

Samen beslissen over digitale zorg

Hoe pak je dat aan?



Een handreiking voor patiënt,
zorgmedewerker en zorgorganisatie

Versie 1.0 - 31 mei 2023

Samen beslissen over digitale zorg

Inhoudsopgave



Klik op een onderwerp om verder te gaan

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

- ◇ Digitale zorg wordt steeds normaler
- ◇ In gesprek over digitale zorg!
- ◇ Vier ingrediënten voor een goed gesprek
- ◇ Voor wie is deze handreiking

Vormen van digitale zorg

- ◇ Berichtenverkeer
- ◇ Beeldbellen
- ◇ Thuismeten en telebegeleiding
- ◇ Onderzoeksuitslagen bekijken

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

- ◇ Per situatie kijken wat past
- ◇ Welke vragen stel je?

Tips voor de patiënt



- ◇ Hoe pak ik het aan?
- ◇ Wat doe ik als samen beslissen niet lukt?
- ◇ Waar haal ik informatie?

Tips voor de zorgmedewerker



- ◇ Hoe pak ik het aan?
- ◇ Waar haal ik informatie?

Tips voor de zorgorganisatie



- ◇ Hoe maak je samen beslissen over digitale zorg mogelijk?
- ◇ Informatiebronnen en voorbeelden
- ◇ Verhalen uit de praktijk

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Digitale zorg wordt steeds normaler

Digitale zorg is niet meer weg te denken. Steeds vaker bieden zorgorganisaties een combinatie van zorg op locatie (bijvoorbeeld bij de huisarts of in het ziekenhuis) en digitale zorg (bijvoorbeeld thuis of op het werk). Deze combinatie noemen we ook wel **hybride zorg**.

Er zijn meerdere vormen van digitale zorg. Denk aan appen of beeldbellen, thuismeten en online inzage in medische gegevens via een portaal.

In gesprek over digitale zorg!

Digitale zorg past niet altijd bij iemands situatie. Daarom moet je per situatie kijken wat het beste past. Het is dus belangrijk dat zorgmedewerkers en patiënten in gesprek gaan over digitale zorg:

Samen beslissen over digitale zorg. Maar hoe pak je dat aan? Hoe bereid je je voor op het gesprek?

Vier ingrediënten voor een goed gesprek

Uit onderzoek  blijkt dat vier dingen nodig zijn voor het goede gesprek over digitale zorg:

- De patiënt kan en wil het gesprek voeren
- De zorgmedewerker kan en wil het gesprek voeren
- De patiënt en zorgmedewerker hebben inzicht in de voor- en nadelen van digitale zorg
- De organisatie maakt het gesprek mogelijk

Wij geven in deze handreiking tips voor:

- **Patiënten** en hun naasten
- **Zorgmedewerkers** (o.a. artsen, verpleegkundigen, poli- en baliemedewerkers)
- **De organisatie** (o.a. beleidsmedewerkers, projectleiders en bestuur)

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie



Vormen van digitale zorg

De tips in deze handreiking betreffen vier vormen van digitale zorg:

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

1 Berichtenverkeer ('appen' of een 'e-consult')

Via een beveiligde app of het patiëntenportaal kunnen patiënten en zorgmedewerkers een bericht aan elkaar sturen of een afbeelding delen. Daarna kunnen ze op elkaar reageren.

Voordelen

- ▲ Er is geen aparte afspraak nodig
- ▲ De patiënt kan snel en laagdrempelig een vraag stellen
- ▲ Je kunt de berichten rustig teruglezen
- ▲ Communiceren op het moment dat het jou het beste uitkomt
- ▲ De zorgmedewerker kan makkelijk doorlinken naar meer informatie

Uitdagingen

- ▼ De patiënt moet kunnen lezen en schrijven
- ▼ Met praten en elkaar zien begrijp je elkaar soms beter dan met appen
- ▼ Soms krijg je laat of geen reactie op je bericht

2 Beeldbellen (een 'videoconsult')

Via je mobiele telefoon, tablet of computer kun je beeldbellen via een beveiligde app. Je kunt elkaar horen en zien.

Voordelen

- ▲ Het voelt veilig voor de patiënt (in eigen woon-/werkomgeving)
- ▲ Niet reizen scheelt de patiënt tijd, energie, reiskosten en is minder belastend voor het milieu
- ▲ Naasten (zoals familie of vrienden) kunnen makkelijker meedoen aan het gesprek
- ▲ De zorgmedewerker ziet de patiënt in zijn eigen leefomgeving

Uitdagingen

- ▼ De techniek werkt niet altijd mee
- ▼ Sommige patiënten hebben ondersteuning nodig bij het beeldbellen
- ▼ Er kan geen lichamelijk onderzoek plaatsvinden
- ▼ Je moet allebei op hetzelfde moment klaarzitten
- ▼ Soms neemt een patiënt het (video)gesprek op. Het delen hiervan kan verkeerd uitpakken

1
2

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie



Vormen van digitale zorg

De tips in deze handreiking betreffen vier vormen van digitale zorg:

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

3

Thuismeten ('thuismonitoring of telebegeleiding')

Patiënten kunnen zelf meten hoe het met ze gaat. Bijvoorbeeld door hun bloeddruk of hartslag te meten. Of door een dagboek bij te houden. De zorgmedewerker kan de patiënt op afstand begeleiden.

Voordelen

- ▲ Het geeft direct inzicht in gezondheid
- ▲ Patiënten kunnen naasten en andere zorgverleners toegang geven tot de meetgegevens. Zo zijn zij ook op de hoogte
- ▲ Op tijd ingrijpen wanneer dat nodig is
- ▲ Minder naar het ziekenhuis. Dat scheelt tijd, energie en reiskosten
- ▲ Het geeft patiënten een veilig gevoel

Uitdagingen

- ▼ Sommige patiënten en zorgmedewerkers hebben ondersteuning nodig bij het thuismeten
- ▼ De patiënt moet de metingen goed en op het juiste moment uitvoeren
- ▼ De techniek werkt niet altijd mee
- ▼ Ook als er geen medische reden is voor een afspraak, kan er behoefte aan persoonlijk contact, begeleiding of feedback zijn

4

Onderzoeksuitslagen bekijken (via een portaal of PGO)

Op een patiëntenportaal of een Persoonlijke Gezondheidsomgeving (PGO) kun je onderzoeksuitslagen inzien. Bijvoorbeeld de uitslag van het bloedprikken, een biopt of scan.

Voordelen

- ▲ De patiënt hoeft niet langer dan nodig in spanning op uitslagen te wachten
- ▲ De patiënt kiest waar, wanneer en met wie hij de uitslag bekijkt
- ▲ De patiënt kan zich beter voorbereiden op het gesprek over de uitslag van het onderzoek

Uitdagingen

- ▼ De patiënt kan de uitslagen verkeerd begrijpen
- ▼ Patiënten kunnen vragen over de uitslag niet meteen stellen
- ▼ Steeds checken of er nieuwe uitslagen op het portaal staan, kan stress opleveren

1

2

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie

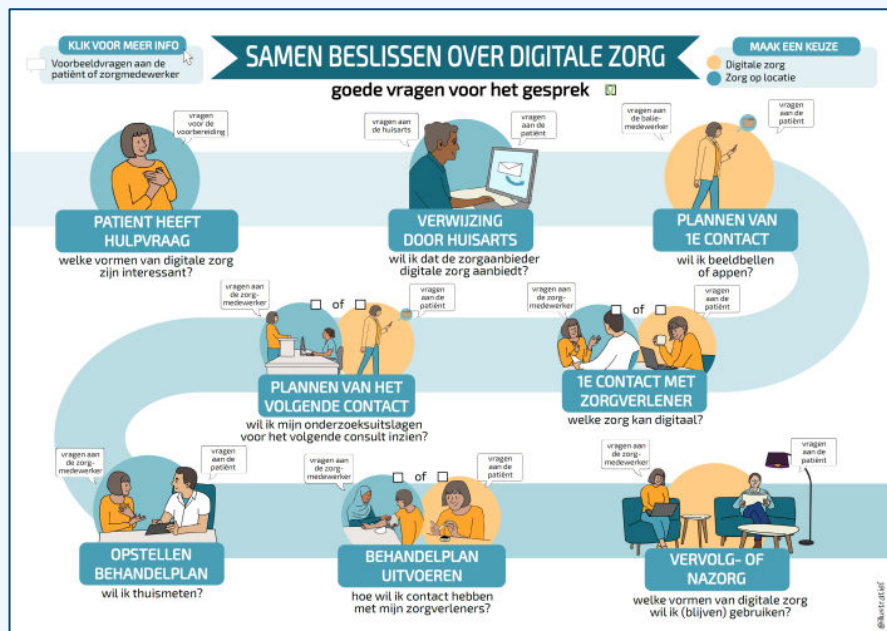


Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Welke vragen stel je?

Onderstaande tekening laat zien op welke momenten je in gesprek kunt over digitale zorg en kunt kiezen: wel of geen digitale zorg gebruiken?

Klik op een tekstballon en je ziet welke vragen de patiënt en zorgmedewerker aan elkaar kunnen stellen. De vragen helpen om samen te beslissen wat per situatie het beste past.



Klik op de tekening om deze beeldvullend in beeld te krijgen

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie



Tips voor de patiënt

Hoe pak ik het aan?

Wat heb ik nodig voor digitale zorg?

- Een smartphone, tablet of computer
- Een rustige omgeving met privacy
- Een stabiele internetverbinding
- Digitale vaardigheden, of ondersteuning van iemand die je vertrouwt

Durf het te proberen!

Bedenk vooraf...

- Welke vormen van digitale zorg spreken mij aan?
- Wat zijn voor mij de belangrijkste voor- en nadelen van deze vormen van digitale zorg?
- Welke vragen wil ik stellen?
- Met wie kan ik het beste in gesprek: de assistent, baliemedewerker, verpleegkundige, arts of een van de andere zorgmedewerkers?
- Vraag ik iemand om het gesprek met mij te voeren?



Wat wil ik?



Ervaringen van patiënten

"Ik heb mijn zus meegenomen, omdat ik zelf niet naar digitale zorg durf te vragen."

MENU

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

1
2
3

Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie



Tips voor de patiënt

Wat doe ik als samen beslissen niet lukt?

Soms lukt het niet

Is het niet gelukt om een goed gesprek te voeren? Je bent niet de enige! Dat kan deze redenen hebben:

- Er was geen tijd voor het gesprek
- Je bent vergeten om naar digitale zorg te vragen
- Je vond het toch te spannend om te vragen
- De zorgmedewerker reageerde niet prettig

Wat kun je doen als het niet lukt?

- Probeer het tijdens het eerstvolgend contact met de zorgmedewerker nog een keer met de tips uit deze handreiking
- Stel je vragen aan een andere zorgmedewerker
- Zoek hulp bij een helpdesk of het informatiepunt van de zorginstelling
- Zit het je echt dwars? Neem contact op met een vertrouwenspersoon of de klachtenfunctionaris van de zorgorganisatie

Ervaringen van patiënten

"Ik wilde naar digitale mogelijkheden vragen, maar het consult was zo snel voorbij dat ik het ben vergeten."

Wat wil ik?



MENU

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

1
2
3

Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie



Tips voor de patiënt

Waar haal ik informatie?

Wie kan mij helpen?

- Vrienden, familie of buren
- De bibliotheek in jouw buurt
- 🔗 De Helpdesk Digitale Zorg
- 🔗 Hulp van Steffie
- 🔗 Computerhulp van Seniorweb
- Een klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon

Wat wil ik?



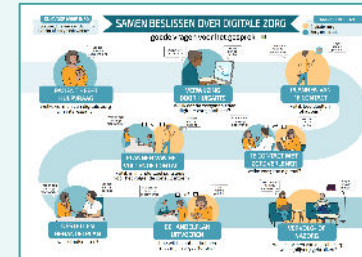
Ervaringen van patiënten

"Ik dacht dat het gesprek over digitale zorg moeilijk zou zijn, maar de arts nam de tijd om de mogelijkheden goed door te nemen."

Wanneer stel ik welke vraag?

Op de tekening "Samen beslissen over digitale zorg!" vind je vragen die je kan stellen. En zie je wanneer je die kan stellen.

Klik op de tekening om deze te vergroten.



Handige websites

- 🔗 digitalezorggids.nl
- 🔗 zokanhetook.nl
- 🔗 begineengoedgesprek.nl
- 🔗 3goedevragen.nl

MENU

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

1
2
3

Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie



Tips voor de zorgmedewerker

Hoe pak ik het aan?

Bedenk vooraf...

- Kan het volgende consult digitaal? Of moet het fysiek?
- Welke andere vormen van digitale zorg kan deze patiënt gebruiken?
- Wat vind ik de belangrijkste voor- en nadelen van digitale zorg voor deze patiënt?
Let op: vul niet te snel in wat patiënten kunnen of willen. Vraag het hen!
- Naar wie kan ik de patiënt verwijzen voor ondersteuning of een training in digitale vaardigheden?

Tijdens het gesprek...

- Bedenk welke vragen je wil stellen. Vragen per situatie vind je in de tekening "Samen beslissen over digitale zorg!"
- Neem de tijd om digitale zorg te bespreken
- Bedenk welke tips je de patiënt mee wil geven
- Als het niet lukte om samen te beslissen, kun je het later nog in een volgend consult bespreken. Bijvoorbeeld door te bellen of te appen. Of je vraagt een collega om de vraag te stellen

MENU

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie



Wat te bespreken?



1

2

Tips voor de zorgmedewerker

Waar haal ik informatie?

Wie kan mij helpen?

- Andere zorgmedewerkers, leidinggevenden of stafmedewerkers van de zorgorganisatie
- Helpdesk van de leverancier
- Helpdesk van de zorgorganisatie

Nuttige websites en handreikingen

- 🔗 [begineengoedgesprek.nl](https://www.begineengoedgesprek.nl)
- 🔗 [3goedevragen.nl](https://www.3goedevragen.nl)
- 🔗 [Quickscan digitale vaardigheden van uw patienten](#)
- 🔗 [Praktijkplan Beeldbellen](#)
- 🔗 [Factsheet Vergelijking fysieke consulten en consulten op afstand](#)
- 🔗 [Handreiking telemonitoring](#)

Wat te bespreken?

Ervaringen van zorgmedewerkers

"Soms vergeet ik de patiënt te vragen waar en hoe hij het volgende contact wil. Ik heb nu tijdelijk een post-it op mijn scherm geplakt. Het moet even inslijten".

"Tijdens het consult had ik geen tijd om over de digitale mogelijkheden te praten. Daarom heb ik de baliemedewerker gevraagd dit te bespreken met de patiënt."

MENU

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie



Tips voor de zorgorganisatie

Hoe maak je samen beslissen over digitale zorg mogelijk?

Definieer een helder beleid op samen beslissen over digitale zorg

- Beschrijf waarom jullie het als organisatie belangrijk vinden dat patiënt en zorgmedewerkers samen beslissen over de inzet van digitale zorg.
- Denk na over het verschil tussen samen beslissen *óf* en samen beslissen *hóe* je digitale zorg inzet.
- Hanteren jullie het uitgangspunt "digitaal, tenzij"? Ook dan is het belangrijk om na te denken over hoe en wanneer patiënt en zorgmedewerker over het 'tenzij' in gesprek kunnen gaan.
- Denk na over waar mensen zich kunnen melden als ze de keuze over digitale zorg te lastig vinden.
- Zorg dat de randvoorwaarden voor digitale zorg op orde zijn. Zoals een goede ICT- infrastructuur, gebruiksvriendelijke toepassingen en geschikte werkplekken voor videobellen. Denk ook na over hoe je goede ondersteuning kan bieden voor digistarters.

MENU

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

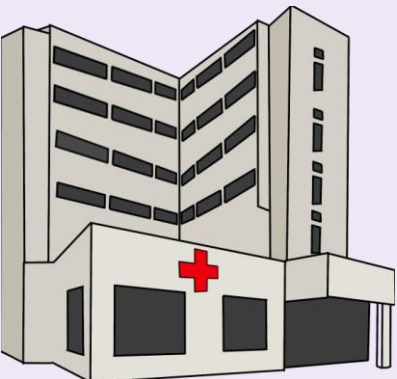
Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie



Tips voor de zorgorganisatie

Hoe maak je samen beslissen over digitale zorg mogelijk?

Zorg voor kennis over de voor- en nadelen

- Zorg dat medewerkers en patiënten bekend zijn met de voor- en nadelen. Baseer dit op onderzoek naar de ervaringen van patiënten en zorgverleners. Maak dit concreet per vorm van digitale zorg.
- Informeer patiënten en medewerkers via verschillende kanalen. Denk aan de website, intranet, de afspraakbrief, flyers en beeldschermen in de wachtruimtes en een 'digituin' in de ontvangstruimte.
- Moedig patiënten en zorgverleners aan om te vragen naar elkaars voorkeuren en twijfels. Zodat ze niet voor de ander invullen wat hij/zij wil en kan. De tips in deze handreiking kunnen hierbij helpen.

Een ervaring uit de praktijk

"Om patiënten te informeren over digitale zorg en het gebruik te verhogen, wijzen we patiënten in de afspraakbrief op digitale mogelijkheden. In de afspraakbrief staat: *"Wist u dat het soms ook heel gemakkelijk kan zijn om uw afspraak telefonisch of via een videoconsult te doen? Indien u dit graag wilt, bespreek dit dan met uw zorgverlener. We kijken dan samen met u naar de mogelijkheden hiervoor."*

MENU

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie



Tips voor de zorgorganisatie

Hoe maak je samen beslissen over digitale zorg mogelijk?

Zorg voor een meldpunt

- Communiceer naar patiënten waar ze terecht kunnen als ze er in het gesprek met zorgmedewerkers echt niet uitkomen.
- Zorg dat klachtenfunctionarissen en vertrouwenspersonen bekend zijn met de succesfactoren voor samen beslissen over digitale zorg.
- Leer van de casussen die gemeld worden bij klachtenfunctionarissen, vertrouwenspersonen of een ander meldpunt.

Registreer vaardigheden en voorkeuren van patiënten

- Registratie van digitale vaardigheden en voorkeuren scheelt tijd.
- Zorg dat patiënten hun mogelijkheden en voorkeuren ten aanzien van digitale zorg via het patiëntenportaal kunnen registreren.
- Creëer een plek in het EPD waar zorgmedewerkers de mogelijkheden en voorkeuren van patiënten kunnen registreren.

MENU

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

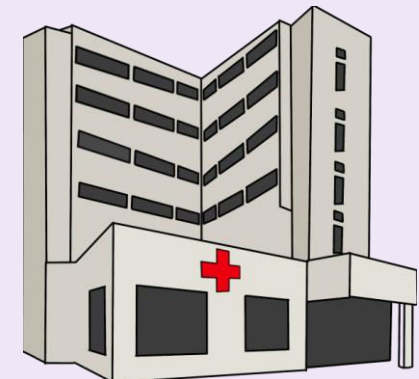
Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie



Tips voor de zorgorganisatie

Informatiebronnen en voorbeelden

Benut websites en handreikingen

- 🔗 De toolkit op zokanhetook.nl: informatiematerialen over vormen van digitale zorg
- 🔗 De website begineengoesprek.nl: tips voor samen beslissen
- 🔗 De handreiking **patiëntondersteuning**: een overzicht van helpdesks en trainingen voor patiënten
- 🔗 De website digivaardigidezorg.nl: tips voor het vergroten van de digitale vaardigheden van zorgverleners
- 🔗 De website zorgvanu.nl, om inspiratie op te doen over slimme zorg, welke zorginnovaties er zijn en hoe je deze inzet

Laat je inspireren door andere organisaties

- Het loont om contact te zoeken met andere zorgorganisaties over hoe zij samen beslissen over digitale zorg vormgeven. Wij weten nu inmiddels uit de gesprekken dat er veel goede initiatieven zijn. Soms hoeft je het wiel niet zelf opnieuw uit te vinden!
- Als inspiratie hebben we daarom 3 verhalen uit de praktijk beschreven op de volgende pagina's.

MENU

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie



Drie verhalen uit de praktijk

Revant medisch specialistische revalidatie

praktijk voorbeeld

Revant medisch specialistische revalidatie inventariseert digitale voorkeuren al vóór het eerste consult. En komt daar in de spreekkamer op terug. Bart Snijders, programmamanager kind- en jeugdrevalidatie en projectleider van het patiëntenportaal, vertelt.

Elke revalidant die naar ons wordt doorverwezen, krijgt een telefoontje van onze secretaresse", vertelt Bart. "Om een afspraak voor het eerste consult te maken en om uitleg te geven over Mijn Revant, ons revalidantenportaal." Daar wordt vervolgens een vragenlijst klaargezet, met vragen over bijvoorbeeld MRSA, over de hulpvraag van de revalidant én over de inzet van digitale zorg. "Aan het eind stellen we alvast 2 vragen: kunt u contact met ons hebben via beeldbellen? En: mogen we u benaderen via e-mail? Zodat de arts of behandelaar in de behandelkamer het gesprek hierover kan vervolgen."

Digitale zorg is een vast onderdeel van het eerste consult, aldus Bart: "De arts vertelt welke digitale mogelijkheden er zijn en vraagt of de revalidant hiervoor openstaat. Een belangrijke vraag, want de keuze ligt volledig bij de revalidant. De behandelaar vraagt ook waar de revalidant nog ondersteuning bij nodig heeft."

Medewerkers worden gemotiveerd om digitale zorg bespreekbaar te maken. Zo zijn er e-learnings over het revalidantenportaal waardoor zij de mogelijkheden van digitale zorg ontdekken. Maar ook revalidanten vragen zelf om digitale zorg.

"Dat is óók een vorm van samen beslissen", zegt Bart. "Maar dan komend vanuit de zorggebruiker. Denk aan een revalidant die gaat verhuizen en toch de behandeling wil afmaken. Of ouders van de kinderrevalidatie die graag filmpjes willen zien van wat hun kind bij ons leert. Die vragen kunnen behandelaars echt over de streep trekken."

[🔗](#) Het hele interview lees je op ZorgVanNu



Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie



Drie verhalen uit de praktijk

Wilhelmina Ziekenhuis Assen

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie



praktijk
voorbeeld

Tabita Valentijn is cardioloog in het Wilhelmina Ziekenhuis Assen. Zij ziet samen beslissen over digitale zorg als een samenwerking tussen de patiënt, de baliemedewerker, de verpleegkundige en de medisch specialist.

Patiënten van Tabita kunnen kiezen uit een mix van beeldbellen, bellen, berichtenverkeer, zorg op locatie en telebegeleiding. Die keuze komt tot stand op basis van gesprekken met Tabita, verpleegkundigen en baliemedewerkers.

Tijdens het eerste consult met een nieuwe patiënt vindt Tabita het belangrijk om te vragen hoe de patiënt in het vervolg contact wil hebben: digitaal, telefonisch of op locatie? Ook in vervolgconsulten legt zij de keuze voor digitale zorg voor. Zij legt patiënten dan uit dat

er een terugkoppelmoment komt en dat dat via beeldbellen of via de telefoon kan. Tabita biedt daarnaast ook aan dat de patiënt eerder contact op mag nemen via de berichtenfunctie in een communicatie-app.

Daarnaast nodigt Tabita patiënten uit om aan de slag te gaan met telebegeleiding en thuismeten. Patiënten houden dan op vaste momenten bij hoe het met hen gaat. Als zij naar aanleiding van deze metingen vragen hebben, kunnen zij contact opnemen via

een app. De verpleegkundige speelt een belangrijke rol in het samen beslissen over telebegeleiding. Zij voeren hierover een apart gesprek met de patiënt.

Ook de baliemedewerker heeft een rol in het samen beslissen over digitale zorg. Op de polikliniek kunnen patiënten bij het secretariaat terecht met vragen over applicaties. Dat scheelt tijd tijdens het consult en zo ontstaat bij elkaar toch een goed geïnformeerd en gezamenlijk besluit.



Drie verhalen uit de praktijk

UMC Utrecht

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie



praktijk voorbeeld

De revalidatieafdeling van het UMC Utrecht zet sinds een aantal jaar de ALS Thuismeten & Coachen app in. In deze app vullen ALS-patiënten regelmatig metingen en vragenlijsten in. Dit maakt het mogelijk om patiënten op afstand te monitoren. Waardoor het zorgteam begeleiding, behandeling en informatie op maat kan geven aan de patiënt. Esther Kruitwagen en Willeke Kruihof, beide revalidatiearts, vertellen hoe zij samen met de patiënten beslissen over het gebruik van de app.

“Allereerst”, zeggen Esther en Willeke, “is het heel belangrijk om de normen en waarden van een patiënt te kennen om goed samen te kunnen beslissen. Daar kan je gerichte vragen over stellen om vervolgens samen een goede keuze te maken.”

“We bieden de ALS-app tijdens het eerste consult aan 99% van onze patiënten aan. In dat eerste consult bespreken we de voor- en nadelen van het gebruik van de app.

Wij zijn er zelf heel enthousiast over, dat werkt denk ik goed. We hebben namelijk een inclusieratio van ongeveer 90%”, vertelt Esther.

“De keuze van de patiënt noteren we altijd in het beleid. En met patiënten die twijfelen spreken we altijd nog een keer over het gebruik van de app”, voegt Willeke toe. Verder vertellen de artsen dat patiënten tijdens hun behandeling altijd hun keuze kunnen aanpassen: stoppen of juist beginnen met de app.

Wanneer de patiënt met de ALS-app aan de slag gaat, hebben ze een gesprek met de zorgcoach (verpleegkundig specialist). De

zorgcoach beslist samen met de patiënt hoe vaak de patiënt metingen in zal voeren. Doordat patiënten regelmatig de metingen en vragenlijsten invullen, heeft de zorgcoach goed zicht op het ziekteverloop. Op basis daarvan stelt zij acties voor aan de patiënt. De zorgcoach en patiënt beslissen vervolgens samen of en welke acties zij precies uitzetten.

Samen beslissen gaat dus niet alleen over *of* je de ALS-app wilt gebruiken maar ook over *hoe* je die wilt gebruiken.



Verantwoording

Deze handreiking **Samen beslissen over digitale zorg** is een initiatief van Patiëntenfederatie Nederland, Zorgverzekeraars Nederland en Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Zij vormden de klankbordgroep voor Pluut & Partners en Motabilem Verandermanagement, die de handreiking ontwikkelden.

Diverse ziekenhuizen leverden input voor de handreiking. De handreiking is vervolgens getoetst onder patiënten, zorgmedewerkers en staffunctionarissen binnen ziekenhuizen. Met speciale dank aan Bernhoven, Ziekenhuis Gelderse Vallei, Meander MC, BovenIJ en Noordwest Ziekenhuisgroep.

Mei 2023



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

MENU

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips voor:

Patiënt



Zorgmedewerker



Zorgorganisatie



KLIK VOOR MEER INFO

Voorbeeldvragen aan de patiënt of zorgmedewerker

SAMEN BESLISSEN OVER DIGITALE ZORG

goede vragen voor het gesprek 

MAAK EEN KEUZE

Digitale zorg
Zorg op locatie

Deze tekening laat zien wanneer je in gesprek kunt gaan over digitale zorg.

Je kunt op de praatwolven klikken. Dan zie je welke vragen je kunt stellen.

Let op! De pop-ups (de tekstballonnen) werken niet op een telefoon/tablet en ook niet als je een Mac gebruikt en de PDF opent met het programma Voorvertoning.

PATIENT HEEFT HULPVRAAG

welke vormen van digitale zorg zijn interessant?

vragen voor de voorbereiding

VERWIJZING DOOR HUISARTS

wil ik dat de zorgaanbieder digitale zorg aanbiedt?

vragen aan de huisarts

vragen aan de patiënt

PLANNEN VAN 1E CONTACT

wil ik beeldbellen of appen?

vragen aan de balie-medewerker

vragen aan de patiënt

PLANNEN VAN HET VOLGENDE CONTACT

wil ik mijn onderzoeksuitslagen voor het volgende consult inzien?

vragen aan de zorgmedewerker

of

vragen aan de patiënt

vragen aan de zorgmedewerker

of

vragen aan de patiënt

1E CONTACT MET ZORGVERLENER

welke zorg kan digitaal?

vragen aan de zorgmedewerker

vragen aan de patiënt

vragen aan de zorgmedewerker

of

vragen aan de patiënt

vragen aan de zorgmedewerker

vragen aan de patiënt

OPSTELLEN BEHANDELPLAN

wil ik thuismeten?

BEHANDELPLAN UITVOEREN

hoe wil ik contact hebben met mijn zorgverleners?

VERVOLG- OF NAZORG

welke vormen van digitale zorg wil ik (blijven) gebruiken?

@illustratief

Terug naar de vorige pagina