

MAASSTAD ZIEKENHUIS

een santeon ziekenhuis



Patiënten en digitale zorg

13 juni 2023

Alliantie gezondheidsvaardigheden



Waarde toevoegen



Agenda

- Kennismaking 5 min
- Interactieve start 10 - 15 min
- Uitleg 5 min
- Digitalisering 10 min
- Maasstad 15 - 20 min
- Vraagstuk 10 min

Kennismaken



Beter Dichtbij ✱

**MAASSTAD
ZIEKENHUIS**
✱



Erica Bouma



Esther Giesselbach



Nieuwe dingen leren

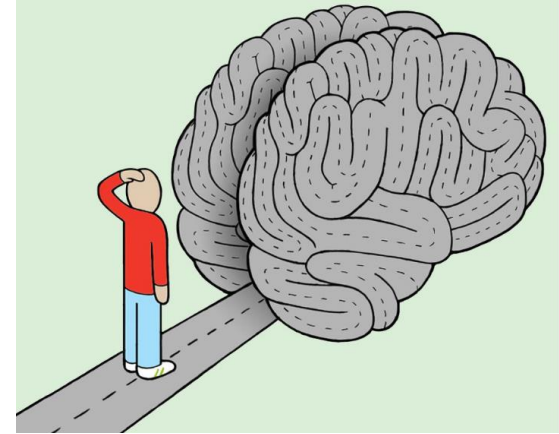
- Informatie (10%)
- Begrip (20%)
- Doen (70%)

Nodig?

- Tijd
- Oefening
- Herhaling

-> Nieuwe paden aanleggen

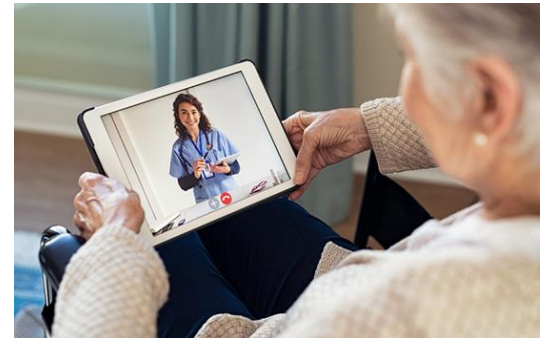
-> Lef!





Digitalisering in de zorg

- Smartwatch
- Inloggen met DigiD
- Patiëntenportaal
- PGO
- Thuismonitoring
- Gezondheids-apps
- Beeldbellen
- Robots
- ...



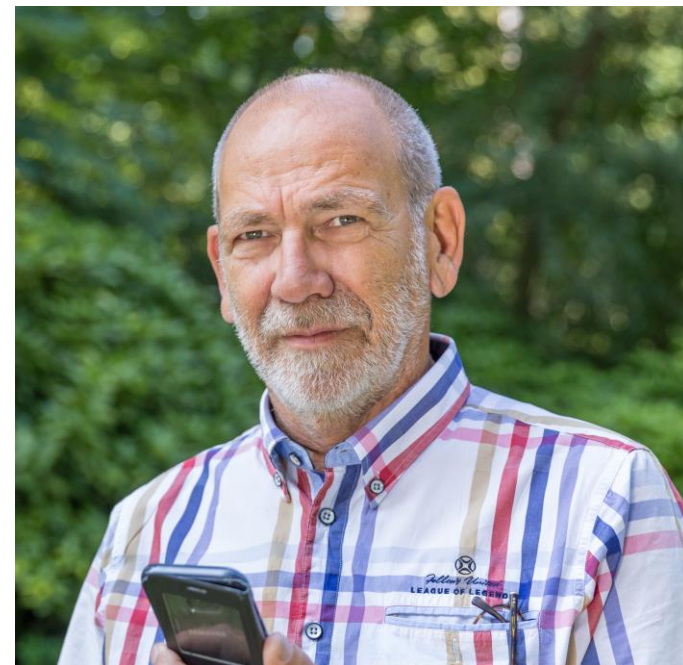
Landelijk communicatieplatform voor de zorg

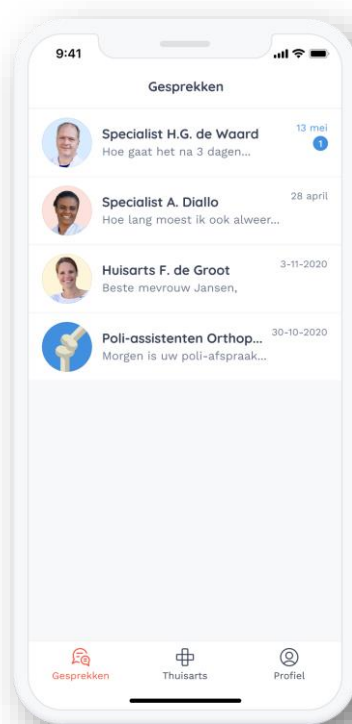
- Elke zorgorganisatie is inmiddels volop bezig met de eigen digitale ambities en plannen.
- Aanvullend creëren we samen landelijke digitale diensten; communicatie vindt altijd in een netwerk plaats.
- **BeterDichtbij is het initiatief van de zorgsector zelf, ontwikkeld vanuit de kracht van de relatie.**



Dagelijks volop in gebruik en in ontwikkeling

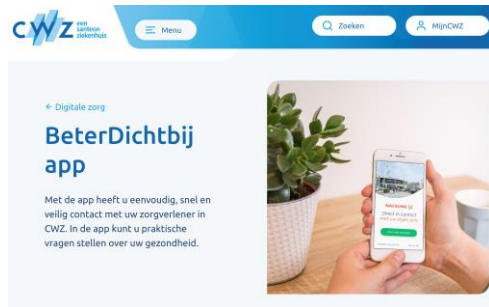
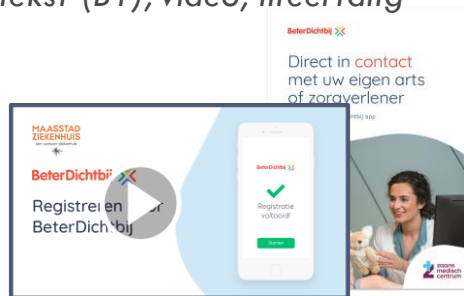
- Bij **45** ziekenhuizen en andere zorgorganisaties
- Bijna **600.000** Nederlanders gebruiken BeterDichtbij voor contact met eigen zorgverlener(s). Al **25.000** zorgverleners actief, en al **1,4 miljoen** gesprekken gestart.
- Samen met zorgorganisaties stellen we diverse instructiematerialen en ondersteuning beschikbaar.





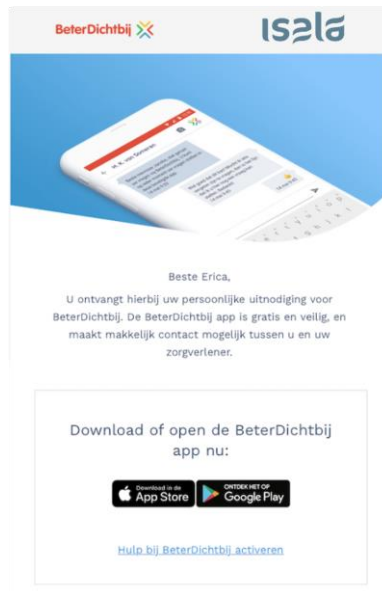
Instructiematerialen

Tekst (B1), video, meertalig



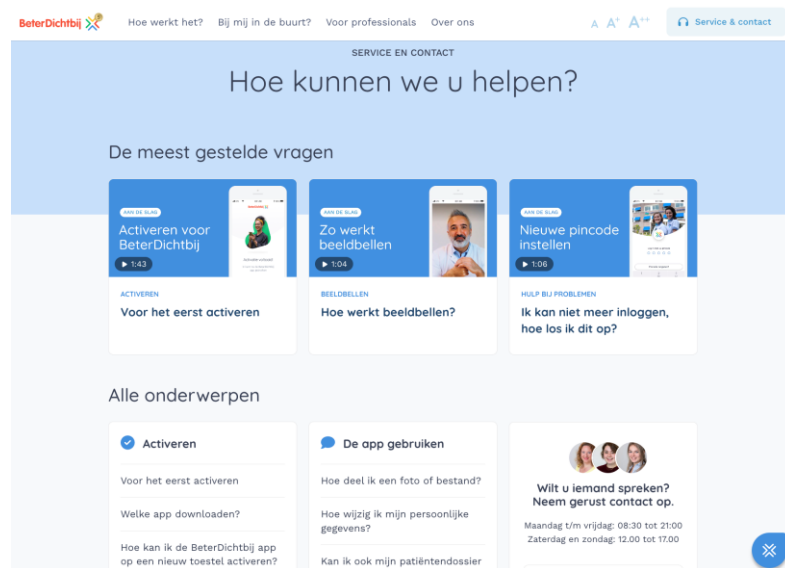
Persoonlijke uitnodigingsmail

Herkenbaar, incl. hulpmiddelen



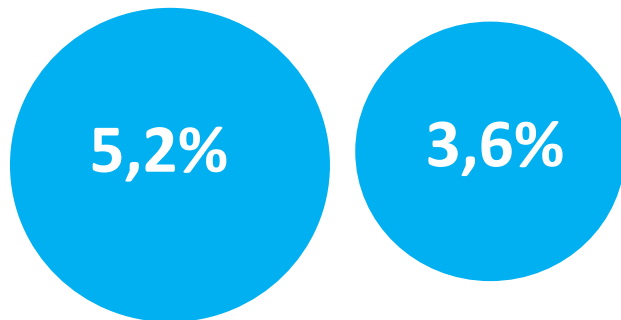
Servicedesk (elke dag en avond)

Site, chat, mail en telefoon



De BeterDichtbij servicedesk: de droge (maar belangrijke) cijfers

Tickets i.v.t.
aantal uitnodigingen



Aantal tickets per
werkdag gemiddeld



2021

2023

Gemaakte tickets opgesplitst op basis van bron



Digitale zorg voor iedereen: schaalbaar en toekomstgericht



Inloggen met uw pincode



[Pincode vergeten?](#)

| | | |
|-----------|----------|-----------|
| 1 | 2 ABC | 3 DEF |
| 4 GHI | 5 JKL | 6 MNO |
| 7 PQRS | 8 TUV | 9 WXYZ |
| | 0 | |



Inloggen met uw pincode



[Pincode vergeten?](#)

| | | |
|-----------|----------|-----------|
| 1 | 2 ABC | 3 DEF |
| 4 GHI | 5 JKL | 6 MNO |
| 7 PQ.. | 8 TUV | 9 WX.. |
| | 0 | |

Digitale zorg voor iedereen: schaalbaar en toekomstgericht





- Introductie
- Digitale strategie
- poli vd toekomst
- Beter Dichtbij

verbinding Portaal,
BeterDichtbij,
website,
apps, etc





Quiz





Quiz

- Wat is de grootste groep gebruikers (in leeftijd)?



Quiz

- Wat is de grootste groep gebruikers (in leeftijd)?

60-70 jarigen



Quiz

- Hoeveel % activeert BeterDichtbij na een automatische uitnodiging?



Quiz

- Hoeveel % activeert BeterDichtbij na een automatische uitnodiging?

± 40%



Quiz

- Hoe oud is de oudste gebruiker?



Quiz

- Hoe oud is de oudste gebruiker?

94



Quiz

- Hoe oud is de jongste gebruiker?



Quiz

- Hoe oud is de jongste gebruiker?

9



Quiz

- Hoeveel berichten zijn er verstuurd met BeterDichtbij in 2023 (t/m mei)?



Quiz

- Hoeveel berichten zijn er verstuurd met BeterDichtbij in 2023 (t/m mei)?

12.588



Quiz - bonusvraag

- Welk specialisme gebruikt beeldbellen het meest?



Quiz

- Welk specialisme gebruikt beeldbellen het meest?
- Orthopedie
- Logopedie
- Reumatologie / interne geneeskunde
- Kindergeneeskunde



Quiz

- Grootste groep gebruikers 60-70 jr
- % activeert direct na uitnodiging? 40 %
- Hoe oud is de oudste patiënt? 94
- Hoe oud is de jongste gebruiker? 8
- Hoeveel berichten zijn er verstuurd? 12.588



Ervaringen

- Aannames
- Digitale vaardigheid
- Patiënt niet aangesloten
 - * beeldbellen
- Ondersteuning medewerkers en patiënten
- Techniek



Doel?

-> Middel

Gebruikers!



Doelgroepen

Ouderen

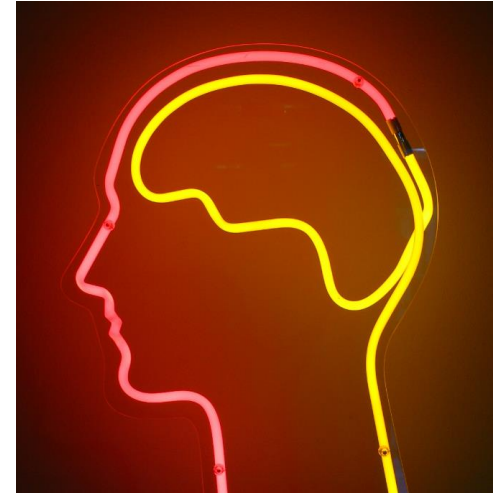
- In staat nieuwe dingen te leren
- Snelheid en accuraatheid nemen af
- Meer moeite flexibiliteit en keuze
- Afhankelijk van intacte verbindingen in hersenen

Lage SES

- Slechte georganiseerde breinnetwerk(en)

Digitaal vaardig / minder digitaal vaardig

- Eenvoud
- Duidelijke uitleg
- Hulp





Belangrijk

- doel voor ogen -> waarom?
- goed luisteren naar de klant / gebruiker

Wie is de klant?

- zorgverlener
- baliemedewerker / back-office medewerker
- patiënt



Patiënten

- Uitleg zorgverlener / uitleg balie
- Informatie:
 - a. algemeen
 - centrale hal: banner
 - wachtkamer (narrowcasting, folders, kaartjes op balie)
 - website, verwijsbrief, Patiëntportaal
 - b. persoonlijk
 - mondeling
 - schriftelijk (folder, kaartjes etc)
- Doen
 - a. studenten in wachtkamer
 - b. patiëntenservice in centrale hal
 - ondersteuning bij downloaden apps
 - ondersteuning bij invullen digitale vragenlijsten
 - oefenen met BeterDichtbij (chat en beeldbelgesprek)
 - uitgifte en uitleg monitoringscentrum
 - c. eerste beeldbelgesprek
 - digitaal vaardige patiënt
 - minder digitaal vaardige patiënt

Wat levert het op?

- Leren met elkaar
- Signaalfunctie
- Monitoringscentrum

- Budget?
- Capaciteit?





- Waar staan jullie zelf?
- Behoeften?
- Toekomstbeeld?
 - regionaal
 - overheid
- Tips?