

# Samen beslissen over digitale zorg

## Hoe pak je dat aan?



Een handreiking voor de patiënt

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

### Vormen van digitale zorg

- ◇ Berichtenverkeer (appen)
- ◇ Beeldbellen
- ◇ Thuismeten en telebegeleiding
- ◇ Onderzoeksuitslagen bekijken

### Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

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

### Hoe pak ik het aan?

- ◇ Wat heb ik nodig voor digitale zorg?
- ◇ Bedenk vooraf...

### Wat doe ik als samen beslissen niet lukt?

- ◇ Soms lukt het niet
- ◇ Wat kan je doen als het niet lukt?

### Waar haal ik informatie?

- ◇ Wie kan mij helpen?
- ◇ Wanneer stel ik welke vraag?
- ◇ Handige websites

# 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

Voor zorgmedewerkers en zorgorganisaties is een meer uitgebreide versie van deze handreiking beschikbaar.

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips:

Hoe pak ik het aan?

Wat doe ik als samen beslissen niet lukt?

Waar haal ik informatie?

# Vormen van digitale zorg

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

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips:

Hoe pak ik het aan?

Wat doe ik als samen beslissen niet lukt?

Waar haal ik informatie?

1

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

Via een beveiligde app of het patiëntenportaal kunnen jij en je zorgverleners een bericht aan elkaar sturen of een afbeelding delen. Daarna kan je op elkaar reageren.

### Voordelen

- ▲ Je hoeft geen afspraak te maken
- ▲ Je kan snel en makkelijk een vraag stellen
- ▲ Je kan de berichten rustig teruglezen
- ▲ Je kan communiceren op het moment dat het jou het beste uitkomt
- ▲ De zorgmedewerker kan makkelijk doorlinken naar meer informatie

### Nadelen

- ▼ 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 kan je beeldbellen via een beveiligde app. Je kan elkaar horen en zien.

### Voordelen

- ▲ Voor sommigen voelt het veilig om thuis of op je werk te kunnen blijven
- ▲ Niet reizen scheelt tijd, energie, reiskosten en is minder belastend voor het milieu
- ▲ Familie of vrienden kunnen makkelijker meedoen aan het gesprek
- ▲ De zorgmedewerker ziet de patiënt in zijn eigen leefomgeving

### Nadelen

- ▼ 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

# Vormen van digitale zorg

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

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

1  
2

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips:

Hoe pak ik het aan?

Wat doe ik als samen beslissen niet lukt?

Waar haal ik informatie?

3

## Thuismeten ('thuismonitoring of telebegeleiding')

Als patiënten kan je zelf meten hoe het met je gaat. Bijvoorbeeld door je bloeddruk of hartslag te meten. Of door een dagboek bij te houden. De zorgmedewerker kan je op afstand begeleiden.

### Voordelen

- ▲ Het geeft je direct inzicht in je gezondheid
- ▲ Je kan naasten en andere zorgverleners toegang geven tot de meetgegevens. Zo zijn zij ook op de hoogte
- ▲ Het is makkelijker om op tijd in te grijpen
- ▲ Minder naar het ziekenhuis. Dat scheelt tijd, energie en reiskosten
- ▲ Het geeft een veilig gevoel

### Nadelen

- ▼ Sommige patiënten en zorgmedewerkers hebben ondersteuning nodig bij het thuismeten
- ▼ Je 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) kan je onderzoeksuitslagen inzien. Bijvoorbeeld de uitslag van het bloedprikken, een biopt of scan.

### Voordelen

- ▲ Je hoeft niet langer dan nodig in spanning op uitslagen te wachten
- ▲ Je kiest zelf waar, wanneer en met wie je de uitslag bekijkt
- ▲ Je kan je beter voorbereiden op het gesprek dat gaat over de uitslag van het onderzoek

### Nadelen

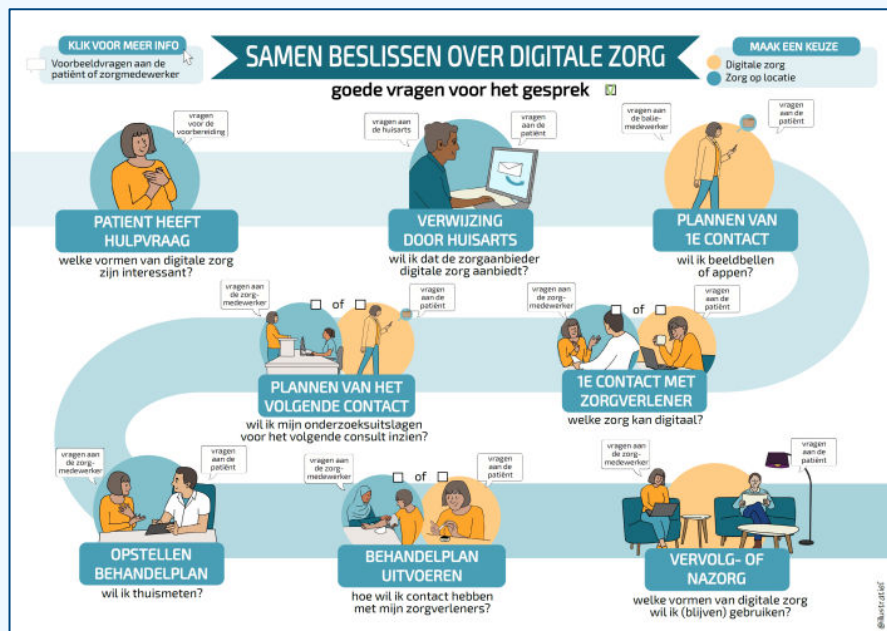
- ▼ Je kan uitslagen verkeerd begrijpen
- ▼ Je kan vragen over de uitslag niet meteen stellen
- ▼ Steeds checken of er nieuwe uitslagen op het portaal staan, kan stress opleveren

# Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

## Welke vragen stel je?

Onderstaande tekening laat zien op welke momenten je in gesprek kan gaan over digitale zorg en je kan 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:

Hoe pak ik het aan?

Wat doe ik als samen beslissen niet lukt?

Waar haal ik informatie?

# 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!**

### Ervaringen van patiënten

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

### 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?

## MENU

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips:

Hoe pak ik het aan?

Wat doe ik als samen beslissen niet lukt?

Waar haal ik informatie?

# 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 kan 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:

Hoe pak ik het aan?

Wat doe ik als samen beslissen niet lukt?

Waar haal ik informatie?



# 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?



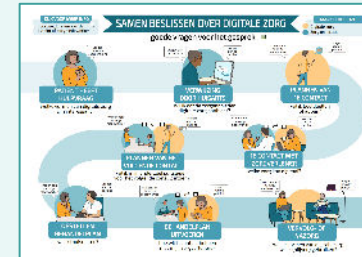
### Ervaringen van patiënten

"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](http://digitalezorggids.nl)
- 🔗 [zokanhetook.nl](http://zokanhetook.nl)
- 🔗 [begineengoedgesprek.nl](http://begineengoedgesprek.nl)
- 🔗 [3goedevragen.nl](http://3goedevragen.nl)

## MENU

Waarom samen beslissen over digitale zorg?

Vormen van digitale zorg

Welke vragen kan je stellen? En wanneer?

Tips:

Hoe pak ik het aan?

Wat doe ik als samen beslissen niet lukt?

Waar haal ik informatie?

# 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:

Hoe pak ik het aan?

Wat doe ik als samen beslissen niet lukt?

Waar haal ik informatie?

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 kan gaan over digitale zorg.

Klik op een tekstballon om te zien welke vragen je kan 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

vragen aan de huisarts

vragen aan de patiënt

vragen aan de balie-medewerker

vragen aan de patiënt

## VERWIJZING DOOR HUISARTS

wil ik dat de zorgaanbieder digitale zorg aanbiedt?

## PLANNEN VAN 1E CONTACT

wil ik beeldbellen of appen?

vragen aan de zorg-medewerker

of

vragen aan de patiënt

vragen aan de zorg-medewerker

of

vragen aan de patiënt

## PLANNEN VAN HET VOLGENDE CONTACT

wil ik mijn onderzoeksuitslagen voor het volgende consult inzien?

## 1E CONTACT MET ZORGVERLENER

welke zorg kan digitaal?

vragen aan de zorg-medewerker

vragen aan de patiënt

vragen aan de zorg-medewerker

of

vragen aan de patiënt

vragen aan de zorg-medewerker

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?