



eHealth in het sociaal domein | 8 inzichten van PAZIO

eHealth in het sociaal domein

eHealth implementeren in het sociaal domein; daar heeft PAZIO inmiddels flink wat ervaring mee. PAZIO heeft verschillende gemeenten, Jeugd en Gezin en buurtteams begeleid bij het aanbieden van online diensten aan de burger.

Daarom deze publicatie, om de tips en ervaringen uit onze praktijk met u te delen. We hopen dat we u kunnen inspireren met de mogelijkheden en implementatietips van eHealth in het sociaal domein. En natuurlijk delen we ook graag onze ervaringen. Natuurlijk vertellen we u ook over onze ervaringen in de zorg, die ook goed bruikbaar kunnen zijn in het sociaal domein.

Aanleiding van deze publicatie is de nationale eHealthweek 2019. We haken graag aan bij de twee kernthema's ter ondersteuning van onze missie om de burger in de regie te brengen over zijn eigen zorg en welzijn:

- 1) de digitale vaardigheden die nodig zijn om effectief gebruik te maken van eHealth.
- 2) de manier waarop eHealth geïmplementeerd kan worden in preventie, welzijn, ondersteuning en zorg.

Onze droom? Iedere burger kan op eigen wijze altijd en overal bij eigen zorggegevens.

Veel inspiratieplezier!



Inzicht 1 | Door samenwerking de burger in de regie.

Succesvolle implementatie gaat gepaard met leiderschap en visie

Zorg voor een heldere visie op eHealth. Creëer in een vroeg stadium voldoende draagvlak binnen de eigen organisatie. Betrek zowel zorgverleners als medewerkers van onder andere communicatie en ICT bij de uitvoering van deze visie. Hiermee leg je de basis voor een succesvolle implementatie van eHealth toepassingen. Door de burger onderdeel te laten zijn van dit proces, zorg je er samen voor dat de informatievoorziening helder en overzichtelijk is en voor iedereen toegankelijk. Dit vraagt om leiderschap met lef en een duidelijke visie dat door de gehele organisatie wordt gedragen.

Inzicht 2 | Mijn populatie niet geschikt voor eHealth? Juist digitale mogelijkheden zijn een uitkomst voor mensen die moeilijk lezen en schrijven. Gebruik beelden en pictogrammen zodat tekst bijna niet nodig is.



Zorg voor:

- Veel informatie? Knip dit op.
- Klikbare links naar betrouwbare informatie.
- Uitleg of vervanging van moeilijke termen.
- Instructie filmpjes.
- Pictogrammen en iconen.
- Een spraakfunctie die duidelijk en langzaam spreekt.

eHealth voor iedereen - digitale vaardigheden

Digitale vaardigheden zijn voor hulpverleners net zo belangrijk als voor burgers. Het goede nieuws is wel dat het merendeel van de artsen en de verpleegkundigen zich aardig digitaal vaardig voelt. Zij geven aan nieuwe apps, programma's of systemen snel onder de knie te hebben en softwareproblemen zelf op te lossen. Daarnaast hebben zij vertrouwen in de technologie [bron: eHealthmonitor 2018]. Het aanbieden van trainingen op het gebied van digitale vaardigheden is een goede manier om medewerkers thuis te laten voelen in de online wereld.

Daarnaast blijft het belangrijk om als hulpverlener goed te beoordelen hoe digitaal vaardig de burger is die tegenover je zit. Gebruik daarvoor bijvoorbeeld [de Quickscan Digitale Vaardigheden van Pharos](#)



Inzicht 3 | Door chat en online coaching blijf je als hulpverlener betrokken bij de burger. Juist als een fysieke afspraak niet mogelijk is.

Zet online communicatie in!

Daarom online communicatie

De zorg moet betaalbaar blijven, maar ook van goede kwaliteit. Om tussen afspraken door efficiënt contact te houden met de burger zijn er tal van online communicatiemogelijkheden beschikbaar. PAZIO heeft eigen programma's ontwikkeld voor chat en online coaching (in een beveiligde omgeving). Zo houd je als zorgverlener de burger *close*, zonder altijd fysiek dichtbij te zijn. Onze tip is, maak gebruik van *blended care*. Wissel fysieke consulten af met online contact op afstand.

- Plaats- en tijd onafhankelijk.
- Hoge mate van betrokkenheid: blijf er naast in het proces.
- Snel tot de kern: veiligheid van eigen omgeving zorgt voor openheid.
- Het is altijd terug te vinden.
- Individuele controle over het proces: burger bepaalt waar, wanneer, hoelang etc.
- Blijvende positieve bekrachtiging: optimistische berichten bewaren en nalezen.



Inzicht 4 | Blijf dichtbij de gebruiker. Dan is het makkelijker om je in de gebruiker te verplaatsen. Zorg voor een goede helpdesk, waar betrokken medewerkers de gebruiker vertrouwen geven.

Laagdrempeligheid is key

Natuurlijk moet het systeem waarmee eHealth wordt aangeboden zo makkelijk te 'bedienen' zijn, dat ondersteuning hierbij (bijna) niet nodig is. Maar als het dan toch een keer nodig is, dan is het belangrijk dat de gebruiker efficiënt en in één keer wordt geholpen. Stuur de gebruiker niet het bos in! Zorg ervoor dat er naast een goed bereikbare helpdesk, ook online een meest gestelde vragenlijst beschikbaar is en gebruiksinstructiefilmpjes. Door de helpdesk *in house* te hebben, kunnen bugs en gebruiksonvriendelijke zaken meteen worden opgelost. Zo wordt het gebruik van eHealth nog laagdrempeliger voor iedereen.



Inzicht 5 | Samenwerking tussen het sociaal domein en de zorg is niet vanzelfsprekend. Terwijl dat wel zo mooi zou zijn. En wie is dan de winnaar? De burger!

Samen sterk!

Burgers met medische problemen hebben vaak ook een hulpvraag op het gebied van het sociale domein. Ze hebben met allerlei instanties te maken, in een situatie die vaak steeds verandert. Juist daarom is het belangrijk dat zowel de burger als de medische- en sociale hulpverleners in nauw contact blijven staan. eHealth kan bijdragen aan een snelle gegevensuitwisseling tussen alle betrokken partijen. Een goed voorbeeld is om online een Multi Disciplinair Overleg (MDO) aan te bieden, waarin zowel burgers, mantelzorgers en hulpverleners met elkaar kunnen communiceren.

eHealthmonitor 2018

De meeste gemeenten werken inmiddels met sociale wijkteams. Sociale wijkteams maken vaak afspraken om gemakkelijk en snel huisartsen te kunnen raadplegen, bijvoorbeeld middels periodiek overleg tussen de huisarts en het wijkteam. Terugkoppeling blijkt een belangrijk aandachtspunt in de samenwerking. Wanneer alle partijen via een systeem elektronisch informatie kunnen uitwisselen, blijven zij op de hoogte van de ontwikkelingen rondom de zorg voor de patiënt. En juist voor de mensen waarvoor een sociaal team wordt ingeschakeld, is een dergelijke samenhang en continuïteit belangrijk.



Inzicht 6 | Inzicht en vergelijking in het sociaal domein: Bied burgers een keuze-instrument waar het gaat om zorg en monitor gelijk kwaliteit.

KiesZo - Vergelijk zorg en ondersteuning

KiesZO.nl is een initiatief van de gemeenten binnen de regio Gooi en Vechtstreek. KiesZO is een zogenaamde vergelijkingswebsite. Op deze site vinden inwoners alle aanbieders die in de gemeenten binnen de regio zorg of ondersteuning mogen bieden. Naast algemene informatie over deze aanbieders bevat de site ook – meer dan duizend - waarderingen van inwoners over ontvangen zorg en ondersteuning. Hierdoor kunnen de zorgverleners eenvoudig met elkaar vergeleken worden. Dat maakt het voor de inwoners makkelijker om te bepalen van wie ze de zorg of ondersteuning graag willen ontvangen.

Met KiesZO kunnen dus niet alleen inwoners beter kiezen, ook gemeenten en aanbieders krijgen meer grip op kwaliteit. Zo kunnen gemeenten de prestaties beter monitoren. Aanbieders kunnen hun dienstverlening online zichtbaar maken en verbeteren met de directe feedback van inwoners. Kwaliteit kan elkaar zo versterken en een samenwerking worden van deze drie betrokken partijen; inwoner, aanbieder en gemeente.

Inzicht 7 | Online opleidingen bieden uitkeringsgerechtigden nieuwe mogelijkheden.



Gemeente ondersteunt burger door aanbieden van online cursussen

Is een inwoner op zoek naar werk en heeft hij daarbij ondersteuning nodig? Gebruik hierbij de online mogelijkheden optimaal om een gepaste baan te vinden. Wil hij bijvoorbeeld meer digitaal vaardig worden of heeft andere basisvaardigheden nodig? Dan is er een scala van mogelijkheden aan laagdrempelige online opleidingen. In het kader van de participatiewet, maakt o.a. de Gemeente Huizen het de burger makkelijker een opleiding te volgen door het online aanvragen en aanbieden van cursussen.

Door het volgen van online cursussen heeft de burger zelf de regie om zijn eigen situatie verbeteren en vergroot de kans op een passende baan.



Inzicht 8 | Veiligheid van data is van groot belang. DigiD is voor inlog bij de overheid én in de zorg de veilige keus. De afgelopen jaren is DigiD ook steeds meer gebruikt door de burger in Nederland.

DigiD, de vertrouwde inlog voor overheid en zorg

De verschillende zekerheidsniveaus van DigiD kunnen door de burger zelfstandig geselecteerd worden. Voor diensten van zorg en welzijn wordt meestal niveau midden gevraagd voor een authenticatie. Dat betekent dat naast gebruikersnaam en wachtwoord ook via sms een code wordt gekregen. Als zorgverlener is het belangrijk om de burger te blijven attenderen om hun gegevens te beschermen om misbruik te voorkomen.

Vanaf mei 2017 kan er ook middels een app op zekerheidsniveau midden worden ingelogd. In 2017 is daar al ruim 2,5 miljoen keer gebruik van gemaakt. Deze app kan sinds januari via een app store geactiveerd worden, waardoor het gemak nog meer toeneemt.

DigiD in cijfers

In 2018 zijn er al meer dan:

- 13,7 miljoen accounts;
- 647 aangesloten organisaties die DigiD aanbieden;
- 945 webdiensten;
- 308 miljoen authenticaties;
- 70% van de DigiD accounts is verrijkt met telefoonnummer, deze burgers kunnen dus werken met 2 stappen verificatie (SMS/App) wat bij veel zorgverleners is vereist.

Is bij u het lampje gaan
branden?
Aan de slag met eHealth!