informatie begrijpelijk wordt gepresenteerd aan de mensen

De mate waarin de mensen zelf verantwoordelijk zijn voor het veranderen van zijn gedrag



Wat is er nodig?



Een duidelijk en begrijpelijk interface en datapresentatie.

Hierdoor wordt zo min mogelijk beroep op vaardigheden gericht op het interpreteren van informatie gedaan.



Interactie met de hulpverlener

Hierdoor wordt zo min mogelijk beroep op vaardigheden gericht op het interpreteren van data en zelfmanagement gedaan.



Zo min mogelijk wisselingen tussen verschillende technologieën

Hierdoor wordt zo min mogelijk beroep op vaardigheden gericht op het gebruik van technologie en op het vermogen om iets nieuws te leren gedaan.

Behoeften en belemmeringen



Hoe spraken we mensen?

- ◇ Topiclijst
- ◇ Foto's om het makkelijker te maken
- ◇ Op straat en in het ziekenhuis:
 - Roosjes uitdelen om laagdrempelig een gesprek aan te kunnen
- ◇ Taart meegenomen voor mensen in verzorgingshuis
- ◇ Aansluiten bij taalcafé in Vaals



Inbreng van de mensen om wie het gaat

- Het aanbod is over het algemeen niet bekend
- Mensen kijken veelal naar kennissen en familie voor ondersteuning
- Het ontbreekt regelmatig aan inzicht waarom men met digitale zorg zou willen werken
- Veiligheid en in controle zijn, zijn belangrijk



Wat vinden mensen waar het om gaat?

Gewenste ondersteuning:

1. Directe hulp door een bekende.
2. Op afstand helpen

“Als ik vastloop wil ik bellen met hulp en niet zo’n irritante chatbot.”

3. Via een proefomgeving waar men kan oefenen met begeleiding

“Ik zou graag willen dat iemand naast me zit die mij uitlegt wat de iPad kan”.

4. Via een praktische handleiding met plaatjes

5. Via uitlegfilmpjes:

“Een filmpje is voor mij voldoende om de nieuwe toepassing te leren”



Ondersteuningsaanbod



Longlist regionale en landelijke initiatieven voor ondersteuning van digitale middelen in zorg en welzijn

Lokale initiatieven zijn buiten beschouwing gelaten

IT-leveranciers

- BeterDichtbij*
- Luscii
- Minddistrict
- Uwzorgline
- PGO-leveranciers (o.a Quli, Drimpy, Zodoc)

Bibliotheken

- Informatiepunt Digitale Overheid

Zorginstellingen

- Digituin/Digiplein van een zorginstelling
- Patiëntservicebureau

Landelijk opererende servicepunten

- Helpdesk Digitale zorg*

- Seniorweb
- Steffie (leer zelf online)*
- Digihulplijn
- Digitale ZorgGids
- Oefenen.nl*
- Digihandig*

Informele steun/sociale steun

- (klein)kinderen
- Buurvrouw/man

Train-de-trainer

- ZZP'ers die lokaal/regionaal ondersteuning bieden
- Studenten aan huis

Landelijke programma's/initiatieven

- Stichting lezen en schrijven
- Expertisecentrum basisvaardigheden
- Stichting Accessibility
- Vliegwiel*
- Alliantie Gezondheidsvaardigheden (Pharos)*
- Digivitaler (Digisterker)*
- Digivaardig in de zorg
- Pharos*
- LaCoTA*



*Deze initiatieven zijn geïnterviewd. De omschrijvingen staan in de bijlage.

Uitdagingen in het ondersteuningsaanbod

- Landelijke programma's richten zich nauwelijks specifiek op zorg en welzijn.
- Ondersteuning is versnipperd en werken niet samen
- Ondersteuning is onbekend, zowel bij mensen om wie het gaat, de helpers als ook de zorgverleners
- De ondersteuning richt zich vaak op één onderdeel, zoals gebruik van technologie of digitale vaardigheden
 - En dus niet op een combinatie van factoren zoals gezondheid en veiligheid
 - En dus niet op het je eigen maken van veel verschillende toepassingen
- Ondersteuning is lang niet voor iedereen geschikt en de vorm van ondersteuning verschilt.
- Financiering van de initiatieven blijft een terugkerend probleem

Co-creatie



Kernprobleem

Wat is nodig?

Ondersteuning dicht bij mensen

Ondersteuning in een vorm die bij hun
behoefte past

Signalering van het probleem



Wat is er al?

Informeel aanbod

Formeel ondersteuningsaanbod

Bekendheid van aanbod
Samenwerken (warme doorverwijzing)

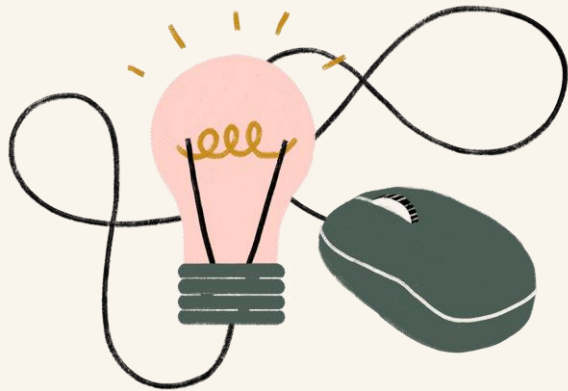


Visie

**Hoe ziet een digitale
zorgomgeving eruit waar
iedereen eenvoudig toegang
toe heeft?**



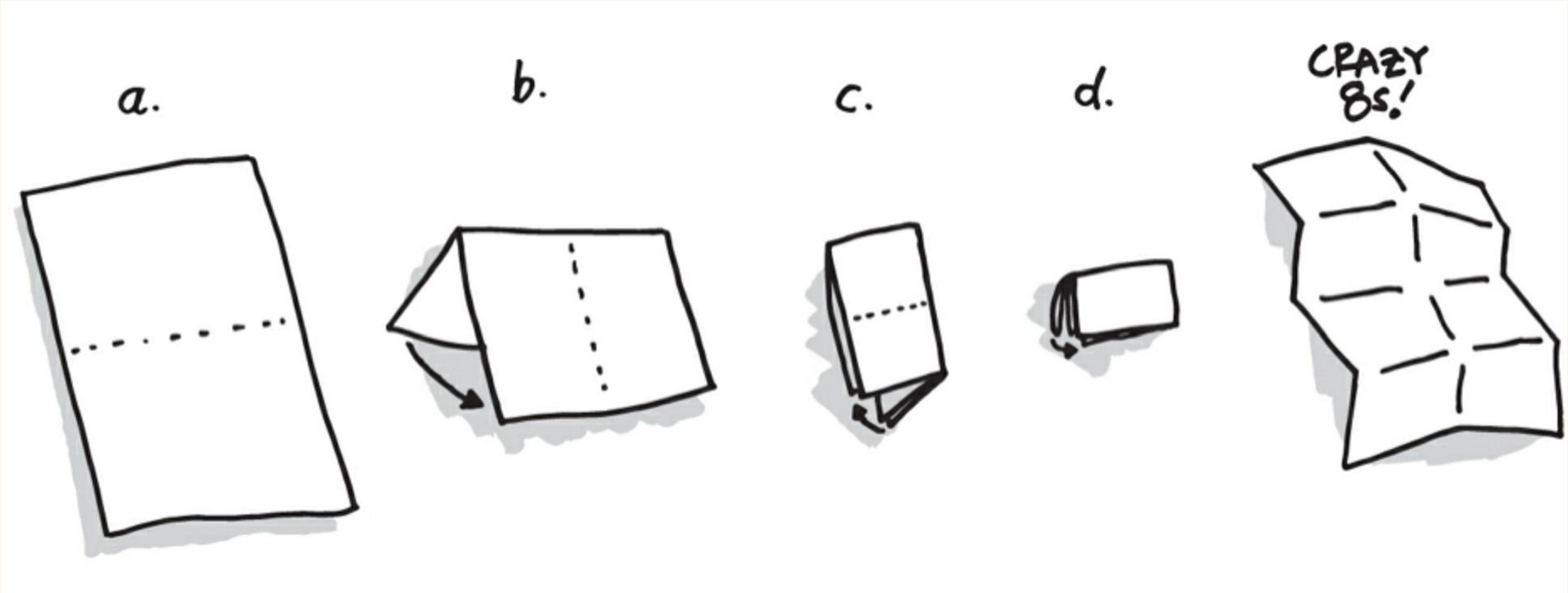
Welke ideeën kan je bedenken voor een betere samenwerking?



- **Zorgaanbieders**
- **Welzijn**
- **Gemeente**
- **Bibliotheken**
- **Landelijk aanbod**



Crazy 8





Alliantie
Digitaal Samenleven