

Bijlage 1. Voorbeelden van ontoegankelijke digitale zorg en informatie

Waar lopen mensen met een beperking, psychische kwetsbaarheid, ouderen en naasten tegenaan?

- Iemand die slechtziend is:
"Contact met mijn oogarts gaat steeds meer digitaal. Dat is voor mij lastig omdat ik alles sterk moet vergroten. Dan verdwijnt er veel informatie van mijn scherm, wat tijd kost en erg vermoeiend is."
- Iemand die blind is:
"Het ziekenhuis vroeg mij om een online vragenlijst in te vullen. Dat lukte niet omdat ik het formulier niet kon lezen met mijn schermlezer, maar ik kon dat nergens aangeven."
- Iemand die doof is:
"Op internet vond ik een website met een filmpje over borstkanker. Daar kon ik niets mee, omdat het filmpje niet was ondertiteld. En de tekst die erbij stond, begreep ik niet."
- Iemand met autisme:
"Ik ging naar de website van het ziekenhuis. Maar daar stond zoveel informatie op, dat ik niet meer wist waar ik moest zoeken."
- Iemand met een licht verstandelijke beperking:
"Ik wil weten wat er in mijn dossier staat en zelf dingen aanpassen."
- Mensen met een beperkte handfunctie, minder digitaal vaardige mensen, mensen zonder smartphone:
"Inloggen in DigiD met twee verschillende apparaten is niet mogelijk of te ingewikkeld."
- Ouderen met meerdere aandoeningen tegelijkertijd (multimorbiditeit):
"Ik heb te maken met verschillende specialisten in verschillende ziekenhuizen. Ieder ziekenhuis heeft een eigen patiëntportal. Een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) kan dan helpen. Want dan kan ik mijn gezondheidsgegevens uit de dossiers van verschillende zorgverleners verzamelen en delen. Dan moet zo'n PGO wel te begrijpen en gemakkelijk te gebruiken zijn en moet het inloggen niet ingewikkeld zijn".
- Naasten van mensen met een beperking (wettelijk vertegenwoordigers):
"Toegang tot DigiD, PGO's en portals (= toegang tot medische gegevens) is niet geregeld en daardoor niet mogelijk."
- Algemeen:
"Zoveel verschillende gezondheidsapps die allemaal anders in elkaar zitten, die je niet dagelijks gebruikt, waardoor je veel tijd kwijt bent met uitzoeken (en onthouden) hoe ze werken."
- Algemeen:
"Portals en PGO's die zeer verschillend zijn in gebruik, bijvoorbeeld wat betreft menustructuur en navigeren. Lastig om snel bij de juiste informatie te komen. En waar kun je een melding doen?"