

Beeldbellen met mensen met beperkte digitale en gezondheidsvaardigheden

Sinds de coronacrisis bieden steeds meer zorgverleners hun zorg aan via beeldbellen. Maar zij bereiken lang niet alle patiënten op deze manier. Voor veel laaggeletterden, ouderen en mensen met beperkte digitale en gezondheidsvaardigheden is beeldbellen lastig. Dit zijn vaak juist mensen die in een kwetsbare situatie leven en die jouw zorg extra hard nodig hebben. Hoe zorg je als zorgverlener dat je ook deze patiënten bereikt via beeldbellen? Pharos heeft een eerste verkenning naar deze vraag gedaan. In dit document hebben wij een aantal adviezen voor zorgverleners geformuleerd.

Huidige situatie

Mensen in een kwetsbare situatie worden vaak hard geraakt door de coronacrisis. Uit angst voor het virus mijden zij relatief vaak de zorg. Beeldbellen is in onder andere huisartsenpraktijken steeds vaker een belangrijke communicatievorm geworden. Maar voor mensen die laaggeletterd zijn en/of beperkte digitale en gezondheidsvaardigheden hebben, kan dit een barrière vormen voor goede zorg. Gezondheidsvaardigheden zijn de vaardigheden om informatie over gezondheid te verkrijgen, te begrijpen, te beoordelen en te gebruiken bij het nemen van gezondheidsgerelateerde beslissingen. Ook het hebben van goede digitale vaardigheden is daarvoor van groot belang. Wat is hierover bekend?

(Digitale) gezondheidsvaardigheden (bron: Pharos)

- 1 miljoen mensen in Nederland hebben moeite met het gebruik van een computer en internet.
- 2,5 miljoen mensen zijn laaggeletterd.
- 29% van de volwassen Nederlanders heeft beperkte gezondheidsvaardigheden.

Gezondheidsverschillen en opleidingsniveau (bron: Pharos)

- Mensen met maximaal basisonderwijs of vmbo leven 6 jaar korter.
- Laagopgeleide mensen leven 15 jaar korter in goede gezondheid dan mensen met een hbo- of universitaire opleiding.

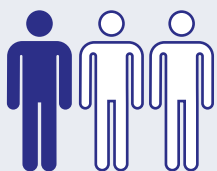
Gebruik beeldbellen door huisartsen (bron: Nivel)

Sinds de coronapandemie maken huisartsenpraktijken meer gebruik van beeldbellen:

- 64% van de praktijken is in 2020 voor het eerst gaan beeldbellen met patiënten.
- 28% van de praktijken wil dit ook na de pandemie intensief blijven doen.

Hoe gebruik je beeldbellen effectief?

Veel zorgverleners denken dat beeldbellen niet de juiste methode is om te communiceren met mensen met beperkte digitale en gezondheidsvaardigheden.



29%
van de volwassen
Nederlanders heeft beperkte
gezondheidsvaardigheden



1 miljoen
mensen hebben moeite
met het gebruik van een
computer en internet



2,5 miljoen
mensen zijn
laaggeletterd

Toch klopt die aanname niet. Met een kleine inspanning kun je al een goed resultaat verwachten. Wij geven hierover de volgende adviezen:

1 Sta open voor de kansen van beeldbellen

Ook mensen die digitaal beperkt vaardig zijn kun je bereiken met beeldbellen. Als je patiënt en jij beiden openstaan voor dit idee, kun je samen met die patiënt de wensen en mogelijkheden bespreken.

Waarnemend huisarts Jolanda van der Velden in Breda, tevens werkzaam bij Pharos als trainer, heeft nog geen ervaring met beeldbellen. Zij vraagt patiënten regelmatig naar hun digitale vaardigheden en noteert dat in het dossier. Bij het geven van informatie via thuisarts.nl vraagt zij aan hen of ze vaak het internet gebruiken. Als dat zo is, geeft ze de naam van de website en een zoekterm mee. Als de patiënt niet of nauwelijks internet, gaat ze het gesprek aan en kijkt ze hoe de patiënt het best geholpen kan worden. Jolanda van der Velden: 'Soms ben ik verbaasd over sommige oudere patiënten die heel vaardig zijn op het internet. Aan de andere kant zijn er patiënten die nooit het internet gebruiken, terwijl ik dat eigenlijk wel had verwacht.' (Bron: [artikel op LinkedIn Pulse](#), 22 oktober 2020)

3 Bied extra begeleiding of verwijs naar extra begeleiding

Mensen met beperkte digitale en gezondheidsvaardigheden hebben vaak extra begeleiding nodig. Soms is het handig om samen met de patiënt het proces te doorlopen, door bijvoorbeeld een testconsult samen te doen. De ervaring leert dat één keer de stappen goed uitleggen voldoende is. Maar veel patiënten vinden het handig om deze uitleg ook op papier te ontvangen. Ook kun je verwijzen naar eventuele lokale initiatieven waar de patiënt meer digitale en gezondheidsvaardigheden kan leren.

DigiTAAL Punt in gezondheidscentrum Emmahof in Vlaardingen

In gezondheidscentrum Emmahof in Vlaardingen bemannen taalvrijwilligers twee keer per week het DigiTAAL Punt. Het DigiTAAL Punt is een samenwerking tussen de bibliotheek Vlaardingen en het gezondheidscentrum. Alle zorgverleners binnen het gezondheidscentrum kunnen een patiënt doorsturen naar het DigiTAAL Punt om meer gezondheidsvaardigheden of digitale vaardigheden te leren. De vrijwilliger plant een intakegesprek in om te kijken naar de precieze leerbehoefte van de patiënt. Vervolgens wordt er gekeken naar passende cursussen die de patiënt kan volgen. Het aanbod omvat onder andere de Digi Sterker-cursussen, Klik & Tik, computerlessen en Tablet Café.

2 Probeer iemands digitale vaardigheden in te schatten

Om te kunnen beeldbellen zijn digitale vaardigheden vereist. Je kunt een inschatting maken van de digitale vaardigheden van je patiënt met behulp van de [Quickscan digitale vaardigheden](#).

Cursus digitale vaardigheden van de stadsdorpen in Amsterdam

Stadsdorpen zijn buurtbewegingen in Amsterdam die geheel gerund worden door vrijwilligers. De stad Amsterdam kent ongeveer dertig stadsdorpen. Deze informele organisaties zijn toegankelijk voor iedereen. Binnen bepaalde stadsdorpen kunnen buurtbewoners getraind worden in digitale en gezondheidsvaardigheden. Er is een bestaand aanbod, maar dat kan ook aangepast worden aan specifieke behoeftesvragen. Tijdens de eerste coronagolf hadden veel ouderen behoefte om via Whatsapp, Skype en dergelijke met mensen in hun eigen netwerk te kunnen communiceren. De vraag naar een training over beeldbellen nam daardoor toe. Wanneer een digitale vaardigheid eenmaal is aangeleerd, kan die uiteraard ook in een andere context, zoals de zorg, worden toegepast.

eHealth... Wat adviseer je jouw patiënt?
Pharos.nl/ehealthall

Quickscan digitale vaardigheden

In een paar stappen op de hoogte van de digitale vaardigheden van je patiënt

1. Weet welke vorm van eHealth je wilt adviseren aan je patiënt en zorg er voor dat je deze ook zelf kent.

- Informatie en voorlichting via internet
- Gebruik van apps en online services
- Digitaal afspraak maken, recept aanvragen
- De combinatie van beide is gewoontes goed
- Mogelijkheid voor ondersteuning in huis
- Gebruik van hulp van familie en vrienden

2. Verken of de eHealthtoepassing die je wilt aanbieden geschikt is voor jouw patiënt.

3. **Cijfers**

- 1.000.000 inwoners hebben een smartphone
- 2.500.000 inwoners hebben een tablet

Gesprek	Nee	Met hulp	Ja
Mis je een computer, telefoon, tablet of internet?			
Zoek je vaak naar informatie (over gezondheid) op het internet?			
Gebruik je e-mail zodat je in een leuk kan chatten?			
Gebruik je veel apps en apps?			
Kan je zelf een app downloaden?			
Gebruik je je digitaal bijbehorende je huidige gegevens te bekijken?			

Overwegend nee en met hulp? | Evenveel met hulp als ja? | Overwegend ja?

Niet-digitale vaardigen en beginners
Voorzichtig eHealth handrekenen

Redelijk handige gebruikers
Bespreek de mogelijkheden van eHealth

Gevoerd
Bespreek de mogelijkheden van eHealth

Me. Wies H.
42 jaar, gepensioneerd, werkt in fabriek
Heeft geen smartphone, af en toe skype zij, met hulp van haar zoon en op zijn tablet, met haar dochter in New York. Heeft zo nu en dan andere kinderen wonen in NL.

Dhr. Abdel K.
30 jaar, gepensioneerd, werkt in horeca.
Gebruikt zijn smartphone veel (skype, sms, whatsapp, facebook), maar ook een tablet en een computer. Wilt het mogelijk te krijgen welke informatie te downloaden is op het.

Dhr. Tom V.
50 jaar, gepensioneerd, in de buurt van de school.
Heeft smartphone, tablet en computer, regelt al zijn bank- en verzekering zaken online.

4 Bied de mogelijkheid om vragen te stellen

Zorg ervoor dat er een helpdesk is waar de patiënt vragen kan stellen. Sommige leveranciers van beeldbellen bieden dit zelf aan. Als dat niet het geval is, kun je zelf een helpdesk opzetten. Bijvoorbeeld een supportteam van mensen in de organisatie die getraind zijn om vragen over beeldbellen te beantwoorden.

Supportteams beeldbellen in Amsterdam UMC

Amsterdam UMC heeft meerdere onderzoeken gedaan naar beeldbelconsulten met patiënten, onder leiding van prof. dr. Marlies Schijven en promovenda Esther Barsom. Naar aanleiding van één van deze onderzoeken zijn er twee supportteams gestart. Één team is er speciaal voor de medewerkers en een voor de patiënten. Deze teams staan klaar om alle vragen rondom de praktische zaken van digitale zorg te beantwoorden.

Belangrijk is hierbij om de vraag bij jezelf te houden. Bijvoorbeeld door te zeggen: 'Ik wil graag weten of ik het goed heb uitgelegd. Wat gaat u thuis vertellen (of doen)?' Zo geef je de patiënt niet het gevoel dat je hem of haar controleert. De terugvraagmethode kun je breed toepassen. Bijvoorbeeld bij het uitleggen van medicijngebruik, bij samen beslissen, bij adviezen over leefstijl, of bij het geven van informatie over de vervolgstappen van het behandeltraject.

Handige hulpmiddelen

Terugvragen helpt bij goede zorg. Daarom heeft Pharos een handige [poster](#) en een [kaart](#) ontwikkeld. Daarmee worden zorgprofessionals eraan herinnerd om de terugvraagmethode te gebruiken. Bekijk de poster en de kaart ook in onze [kennisbank](#). In de [checklist](#) 'Beeldbellen met mensen met beperkte digitale en gezondheidsvaardigheden' vind je een handzaam overzicht met alle tips.

5 Gebruik de terugvraagmethode

Met de [terugvraagmethode](#) kun je als zorgprofessional nagaan of jouw boodschap goed is overgekomen. Je doet dit door de patiënt te vragen om in eigen woorden te vertellen wat jullie zojuist hebben besproken. Hierna kun je, indien nodig, de boodschap bijstellen of aanvullen.

Voorbeelden uit de praktijk

Hierna volgen twee voorbeelden van hoe beeldbellen succesvol is gebruikt bij mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.

DIAMANTE: smartphoneapp voor depressie en diabetes

De Nederlandse arts-onderzoeker Caroline Figueroa doet in Berkeley, Verenigde Staten, postdoctoraal onderzoek naar technologische gezondheidsinterventies voor kwetsbare patiënten. Het DIAMANTE-onderzoek richt zich op digitale psychologische interventies voor patiënten in lage-inkomensgroepen met beperkte digitale vaardigheden. Specifiek gaat het om de bruikbaarheid van een smartphoneapplicatie voor mensen met een depressie of diabetes in de Latijns-Amerikaanse gemeenschap. Het onderzoek was in volle gang toen de coronapandemie roet in het eten gooide. Tot dan vonden de onderzoeksessies in het ziekenhuis plaats, in het bijzijn van de patiënt. Nu moesten de onderzoekers een online onderzoeksmethode zien te vinden. Zij stonden voor een grote opgave, want de meeste patiënten waren niet gewend aan beeldbellen. Zij losten dit op door een 'digitale-vaardighedenprotocol' te ontwikkelen:

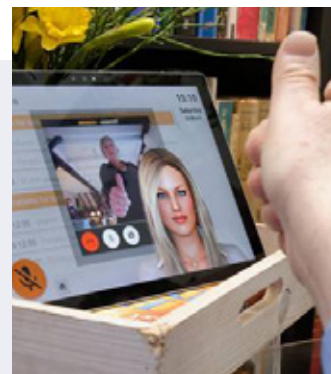
- Van elke deelnemer brachten ze in een telefoongesprek de digitale vaardigheden in kaart.
- Vervolgens deelden ze de deelnemers op in twee groepen: met voldoende digitale vaardigheden en met beperkte digitale vaardigheden.
- Deelnemers met beperkte digitale vaardigheden kregen vervolgens extra begeleiding bij het beeldbellen.

Onderzoeker Caroline Figueroa: 'Corona zorgde ervoor dat onze moeilijk bereikbare groep nog minder bereikbaar werd. Dit losten we op met beeldbellen.' In een [video](#) legt zij uit hoe de onderzoekers de uitdagingen die corona met zich meebracht hebben aangepakt om het onderzoek voort te kunnen zetten.

Anne4Care: het beeldmaatje voor oudere migranten

Tijdens de eerste coronagolf raakten veel ouderen in een isolement. Hun normale dagbesteding, sociale contacten en dagstructuur vielen in een klap weg. Met Anne4Care werd een poging gedaan het isolement van de ouderen te doorbreken. Anne is een virtuele assistente die via een tablet geraadpleegd kan worden. Ze helpt ouderen niet alleen met beeldbellen, maar ook met andere taken zoals het innemen van medicatie of het herinneren aan activiteiten in de agenda. Sinds mei 2020 is Anne ingezet bij ouderen met een migratieachtergrond, voornamelijk van Turkse afkomst. Anne betekent 'moeder' in het Turks; het programma is behalve in het Nederlands ook in het Turks beschikbaar en in 10 andere talen. Volgens Annemarie Johannes van Anne4Care ondersteunt Anne de dagstructuur van mensen: 'We hebben de technologie in Anne echt supersimpel gemaakt. Als iemand wil bellen, dan drukken ze op het icoontje met een telefoonhoorn. En het mooie is dat je als mantelzorger of zorgverlener altijd maatwerk kunt leveren door in de agenda van Anne herinneringen te zetten die aansluiten bij iemands belevingswereld. Anne spreekt dan uit op de afgesproken tijd dat je de jarige kleinzoon moet bellen of dat je gebeld wordt door een zorgverlener.'

Uit onderzoek blijkt dat gebruikers van Anne de virtuele assistente zeer waarderen. Ze vinden het vooral fijn dat ze meerdere keren dezelfde vraag kunnen stellen, zonder dat Anne boos of geïrriteerd raakt. De ouderen die Anne4Care gebruiken, hebben een uitgebreide uitleg gehad over hoe het werkt. De helpdesk is op verschillende dagen ook in het Turks beschikbaar. Maar de ervaring leert tot nu toe dat ouderen hun vragen toch eerder aan iemand in hun eigen netwerk of aan een zorgprofessional stellen. Om de helpdesk meer uitnodigend te maken, test Anne4Care daarom een nieuw concept uit. De helpdeskmedewerker maakt kennis met een oudere gebruiker en samen maken zij een aantal afspraken om te beeldbellen. Zo krijgen oudere gebruikers meer ervaring met beeldbellen. En bouwen zij tegelijkertijd ook een band op met de helpdeskmedewerker.



Actieonderzoek Pharos: beeldbellen met mensen in kwetsbare situaties

Pharos is een kleinschalig actieonderzoek gestart naar beeldbellen in de huisartsenpraktijk met mensen in een kwetsbare situatie. Het kenmerk van actieonderzoek is dat het altijd begint met een vraagstuk uit de praktijk. Het veranderen van de praktijk staat namelijk centraal. Actieonderzoek helpt alle leden in het netwerk en levert kennis op die meteen toegepast kan worden.

Het onderzoek richt zich op zowel zorgverleners die al ervaring hebben met beeldbellen als zorgverleners die nog

geen ervaring daarmee hebben. Het eerste traject focust op ouderen met beperkte digitale en gezondheidsvaardigheden. Pharos zal de resultaten van dit onderzoek delen via de website en sociale-mediakanalen.

Stel je vraag

Heb je als zorgverlener vragen over beeldbellen met mensen in een kwetsbare situatie? Dan kun je die via e-mail stellen aan Eline Heemskerk, senior adviseur en projectleider bij Pharos: e.heemskerk@pharos.nl.