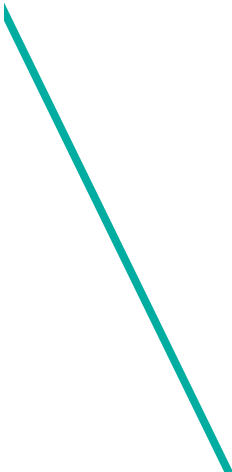




Hoe ontwerp je een hybride zorgpad?



Digitalisering biedt mogelijkheden om de zorg toegankelijk, betaalbaar en van hoge kwaliteit te houden. Digitaal informatie ontvangen en versturen, thuismeten en patiënten de mogelijkheid geven om digitaal vragen te stellen aan de zorgverlener, worden steeds vaker in de zorg gebruikt. Maar hoe zorg je voor een goede mix van fysieke en digitale zorg? Hoe ontwerp je een hybride zorgpad?

Werkatelier: Hoe ontwerp je een hybride zorgpad?

Een hybride zorgpad ontstaat niet door simpelweg digitale elementen toe te voegen aan bestaande zorgpaden. Zorg verandert en verbetert pas echt als we met een frisse blik naar bestaande processen kijken en nieuwe, hybride zorgpaden ontwikkelen. Met als motto 'Zelf als het kan, thuis als het kan, digitaal als het kan' (Integraal Zorgakkoord (IZA) 2022). Deze hand-out nodigt je daartoe uit. De hand-out hoort bij het werkatelier 'Hoe ontwerp je een hybride zorgpad', gegeven door de NVZ in samenwerking met BeterDichtbij, tijdens het congres Mobile Healthcare op 6 november 2024.

Waarom hybride zorg?

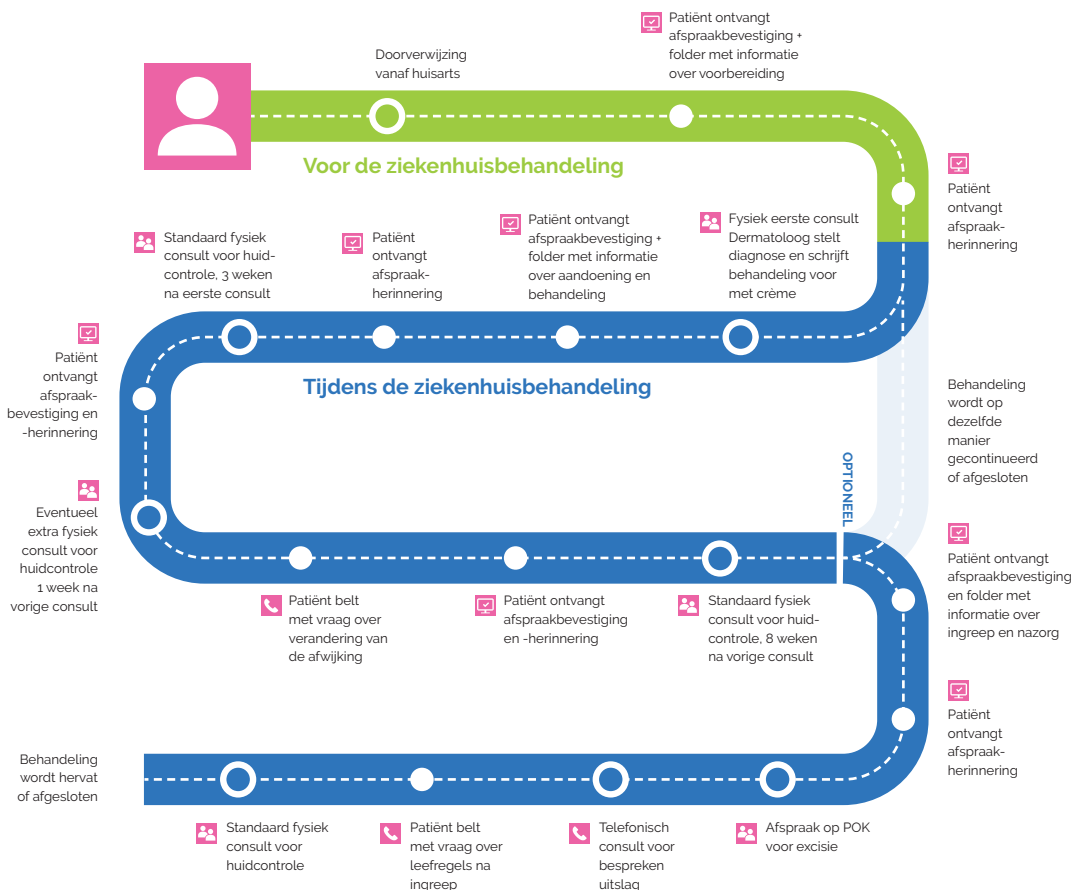
Hybride zorg kent voordelen voor patiënt, zorgverlener, de zorg en de samenleving als geheel.

- Meer service en comfort voor de patiënt, door beter inzicht in de patiëntreis
- Meer regie voor de patiënt in het zorgproces
- Effectiever gebruik van consulttijd en contactmomenten door beter voorbereide patiënten
- Meer rust en grip op eigen tijd voor zorgverleners door asynchrone communicatie
- Zorgverleners kunnen beter inspelen op de specifieke situatie van de patiënt
- Voorkomen van onnodige ziekenhuisbezoeken doordat de zorg plaatsvindt wanneer nodig en niet wanneer gepland
- Bij sommige vormen van hybride zorg: minder heropnames en complicaties
- Vergroten zorgcapaciteit en daarmee verhoging toegankelijkheid van de zorg
- Meer mogelijkheden tot samenwerking met andere zorgverleners en zorgorganisaties
- Minder reisbewegingen, dus minder CO₂-uitstoot

Belangrijkste uitgangspunten bij hybride zorg

De beste zorg op het juiste moment en via het juiste kanaal

In de blauwdruk hiernaast zie je hoe de reis van een patiënt kan verlopen. Waar digitaal de basis is, en fysieke zorg alleen plaatsvindt als het moet. Waar digitale diensten ingezet worden om de patiënt betere service te verlenen en processen van de zorg te verbeteren. En waar de behoefte van de patiënt leidend is. Deze patiëntreis kan uiteraard verder worden ingevuld voor specifieke ziektebeelden, kortdurend of chronisch, en specifieke behandeltrajecten. De uiteindelijke patiëntreis is voor elke patiënt uniek: patiënt en zorgverlener beslissen samen welke zorg wanneer via welk kanaal het beste kan plaatsvinden.



Laat de techniek echt gebruiksvriendelijk werken

Hoe kunnen zorgverleners zo makkelijk mogelijk werken met de techniek achter de digitale zorg? Het gebruikersgemak voor zorgverleners moet natuurlijk heel goed zijn, anders levert het frustraties op. Hier ligt een belangrijke verantwoordelijkheid voor de organisaties en ontwikkelaars achter de digitale oplossingen. Dit kan duurzaam en goed door gebruikers (zorgverleners) hierbij te betrekken, goed te testen en gedrag en ervaringen binnen de dienst te monitoren. Als zorgorganisatie kun je dit stimuleren en is het heel waardevol om actief feedback en input te delen met de partijen achter de digitale diensten.

Goed ingerichte werkplekken: van alle gemakken voorzien

Kunnen zorgverleners altijd makkelijk én veilig de digitale zorg inzetten? Het is natuurlijk belangrijk om de werkplekken hier goed op in te richten: in de organisatie, op locatie bij patiënten en cliënten en ook thuis, waar ook steeds vaker gewerkt wordt. Werkt beeldbellen goed, is er overal een goede internetverbinding en hoe gaat het met de Citrix-omgeving? En tegelijk mag je van zorgverleners vragen dat de juiste stappen worden gevolgd om de privacy van patiënten te waarborgen. Denk aan: werken in een afgesloten ruimte, de eigen PC locken als je er niet achter zit, inloggen via VPN, etc.

Servicepunt voor zorgverleners én patiënten

Een servicedesk voor digitale zorg in een ziekenhuis of andere zorgorganisatie: we zien het steeds meer, ook voor patiënten. Een eigen, intern servicepunt voor zorgverleners zelf is natuurlijk belangrijk: hoe werken de digitale diensten en wat kan ik doen bij een vraag of probleem? Door hiernaast ook een servicepunt voor patiënten aan te bieden, ontlast je zorgverleners ook. Zij hoeven dan niet meer zelf de praktische vragen rond een nieuwe app of platform te beantwoorden, maar kunnen verwijzen naar een plek waar je live, telefonisch of per mail alle vragen kan stellen als patiënt.

Goede samenwerking tussen digitale diensten

Uiteindelijk is het voor iedereen fijn als de verschillende diensten goed samenwerken of zelfs geïntegreerd zijn. Goed voorbeeld is hierbij de integratie tussen nieuwe apps en de vaste patiënten- en cliëntendossiers. Daarbij is het dossier het startpunt voor zorgverleners in het dagelijks werk, en werken zij zo ook in andere digitale diensten, zonder actief te hoeven inloggen. Ook administratief heeft dit grote voordelen. Daarnaast is een goede samenwerking tussen diensten die gezamenlijk gebruikt worden, voor zorgverleners natuurlijk waardevol. Kan dit beter of zie je kansen hiervoor binnen jouw organisatie? Zet de leveranciers van de digitale diensten samen aan tafel om dit op te zetten. Zo zijn er bijvoorbeeld verbindingen tussen BeterDichtbij en diensten en partijen als Luscii, Indiveo, Microsoft Teams, kanker.nl en Thuisarts.nl bijvoorbeeld tot stand gekomen.

Help zorgverleners hun kennis en kunde vergroten

Digitaal of op een andere manier gaan werken is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Het blijft belangrijk om zorgverleners optimaal te ondersteunen bij het (door)ontwikkelen van digitale vaardigheden, via training of bijvoorbeeld het succesvolle concept van digicoaches. Belangrijk ook om hier bij zorgverleners tijd voor vrij te maken, tijdens hun diensten. Daarbij: starten met een digitale dienst is één, er optimaal gebruik van blijven maken is twee. Hoe blijf je bij in de ontwikkelingen en waar haal je je inspiratie vandaan om goed om te kunnen gaan met nieuwe mogelijkheden? Veel zorgorganisaties betrekken de eigen academie (vaak opgezet samen met de HR afdeling) bij de implementatie van digitale zorg, en ontwikkelen interne e-learnings of bieden verdiepende trainingen over bijvoorbeeld digitaal communiceren aan.

Zelf aan de slag?

Scan de QR-codes voor een toolkit met lege patiëntreis en icoontjes.

Ook vind je daar korte filmpjes van zorgverleners en patiënten die hun eigen ervaringen delen.



Toolkit
op de NVZ-site



Toolkit
op de site van
BeterDichtbij



Meer weten?

Bezoek ons online implementatiecafé op dinsdag 4 februari 2025 van 12.00 - 13.00 uur.
Scan de QR-code om aan te melden.