

Management samenvatting Digitale toegankelijkheid in de Zorg

Stichting Accessibility heeft in samenwerking met Vereniging Bartiméus Sonneheerdt onderzoek gedaan naar de digitale toegankelijkheid binnen de Zorg (ziekenhuizen, huisartsen, tandartsen en instellingen & woonvoorzieningen) voor mensen met een functiebeperking.

In Nederland leven ongeveer 4 miljoen mensen met een beperking, waaronder een groeiende groep senioren. Veel informatie en communicatie binnen de zorgsector is tegenwoordig digitaal en de ontwikkelingen op het gebied van e-health en elektronisch patiëntendossier gaan razendsnel. Dit vereist zelfredzaamheid van patiënten en daarvoor is goede digitale toegankelijkheid van belang. Op dit moment heeft een groep mensen onvoldoende toegang tot informatie die digitaal beschikbaar is op websites van bijvoorbeeld ziekenhuizen. Daarmee zijn zij niet in staat om online een afspraak te maken, kunnen zij zich niet voorbereiden op een ziekenhuisbezoek, en hebben ze anderen nodig om toegang te krijgen tot de eigen, persoonlijke patiëntendossier. Dat staat haaks op zelfredzaamheid en komt de kwaliteit van de zorg niet ten goede.

Accessibility heeft de resultaten van het onderzoek met de betrokkenen en diverse stakeholders gedeeld. Hieruit zijn concrete aanbevelingen gekomen waarmee zorgorganisaties direct aan de slag kunnen om hun digitale toegankelijkheid te verbeteren. En dat kan gelukkig fasegewijs en door digitale toegankelijkheid vroeg mee te nemen in de ontwikkeling van de online omgeving. Accessibility werkt met veel partijen in de sector samen om een stappenplan te ontwikkelen voor de verbetering van digitale toegankelijkheid.

Wetgeving

Inmiddels is hiervoor ook een wettelijk kader. In 2016 heeft Nederland het VN-verdrag voor de rechten van personen met een handicap geratificeerd, waarin (digitale) inclusie en participatie voor iedereen centraal staat. Sinds 1 januari 2017 staat in de wet een norm voor algemene toegankelijkheid. In september 2018 volgt nationale wetgeving waarin richtlijnen voor toegankelijkheid ook voor semi-overheden en publieke sector van kracht worden. Alle reden om digitale toegankelijkheid hoog op de agenda te zetten.

Zorgmonitor

Uit eerder onderzoek bleek dat (zorg)organisaties in het algemeen nog onvoldoende bekend zijn met het belang en de noodzaak van digitale toegankelijkheid. Daarom heeft Stichting Accessibility in 2017 in samenwerking met Vereniging Bartiméus Sonneheerdt onderzoek gedaan naar de digitale toegankelijkheid binnen de Zorg (ziekenhuizen, huisartsen, tandartsen en instellingen & woonvoorzieningen) voor mensen met een functiebeperking.

We hebben onderzocht hoe het staat met digitale toegankelijkheid van websites en bijbehorende organisatorische uitdagingen. Zo hebben we beter zicht gekregen op de onderliggende organisatorische factoren die bepalen in hoeverre dit onderwerp succesvol is ingebed in organisaties.

Onderzoek

Het onderzoek omvatte om te beginnen een technisch onderzoek. Met een automatische tool hebben we 8.611 websites gecheckt op digitale toegankelijkheid, en daarna verdiepend onderzoek gedaan op 62 websites daarvan: 33 ziekenhuizen, 9 tandartsen, 10 huisartsen & huisartsenposten, 9 instellingen & woonvoorzieningen, en 2 online portalen in de zorg.

Vervolgens hebben we kwalitatief onderzoek verricht volgens de vraagstelling: "Welke factoren in de organisatie beïnvloeden de digitale toegankelijkheid van ziekenhuizen binnen Nederland"¹. Hiertoe is een vragenlijst uitgezet bij 82 ziekenhuizen en met 11 ziekenhuizen zijn nadere diepte-interviews gehouden.

Tot slot zijn de uitkomsten gedeeld en besproken met een brede groep stakeholders uit de zorgsector (zoals communicatiespecialisten ziekenhuizen, LHV, Nictiz, NvZ), en zijn vervolgstappen bepaald.

Resultaten

Het kwantitatieve, technische onderzoek liet zien dat geen enkele website volledig toegankelijk is. Zo is een webpagina of afsprakenmodule die niet met het toetsenbord te bedienen is onbruikbaar voor blinden of mensen met een motorische beperking. Dit probleem troffen we bij 41% van de onderzochte websites aan. En met name bij ziekenhuizen troffen we video's aan zonder ondertiteling. Deze video's geven vaak uitleg voor een behandeling of operatie. Zonder ondertiteling is deze informatie niet bruikbaar voor mensen met een auditieve beperking.

Het kwalitatieve onderzoek toont aan dat digitale toegankelijkheid binnen de Zorg nog een vrij onbekend begrip is. Kennis en bewustzijn van digitale toegankelijkheid ontbreekt vrijwel bij bestuurders, beleidsverantwoordelijken en stakeholders in deze sector. Daardoor wordt het onderwerp onvoldoende meegenomen in huidige en nieuwe digitale ontwikkelingen als nieuwe websites, patiëntenportalen en e-healthtoepassingen.

De resultaten uit de onderzoeken zijn op 21 september in een workshop gedeeld met betrokken ziekenhuizen, patiëntenorganisaties, belangenorganisaties, het Ministerie van VWS, uitvoeringsorganisatie Logius en het College voor de Rechten van de Mens. Deze stakeholders bleken volop bereid om de digitale

¹ Masterscriptie Business Information Management voor Erasmus Universiteit

toegankelijkheid binnen de zorg – specifiek ziekenhuizen – te verbeteren en mee te nemen bij nieuwe digitale ontwikkelingen.

Vervolg

Meer aandacht voor digitale toegankelijkheid bij de ontwikkeling en het beheer van websites, eHealthapp en patiënten portalen binnen de Zorg is nodig. Dit kan via 2 routes:

- Door digitale toegankelijkheid mee te nemen in bijvoorbeeld beleid en werkwijzen en de standaarden en inkoopvoorwaarden voor ICT-systemen, zodat dit bij de ontwikkeling direct geborgd wordt. Dit vraagt om kennis bij zowel ICT-leveranciers/-aanbieders als inkopers. Het onderwerp agenderen op het bestuurlijk overleg met de minister van VWS en de koepelorganisaties kan hieraan bijdragen. Ook het betrekken van de daadwerkelijke gebruikers bij het ontwikkelproces zodat er sprake is van inclusief ontwerpen voor iedereen.
- Bestuurders en managers te inspireren: het ontketenen van vernieuwing door blokkades weg te nemen en successen te delen. Door bestuurders en managers binnen de zorg te informeren over het belang en noodzaak van digitale toegankelijkheid voor patiënt/gebruiker van de zorg en eigen organisatie. En hen te voorzien van kennis en middelen om dit verder binnen de organisatie te laten landen bij communicatie-professionals, ICT-projectleiders en overige betrokkenen.

Hiervoor is de betrokkenheid nodig van diverse partijen: overheid, koepel- en beroepsorganisaties, patiënten-/belangenorganisaties, bestuurders van zorginstellingen en ICT-leveranciers en aanbieders. Accessibility werkt met veel partijen in de sector samen om een stappenplan te ontwikkelen voor de verbetering van digitale toegankelijkheid.