

ECP DiVa in de Zorg 19 november 2020 – Online event

# Digivaardige cliënten

Chandra Verstappen - Pharos



## DIGIVAARDIG IN DE ZORG

# Voor wie is 'digitaal' ingewikkeld?



**2,5 miljoen**

Nederlanders zijn laaggeletterd



**18%**

van de Nederlanders is digistarter



**1 op de 3**

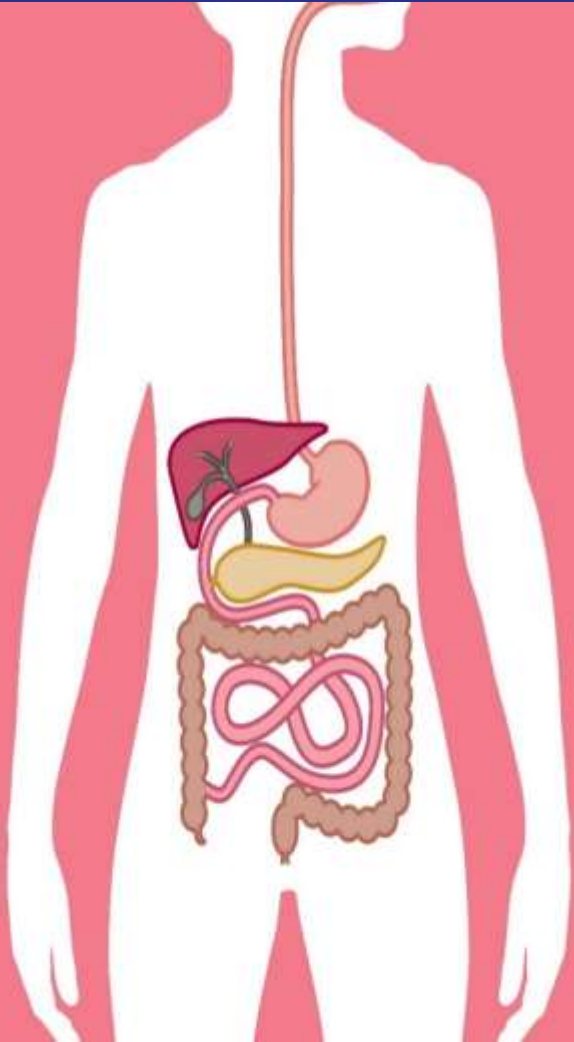
Nederlanders heeft beperkte gezondheidsvaardigheden

# Digitale vaardigheden – een paar feiten

In Nederland heeft 18% van de bevolking van 12 jaar en ouder geen of weinig ICT-vaardigheden

Meer dan 1 miljoen Nederlanders (12 jaar en ouder) hebben nog nooit internet gebruikt  
De kans op onvoldoende digitale vaardigheden is bij laaggeletterden ongeveer drie keer zo groot als bij niet-laaggeletterden (ecbo, 2015; Algemene Rekenkamer, 2016).

# Gezondheidsvaardigheden



Gezondheidsvaardigheden zijn de vaardigheden van mensen om informatie over zorg & gezondheid te **verkrijgen**, te **begrijpen** en te **gebruiken** bij het nemen van beslissingen over hun gezondheid.



Maak kennis met

## Persona Iwan

Iwan is 54 jaar en werkt als verkeersregelaar. Hij is een echte familieman en brengt graag tijd door met zijn gezin en zijn kleinkind. Een paar keer per maand gaat hij darten in de plaatselijke kroeg.

Iwan heeft al een tijdje last van lichamelijke klachten. Op aandringen van zijn vrouw gaat hij langs bij de huisarts.



### Vaardigheden

#### Gezondheidsvaardigheden

- Kan eenvoudige teksten lezen en schrijven
- Heeft moeite om medische informatie of informatie over gezondheid te begrijpen en toe te passen
- Vindt het lastig om vragen te stellen en weet met antwoorden vaak geen raad
- Gaat niet snel zelf op zoek naar informatie over gezondheid

#### Digitale vaardigheden

- Speelt wel eens een kaartspelletje op de computer
- Mailt wel eens met familie en vrienden
- Kijkt wel eens op nieuwswebsites
- Is nog niet bekend met een patiëntportaal



### Behoeften

#### Informatie

Zoekt zelf geen informatie op, maar ontvangt liever informatie persoonlijk van de zorgverlener. Heeft behoefte aan eenvoudige en actiegerichte informatie.

#### Ondersteuning

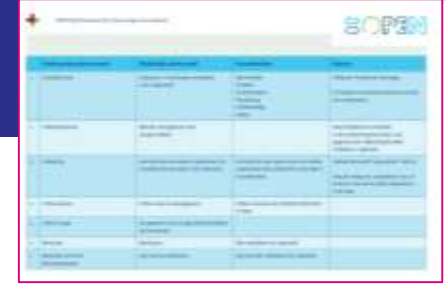
Vindt het fijn als de zorgverlener tijd neemt om informatie over te brengen. Neemt het liefst iemand uit de omgeving mee naar afspraken.

#### Omgeving

Kiest het liefst zorg dichtbij of zorg op aanraden van vrienden en familie. Heeft behoefte aan vertrouwde omgevingen.

# Digitale zorg op afstand, wat helpt?

- Herkennen hoe digivaardig iemand is zodat je de juiste middelen kunt inzetten.
- Voordelen voor cliënt én voor zorgverleners uitleggen.
- Weten wat cliënten nodig hebben om aan de slag te kunnen.
- Gebruik de terugvraag methode!
- Eenvoudige communicatie
  - Steffie.nl, vraagapp.nl, zoekeneenvoudigewoorden.nl, thuisarts.nl
- Investeer in digitale toepassingen die geschikt zijn voor iedereen!
  - Gebruik de checklist en let op de wensen van mensen die minder (digi)taalvaardig zijn.



# Voordelen van een patiënt- of cliënt portaal

- Informatie rustig nalezen
- Alle medische informatie op één plek
- Vragenlijsten online invullen
- Eigen regie, meer betrokkenheid én vertrouwen
- Beter in staat gesprekken met de zorgverlener voor te bereiden
- Beter op de hoogte van eigen gezondheid, aandoening en behandeling

**Toch handig,  
zo'n patiëntportaal.  
Dat vinden  
Taalambassadeurs ook!**

'Het scheelt tijd  
voor mensen.  
En je hoeft zelf  
niet te wachten  
aan de  
telefoon.'

'Dan kunnen  
mensen zelf dingen  
doen. Dan weet je  
waar je op moet  
letten.'

'Het is wel goed,  
iedereen wil zelf  
weten wat er loos is.  
Steeds meer via de  
computer. Ik vind het  
wel belangrijk om te  
weten.'

'Ik denk altijd: Ja, ik  
bel liever. Maar ik  
heb nu gezien hoe  
makkelijk het is. Het  
is wel handig dan  
hoef je ook niet te  
bellen of in de rij.'

'Ja, ik zou het  
echt gebruiken  
hoor.'



# Beeldbellen – ook voor minder digitaal vaardige mensen

- Gebruik neemt sterk toe door coronasituatie
- Stimulans door zorgverlener
- Makkelijk te gebruiken toepassing is erg belangrijk
- Rustige en duidelijke uitleg is noodzakelijk
- NB. wees bij *elke* patiënt alert op vaardigheid, ga niet van stereotypen uit

**Graddie Jansen (75) over beeldbellen:  
'Het is toch fijn dat je in je gesprek wat oogcontact hebt, het voelt wat veiliger.  
En meer betrokken'**

OPEN

## Patiëntenreis

De patiëntenreis wordt vaak gezien als een rechte lijn van huisarts tot ziekenhuis tot huisarts. Maar dat is niet het geval. De patiëntenreis is een proces dat voortdurend evolueert. Dit proces wordt de patiëntenreis genoemd. Het is een proces dat voortdurend evolueert. Dit proces wordt de patiëntenreis genoemd.

**1 Thuis**  
 Het is niet altijd even gemakkelijk om een afspraak te maken. Het is niet altijd even gemakkelijk om een afspraak te maken.  
**2 Wachkamer**  
 De wachkamer is vaak een plek waar je wacht op een arts. De wachkamer is vaak een plek waar je wacht op een arts.  
**3 Huisarts**  
 De huisarts is de eerste persoon die je ziet. De huisarts is de eerste persoon die je ziet.  
**4 Meden bij de assistente**  
 De assistente helpt de arts bij het behandelen van de patiënt. De assistente helpt de arts bij het behandelen van de patiënt.  
**5 Thuis**  
 De patiënt gaat weer naar huis. De patiënt gaat weer naar huis.  
**6 Een stap in de toekomst**  
 De patiënt kan nog meer stappen zetten. De patiënt kan nog meer stappen zetten.

Logo's: ineen, LHV, nhg

## Patiëntenreis

**Iwan**  
 • 55 jaar  
 • Moeite met lezen en schrijven  
 • Beperkt gezondheidsvaardig

DIGITALE PATIËNTENOMGEVING

HUISARTS THUIS WACHTRUIMTE/BALIE POLI

OPNAME THUIS POLI AFSpraak

DIGITALE PATIËNTENOMGEVING

ONTSLAG THUIS

Detailed description: A flow diagram of a patient's journey. It starts with 'HUISARTS' and 'THUIS'. It goes through 'WACHTRUIMTE/BALIE POLI', 'OPNAME', 'THUIS', 'POLI AFSpraak', 'ONTSLAG', and back to 'THUIS'. The diagram highlights 'DIGITALE PATIËNTENOMGEVING' at several points. A pink dashed line connects the 'POLI AFSpraak' and 'ONTSLAG' stages.

# Digitale ontwikkelingen voor cliënten in jouw organisatie

## 15 minuten in gesprek in 4 break-out rooms

- Break-out room 1 - Wie of wat kan Iwan een stap verder brengen in deze situatie?
- Break-out room 2 - Wat doet je organisatie al voor Iwan?
- Break-out room 3 - Wat doe je zelf al voor 'jouw' Iwan?
- Break-out room 4 - Welke hulp kun je gebruiken en welke vaardigheden heb je nodig?

# Doorverwijzen helpt!



Doorverwijzen naar plekken waar je kan leren met de computer om te gaan

- Digipunten in de bibliotheek
- Steffie.nl en Oefenen.nl
- Lokaal aanbod?
- Digihulplijn – initiatief van de Alliantie Digitaal Samenleven 0800-1508



Thee, taart  
Tabletcoach  
(KBO PCOB)

KL I K & T I K



Beeldbellen  
ingewikkeld?

we helpen graag

Bel gratis 0800 1508

DIGI  
HULP  
LIJN  
0800 1508



# In 4 stappen naar eHealth4All -> rol zorgverleners en hun organisatie is cruciaal!



# Links

## **Patiëntenreis ziekenhuis**

[www.pharos.nl/kennisbank/patientenreis/](http://www.pharos.nl/kennisbank/patientenreis/)  
[www.pharos.nl/wp-content/uploads/2020/08/ICThealth\\_nr4\\_2020\\_HR\\_40-41.pdf](http://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2020/08/ICThealth_nr4_2020_HR_40-41.pdf)

## **Patiëntenreis eerstelijns**

<https://open-eerstelijns.nl/patientenreis/>

## **Quick scan digitale vaardigheden**

[www.pharos.nl/wp-content/uploads/2020/03/Pharos-Quickscan-digitale-vaardigheden-2020.pdf](http://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2020/03/Pharos-Quickscan-digitale-vaardigheden-2020.pdf)

## **Terugvraag methode**

[www.pharos.nl/infosheets/laaggeletterdheid-en-beperkte-gezondheidsvaardigheden-de-terugvraagmethode/](http://www.pharos.nl/infosheets/laaggeletterdheid-en-beperkte-gezondheidsvaardigheden-de-terugvraagmethode/)

## **Checklist toegankelijke informatie**

[www.pharos.nl/kennisbank/checklist-toegankelijke-informatie/](http://www.pharos.nl/kennisbank/checklist-toegankelijke-informatie/)

## **eHealth wensen taalambassadeurs**

[www.pharos.nl/wp-content/uploads/2019/01/Pharos\\_Wensenlijstje\\_taalambassadeurs\\_eHealth4all.pdf](http://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2019/01/Pharos_Wensenlijstje_taalambassadeurs_eHealth4all.pdf)