

# Zorgcommunicatie op afstand

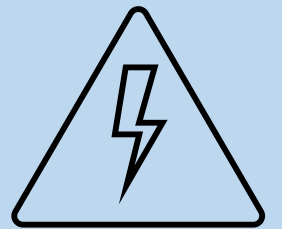
Yrsa Niels, Nastasja Wüller en Maya Scheid  
Projectbegleiding door Meta Mosterd-Steijsiger



Inleiding

# Aanleiding:

- *Logt u even in? - werkpakket 2*
  - Deel van groter project: ondersteunen van mensen om langer thuis te kunnen blijven wonen (door middel van een digitale platform)
- Maatschappelijke achtergrond NL
  - dubbele vergrijzing, personeelstekort in de zorg, hogere zorgvraag



- Internationaal achtergrond

Spanje	Duitsland
zevend best gezondheidssysteem ter wereld	loopt achter het Europese gemiddelde wat de toepassing van e-health betreft
Groeiende groep oudere	

- Digitale zorg als oplossing

- Thuiszorg vergroot tevredenheid
- Digitale zorg draag eraan bij om werkdruk te verminderen
- Boost door corona-> nu nog potential om thuiszorg effectiever en patientengericht te maken

# Vraag- en doelstelling

## Hoofdvraag:

Wat zijn de ervaringen en wensen van 45plussers met minimaal twee zorgverleners met betrekking tot de communicatie op afstand met hun zorgverleners?

## Deelvragen:

- Wat is communicatie op afstand?
- Hoe is het digitaal zorgsysteem van Spanje, Duitsland en Nederland georganiseerd?
- Wat zijn de **ervaringen** van de respondenten met betrekking tot de communicatie op afstand met hun zorgverleners?
- Wat zijn de **wensen** van de respondenten met betrekking tot de communicatie op afstand met hun zorgverleners?

# Theoretisch kader- communicatie

## Communicatie

*“Waar mensen zijn is communicatie. We zijn allemaal meer dan 70% van elke dag van ons leven bezig met woorden, alleen al, wanneer we praten, luisteren, lezen of schrijven” (Oomkes, 2013, p. 21)*

## Communicatie op afstand:

gesprekdeelnemers zijn niet op dezelfde plek

-> gebruiken daarom een ander communicatiemiddel

# Theoretisch kader- Nederland

- Digitaal zorgsysteem Nederland
  - er wordt gewerkt aan het aanbieden van hybride zorg (mix: fysieke en digitale zorg) door zorgaanbieders  
->doel: Implementatie van digitale zorg bespoedigen
  - in internationale vergelijking van de Bertelsman Stiftung (Thiel et. al, 2018) staat Nederland van 17 landen op rang 9

# Theoretisch kader – Internationaal

Spanje	Duitsland
<p>Personeelstekort -&gt; zes verpleegsters/ 1.000 inwoners Europese gemiddelde: negen /1.000 inwoners</p>	<p>Personeelstekort</p>
<p>Hoog werkdruk voor verpleegkundige</p>	
<p>Bertelsman Stiftung: Spanje op rang 5 van 17</p>	<p>Duitsland van 17 landen op rang 16</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Iedereen heeft een elektronisch medisch dossier (~77% alleen maar regionaal beschikbaar).</li><li>- Op regionaal niveau: vaak al openbare patiënten portalen &amp; digitale recepten geïmplementeerd</li><li>- In totaal: 50- 75% van alle recepten digitaal</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Haald volgens de Europese commissie de Europese gemiddelde niet: -&gt; gebied "ePrescribing" 37% achter de Europese gemiddelde</li></ul>



# Methode

---

- Study design
  - Kwalitatief onderzoek doormiddel van semigestructureerde interviews
- Participanten
  - 6 mensen geïnterviewd:
    - ✓ 4 Nederlandse zorggebruikers 48-86 jaar
    - ✓ 1 Spaanse zorgverlener (ergotherapeut)
    - ✓ 1 Duitse zorgverlener (oncoloog)
- Data-analyse & weergave
  - Interviews per thema uitwerken
  - In subkopjes per thema antwoorden weergeven
- Validiteit, betrouwbaarheid & ethiek
  - Interviews met toestemming opnemen of aantekeningen maken
  - Context van het interview weergeven

# Resultaten



# Gebruikte communicatie- middelen

---

- App
- Website
- Zorgplatform
- (Video)bellen
- Mailen
- SMS
- Brieven



# App: 1

## Functie

- Voor buurtzorg
- Kan inzien wanneer verpleegkundige langskomt
- Dossiers inkijken
- Netwerk geen toegang

## Positieve ervaringen

- Alles komt in dossiers; ook contact tussen zorgverleners
- Gebruiksvriendelijk
- Makkelijk inloggen
- Overzichtelijk

## Negatieve ervaringen

- Kan er geen berichten via sturen
- App op in-actief als op dat moment geen zorg ontvangend

# Website: 1

*'Ik wil wel altijd alles zien.'* – Mevrouw C

## Functie

- Met fysiotherapeut afspraken maken

## Positieve ervaringen

- Afspraak inplannen kost weinig tijd

## Negatieve ervaringen

- Kan dossier en contact tussen zorgverleners niet inzien

# Zorgplatform: 2

*'Je bent bezig met de koffie en ondertussen staat erin dat je over een jaar dood bent.'*

*– Meneer D*

*'Of je het nou na een week leest of direct, dat maakt toch niet uit.'* – Mevrouw C

## Functie

- Bij huisarts en ziekenhuizen
- Dossiers inzien
- Communicatie tussen zorgverleners inzien
- Berichten vanuit zorgverleners inzien
- Online afspraak maken en verplaatsen
- Netwerk geen toegang
- Helpdesk als problemen

## Positieve ervaringen

- Inzien communicatie tussen zorgverleners
- Inzien dossier
- Afspraken verplaatsen kan snel
- Informatie snel bij de han

## Negatieve ervaringen

- Je kan testuitslagen zien lang voor de afspraak.
- Geen inzicht communicatie tussen zorgverleners
- Duurt te lang (een week) voordat je testuitslagen kan zien.

*“Als ik daar naar toe ga hoor ik precies hetzelfde” - Mevrouw B*

## (Video)bellen: 3

### Functie

- MS-verpleegkundige bellen als vragen
- Netwerk kan toegang hebben
- Videobellen kan, maar zien je liever in het echt
- Videobellen in coronatijd met klinisch psycholoog
- Delen van resultaten

### Positieve ervaringen

- Direct antwoord krijgen
- Ruimte voor aanvullingen en verduidelijkingen
- Hoeft niet de deur uit
- Tijdsbesparing
- Zorgverleners al langer bekend: stem is voldoende

### Negatieve ervaringen

- MS-verpleegkundige niet altijd aanwezig, maar belt dezelfde dag nog terug.
- Mist persoonlijk contact
- Niet op de hoogte gehouden
- Personen zijn over de telefoon soms moeilijk in te schatten

# Mailen: 1

## Functie

- Met MS-verpleegkundige

## Positieve ervaringen

- Reageert snel
- Communiceren duidelijk
- Indien nodig bellen ze alsnog

## Negatieve ervaringen

- Geen negatieve ervaringen



# SMS: 2

## Functie

- Bestellen medicijnen
- Aankondigen van afspraken (bv om bloed te komen afnemen)

## Positieve ervaringen

- Handig en makkelijk

## Negatieve ervaringen

- Geen negatieve ervaringen

# Brieven: 2

*'Ik heb wel eens een brief gehad dat ik de volgende dag er om 2 uur moest zijn. Lekker handig.'* – Meneer D

## Functie

- Bij ziekenhuis voor bevestiging afspraken
- Uitnodiging om een afspraak te maken

## Positieve ervaringen

- Telefoonnummer in brief voor bij vragen

## Negatieve ervaringen

- Onduidelijk waarom formulier meegestuurd
- Brieven kunnen kwijtraken/ te laat aankomen
- Niet alle afdelingen even geautomatiseerd binnen 1 ziekenhuis
- Niet telefonisch gemaakte afspraken nakomen

# Internationaal perspectief

Spaanse zorgverlener	Duitse zorgverlener
meest gebruikelijke communicatiemiddel op afstand voor lange tijd de telefoon	meestal een persoonlijke face to face communicatie
sinds corona: e-mails, whatsapp & videobellen in gebruik	groot verschil tijdens corona (veel digitale communicatie)
<ul style="list-style-type: none"><li>- instellingen bepalen zelf welke communicatiemiddelen ze aanbieden</li><li>- patiënt in de eerstelijnszorg kiezen tussen telefonisch/ fysieke afspraak</li><li>- bijna alle medische documenten worden opgeslagen op een publieke digitale gezondheidsplatform</li><li>- oudere mensen:<ul style="list-style-type: none"><li>- voorkeur voor fysieke, persoonlijke communicatie</li><li>- bang, dat kwaliteit van zorg slechter wordt door communicatie op afstand</li><li>- hebben moeite om toegang te krijgen (zorgplatform)</li></ul></li><li>- communicatiemiddelen nog in ontwikkeling</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- als patiënten al langer bekend: soms bellen of videobellen</li><li>- perspectief op het gebruiken van andere communicatiemiddelen die digitaal zijn heel kritisch</li><li>- mensen zijn bang om datazekerheid</li><li>- communicatie op afstand meer gezien als een noodzakelijke vervanging van het persoonlijk gesprek</li></ul>

# Ideale zorgplatform

- *‘Dat lijkt me goddelijk en dan met digiD inloggen en dat ik gewoon alles kan doen wat ik wil.’ - Mevrouw C*



# Overzicht van *de* ideale zorgplatform

- <https://www.youtube.com/watch?v=b8q0T32LPWg>

# Bronnenlijst



- Oomkes, F. R. (2013). *Communicatieleer: Een inleiding*. Den Haag: Boom Lemma.
- Thiel, R., Deimel, L., Schmidtman, D., Piesche, K., Hüsing, T., Rennoch, J., Stroetmann, V., Stroetmann, K. (2018, november). *#SmartHealthSystems: International comparison of digital strategies*. Geraadpleegd op 20 december, van [https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/Projekte/Der digitale Patient/VV SHS-Studie EN.pdf](https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/Projekte/Der_digitale_Patient/VV_SHS-Studie_EN.pdf)