

## Pilot DigiPunten rondom MijnETZ

Samenwerking tussen Bibliotheek Midden-Brabant (BMB) en het Elisabeth-Tweestedenziekenhuis (ETZ) in de pilot DigiPunten patiëntenportaal MijnETZ

### Gesproken met

Simone van Irsel - van Rees, Medewerker Digitale Inclusie & Burgerschap de Bibliotheek LoCHal

Brigitte Muselaers, Projectmanager Bibliotheek Midden-Brabant

### Wat is de aanleiding voor de samenwerking?

Het Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis (ETZ) ziet een enorme groei aan zorgvraag op zich afkomen waar zij niet aan kan blijven voldoen met de huidige processen, het gebrek aan personeel en de nullijn qua groei. Het digitaliseren van zorgprocessen gaat het ETZ ondersteunen om ook in de komende jaren toegankelijke zorg te blijven leveren voor alle inwoners in de regio. ETZ heeft daartoe een online patiëntenportaal ingesteld; MijnETZ. Het ziekenhuis probeert zoveel mogelijk mensen in de portal te krijgen, maar het is nog niet 'verplicht'. Het ETZ heeft al een MijnETZ Helpdesk per telefoon en email, maar er zijn veel mensen die niet digitaal vaardig genoeg zijn. Fysieke hulp werkt voor sommige doelgroepen dan toch beter.

#### *Wat is MijnETZ?*

*MijnETZ is het online patiëntenportaal van het ETZ. Men kan zowel via de website inloggen als gebruik maken van de app (MyChart). Door in te loggen met DigiD of gebruikersnaam en wachtwoord (tweestapsverificatie met code via mail), kunnen patiënten medische gegevens en brieven inzien, afspraken bekijken en inplannen, herhaalrecepten aanvragen en een bericht sturen naar hun behandelend arts. Ook is het sinds kort mogelijk om via de app in te checken voor een afspraak, men hoeft dan niet meer langs een incheckbalie/zuil.*

De Bibliotheek Midden-Brabant (BMB) ondersteunt inwoners in de regio om digitaal mee te kunnen doen aan de samenleving. Digitalisering van zorg is hier een onderdeel van. Hierbij streeft BMB ernaar om inwoners die over onvoldoende digitale vaardigheden beschikken te ondersteunen. Het gaat om directe hulp, in de vorm van het Informatiepunt Digitale Overheid (inwoners digitaal vaardig maken of hulp te bieden bij het digitaal vaardiger worden). Of door middel van non-formeel aanbod.

De samenwerking kan helpen om zorg in de regio laagdrempelig beschikbaar te houden voor iedereen die dat nodig heeft.

Hoe begon de samenwerking en de pilot tussen ETZ en BMB rondom het DigiPunt? Wie benaderde wie?

In januari 2022 werd de directeur-bestuurder van BMB benaderd door één van de bestuurders van het ETZ. Er is destijds een verkennend gesprek ingepland tussen de beide bestuurders en de manager LoCHal. Er was bij beide organisaties veel enthousiasme om samen te gaan werken en patiënten van het ETZ digitaal vaardiger te maken in het gebruik van de app. Meteen werd ook afgesproken dat na de pilot gekeken zou worden naar een verdergaande samenwerking.

Pilot DigiPunten MijnETZ - plan opgesteld door de werkgroep Basisvaardigheden in opdracht van de BNBstuurgroep basisvaardigheden.

De naam DigiPunt is bedacht door ETZ. Zij zocht een term voor een helpdesk waar patiënten met vragen over het patiëntenportaal terecht kunnen. En waar later ook andere hulpvoorzieningen bij aangesloten kunnen worden.

### **Overlegstructuur**

Er was op twee niveaus overleg. Allereerst via de stuurgroep waarin managers en projectleiders van beide organisaties zaken op strategisch niveau doordachten en bespraken. Daarnaast was er een projectgroepoverleg, waaraan de projectleiders en pilotmedewerkers van beide organisaties deelnamen.

Brigitte was als projectleider vanuit BMB bij beide overleggen aangesloten. Zij had ook rechtstreeks contact met twee projectleiders van ETZ. De drie projectleiders hebben in grote lijnen het plan rondom de pilot uitgezet en de uitvoering ervan gemonitord. Zij vertaalden de strategische keuzes naar de praktische uitvoering op de locaties. Ook keken zij hoe ze vorm konden geven aan de DigiPunten op twee locaties van het ETZ en het MijnETZ spreekuur in de LochHal) en de bemensing ervan. Brigitte: “Het was echt een gezamenlijk projectleiderschap”.

### **Wie is de doelgroep in dit project?**

Inwoners/patiënten van regio Midden-Brabant (en ook daarbuiten) die hulp kunnen gebruiken om wegwijs te worden in het patiëntenportaal en de app. Bijvoorbeeld mensen die digitaal minder vaardig zijn, moeite hebben met lezen of schrijven of de Nederlandse taal niet (voldoende) machtig zijn. Wat opviel tijdens de pilot is dat het vooral de oudere doelgroep is die moeite heeft met wegwijs worden in het patiëntenportaal.

### **Hoe zag de pilot eruit, welke werkwijze is gebruikt, welke activiteiten zijn uitgevoerd?**

Het ETZ heeft al een MijnETZ Helpdesk per telefoon en email, maar men heeft gemerkt dat fysieke hulp voor sommige doelgroepen toch beter werkt. Deze fysieke hulp werd gegeven op drie plaatsen: er was een MijnETZ spreekuur in de LochHal en op twee locaties van ETZ.

In de LochHal kon men 2 dagen in de week 2 uur terecht bij de reguliere IDO-tafel voor vragen rondom MijnETZ. De tafel was herkenbaar aan het uithangbord met ETZ-logo. Dit spreekuur werd gedurende de pilot bemand door de drie medewerkers Digitale Inclusie van de LochHal. Deze drie medewerkers waren goed bekend met het IDO en digitale inclusie. Als het niet druk was met MijnETZ-vragen, hielpen deze drie medewerkers ook IDO-bezoekers die andere vragen hadden.

Bij vragen konden zij via een direct telefoonnummer contact opnemen met de Helpdesk van MijnETZ. Bibliotheekmedewerkers kunnen niet in het patiëntensysteem van het ziekenhuis, soms is daaruit informatie of een activatiecode nodig. Ook daarvoor was het directe nummer beschikbaar, zodat zij niet in de telefonische wachtrij terechtkwamen.

De Bibliotheek ontwikkelde in samenwerking met het ETZ een training over het patiëntenportaal voor bibliotheekmedewerkers. Uiteindelijk zijn alle frontofficemedewerkers opgeleid om mensen te ondersteunen bij MijnETZ, zodat hulp in alle vestingen geboden kan worden. Met ETZ zijn afspraken gemaakt over het contact met de Helpdesk, zodat mensen snel geholpen kunnen worden.

Pilot DigiPunten MijnETZ - plan opgesteld door de werkgroep Basisvaardigheden in opdracht van de BNBStuurgroep basisvaardigheden.

In oktober 2022 zijn twee DigiPunten op de ziekenhuislocaties Tweesteden en Elisabeth (beiden in Tilburg) ingericht. Het DigiPunt op de locatie TweeSteden was op woensdagmiddag geopend. Op de locatie Elisabeth was het DigiPunt open op dinsdag- en donderdagochtend. Bij de DigiPunten in het ziekenhuis was het streven om altijd een medewerker van de MijnETZ Helpdesk en een medewerker van de bibliotheek aanwezig te hebben, zodat overdracht van kennis over en weer kon plaatsvinden.

Aan het einde van de pilot zijn de DigiPunten in het ziekenhuis overgegaan naar de Patiëntenregistratie. De medewerkers van de patiëntenregistratie zijn getraind door een trainer van het ziekenhuis. Ook bij Tweesteden Waalwijk is toen een DigiPunt bij de patiëntenregistratie gestart. De 3 medewerkers Digitale Inclusie van de bibliotheek hebben in de eerste maand na de pilot nog ondersteuning geboden bij de patiëntenregistratie in het Elisabeth, om de medewerkers op weg te helpen. Voor de andere 2 ziekenhuislocaties werd dit opgepakt door de helpdeskmedewerkers van het ETZ.

De meeste mensen die tijdens de pilot geholpen zijn in het DigiPunt of tijdens het MijnETZ spreekuur, hadden moeite met inloggen met de DigiD. Daarnaast werd door bibliotheekmedewerkers en later ook de medewerkers van het ziekenhuis ook doorverwezen voor andere vragen over de digitale overheid, de digitale/online wereld, diverse (gratis) cursussen en workshops zoals Klik&Tik, Digisterker en digivitaler.

### **Wat heb je nodig aan inzet van menskracht en middelen?**

De stuurgroep kwam ongeveer 1x per 6 weken bij elkaar, voor de projectgroep lag de frequentie op 1x per 4 weken. Daarnaast hadden de projectleiders onderling momenten van afstemming en overlegmomenten met de projectgroepleden uit de eigen organisatie. Naast de medewerkers Digitale Inclusie en helpdeskmedewerkers, waren vanuit beide organisaties ook communicatiemedewerkers betrokken. De inzet van de medewerkers Digitale Inclusie voor de pilot, zowel voor de overlegmomenten als voor de bemensing van het spreekuur en de DigiPunten, vielen binnen de reguliere uren voor Digitale Inclusie. Voor de overige medewerkers (management, projectleider, communicatie) vielen de werkzaamheden binnen hun reguliere takenpakket

Het promotiemateriaal is verzorgd door ETZ, met medewerking van een communicatiemedewerker van BMB. Dit promotiemateriaal is met name verspreid binnen de ziekenhuizen op de poli's. Er is gewerkt met gesloten beurzen.

### **Kruisbestuiving**

Het DigiPunt werd bemenst door een medewerker van de MijnETZ Helpdesk en een medewerker van de bibliotheek. Samen hielpen ze bezoekers. Er werden ervaringen uitgewisseld en er werd gezorgd voor kruisbestuiving.

De ziekenhuismedewerkers die het DigiPunt bemensten hebben tijdens de pilotinformatie gekregen over het IDO, het cursusaanbod van de bibliotheek en het DigiTaalhuis zodat zij goed konden doorverwijzen.

De ETZ-medewerkers willen graag naar de bieb komen om op de werkvloer te kijken: hoe gaat dat met het helpen van mensen aan de balie, hoe ziet IDO eruit? Dat gaan ze binnenkort organiseren. Brigitte: "Dat is een belangrijk onderdeel van de samenwerking; letterlijk bij elkaar over de vloer komen, weten hoe iedereen werkt."

### **Wat was het resultaat van de pilot en de samenwerking?**

Deze pilot liep tot 31 maart 2023. In totaal zijn er tijdens de pilot 120 patiënten geholpen.

De pilot heeft geholpen om zicht te krijgen op hoeveel mensen er binnenlopen bij een DigiPunt en wat voor soort hulp zij nodig hebben.

Tijdens de pilot deden de bibliotheekmedewerkers ervaring op met het bieden van hulp rondom MijnETZ. De ziekenhuismedewerkers hebben informatie gekregen over het cursusaanbod van de bibliotheek, het DigiTaalhuis en het doorverwijzen van mensen. Brigitte: "We merken wel dat het doorverwijzen voor de medewerkers van het ziekenhuis een nieuwe vaardigheid is, die ze moeten ontwikkelen. We hebben de onlinetraining 'Herkennen en doorverwijzen' gedeeld met ziekenhuis en de bibliotheekmedewerkers hebben hier zoveel mogelijk uitleg over gegeven."

Beide partijen zijn enthousiast, de samenwerking is heel goed bevallen. Al tijdens de pilot is besloten om de samenwerking voort te zetten.

### **Vervolg**

Mensen moeten op meerdere momenten en meerdere locaties kunnen binnenlopen voor hulp, zowel bij de ziekenhuizen als bij de bibliotheken. Vandaar dat de hulp bij MijnETZ nu breder wordt aangeboden, niet alleen tijdens de DigiPunt-sprekuren.

Binnen BMB wordt de hulp bij MijnETZ onderdeel van het Informatiepunt Digitale Overheid, op alle vestigingen van de organisatie. Zo kunnen mensen overal binnenlopen voor hulp, zonder afspraak.

Binnen de ziekenhuizen van ETZ is dit ondergebracht bij de afdeling patiëntenregistratie, zodat ook daar dagelijks hulp kan worden aangeboden. Ook de locatie Waalwijk doet mee. De patiëntenregistratie heeft op elke locatie een vaste en prominente plaats bij de entree van het ziekenhuis. Daarnaast blijft de MijnETZ Helpdesk (telefonisch en per mail te bereiken) bestaan.

Brigitte: "We zoeken verdere vormen van samenwerking: bijvoorbeeld digizorg-trainingen. We onderzoeken nu hoe dat er uit zou moeten zien. ETZ kijkt vooral waar ze hun patiënten het beste mee kunnen bedienen en in welke vorm dat zou moeten. De bibliotheek blijft ondertussen het ziekenhuis ondersteunen bij het signaleren en doorverwijzen van patiënten naar de bibliotheek of het IDO als ze meer hulp nodig hebben."

### **Wat zijn de geleerde lessen en heb je tips?**

- Probeer te leren van elkaar

Het is heel leerzaam om met een andere organisatie samen te werken die een andere aanpak heeft, maar wel hetzelfde doel voor ogen heeft.

- Zorg dat je op de juiste plekken aanwezig bent

Brigitte: “Het spreekuur werd alleen gehouden in de LocHal. We hadden vrij snel in de gaten dat er eigenlijk bij alle locaties van de bibliotheek een spreekuur zou moeten zijn. ETZ bedient de hele regio en zelfs daarbuiten. Mensen willen en moeten dichtbij huis met hun vragen terecht kunnen.” Mensen met vragen over het patiëntenportaal kunnen nu bij de IDO's van alle BMB-locaties terecht.

- Blijf investeren in het onderhouden van de vaardigheden

Brigitte: “Dit vraagt blijvende aandacht: hoe kun je zorgvuldig doorverwijzen, dat is echt iets wat je vaak moet doen om het goed te doen. Dat moeten de ziekenhuismedewerkers echt leren en oefenen. Ook andersom, onze medewerkers moeten ook vaardig blijven rondom het patiëntenportaal en op de hoogte blijven van alle ontwikkelingen rondom de app en de info daaromheen. De connectie tussen de bibliotheek en ETZ moet goed behouden blijven.”

- Weet hoe iedereen werkt

De bibliotheekmedewerkers waren wel aanwezig in het ETZ maar andersom niet. Dat bleek een belangrijk onderdeel van de samenwerking; letterlijk bij elkaar over de vloer komen, weten hoe iedereen werkt.

- Zorg voor kennis bij de samenwerkingspartner over het aanbod van je bibliotheek, IDO en DigiTaalhuis.