

Onderwerp Input Helpdesk Digitale Zorg over ondersteuning burgers bij toegang tot digitale zorg
Aan Commissie voor Digitale Zaken Tweede Kamer
Van Merlijne Sonneveld – Helpdesk Digitale Zorg
Datum 19 juni 2024

Helpdesk Digitale Zorg

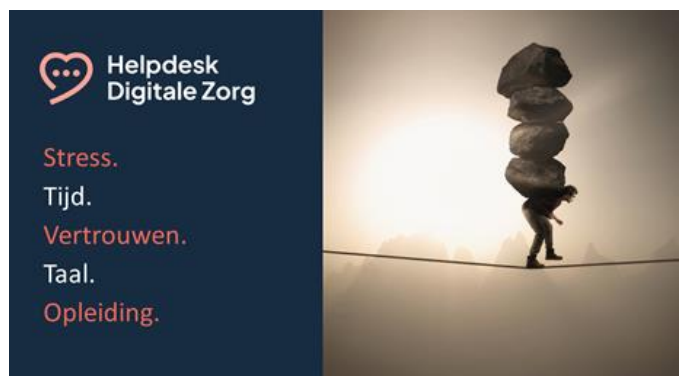
Stichting Helpdesk Digitale Zorg is toegewijd aan het toegankelijk maken van digitale zorg voor cliënten, patiënten en (zorg)professionals binnen Nederlandse zorginstellingen. We komen voort uit een samenwerking tussen het Tergooi MC, Amaris Ouderenzorg en RHOGO huisartsenzorg, bij uitstek voor én door de zorg. Ons team beseft dat praktische en eenvoudige obstakels vaak de weg naar het gebruik van digitale zorg blokkeren, vooral voor mensen met beperkte kennis, vaardigheden, vertrouwen of angst voor fouten. Deze obstakels veroorzaken ongelijkheid in de maatschappij, rond de 4,5 miljoen mensen kunnen zonder ondersteuning geen gebruik maken van de voordelen die digitale zorg biedt. Bovendien is digitale zorg één van de oplossingen voor de tekorten aan personeel in de zorg en moet alleen daarom al optimaal ingezet worden. Des te meer mensen geholpen kunnen worden met behulp van digitale zorg, als onderdeel van hybride zorg, des te beter kunnen we de beschikbare middelen inzetten voor bijvoorbeeld meer intensieve zorg.

Via verschillende communicatiekanalen en zorgspecifieke ondersteuning, zoals telefonische hulp, e-mail, chat, handleidingen en gespecialiseerde landingspagina's, bevordert de Helpdesk de zelfredzaamheid van gebruikers. Wij bieden hulp bij onder andere inloggen, zelfmetingen, persoonlijke gezondheidsomgevingen (PGO's), gezondheidsapps en videobellen, met actuele kennis van gangbare systemen en applicaties in Nederlandse zorginstellingen.

Onze doelgroep

De groep mensen die wij helpen met Helpdesk Digitale Zorg is zeer divers. Het vooroordeel dat voornamelijk lager opgeleiden en ouderen hulp zoeken, klopt niet. Hoewel deze groepen ook vertegenwoordigd zijn, is onze doelgroep veel breder. Zo is bijvoorbeeld 34% tussen de 40-65 jaar oud en spreken we veel mensen met MBO-niveau.

Daarnaast is het belangrijk te erkennen dat er factoren zijn die de vaardigheden van mensen onder druk zetten wanneer zij iets doen wat ze niet goed kunnen, vooral als het om hun gezondheid gaat. Dit kan onder meer stress, tijdgebrek, gebrek aan vertrouwen in het systeem en/of de overheid, taalbarrières, onbekendheid met jargon en een gebrek aan opleiding op het gebied van digitale tools omvatten.



Voordelen voor de zorg en zorgprofessional

Wanneer ondersteuning bij digitale zorg nodig is, wendt men zich vaak tot de zorgprofessional. Hierbij komen drie belangrijke belemmeringen naar voren:

- Niet alle benodigde (technische) kennis is beschikbaar, vooral niet van het brede scala aan e-health toepassingen dat wordt gebruikt.
-



- Het kost veel tijd om in dit proces te ondersteunen.
- Het vraagt bepaalde vaardigheden om mensen fysiek of op afstand te ondersteunen, en deze vaardigheden zijn niet altijd aanwezig.

Doordat wij ons richten op goede en professionele ondersteuning van patiënten bij het gebruik van digitale zorg, kan de zorgprofessional haar tijd besteden aan haar belangrijkste taak: het verlenen van zinnige zorg en passende zorg.

Burger altijd aan tafel en begrijpelijke inhoud

Er worden veel e-health toepassingen ontwikkeld zonder in design én gebruik rekening te houden met de niet zo vaardige gebruiker. Achteraf wordt hooguit gekeken hoe een applicatie toch gebruiksvriendelijker kan worden, hierdoor is het resultaat vaak sub-optimaal voor de gebruiker. Ook is de inhoud van dossiers vaak niet begrijpelijk geformuleerd. Helpdesk Digitale Zorg wil het belang van de gebruiker centraal stellen in toegankelijkheid en toegankelijkheid van e-health.

Samen kom je verder

Helpdesk Digitale Zorg wil geen punt-oplossing zijn. Juist op het gebied van digitalisering, een onderwerp dat op alle gebieden van de maatschappij een uitdaging is, is samenwerking essentieel. Helpdesk Digitale Zorg werkt dan ook met veel partijen samen zodat de patiënt/cliënt/burger en zijn ondersteuning bij digitalisering centraal staat. Voorbeelden van samenwerking zijn:

- We werken samen met *fysieke steunpunten* in zorginstellingen. Ook daar is vaak beperkte technische kennis, wij kunnen daarbij ondersteunen.
- We werken samen met *bibliotheken*. Immers, digitalisering houdt niet op bij digitale zorg.
- We werken samen aan *onderzoeken* om (digitale) zorg beter te maken. Dit doen we met partners als Nell, VWS, ZN.

Verzoeken aan de commissie voor Digitale Zaken

Helpdesk Digitale Zorg heeft twee verzoeken:

- Helpdesk Digitale Zorg is inmiddels een bewezen oplossing en wil graag haar diensten aan alle burgers in Nederland aanbieden. Dit vereist inzet op alle niveaus van de overheid, financiering van bewezen initiatieven, en een gezamenlijke inspanning om onze digitale middelen gebruiksvriendelijker te maken.
- Help ons de stem van de burger te vertolken bij de ontwikkeling van toegankelijke en begrijpelijke digitale zorg.

Samen kunnen we ervoor zorgen dat iedereen toegang heeft tot ondersteuning bij digitale zorg.



Figuur 1: Hoe digitale inclusie (in de zorg) landelijk is te organiseren, uitgaande van bestaande en bewezen initiatieven.