Helpdesk Digitale Zorg bepleit landelijke uitrol

“Niet iedereen is vaardig met **digitale zorg**”

In ons land kunnen 4,5 miljoen burgers niet omgaan met de uitdagingen en de techniek van digitale zorg. Door gebrek aan online vaardigheden mijden mensen zelfs zorg. Dat vergroot de kloof in gezondheid met wél digitaal vaardige burgers. Oneerlijk en niet solidair, stelt de stichting Helpdesk Digitale Zorg, die zorginstellingen en hun cliënten door het woud van digitale zorgtechniek loodst.

Tekst Loek Kusiak
Beeld De Beeldredaktie | Herbert Wiggerman

Hoewel de digitale vaardigheid van Nederlanders toeneemt, heeft 20 procent van de 55-plussers geen of weinig ervaring met een pc of smartphone. Onder laag opgeleide mensen kan 30 procent onvoldoende zelfstandig digitaal informatie opzoeken en verwerken. “Gebrek aan digitale vaardigheid treft 4,5 miljoen burgers; voor hen zijn online contacten met zorgverleners een serieuze hindernis”, zegt Merlijne Sonneveld, oprichter en bestuurder van de Stichting Helpdesk Digitale Zorg. De stichting biedt laagdrempelige en vlotte ondersteuning aan zorginstellingen en hun cliënten die verdwalen in het digitale zorgveld.

Gezondheidskloof

Zorgcontacten verlopen steeds meer via patiëntenportalen, apps of andere ICT-oplossingen. Sonneveld: “Digitalisering van zorg neemt door de personele tekorten en vergrijzing alleen maar toe. De minder digitaal vaardige burger ervaart niet de voordelen van digitale zorg. Die kan geneigd zijn een dokterconsult uit te stellen, terwijl ook die persoon juist baat heeft bij een vroege diagnose. Hierdoor kan de zorgongelijkheid groeien met hen die wél digitaal handig zijn. Deze gezondheidskloof is oneerlijk en uit oogpunt van solidariteit onwenselijk. Zonder ondersteuning blijven er altijd burgers over die voor hun zorg aangewezen zijn op fysieke contacten.”

> “De systemen online zijn soms zo complex gemaakt dat mensen vastlopen. Dit overkomt ook hoger opgeleiden, jongeren onder de dertig of zorgverleners zelf, die ons bellen”

Digitale afspraak

Toen Sonneveld samen met ziekenhuis Tergooi MC, huisartsenorganisatie RHOGO en Amaris Zorggroep in 2022 de Stichting Helpdesk Digitale Zorg oprichtte, verbaasde ze zich er als innovatiemanager in de zorg al over hoeveel mensen er niet in slagen met hun DigiD in te loggen, of digitaal een afspraak met een arts te maken. “In de coronajaren”, brengt Sonneveld in herinnering, “zagen we signalen dat digitale zelfredzaamheid voor velen lastig is. We wisten ook dat digitaal minder vaardige burgers ook de groep is die relatief meer zorg heeft. We hebben destijds binnen één week met twee medewerkers een website en helpdesk opgezet. Investeren in dit soort ondersteuning was ook een logisch antwoord op de investeringen door de zorgsector in e-health en digitale zorgpaden.”

“We denken al gauw dat iedereen er wel raad mee weet. Maar de systemen online zijn soms zo complex gemaakt dat mensen vastlopen. Dit overkomt trouwens ook hoger opgeleiden, jongeren onder de dertig of zorgverleners zelf, die ons bellen. Zoals we ook burgers spreken met een gebrek aan vertrouwen in online systemen van de zorg en de overheid, in de trant van: ‘Weg privacy, straks weten ze alles van me.’”

Warme ondersteuning

Bij de opstart kreeg de Helpdesk Digitale Zorg een financiële bijdrage van zorgverzekeraar Zilveren Kruis en de regio Gooi en Vechtstreek. Daarnaast kwam er een vergoeding van het ministerie van VWS voor het beantwoorden van telefoontjes van patiënten van instellingen die niet bij de helpdesk zijn aangesloten.
De Helpdesk Digitale Zorg bedient inmiddels met twintig medewerkers circa veertig ziekenhuizen, zorgcentra, ggz-instellingen en achthonderd huisartsenpraktijken. Zij krijgen via een abonnement een eigen ‘landingspagina’ met uitleg over de digitale tools die ze voor cliënten in huis hebben en instructies over hun zorgapps. Ook zijn er voor cliënten handleidingen in twintig talen beschikbaar en is er een toolkit over communicatie met patiënten over aanbevelingen voor passende zorg.

40.000 hulpvragen

Vorig jaar kreeg de helpdesk 40.000 hulpvragen, een score die dit jaar volgens Sonneveld overschreden kan worden. “Digitale innovaties in de zorg gaan snel en roepen bij velen weer nieuwe vragen en onzekerheden op. De digitale reis die we met bellers aangaan is zeer divers. Onze medewerkers gidsen de beller met geduld en

actuele kennis van de techniek door de stress van het geschetste probleem." En dan gaat het onder meer om obstakels bij het gebruik van een PGO (PersoonlijkeGezondheids-Omgeving), het downloaden van een onderzoeksuitslag, zelfmetingen met gezondheidsapps, koppeling van een sms-code met zorgsystemen, ingewikkeld vakjargon of een mantelzorger die niet voor een ander kan inloggen.

Sonneveld: "De helpdesk biedt net zo lang warme ondersteuning tot iemand zelfstandig verder kan. We begeleiden nu ook met een chatbox en assisteren cliënten bij het gebruik van hun Virtual Reality-bril voor een EMDR-therapie. Met AI kunnen we live vertaalmogelijkheden inzetten en mensen met intuïtieve chats ook 's nachts helpen. Als we de patiënt zien als een actieve partner in het zorgproces, moeten ook de voordelen van AI toegankelijk zijn. Dus moet je investeren in de AI-geletterdheid van burgers. Zodat zij makkelijker medeverantwoordelijk worden voor preventie, voor communicatie over de behandeling en voor meer eigen regie over hun ziekte."

Minder lange wachtrijen

Nu de Helpdesk Digitale Zorg zijn bestaansrecht dubbel en dik heeft bewezen, is het de vraag of het niet tijd is voor een landelijke uitrol waarbij álle zorgaanbieders en hun cliënten automatisch bij de helpdesk kunnen aankloppen. Sonneveld vindt van wel, wanneer we althans een halt willen toeroepen aan lange wachtrijen en patiëntenstromen in ziekenhuizen en wachtkamers van artsen niet verder willen laten vollopen.
"Technologie", onderstreept Sonneveld, "kan de zorg persoonlijker, duurzamer en efficiënter maken en de druk op de traditionele zorg verlichten. Reden temeer dat ondersteuning met een helpdesk voor iedereen beschikbaar moet komen." Zij wijst in dit verband ook op het onlangs afgesloten Aanvullend Zorg- en Welzijnsakkoord (AZWA) dat onder meer gaat over doelmatiger inzet van zorgpersoneel, passende zorg en het verkleinen van gezondheidsverschillen. "Onze helpdesk draagt naadloos bij aan de kernambities van het akkoord, zoals toegankelijkheid en verbetering van gezondheidsvaardigheden zodat iedere burger volwaardig in de digitale zorgtransitie kan meedoen."

Bewezen effectief

Het Zorginstituut publiceerde een handleiding over hoe zorgaanbieders, zorgverzekeraars en ontwikkelaars kunnen beoordelen of digitale en hybride zorg thuishoort in het basispakket van de zorgverzekering. Een belangrijk criterium: alle te verzekeren zorg moet bewezen effectief zijn. Sonneveld reageert daarop: "Ik begrijp dat je criteria voor te vergoeden zorg opstelt. Maar we moeten beslist ook vermijden dat iemand met een goed salaris wel de online zorg - die volgens verzekeraars niet essentieel is - kan betalen, terwijl lagere inkomens van dat type zorg zijn buitengesloten. Ook dat vergroot zorgongelijkheid. Bij het bepalen van deze vergoedingen moet scherp gekeken worden naar de impact van de aangeboden online zorg op de gezondheid."