# Praktijkvoorbeelden patiëntondersteuning

December 2025

VLIEGWIEL
Digitale transformatie in de zorg

Patiëntenfederatie Nederland
samen de zorg beter maken

# Praktijkvoorbeelden

**Ter inspiratie vind je in dit document een aantal praktijkvoorbeelden van hoe zorgaanbieders op verschillende wijze patiëntondersteuning organiseren.**

**Lees ook de handreiking Ondersteunen van patiënten/cliënten bij digitale zorg.**
**De handreiking helpt om passende ondersteuning in te richten in jouw organisatie.**

Ziekenhuis Rivierenland

Ikazia ziekenhuis

Zorgwaard
Samen, zinvol, betrokken

MST Medisch Spectrum Twente

sensire
leven zoals u wilt

Helpdesk Digitale Zorg

InterAktContour
VERDER MET HERSENLETSEL

SAMEN GEZOND
GEZONDHEIDSCENTRA

# Ziekenhuis Rivierenland

### 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 de patiënt op weg als die technisch vastloopt in een digitale toepassing. Goed bereikbaar en getraind in het op afstand meedenken.

## Training digitale vaardigheden

### Regionale samenwerking en cursus in samenwerking met de bibliotheek

In het Rivierenland hebben circa 40 organisaties het regionale Taalakkoord ondertekend. Hierin staan hun activiteiten en plannen om laaggeletterdheid aan te pakken en in het verlengde daarvan digitale vaardigheden van inwoners te vergroten. In de uitvoering van deze plannen is het regionaal netwerk laaggeletterdheid actief. Hierin vinden zorginstellingen, onderwijs, gemeenten, welzijn en andere 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 opnieuw 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).

# Ikazia ziekenhuis

**De aanpak van het Ikazia Ziekenhuis voor laaggeletterdheid, taalbarrières en beperkte gezondheidsvaardigheden**

Toegankelijke zorg, zowel digitaal als niet-digitaal, staat centraal in het Ikazia Ziekenhuis. Dankzij hun ruime ervaring op dit gebied heeft het Rotterdamse ziekenhuis waardevolle inzichten opgebouwd die als inspiratie kunnen dienen voor anderen.

Het Ikazia Ziekenhuis, gelegen in Rotterdam-Zuid, besteedt veel aandacht aan laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden. Wist je dat maar liefst één op de drie inwoners van Rotterdam-Zuid moeite heeft met lezen en schrijven? Voor deze groep kunnen eenvoudige handelingen, zoals het juist innemen van medicijnen, het invullen van formulieren of het begrijpen van folders, een uitdaging zijn. Het Ikazia Ziekenhuis heeft daarom een specifieke aanpak ontwikkeld om laaggeletterdheid, taalbarrières en lage gezondheidsvaardigheden aan te pakken en zo de zorg toegankelijk te maken voor iedereen. Hoe ziet deze aanpak eruit en wat kunnen we daarvan leren?

**Ondersteuning op de polikliniek**

*Duidelijke communicatie voor elke patiënt*

Op alle poliklinieken wordt gebruikgemaakt van vertaalapparatuur, zodat patiënten en zorgverleners elkaar beter begrijpen. Dit kan iets meer tijd kosten, maar om elke patiënt goed te helpen, wordt waar nodig extra tijd ingepland. Daarnaast zijn er informatiefolders beschikbaar in meerdere talen, bijvoorbeeld in het Arabisch en Russisch. Want er zijn maar liefst negentien verschillende culturen en talen in het ziekenhuis. Ook worden er video's gekoppeld aan afspraken, omdat video's vaak duidelijker zijn en je ze makkelijk nog eens terug kunt kijken.

**In de spreekkamer**

*Begrijpelijk communiceren tijdens een gesprek*

In de spreekkamer wordt vaak samengewerkt met tolken uit buurtcentra om de communicatie te verbeteren. Zorgverleners nemen bovendien de tijd om bij vervolggesprekken te vragen wat de patiënt nog weet van eerdere afspraken. Zo wordt er voor gezorgd dat de informatie goed is overgekomen. Voor aanvullende vragen kunnen patiënten gebruikmaken van een laagdrempelig telefonisch spreekuur tussen 08:00 en 09:00 uur.

Medewerkers van het ziekenhuis zijn gemotiveerd om ondersteuning te bieden, niet alleen op medisch vlak, maar ook sociaal, psychisch en financieel.

| | |
|---|---|
| Inzet van tolken | • Tolken en Cultuurspecialisten in 200+ Talen Global Talk<br>• Zo schakelt u een tolk in |
| De terugvraagmethode | • Terugvraagmethode - poster - Pharos<br>• Terugvraagmethode - kaart - Pharos |
| Ondersteunend voorlichtingsmateriaal | • Kennisbank - Pharos<br>• Begrijpelijke voorlichtingsmaterialen & beeldverhalen - Pharos |

**Scholing van zorgverleners**
*Training voor betere ondersteuning van patiënten*

Om patiënten met kwetsbaarheden beter te herkennen en te ondersteunen, krijgen zorgverleners in het Ikazia ziekenhuis training van Pharos, een organisatie die zich inzet voor betere gezondheidsvaardigheden. Daarnaast biedt de gemeente Rotterdam informatie over wat gemeentelijke projecten kunnen betekenen voor het omgaan met laaggeletterdheid en effectieve communicatie. Ervaringen van zogenaamde taalambassadeurs, mensen die zelf laaggeletterd zijn (geweest), worden gedeeld met het ziekenhuispersoneel om hun bewustzijn en begrip te vergroten.

| | |
|---|---|
| Training over effectief communiceren | Effectief communiceren: mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden (pharos.nl) |
| Factsheet laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden | Factsheet Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden (pharos.nl) |
| Checklist herkennen laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden | Herkennen laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden – checklist |
| Projecten vanuit de gemeente | www.gezondheidsvaardigheden.nl/partners/taal-voor-allemaal |
| Het delen van ervaringsverhalen | • Taalambassadeurs \| Stichting Lezen en Schrijven<br>• ABC belangenbehartiging van en voor laaggeletterden (a-b-c.nu)<br>• Laaggeletterdheid en gezondheid: ex-laaggeletterden vertellen hun verhaal - YouTube |

**Nauw contact met het netwerk rondom het ziekenhuis**
*Samenwerking voor betere en passende zorg*

Het Ikazia Ziekenhuis werkt nauw samen met huisartsen, de ggz en andere betrokken instanties om patiënten op een brede manier te ondersteunen. De huisarts fungeert vaak als coördinator en vraagbaak voor de patiënt. Daarnaast is er nauw contact met sociaal-maatschappelijke organisaties die helpen bij bijvoorbeeld problemen met vochtige woningen.

Verder biedt het ziekenhuis diensten zoals maaltijdservices voor gezonde voeding en een wandelgroep die patiënten aanmoedigt om in beweging te blijven. Patiënten kunnen ook rekenen op een ‘Hulpmaatje’, die praktische ondersteuning biedt in het dagelijks leven. De diversiteit onder zorgverleners zorgt ervoor dat de zorg beter aansluit op de culturele achtergrond van de patiënten.
Het Ikazia Ziekenhuis streeft ernaar dat iedere patiënt, ongeacht taal- of gezondheidsvaardigheden, de zorg krijgt die hij of zij nodig heeft.

Zorgwaard
Samen, zinvol, betrokken

**Zorgwaard biedt een integraal concept van wonen, welzijn en zorg aan met name ouderen op tien locaties in de Hoeksche Waard.**

## Instructiefilmpjes

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

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

Bij beginners vragen zij vaak of de mantelzorger ook aanwezig kan zijn bij de eerste uitleg en starten ze de digitale vorm van zorg vaak op naast fysieke zorg, voor een stukje vertrouwen en extra ondersteuning. Bij ervaren en gevorderde gebruikers starten ze vaak na de eerste uitleg op met de mogelijkheid om terug te vallen op de zorgverlener bij vragen en/of onduidelijkheden. Zorgwaard heeft ook informatie op dew 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 (mantelzorger wordt 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.

# Medisch Spectrum Twente

**Medisch Spectrum Twente is een ziekenhuis in de regio Twente.**

## Inloop /Digihelplijn

### Patiënten Service Centrum

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

## Medisch Service Centrum/ Digihelplijn

### 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 Medisch Service Centrum ligt de patiëntondersteuning nog dicht bij de eigen zorgverlener. Patiënten krijgen instructie van de zorgprofessional bij aanvang van het gebruik. Ze lopen het zorgpad goed door om hierin samen beslissingen te kunnen nemen. 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.

## Peer-to-peer

### Patiëntenpanel

Verschillende afdelingen maken gebruik van een patiëntenpanel. Zo'n panel (ongeveer 10 tot 20 patiënten en/of mantelzorgers) komt ongeveer twee keer 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 dit ziekenhuis 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 zorgafspraak 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 momenten.

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.

### 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 worden zorgprofessionals begeleid door Sensire, leverancier en implementatiepartner Tinybots. 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 |
|---|---|---|
| **Informatievoorziening** | 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 implementatiepartner) | Online training beschikbaar als opfrisser. |
| **Bespreken met klant** | De zorgprofessional bespreekt met de klant en eventueel de mantelzorger de folders van Sensire (mijn MIJNzorgassistent) en die van Tinybots over de Tessa-robot. | |
| **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. | |

# Helpdesk Digitale Zorg

Helpdesk Digitale Zorg

Er zijn in ons land zo'n 3,5 miljoen mensen niet digitaal vaardig. Zij missen hierdoor eerlijke kansen, om gebruik te maken van digitale zorg. Hoe ondersteun je hen zodat zij toch mee kunnen in bijvoorbeeld het online patiëntenportaal? Een mooi initiatief is de Helpdesk Digitale Zorg. Deze stichting biedt patiënten en cliënten van verschillende aangesloten zorginstellingen ondersteuning bij het gebruik van digitale zorg. Zij kunnen met al hun technische en niet-medische vragen over zorgapps terecht op één centrale plek. Een ervaren team van servicemedewerkers helpt hen verder. Dankzij deze ondersteuning houden zorgprofessionals meer tijd en ruimte over voor het verlenen van goede zorg aan hun patiënten.

### Wat doet Helpdesk Digitale Zorg?

Biedt laagdrempelige, niet-medische ondersteuning aan patiënten en cliënten bij digitale zorgtoepassingen, zoals:

- MedGemak
- Uw Zorg Online
- HuisartsDichtbij
- Teleconsultaties
- PGO's en gezondheidsapps
- Inloggen (met DigiD) op een mijn-omgeving

### Waarom samenwerken met de Helpdesk Digitale Zorg?

- Eén centraal punt voor digitale hulp aan jouw patiënten
- Minder druk op zorgprofessionals
- Een landingspagina op maat voor jouw organisatie
- Binnen enkele weken aangesloten: snel en eenvoudig

### Hoe werkt het?

- Neem via mail contact op met Helpdesk Digitale Zorg
- Stel een klein team samen: iemand uit de lijn, ICT & communicatie
- Krijg een eigen landingspagina, met uitleg voor medewerkers en patiënten
- Informeer je patiënten actief
- Ontvang ieder kwartaal rapportages met inzichten over de verleende ondersteuning

Vliegwiel vroeg twee zorgorganisaties waarom zij gebruikmaken van de Helpdesk en wat het hen oplevert.
Lees **hier** het artikel.
Luister ook eens naar de podcast over Helpdesk Digitale Zorg.

**"Doel van de Helpdesk Digitale Zorg is dat iedereen digitaal vaardig wordt en dat daarmee de zelfredzaamheid van cliënten wordt vergroot. Dat sluit aan op onze eigen visie; ook voor Parnassia Groep is inclusie een belangrijke waarde."**

Wendeline Sjouwerman,
projectmanager Parnassia Groep

InteraktContour
VERDER MET HERSENLETSEL

### Techhelden en techmaatjes

InteraktContour is een zorgorganisatie waar mensen met niet-aangeboren hersenletsel gespecialiseerde zorg en ondersteuning krijgen in de vorm van behandeling, dagbesteding, wonen met 24-uurszorg, begeleiding en zorg thuis. De inzet van technologie speelt binnen de organisatie een grote rol. In dit praktijkvoorbeeld lees je hoe InteraktContour die technologie succesvol inzet met hulp van Techhelden en Techmaatjes.

Techhelden en Techmaatjes helpen cliënten om met technologie langer zelfstandig thuis te wonen.
InteraktContour heeft een uitleenservice met 44 technologische hulpmiddelen. Cliënten kunnen deze producten vrijblijvend acht weken uitproberen om te ontdekken welke technologie het beste bij hun behoeften past. Dit verlaagt de drempel om nieuwe hulpmiddelen te integreren in het dagelijks leven.

| | Techhelden | Techmaatjes |
|---|---|---|
| **Wat doen ze?** | Techhelden zijn senior begeleiders met affiniteit voor technologie. Zij werken 8 uur per week in deze rol om cliënten te ondersteunen met een advies op maat-traject. Ze voeren het gesprek met de cliënt over wat er nodig is om langer thuis te kunnen blijven wonen. Ze achterhalen welke problemen er zijn, waar de motivatie van de cliënt ligt en welke technologie het beste bij de cliënt past. | Techmaatjes zijn vrijwilligers. Zij ondersteunen de techhelden bij installatie van technologie in de woning van de cliënt, het oefenen en beantwoorden van vragen. Deze vrijwilligers worden specifiek geworven als techmaatjes en hebben vaak al de nodige kennis over technologie of willen dit graag leren. Momenteel krijgt één op de vijf cliënten binnen het project een bezoek van een techmaatje, de ambitie is om dit verder uit te breiden. |
| **Welke training is nodig?** | Techhelden krijgen een extra training in zorgtechnologie. Dat betreft een e-learning, één dag scholing, bezoek aan een technologiemarkt bij start, en daarnaast één keer per kwartaal een leernetwerkbijeekomst waar ontmoeting, uitwisseling, casuïstiek en stoeien met producten centraal staan. | Weten vaak al het nodige van technologie in het algemeen en moeten vooral geschoold worden in het omgaan met mensen met hersenletsel.<br>Daarnaast krijgen ze e-learning en één dag scholing in groepsverband. Ze leren over:<br>• de bedoeling van het project, nl. langer thuis wonen<br>• het proces; hoe doen we dit en hoe meten we het succes van de inzet.<br>• de technologiemarkt waar alle producten geleend kunnen worden. |
| **Wat bespreken techhelden en techmaatjes met cliënt?** | Ze brengen de problematiek in dagelijkse routines in kaart. Ze kijken ook naar de toekomst: welke problemen komen er mogelijk aan op korte termijn? Als dat helder is, kunnen ze advies op maat geven en aan de slag met het lenen van producten. | |
| **Inzet van technologie bij cliënt** | Helpen bij het installeren van het product bij de cliënt thuis. Samen het product uitproberen. | Helpen bij installatie van het product en beantwoorden van vragen. |

Vervolg ↓

| | Techhelden | Techmaatjes |
|---|---|---|
| **Monitoren en bijstellen** | InteraktContour doet mee aan een meerjarig longitudinaal onderzoek naar de effecten van de inzet van technologie op het langer thuis wonen. Structurele meting bij elke cliënt die meedoet aan het project.<br>Nulmetingen aan de start van de interventie via gevalideerde vragenlijst. Gekeken wordt o.a. naar kwaliteit van leven, belasting van mantelzorgers, afname van formele zorg en effect op langer zelfstandig thuis wonen. Wordt herhaald aan einde interventie en daarna jaarlijks. (i.s.m. Hogeschool Windesheim en Radboud umc). | |
| **Bij problemen** | Voor cliënten is er tijdens kantooruren een telefoonnummer – de zogenoemde Technologie hulplijn - dat bemant wordt door techhelden.<br>Voor techhelden is er een appgroep waarin ze aan elkaar vragen kunnen stellen. Ook is het mogelijk om bij problemen een ict-medewerker te mailen. | Cliënten helpen bij vragen. Techmaatjes kunnen ook de telefonische helpdesk bedienen. |

### Resultaten en werkwijze

→ Eigen uitleenservice voor 4000 cliënten
→ 1040 actieve leningen in 2024

### Technologieën in gebruik

→ 44 soorten, zes categorieën. Bijvoorbeeld planning/geheugen, slaap/ontspanning, veiligheid/monitoren, etc. Betreft vooral producten uit de V&V zorg en gehandicaptenzorg
→ Eén op de drie leningen leidt tot aanschaf

### Vergoeding en financiering

→ Na gesprekken met zorgkantoren is alle technologie declareerbaar binnen MPT (Modulair Pakket Thuis)
→ Voorwaarde: de technologie moet worden terugverdiend binnen een jaar en een andere vorm van zorg vervangen.
Een aanzienlijk deel van de gemeenten financieren de technologie voor wmo-cliënten door een eenmalige subsidie te geven die we specifiek aanvragen voor dit project.

### Implementatietips van InteraktContour

- Organiseer technologiemarkten dichtbij de cliënt op locatie. Laat cliënten, netwerk en medewerkers de technologie zelf ervaren. Dit vergroot de betrokkenheid én het gebruik. Vaak weet men niet wat er allemaal mogelijk is, en maakt het onderwerp minder abstract.
- Ga actief op zoek naar subsidies.
  - Lobby bij gemeenten en zorgkantoren en maak duurzame afspraken. Negen van de elf gemeenten verleenden subsidie aan InteraktContour voor hun wmo-cliënten.
  - Vraag een STOZ-subsidie aan. De helft van alle projecturen worden voor vijftig procent uit deze subsidie betaald.
- Sluit aan bij de specifieke behoefte van de cliënt en geef advies op maat: maatwerk vergroot de kans op succes.

**Lees meer en bekijk de video over dit project**

# Samen Gezond Gezondheidscentra

**Vier huisartsenpraktijken in de Gelderse regio Malden* begonnen eind 2024 met een digitaal inloopspreekuur voor patiënten. Wat was de aanleiding daarvoor en hoe pak je de organisatie van zo'n inloopspreekuur aan?**

Uit patiënttevredenheidsonderzoeken bleek dat de bereikbaarheid van de praktijk als knelpunt werd ervaren. Veel patiënten waren niet op de hoogte van digitale mogelijkheden zoals het patiëntenportaal. Anderen wisten de weg wel, maar voelden zich onzeker of liepen vast bij gebruik. Praktijkmanager Franca Gerrits zette een praktisch en laagdrempelig initiatief op dat echt verschil maakt. Ze raadt andere praktijken aan hier ook werk van te maken. "Er is vaak meer behoefte aan hulp dan je denkt. Door eerst even mee te kijken, kun je al veel frustratie wegnemen. Patiënten ervaren opluchting als iemand letterlijk naast ze zit en hen helpt door het portaal."

Het is een kleine investering die veel oplevert: niet alleen voor de praktijk maar vooral ook voor de patiënt. De huisartsenpraktijken willen met het inloopspreekuur voorkomen dat mensen gefrustreerd en gedemotiveerd raken. Want dat heeft impact op hun bereidheid het nog een keer te proberen.

De meest voorkomende vragen en problemen tijdens het inloopspreekuur: **Problemen met inloggen**, bijvoorbeeld door:

- dubbele accounts
- e-mailadressen die gekoppeld zijn aan een inmiddels opgeheven provider
- koppelingsproblemen doordat bijvoorbeeld partners hetzelfde e-mailadres gebruiken
- verificatieproblemen met het BSN-nummer

- **Technische storingen** aan de kant van de softwareleverancier, zoals het niet kunnen ophalen van gegevens.
- **Onbekendheid met de digitale omgeving**: patiënten weten vaak niet hoe het werkt of waar bepaalde functies te vinden zijn.
- **Verwarring over welke app of welk portaal ze nodig hebben**.

## Stappenplan: zo organiseer je een digitaal inloopspreekuur

1. **Signalen herkennen en aanleiding formuleren**
   - Gebruik praktijkdata of enquêtes om knelpunten in bereikbaarheid of digitale vaardigheden te signaleren.

2. **Organiseer het spreekuur**
   - Kies een vaste locatie en tijd, bijvoorbeeld twee keer per maand van 15:00–16:00.
   - Kies voor een fysiek inloopspreekuur dat ook toegankelijk is voor een minder digitaal vaardige patiënt.
   - Houd het laagdrempelig: vrije inloop, geen afspraak nodig.
   - Laat het uitvoeren door een praktijkmanager, digicoach of andere digitaal vaardige medewerker.

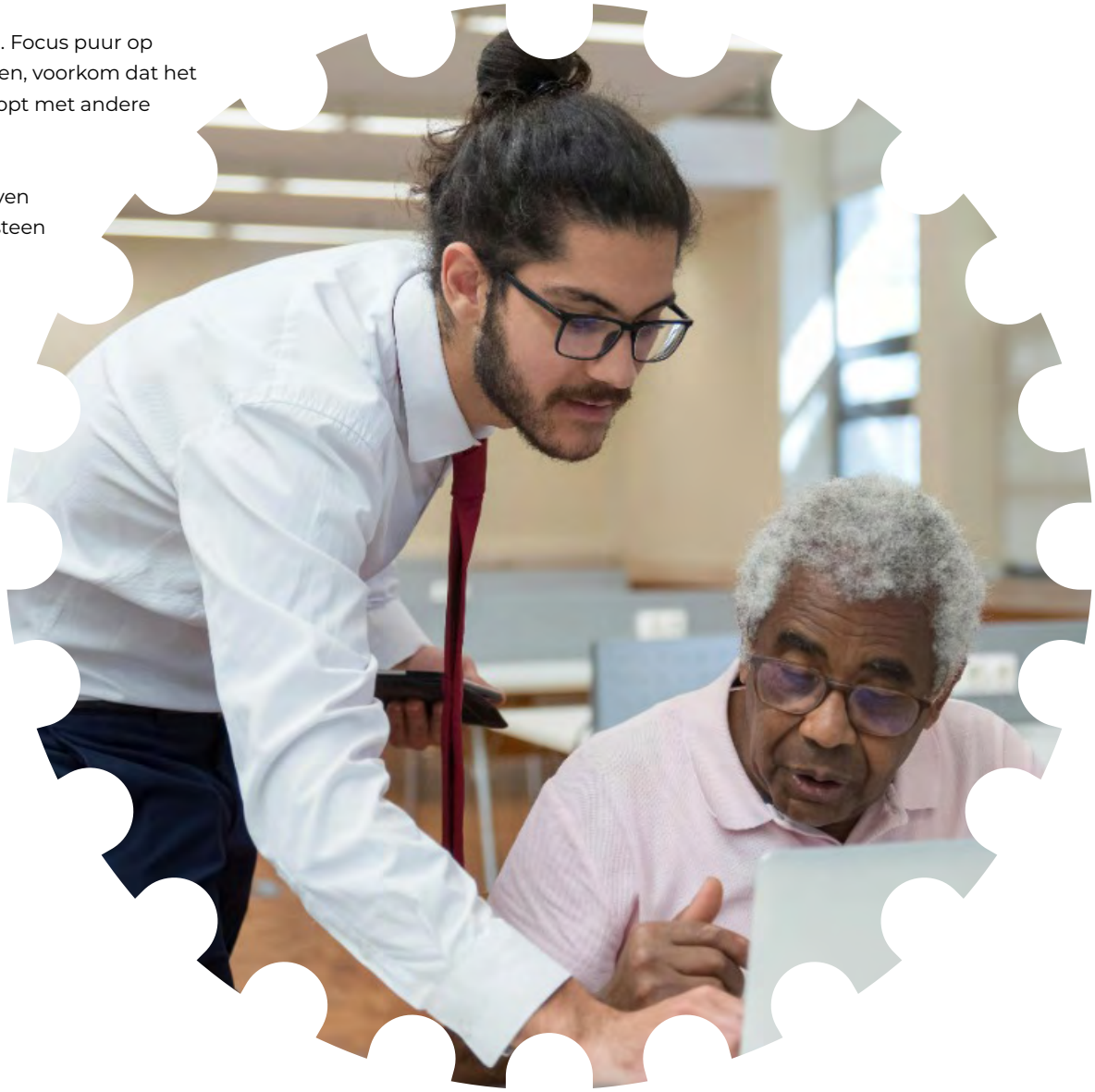
3. **Communiceer helder richting patiënten en collega's**
   - Geef duidelijke instructies over wat het spreekuur wel en niet is (alleen voor digitale vragen).
   - Kader goed af hoe en wanneer patiënten kunnen worden doorverwezen.
   - Maak medewerkers bewust van hun rol in het toeleiden.
   - Gebruik wachtkamerschermen, flyers, de website, het patiëntenportaal en lokale krantjes voor bekendheid onder patiënten.
   - Zorg voor een logisch stappenplan op de website en socials welke stappen patiënten kunnen ondernemen wanneer zij een hulpvraag hebben.

**"Patiënten ervaren opluchting als iemand letterlijk naast ze zit en helpt."**

**4. Zorg voor continuïteit en technische randvoorwaarden**

- Houd rekening met beperkingen in toegang tot systemen bij meerdere praktijken.

### Implementatietips

- **Start klein en stuur bij**. In het begin kwamen er weinig patiënten, totdat beter gekaderd werd wat het spreekuur inhield en hoe ze daar terecht konden.
- **Maak het proces inzichtelijk**. Laat patiënten en collega's stap voor stap zien wat er gebeurt. Door het proces rondom het patiëntenportaal inzichtelijk te maken, begrijpen collega's beter wat een patiënt ziet en tegenkomt. Dit helpt hen om zelfstandig vragen van patiënten te beantwoorden, ook als ze zelf niet betrokken zijn bij het spreekuur.
- **Zorg voor persoonlijke aandacht**. Alleen al 'even meekijken' geeft veel patiënten vertrouwen.
- **Wees realistisch**. Niet iedereen wordt direct digitaal vaardig. Succesmomenten helpen mensen gemotiveerd te blijven.
- **Wees zichtbaar en herhaal je boodschap**. Naamsbekendheid bouw je langzaam op. Gebruik alle kanalen: wachtkamerscherm, website, social media, folders en mond-tot-mond.
- **Houd het simpel**. Focus puur op digitale hulpvragen, voorkom dat het spreekuur overloopt met andere zorgvragen.

*(De Kroonsteen boven (Malden), De Kroonsteen beneden (Malden), Huisartsenpraktijk Molenhoek en Huisartsenpraktijk Overasselt)