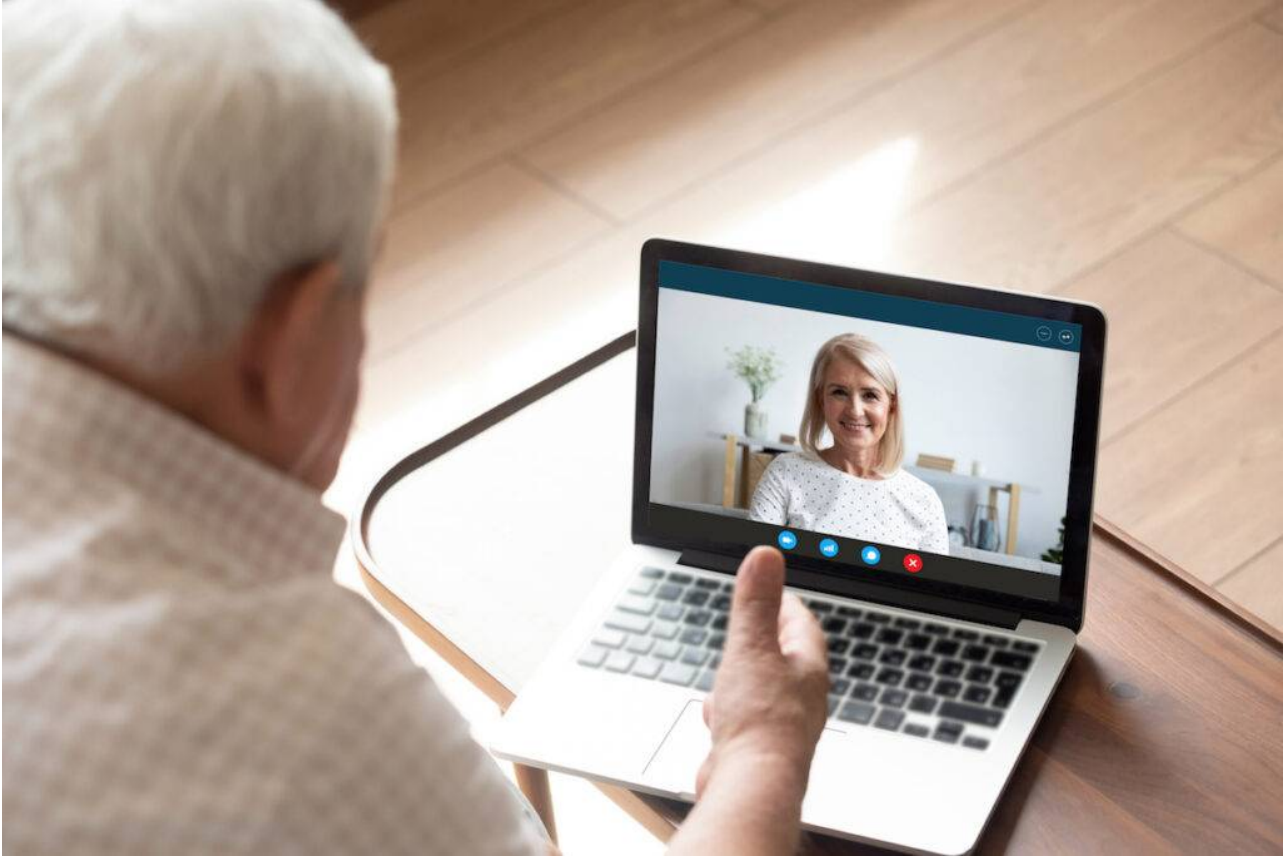


Onderzoek naar beeldbellen met ouderen en laaggeletterden

13 januari 2021



Robbert van Bokhoven is e-health expert bij Pharos en programmaleider van eHealth4All. Hij ziet niet alleen een [toename](#) van de noodzaak voor beeldbellen bij deze doelgroepen. Ook de uitdagingen nemen toe. “Het programma eHealth4All stimuleert dat digitale zorg makkelijk en begrijpelijk wordt voor iedereen. Dus ook voor laaggeletterden, mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden en ouderen. We delen daarom onze kennis en tips met het veld”, aldus van Bokhoven.

De doelgroep waar in dit kader over gesproken wordt is groter dan menigeen misschien denkt. Nederland telt 2,5 miljoen mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, en een op de drie mensen is beperkt gezondheidsvaardig. En bijna een op de vijf (18%) Nederlanders van 12 jaar en ouder heeft moeite met het gebruik van computers en internet.

Beeldbellen een prima alternatief

Uit een rondvraag blijkt dat een consult via beeldbellen een prima alternatief is voor laaggeletterden en oudere gebruikers. Dat werd eerder ook al [bevestigd](#) door de Raad van Ouderen. Er is wel een specifieke voorkeur voor beeldbellen boven een telefonisch consult zonder videoverbinding. Oogcontact en non-verbale communicatie is voor deze doelgroep een belangrijke voorwaarde en helpt bij het beter begrijpen van de zorgverlener.

Andersom is non-verbale communicatie voor de zorgverlener ook heel belangrijk. “Het is goed

om te zien hoe iemand erbij zit en of iemand op zijn gemak is. De arts kan iets laten zien om toelichting te geven”, vertelt van Bokhoven. En dan zijn er nog de reeds vaker genoemde voordelen van beeldbellen, zoals de besparing op reiskosten en -tijd. Daarnaast is beeldbellen ook een prima alternatief voor mensen die minder mobiel zijn door fysieke of logistieke beperkingen.

Dat persoonlijk, visueel, contact belangrijk is wordt ook aangetoond in een onderzoek vanuit [Anne4Care](#); een voorbeeld van een succesvolle zorg-op-afstand oplossing. Anne4Care is een digitaal ‘maatje’. Zij praat tegen patiënten en cliënten om ze gezelschap te houden of te helpen, bijvoorbeeld met beeldbellen.

Anne4Care reageert ook op spraak, kan zelf spreken, luisteren en taken uitvoeren. Denk daarbij aan herinneringen voor het innemen van medicatie of het aankondigen van activiteiten die op de agenda staan. Anne4Care ‘spreekt’ Turks, Arabisch en Pools en kan dus ook ingezet worden bij migrantenouderen die met een taalbarrière kampen.

Helpdesk voor patiënt en zorgverlener

Om beeldbellen en zorg-op-afstand nog breder te kunnen inzetten binnen de kwetsbare doelgroepen zoals ouderen en laaggeletterden, is het van belang om hulp te bieden. Behalve dat het vaak juist mensen van deze doelgroepen ontbeert aan een computer of internetverbinding, weten veel mensen in het algemeen niet hoe ze moeten beeldbellen.

Bij het Amsterdam UMC heeft men na onderzoek besloten een ‘patiënten helpdesk’ te starten. Veel patiënten, zo bleek uit onderzoek, zijn niet goed voorbereid op het beeldbellen. De helpdesk helpt patiënten telefonisch tijdens het gehele proces. Vanaf het downloaden van apps tot aan het online consult.

Er zijn ook verschillende onderzoeken die concluderen dat zorgprofessionals een helpdesk ook als prettig ervaren. “Als bij het ontwikkelen van digitale zorg samen wordt gewerkt met laaggeletterden, migranten en ouderen, dan zijn de tools ook door de zorgverleners zelf goed te gebruiken. Onze oproep is dan ook: betrek juist die groepen bij de ontwikkeling van digitale zorg. Wij zien het bieden van ondersteuning bij het beeldbellen aan zowel de patiënt als zorgverlener, als noodzaak. Ook vinden we het belangrijk de digitale zorg te blijven monitoren en te evalueren. Zodat we hiermee iedereen bereiken, ook laaggeletterden en oudere patiënten”, vertelt van Bokhoven.

Verder praktijkonderzoek naar beeldbellen

De coronacrisis en actuele ontwikkelingen nopen tot verder onderzoek. Beeldbellen, en digitale zorg in het algemeen, hebben de toekomst. Ook na de coronacrisis als de contact beperkende maatregelen versoepeld worden waardoor de acute noodzaak voor deze alternatieven wellicht iets minder urgent zal zijn. “De uitdaging na corona is, voorkomen dat men terugvalt in oude routines. Innovaties binnen de digitale zorg blijven zich ontwikkelen. In 2021 starten we een actie-begeleidend onderzoek onder huisartsen”, aldus van Bokhoven

Doel van het praktijkonderzoek dat nu gehouden gaat worden is om te achterhalen hoe beeldbellen het best ingezet kan worden. De focus ligt daarbij op de eerstelijnszorg en huisartsenpraktijken in het bijzonder. “Zo kijken we zowel naar competenties en vaardigheden van de patiënt, als die van de zorgprofessional. De beeldbelsessies worden opgenomen voor

analyse. Het onderzoek is kortdurend. Denk aan een aantal beeldbelsessies verspreid over enkele maanden. We kijken steeds opnieuw hoe we het beste kunnen doen in de praktijk. Het doel van dit onderzoek is goede voorbeelden te delen ter inspiratie van andere zorgaanbieders”, vertelt van Bokhoven.

Momenteel hebben twee huisartsenpraktijken zich voor het onderzoek aangemeld. Uiteindelijk streven de onderzoekers naar vier tot zes deelnemers. Huisartsenpraktijken die aan het onderzoek willen deelnemen kunnen contact opnemen met Farhana Bharos via f.bharos@pharos.nl.