Ondersteunen van patiënten/cliënten bij digitale zorg

Juni 2025

VLIEGWIEL
Digitale transformatie in de zorg

Patiëntenfederatie Nederland
samen de zorg beter maken

Inhoudsopgave

- Voorwoord
- Doel van de toolkit 3
- Welke ondersteuningsvormen zijn er? 4
  - Aandachtspunten bij implementatie
  - Met vertrouwen patiënten/cliënten includeren dankzij goede ondersteuning
- Overzicht ondersteuningsvormen 5
- Voorbeelden van de verschillende ondersteuningsvormen 6
- Patiëntreis bij digitale zorg 7

Voorwoord

Houd jij je in je werk bezig met het ondersteunen van patiënten/cliënten bij digitale zorg? Of wil je er graag meer van weten? In dit praktische document vind je verschillende vormen, voorbeelden en tips voor het implementeren van patiëntondersteuning. De toolkit is samengesteld door professionals vanuit verschillende werkvelden om zo 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 ondersteuning bij digitale zorg nodig kan zijn. Door deze brede blik is de toolkit in het hele zorgveld te gebruiken.
We hopen dat deze handreiking je 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!

Doel van de toolkit

Waarom is deze toolkit ontwikkeld?

Om de inzet van digitale toepassingen te vergroten, is goede ondersteuning essentieel. Deze toolkit 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. De toolkit geeft antwoord 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? Wij hopen dat ondersteuning bij digitale zorg vanzelfsprekend een plek krijgt bij implementatie en opschaling van hybride en integrale gezondheidspaden. Deze toolkit helpt je op weg!

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

Ben jij benieuwd hoe andere organisaties de patiëntondersteuning organiseren? We verzamelden een aantal praktijkvoorbeelden van verschillende zorgaanbieders. Laat je inspireren!

Vliegwiel, een programma van Patiëntenfederatie Nederland, jaagt het gebruik van digitale zorg aan. 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).

Welke ondersteuningsvormen zijn er?

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.

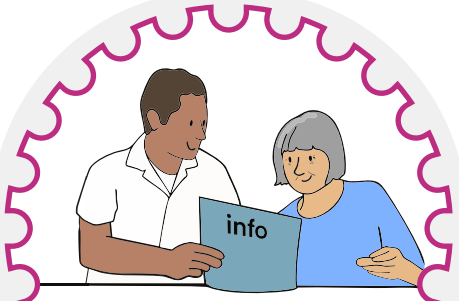
Aandachtspunten bij implementatie

- 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.

Overzicht ondersteuningsvormen



Voorlichting

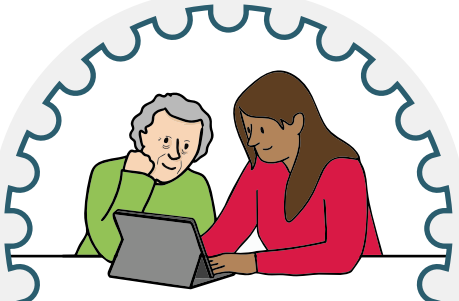
- Instructiefilmpjes
- Handleiding
- Websites

Persoonlijke begeleiding op locatie

- Digituin
- Inloopspreekuur
- Student aan huis
- Polibezoek zorgverlener
- Peer-to-peer

Helpdesk

- (Regionale) Helpdesk Digitale Zorg
- Digitale helpdesk
- Digituin
- Digihulplijn
- Contact zorgverlener
- Digidokters
- Peer-to-peer



Training

- Training digitale vaardigheden

Voorbeelden van de verschillende ondersteuningsvormen

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 Digivitaler, Helpdesk Digitale Zorg, voorlichting 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.

Inloopspreekuur: 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 mantelzorger 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 medische 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

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.

Patiëntreis bij digitale zorg

Klik op het tandwiel voor meer informatie

Voor bezoek zorgverlener

Tijdens het bezoek aan de zorgverlener

- Patiënt/cliënt krijgt materialen, uitleg en ondersteuning
- Samen beslissen over digitale zorg
- Uitleg over verschillende vormen van zorg (digitaal en niet-digitaal)

Na het gebruik digitaal hulpmiddel

Tijdens gebruik digitaal hulpmiddel

Voor gebruik digitaal hulpmiddel

- Doorgaan of stoppen met digitaal middel?
- Coachen van patiënt/cliënt
- Ondersteunings-aanbod 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, schrijvenen/of digitale vaardigheden.

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

Patiëntreis bij digitale zorg

De patiënt is een beginner

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.

De patiënt is ervaren

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.

De patiënt is gevorderd

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

Patiëntreis bij digitale zorg

De patiënt is een beginner

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.

De patiënt is ervaren

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.

De patiënt is gevorderd

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.

Patiëntreis bij digitale zorg

De patiënt is een beginner

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.

De patiënt is ervaren

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

De patiënt is gevorderd

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

Patiëntreis bij digitale zorg

De patiënt is een beginner

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.

De patiënt is ervaren

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.

De patiënt is gevorderd

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

Patiëntreis bij digitale zorg

De patiënt is een beginner

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

De patiënt is ervaren

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

De patiënt is gevorderd

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.