



DigiPunt Zuyderland:

Ondersteuning van digivaardigheid van medewerkers, patiënten en naasten

Binnen het Limburgse Zuyderland Medisch Centrum wordt steeds digitaal gewerkt. Dit is een spannende en innovatieve ontwikkeling voor medewerkers, patiënten en hun naasten. Sinds 20 februari 2024 kunnen zij met al hun vragen over digitale zorg in het ziekenhuis terecht bij 'DigiPunt Zuyderland'.

& DOOR FEMKE VAN DEN BERG

"We willen medewerkers, patiënten en naasten graag ondersteunen bij de toegang tot digitale zorg", stelt Marieke Kerkhoffs. Zij was intensief betrokken bij de totstandkoming van DigiPunt Zuyderland¹.

"We waren daarom erg benieuwd naar hun kennis en hun behoeften als het gaat om digitalisering", vult haar collega Claire Boumans aan. "Hoe digivaardig vinden medewerkers, patiënten en naasten zichzelf? Hoe kijken zij aan tegen digitale ontwikkelingen in de zorg? Willen ze zelf hierbij door het ziekenhuis ondersteund worden? En zo ja: op welke manier?"

Aanvullend onderzoek

Om op dergelijke vragen een antwoord te vinden, is er in 2023 een Nulmeting Digitale Vaardigheden² uitgevoerd. "De respons was enorm", vertelt Boumans. "In totaal hebben 1.318 medewerkers, 826 patiënten van het ziekenhuis en hun naasten een - online of papieren - vragenlijst ingevuld of ze zijn geïnterviewd."

Parallel hieraan onderzochten studenten van Maastricht University laaggeletterdheid en digitale vaardigheden, waarbij ze in gesprek gingen met 74 mensen die moeite hebben met lezen en schrijven. "Dit was van cruciaal belang, gezien het relatief hoge percentage laaggeletterden in

de regio en onder patiënten", aldus Kerkhoffs.

Inzichten

De nulmeting heeft veel inzichten opgeleverd. Boumans: "Opvallend is dat de meeste respondenten zichzelf in het gebruik van digitale middelen een rapportcijfer tussen de 7 en 8,4 geven. Dit geldt voor medewerkers, patiënten en naasten. De hogere leeftijdscategorieën, zeker vanaf 76 jaar, zijn over het algemeen wel minder enthousiast."

Een andere opmerkelijke bevinding is dat bijna 80 procent van de medewerkers meent dat digitale middelen bijdragen aan een betere patiëntbeleving en het werk ook gemakkelijker en sneller maken. "Echter, 44 procent geeft wel aan dat ze digitale taken die ze moeilijk vinden en/of niet beheersen liever vermijden", vertelt Kerkhoffs. "Daar ligt dus nog wel een uitdaging voor ons."

Meerwaarde

Uit het onderzoek blijkt verder dat 75 procent van de medewerkers en 66 procent van de patiënten blij wordt van digitale ontwikkelingen. Verder komt naar voren dat digitale zorg volgens de respondenten gebruiksvriendelijk moet zijn, én dat digitalisering niet ten koste mag gaan van persoonlijke aandacht voor de patiënt.

Boumans vertelt dat het van belang is dat mensen gaan ervaren dat digitalisering juist kan

bijdragen aan persoonsgerichte zorg, zo thuis mogelijk. Ze geeft een voorbeeld: "Als patiënten thuis hun bloeddruk meten, in plaats van in het ziekenhuis, bespaart dit hen én hun naasten reistijd, reiskosten en wachttijd. Bovendien voorkomt een vroege signalering thuis wellicht een onnodige opname."

Ook voor de medewerkers heeft de inzet van digitale zorg voordelen, vervolgt ze. "Hierdoor krijgen ze meer tijd voor andere, complexere taken, aangezien ze minder eenvoudige controles hoeven uit te voeren."

Ondersteuningsvormen

Uit het onderzoek blijkt dat ongeveer 50 procent van de patiënten, naasten en medewerkers behoefte heeft aan ondersteuning door Zuyderland bij digitale ontwikkelingen. Als gewenste ondersteuningsvormen worden onder meer genoemd: centrale inlooppunten waar mensen terecht kunnen met vragen, instructievideo's kijken, een helpdesk bellen, schriftelijke info, een online training volgen.

Resultaat

De inzichten uit de nulmeting lagen aan de basis van de ontwikkeling van DigiPunt Zuyderland. "Het bleek dat de behoeften van medewerkers, patiënten en naasten sterk overeenkomen", zegt Kerkhoffs. "Daarom besloten we een centrale hub te creëren voor alle ondersteuning op het gebied van digitale zorg binnen het ziekenhuis:

het DigiPunt. Hieronder vallen diverse vormen van ondersteuning."

Op de hoofdlocaties, Sittard-Geleen en Heerlen, zijn inlooppunten opgericht. Daar kunnen volgens Kerkhoffs mensen binnenlopen met een vraag. De digicoaches staan hen dan te woord en leggen alles rustig uit. "Tevens kan men er oefenen met het gebruik van een app of instructies krijgen. Tot slot is het ook mogelijk om hulp op afstand te krijgen door te (beeld)bellen, mailen of de website met instructiemateriaal te benaderen. De medewerker, patiënt of naaste kiest de manier van ondersteuning die het beste bij hem/haar past."

Het Expertpanel Laaggeletterdheid van Zuyderland was betrokken bij de totstandkoming van het DigiPunt Zuyderland. Boumans: "Panelleden gaven onder meer tips over de herkenbaarheid van de inlooppunten, zoals: houd het eenvoudig, laagdrempelig, gebruik symbolen of herkenbare kleuren. Ook benadrukten zij dat schriftelijke informatie om mee naar huis te nemen voor laaggeletterden heel belangrijk is. Ze hielden ons scherp bij de ontwikkeling van het DigiPunt en waren gelukkig enthousiast over het resultaat."

De praktijk

Het team van DigiPunt Zuyderland bestaat momenteel uit twee digicoaches (mét zorgachtergrond), een stagiaire en een coördinator. "Zij doen een beroep op een flexibele schil van studenten en experts wanneer er tijdelijk meer behoefte aan ondersteuning is. Bijvoorbeeld bij het uitrollen van een nieuwe zorgapplicaties", vertelt Kerkhoffs.

Bij de implementatie van een nieuwe applicatie worden er key-users getraind. De eerst twee weken na een implementatie worden er bovendien floorwalkers ingezet. Boumans: "Dit zijn ondersteuners die over de betreffende afdeling lopen en medewerkers, patiënten en naasten ter plaatse helpen met de nieuwe applicatie. Voor eventuele vragen die ná deze twee weken opko-

men over de applicatie, komt DigiPunt Zuyderland om de hoek kijken."

Eerste ervaringen

Tot nu toe krijgt DigiPunt Zuyderland voornamelijk vragen over de app BeterDichtbij³. Deze wordt breed uitgerold door het ziekenhuis. "Hierdoor hebben veel mensen ermee te maken", zegt Kerkhoffs, die ziet dat er wel een verschil zit in het soort vragen per doelgroep. "Medewerkers stellen vooral technische vragen, bijvoorbeeld over het delen van foto's en uitslagen uit het EPD. Patiënten willen vooral oefenen met de app, voorafgaand aan het gesprek met een arts. Zij kunnen dit bijvoorbeeld doen door vanuit huis met de app te beeldbellen met een digicoach. Zo kunnen ze, ruim voordat het beeldbelgesprek met de medisch specialist gepland staat, testen of thuis alles goed werkt."

Testen, meten, bijstellen

DigiPunt Zuyderland staat nog in de kinderschoenen, maar daar komt verandering in. "Dit jaar benutten we vooral om de naamsbekendheid te vergroten, zodat mensen ons weten te vinden", zegt Boumans. "Ook kijken we kritisch naar ons aanbod. Dit doen we aan de hand van testcases. Iedere drie tot vier maanden starten we een nieuwe testcase op, meten en evalueren we deze en maken we de keuze over het vervolg. Dit houdt ons scherp in de doorontwikkeling van het DigiPunt."

Een voorbeeld: "We hebben tijdelijk Oefenlabs opgezet waar medewerkers kunnen oefenen met BeterDichtbij. We vragen hun aan het einde een evaluatieformulier in te vullen, zodat we inzicht krijgen in wat goed gaat en wat beter kan." Verder registreert het DigiPunt welke vragen er binnenkomen, vervolgt Boumans: "Zien we bepaalde vragen met regelmaat terugkomen, dan gaan we hier proactief mee aan de slag in ons aanbod."

Kerkhoffs tot slot: "Dit wordt een jaar van testen, meten en bijstellen. En eind 2024 willen

we in kaart brengen welke meerwaarde ons DigiPunt heeft gehad voor patiënten, naasten en medewerkers."

Blik op de toekomst

In de toekomst wil DigiPunt Zuyderland ook samenwerking aangaan met partners in de regio. "Denk bijvoorbeeld aan bibliotheken", zegt Boumans. "Die bieden immers eveneens trainingen aan om mensen digivaardiger te maken."

Boumans denkt dat de ondersteuning van DigiPunt Zuyderland op de langere termijn wellicht onderdeel wordt van de Academie voor Patiënt & Mantelzorg, nu nog in oprichting. "Deze Academie wordt een plek waar patiënten, mantelzorgers en zorgverleners elkaar gaan ontmoeten. Een plek, waar zelfmanagement van de patiënt gestimuleerd wordt met als doel om zelfstandig, veilig en 'gezond' thuis te kunnen blijven wonen. Het ondersteunen bij het versterken van digitale vaardigheden past straks goed bij het aanbod van de Academie." ■

Referenties

-
-
-
-
-
-



Begin 2023 ging in het Zuyderland het programma 'Digitale Zorgtransformatie'⁶ van start, onder meer om de zorg toegankelijk, betaalbaar en kwalitatief goed te houden. Dit programma heeft vier pijlers: Proces, Data, Technologie en Organisatie.



Marieke Kerkhoffs is als 'Workstream Lead Organisatie' verantwoordelijk voor de pijler Organisatie, van waaruit het DigiPunt Zuyderland is ontstaan.



Claire Boumans, senior beleidsadviseur bij de Zuyderland Academie, is als projectleider 'Ondersteuning Gebruik Digitale Middelen' verbonden aan het programma 'Digitale Zorgtransformatie'.