

10 oktober 2019

# eHealth voor iedereen

Eline Heemskerk (adviseur Pharos eTeam)  
Eveline van Dorp (senior adviseur Pharos eTeam)

# Het komende uur

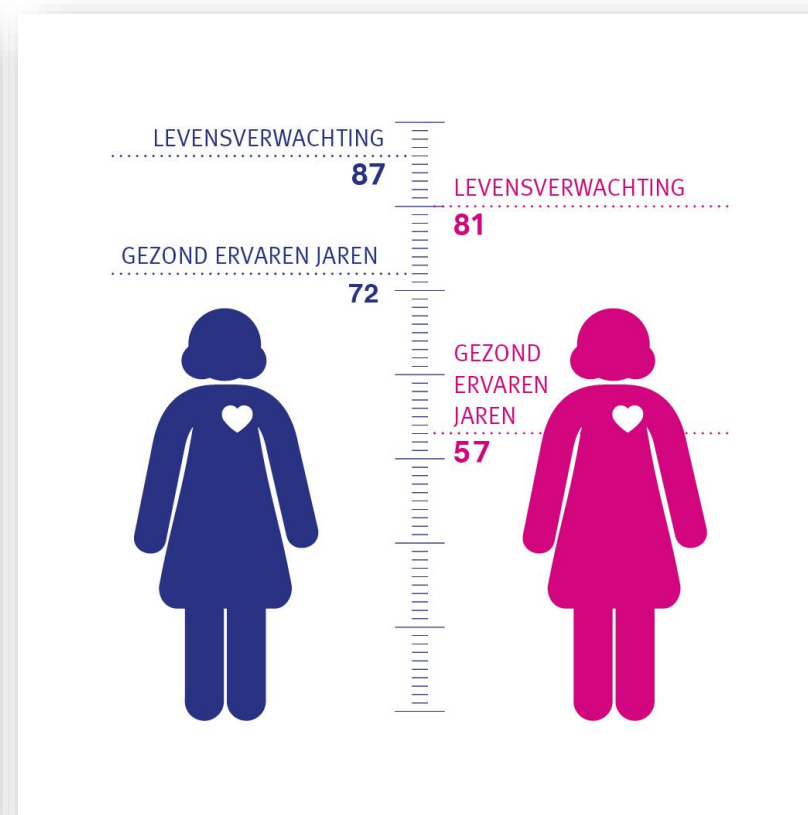
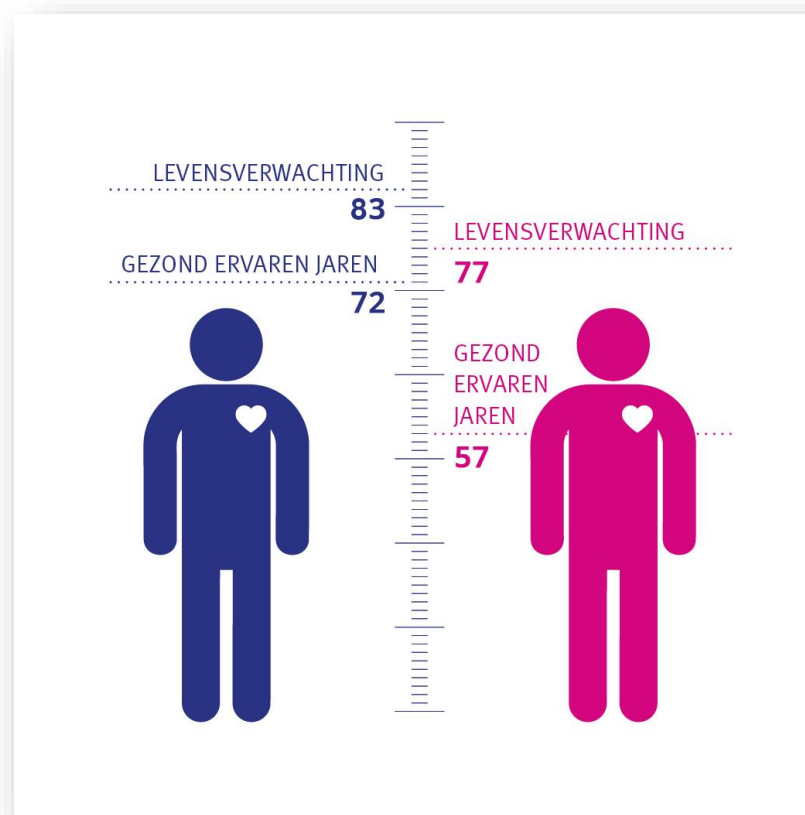
- Gezondheidsverschillen in Nederland
- Digitalisering en eHealth
- eHealth voor iedereen?
- 4 stappen naar eHealth4All



# Gezondheidsverschillen

Mensen met een laag onderwijsniveau:

- Overlijden zes jaar eerder
- Leven 15 jaar in minder goed ervaren gezondheid



# Gezondheidsverschillen



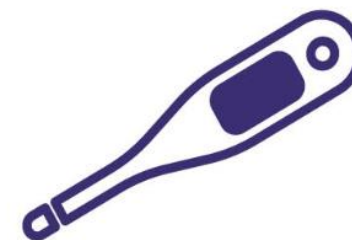
**2,5 miljoen**

Nederlanders zijn laaggeletterd



**22%**

van de Nederlanders is digistarter



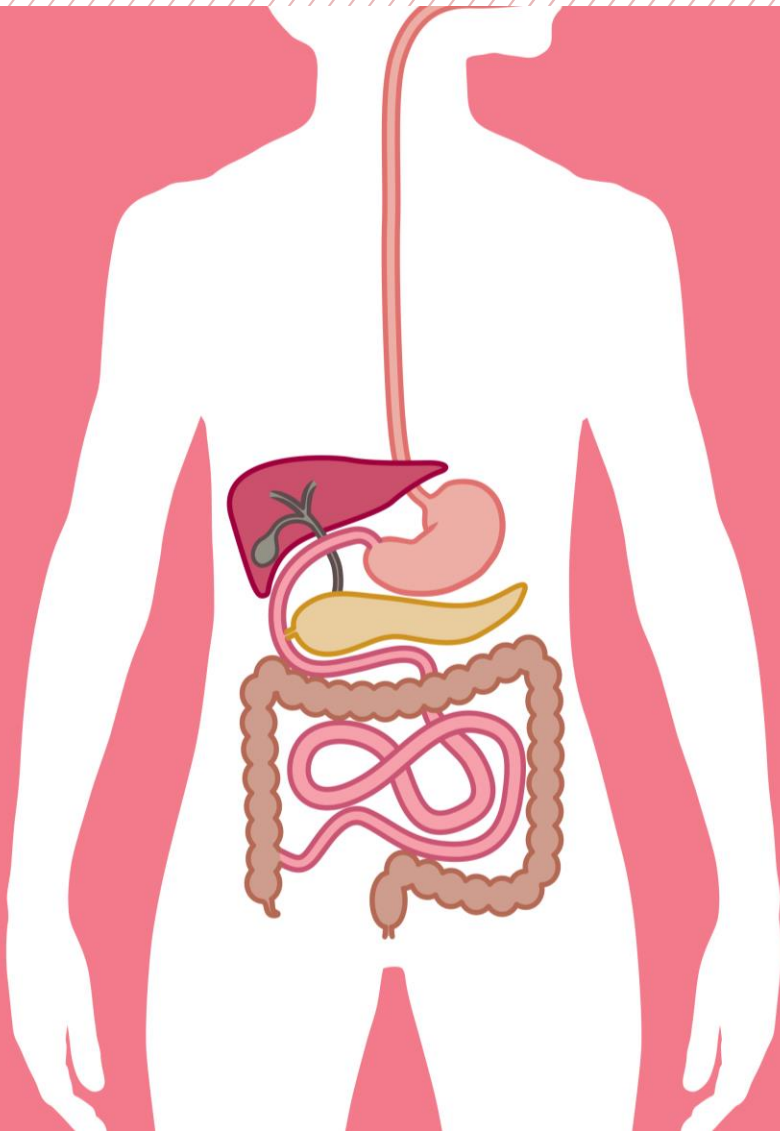
**36%**

van de Nederlanders heeft  
beperkte gezondheidsvaardigheden

## DEFINITIE

# Beperkte gezondheidsvaardigheden

Gezondheidsvaardigheden zijn de vaardigheden van individuen om informatie over gezondheid te **verkrijgen**, te **begrijpen**, en te **gebruiken** bij het nemen van beslissingen over hun gezondheid.



The background features a light blue pattern of question marks in various colors (dark blue, teal, orange, grey) and a collection of hands in various colors (dark blue, orange, teal, brown, black, white) raised as if in a crowd. A solid magenta rectangle is positioned at the top right, partially overlapping a larger blue rectangle that contains the text.

# Ruimte voor vragen of opmerkingen

# Digitalisering



# Digitalisering en laaggeletterdheid





# eHealth biedt kansen, juist voor ...

- Persoonsgericht
- Responsief, interactief met directe feedback
- Functionaliteiten
- 'Maakt preventie en zorg iets van jou'
- 'Brengt preventie en zorg letterlijk dichtbij'

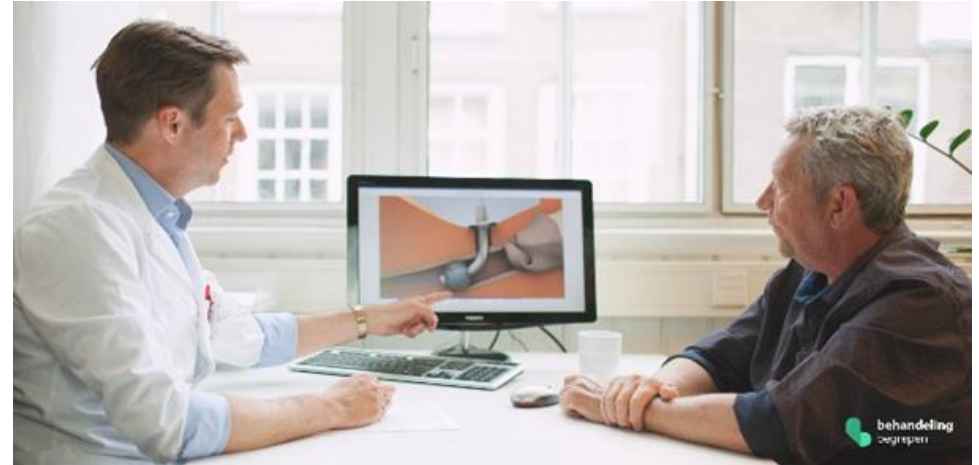


The background features a pattern of stylized hands in various colors (blue, orange, green, brown, black) reaching upwards. Interspersed among the hands are several question marks of different sizes and colors (blue, green, orange, black) enclosed in circles. The overall theme is one of inquiry and community participation.

# Ruimte voor vragen of opmerkingen

# Hoe doe je dat? eHealth voor iedereen?

- Co-creatie – samen met de doelgroep
- Inclusief ontwerp – geschikt voor iedereen
- Blended care – online én face-to-face



***'Test eHealth met ons! Wij moeten het gaan gebruiken'***

Vera Moet- Taalambassadeur

# 4 stappen naar eHealth4All

1



eHealth is begrijpelijk  
voor iedereen

2



eHealth is gemakkelijk  
te vinden en te  
gebruiken

3



Professionals kunnen  
patiënten/cliënten  
coachen bij gebruik

4

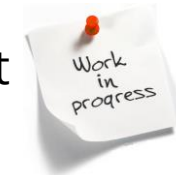


Lokale spelers in preventie  
en zorg maken  
afspraken over de  
inzet van  
eHealth



# eHealth is begrijpelijk

- Behoeftte & ontwerp – bv. de methode participative learning & action
- Checklist Toegankelijke informatie & NeLL comptabiliteit



**Checklist Toegankelijke informatie** PHAROS eHealth4All

Voor voorlichtingstoepassingen zoals folders, flyers en films  
 Voor eHealth-toepassingen zoals websites, apps en patiënten informatie systemen

*De manier die onderdelen van deze checklist gebruiken voor alle toepassingen. In het laatste onderdeel is er extra aandacht voor eHealth toepassingen.*

**BETREKKEN GEBRUIKERS**

**Behoeftte**

- Is er bepaald voor welke gebruikersgroep de toepassing ontwikkeld of aangepast wordt?
- Is aan gebruikers gevraagd naar de behoeftte aan deze informatie?
- Is aan gebruikers gevraagd welke vorm of toepassing hun voorkeur heeft?

**Ontwikkeling**

- Is aan gebruikers gevraagd welke boodschappen zij belangrijk vinden?
- Is de toepassing ontwikkeld met mogelijke vragen van gebruikers in gedachten?
- Zijn de gebruikers betrokken in de uitwerking van de vorm?

**Testen**

- Is de informatie in consensus met gebruikers?
- Is de informatie na ontwikkeling getoetst door gebruikers?
- Is duidelijk hoe de toepassing gebruikt moet worden en wat de meerwaarde is?
- Is het opvolgings- en behoudniveau van de toepassing bekend?

**AB TEKST**

**Eenvoudig**

- Wort er gebruik gemaakt van korte zinnen en eenvoudige woorden?
- Wort er gebruik gemaakt van actieve zinnen (zonder de werkwoorden 'zijn' en 'worden', bijvoorbeeld de fysiotherapeut doet de oefeningen voor i.p.v. de oefeningen worden voorgedaan door de fysiotherapeut)?
- Wortden tegenroducties vermeden? (Bijz. tussen de onderwerp en persoonsvorm)
- Wortden dubbele ontkenningen vermeden?
- Wortden moeilijke, weinig gebruikte woorden vermeden?
- Wortden moeilijke zinnen en meeduidig jargon vermeden of waar mogelijk uitgelijnd?
- Is het gekozen lettertype en -grootte duidelijk leesbaar?
- Zijn er voldoende spatruimte tussen de zinnen en tussen opzettingen?
- Wortden gebruik van percentages, formules etc. vermeden?

**Verbalisatie**

- Is de informatie waar mogelijk verhalend?
- Is het verhaal 'spaanend' (leekt het nieuwsgierigheid op)?
- Dukt het verhaal aan bij de belevingswereld van de gebruikers?

**Concreetheid**

- Is de informatie concreet en puntsgewijs?
- Wortden beeldspraak, spreekwoorden of gezegden vermeden?

**Dosering**

- Is de boodschap eenduidig?
- Wortden een beperkt aantal kernboodschappen meegenomen? (max 3 per toepassing)
- Als er meer boodschappen zijn, worden die dan verspreid over meerdere toepassingen?
- Is alleen het belangrijkste van de boodschap meegenomen?
- Wortden de belangrijkste boodschap (vanuit gebruikersperspectief) in het begin gemeld en herhaald?

**Structuur**

- Is de informatie stappewijs en chronologisch opgebouwd?
- Macht het verhaal geen spraken?
- Dakken de titels de lading van de tekst?
- Wortden alle titels/hoofdingen met een samenvatting?
- Wortden er in die samenvatting ook puntsgewijs aangegeven wat de gebruiker nu kan doen?



# Waarom ontwerpen en testen met gebruikers?

- In kaart brengen behoeften en wensen
- Ophalen van gebruikerservaringen
- Toetsen of eHealth begrijpelijk is
- Vaststellen waar gebruikers vastlopen
- Samen zoeken naar oplossingen



# Goed voorbeeld: Vraagapp

Audio  
ondersteuning

**vraagapp**

Lees Voor ▶

## gebruiksvoorwaarden

**Voor vragenstellers**

Vrijwilligers die meedoen willen jou graag helpen.  
Ze doen hun best jou goed antwoord te geven.  
Maar het kan gebeuren dat je niet blij bent met het antwoord.  
Welk antwoord je ook krijgt, je beslist zelf of je er iets mee doet of niet.

Geef de vrijwilliger alleen als het echt nodig is je achternaam, adres,  
telefoonnummer, e-mailadres, BSN of bankrekeningnummer.  
Geef nooit je wachtwoorden, pincodes en DigiD.

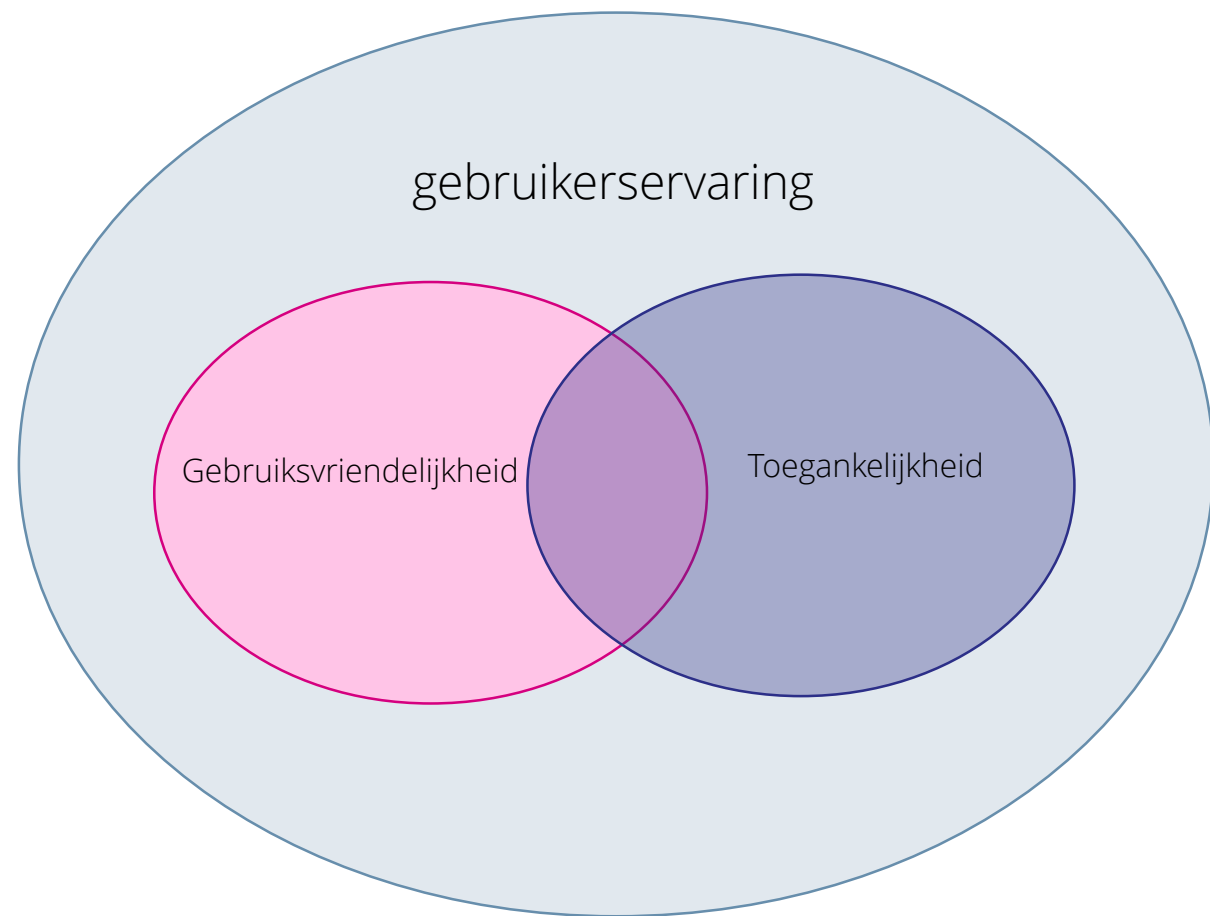
Eenvoudig  
taalgebruik

Heldere  
vormgeving,  
zonder  
afleidende  
details



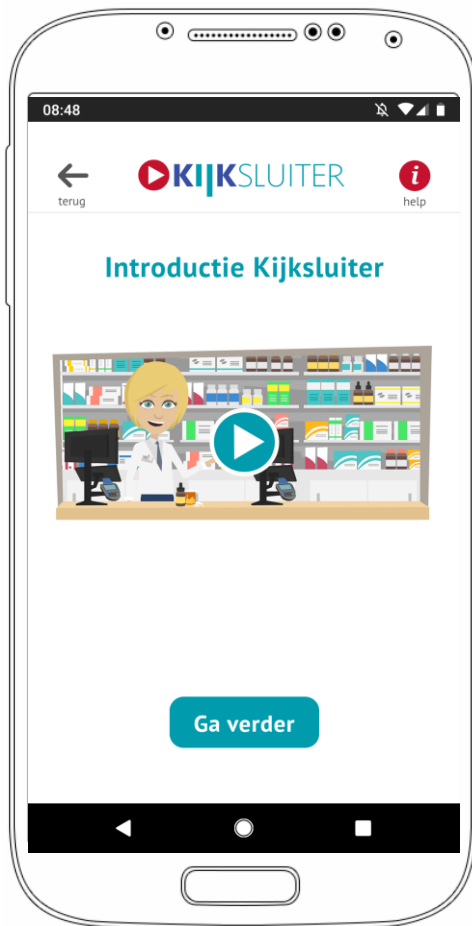
# eHealth is gemakkelijk te vinden en te gebruiken

- Herkenbaarheid
- Eenvoudige en duidelijke navigatie
- Eenvoudig te vinden (door bijvoorbeeld verwijzing van zorgverlener)



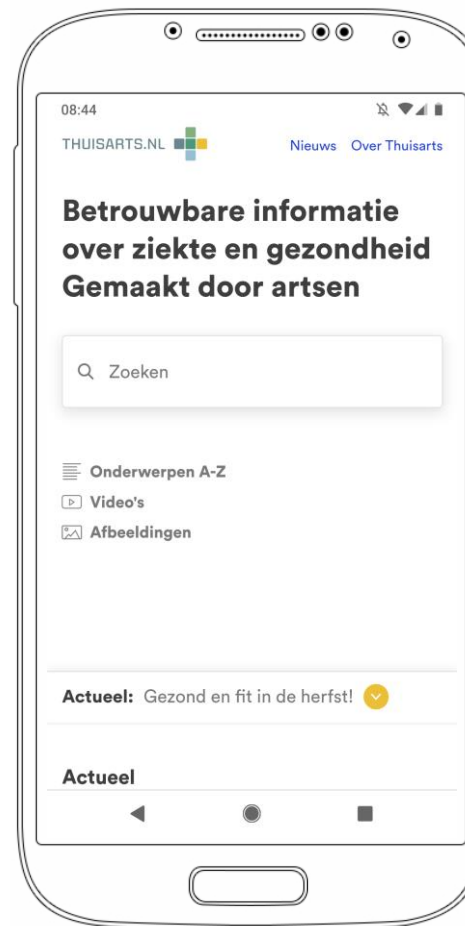


# Voorbeeld: Betrouwbare en makkelijk te vinden afzender



Kijksluiter

Thuisarts



# WCAG

- Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)
- Europese richtlijnen voor toegankelijk maken van webcontent voor mensen met een functiebeperking
- Stichting Accessibility



The background features a light blue pattern of question marks in various colors (dark blue, teal, orange, grey) and a collection of hands in various colors (dark blue, orange, teal, brown, black, white) raised as if participating in a discussion or asking questions. A solid magenta rectangle is positioned at the top left, partially overlapping the text area.

# Ruimte voor vragen of opmerkingen

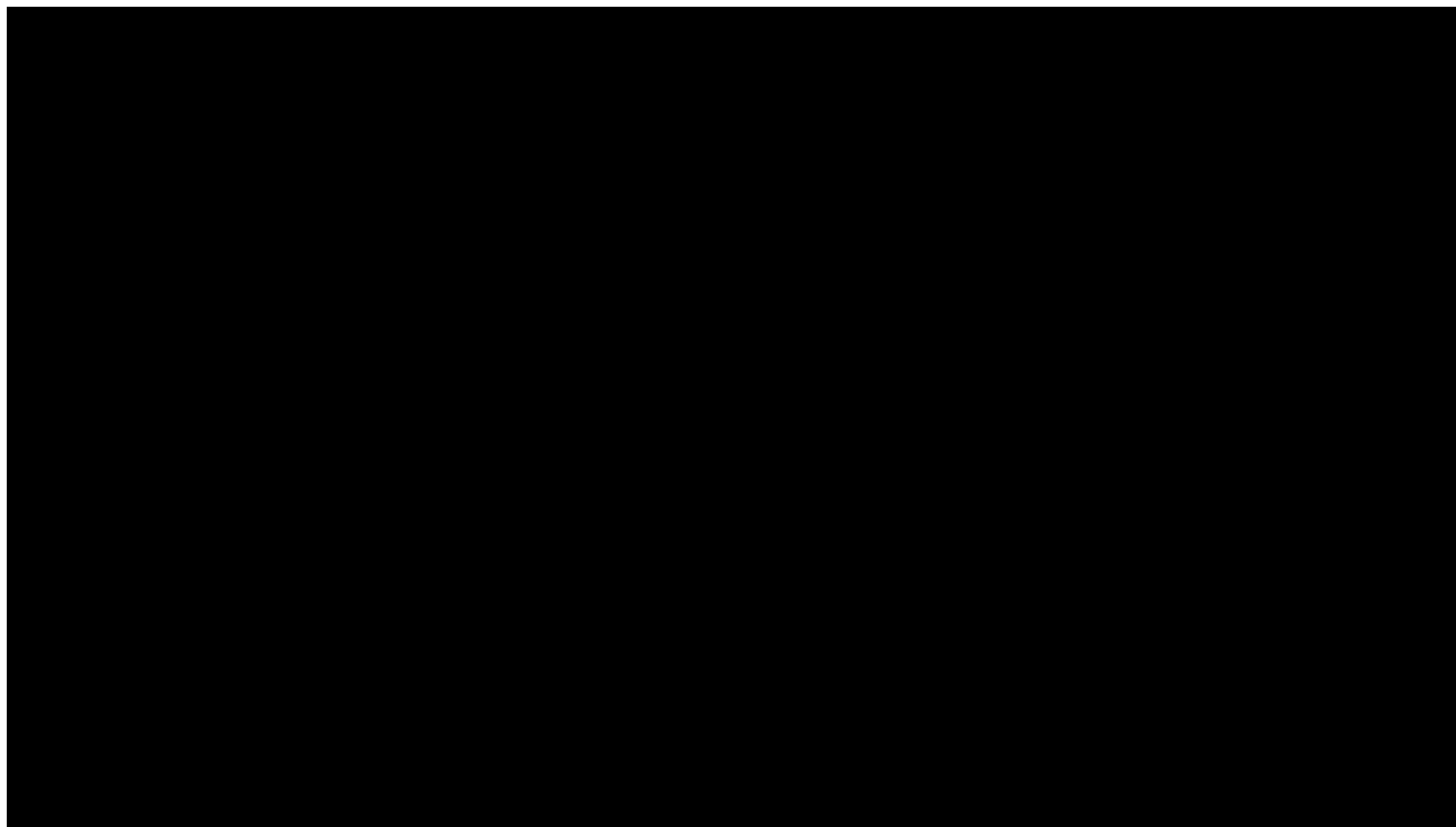


# Professionals coachen patiënten bij gebruik

- Competenties & vaardigheden professionals
  - Werkgroep Zorg 2025
  - Coalitie digivaardig in de zorg
- Terugvraag methode – ‘Heb ik het goed uitgelegd?’
- Opname in het zorgproces



# Terugvraag methode



# Quickscan digitale vaardigheden

eHealth... Wat adviseert u uw patiënt?  
www.pharos.nl/ehealth4all

**eHealth4All**  
EEN INITIATIEF VAN PHAROS

## Quickscan digitale vaardigheden

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

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

- Informatie en voorlichting via internet
- Gebruik van apps en online interventies
- Digitaal afspraak maken, recept aanvragen

2. Verken of de eHealthtoepassing die u wilt aanbieden geschikt is voor uw patiënt.

Gesprek	Nee	Met hulp	Ja
Heeft u een computer, telefoon, tablet met internet?			
Zoekt u wel eens informatie (over gezondheid en ziektes) op het internet?			
Gebruikt u e-mail zodat ik u een link kan sturen?			
Gebruikt u wel eens een app?			
Hunt u zelf een app downloaden?			
Gebruikt u uw DigD om bijvoorbeeld uw patiëntensgesprek te bekijken?			

Overwegend nee en met hulp? Eventueel met hulp als ja? Overwegend ja?

3. eHealthtoepassingen, wat is geschikt voor wie?

**Cijfers**

- 1.000.000 mensen hebben minimaal één gebruik van een digitale apparatuur
- 2.500.000 mensen zijn laaggeletterd
- 29% van de Nederlanders (huishoudens) heeft beperkte (geen) digitale vaardigheden

Nie-digitaal vaardige en begint met eHealth	Redelijk handige gebruikers	Gevorderde
<p><b>Mrs. Wies K.</b> 42 jaar, getrouwd, werkt in bibliotheek</p> <p>Heeft geen smartphone, af en toe kijkt zij, met hulp van haar zoon en op zijn tablet, met haar dochter in Nieuw-Zeeland. Haar zoon en twee andere kinderen wonen in NL.</p> <p><b>Patiënt kan:</b></p>	<p><b>Dir. Abdel K.</b> 32 jaar, getrouwd, werkt in techniek</p> <p>Gebruikt zijn smartphone veel (Twitter, sms, WhatsApp, Facebook), heeft ook een tablet en een computer. Vindt het moeilijk te bepalen welke informatie betrouwbaar is of niet.</p> <p><b>Patiënt kan:</b></p>	<p><b>Dir. Toon K.</b> 55 jaar, getrouwd, is docente geschiedenis op middelbare school</p> <p>Heeft smartphone, tablet en computer, heeft al zijn berichten verstuurd via e-mail.</p> <p><b>Patiënt kan:</b></p>
<p>Samen met een ander informatie op het internet bekijken. Bijvoorbeeld Youtube</p> <p>Arts: Geef advies over betrouwbaar website. Bijvoorbeeld www. Duizendart</p>	<p>Na advies zelfstandig informatie vinden</p> <p>Arts: Geef advies over betrouwbaar website. Bijvoorbeeld www. Duizendart</p>	<p>Complexe zaken digitaal vinden. Bijvoorbeeld e-diagnostiek</p> <p>Zelfstandig apps en online interventies gebruiken</p> <p>Arts: Geef advies op hooglijnen over online interventies. Bijvoorbeeld kortgedragde psycho-educatie</p>
<p>Patiënt heeft interactieve hulp nodig bij installeren en gebruik van app en online interventies</p> <p>Arts: Geef advies over online interventies. Bijvoorbeeld kortgedragde psycho-educatie</p>	<p>Na uitleg en advies zelfstandig apps en online interventies gebruiken</p> <p>Arts: Geef advies over online interventies. Bijvoorbeeld kortgedragde psycho-educatie</p>	<p>Zelfstandig apps en online interventies gebruiken</p> <p>Arts: Geef advies op hooglijnen over online interventies. Bijvoorbeeld kortgedragde psycho-educatie</p>
<p>Digitaal afspraak maken, recept aanvragen</p>	<p>Na uitleg kan patiënt zelfstandig aan de slag</p>	<p>Kan zelfstandig e-consult afspraken maken en uitvoeren</p> <p>Eigen patiëntendossier inzien via internet</p>

The background features a light blue pattern of question marks in various colors (dark blue, teal, orange, grey) and a collection of hands in various colors (dark blue, orange, teal, brown, black, white) raised as if participating in a discussion or asking questions. A solid magenta rectangle is positioned at the top left, partially overlapping the question mark pattern.

# Ruimte voor vragen of opmerkingen



# Lokale spelers maken afspraken over inzet van eHealth

- Handreikingen
- Inzetten lokale netwerken van preventie & zorg
- Gebruik stimuleren, ondersteunen & begeleiden, verwijzen & nazorg
- Bereiken en betrekken van eindgebruikers (co-creatie)



# Voorbeeld: bereiken en betrekken gebruikers

- Maasstad Ziekenhuis: campagne in de wijk
- Ziekenhuis Rivierenland: patiëntenreis



# Betrek patiënten van het begin tot het eind

Idee

prototype

Implementatie

The background features a light blue pattern of question marks in various colors (dark blue, teal, orange, grey) and a collection of hands in various colors (dark blue, orange, teal, brown, black, white) raised as if participating in a discussion or voting. A solid magenta rectangle is positioned at the top right, partially overlapping a dark blue rectangular area that contains the main text.

# Ruimte voor vragen of opmerkingen

# Waar kan Pharos uw organisatie mee helpen om gebruikers te betrekken?

- Masterclasses VitaValley
- Project specifiek: intake

Links:

- [www.pharos.nl/nl/kenniscentrum/ehealth4all](http://www.pharos.nl/nl/kenniscentrum/ehealth4all)
- [www.gezondheidsvaardigheden.nl](http://www.gezondheidsvaardigheden.nl)
- [www.pharos.nl/eenvoudigvoorlichtingsmateriaal](http://www.pharos.nl/eenvoudigvoorlichtingsmateriaal)
- <https://www.pharos.nl/kennisbank/checklist-toegankelijke-informatie/>
- [www.pharos.nl/wp-content/uploads/2018/10/quicksan\\_digitale\\_vaardigheden\\_patienten.pdf](http://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2018/10/quicksan_digitale_vaardigheden_patienten.pdf)

VitaValley

