

Slim gebruik van het BeterDichtbij platform

Begrijpelijk communiceren met patiënten, ook digitaal



Lian Angelino
Projectmanager



Onderzoekt zelf
Praat met familie en vrienden over lichamelijke klachten
Zoekt online gezondheidsinformatie op
[THUISARTS.NL](https://thuisarts.nl)



"Ik heb lichamelijke klachten. Wat is er met me aan de hand?"

Beeldbellen met de huisarts

Krijgt verwijzing naar het ziekenhuis

Maakt afspraak met de poli via patiëntportaal
3 weken wachten.

"Vervelend dat ik toch naar het ziekenhuis moet. Ik hoop dat het meevalt."

Voor de ziekenhuisbehandeling



Bericht met voorlichtingsmateriaal over onderzoek

[indiveo](https://indiveo.nl)

Fysieke afspraak met de arts

Meldt zich digitaal aan via patiëntportaal

Bereidt zich digitaal alvast voor op ziekenhuisbehandeling

- "Welkom bij het ziekenhuis. Om u goed te kunnen helpen, hebben wij een korte vragenlijst, wilt u die vast invullen?"
- Vragenlijst met anamnese

mijn.ziekenhuis.nl

"Dat was veel informatie zeg. Hoe ga ik dit allemaal onthouden?"

Beeldbelgesprek over onderzoeksuitslag

Bezoekt ziekenhuis voor lichamelijk onderzoek



Tijdens de ziekenhuisbehandeling

Bericht met besproken informatie en vervolgstappen

Monitort thuis eigen gezondheid
[Luscii](https://luscii.nl)

"Wat fijn dat ik zoveel al zelf thuis kan doen. Zo kan ik zoveel mogelijk blijven doen wat ik graag wil."

Bericht van de poli:
"Kent u de 3 goede vragen al? Deze helpen u uw beeldbelafspraak voor te bereiden."
Bij de dokter? 3 goede vragen

Beeldbelafspraak: afronding van de ziekenhuisbehandeling

Optioneel

Bericht van zorgverlener:
"Wat fijn dat het beter gaat met u!"

Oefent thuis en houdt dagboekje bij over voortgang

Digitale intake met zorgverlener: fysieke afspraak

Welkomstbericht van de zorgverlener: "Ik ben nu uw contactpersoon, hoe kan ik u helpen?"

Krijgt verwijzing naar bijvoorbeeld eerstelijns, thuiszorg of revalidatie

Bericht van het ziekenhuis met link naar tevredenheidsenquête
"Bedankt voor uw vertrouwen in onze zorg"
[Zorgkaart Nederland](https://www.zorgkaart-nederland.nl)

Na de ziekenhuisbehandeling



Optioneel

“2x daags 2 tabletten”

Hoeveel tabletten zou de patiënt dagelijks nemen bij het advies “2x per dag 2 tabletten”?

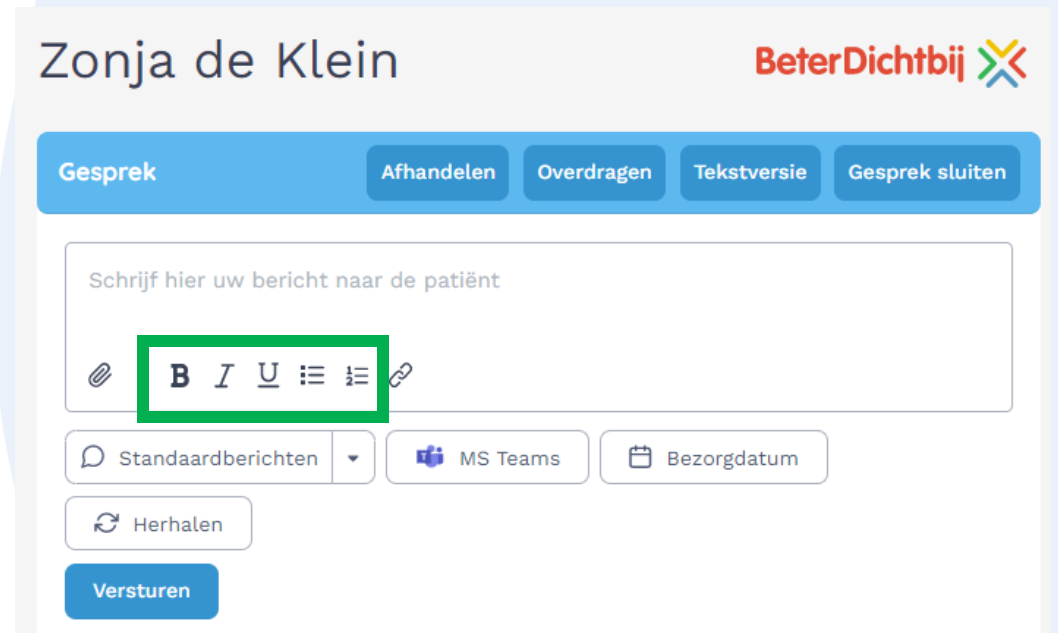
- **70%** leest het correct
- **35%** past het correct toe

“2 x per dag 2 tabletten: ochtend 2 tabletten en avond 2 tabletten.”

- Het percentage van mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden die de tekst juist interpreteerde steeg van **30 naar 80%**
- Het percentage van mensen met voldoende gezondheidsvaardigheden die de tekst juist interpreteerde steeg van **50 naar 90%**

Waar moet je aan denken bij digitaal communiceren?

- Vermijd jargon
- Kies één boodschap per bericht
- Geef je bericht structuur
 - Tip: gebruik de **opmaakfunctie** in het BeterDichtbij platform



The screenshot shows the BeterDichtbij interface for a patient named 'Zonja de Klein'. At the top right is the BeterDichtbij logo. Below the patient name is a blue bar with the word 'Gesprek' and four buttons: 'Afhandelen', 'Overdragen', 'Tekstversie', and 'Gesprek sluiten'. The main area is a text input field with the placeholder 'Schrijf hier uw bericht naar de patiënt'. Below the input field is a rich text editor toolbar with icons for bold (B), italic (I), underline (U), bulleted list (≡), and numbered list (≡), all of which are highlighted with a green box. Below the toolbar are buttons for 'Standaardberichten' (with a dropdown arrow), 'MS Teams', and 'Bezorgdatum'. There is also a 'Herhalen' button with a refresh icon. At the bottom is a blue 'Versturen' button.

En ook....

- Spreek de patiënt direct aan
- Personaliseer je bericht

Het is nu 2 weken na de operatie. Als u nog vragen hebt of klachten, laat het ons dan gerust weten.



Hoe gaat het met u mevrouw Jansen, nu 2 weken na uw operatie?



CHECKLIST

Effectief digitaal bericht

Schrijf persoonlijk, spreek je patiënt aan

Spreek de patiënt persoonlijk aan en haak in je bericht aan op een persoonlijke situatie, zo houd je het contact warm maar functioneel.

Het is nu 2 weken na de operatie. Als u nog vragen hebt of klachten, laat het ons dan gerust weten.



Hoe gaat het met u mevrouw Jansen, nu 2 weken na uw operatie?



Wat kan wel: schrijf het positief op

Vertellen wat iemand wél kan of mag doen is veel effectiever dan wat niet kan of mag.

De komende dagen mag uw been NIET nat worden. Douche, zwem of was uw been daarom niet!



Na 5 dagen mag u uw been weer gewoon wassen en ermee douchen of zwemmen.



Formuleer actief

Actieve zinnen zijn zinnen met zo min mogelijk werkwoorden, in de tegenwoordige tijd en bij voorkeur niet te lang.

U wordt aanstaande maandag om 13:00 uur verwacht bij de poli Orthopedie. U wordt dan onderzocht door dokter De Jong. Zij zal u dan ook meer vertellen over het vervolg van de behandeling.



Maandag 13:00 uur zien wij u op de polo Orthopedie. Dokter De Jong onderzoekt u dan. Zij vertelt u dan ook meer over het vervolg van de behandeling.

