

Digivaardig in de zorg

Werk leuker en makkelijker

eHealth, patiëntenportalen, handige zorgapps: de opmars van digitale technologie in de zorg is onstuitbaar. Maar niet alle zorgprofessionals kunnen overweg met deze nieuwe ontwikkelingen. Beoogde voordelen komen daardoor niet uit de verf. Een snelgroeiende coalitie van zorgorganisaties wil hier verandering in brengen.

TEKST: NOËL HOUBEN

Van de medewerkers in de gehandicaptenzorgen en ouderenzorg is respectievelijk tien en twintig procent digibeet, zo bleek in 2017 uit onderzoek. "Bij deze 'digitale starters' is er veel angst, onzekerheid en schaamte", vertelt Suzanne Verheijden. Zij is werkzaam als programamanager digitale vaardigheden bij (zorg)organisaties en is eigenaar van Buro Strakz.

"Soms stappen digitale starters zelfs uit de zorg. Of laten ze hun partner werkmail beantwoorden. Maar niet alleen voor digitale starters is er werk aan de winkel. Van de schoonmaker tot de bestuurder, van jong tot oud; blijven bij de razendsnelle ontwikkelingen is voor iedereen belangrijk. Er zijn bijvoorbeeld genoeg huisartsen die alle digitale zaken aan hun assistente laten en terugschrikken voor een fenomeen als beeldbellen."

"Mensen hebben meestal niet voor de zorg gekozen om aan de slag te gaan met technologische toepassingen", beseft Daniël Tjink. Hij is managementteam-lid zorg en innovatie bij platform voor de informatiesamenleving ECP. "Tegelijkertijd behoren die toepassingen inmiddels voor bijna iedereen tot het dagelijkse werk. Het is ook een wens van patiënten om zaken digitaal te kunnen regelen. Waarom kunnen ze online wel bankzaken doen, maar geen consult hebben met hun huisarts?"

Digicoach

Verheijden en Tjink zijn actief binnen de coalitie *Digivaardig in de zorg*. Wat begon als een gezamenlijk initiatief van het ministerie van VWS, ECP en zorgorganisatie 's Heeren Loo is inmiddels uitgegroeid tot een samenwerkingsverband van meer dan tachtig zorgpartijen. Het accent lag aanvankelijk op de gehandicapten- en ouderenzorg. Nu worden ook initiatieven ontwikkeld voor ziekenhuizen en ggz. Uiteindelijk wil de coalitie de digitale vaardigheden in de hele zorg verbeteren: ook in de eerste lijn dus.

Het samenwerkingsverband heeft meerdere troeven in handen om dit doel te bereiken. Zo is er de website www.digivaardigidezorg.nl, die veel leermiddelen bevat om digitale vaardigheden te verbeteren. Ook zijn enkele honderden zorgmedewerkers opgeleid tot digicoach. Zij helpen collega's op weg die minder digitaal vaardig zijn. Verheijden: "Ondersteuning op de werkvloer werkt meestal beter dan een knoppencursus. Ook



Daniël Tjink: 'Sommige patiënten zijn handiger met digitale toepassingen dan hun zorgverlener.'

Suzanne Verheijden: 'Bij digibeten is er veel angst, onzekerheid en schaamte.'

huisartsenpraktijken en andere eerstelijnsorganisaties zouden baat hebben bij een digicoach. Elk team beschikt wel over iemand die zo'n rol op zich kan nemen." Vijf werkgroepen binnen de coalitie richten zich respectievelijk op zorgmedewerkers, managers, projectleiders, het onderwijs en ict'ers. Er is er een appgroep *Digivaardig in de zorg*, waarbinnen 200 deelnemers kennis uitwisselen. En dit overzicht is niet uitputtend.

'Waarom kun je **online wel bankzaken** doen, maar **geen consult** hebben met je huisarts?'

Meer tijd voor patiënt

De insteek van de coalitie bij al deze initiatieven is positief, benadrukt Tjink. "Ict wordt in de zorg nog vaak geassocieerd met vinkjes zetten in systemen en doorgeschoten controledrang. Dat mag wel een tandje minder. Maar het kan het werk ook leuker en makkelijker maken. Bijvoorbeeld wanneer je als huisarts door een digitale toepassing efficiënt kunt overleggen met alle andere zorgverleners van een patiënt." Vooral digitale starters kunnen veel winst boeken, brengt Verheijden in. "Neem het voorbeeld van begeleidster Aziza. Na een computercursus bespaart ze op jaarbasis ruim honderd uur op administratieve werkzaamheden. Ze heeft daardoor meer tijd voor haar cliënten en meer plezier in haar werk." "Er is niemand die niet digitaal vaardig wil zijn", weet Tjink. "Mensen zijn meestal heel blij met ondersteuning op dit gebied. En trots op wat ze daarna kunnen."



INEEN TWEEDAAGSE

De InEen Tweedaagse, op 23 en 24 september, staat dit jaar in het teken van digitalisering. Hoe kunnen we voortbouwen op de digitale ontwikkelingen die tijdens de coronacrisis in gang zijn gezet? Waar willen we als eerstelijnsorganisaties over tien jaar staan en welke concrete stappen gaan we nu zetten om daar te komen? Reserveer de data alvast, meer informatie over het programma volgt.

Gelijkwaardigere relatie

Digitalisering van de zorg is tweerichtingsverkeer. Behalve zorgverleners moeten ook patiënten stappen zetten om er een succes van te maken. Zorgverleners kunnen een rol spelen bij het digitaal vaardiger maken van patiënten, stelt Tjink. "Merk je als fysiotherapeut dat het een patiënt niet lukt om thuis oefeningen te doen met behulp van filmpjes op internet? Maak dat dan bespreekbaar. En kijk wie de patiënt eventueel op weg kan helpen. Dat kan ook een zoon of dochter zijn die digitaal vaardig is. Omgekeerd zijn sommige patiënten handiger met digitale toepassingen dan hun zorgverlener. Schakel hen als huisarts vooral in om jou te helpen. Mooie bijvangst is dat dit bijdraagt aan een gelijkwaardigere relatie tussen arts en patiënt."

Belangrijk is ook de rol van bouwers van applicaties, zegt Verheijden. "De toepassingen zijn te vaak nog verre van gebruikersvriendelijk. De reden: meestal worden ze getest door gebruikers die heel handig zijn met ict. Leg ze in plaats daarvan eens voor aan digitale starters. Als zij het snappen, kan iedereen ermee werken." <<

Meer informatie, een zelftest en handige hulpmiddelen staan op www.digivaardigidezorg.nl en www.coalitedigivaardigidezorg.nl.

'DOORPAKKEN NA CRISIS'

De coronacrisis is ingrijpend en leidt tot veel werkdruk bij zorgverleners. Maar ze kan tegelijkertijd een doorbraak betekenen voor de digitalisering van de zorg.

"Beeldbellen heeft een grote boost gekregen: zowel tussen zorgverleners onderling als tussen zorgverleners en patiënten", merkt Suzanne Verheijden. "Logopedisten doen op afstand oefeningen met hun patiënten, het aantal online consulten neemt toe, zorgverleners delen digitale tips en tricks met elkaar via WhatsApp. Overheidsfinanciering komt vrij, drempels om kennis te delen verdwijnen. Onder druk wordt alles vloeibaar." Daniël Tjink vult aan: "Doordat mensen afstand moeten houden, zijn digitale hulpmiddelen echt noodzakelijk geworden. Het is niet meer iets waar je voor de gein mee experimenteert. Zaak is om ook na deze crisis door te pakken."