

Digitale zorg voor iedereen



Voorstellen



Marian Lerchbaumer

Programmaconsulent Participatie & Zelfredzaamheid
Bibliotheek Kennemerwaard

M.Lerchbaumer@bibliotheekkennemerwaard.nl



Jacqueline de Vries

Communicatieadviseur patiëntenvoorlichting
Noordwest Ziekenhuisgroep

J.C.M.de.Vries@nwz.nl

Aanleiding samenwerking

- Contact bibliotheek en ziekenhuis ontstaan in coronatijd (2020)
- Workshop videobellen door bibliotheek
- Vanuit huisarts ook contact met bibliotheek gezocht
- Halverwege 2022 eerste stap samenwerking concreet gemaakt

The screenshot shows a news article on a website. The header is orange with the word 'Nieuws' in white. Below the header, there is a white box containing the article text. The article title is 'Noordwest, huisartsen en bibliotheken slaan 'handen ineen'' in bold. The text describes the collaboration between libraries and healthcare providers during the COVID-19 pandemic. It mentions that digital developments in care are rapid and that libraries can best support patients. It also lists dates for digital support events and mentions a course on digital skills.

Nieuws

Gepubliceerd: 16-11-2022, laatst gewijzigd: 28-11-2022

Noordwest, huisartsen en bibliotheken slaan 'handen ineen'

De digitale ontwikkelingen in de zorg gaan razendsnel en dat kan best ingewikkeld zijn voor patiënten. Als Noordwest vinden wij het belangrijk hier oog voor te hebben en onze patiënten daarbij te ondersteunen. Daarom hebben Noordwest, de huisartsenorganisaties HONK en HKN en de Bibliotheek Kennemerwaard en KopGroep Bibliotheken de handen ineen geslagen. Zij gaan nauw samenwerken voor ondersteuning van patiënten bij digitale zorg. Naast onze eigen patiëntenservice, is deze samenwerking een mooie uitbreiding van service voor digitale ondersteuning.

Kraam voor digitale ondersteuning

Om patiënten te informeren over het aanbod van digitale ondersteuning, staan de bibliotheken samen met onze patiëntenservice op beide locaties met een kraam. Zo vertellen de bibliotheken over hun uitgebreide cursusaanbod en beantwoordt een medewerker van onze patiëntenservice uw vragen over Mijn Noordwest.

De kraam staat op:

- locatie Alkmaar, maandag 21 november van 9:30 tot 12:30 uur bij in de centrale hal (bij de rode trap)
- locatie Den Helder, dinsdag 29 november van 9:30 tot 12:30 uur in de centrale hal

Aanbod bibliotheek digitale vaardigheden

Bibliotheken organiseren regelmatig cursussen en inloopspreekuren, voor ondersteuning bij digitale zaken. Denk bijvoorbeeld aan:

- het werken met een computer, tablet of smartphone
- het gebruik van DigID (aanvragen en/of inloggen)
- zoeken naar betrouwbare informatie op internet

Ook organiseren de bibliotheken een uitgebreid (gratis) lesprogramma 'Digitiviter'. In het programma leert de patiënt zelf gezondheidszaken te regelen via internet, zoals het inzien van gegevens in een patiëntenportaal, het gebruik van gezondheidsapps en videobellen met de zorgverlener. Meer informatie over het programma vind je op www.digitiviter.nl.
Bezoek de website van de bibliotheken voor het actuele aanbod:

Doel samenwerking

Als ziekenhuis zijn we ons er van bewust, dat het niet voor iedereen eenvoudig is mee te gaan met de digitalisering. Daarom wil Noordwest de minder digitaal vaardige patiënt ondersteunen. Met als doel mee te kunnen komen met de digitale service en zorg van Noordwest.

Voor de bibliotheek zijn ziekenhuizen en huisartsen dé plek om de mensen in de doelgroep voor de cursus DigiVitaler te vinden. Hoe mooi is het dat zij hun patiënten direct gaan doorverwijzen naar de bibliotheek!

Ondersteuning gebruik digitale zorg, hoe?

1. Patiëntenservice Noordwest:

- vragen stellen over het patiëntenportaal Mijn Noordwest
- videoconsult oefenen
- hulp krijgen bij het invullen van vragenlijsten

2. Bibliotheek: patiënten wijzen op het aanbod bibliotheek, waaronder de cursus DigiVitaler, voor het ontwikkelen van de digitale vaardigheden

Wie zijn de andere partners in de samenwerking? Dat zijn ook:

- KopGroep bibliotheken (regio Den Helder)
- Huisartsenorganisaties HONK (regio Alkmaar) en HKN (regio Den Helder)

Acties uit de samenwerking

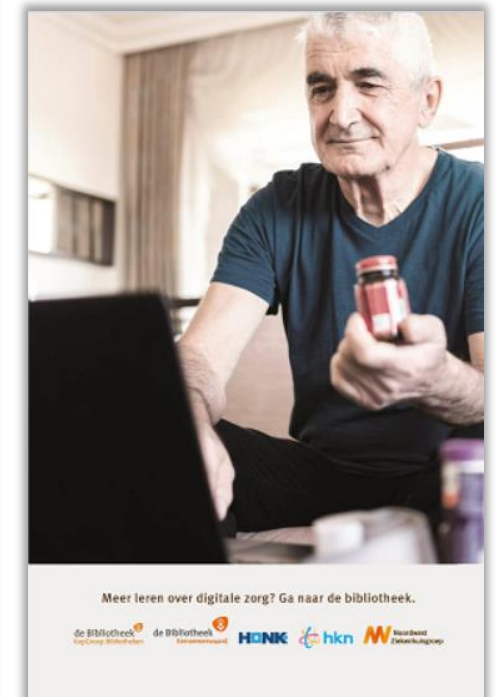
Inzet communicatiemiddelen om cursusaanbod bibliotheken bij patiënt onder de aandacht te brengen.

-Per organisatie:

- website / wachtkamerschermen / social media
- banner
- team patiëntenservice Noordwest

-Alle organisaties:

- folder (vaste tekst, verwerkt elk in eigen huisstijl)
- afbeelding
- kraam in ziekenhuis: medewerkers bibliotheek en medewerkers patiëntenservice Noordwest



Acties voor de toekomst

Intentie samenwerking vervolgen en bestendigen:

1. Gezamenlijke aftrap samenwerking (Hoe? Nog te ontwikkelen)
2. Kraam herhalen: 2023 week van lezen en schrijven (leren omgaan met de computer is onderdeel)
3. Idee: samenwerking cursus DigiVitaler (medewerker bibliotheek en patiëntenservice Noordwest)
4. Evaluatiemoment / bijsturen

Resultaten van de samenwerking

- Aanmeldingen voor cursus DigiVitaler bij de bibliotheek
- Kraam in Noordwest:
 - Den Helder: bibliotheek 35 belangstellenden een folder met informatie meegegeven
 - Alkmaar: bibliotheek 7 aanmeldingen voor volgen cursus DigiVitaler
 - Patiëntenservice Noordwest: belangstellenden geïnformeerd over service aanbieden oefenen videoconsult en invullen vragenlijst



DigiVitaler bij de bibliotheek

- Cursus van 6 bijeenkomsten, door medewerker en vrijwilliger gegeven
- Maximaal 8 deelnemers, gratis, men hoeft geen lid te zijn
- Intake om niveau te bepalen, check DigiD
- Inhoud van de bijeenkomsten, o.a.:
 - Patiëntenportaal: ziekenhuis/huisarts
 - Gezondheidsapps
 - Thuisarts.nl
- Eventueel extra hulp bij onze inloopspreekuren
- Ervaringen cursusdeelnemers en bibliotheek



Tot slot: Tips voor samenwerking

Tip 1: Spreek elkaar regelmatig: stem goed af, maak duidelijke acties en evalueer

Tip 2: Stel duidelijke rollen vast

- Zorgpartner: ambassadeur / verwijzen naar bibliotheek / communicatie
- Bibliotheek: aanbieder / organisatie en uitvoering cursus/workshop / impactmeting



Tip 3: Bekijk welke communicatiemiddelen voor jouw organisatie geschikt zijn

Tip 4: Folder: vaste tekst, maar elk in eigen huisstijl (geeft herkenning en vertrouwen)