

## Digitale helpdesk

### “Eén loket voor vragen van cliënten over digitale zorg van cliënten”

Hoe kunnen cliënten en patiënten met vragen over digitale zorg en eHealth-toepassingen het beste worden geholpen? Huisartsenorganisatie RHO-GO, het TerGooi Ziekenhuis en Amaris Zorggroep zetten gezamenlijk een Helpdesk Digitale Zorg op. Merlijne Sonneveld, manager innovatie bij Amaris Zorggroep over het opleiden van zorgprofessionals en het opzetten van een speciaal loket voor cliënten en patiënten, waarbij de krachten worden gebundeld met regionale partners.

“Als zorggroep en VVT-aanbieder zagen wij de afgelopen jaren drie belangrijke uitdagingen als het om digitale zorg gaat. Eén is digivaardigheid: de digivaardigheden en adoptie van nieuwe technologieën van de medewerkers. Daarnaast zagen we een uitdaging in het gebruiksgemak en de beschikbaarheid van digitale innovaties, en de digitale vaardigheden en mindset van onze cliënten”, zegt Merlijne Sonneveld van Amaris Zorggroep.

### Zorg Innovatie Huis

Om ervaringen met technologische en sociale innovaties in de organisatie te vergroten, startte Amaris samen met Inovum en het Rosa Spier Huis het [Zorg Innovatie Huis](#), een plek die zorginnovatietoepassingen gericht op verpleging en verzorging zichtbaar en tastbaar maakt. “Het Zorg Innovatie Huis geeft zorgprofessionals, cliënten en hun naasten een overzicht van innovatieve mogelijkheden. Het Zorg Innovatie Huis biedt de ruimte om workshops te organiseren, ervaringen op te doen en zo de adoptie van nieuwe technologieën bij medewerkers en cliënten te vergroten.”

Niet alleen medewerkers kunnen baat hebben bij training en begeleiding bij het inzetten van eHealth-toepassingen. Amaris Zorggroep herkende twee groepen cliënten: een groep die digitaal vaardig is, en een groep die nog niet zo digitaal vaardig is. Ook de huisartsen en medisch specialisten in de regio herkenden deze tweedeling.

Gezamenlijk met de RHO-Go en TerGooi Ziekenhuis werd een Helpdesk Digitale Zorg opgezet, waarmee de organisaties hun cliënten en patiënten hulp kunnen bieden bij het gebruik van digitale zorg, ofwel zorg op afstand. Deze vorm van zorg vraagt veel van mensen die nog niet erg gewend zijn aan het gebruik van computers, tablets en smartphones. Het nog niet zo digitaal vaardig zijn kan als spannend en onwennig worden ervaren, evenals de stap naar een andere manier van contact met een behandelaar. De Helpdesk wordt bemand door een team van vrijwilligers en medewerkers die via de telefoon of per mail kunnen helpen. De website [www.helpdeskdigitalezorg.nl](http://www.helpdeskdigitalezorg.nl) biedt handleidingen en instructievideo's.

### Gezamenlijk loket

Sonneveld: “De hulp die de helpdesk biedt is niet alleen technisch van aard: ook is er tijd om even een praatje te maken tijdens de ondersteuning, of een luisterend oor als mensen angstig zijn om met digitale middelen te werken. We werken klantgericht en zijn er voor alle digitale vragen die niet medisch inhoudelijk zijn, maar die wel bij mensen kunnen opkomen als zij in behandeling zijn en contact hebt met een arts of behandelaar.”

Inmiddels weten ook andere organisaties en zorgaanbieders in de regio de Helpdesk Digitale Zorg te vinden. Vanuit verschillende zorginstelling wordt gezien dat digitale zorg onmisbaar is, maar dat cliënten niet altijd goed in staat zijn om op die nieuwe manier zorg te ontvangen. Ze zijn angstig, weten nog niet goed hoe het werkt. De Helpdesk is juist bedoeld om cliënten op weg te helpen en werkt met vrijwilligers en studenten, die hun tijd kunnen nemen voor een zorgvuldige uitleg.

Het loket groeide uit tot een helpdesk voor cliënten vanuit de verpleging en verzorging, ziekenhuiszorg, en het sociale domein. Recent sloten Merem Revalidatie, fysiotherapeuten, psychologen en apothekers bij het initiatief aan. Steeds meer instellingen zien het nut in van een gezamenlijk georganiseerde helpdesk. Dat is ook de ambitie, zegt Sonneveld: één helpdesk voor digitale zorg

### Spanning wegnemen

Nu de helpdesk enkele weken operationeel is, is meer bekend over het type vragen van cliënten dat binnenkomt. “Sommige bellers hebben een concrete vraag over een bepaalde app of digitale zorg-toepassing, bijvoorbeeld een glucosemeter. Veel vragen van bellers gaan over het aanvragen en opstarten van DigiD. DigiD is vaak de eerste stap die je moet zetten voor je digitale zorgtoepassingen kunt gebruiken. Ook komen er vragen binnen over beeldbel-apps, cookies, zelfmeet apps, en het inloggen op MijnTerGooi omgeving, het patiëntenportaal van het ziekenhuis.”

“Wat we ook zien is dat mensen het spannend vinden om digitaal hun eerste stappen te zetten. Mensen bellen ook voor een praatje, over wat ze meemaken, hun kinderen. In een gesprek kan de schroom of angst voor het onbekende worden weggehaald. Daar waar we niet kunnen helpen, zorgen we dat degene die belt op weg geholpen wordt.”

### Digitaal vaardig

Ook blijkt uit analyse van de afgelopen weken dat over het algemeen een oudere doelgroep de helpdesk belt. “Vaak ‘s ochtends, met het idee ‘laat ik het eens gaan proberen’. We zijn nu in kaart aan het brengen hoe vaak en waarvoor wordt gebeld, om daar van te leren en onze dienstverlening nog beter en klantgerichter te maken. Ook kunnen de initiatiefnemers zo



achterhalen waar de behoefte ligt van patiënten, bijvoorbeeld bij het gebruik van glucosemeters. Grosso modo merken we: hoe jonger de doelgroep, hoe digitaal vaardiger cliënten zijn. De rol van naasten en verwanten is ook heel belangrijk, bijvoorbeeld een dochter die stimuleert en helpt bij het gebruik van een tablet.”

Het aantal telefoontjes en vragen neemt toe sinds de helpdesk gelanceerd is. Cliënten die niet digitaal actief zijn, worden via folders bij hun zorgaanbieders of in de wachtkamer geïnformeerd over de Helpdesk Digitale Zorg. “Een enthousiaste arts of zorgverlener is een belangrijke factor in de bereidheid en motivatie voor patiënten om digitale zorg te gaan gebruiken. Naast de grote diversiteit in cliënten, merken we ook verschil bij zorgverleners: sommige zijn enthousiast over digitale toepassingen, anderen niet. Iedereen maakt hierin een groeiproces mee: van thuiszorgmedewerkers, tot arts, fysiotherapeut en psycholoog.”

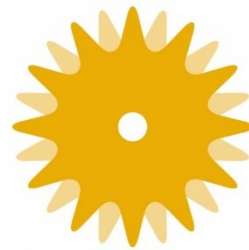
#### Over Amaris Zorggroep

Amaris biedt thuiszorg, tijdelijk verblijf en wonen met zorg in de regio Gooi & Vechtstreek en Eemland. Amaris is één van de deelnemers aan het SET-programma: er werd een subsidie toegekend voor het inzetten van beeldschermzorg. In het eerste kwartaal van dit jaar startte de organisatie succesvol met beeldschermzorg, via de Compaan tablet. De volgende stap voor Amaris is cliënten die al een laptop of tablet thuis hebben, bedienen en beeldschermzorg mogelijk maken (*bring your own device*).

#### Regionale financiering

De Helpdesk Digitale Zorg kreeg een financiële opstap van het lokale zorgkantoor van Zilveren Kruis. Ook werd aanspraak gemaakt op regionale ontwikkelgelden. “De helpdesk kan in 2020 en 2021 met een combinatie van verschillende geldstromen opgezet worden. Als het succesvol blijkt gaan we met elkaar kijken hoe we dit kunnen voortzetten met structurele financiering”, aldus Sonneveld, die desgevraagd aangeeft dat de projectkosten vooral zitten in het opzetten van een website, folders en communicatiematerialen ontwikkelen, vrijwilligersvergoedingen en de projectorganisatie.

“Het meest trots ben ik op de cliënten die we via de helpdesk kunnen ondersteunen. Met een praatje of een steuntje in de rug. En ik ben trots op de samenwerking tussen de regionale eerste en tweedelijnspartijen, en de organisaties die zich aansluiten. Een succesvolle samenwerking, door de ketens heen, is net zo belangrijk voor de kwaliteit van zorg die we leveren.” Sonneveld besluit met een oproep aan andere zorgaanbieders om aan te sluiten en daarmee hun cliënten en patiënten te helpen.



**Amaris**  
Zorggroep

