



DOOR MARILÈNE CHRISTIANEN, MARJOLIJN VAN GELDER, JANIEKKE STURM, EVELINE WOUTERS

## Oog voor digitale inclusie door zorgprofessionals in opleiding

Tijdens de eerste corona-lockdown in maart 2020 werd in toenemende mate gebruik gemaakt van digitale middelen in de zorg. Ook zorgprofessionals in opleiding van Fontys Hogescholen die in deze periode stage liepen, ervoeren de impact van de lockdown en hoe de overgang naar online therapie is verlopen. Om te onderzoeken wat hun ervaringen waren met stage lopen in het algemeen en de mate van digitale inclusie in het bijzonder in deze tijd, heeft Fontys in maart 2020 een survey uitgevoerd.

Op 12 maart 2020 werden de eerste grote maatregelen van de lockdown aangekondigd. Ook op de zorgverlening had deze lockdown impact: ziekenhuizen raakten overbelast en diverse eerstelijnspraktijken moesten per direct hun deuren sluiten. Deze verandering in de gezondheidszorg had ook gevolgen voor de vele studenten die stage liepen.

Om inzicht te krijgen in deze gevolgen zette Fontys een survey uit. Deze survey (zie ook kader rechterpagina) bevatte zowel vragen over

de stageplek en welke activiteiten de zio's nog konden uitvoeren, als vragen over de overgang naar digitale zorg en over de mate waarin de organisatie oog had voor digitale inclusie.

### Online therapie

75 studenten van de opleidingen logopedie, fysiotherapie, MBRT, podotherapie, sociale studies en verpleegkunde deden mee aan het onderzoek. Een belangrijk aspect van de survey was om te inventariseren in hoeverre de zorginstellingen overschakelden op online therapie.

Op de vraag 'Is je stageadres overgeschakeld op online therapie?' antwoordden 35 respondenten dat dit het geval was, bij 24 gebeurde dit niet en 16 wisten dit niet.

Opvallend is dat er een grote diversiteit aan online programma's gebruikt werd, maar dat ook vaak 'gewoon' werd gebeld of filmpjes werden opgenomen en op de website geplaatst. Als er geen gebruik werd gemaakt van online therapie, dan was de reden veelal dat het niet mogelijk was, bijvoorbeeld als er specifieke apparatuur

voor onderzoek of therapie noodzakelijk was. Ook werd online therapie niet altijd als wenselijk gezien, door bijvoorbeeld een storende omgeving die de therapie belemmerde of weinig motivatie vanuit de cliënten om de therapie online te volgen.

### Digitale (on-)mogelijkheden

Een belangrijk aspect van digitale inclusie is oog hebben voor de digitale mogelijkheden en vaardigheden van de doelgroep. De meerderheid van de respondenten (n=44) had de indruk dat de organisatie oog had voor mensen die (mogelijk) geen online therapie konden volgen. Wanneer medisch noodzakelijk, werd nog fysiek therapie gegeven. Mocht dit niet mogelijk zijn of mocht de klacht niet medisch noodzakelijk zijn, dan werd veelal overgeschakeld op online therapie. Wanneer dit door het ontbreken van digitale middelen/vaardigheden niet kon, dan werd telefonisch contact gehouden of werd de behandeling uitgesteld. Ook werd er (veelal bij therapie bij kinderen) nog gebruik gemaakt van brievenpost om therapiemateriaal te sturen.

Deze respondenten gaven aan dat hun stageinstelling keek naar de behoeftes en wensen van de persoon, de leeftijd, situatie (toegang tot online therapie) en klacht/noodzakelijkheid in de beslissing tot online therapie. Er werd voornamelijk aandacht besteed aan technische aspecten; of bijvoorbeeld cliënten beschikking hadden over een computer. Voornamelijk logopedisten in opleiding gaven aan dat bijvoorbeeld bij de behandeling van kleine kinderen een inschatting moest worden gemaakt van het concentratievermogen.

16 respondenten gaven aan niet te weten of er online therapie werd gegeven en 31 respondenten hadden de indruk dat de stagebegeleider er niet op lette of mensen (mogelijk) geen online therapie konden volgen. Ze gaven als reden dat dit niet van toepassing was voor hun instelling of dat er enkel telefonisch contact plaatsvond. Verder werd benoemd dat veel online materiaal enkel in het Nederlands beschikbaar was waardoor onvoldoende rekening werd gehouden met ouders die geen Nederlands spraken.

Het kwam volgens meerdere respondenten ook voor dat cliënten die geen/verminderde toegang tot of weinig digitale vaardigheden hadden, aan-

gaven geen tijd te hebben voor online therapie en daardoor geen therapie ontvingen. Ook gaf een respondent aan dat er te weinig rekening werd gehouden met ouderen zonder digitale vaardigheden. Een andere respondent benoemde dat het lastiger is om uitleg te geven aan mensen, ook als bijvoorbeeld het zicht een probleem is. Tot slot gaf een aantal respondenten aan dat er geen rekening werd gehouden met de digitale middelen/vaardigheden die zij zelf als studenten hadden.

### Ondersteuning

In de survey is verder gevraagd waar de respondent of de organisatie mee geholpen zou zijn met betrekking tot online therapie. 25 respondenten gaven aan dat hulp bij e-health aan cliënten wenselijk is. 10 respondenten zouden ook graag zelf ondersteuning ontvangen voor hun digitale vaardigheden en eveneens 10 respondenten hadden behoefte aan tablets voor de patiënten.

Nog eens acht respondenten wilden graag een veilige WiFi-verbinding. Ook gaven 22 respondenten 'anders' aan. Hieronder viel een combinatie van behoeftes, waarbij er zowel technische middelen ontbraken, maar ook kennis. Er was behoefte aan mogelijkheden om digitaal zorg te kunnen leveren, zoals ondersteuning bij het bedenken van materiaal, vertalingsmogelijkheden en presentatiemogelijkheden. Ook was er - enigszins verrassend - behoefte aan één manier van werken voor iedere cliënt en -nog verrassender - behoefte aan printers.

### Impact lockdown

In de survey kwam duidelijk naar voren dat veel respondenten de lockdown als zwaar zagen, voor zichzelf maar ook voor hun cliënten en collega's. Ze waren soms bang voor de eigen gezondheid, ervoeren veel druk en hoge verwachtingen vanuit de opleidingen en waren bang om de stage niet te halen. Sommige respondenten gaven ook aan zich niet betekenisvol te voelen op stage, wat zorgde voor frustratie. Tevens gaven respondenten aan te zien dat de verplichting om thuis te blijven impact heeft op veel cliënten, met spanningen en een risico op isolatie tot gevolg.

Er waren ook erg positieve respondenten. Zij zagen deze periode juist als extra interessant. Zij

vonden stagelopen tijdens de lockdown een uitdaging, waarbij een beroep werd gedaan op hun creativiteit en zelfstandigheid. Tot slot gaf een respondent aan dat deze situatie mogelijk een mooie doorbraak zou zijn voor de doelgroep waarmee ze werken, om de mogelijkheid te kunnen bieden om bijvoorbeeld online te kunnen revalideren.

### Implicaties voor de zorg

De resultaten van de survey wijzen erop dat online therapie, naast mogelijkheden, ook uitdagingen met zich meebrengt. Het lijkt er op dat verschillende doelgroepen in de zorg risico lopen om buiten de boot te vallen door de digitalisering. Denk aan ouderen, jonge kinderen, mensen die de Nederlandse taal niet voldoende beheersen, slechtziende mensen, mensen zonder digitale middelen.

Ook laten de resultaten zien dat zorgprofessionals in opleiding oog hebben voor digitale inclusie, maar dat zij zelf soms ook behoefte hebben aan meer kennis en ondersteuning rondom digitale zorg. Het is niet vanzelfsprekend dat mensen vanwege hun jonge leeftijd voldoende zijn toegerust voor het digitale zorglandschap, wat enigszins verwacht werd door de onderzoekers. Fontys zal dan ook veel aandacht besteden aan het ontwikkelen van digitale kennis en vaardigheden van zorgprofessionals in opleiding én het optimaal kunnen afstemmen van digitale zorg op behoeften en mogelijkheden van de cliënt. ■

CV

**Marilène Christianen** is masterstudent Sociology: Health, Wellbeing and Society aan Tilburg University en loopt vanuit haar opleiding stage bij Fontys Paramedische Hogeschool. Zij heeft een achtergrond in maatschappelijk werk en interesse voor technologie in de (mentale)gezondheidszorg, ouderenzorg en gezondheidsverschillen in de samenleving.

**Marjolijn van Gelder** is docent-onderzoeker bij Fontys Paramedische Hogeschool. Zij doet onderzoek naar het thema digitale inclusie in de eerstelijns zorg.

**Janienke Sturm** is lector Mens en Technologie bij Fontys Hogeschool HRM en Psychologie en Coördinerend Lector TEC for Society Health.

**Eveline Wouters** is lector bij Fontys Paramedische Hogeschool en bijzonder hoogleraar bij Tranzo, Tilburg universiteit met als onderzoeksthema implementatie van technologische innovaties in de chronische zorg.