

INZETTEN VAN DIGITALE INNOVATIES IN DE ZORG



Gerbrich de Vries, Aukje Corbée en Krista Sinnema
Afdeling M – Longziekten en Afdeling U – Algemene en Oncologische buikchirurgie
Medisch Centrum Leeuwarden
Maart 2024

Inhoud

Inleiding	3
Deel 1: User review	4
1.1 Persona	4
1.2 Digitale toepassing	5
Deel 2: Expert Review	6
2.1 Introductie	6
2.1.2 Doel toepassing	7
2.2 Inhoud/kern	7
2.2.1 Gebruiksvriendelijkheid	7
2.2.2. 5A-model	8
Deel 3: Conclusie en aanbevelingen	9
3.1 Conclusie	9
3.2 Aanbevelingen	9
Bijlagen	10
I. Bronnenlijst	10
II. Empathymap	11

Inleiding

Ter afronding van de module 'Inzetten van Digitale innovaties in de zorg', welke in samenwerking met de vier Friese ziekenhuizen is georganiseerd, hebben wij onderstaand verslag geschreven. Onderstaand verslag laat dan ook zien wat er in deze module aan bod is gekomen.

Het verslag is opgebouwd in 3 delen.

In deel 1 wordt de persona gepresenteerd en daarop volgt een user review met betrekking tot de digitale toepassing indiveo, gericht op één specifieke Divi 'voorbereiding op opname'.

In deel 2 is de expert review uitgewerkt. Hierin staat het analyseren van de bovengenoemde digitale toepassing centraal. De expert review begint met een introductie, wat Indiveo is en wat een divi inhoudt. Daarna volgt een uitwerking van de gebruiksvriendelijkheids analyse aan de hand van de heuristieken van Jakob Nielsen en het 5A-model. Tot slot in deel 3 de conclusie en aanbevelingen van de geanalyseerde digitale toepassing.

Deel 1: User review

1.1 Persona



Pien van Dijk

Leeftijd: 48 jaar

Woonplaats: Leeuwarden

Werk: Verpleegkundige

'We zorgen het beste voor de toekomst door nu voor het heden te zorgen'

BIOGRAFIE

Ik ben een alleenstaande moeder van 3 kinderen in de leeftijd van 18-24 jaar oud. Geboren en getogen in de mooie stad Leeuwarden waar ik samen met mijn kinderen en hond Twirre woon. Ik heb een groot sociaal netwerk met midden tot hoogopgeleide vrienden en kennissen. Ik ben 32 uur per week werkzaam als verpleegkundige in de poule van afdeling M - Longziekten en U - Algemene en oncologische buikchirurgie van het Medisch Centrum in Leeuwarden. In mijn omgeving wordt veel gebruik gemaakt van digitale middelen. Ik kan mij hiermee in de basis prima mee redden, maar wil mij hier zowel privé als op mijn werk graag in ontwikkelen en sta open voor veranderingen als dit ten goede komt voor de patiëntenzorg.

PERSOONLIJKHEID

- Behulpzaam
- Zelfstandig
- Meelevend
- Perfectionistisch
- Digitaal vaardig

HOBBY'S



FRUSTRATIES

- Patiënten worden onvoldoende voorgelicht
Dat verkleint de autonomie van de patiënt
- Onzeker over digitale vaardigheden

DOELEN EN WENSEN

- Digitale vaardiger worden
- Meegaan in het digitaliseren van de zorg
- Patiëntenvoorlichting verbeteren
- Autonomie en eigen regie van patiënten hiermee vergroten

1.2 Digitale toepassing

Indiveo voor betere voorlichting van patiënten



REVIEW



Mijn ervaring met Indiveo begon met het opnieuw instellen van mijn wachtwoord, nadat ik mijn oude wachtwoord was vergeten. Het viel me op dat ik enkele minuten moest wachten voordat ik een nieuwe link kreeg toegestuurd. Mijn collega hielp mij daarna om in te loggen in Indiveo.

Eenmaal ingelogd zie ik veel verschillende divi's, elk gemarkeerd met verschillende kleuren. Dit gaf een onoverzichtelijk gevoel. Het is wel prettig dat de divi's op alfabetische volgorde staan. Ik kon de divi 'voorbereiding op opname' vinden via het verstuurbord. Het feit dat ik deze divi met gemak naar de patiënt kon sturen, inclusief een persoonlijke notitie, is een pluspunt. Ook volgt er een mogelijkheid om de divi naar mantelzorgers te versturen, een waardevolle toevoeging om naasten te betrekken bij de zorg van de patiënt.

Het is van toegevoegde waarde om patiënten via animatie voor te kunnen bereiden op een opname. Ik ben ervan overtuigd dat het de autonomie van patiënten vergroot en hun ervaring met het zorgproces verbetert. Het zou een verbetering zijn als Indiveo gekoppeld is aan het elektronisch patiëntendossier. Op die manier zou het niet nodig zijn om in te loggen op een apart systeem. Bovendien zou deze koppeling het inzichtelijk kunnen maken welke divi's patiënten al hebben ontvangen. Hiermee kan ik voorkomen dat de patiënt geen informatie ontvangt of dezelfde divi meerdere keren krijgt toegezonden. De koppeling zorgt er ook voor dat ik geen fouten kan maken in het mailadres van de patiënt en/of mantelzorgers. In mijn divi verstuurbord zie ik maar een beperkte selectie staan van de divi's. Het is jammer dat ik niet de keuze heb uit alle divi's om deze te versturen naar de patiënt, zo weet ik ook niet welke divi's er allemaal zijn.

Pien van Dijk, Verpleegkundige



Deel 2: Expert Review



2.1 Introductie

De uitwerking van deze module vindt plaats op verpleegafdeling M-longziekten en verpleegafdeling U-buikchirurgie van het Medisch Centrum Leeuwarden (MCL). Op beide afdelingen wordt gebruik gemaakt van Indiveo. Met Indiveo informeren professionals hun doelgroep op een betrouwbare en begrijpelijk manier, waardoor elk individu een situatie beter kan begrijpen, minder angst ervaart en klaar is voor de volgende stap (Indiveo, z.d.).

Op afdeling M en afdeling U worden wekelijks patiënten opgenomen voor een chirurgische ingreep. Om de patiënt goed voor te bereiden op de opname en operatie worden er Divi's verstuurd naar de privé mail. Elke Divi bevat een begrijpelijke animatie met een duidelijke voice-over. In de animatie wordt het onderwerp bondig uitgelegd waardoor elke doelgroep de informatie begrijpt (Indiveo, z.d.) Voor de expert review nemen we de Divi "Voorbereiding op opname" onder de loep. Deze Divi is in 2023 door 241 mensen bezocht.

2.1.1 Algemeen

Indiveo is in 2015 ontstaan door een initiatief van longarts Ralph Koppers en medeoprichter Edwin de Boer. Zij zagen een gap ontstaan tussen de wereld van beelden (webshops, social media) en de voornamelijk tekstuele folders van ziekenhuizen met een beperkte inzet van beeldmateriaal. Ze vroegen subsidie aan bij het Innovatiefonds van de Friesland Zorgverzekeraar en kregen hierbij steun van de Maatschap Friese longartsen in alle Friese ziekenhuizen. Ze ontwikkelden begrijpelijke informatie voor iedere patiënt. Inmiddels zijn er 36 ziekenhuizen in Nederland die gebruik maken van Indiveo (Indiveo, z.d.).

Wat is een Divi?

Elke Divi bevat begrijpelijke uitleg over één onderwerp, zoals een onderzoek, ziektebeeld of therapie. Het bestaat uit een animatie met voice-over, ondertiteling voor slechthorenden, instructiekaart die je zelf kunt aanpassen, illustraties en afbeelden en kan aangevuld worden met eigen informatie van de organisatie. Het is mogelijk om de Divi in elke taal te vertalen. Elke Divi wordt met zorgprofessionals ontwikkeld en geverifieerd.

Doelgroep

De Divi's zijn ontwikkeld voor patiënten met een verschillend opleidingsniveau en leeftijd en is rekening gehouden met laaggeletterdheid. Bij het ontwikkelen van de Divi's is op basis van wetenschappelijke inzichten van Corine Meppelink, Promovendus Communication Science, rekening gehouden met het feit dat bewegend beeld en geluid beter wordt onthouden, het informatie is die op ieder moment gedeeld kan worden met de patiënt, in ieder taal mogelijk is en van hoge kwaliteit is.

Abonnement Indiveo

Voor een vast bedrag kan een specialisme of ziekenhuis een abonnement afnemen bij Indiveo. Je krijgt dan toegang tot alle Divi's. Ook nieuwe Divi's worden automatisch toegevoegd. De kosten van een abonnement zijn niet zichtbaar.

Beheerfuncties

- *Alle patiëntenvoorlichting op één plek*
- *Uitgebreide redactietools*
- *Versiebeheer per Divi*
- *Automatische periodieke controle*
- *Statistieken per animatie*
- *Feedback van eindgebruikers*
- *Automatische rapporten*
- *Leer van collega's via onze Community*

(Indiveo, z.d.).

2.1.2 Doel toepassing

Het doel van de digitale toepassing op patiënten niveau is om de patiënten beter te informeren/voorlichten. Op deze manier zijn patiënten meer betrokken bij hun eigen zorgproces wat zorgt voor meer autonomie. Het bieden van kwalitatieve en begrijpelijke informatie is het doel van de zorgverlener/zorgorganisatie. De rol van zorgverlener en gezondheidsbevorderaar (het stimuleren en versterken van het zelfmanagement van de patiënt) en communicator (patiënten voorzien van de Divi's die voor hun van toepassing zijn) staan hierbij centraal.

2.1.3 Toepassing in de praktijk

Op verpleegafdeling M-longziekten wordt de Divi "Voorbereiding op opname" voor de opname gedeeld met de patiënt die voor een geplande longchirurgische ingreep komt. Op verpleegafdeling U-buikchirurgie wordt de Divi "Voorbereiding op opname" niet standaard gedeeld met de patiënt voorafgaand aan de opname.

2.2 Inhoud/kern

2.2.1 Gebruiksvriendelijkheid

De Divi "Voorbereiding op opname" is geanalyseerd op gebruiksvriendelijkheid door de Divi te versturen naar een fictieve patiënt en vanuit daar te openen. Voor de analyse hebben we gebruik gemaakt van de tien heuristieken van Jakob Nielsen (CursusWP z.d.).

Heuristiek Jakob Nielsen	Geslaagd – twijfelgeval – gefaald	Toelichting
1. Laat zien wat er gebeurt	Geslaagd	Aan de groene vinkjes kun je zien welke informatie je al hebt bekeken en krijg je een percentage hoe ver je al bent.
2. Overeenkomst systeem en echte wereld	Twijfelgeval	Taal is heel begrijpelijk en ondersteunt animatie. De Divi biedt de mogelijkheid om een taal te selecteren, daarbij heb je bij deze Divi echter alleen de keuze uit Nederlands.
3. Gebruiker heeft controle en vrijheid	Geslaagd	Je kunt terug gaan naar de vorige pagina en de video's opnieuw kijken.
4. Wees consistent	Geslaagd	Links bovenin – Menu Rechts bovenin – uitklapkeuze Meer
5. Hulp bij fouten	Geslaagd	Indien je klikt op 'verwijder deze informatie' krijg je een pop-up met uitleg over deze knop en moet je een extra 'bolletje' aanklikken + bevestigen

		om de informatie daadwerkelijk te verwijderen.
6. Zorg dat de bezoeker niks hoeft te onthouden	Geslaagd/twijfelachtig	Je kunt exact zien welke pagina je al hebt bekeken, ook als je de Divi opnieuw opent. Er is geen zoekfunctie in de Divi.
7. Flexibiliteit en efficiency	Geslaagd	Je kunt via menu naar de verschillende onderdelen, 'sneller door Divi gaan'.
8. Hou het minimaal en verfijnd	Geslaagd	De informatie is relevant.
9. Maak foutmeldingen minder eng	Geslaagd	Je krijgt geen foutmeldingen als gebruiker van de Divi.
10. Bied een helpende hand (help en documentatie)	Geslaagd	Er is de mogelijkheid om extra uitleg te zien over 'hoe het werkt'. Ik kan anoniem mijn mening achterlaten.

Het versturen van Divi's gaat op dit moment nog via een apart systeem en is nog niet gekoppeld aan het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). Bij het versturen van de Divi viel op dat de zorgverlener geen overzicht heeft van de verzonden Divi's en ook niet kan controleren of het juiste e-mailadres van de patiënt of mantelzorggebruiker gebruikt is. Tevens viel bij de review op dat je niet gemakkelijk onderwerpen terug kunt vinden, er is geen zoekfunctie in de Divi. Voorbeeld is het opzoeken van de bezoektijden. De bezoeker moet hiervoor de Divi helemaal opnieuw bekijken.

In 2023 is er door bezoekers (vanuit het MCL) over de Divi "Voorbereiding op opname" zes keer feedback gegeven via de knop 'geef uw mening'. Daarvan gaven vijf bezoekers aan tevreden te zijn met de informatie en deze (zeer) duidelijk te vinden. Eén bezoeker gaf een opmerking over de taalopties, de bezoeker mistte een vertaling naar het Engels. Vanaf 1 februari 2024 is het voor patiënten niet meer nodig om via tweefactor-authenticatie de informatie van Indiveo te halen. Via een link kan de bezoeker nu rechtstreeks bij de informatie. De daadwerkelijke impact van deze maatregel lijkt positief. In Zorggeenheid Beschouwend van het MCL zijn de maanden januari en februari 2024 met elkaar vergeleken. Divi's werden in februari 2024 gemiddeld 17% vaker geopend.

2.2.2. 5A-model

Het 5A-model geeft met behulp van vijf werkwoorden die beginnen met de 'A' weer hoe het proces van zelfmanagementondersteuning eruit ziet. Het is een actief proces waarbij de volgende vijf stappen doorlopen worden: Achterhalen, Adviseren, Afspreken, Assisteren en Arrangeren. Het aanbieden van instructie aan patiënten met behulp van de Divi "Voorbereiding op opname" past bij de tweede stap in het 5A-model: Adviseren. Bij adviseren gaat het er om dat de zorgverlener gerichte voorlichting en instructie geeft als de patiënt daarvoor open staat en behoefte aan heeft. Zowel de inhoud van de informatie als de wijze waarop de informatie wordt gegeven moet passend zijn (Zorg voor beter, z.d.). In de Divi worden diverse leefstijladviezen gegeven:

- Lichamelijke conditie, een goede conditie zorgt vaak voor een beter en sneller herstel.
- Stoppen met roken, behandelingen werken beter en wonden genezen sneller als u niet rookt.

Deel 3: Conclusie en aanbevelingen

3.1 Conclusie

Na een uitvoerige analyse met behulp van de user review en expert review concluderen wij dat de Divi "Vorbereitung op opname" bijdraagt aan kwalitatieve en begrijpelijke informatie voor de patiënt. Door het bewegend beeld en geluid wordt de informatie beter onthouden en de patiënt kan de informatie op ieder moment terug kijken. Met inzet van Divi's kan de verpleegkundige de rollen van zorgverlener, gezondheidsbevorderaar en communicator beter uitvoeren en het zelfmanagement van de patiënt stimuleren en zorgen dat de patiënt beter voorbereid is. De Divi scoort hoog qua gebruiksvriendelijkheid op basis van de tien heuristieken van Jakob Nielsen (CursusWP z.d.). Acht van de tien onderdelen zijn als geslaagd beoordeeld. Kortom wij kunnen de Divi van harte aanbevelen.

3.2 Aanbevelingen

Om het gebruik van de Divi "Vorbereitung op opname" te verbeteren doen wij de volgende aanbevelingen aan het MCL.

- Standaard delen van de Divi "Vorbereitung op opname" voor patiënten van verpleegafdeling M-longziekten en verpleegafdeling U-buikchirurgie die voor een geplande chirurgische ingreep komen.
- Koppeling van de Divi's aan het EPD, zodat het versturen makkelijker en sneller kan vanaf één plek.
- Andere talen toevoegen aan de Divi "Vorbereitung op opname". Bij voorkeur Fries en Engels.
- Een zoekfunctie toevoegen in de Divi zodat de patiënt gemakkelijk een onderwerp terug kan vinden.
- Verzonden Divi's weergeven in het dashboard van de zorgverlener, zodat gecontroleerd kan worden of de juiste Divi's verzonden zijn en het juiste e-mailadres van patiënt en/of mantelzorger gebruikt is.

Bijlagen

I. Bronnenlijst

- Zorg voor Beter (z.d.). 5A-model: Stap 2 – Adviseren. Geraadpleegd op 18 maart 2024, van <https://www.zorgvoorbeter.nl/kennisbundel-zelfmanagement/competenties-voor-zelfmanagementondersteuning/5a-model-stap-2-adviseren>
- CursusWP (z.d.). 10 heuristieken van Jakob Nielsen: Webdesign principes, regels en vuistregels. Geraadpleegd op 12 maart 2024, van <https://www.cursuswp.com/10-heuristieken-jakob-nielsen-webdesign-principes-regels-vuistregels-webdesign/>
- Indiveo (z.d.). Beheer en leer. Geraadpleegd op 11 maart 2024, van <http://indiveo.nl/beheer-en-leer/>
- Indiveo (z.d.). Homepagina. Geraadpleegd op 11 maart 2024, van <https://indiveo.nl>
- Indiveo (z.d.). Over Indiveo. Geraadpleegd op 11 maart 2024, van <https://indiveo.nl/over-indiveo/>
- Indiveo (z.d.). Wat is een Divi? Geraadpleegd op 11 maart 2024, van <https://indiveo.nl/wat-is-een-Divi/>

II. Empathymap

