



NedHIS congres, maart 2024

Lokale samenwerking voor ondersteuning bij digitale zorg

Thea Duijnhoven, Strategisch
adviseur/projectleider

Disclosure sheet belangen spreker

(Potentiële) belangenverstrengeling

Geen of zie bedrijfsnamen hieronder*

Voor bijeenkomst mogelijke relevante relaties met bedrijven

Geen / zie bedrijfsnamen hieronder weghalen wat niet van toepassing is

Sponsoring of onderzoeksgeld

Honorarium of andere (financiële) vergoeding

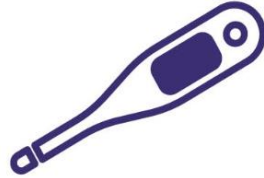
Aandeelhouder

Andere relatie, namelijk ...



2,5 miljoen

Nederlanders zijn laaggeletterd



1 op de 4

Nederlanders heeft beperkte
gezondheidsvaardigheden



18%

van de Nederlanders is digistarter



Kans op onvoldoende
digitale vaardigheden

3 keer

zo groot bij laaggeletterden

GEZONDHEIDSVAARDIGHEDEN

Enkele voorbeelden van deze vaardigheden

- Lezen, schrijven en rekenen
- Digitale vaardigheden
- Kennis van het lichaam en ziekten
- Plannen en organiseren
- Rekenen
- Vragen durven stellen
- Kennis van het Nederlandse zorgstelsel

Kies hier uw routenummer en volg uw route

Afsprakenbureau / ponsplaatjes	40	Geheugenpoli	16	Maag Darm Levercentrum	5
Ambulatorium	132	Van Gelrezaal	131	Maatschappelijk werk	37 en 5
Anesthesie	108	Genatrie	52	Maatschappelijk werk	3
		Gipskamer	139	Mammacare / mammopoli	4
Bekkenfysiotherapeute	via 50	Gynaecologie	154	Medische microbiologie	11
Bestuur, management en staf	91		MS- / Parkinson verpleegkundige	16	
Bezoekersrestaurant De Pelikaan	97	Hartfalenpoli	14	Munsterzaal 1 t/m 6	7
Bloedafname / afgifte urine	35	Hartvalidatie	37		
Bloedbank (Sanquin)	127	Huiskamer geriatrie (Dagkliniek)	52	Neurochirurgie	3
				Neurologie	16
Cardiologie	14			Nucleaire geneeskunde	20
Chirurgie	48	IC/CCU	106		
Centraal klinisch chemisch en haematologisch lab (CKCH-lab)	128	Interne geneeskunde	20	Oogheekunde	43
		Kaakchirurgie	17	Opname	4
Dermatologie	156	Kapel	84	Orthopedie	130
Diabeteszorg	28	Kindergeneeskunde	119	Orthopedisch schoen- en instrumentmaker	38
Dialyse	95	Klinische neurofysiologie (KNF)	34		
Diëtiek	123	KNO-heelkunde	152	PAAZ	93
		Logopedie	37	Pathologie	116
Ergotherapie	61	Longfunctie	55	Patientenservicebureau (PSB)	38
		Longgeneeskunde	55	Patiëntenrestaurant	50
		Longverpleegkundige	55	Pijnbehandeling Verpleegafz C1	
			55	Pijnpoli Verpleegafz C1	
				Poliklinische echokamer	77

Herkennen beperkte digitale vaardigheden

- Stel vragen!
- Heeft u een computer, tablet of telefoon met internet?
- Zoekt u wel eens informatie op het internet?
- Gebruikt u DigiD?
- Vraag welke hulp patiënten willen

Health... Wat adviesort u uw patiënt?
www.phoron.nl/healthai

Quickscan digitale vaardigheden
In een paar stappen op de hoogte van de digitale vaardigheden van uw patiënt

Wet welke vorm van eHealth u wilt adviseren aan uw patiënt en zorg er voor dat u deze ook zelf kent.

- Informatie en voorlichting via internet
- Gebruik van apps en andere instrumenten
- Digitale afspraken maken, recept aanvragen

1. Informatie en voorlichting via internet
2. Gebruik van apps en andere instrumenten
3. Digitale afspraken maken, recept aanvragen

2. Verken of de eHealthtoepassing die u wilt aanbieden geschikt is voor uw patiënt.

Geen	Nee	Met hulp	Ja
Heeft u een computer, tablet, laptop met internet?			
Zoekt u wel eens informatie op het internet en staat u op het internet?			
Gebruikt u een e-mail account? Is uw e-mail toegevoegd aan een e-mail lijst?			
Gebruikt u wel eens een app?			
Bezit u zelf een app downloadaar?			
Gebruikt u een DigiD om afspraken te maken of te aanvragen?			

Overvraagd nee en met hulp? Eventueel met hulp als ja? Overvraagd ja?

3. eHealthtoepassingen, wet is geschikt voor wie?

1.000.000 eHealthtoepassingen, wet is geschikt voor wie?

2.500.000 eHealthtoepassingen, wet is geschikt voor wie?

29% eHealthtoepassingen, wet is geschikt voor wie?

DigiD eHealthtoepassingen, wet is geschikt voor wie?

Informatie en voorlichting via internet	Gebruik van apps en andere instrumenten	DigiD eHealthtoepassingen, wet is geschikt voor wie?
Samen met een ander informatie op het internet bekijken. Bijvoorbeeld YouTube	Patient heeft informatie nodig, nodig is informatie en gebruik van app en andere instrumenten	Samen met een ander informatie op het internet bekijken. Bijvoorbeeld YouTube
Na advies/informatie informatie vinden online. Bijvoorbeeld YouTube of...	Patient heeft informatie nodig, nodig is informatie en gebruik van app en andere instrumenten	Samen met een ander informatie op het internet bekijken. Bijvoorbeeld YouTube
Complexeren eHealthtoepassingen. Bijvoorbeeld e-Healthtoepassingen	Complexeren eHealthtoepassingen. Bijvoorbeeld e-Healthtoepassingen	Complexeren eHealthtoepassingen. Bijvoorbeeld e-Healthtoepassingen

Digitalisering





Hoezo digitaal?

- Video
- Voorleesfunctie
- Meerdere talen
- Altijd actueel
- Vanuit huis

Apps en websites

Begrijp je lichaam

Hart en bloedvaten



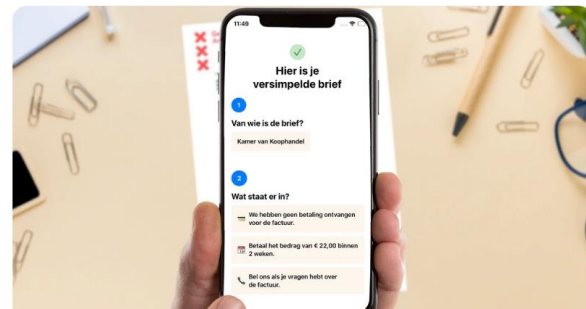
THUISARTS.NL



 **KIJKSLUITER**
DE BIJSLUITER DIE IEDEREEN BESCHRIJFT



Lees Simpel app



Doorverwijzen



Cybersoek
Non-profit

KLIK & TIK



[Wat is een PGO](#)

[Kies een PGO](#)



Beeldbellen
ingewikkeld?

we helpen graag

Bel gratis 0800 1508

DIGI
HULP
LIJN
0800 1508



de Bibliotheek
Deventer

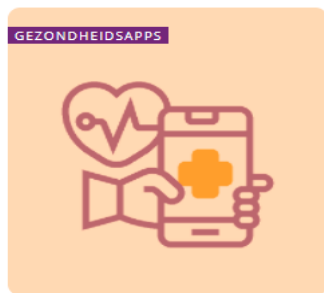


DigiHandig

Digi Vitaler

LESSEN

Hieronder ziet u een aantal tegeltjes met onderwerpen die gaan over digitale zorg. U kiest een onderwerp door op het betreffende tegeltje te klikken. Zo gaat u naar de lesmaterialen die gaan over het onderwerp dat u gekozen heeft. Lesmaterialen zijn bijvoorbeeld videofilmpjes met uitleg en oefeningen.



PATIËNTENPORTAAL – HUISARTS

Hieronder ziet u één of meer tegeltjes met lesmaterialen. Wanneer u op een tegeltje klikt, dan opent een nieuw tabblad met bijvoorbeeld een filmpje of een document. U kunt terugkeren naar onderstaand overzicht door het nieuwe tabblad weer te sluiten.

VIDEO 1 – AANMELDEN



VIDEO 2 – GEBRUIKEN



OEFENEN



QUIZ



TIPS



HANDLEIDING



BOEKJE



WERKBLAD

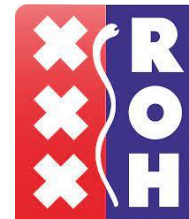


ANTWOORDENBLAD



Lokale samenwerking voor ondersteuning bij digitale zorg

- Steeds meer digitalisering in de zorg, ook in de huisartsenpraktijk
- Waar vinden patienten en bewoners hulp om vaardigheden te verbeteren?
- Waar kan de huisartsenpraktijk naar kan verwijzen voor hulp in de regio
- Hoe kan het ondersteuningsaanbod goed aansluiten vanuit behoefte patient en huisarts
- Samenwerking tussen deze partijen verbeteren



Onderzoek

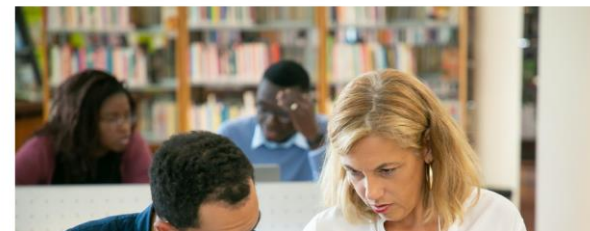
- Gesprekken met medewerkers uit de huisartsenpraktijk, aanbieders van ondersteuning en patienten/bewoners
 - 7 huisartsenpraktijken
 - 10 Aanbieders van Ondersteuning
 - 54 Bewoners, in interviews en focusgroepen
 - waarvan 2 wachtkamergesprekken in de huisartsenpraktijk
- Regio Amsterdam en Schiedam/Vlaardingen

PHAROS
OPSTELLING VAN DE OORZAKEN

Ondersteuning bij digitale zorg voor mensen met een migratieachtergrond

Een kwalitatieve, participatieve verkenning van het gebruik van ondersteuning bij digitale zorg in Schiedam, Vlaardingen en Maassluis.

Onderdeel van project "lokale samenwerking voor ondersteuning bij digitale zorg"



Bevindingen uit gesprekken met bewoners en patiënten

Gebruik van digitale zorg

- Digitale zorg is pas relevant als het echt **over de patiënt gaat**, als je het kan toepassen op je eigen specifieke situatie
- Je wil wel maar de ontwikkelingen **gaan te snel, en zijn ingewikkeld**
- Nog niet iedereen is **op de hoogte van digitale zorg**

Ondersteuning bij digitale zorg

- **Vertrouwen in aanbieders** van ondersteuning, waar zoek je hulp, weet je dat er hulp is?
- Eerdere ervaringen met zoeken naar hulp
- Drempels om juiste ondersteuning te vinden door aanbod, taal, **digitale vaardigheden**

1. Hoe geven praktijken nu ondersteuning bij digitale zorg aan hun patienten?

- Sommige huisartsen **vragen actief** naar de digitale vaardigheden, bijvoorbeeld door de POH ouderen
- Met kleine dingen wordt soms **wel geholpen**, en soms is er aanleiding voor bredere hulp en doorverwijzing.
- Niet altijd is het ondersteuningsaanbod **in de regio bekend**
- Soms is er een samenwerking met bijvoorbeeld de bibliotheek, om patiënten door te verwijzen, maar dit **moet actief onderhouden** worden wil dit effectief zijn. → afhankelijk van de beschikbare tijd.

2. Welke behoefte is er bij de huisartsen?

- Een **overzicht welke aanbieders** van ondersteuning er zijn voor doorverwijzing
- Vooral digitaal vaardige patiënten gebruiken digitale zorg, en daardoor nog geen duidelijke behoefte aan ondersteuning.
- Digitale zorg en verwijzen naar ondersteuning hierbij is ook afhankelijk van “de waan van de dag”, en of er genoeg tijd is om vragen te beantwoorden.
- Weten dat als je de patiënt doorverwijst **naar ondersteuning, deze ook geholpen** wordt, en of mensen 1) daar aan komen, en 2) de hulp wel vertrouwen.
- Je moet je **eerst bewust zijn dat je veel tijd “kwijt” bent aan het helpen** van de patiënten bij digitale zorg, voordat je gaat denken aan aanbieden/doorverwijzen naar ondersteuning.
- Leren van de ervaringen van andere praktijken

Bevindingen van aanbieders van ondersteuning

- Niet duidelijk in beeld waar de behoefte voor ondersteuning vanuit de zorgaanbieders ligt, met wat voor hulp zijn zij en hun patiënten geholpen?
- **Weinig samenwerking** met lokale zorgaanbieders, zoals huisartsen, als het gaat om ondersteuning bij digitale zorg. Of deze samenwerking verwatert in de waan van de dag.
- Het ondersteuningsaanbod is **vaak vraaggericht**, en de vragen zijn persoonlijk en soms versnipperd
- Ondersteuning is "effectiever" **als dit 1 op 1 wordt** aangeboden, of door een buddy of vrijwilliger
- Soms is het moeilijk om groepslessen vol te krijgen, en dan ga je sneller over op individuele ondersteuning
- Er is vanuit patiënten en bewoners nog **weinig bekend over digitale zorg**, dus de meeste zorg gerelateerde vragen gaan over declaraties bij verzekeringen, of breder, zoals gebruik van het DigID
- Er zijn **vaardigheden** zoals bepaald niveau Nederlandse taalbeheersing en minimale digitale vaardigheden nodig om gebruik te kunnen maken van het ondersteuningsaanbod rondom zorg (bijvoorbeeld Digivitaler)

Vervolgstappen in het project

Fase 0	Fase 1	Fase 2	Fase 3
Onderzoek door Pharos	Kick off: focus	Co-creatie workshops in wijken	Uitdragen, implementatie en borging
Analyse Muzus	Kanse nwork shop		
	HKW sessie		
	Visualiseren persona's		
September 2023 - nog bezig	januari tot mei	juni / juli	juli tot september



**DIGIVAARDIG
IN DE ZORG**

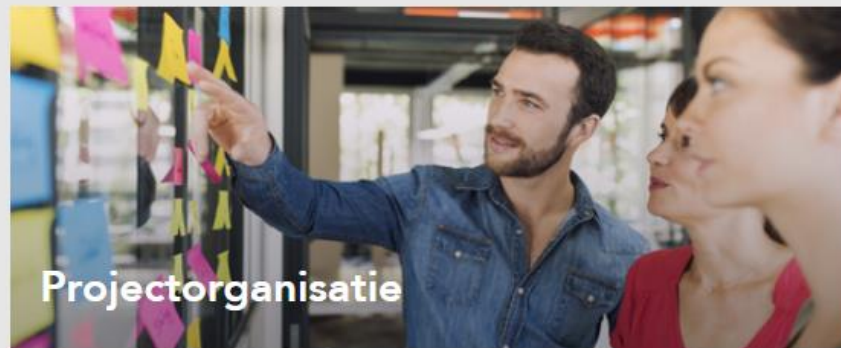
Iedereen voldoende digivaardig om
goede zorg te leveren

[Home](#) [Leermiddelen](#) [Projectorganisatie](#) [Docenten](#) [Nieuws](#) [Agenda](#)



typ een trefwoord...

zoeken





Iedereen voldoende digivaardig om goede zorg te leveren



[Home](#) [Leermiddelen](#) [Projectorganisatie](#) [Docenten](#) [Nieuws](#) [Agenda](#)



Lesmateriaal voor jouw sector



[Gehandicaptenzorg >](#)



[Verpleeg- & verzorgingshuizen & thuiszorg >](#)



[Ggz >](#)



[Ziekenhuizen >](#)



[Huisartsenzorg >](#)



[Welzijn / Sociaal werk >](#)



Projectorganisatie



[Projectmanagement >](#)



[Communicatie >](#)



[Info voor digicoaches >](#)



[Rol ICT'er >](#)



[Rol manager >](#)



[Bijeenkomsten >](#)

Filteren:

- Alles
- Blog
- Digitip
- Filmpje
- Infographic
- Interview
- Leestip
- Onderzoeksrapport
- Podcast
- Poll
- Productinformatie
- Quiz
- Tutorial
- Uitleg in 1 minuut
- Vraag en antwoord
- Webinar

OH KAN DAT OOK ZO!?

Digitale tips die je leven makkelijker maken!

Oh kan dat ook zo!- Nr. 32 (maart 2024)

www.burostrakz.nl



Hoe krijg ik mensen mee die zichzelf al digivaardig genoeg vinden?



Digitale goodiebag



- Checklist: pharos.nl/kennisbank/checklist-toegankelijke-informatie/
- ishetb1.nl/zoekenovdigewoorden.nl/
- <https://www.pharos.nl/ehealth-en-digitale-zorg-voor-iedereen/>
- <https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2020/03/Pharos-Quicksan-digitale-vaardigheden-2020.pdf>
- <https://www.digivaardigindezorg.nl/>
- <https://www.digivaardigindezorg.nl/huisartsen/>
- <https://www.burostrakz.nl/kennissnackz/?categorie=digitalisering>
- <https://www.pharos.nl/verbeter-jouw-praktijk-en-digitale-zorg-met-de-praktijkcheck/>
- <https://www.pharos.nl/kennisbank/portaalquiz/>
- https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2022/11/JH_Pharos_stappenplan-beeldbellen_v6.pdf
- https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2022/11/JH_Pharos_beeldbellen-2022_beslisboom_v7.pdf
- <https://www.pharos.nl/begrijpjelichaam/>
- <https://www.kijksluiter.nl/>
- <https://www.leessimpel.nl/>
- Op [deze pagina](#) staat informatie verzameld over meerdere praktijkchecks digitale zorg die de afgelopen jaren zijn uitgevoerd. En zijn er verschillende [video's](#) te vinden op het Youtube kanaal van OPEN.
- Link naar zo'n filmpje van het achterstandsfonds Utrecht: <https://www.utrechtsfondsachterstandswijken.nl/nieuws/filmpje-laaggeletterdheid-wachtkamerscherp/>
- Tv programma over laaggeletterdheid met aflevering met Jose: <https://npo.nl/start/serie/leven-zonder-letters/seizoen-1/leven-zonder-letters/afspelen>