

Ondersteunen van patiënten/cliënten bij digitale zorg

Vliegwiël voor digitale transformatie in
de zorg

Januari 2024



Voorwoord

In 2023 is het Vliegwiël een nieuwe werkgroep 'ondersteuning bij digitale zorg' gestart. De opbrengst van deze werkgroep is een vernieuwde handreiking digitale ondersteuning voor de gehele zorg. Een praktisch document waarin je verschillende vormen, voorbeelden en tips vindt bij het implementeren van patiëntondersteuning. Door verschillende professionals vanuit verschillende werkvelden is deze handreiking uitgebreid om een breder perspectief te laten zien van ondersteuning bij digitale zorg. Zo houdt deze handreiking bijvoorbeeld rekening met de 'digitale ervaring' van gebruikers en de verschillende momenten in de tijd waarop specifieke digitale zorg ondersteuning nodig kan zijn. Door deze brede blik is deze handreiking uitstekend toepasbaar op ondersteuning bij digitale zorg, zowel binnen als buiten het ziekenhuis.

"Er ligt een grote opgave voor ons gezien het stijgende aantal (complexe) zorgvragen en de beschikbare menskracht die niet evenredig toeneemt. Uitgangspunt is: zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan. Ik ben trots dat wij vanuit al onze professies een bijdrage hebben kunnen leveren aan deze handreiking die zorgprofessionals kan ondersteunen in het maken van passende keuzes rondom de inzet van digitale ondersteuning bij toekomstige cliënten en patiënten." ([Aafke de Vrij, Coördinator Innovatie bij Zorgwaard](#))

"Als zorgprofessional, die werkt aan implementatie en opschaling van digitale zorg, weet ik maar al te goed hoe belangrijk het is om goede patiëntondersteuning te kunnen bieden bij digitale zorg. Alleen op deze manier kun je digitale zorg toegankelijker maken voor iedereen. Ondanks dat wij werken met een jonge generatie van kinderen en hun ouders, die over het algemeen technologisch vaardig zijn, blijft het noodzakelijk om op het juiste moment de juiste ondersteuning te bieden." ([Mattiënne van der Kamp, Technisch Geneeskundige en Reggeborgh Research Fellow bij Medisch Spectrum Twente](#))

Wij hebben met veel plezier deelgenomen aan de werkgroep en zijn trots op het resultaat. We hopen dat deze handreiking jullie helpt om passende ondersteuning in te richten, zodat patiënten/cliënten en hun naasten vaardigheden en vertrouwen opbouwen met digitale zorg. Alleen dan zal de digitale zorg een grote impact bereiken!

Inhoud

- | | |
|---|---------|
| 1. Ondersteuningsvormen | blz. 4 |
| 2. Proces ondersteuning bij digitale zorg | blz. 7 |
| 3. Praktijkvoorbeelden | blz. 11 |
| 4. Over de Werkgroep | blz. 18 |

In het onderwijs (mbo en hbo) kun je de handreiking inzetten bij vakken als communicatie en omgangskunde. De handreiking biedt concrete handvatten om goed aan te sluiten bij de doelgroep en hun digitale vaardigheden, als het gaat om voorlichting en advies over digitale zorg.

Wij vinden het belangrijk om de stem van de patiënt/cliënt een belangrijke rol te geven in de ontwikkeling van onze producten. Daarom hebben we bij de (door)ontwikkeling van de handreiking 'ondersteuning bij digitale zorg' ons patiëntpanel ingezet.

Het Vliegwiël heeft sinds 2023 een eigen patiëntpanel met zo'n 50 ervaringsdeskundigen die graag meedenken over digitale zorg en alles wat daarbij komt kijken.

De basis van deze handreiking is de patiëntreis, gekoppeld aan drie typen gebruikers. De invulling daarvan is afkomstig van de ervaringsdeskundigen uit ons panel.

Inleiding

De transformatie van zorg lukt het beste als zorgaanbieder/-verleners, zorgverzekeraars, patiëntvertegenwoordigers en leveranciers zich samen inzetten. Met dit basisprincipe stimuleert het Vliegwielt de digitale transformatie in de zorg. Het Vliegwielt doet dit onder andere door het wegnemen van belemmeringen en knelpunten. We hopen op meer en bredere implementatie van hybride en integrale gezondheidspaden waarbij digitale toepassingen een onderdeel zijn. Deze beweging kan alleen tot bloei komen als ook ondersteuning bij digitale toepassingen van zorg goed geregeld is. Patiënten/cliënten kunnen moeite hebben met de inzet van digitale toepassingen terwijl dit een hulpmiddel is bij het krijgen van zorg. Voor patiënten, cliënten en mantelzorgers kan het bijdragen aan eigen regie, meer vrijheid en het versterken van zelfmanagement. Aan de andere kant kan het de zorgverlener ook veel opleveren, zoals meer inzicht en meer tijd voor de patiënt. Om deze reden moeten digitale toepassingen voor iedereen toegankelijk zijn. Om de inzet van digitale toepassingen te vergroten, is goede ondersteuning essentieel. Organisaties ondersteunen hun patiënten, cliënten en mantelzorgers op verschillende manieren en hebben mooie voorbeelden. Bijvoorbeeld:

- Persoonlijke begeleiding (op locatie)
- Een digitale helpdesk
- Instructiefilmpjes
- Bibliotheken en buurthuizen waar workshops plaatsvinden

Met dank aan de inzet van onze gedreven werkgroep en patiëntpanel is deze handreiking tot stand gekomen. De werkgroep bestaat uit een vertegenwoordiging van mantelzorgers, marketing/communicatieadviseurs, projectleiders uit de zorg en leveranciers van digitale toepassingen. Het patiëntpanel bestaat uit patiënten die zowel startend, ervaren als gevorderd zijn met digitale zorg.

Deze handreiking neemt je mee in het proces dat zorgaanbieders en zorgverleners doorlopen bij het organiseren van ondersteuning bij digitale zorg. Het geeft inzicht in de juiste ondersteuning op de juiste plek en biedt praktische handvatten die antwoord geven op de vraag: Welke ondersteuning kan door wie, in welke vorm geboden worden aan welke patiënten/cliënten en bij welke verschillende niveaus van digitale vaardigheden en gezondheidsvaardigheden?

Onze ambitie is dat:

Ondersteuning bij digitale zorg vanzelfsprekend een plek krijgt bij implementatie en opschaling van hybride en integrale gezondheidspaden; We doorlopend ervaringen verzamelen en inzichten hieruit vertalen naar concrete verbeterpunten en goede voorbeelden; Zoveel mogelijk patiënten en cliënten die dit willen, gebruik kunnen maken van digitale zorg; We aandacht hebben voor patiënten en cliënten die hier niet in mee kunnen of willen doen.

Overal waar patiënt/cliënt staat mag ook mantelzorger of naaste worden gelezen.

Vliegwieltcoalitie: Meer mens, minder patiënt!

Het Vliegwielt voor digitale transformatie in de zorg jaagt het gebruik van digitale zorg en het gebruik van digitale zorg aan. De Vliegwieltcoalitie is een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland. Wij helpen zorgverleners en zorgaanbieders met opschaling van digitale zorg, zodat zoveel mogelijk zorgverleners, [patiënten en cliënten](#) de voordelen van digitale zorg kunnen ervaren. Dit doen we in [samenwerking](#) met zorgaanbieders, leveranciers van digitale middelen, zorgverzekeraars en natuurlijk patiënten(vertegenwoordigers), in de vorm van een [coalitie](#).

Overzicht ondersteuningsvormen

Er zijn verschillende voorbeelden van ondersteuningsvormen. Het is aan de individuele zorgaanbieder om een voorkeursroute voor ondersteuning te bepalen. Maak waar mogelijk een combinatie van verschillende vormen zoals voorlichtingsmaterialen, persoonlijke begeleiding op locatie, met een helpdesk of training. Een patiënt/cliënt kan zo een keuze maken in de manier van ondersteuning die aansluit bij zijn wensen en voorkeuren.

Aandachtspunten bij implementatie

- Visie, tijd en financiering: vanzelfsprekend implementeren van ondersteuning vraagt om wil en lef.
- Ondersteuning begint bij de zorgverlener.
- Betrek patiënten voor passende ondersteuning.
- Vergeet de mantelzorger niet.
- Werk samen in de regio en maak zo gebruik van elkaars krachten.
- Maak heldere afspraken en communiceer hierover.

Met vertrouwen patiënten/cliënten includeren dankzij goede ondersteuning

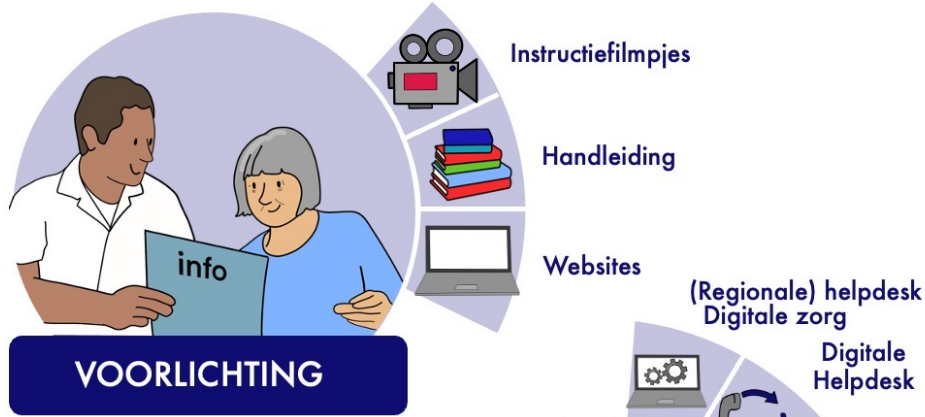
Een hoge inclusie draagt bij aan tevredenheid en kwaliteit van leven van patiënten/cliënten. Ook helpt dit bij het toekomstbestendig houden van de zorg in tijden van toenemende zorgvragen en arbeidsmarkttekorten. Daarom streven we ernaar passende en goede ondersteuning te bieden, waarmee we het overgrote deel van de patiënten/cliënten kunnen includeren.



ondersteuning van patiënten/cliënten bij

DIGITALE ZORG

overzicht ondersteuningsvormen



Voorbeelden van de verschillende ondersteuningsvormen



Voorlichting

Instructiefilmpjes: gericht op gebruik van specifieke applicatie en gemaakt door zorgaanbieders of leveranciers. Dit kan ook een vlog of kort filmpje zijn van bijvoorbeeld een vrijwilliger of zorgverlener.

Geschreven handleiding: informatie gericht op gebruik van specifieke applicatie in de vorm van (fysieke of digitale) folders.

Diverse websites: website van zorgaanbieder zelf of handige websites als digitaal, helpdesk digitale zorg, steffie of seniorweb.

Zorgverlener: Digitale toepassingen zijn integraal onderdeel van zorg. Zorgverlener begeleidt patiëntcontact.

Digituin/digiplein: vrijwilligers die dit willen en kunnen, maken patiënten, cliënten en mantelzorgers wegwijs in de digitale wereld: zowel telefonisch, via mail als op locatie.

Inloopsprekuren: vrijwilligers die dit willen en kunnen, helpen patiënten, cliënten en mantelzorgers op weg bij digitale vragen op een vast moment in de week op een vaste locatie zoals verzorgingstehuis, bibliotheek of buurthuis.

Student aan huis: studenten helpen patiënten, cliënten thuis bij technische digitale vragen, zoals installeren app, wifi enz.

Peer-to-peer: ervaringsdeskundigen die dit willen en kunnen helpen andere patiënten, cliënten en mantelzorgers op weg.

Zorgverlener: Digitale toepassingen zijn integraal onderdeel van zorg. Zorgverlener helpt patiënt, cliënt en/of mantelzorgers op weg.

Digituin/Digiplein/Patiëntservicebureau: helpdesk in het ziekenhuis (al dan niet met vrijwilligers) maakt patiënten wegwijs in de digitale wereld: zowel telefonisch, via mail als op locatie.

Digitale Helpdesk leverancier: helpdesk van een leverancier voor niet inhoudelijke vragen (telefonisch of mail).

(Regionale) helpdesk digitale zorg: voor vragen over digitale zorg. Contact via telefoon, mail of chat.

Digihulplijn: voor algemene vragen over computer, laptop, mobiel en tablet.

Digidokters: samenwerkende zorgverleners die helpen bij installeren en gebruiken van digitale toepassingen.

Peer-to-peer: ervaringsdeskundigen helpen andere patiënten, cliënten en mantelzorgers op weg.

Training algemene digitale vaardigheden: wordt gegeven in diverse bibliotheken en buurthuizen. Dit gaat nu nog met name om trainingen op het gebied van algemene digitale basisvaardigheden.



Persoonlijke begeleiding op locatie



Helpdesk



Training

Meer informatie over de stappen

- [Beginner](#)
- [Ervaren](#)
- [Gevorderd](#)

Ondersteuning van patiënten/cliënten bij

DIGITALE ZORG



Voor bezoek zorgverlener



Patiënt/cliënt gaat naar een zorgverlener voor een afspraak

Uitleg over verschillende vormen van zorg (digitaal en niet-digitaal)



Samen beslissen over digitale zorg



Patiënt/cliënt start met digitaal hulpmiddel



Tijdens het bezoek aan de zorgverlener

Patiënt/cliënt krijgt materialen, uitleg en ondersteuning



Gebruik van digitaal hulpmiddel



Doorgaan/stoppen met digitaal hulpmiddel?



Coachen van patiënt/cliënt

Ondersteuningsaanbod blijft beschikbaar

Randvoorwaarden

- Aansluiten bij wensen patiënt/cliënt.
- Gegevens inzichtelijk voor patiënt/cliënt en zorgverlener.
- Digitaal hulpmiddel is privacy-proof.
- Geschikt voor anderstaligen en mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of digitale vaardigheden.

Overal waar patiënt/cliënt staat, kan ook mantelzorg of naaste worden gelezen.

Beginner



Ondersteuning van patiënten/cliënten bij

DIGITALE ZORG



Voor bezoek zorgverlener



Voor beginners is het leerzaam uitleg te krijgen over het ontwikkelen van algemene digitale vaardigheden. Dan is de stap naar het digitale hulpmiddel minder groot. Denk bijvoorbeeld aan de cursussen 'Klik & Tik' en 'DigiVitaler' bij bibliotheken.

Tijdens bezoek zorgverlener



Tijdens het bezoek aan de zorgverlener ligt de nadruk op de behandeling, het belang van het digitale hulpmiddel en de verschillende vormen/materialen voor ondersteuning. Er wordt samen besloten of meer uitleg wenselijk is of dat dit op een ander moment moet plaatsvinden.

Voor 1e gebruik digitaal hulpmiddel



Voor het eerste gebruik wil een beginner stap-voor-stap worden meegenomen in het gebruik van het digitaal hulpmiddel. Het liefst in de vorm van persoonlijke begeleiding thuis, bijvoorbeeld een student aan huis. Het is ook prettig om ondersteuning op locatie te krijgen, door een instructeur die je stap-voor-stap meeneemt door het proces.

Tijdens het gebruik digitaal hulpmiddel



Het is tijdens het gebruik fijn om continu terug te kunnen vallen op persoonlijke begeleiding in de vorm van een helpdesk (telefonisch). Maar ook contact opnemen met de zorgverlener of een student aan huis kan behulpzaam zijn. Eenvoudig instructiemateriaal met veel video's en afbeeldingen. Beknopte informatie die makkelijk te raadplegen is.

Na het gebruik digitaal hulpmiddel



Af en toe sparren met gelijkgestemden is voor deze doelgroep interessant. Zo kunnen ze van elkaar leren en helpen zij elkaar.





Voor bezoek zorgverlener



Voorlichting in verschillende vormen aanbieden zoals instructiefilmpjes, folders of website. Zorg dat het niet te veel informatie is. Alleen informatie die écht nodig is als voorbereiding op de afspraak met de zorgverlener. Zodat men vooraf gerichte vragen kan stellen. Een e-mail met verwijzing naar website met e-learning en instructiefilmpjes is ook wenselijk.

Tijdens bezoek zorgverlener



Tijdens het bezoek aan de zorgverlener verwacht de patiënt/cliënt een korte instructie. Het moet niet teveel informatie in één consult worden, dat werkt verwarrend.

Een mogelijkheid om op locatie persoonlijke begeleiding te krijgen, is ook gewenst.

Voor 1e gebruik digitaal hulpmiddel



Toegang tot ondersteuning online is het meest wenselijk. Bijvoorbeeld via instructiefilmpjes, handleiding en websites. Als aanvulling kun je ook denken aan een papieren folder.

Tijdens het gebruik digitaal hulpmiddel



Tijdens het gebruik van het digitaal hulpmiddel is het prettig als er directe toegang is tot een telefonische helpdesk.

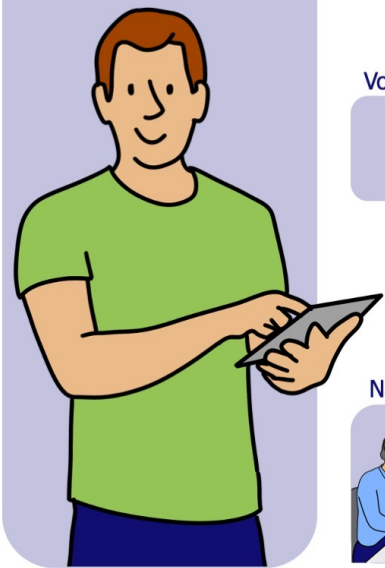
Eventueel een student aan huis is wenselijk voor deze doelgroep.

Na het gebruik digitaal hulpmiddel



Het is belangrijk dat de ondersteuning beschikbaar blijft voor verdere vragen (helpdesk, website met ondersteuning). Maar ook toegang tot een fysiek informatiepunt is wenselijk.





Voor bezoek zorgverlener



Goed als informatie beschikbaar is (instructiefilmpjes, handleiding of website).
Niet iedere gevorderde patiënt/cliënt maakt er gebruik van.

Tijdens bezoek zorgverlener



Algemene informatie over het digitaal hulpmiddel. En eventueel korte uitleg voor een juiste en eenduidige registratie van gegevens, bijvoorbeeld. Je kunt ook aan de hand van een checklist nagaan of de gebruiker alles heeft begrepen of waar nog hulp bij nodig is.

Voor 1e gebruik digitaal hulpmiddel



Beschikking hebben over een handleiding en eventueel instructiefilmpjes.
Een verwijzing naar een digitale hulplijn of helpdesk van het digitaal hulpmiddel.

Tijdens het gebruik digitaal hulpmiddel



Toegang tot een telefonische helpdesk van het digitaal hulpmiddel. Of een informatiepunt van de zorgorganisatie.

Na het gebruik digitaal hulpmiddel



Afhankelijk van de vraag, zorg of probleem. Bij medische vragen is het fijn om (digitaal) contact te hebben met de zorgverlener. Bij technische vragen wil je contact opnemen met een (digitale) helpdesk.
Daarnaast een mogelijkheid om feedback te geven over het digitaal hulpmiddel.



Praktijkvoorbeelden

Ter inspiratie worden in deze paragraaf een aantal praktijkvoorbeelden gegeven van hoe een aantal zorgaanbieders op verschillende wijze patiëntondersteuning organiseren.

Externe ondersteuning bij vragen vanuit huis

In de regio Rivierenland is een groot aantal laaggeletterden/digistarters. Daarom is hulp aan patiënten bij het gebruik van deze digitale toepassingen steeds belangrijker geworden.



Polibezoek
zorgverlener

Persoonlijke begeleiding door de zorgverlener

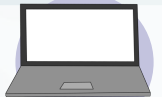
Uitleg door de zorgverlener, 'het vertrouwde gezicht' in de spreekkamer of aan de balie, die jou als patiënt kent en aan wie je durft te vertellen dat je moeite hebt met lezen of met digitale zaken.



Digituin

Digi-taalpunt

Taalpunt in de hal van het ziekenhuis. Getrainde vrijwilligers helpen op weg en/of verwijzen door. Zij worden geworven op het goed kunnen luisteren naar de 'vraag achter de vraag' en geduld hebben in het uitleg geven.



Website

Folders, website en posters

Veelgestelde vragen op de website, folders, posters als ondersteuning van het persoonlijke contact.



(Regionale)
helpdesk digitale
zorg

Helpdesk Digitale Zorg

Ondersteuning door de telefonische Helpdesk Digitale Zorg. Een vriendelijk persoon helpt jou op weg als je technisch vastloopt in een digitale toepassing. Goed bereikbaar en getraind in het op afstand meedenken.

Praktijkvoorbeelden



Training digitale vaardigheden

Regionale samenwerking en cursus in samenwerking met de bibliotheek

In het Rivierenland hebben circa 40 organisaties het regionale Taalkoord ondertekend. Hierin staan hun activiteiten en plannen om laaggeletterdheid aan te pakken en in het verlengde daarvan **digitale vaardigheden** (gaat vaak samen op) van inwoners te vergroten. In de uitvoering van deze plannen is het regionaal netwerk laaggeletterdheid actief. Hierin vinden zorginstellingen, onderwijs, gemeenten, welzijn e.a. partijen elkaar. Ook Ziekenhuis Rivierenland doet hier actief aan mee. Er is een samenwerking met de Bibliotheek Rivierenland en Taal-/Leerhuizen in de regio. Dit zijn de instanties die de feitelijke scholing/educatie bieden aan patiënten die kenbaar maken dat ze zich willen bekwamen in lezen, schrijven en digitale vaardigheden. Vanuit het ziekenhuis vindt de 'warme overdracht' plaats.

Het structurele contact met de Bibliotheek Rivierenland leidde tot het samen invulling geven aan de cursus DigiVitaler. Het concept voor de cursus is gemaakt door de landelijke stichting Digisterker, die ook het lesmateriaal levert. De oefenschermen zijn afgestemd op wat herkenbaar is voor patiënten van het ziekenhuis.

Implementatietips

Betrek medewerkers in het ziekenhuis bij de patiëntondersteuning. Het is niet 'iets van ICT' of 'iets van de poli' of 'iets van de receptie'. Iedereen kan op zijn eigen werkplek patiënten op weg helpen en net dat zetje geven dat nodig is! Zorg dan dat medewerkers weten welke ondersteuning beschikbaar is en hierover informatie meegeven.

Wees je ervan bewust dat er ook onder medewerkers nog veel **digistarters** zullen zijn. Kijk voor meer informatie en handige materialen hierover op Digivaardig in de zorg.

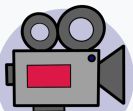
Benut de ervaringen van anderen, ga niet het wiel uitvinden. Handige bronnen zijn:

- Kennisnet NVZ
- Pharos
- Stichting Lezen en Schrijven
- Alliantie Gezondheidsvaardigheden (in de alliantie is bijvoorbeeld een werkgroep ziekenhuizen actief).

Zoek samenwerking met je regionale of lokale bibliotheek. Daar is veel kennis (en menskracht) op het gebied van het aanleren van digitale vaardigheden. Zowel voor toepassingen in de zorg als breder (Informatiepunt Digitale Overheid).

Praktijkvoorbeelden

Behalve dat BeterDichtbij digitaal contact tussen zorgverleners en hun patiënten mogelijk maakt, bieden zij ook patiëntondersteuning.



Instructie-
filmpjes

Duidelijke instructiematerialen in de vorm van folders, filmpjes en informatie op de website

- Patiëntenvideo voor bv. de website, narrowcasting en kan worden gedeeld in de hele organisatie.
- Duidelijke folder met de activatiestappen.
- Instructievideo voor patiënten die liever de stappen bekijken i.p.v. lezen.
- Webpagina met activatiestappen en -video op de website van de zorgorganisatie.
- Veelgestelde vragen, te vinden op de website.
- Instructievideo's zijn beschikbaar over steeds meer veelgestelde vragen.



Digitale helpdesk

ServiceDesk

Steeds vaker is er een servicepunt beschikbaar binnen het eigen ziekenhuis of andere zorgorganisatie (eventueel i.s.m. Helpdesk Digitale Zorg). De BeterDichtbij servicedesk is hierbij achtervang en ook bereikbaar in de avonden en weekenden.



Training digitale
vaardigheden

Training voor zorgverleners

De groeiende inzet van digitale zorg, vraagt om andere vaardigheden van zorgverleners. Belangrijk om hier goed in te ondersteunen, want het comfort van zorgverleners hierin draagt ook bij aan goede patiëntondersteuning. De BeterDichtbij Academie biedt: Kennisvideo's over digitaal contact / Webinars waarbij o.a. ervaringen worden uitgewisseld / Trainings- en scholingsaanbod

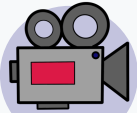
Implementatietips

Draagvlak in de hele organisatie cruciaal. Van bestuur tot en met de receptie van de zorgorganisatie of het ziekenhuis. Zo weet iedereen waarom de dienst ingezet wordt, wat de waarde is en hoe hier gebruik van te maken. En krijgen patiënten overal in de organisatie de juiste informatie bij bijvoorbeeld vragen.

Ondersteun zorgverleners om eigen digitale kennis en & vaardigheden te vergroten.

Hoe beter het gebruikersgemak van de app, hoe minder ondersteuning patiënten nodig hebben. Gebruik ervaringen van ziekenhuizen, signalen van de servicedesk, reviews in app stores en gebruikersdata als input voor verbeteracties.

Praktijkvoorbeelden



Instructie-
filmpjes

Duidelijke instructiematerialen in de vorm van folders, filmpjes en informatie op de website

De digitale cliëntenondersteuning wordt bij ons op dit moment door de zorgverleners georganiseerd, denk hierbij aan beeldzorg en de inzet van de medicatiedispenser.

Bij **beginners** vragen wij vaak of de mantelzorgers ook aanwezig kan zijn bij de eerste uitleg en starten we de digitale vorm van zorg vaak op naast fysieke zorg, voor een stukje vertrouwen en extra ondersteuning. Bij **ervaren** en **gevorderde** gebruikers starten we vaak na de eerste uitleg op met de mogelijkheid om terug te vallen op de zorgverlener bij vragen en/of onduidelijkheden. We hebben ook informatie op onze website staan met een link naar een animatiefilmpje speciaal voor cliënten en mantelzorgers.

Voorbeeld

Cliënt start met beeldzorg:

- Wijkverpleegkundige indiceert zorg op afstand.
- Medewerker van het beeldzorgteam gaat langs bij de cliënt thuis voor de eerste uitleg en installatie van de Compaan (mantelzorgers worden gevraagd hierbij aanwezig te zijn).
- Aan de hand van de digitale vaardigheden en/of angst bij de cliënt worden er afspraken gemaakt over de inzet van de Compaan en het aantal knoppen die actief worden gezet. Indien nodig kan een geïnstrueerde vrijwilliger extra langsgaan bij de cliënt om extra uitleg te geven.

Praktijkvoorbeelden



Inloop /
Dijghelplijn

Patiënten Service Centrum

Het Patiënten Service Centrum is het eerste aanspreekpunt voor de patiënt. Deze bevoegde medewerkers helpen patiënten met alle soorten vragen. Dus ook met vragen omtrent digitale zorg en toegang tot de persoonlijke gezondsomgeving (PGO).



Medisch Service Centrum/
Dijghelplijn

Helpdesk digitale zorg: Medisch Service Centrum

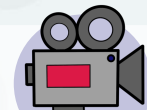
Het Medisch Service Centrum is opgericht voor patiënten die in digitale zorgpaden worden begeleid. Zij handelen de eerste meldingen af. Hiermee worden zorgprofessionals ontzorgd en krijgen patiënten direct de juiste ondersteuning bij medisch inhoudelijke vragen. Daarnaast ondersteunt het Medisch Service Center patiënten in het gebruik van digitale zorg. Ze bellen pro-actief nieuwe patiënten, geven extra uitleg over de app en/of eventuele meetapparatuur en helpen bij technische problemen.



Polibezoek zorgverlener /
contact zorgverlener

Persoonlijke begeleiding door de zorgverlener

Bij sommige digitale zorgpaden in het MST ligt de patiëntondersteuning nog dicht bij de eigen zorgverlener. Patiënten krijgen instructie bij aanvang van gebruik door de zorgprofessional om het zorgpad samen goed door te kunnen nemen en hierin samen beslissingen te maken. Verder kunnen ze gedurende de digitale zorg vragen stellen in de chat.



Instructiefilmpjes

Voorlichtingsfilmpjes

Voor verschillende zorgpaden (zowel fysiek als digitaal) zijn voorlichtingsfilmpjes gemaakt. Patiënten kunnen die voor bezoek aan de zorgverlener bekijken, maar ook op een ander moment terugkijken.



Website

Handleidingen/websites en in app informatie

Voor digitale zorgpaden zijn extra informatiepagina's en/of handleidingen beschikbaar in de apps. Soms wordt er ook voor gekozen om papieren informatie extra mee te geven.

Praktijkvoorbeelden



Peer-to-peer

Patiëntenpanel

Verschillende afdelingen maken gebruik van een patiëntenpanel. Zo'n panel (+/- 10-20 patiënten en/of mantelzorgers) komt ongeveer 2x per jaar bij elkaar samen met zorgverleners om van gedachten te wisselen over digitale zorg. Hier wordt belangrijke input verzameld om de ondersteuning van patiënten beter aan te laten sluiten.

Implementatietips

Een **gepersonaliseerd instructiemoment** bij aanvang van digitale zorg is wat ons betreft echt essentieel. Hier heb je de ruimte om de thuismetingen uit te leggen en deze samen te oefenen, maar ook om duidelijk afspraken te bespreken tussen patiënt en zorgverlener over de werkwijze binnen de digitale zorg. Afhankelijk van de digitale vaardigheden van de patiënt kan de informatiedichtheid worden afgestemd. In veel gevallen is het te adviseren om zo'n instructiemoment los van een reguliere zorgafpraak te plannen omdat informatie dan vaak slecht blijft hangen.

Betrek patiënten actief bij het gebruik van de digitale zorg. Vraag regelmatig hoe het ze bevalt? Of ze nog verbetermomenten hebben en of ze nog ondersteuning nodig hebben. Alleen door hier actief naar te vragen voorkom je problemen op de belangrijke moment.

Zorg ervoor dat je **protocollair afspraken** maakt over 'no-response' via digitale zorg, niks is vervelender om te horen dat er een patiënt is opgenomen in het ziekenhuis met een verslechtering van klachten zonder dat dit via digitale zorg aan het licht is gekomen. Maak duidelijke afspraken met de patiënt en het zorgteam met welke frequentie metingen en contact noodzakelijk zijn en zorg waar het kan dat hier reminders/meldingen voor worden ingebouwd om patiënten niet uit het oog te verliezen.

Praktijkvoorbeelden

Zorgassistent Tessa

MIJNZorgassistent is een apparaat, een zorgrobot in de vorm van een bloempot genaamd Tessa, die klanten helpt om zelfstandiger te leven. Tessa doet dit door verbale interventies te geven. Tijdens de implementatie begeleiden Sensire en leverancier en implementatie partner Tinybots samen de zorgprofessionals. Hierbij worden zorgprofessionals begeleid van kennismaking en eerste ervaring tot achterwacht bij eventuele problemen. Het doel is dat elk zorgteam een eigen ervaring opdoet zodat ze daarna zelfstandig deze nieuwe technologie kunnen inzetten in het zorgproces. De begeleiding evolueert zo mee met de ervaring van de zorgprofessional. MIJNZorgassistent is onderdeel van MIJNSensire. MIJNSensire staat voor slimme, digitale zorgoplossingen die het leven prettiger en veiliger maken. Zodat klanten kunnen blijven leven zoals zij gewend zijn.

Voorbeeld inzet MIJNZorgassistent Tessa met Sensire

Zorgprofessional heeft nog geen of weinig ervaring met Tessa

Ervaren zorgprofessional

Informatie-
voorziening

Communicatie binnen Sensire over waarom zorgtechnologie wordt ingezet vanuit de visie van Sensire. Praktijkvoorbeelden met interviews met klant en zorgprofessional. Communicatie van MIJNZorgassistent naar de klant en mantelzorger.

Training
zorgprofessional

De zorgprofessionals worden per team begeleid met training en de eerste klantselectie door Tinybots (leverancier en implementatie partner)

Online training beschikbaar als oprisser.

Bespreken
met klant

Zorgprofessional bespreekt met klant en evt. mantelzorger met folders van Sensire (mijn MIJNZorgassistent) en vanuit Tinybots over de Tessa.

Inzetten bij
klant

De introductie en instelling bij de klant wordt fysiek begeleid door een Tessa Expert met uitleg in de praktijk voor zorgprofessional en evt mantelzorger.

De zorgprofessional zet Tessa in bij de klant en stelt het zelf in en legt uit aan mantelzorger. Belt de helpdesk bij problemen of kennisdrager in het team.

Monitoren en
bijsturen

De eerste weken is er om de week een korte intervisie met de zorgprofessional(s) om eventuele problemen op te lossen.

Zorgprofessional evalueert het gebruik in ECD en bespreekt evt. met collega-kennisdrager in het team.

Bij problemen

Online helpdesk met zorginhoudelijke en technische voorbeelden en veelgestelde vragen en telefonische helpdesk. Mocht Tessa niet werken, dan wordt deze gelijk vervangen.

Handreiking

Deze handreiking geeft inzicht in de juiste ondersteuning op de juiste plek en biedt praktische handvatten die antwoord geven op de vraag: Welke ondersteuning kan door wie, in welke vorm geboden worden aan welke patiënten/cliënten en bij welke verschillende niveaus van digitale vaardigheden en gezondheidsvaardigheden?

Deel jouw mening of idee!

Mis je zaken in deze handreiking of heb je ideeën om deze door te ontwikkelen? Deel ze met ons via e-mail: vliegwiël@patientenfederatie.nl.

We zien deze handreiking als een levend document dat we steeds weer kunnen aanscherpen op basis van nieuwe praktijkervaringen en voortschrijdend inzicht. Op deze manier brengen we hybride zorg samen naar een hoger niveau.

Over de werkgroep

De volgende mensen zijn op persoonlijke titel lid van de werkgroep:

- Patrick Schouten, Adviseur Digitaal Vaardig
- Aafke de Vrij, Coördinator Innovatie bij Zorgwaard
- Celine Hillenaar, Servicecoördinator bij BeterDichtbij
- Astrid Hermans, Promovendus afdeling cardiologie MUMC+
- Yvonne van Rijnsouw, Projectleider Revalidatie Friesland
- Jurjen Duker, Adviseur praktijkvoering bij Dokter Drenthe
- Nicolien Bouwense, Communicatieadviseur bij CWZ
- Tatjana Lamme-Rooke, Adviseur Marketing & Communicatie bij Merem Medische Revalidatie
- dr. Mattiënne van der Kamp, Technisch Geneeskundige en Reggeborgh Research Fellow
- Jolanda van Til, Docent en Projectleider bij Deltion College
- Wieke Hengeveld, Beleidsadviseur MantelzorgNL
- Jan-Willem Heeg, CCO & Partner Tinybots
- Marit Dekker, Projectleider Zorgtechnologie bij TSN Zorg
- Elly Beens, Relatiemanager bij Longfonds

De werkgroep is een initiatief van het Vliegwiël voor digitale transformatie in de zorg. Deze patiëntgedreven coalitie zet zich in voor opschaling van hybride zorg, zodat meer patiënten hier de voordelen van kunnen ervaren. Voor meer informatie: vliegwiëlcoalitie.nl.