

# MAASSTAD ZIEKENHUIS

een santeon ziekenhuis



## Patiëntondersteuning digitale zorg

14 februari 2023

*Webinar Stichting Digisterker en BeterDichtbij*



## Patricia de Kluis

- Patiëntenvoorlichter
- Aanspreekpunt en coördinator  
Patiëntenvoorlichting
- 23 jaar werkzaam in het Maasstad Ziekenhuis,  
9 jaar bij Patiëntenvoorlichting



# Start Patiëntenvoorlichting

- 2001 opgericht
- Steeds verder uitgebreid
- Patiëntpopulatie Rotterdam-zuid:
  - Laaggeletterdheid
  - Meertaligheid
  - Verschillende opleidingsniveaus

# Huidige Patiëntenvoorlichting

- Elke werkdag geopend van 09.00-16.00 uur.
- Ook telefonisch en per mail bereikbaar.
- Voor algemene vragen en digitale ondersteuning bij:
  - Mijn Maasstad Ziekenhuis (incl. DigiD)
  - BeterDichtbij
  - Thuismeten (i.s.m. Thuismonitoringscentrum)
  - vragenlijsten

Eventueel zoeken wij contact met de aanbieders van de digitale diensten.



Voor meer ondersteuning bij digitale vaardigheden verwijzen wij patiënten door naar cursussen bij de bibliotheek.

# BeterDichtbij bij Patiëntenvoorlichting

- Gebruik BeterDichtbij sterk gegroeid. Momenteel zo'n 55.000 gesprekken met patiënten.
- Zorgverleners beantwoorden praktische vragen.
- Behoefte aan ondersteuning, direct op locatie.
- Training en contact van/met het servicedeskteam BeterDichtbij.



# Veel gestelde vragen bij Patiëntenvoorlichting

- DigiD: aanvragen van tweestapsverificatie of (waar mogelijk) de DigiD app, zodat patiënten kunnen inloggen in hun patiëntenportaal.
- Downloaden app: oudere patiënt die moeite heeft met het downloaden van de app/het verificatieproces.
- Mailadres: patiënten die hetzelfde mailadres in combinatie met een ander nummer gebruiken, en dus vastlopen met de activatie van BeterDichtbij.
- Vragenlijsten: hulp bij pijnpoli vragenlijsten en PROMs.



Hoe werkt het? Bij mij in de buurt? Voor professionals Over ons

## Hoe kunnen we u helpen?

Kies een onderwerp

Activeren >	Telefoon of tablet >	Voor het eerst activeren
Gebruiken >	Computer of laptop >	Al eerder op webplatform ingelogd >
Beeldbellen >		Activatieproblemen >
Hulp bij problemen >		Welke app downloaden?
Over BeterDichtbij >		Toestelvereisten
Privacy & veiligheid >		
Contact >		

## PATIËNTEN INFORMATIE

### BeterDichtbij app

Direct contact met uw arts  
via uw telefoon of tablet

# Wat heeft een fysiek servicepunt nodig?

- Draagvlak en bekendheid in de organisatie (incl. budgetten en communicatie).
- Goede plek op een centraal punt in de organisatie (ook digitale bereikbaarheid is belangrijk).
- Bezetting.