

SLOTMANIFESTATIE NFU PROGRAMMA E-HEALTH

E-health literacy

**‘Ondersteunen van patiënten met
lage gezondheidsvaardigheden’**

Marco Boonstra



Disclosure belangen spreker

Geen (potentiële) belangenverstrengeling	Van toepassing
Voor bijeenkomst mogelijk relevante relaties ¹	Niet van toepassing
• Sponsoring of onderzoeksgeld² • Honorarium of andere (financiële) vergoeding³ • Aandeelhouder⁴ • Andere relatie, namelijk...⁵	Niet van toepassing

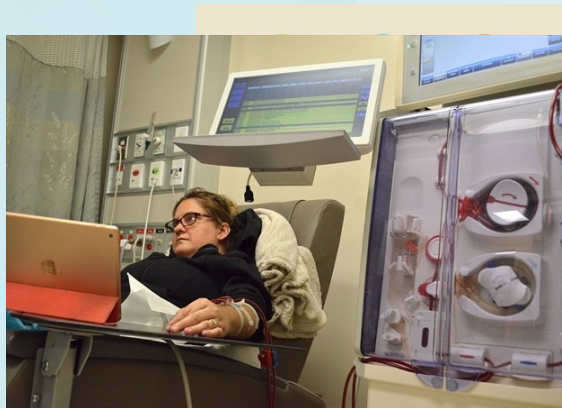
Project

Fase 1: Ervaringen en behoeften in kaart brengen

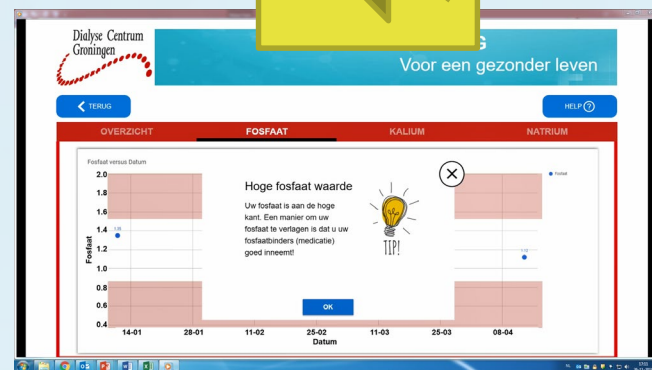
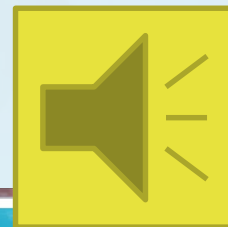


- Interviews (N=4) / Focusgroep (2x) (N=3)
- eHealth literacy vragenlijst

Fase 2: Co-creatie van een prototype portaal en effect op adoptie



- Gebruikersonderzoek (N=40)
- Feedback tijdens gebruik
- Vragenlijsten



Bijdrage aan programma deliverables

- 4. Voorwaarden en condities rondom inzage en downloaden van medische gegevens voor patiënten van umc's geduid en waar mogelijk gerealiseerd.
- 8. Modellen die de regierol van de patiënt en kwaliteit van zorg versterken ('shared decision making', 'value based healthcare', 'positieve gezondheid') zijn in de uitwerking van dit programma geïmplementeerd en opgeschaald.
- 10. Ontwikkeling, evaluatie en implementatie van e-health instrumenten zoals apps, games en/of wearables in samenwerking met bedrijven en start-ups.
- 11. Een blauwdruk voor scholing en onderwijs ter bevordering van e-health competenties en vaardigheden bij zorgprofessionals.

SMART-doelstellingen

- In kaart te brengen welke eisen, behoeften en wensen patiënten met LHL hebben ten aanzien van e-health.
- Een bestaand prototype e-health voor nierpatiënten door te ontwikkelen in samenspraak met en gebaseerd op ervaringen van patiënten met LHL en professionals
- In kaart te brengen op welke manier LHL-patiënten e-health gebruiken en aan welke voorwaarden e-health moet voldoen voor deze groep
- De effecten van dit prototype op de adoptie van e-health door de patiënt te meten

Eisen, behoeften, wensen

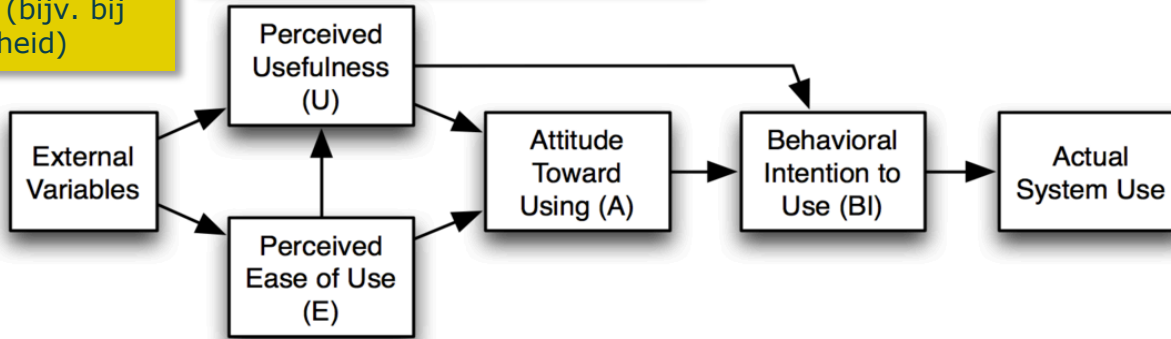
Potentiële nut:

- 1) Gezondheid monitoren
- 2) Praktische vragen
- 3) Sociale netwerk
- 4) De zorgverlener controleren (bijv. bij ontevredenheid)

Persoonlijk nut:

Onbekendheid, frequent behandelcontact en de informatie die de dialysemachine geeft, belemmeren het beleefde nut.

1. Frustratie over digitalisering / weerstand
2. Ziekte en behandeling zo min mogelijk thuis
3. Angst voor veiligheid/ privacy (toegang derden, hacken)
4. Angst voor fouten / dingen missen



1. Gebruik digitale middelen zeer beperkt.
2. Gebruik is meestal samen met een naaste.
3. E-mail / Google + 'verplichte regelzaken'

Twijfel over de gebruiksvriendelijkheid door:

1. Eigen beperkte vaardigheden
2. Ongeloof dat het daadwerkelijk voordeel oplevert

Weinig intentie digitale middelen te gebruiken.

1. Voorkeur persoonlijk contact
2. Samen met sociale netwerk en ervaringen van patiënten kunnen gebruik bevorderen.

Quotes

'Ik wil en kan het niet, dat DigiD. Ik bel de gemeente dat ik het op papier wil doen'

'Labuitslagen zou wel goed zijn, maar ik kan die uitslagen zelf niet begrijpen'

'Als ik wat wil weten, vraag ik het aan de verpleegkundige'

Prototype doorontwikkelen

- Adviezen van zorgverleners opgehaald in een werkgroepbijeenkomst.
- Twee tips:
 - Focus op belangrijke onderwerpen voor dialysepatiënten (labuitslagen)
 - Laat patiënten e-health beleven of doe het samen en bouw aanmoedigingen / beloningen in



Drie prototypes: resultaten

Vaardigheden

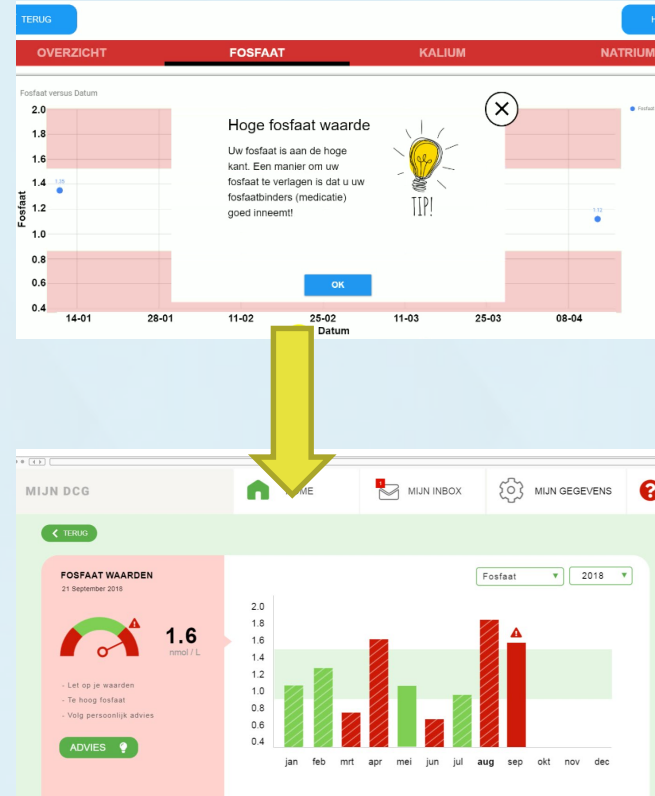
- Basale vaardigheden missen (video's openen, teruggaan)
- Cijfers (van lab) en informatie begrijpen is moeilijk

Ontwerp:

- Designtips: o.a. rood-groen, grote tegels, kruimelpad

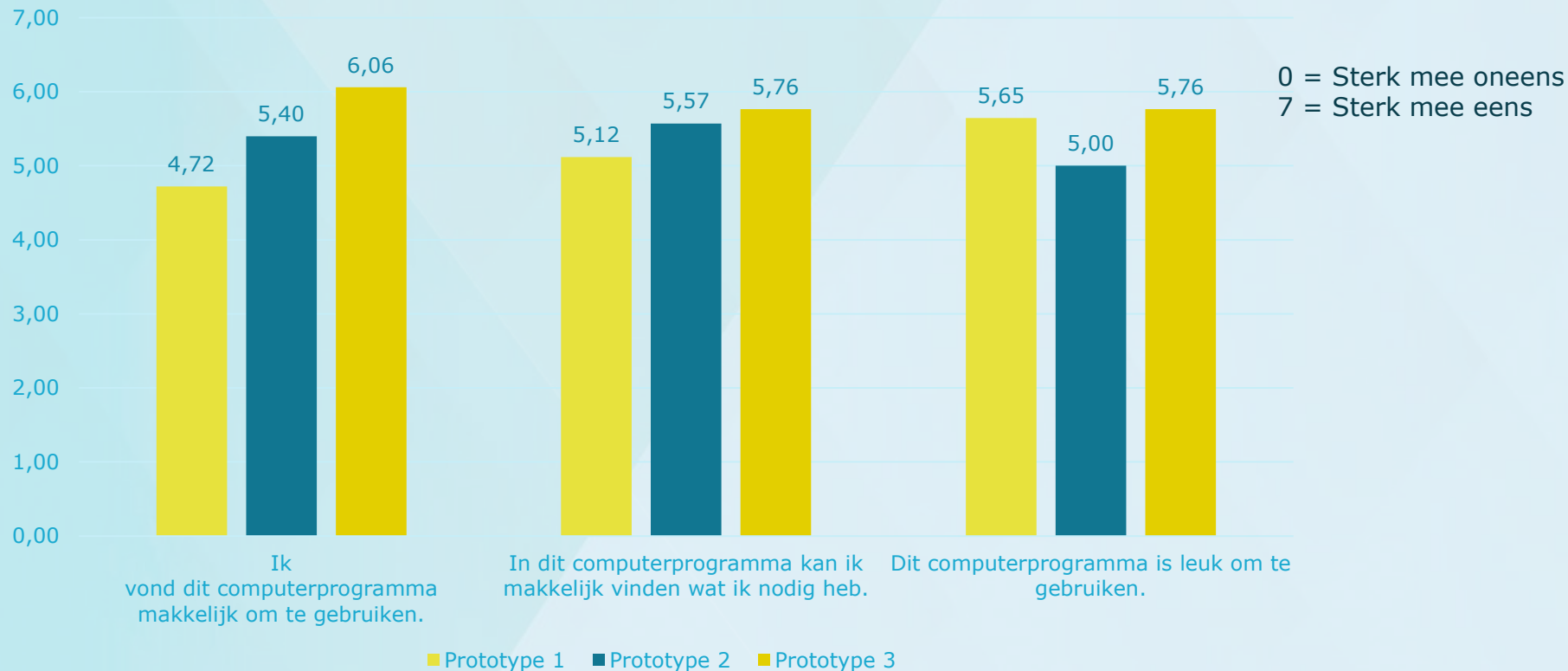
Waarde toevoegen

- Vraag om personalisatie van adviezen bij lab (feedback)
- Patiëntenervaringen meenemen



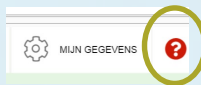
Effect van co-creatie

Waardering prototypes (non-frequent en frequent)



Tips en adviezen

- Co-creatie is effectief om design **en** inhoud aan te laten sluiten bij de vaardigheden/wensen van de patiënt
- Maak eHealth toegankelijk voor patiënten met weinig vaardigheden:
 - Ga in gesprek wat voor uw patiëntengroep waarde toevoegt, laat het daarbij!
 - Bied simpele designs en een navigatiehulp als mensen vastlopen.
 - Personaliseer door de patiënt vragen te stellen bij de eigen data
 - Voorbeeld: Neemt u uw fosfaatbinders goed in? (ja/nee) → delen met de arts?
- Houd rekening met een groep die het moeilijk blijft vinden door:
 - Begeleiding te bieden / het sociaal netwerk te betrekken
 - Het papieren alternatief te blijven bieden



Definitieve versie





ZonMw



Citrienfonds | E-health

Het programma *e-Health* wordt gefinancierd door het Citrienfonds. Dit fonds helpt duurzame en breed inzetbare verbeteringen in de gezondheidszorg te ontwikkelen en is mogelijk gemaakt door ZonMw.

www.nfu-ehealth.nl | info@nfu-ehealth.nl



NFU e-Health



@NFU_eHealth



nfu.ehealth