

Q&A Webinar Stichting Digisterker en BeterDichtbij: 'Digitale zorg voor iedereen'

14 februari 2023

Tijdens de webinar van Stichting Digisterker en BeterDichtbij 'Digitale zorg voor iedereen' op 14 februari 2023, zijn door u als deelnemers veel vragen gesteld. Dank daarvoor! De vragen die aan bod kwamen tijdens de online sessie, beantwoorden we hierbij graag voor u.

Heeft u nog een aanvullende vraag? Stel die gerust aan uw contactpersoon bij BeterDichtbij of Stichting Digisterker of mail ons op service@beterdichtbij.nl of info@digisterker.nl. We helpen u graag verder.

Met vriendelijke groet,

Stichting Digisterker en BeterDichtbij

Questions & answers

Over DigiVitaler

- **Wat is PGO en is PGO al opgenomen in het aanbod van DigiVitaler?**
 - Een PGO is een persoonlijke gezondheidsomgeving. De informatie over PGO is verwerkt als aanvullende les in DigiVitaler, zie <https://digivitaler.nl/pgo/>
- **Maakt DigiVitaler ook gebruik van de GGD Appstore?**
 - DigiVitaler maakt in het lesmateriaal ook gebruik van de GGD Appstore, zie <https://digivitaler.nl/gezondheidsapps/>
- **Kunnen mensen die helemaal nog nooit iets hebben gedaan met of achter een computer, ook instromen bij DigiVitaler? Of is een cursus Klik & Tik dan eerst aan te raden?**
 - Mensen moeten inderdaad over een aantal basis digitale vaardigheden beschikken, om met DigiVitaler te kunnen beginnen. Een intake voorafgaand aan de cursus kan bijdragen bij het bepalen van het niveau van de cursist. Als dit niveau nog niet voldoende is, kan iemand bijvoorbeeld starten met een cursus Klik & Tik, ook aangeboden door de bibliotheek. Hierin leren mensen de basisbeginselen van omgaan met de computer.
- **Staat het aanbod van DigiVitaler ook in Zorgdomein?**
 - Het aanbod van DigiVitaler staat niet in Zorgdomein. Zorgdomein verbindt zorgprofessionals met elkaar en hun patiënten, voor een betere opeenvolging van het zorgtraject. We besteden op dit moment aandacht aan



Zorgdomein bij de cursus 'Digisterker- Werken met de e-overheid', ook door bibliotheken gegeven. In 'Module 5 – Meer leren?' in het hoofdstuk 'Een Gezondheidsverklaring invullen en versturen (CBR)' komt het aan de orde.

- **Zijn er ook andere doelgroepen? Zoals thuiszorgteams?**

- Deze vraag kan meerledig opgevat worden:
Is het lesprogramma DigiVitaler ook geschikt voor andere doelgroepen, zoals bijvoorbeeld zorgprofessionals binnen de thuiszorg? DigiVitaler wordt door bibliotheken aangeboden voor alle burgers. Dat is dus ook voor de professional in de zorg die meer wil weten over hoe digitale zorg werkt.
Kan de bibliotheek ook met andere doelgroepen samenwerken dan ziekenhuizen, bijvoorbeeld met thuiszorgorganisaties? Ja, dat kan. Bibliotheken werken graag samen en hebben die ervaring ook met verschillende partnerorganisaties in het sociaal domein.

Over samenwerking bibliotheek en zorgorganisatie zoals een ziekenhuis

- **Bij ons is een streekziekenhuis waar meerdere bibliotheekorganisaties contact mee zouden kunnen zoeken. Heeft iemand ervaring ermee hoe je dit gaat aanvliegen. Want als we allemaal apart het ziekenhuis benaderen dan zal dat niet werken.**
 - Maak met de betreffende bibliotheken uit het werkgebied van het ziekenhuis eerst samen een plan en stap dan gezamenlijk hiermee naar het ziekenhuis.



- **Hoe gaat een zorgorganisatie om met meerdere bibliotheken in haar werkgebied? Ik kan me voorstellen dat de ene bibliotheek al een stap verder is dan de andere.**

- Noordwest Ziekenhuisgroep heeft hiermee te maken. Ze heeft twee hoofdlocaties, in Alkmaar en Den Helder. Binnen dit zorggebied vallen twee bibliotheekstichtingen. Noordwest heeft ervoor gekozen om met beide bibliotheken de samenwerking aan te gaan. Online overleggen was effectief om iedereen bij elkaar te krijgen en maakte de uitvoering makkelijker.

Bovengenoemde situatie is het ideale plaatje. Maar dit zal niet altijd (direct) haalbaar zijn, door verschillen in aanbod en werkwijze per bibliotheek. Er zal soms met een lokale bibliotheek afzonderlijk afgestemd moeten worden om te komen tot afspraken over de invulling van de samenwerking.

Meer informatie en tips voor zorgorganisaties over samenwerken en in contact komen met bibliotheken vind je op <https://digivitaler.nl/zorgprofessional/>

- **Wij hebben op zich ook een mooie samenwerking met het ziekenhuis, maar de aanmeldingen vanuit het ziekenhuis blijven achterwege. Hebben jullie nog goede tips hoe we dit kunnen verbeteren? Hebben jullie bepaalde acties richting personeel gedaan zodat die doorverwijzingen op gang komen?**

- Binnen Noordwest loopt er een interne campagne op het gebied van digitalisering waarin dit wordt meegenomen, o.a. het verspreiden van de folder op de afdelingen. De verdere acties richting personeel worden binnen de samenwerking nog verder uitgewerkt.



- **Zijn er verschillende voorbeelden te noemen van samenwerkingen tussen Bibliotheken en ziekenhuizen?**
 - In Tiel bij hebben ze een samenwerking tussen Ziekenhuis Rivierenland en Bibliotheek Rivierenland. In Rivierenland heeft het ziekenhuis een DigiTaal Servicepunt geopend. Op werkdagen kunnen patiënten hier terecht voor hulp bij het patiëntenportaal (kleine vragen), maar ook voor het invullen van vragenlijsten. De vrijwilligers zijn getraind om ook door te verwijzen naar het aanbod van de bieb. Dit lijkt enigszins op de patiëntenservice, maar dan fysiek.
 - In Enschede heeft de Bibliotheek een mooie avond georganiseerd samen met het Medisch Spectrum Twente. Hier hebben ze ook iemand van het MST laten spreken over het portaal. Binnenkort organiseren ze een avond over het huisartsenportaal. Hier komt ook een huisarts als spreker vooraf, zodat het interactief wordt. In Hardenberg hebben ze met drie bibliotheken eerst samen een plan gemaakt en zijn gezamenlijk hiermee naar het Ziekenhuis gestapt.
 - In Deventer is de afspraak dat de gegevens van mogelijke geïnteresseerden door het ziekenhuis voor welke computercursus dan ook naar ons worden doorgestuurd. De gegevens van inwoners van andere gemeenten sturen wij weer door naar desbetreffende bibliotheek.
 - In Assen is een mooie samenwerking tussen bibliotheek DNK (De Nieuwe Kolk) en het Wilhelmina Ziekenhuis.



- **Wat haal je bij de bibliotheek wat de patiëntenvoorlichting niet doet/kan?**
 - Patiëntenvoorlichting is vooral gericht op hulp bij het gebruik van digitale zorg (waarbij er natuurlijk ook een leereffect is). Bij de bibliotheek leren mensen in een cursus om zelfstandig gebruik te kunnen maken van digitale zorgtoepassingen, maar is er ook aanbod om te leren over andere taal en digitale vaardigheden.
- **Is de samenwerking tussen bibliotheek en ziekenhuis er een met gesloten beurzen?**
 - Ja, in geval van de organisaties die in het Webinar aan het woord waren wel. Personele kosten voor inzet in de samenwerking alsook kosten voor het ontwikkelen en laten drukken van communicatiemiddelen, nemen de organisaties ieder voor eigen rekening.
Maar in elke regio kunnen organisaties onderling hun eigen afspraken hierover maken.
- **Werken bibliotheken ook samen met andere partners, zoals welzijn, gemeente?**
 - Ja. Bibliotheken werken vaak samen met andere partners binnen het sociaal domein in de regio, zoals bijvoorbeeld welzijn, buurthuizen, verenigingen, ouderenbonden, taalscholen, voedselbank, gemeente etc.



Over de BeterDichtbij app

- **Kun je in de BeterDichtbij app 2 ziekenhuizen toevoegen? Ik zie alleen wijzigen. Hier in de regio komt het voor dat men 2 ziekenhuizen bezoekt.**
 - Het is mogelijk om de BeterDichtbij app te gebruiken als patiënten in behandeling zijn bij twee of meerdere zorgorganisaties, de app is dus niet gebonden aan één zorgorganisatie of zorgverlener.
- **Ik zie 2 apps. BeterDichtbij Pro en BeterDichtbij. Wat is het verschil?**
 - De BeterDichtbij Pro app is voor zorgverleners waarmee zij kunnen beeldbellen met hun patiënten. BeterDichtbij is de app voor patiënten waarmee zij in contact kunnen blijven met hun eigen zorgverleners.
- **Zijn alle ziekenhuizen aangesloten bij de BeterDichtbij app?**
 - Momenteel zetten ruim 42 zorgorganisaties BeterDichtbij in. Het aantal zorgorganisaties groeit wel steeds verder. Op onze website zie je welke organisaties momenteel zijn aangesloten:
<https://www.beterdichtbij.nl/bij-mij-in-de-buurt/>
- **Wisselt BeterDichtbij ook uit met de patiëntenomgeving? Of gebruik je het naast elkaar?**
 - Het is via BeterDichtbij niet mogelijk om rechtstreeks inzage te krijgen in het patiëntendossier. Om het patiëntendossier in te zien, loggen patiënten in op het portaal van het ziekenhuis of de zorgorganisatie.



- **Wordt de BeterDichtbij-app geïntegreerd in de bestaande huisartsportalen?**
 - Een directe integratie met een huisartsenportaal is er niet. Binnen de BeterDichtbij app is er niet direct toegang tot informatie uit het huisartsenportaal. Wel is BeterDichtbij bezig om een link in de app te bouwen, waardoor men vanuit de BeterDichtbij app naar de inlogomgeving van het huisartsenportaal gestuurd kan worden. Zodat de stap naar inloggen in het huisartsenportaal makkelijk wordt gemaakt.

Over de patiëntenservice Noordwest Ziekenhuisgroep

- **Ziekenhuisgroep Noordwest biedt een patiëntenservice aan. Hoe is dit opgezet? Is dit in de vorm van een spreekuur?**
 - De patiëntenservice van Noordwest is een telefonische helpdesk, die op werkdagen tijdens kantoortijden bereikbaar is voor vragen over digitale zorg. Ook kunnen vragen per email worden gesteld.
- **Is de patiëntenservice Noordwest speciaal opgezet voor digitale ondersteuning van patiënten of is dit belegd bij het Klantencontactcentrum/de receptie?**
 - Patiëntenservice Noordwest is speciaal opgezet om patiënten te helpen met vragen over het patiëntenportaal Mijn Noordwest en biedt ook hulp bij het oefenen met het videoconsult en invullen van de pre-operatieve vragenlijst.



Over de patiëntenvoorlichting Maasstad Ziekenhuis

- **Hoe hebben jullie ervoor gezorgd dat artsen de tools zoals beeldbellen goed omarmen en meer gebruiken en promoten bij patiënten?**
 - Er is goed gepromoot met uitleg aan artsen en baliemedewerkers door projectmedewerkers in het ziekenhuis. Vanuit communicatie zijn flyers en kaartjes voor op de spreekkamers ontwikkeld, als geheugensteun voor de zorgverleners en om mee te geven aan patiënten.
- **In de bibliotheek heb je het informatiepunt Digitale Overheid (IDO) waarbij de mensen ook terecht kunnen om een DigiD te activeren etc. Werken jullie als Maasstad daarmee samen?**
 - Er is nog geen echte samenwerking met de bibliotheek. Maar er zijn wel folders over het aanbod van de bibliotheek en patiënten worden doorverwezen naar de bibliotheek.

