



de Bibliotheek



ZORG



2023



In deze editie van Het verhaal van de Bibliotheek bekijken we een aantal initiatieven rondom de zorg.

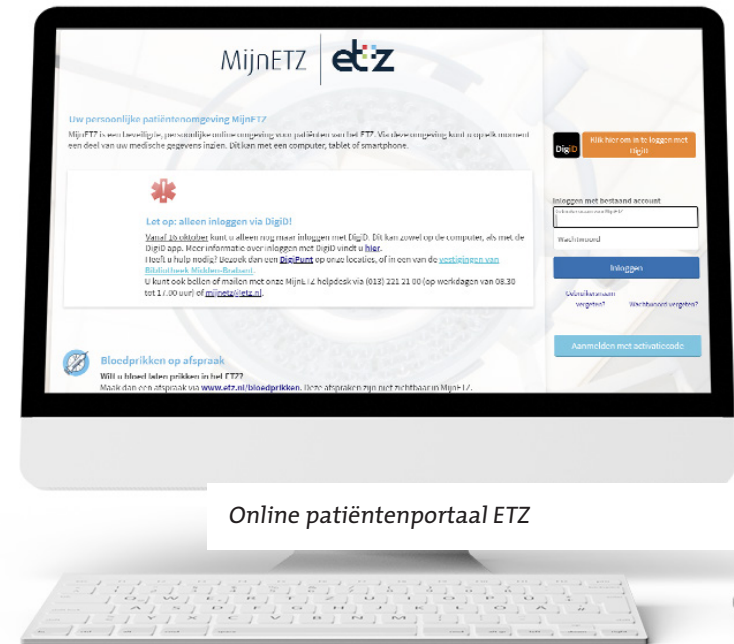
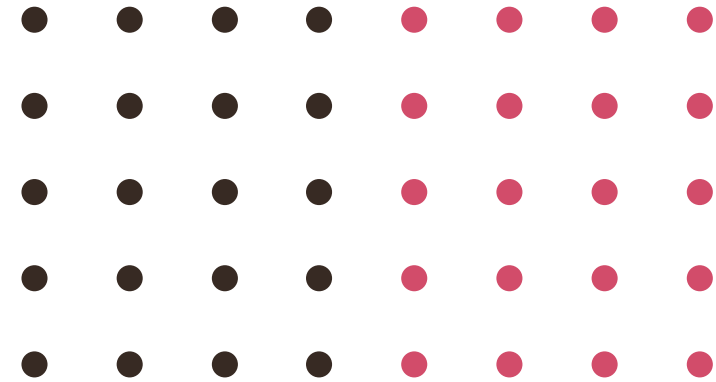
We starten met de pilot DigiPunten van de Bibliotheek Midden-Brabant en het Elisabeth–TweeSteden Ziekenhuis. We bekijken het resultaat van een spreekuur in Het Medisch Huis in Veghel. En we delen diverse initiatieven en samenwerkingsvormen tussen bibliotheken, DigiTaalhuizen en zorginstellingen.



Pilot DigiPunten

We spraken met Simone van Irsel - van Rees, Medewerker Digitale Inclusie & Burgerschap bij de Bibliotheek LocHal en Brigitte Muselaers, Projectmanager Bibliotheek Midden-Brabant over de pilot DigiPunten.

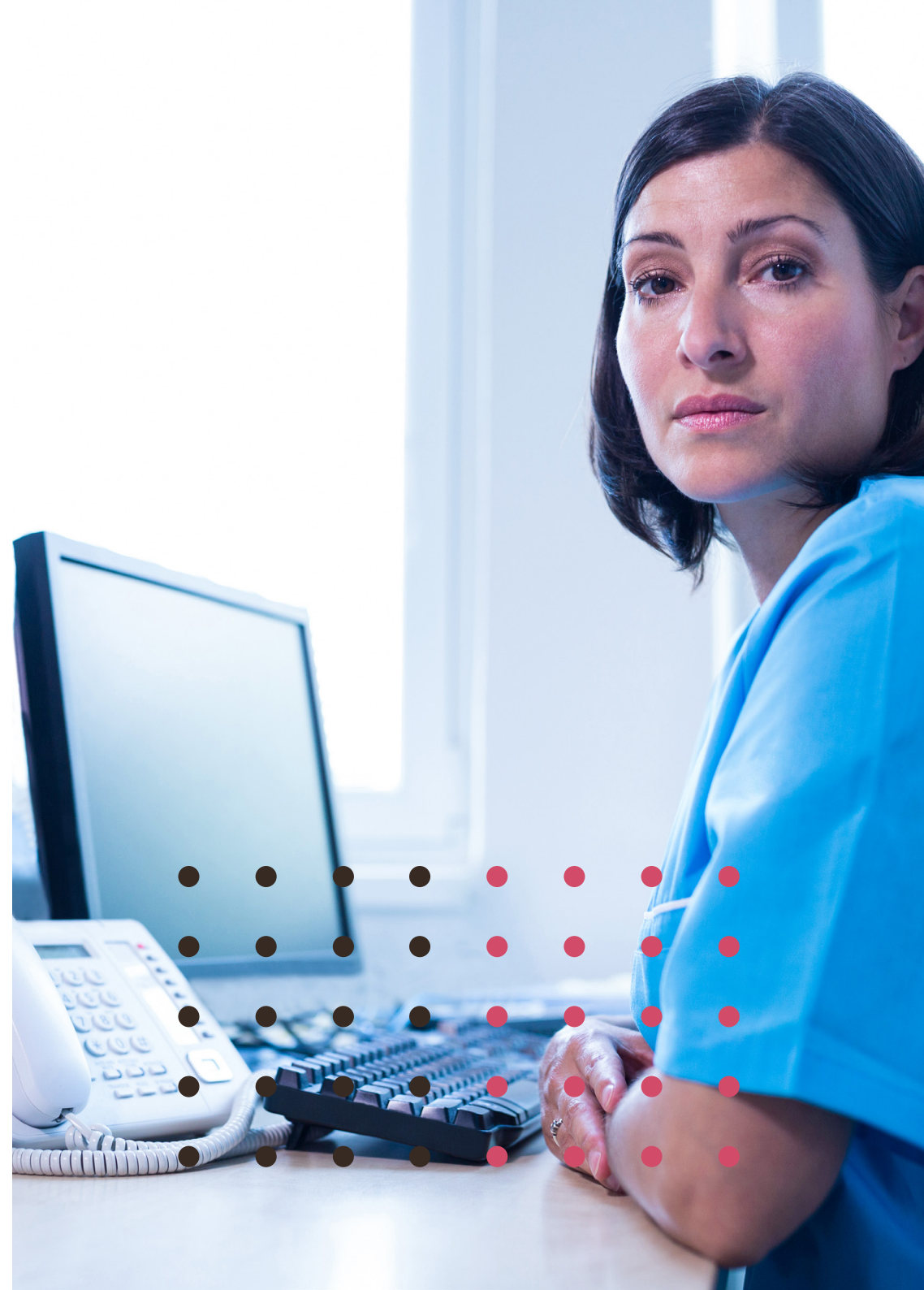
Het Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis (ETZ) in Tilburg heeft een online patiëntenportaal ontwikkeld, MijnETZ. Het ETZ probeert zoveel mogelijk mensen in die portal te krijgen. ETZ heeft al een MijnETZ Helpdesk per telefoon en mail. Maar er zijn veel mensen die niet digitaal vaardig genoeg zijn, fysieke hulp werkt dan toch beter. ETZ heeft contact opgenomen Bibliotheek Midden-Brabant (BMB). In de bibliotheek is al enkele jaren het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) gevestigd. Na een verkennend gesprek begin 2022 bleek er bij ETZ en BMB veel enthousiasme te zijn om samen patiënten van het ETZ digitaal vaardiger te maken. Zo is de pilot rondom DigiPunt gestart.



Online patiëntenportaal ETZ

Patiënten die vragen hebben over het patiëntenportaal en de app kunnen terecht bij een fysieke helpdesk, het DigiPunt genoemd. Brigitte vertelt: “We keken echt samen hoe we vorm konden geven aan de DigiPunten en de bemensing ervan.”

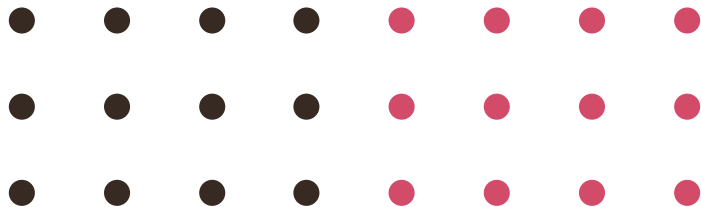
De doelgroep van de DigiPunten bestaat uit mensen die digitaal minder vaardig zijn, moeite hebben met lezen of schrijven of de Nederlandse taal niet (voldoende) machtig zijn. Brigitte: “Wat opviel tijdens de pilot is dat het vooral de oudere doelgroep is die moeite heeft met wegwijs worden in het patiëntenportaal.”



Hulp in huis

De fysieke hulp werd gegeven vanuit het MijnETZ spreekuur in de LocHal en op de twee locaties van ETZ. Het ETZ heeft ook een MijnETZ Helpdesk per telefoon en email.

“Mensen willen en moeten dichtbij huis met hun vragen terecht kunnen.”

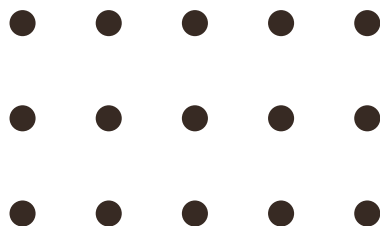


In de LocHal kon men 2 dagen in de week 2 uur terecht bij de reguliere IDO-tafel. Dit spreekuur werd gedurende de pilot bemand door de drie medewerkers Digitale Inclusie van de LocHal. Brigitte: “We hadden vrij snel in de gaten dat dit spreekuur eigenlijk bij alle locaties van onze bibliotheek zou moeten zijn. ETZ bedient natuurlijk de hele regio en zelfs daarbuiten. Mensen willen en moeten dichtbij huis met hun vragen terecht kunnen.” Om die reden zijn uiteindelijk alle frontofficemedewerkers opgeleid om ondersteuning te bieden bij de vragen over het patiëntenportaal. Er was voor de bibliotheekmedewerkers een speciale, directe telefoonlijn naar de Helpdesk van MijnETZ beschikbaar. De DigiPunten in de ziekenhuislocaties werden bemenst door een medewerker van de MijnETZ Helpdesk en een medewerker van de Bibliotheek.

Weten hoe je werkt

“Een belangrijk onderdeel van de samenwerking is letterlijk bij elkaar over de vloer komen, weten hoe iedereen werkt.”

De ziekenhuismedewerkers die het DigiPunt bemensten hebben informatie gekregen over het IDO, het cursusaanbod van de Bibliotheek en het DigiTaalhuis zodat zij goed konden doorverwijzen. De ETZ-medewerkers wilden graag naar de bieb komen om op de werkvloer te kijken. Brigitte: “Dat is een belangrijk onderdeel van de samenwerking; letterlijk bij elkaar over de vloer komen, weten hoe iedereen werkt.”



Kruisbestuiving

NBMB heeft de online training ‘Herkennen van laaggeletterdheid en Doorverwijzen’ gedeeld met het ziekenhuis. In de training leren deelnemers om laaggeletterdheid te signaleren en bespreekbaar te maken. Ook leren ze hoe ze patiënten zorgvuldig kunnen doorverwijzen naar bijvoorbeeld het cursusaanbod van het IDO en het DigiTaalhuis.

“Doorverwijzen is een nieuwe vaardigheid voor de ziekenhuismedewerkers en je moet het echt vaak doen om het goed en zorgvuldig te doen. En andersom, onze medewerkers moeten ook vaardig blijven rondom het patiëntenportaal en op de hoogte zijn van alle ontwikkelingen rondom de app en de info daaromheen. De connectie tussen de Bibliotheek en ETZ moet goed behouden blijven.”

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

Resultaten

De pilot heeft geholpen om zicht te krijgen op hoeveel mensen er binnenlopen bij een DigiPunt en wat voor soort hulp zij nodig hebben. De meeste mensen die tijdens de pilot geholpen zijn in het DigiPunt of tijdens het MijnETZ spreekuur, hadden moeite met inloggen met DigiD.

Een belangrijk inzicht is ook dat mensen op meerdere momenten en locaties moeten kunnen binnenlopen voor hulp, zowel bij de ziekenhuizen als bij de bibliotheken. De hulp bij MijnETZ is nu onderdeel van het IDO bij alle vestigingen van de Bibliotheek Midden-Brabant. Mensen kunnen overal binnenlopen voor hulp, zonder afspraak. De DigiPunten in het ziekenhuis zijn overgegaan naar de patiëntenregistratie, die op beide locaties een vaste en prominente plaats heeft bij de entree van het ziekenhuis. Daarnaast blijft de MijnETZ Helpdesk telefonisch en per mail bereikbaar.

Vervolg

Beide partijen zijn enthousiast en al tijdens de pilot is besloten om de samenwerking voort te zetten. Brigitte: “We zoeken verdere vormen van samenwerking, zoals digizorg-trainingen. 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. Die kruisbestuiving is een mooie winst.”

Bekijk de geleerde lessen en tips in het [plan van aanpak](#) Pilot DigiPunten patiëntenportaal MijnETZ.

DigiTaalpunt bij het Medisch Huis

Een jaar lang waren elke woensdagochtend medewerkers van de Bibliotheek, het IDO en ONS welzijn om en om aanwezig in een aparte ruimte binnen een medisch centrum. Zij beantwoordden vragen van patiënten/bezoekers over taal en digitale vragen. Ook wezen zij bezoekers op het aanbod van het IDO en het DigiTaalhuis.

We spraken hierover met Diana van Rossum, Taalnetwerkcoördinator gemeente Meierijstad en Oss.

“De mensen die we willen bereiken, dat is vooral de doelgroep NT1, vonden we niet in de bibliotheek. We moesten echt naar buiten.”

Diana begon in september 2022 als Taalnetwerkcoördinator. “Ik zag al vrij snel dat we de mensen die we willen bereiken, met name de doelgroep NT1, niet in de bibliotheek vonden. We moesten echt naar buiten. We zijn gaan flyeren op verschillende plekken, zoals bij de locatie van de coronavaccinatie en op de markt. Ook hebben we een ochtend bij het Medisch Huis in Veghel gestaan. Daar zijn onder andere twee huisartsenpraktijken, een tandarts en een apotheek gevestigd. We hebben aan de medewerkers uitleg gegeven over het IDO en het DigiTaalhuis en het aanbod en dat was echt een eyeopener voor hen!”



Digitaal portaal

“De huisartsenpraktijken werken met een digitaal portaal en we weten dat dat voor veel inwoners een probleem kan zijn. Het gaat om ongeveer 10.000 patiënten, dus veel mensen die we daar kunnen bereiken. We hebben contact gezocht met de manager van de huisartsenpraktijken met de vraag: kunnen we een fysieke helpdesk, een DigiTaalpunt openen op jullie locatie? De manager was meteen enthousiast, en dus hebben we een ruimte gehuurd in het pand. Het DigiTaalpunt is met name gericht op digitale vraagstukken zoals inloggen op het patiëntenportaal en omgaan met apps als [Mijngezondheid.net](https://www.mijngezondheid.net) en [MedGemak](https://www.medgemak.nl).

× × × × × ×
× × × ×
× × × ×

Op 1 maart 2023 is het DigiTaalpunt geopend in aanwezigheid van de pers en de wethouder.



“Voorafgaand hebben we de training ‘Herkennen van laaggeletterdheid en Doorverwijzen’ gegeven aan het personeel van de huisartsenpraktijken. In totaal hebben 19 praktijkondersteuners, een assistent en een aantal huisartsen aan de training meegedaan. Mooi resultaat!”



Training huisartsenpraktijken

Stap op de mensen af!

“Ik heb zelf ook het DigiTaalpunt bemenst. Maar dan blijf ik niet in dat hokje zitten, ik ga in de hal staan en spreek mensen aan. Ik vraag bijvoorbeeld of ze MijnGezondheid.net kennen. Als het gesprek op gang komt, ga ik met die mensen apart zitten.”

“Niet alle collega’s vinden het fijn om mensen actief aan te spreken. Ik snap dat aan de ene kant wel, de bezoekers hebben wel iets anders aan hun hoofd. Maar als je in je hokje blijft zitten wachten, dan bereik je toch minder mensen.”

“Gelukkig weten mensen ons nu te vinden als ze geholpen willen worden.”



Aanbod

“In oktober en november hebben we een workshop DigiVitaler aan 14 deelnemers gegeven in de kantine van het Medisch Huis. In deze cursus wordt uitleg gegeven over digitale zorg en deelnemers worden uitgedaagd om hiermee te oefenen. Eén les is eigenlijk niet voldoende, mensen komen terug met vragen. Gelukkig weten ze ons nu te vinden als ze met deze of andere zaken geholpen willen worden.”

“Ook hebben we een advertentie geplaatst voor een smartphonecursus en daar kregen we maar liefst 54 aanmeldingen voor! De ochtend dat de advertentie te zien was, zijn 8 mensen bij het DigiTaalpunt binnengelopen. Ze hadden vragen naar aanleiding van de advertentie. Daar stond namelijk in: mail, bel of loop binnen in het Medisch Huis. Zo tof dat daar 8 mensen op afkwamen, ben ik echt blij mee!”



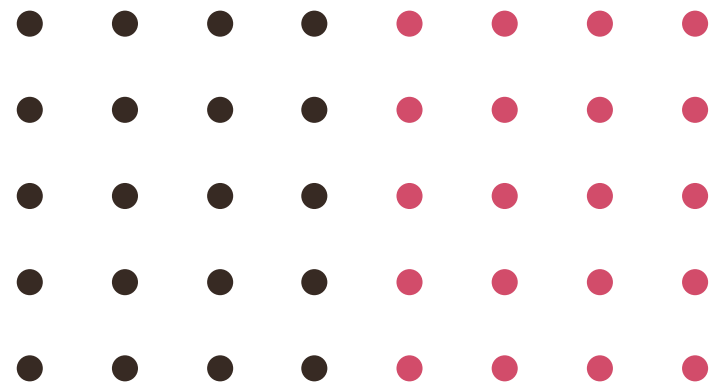
Resultaat

Diana vertelt: “We hebben van maart 2023 tot maart 2024 het DigiTaalpunt bemenst. In die tijd hebben we 41 mensen in het DigiTaalpunt gezien. Dat vond men te weinig, in relatie tot de huurprijs. Tel daarbij de kosten van de professionals bij op, dan is de keuze snel gemaakt.”

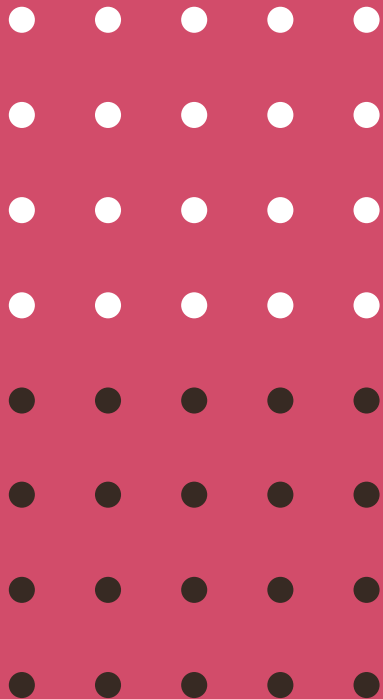
“Stoppen met het DigiTaalpunt ging me echt aan het hart”, zegt Diana. “Maar het is wat het is. Het Medisch Huis stuurt trouwens nog steeds mensen door naar ons, de medewerkers hebben gelukkig de weg naar het DigiTaalhuis gevonden.”

Lange adem

De aanpak laaggeletterdheid is echt een kwestie van lange adem. “Je moet niet opgeven! We gaan er dus nog zeker mee door. We gaan op zoek naar een andere locatie; aansluiten waar onze doelgroep is. We hebben ondertussen veel contacten opgebouwd met partners. En als onze welzijnspartner op de markt staat, sluiten wij graag aan. Je moet dit echt samen met je partners doen.”



Tips van Diana



- Je moet echt commitment hebben van de medewerkers die samen met jou op een locatie zitten, je redt het niet met alleen de manager of een huisarts. In die commitment moet je ook echt investeren.
- Wees actief, kom letterlijk en figuurlijk uit je hokje. Ga op de plek staan waar de mensen zijn.
- Zet collega's op de juiste plek; daar waar ze gelukkig worden. Niet iedereen vindt het leuk of is geschikt om actief mensen te benaderen.
- Haal je motivatie uit de positieve resultaten van de cursussen en van succesvolle gesprekken. Deel successen met de collega's!
- En ja, het kost tijd. Je moet willen en kunnen investeren. We hebben hier allemaal een rol en verantwoordelijkheid in.
- En natuurlijk moet je je aanbod aanpassen op de vraag.

Bekijk ook het nieuwsartikel met filmpje:
[Eerste DigiTaalpunt in Het Medisch Huis | Omroep Meierij](#)

Voorbeelden van samenwerking

Samenwerking vanuit Noord Oost Brabantse Bibliotheken (NOBB)

Betine van den Wijngaard, medewerker IDO bij NOBB vertelt: “Communicatie met huisartspraktijken of apothekers loopt het beste via een zorggroep of zorgcoöperatie. In onze regio is dat [Humo](#) voor huisartsen (voorheen Synchron). Dat is de samenwerkingsorganisatie van huisartsen in Noordoost-Brabant. Zij kunnen bijvoorbeeld ook de social screens verzorgen in wachtruimtes.

In Oss hebben we in samenwerking met Roer-om en onze coördinator Taalnetwerk een workshop gehouden om het gebruik van het patiëntenportaal te stimuleren bij anderstaligen (in dit geval uit de Turkse gemeenschap in Oss). Hierbij was ook weer iemand betrokken van het [Achterstandsfonds Zuidwest Nederland](#).”

Midden-Brabant maakt het duidelijk

Huisartsenpraktijk Anne Frankplein heeft in oktober 2023 een handtekening onder de aanpak ‘Midden-Brabant maakt het duidelijk’ gezet. Organisaties die de aanpak ondertekenen, beloven te communiceren in duidelijke taal en hun best te doen om de doelgroep te herkennen en door te verwijzen naar het Taalhuis. Lees [hier](#) meer.

Voorbeeld Nieuwegein

Bibliotheek Nieuwegein is een samenwerking aangegaan met het St. Antonius Ziekenhuis Nieuwegein. Elke werkdag is er een IDO in het ziekenhuis geopend gedurende twee uren. De behoefte vanuit het ziekenhuis is voornamelijk gebaseerd op de app Mijn Antonius waar in 2024 een inlog met DigiD op wordt gezet. De verwachting is dat een aantal bezoekers daar hulp bij nodig heeft.

[Lees meer.](#)

Voorbeelden van samenwerking

DigiVitaler – digitale zorg dichterbij

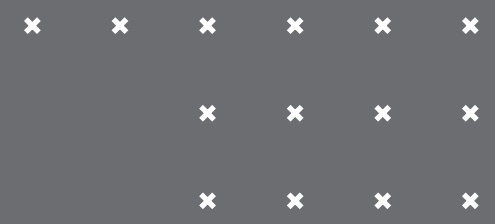
Met het lesprogramma *DigiVitaler* maak je kennis met digitale zorg en leer je er mee werken. Het lesprogramma bestaat uit verschillende lessen en elke les behandelt een vorm van digitale zorg. Denk aan Thuisarts.nl, Apotheek.nl, gezondheidsapps, het patiëntenportaal van de huisarts en het videoconsult.

Tip: op de website van [DigiVitaler](#) staan interessante [praktijkvoorbeelden](#) waaronder de samenwerking tussen Digi-Taalhuis en Amphia ziekenhuis, bekijk [het filmpje](#).

Toolbox laaggeletterdheid

2,5 miljoen Nederlandse volwassenen zijn laaggeletterd. Dat betekent dat elke huisartsenpraktijk of gezondheidscentrum patiënten ziet die laaggeletterd zijn. Wat kan er worden gedaan om de communicatie en de zorg (nog) toegankelijker te maken voor deze doelgroep? De [Toolbox Laaggeletterdheid](#) is bedoeld voor de huisartsenpraktijk en bevat praktische informatie, duidelijke uitleg en handvatten over hoe deze doelgroep zo goed mogelijk te ondersteunen is en hoe er structureel aandacht blijft voor laaggeletterden in de huisartsenpraktijk.





ZORG

de Bibliotheek



Colofon:

Deze publicatie is tot stand gekomen binnen het project Basisvaardigheden en een Leven lang ontwikkelen.

© Cubiss, oktober 2024

Provincie Noord-Brabant

