

Whitepaper

Digitale communicatie in de zorg



Inleiding

Beeldbellen met een aan huis gekluisterde patiënt om diens problematiek door te nemen, patiëntvragen beantwoorden via de chat en met een collega-behandelaar meekijken via smart glasses: communicatie in de zorg gaat steeds vaker via de digitale weg.

De digitalisering van communicatie in de zorg wordt al sinds enkele jaren gezien als hét antwoord op de arbeidskrapte en de stijgende kosten in de sector. In 2020 kwam dit proces door de coronapandemie in een stroomversnelling terecht. Zorg op afstand biedt dan ook veel mogelijkheden, zowel nu tijdens de pandemie als in de toekomst: behandelaars en patiënten kunnen online met elkaar in gesprek, wat tijd scheelt en veiliger is. Zorgprofessionals kunnen op een veilige manier informatie en adviezen met elkaar delen, binnen en buiten de eigen organisatie, en kunnen hierdoor de juiste zorg op de juiste plek bieden.

Kortom, het digitaliseren van communicatie is niet meer dan een logische stap voor de sector. De ontwikkelingen volgen elkaar dan ook in rap tempo op.

Wat zijn de nieuwste ontwikkelingen en trends voor dit jaar?

In deze whitepaper zetten we de 8 interessantste trends op het vlak van digitale zorgcommunicatie voor je op een rijtje. Van een digitale inschrijfbalie tot aan inhoudelijke ondersteuning op afstand door middel van smart glasses. Deze trends vullen we aan met use cases uit de sector en onze ervaringen bij Zaurus, zodat je direct ziet wat voor effect deze ontwikkelingen hebben op de dagelijkse praktijk.

Deze 8 trends komen voorbij:

1. [Hybride zorg en een verschuiving naar *digital first*](#)
2. [Digitale communicatie als facilitator voor de juiste zorg op de juiste plaats](#)
3. [Beeldbellen breed ingezet en geïntegreerd](#)
4. [Stevig verankerde privacynormen](#)
5. [Ondersteuning van personeel door digitale assistenten](#)
6. [Laagdrempelige toegang tot de organisatie middels een digitale balie](#)
7. [Ondersteuning op afstand via smart glasses](#)
8. [Nadruk op preventie en monitoring van patiënten op afstand](#)

Trend #1: Hybride zorg en een verschuiving naar *digital first*

In een hybride zorgstelsel heeft de patiënt de keuze tussen fysieke of digitale behandeling. Een huisbezoek of een afspraak bij de specialist in het ziekenhuis zijn niet meer de enige opties, maar behandeling via beeldbellen of via een app worden ook mogelijk. De trend is dat er steeds meer wordt gekeken welke processen baat hebben bij een *digital first* benadering, om zo tot een efficiëntere, snellere en meer patiëntvriendelijke manier van werken te komen.

Deze digitalisering is al enige tijd hard nodig: in de afgelopen jaren hebben personeelstekorten, stijgende zorgkosten en druk op de kwaliteit van de zorg hun stempel achtergelaten op de gehele sector. Er lopen tal van projecten op het gebied van digitalisering (soms voorzichtig, soms ambitieus), die met de start van de coronacrisis in 2020 in een stroomversnelling terecht zijn gekomen.

Er zijn twee ontwikkelingen te onderscheiden:

1. de digitalisering van de dienstverlening;
2. de digitalisering van het inhoudelijke proces.

De eerste ontwikkeling gaat uit van de patiënt en is erop gericht diens 'reis' door het zorgproces te optimaliseren door de inzet van digitale middelen. Er wordt steeds meer uitgegaan van een omnichannel aanpak waarin naast '*digital*' ook '*mobile*' steeds meer op de eerste plaats komt. Zo wordt er bij de implementatie van nieuwe technologie gekeken naar hoe dit aansluit bij de behoeften en mogelijkheden van de patiënt: is de nieuwe beeldbeltechnologie multidevice? Kan de live chat ook op een mobiel apparaat gebruikt worden?

In de digitalisering van het zorginhoudelijke proces staat de inhoud van de zorg en het borgen en optimaliseren van de kwaliteit hiervan centraal. Denk aan de inzet van *virtual reality* of robots.

25% minder fysieke poli's in 2024

De Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) voorziet een steeds verder gaande digitalisering in de zorg. Één van de pijlers van het NVZ-programma Digitale Zorg is dat in 2024 25% van de fysieke poli's vervangen is door digitale middelen¹. Uit onderzoek van de ING blijkt dat dit in de praktijk zou betekenen dat er jaarlijks 1 tot 1,5 miljoen minder ziekenhuisbezoeken plaatsvinden².

Trend #2: Digitale communicatie als facilitator voor de juiste zorg op de juiste plaats

Doelmatige zorg, gecentreerd rond de behoeften en mogelijkheden van de patiënt: dat is in een notendop wat 'de juiste zorg op de juiste plaats' inhoudt. Deze ontwikkeling is al enkele jaren gaande en we gaan zien dat digitale communicatie hier een nog grotere rol in gaat spelen.

De ontwikkeling van de juiste zorg op de juiste plaats heeft in 2020 een flinke boost gekregen door de coronacrisis. Er verschenen apps die mensen met coronastress ondersteunden. Er ontstonden intensieve samenwerkingen tussen thuiszorgaanbieders en andere zorgorganisaties, die gezamenlijk een stukje acute ouderenzorg bij de ziekenhuizen weghaalden. Ambulances droegen door middel van een online intakeformulier gemakkelijk patiëntinformatie over aan Spoedeisende Hulp of aan de huisartsenpost³.

De komende tijd zal de juiste zorg op de juiste plaats steeds vaker gefaciliteerd worden door vormen van digitale communicatie. De steeds verder gaande samenwerking tussen zorgorganisaties en zorgdisciplines vereist een goed ingeregelde digitale infrastructuur. Vooral de overdracht van patiëntinformatie vindt steeds vaker online plaats; denk bijvoorbeeld aan ziekenhuizen die schakelen met de thuiszorg nadat een patiënt ontslagen is. Hiervoor is [een beveiligde online omgeving](#) waarin men kan chatten, beeldbellen en op diverse manieren informatie kan delen essentieel.



Trend #3: Beeldbellen breed ingezet en geïntegreerd

Waar de coronacrisis er in 2020 voor zorgde dat de inzet van beeldbellen in de zorg in een stroomversnelling kwam, staat 2021 in het teken van langetermijnkeuzes. Beeldbellen zal steviger geïmplementeerd worden binnen de organisaties die hier al mee werken. Te denken is aan koppelingen met zorginformatiesystemen/EPD's en een scherpere focus op de rol van beeldbellen in de digitale patiëntervaring.

Deze trend valt samen met de juiste zorg op de juiste plaats bieden. Om dit op een efficiënte manier te kunnen doen is het namelijk noodzakelijk om beeldbellen te integreren in het eigen zorgproces én het eigen informatiesysteem. Door de koppeling met het informatiesysteem kunnen digitale consulten gemakkelijk ingepland worden en gelinkt worden aan het EPD, zodat alle informatie direct op de juiste plaats staat en dus gemakkelijk toegankelijk is.

Ook binnen de patiëntreis zal beeldbellen een nog grotere rol gaan spelen. Kiezen voor oplossingen die passen bij enerzijds de behoeften en mogelijkheden van de patiënt en anderzijds de realiteit van de gezondheidszorg wordt steeds belangrijker. Beeldbellen past precies in dit plaatje en kan bij een goede implementatie een positieve bijdrage leveren aan de patiëntervaring.



Zaurus en het Radboudumc

Een mooi voorbeeld van een brede inzet van beeldbellen is de samenwerking tussen het Radboudumc en Zaurus. De digitale spreekkamers van Zaurus zijn hier gekoppeld aan het EPD, zodat de zorgprofessional in een paar kliks vanuit het EPD een gesprek met de patiënt kan starten. Zaurus wordt momenteel met name gebruikt voor digitale consulten met patiënten en voor veilige communicatie onderling. Er zijn plannen om het platform bovendien te gebruiken voor MDO's en als remote support-middel voor de ICT-helpdesk.

Trend #4: Stevig verankerde privacynormen

Zorgconsumenten maken zich in toenemende mate zorgen over de privacy en veiligheid van hun gegevens, blijkt uit het rapport 'Digital Health Technology Vision 2020' van Accenture. Naast de zorgen over de opslag van gegevens is ook de commerciële *tracking* van online gedrag een heikel punt. Het wordt daarom steeds belangrijker om *up to date* privacynormen te hanteren, deze stevig te implementeren in het zorgproces en dit alles op de juiste manier uit te leggen aan de patiënt, om op die manier de zorgen weg te nemen.

Transparantie met betrekking tot de opslag en verwerking van persoonsgegevens wordt een steeds groter goed. Met de inwerkingtreding van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in 2016 zijn hierin al flinke stappen gezet. Maar om het vertrouwen van de patiënt te krijgen en te houden, is het ook nodig om gemakkelijk te begrijpen beleidsplannen en –procedures op te tuigen en hierover helder te communiceren, zodat men ziet wat er in de praktijk met patiëntgegevens gebeurt. Daarnaast geven ISO-privacynormen zoals de nieuwe ISO 27701 de zorgconsument een stukje extra zekerheid dat hun gegevens op een veilige manier verwerkt en gebruikt worden.

Wanneer er digitale communicatietechnologie wordt ingezet, is het dan ook van het hoogste belang dat de AVG volledig in acht wordt genomen - bij het kiezen van een leverancier, het opstellen van nieuw beleid en processen en in het dagelijks gebruik.

ISO 27001, NEN 7510 en ISO 27701: check, dubbelcheck

De ISO 27001 en NEN 7510 zijn in de zorg al enige tijd essentiële normen voor informatiebeveiliging. Eind 2020 is daar de aanvullende ISO 27701 privacynorm bij gekomen, waarmee een organisatie kan aantonen dat zij niet alleen zegt goed om te gaan met persoonlijke identificeerbare informatie, maar dit ook echt doet. Zaurus is als één van de eerste Nederlandse bedrijven en de eerste beeldbelaanbieder gecertificeerd voor deze privacynorm.



“Het bewustzijn rond het belang van privacy was al groot binnen onze organisatie. Toch is het een grote meerwaarde om door een onafhankelijke derde getoetst te worden. Het is een stukje bevestiging voor onszelf dat we de zaken op orde hebben en daarnaast een manier om aan onze klanten aan te tonen dat data bij ons in goede handen is. We doen wat we zeggen.”

Niels Greidanus, CEO van Zaurus

Trend #5: Ondersteuning van personeel door digitale assistenten

Digitale assistenten of chatbots kunnen steeds meer, van het verwelkomen van de patiënt tot het ondersteunen van de zorgprofessional bij de initiële anamnese of de administratie. De trend is dan ook dat zij een grotere rol gaan spelen in verschillende facetten van het zorgproces en zo de zorgmedewerkers ontlasten. Wij zien dat digitale assistenten steeds vaker een welkome aanvulling vormen op het werkproces, en dan met name op de volgende vlakken:

1. in de patiëntcommunicatie;
2. in interne processen, zoals planning, administratie en het aanvragen van medicatie.

In het patiëntcontact kunnen chatbots de eerste toegang vormen. Digitale assistenten zoals [Chantal](#) doen de intake met de cliënt en halen hierin de benodigde informatie op. Omdat de intake online plaatsvindt, via een chatvenster op de website van de zorginstelling, kan de patiënt 24 uur per dag, 7 dagen per week bij de zorginstelling terecht. Veel gestelde vragen worden direct door de chatbot beantwoord en patiënten kunnen vervolgens een afspraak maken of in contact treden met een 'echte' assistent. Op deze manier hebben de echte assistenten de rust en ruimte om hun werkzaamheden op een efficiënte manier in te richten.

Ook interne processen zijn gebaat bij de inzet van een digitale assistent. Zo ontwikkelde Zaurus assistenten die wijzigingen in patiëntgegevens kunnen verwerken, codes kunnen aanmaken voor digitale spreekkamers, vragenlijsten kunnen afnemen en herhaalrecepten kunnen aanvragen. De digitalisering van deze werkzaamheden betekent een grote stap vooruit in de dienstverlening naar de patiënt toe, omdat deze sneller en efficiënter geholpen wordt. Daarnaast geeft het de fysieke assistent ook weer extra ruimte. Bekijk [hier](#) de digitale assistenten van Zaurus.



Maatwerk-assistent Siggie versoepelt proces van Mentaal Beter

Speciaal voor de Digitale Praktijk van Mentaal Beter ontwikkelde Zaurus de assistent [Siggie](#). Siggie faciliteert vooral achter de schermen; hij maakt digitale spreekkamers aan voor behandelaars en patiënten en zorgt ervoor dat iedere gespreksdeelnemer de juiste autorisaties heeft. Siggie richt dus als het ware de Digitale Praktijk in voor de gesprekken. In de woorden van de ICT-manager van Mentaal Beter: "Siggie is een schoolvoorbeeld van het optimaliseren van je processen."

Trend #6: Laagdrempelig toegang tot de organisatie middels een digitale balie

Als er één moment in de patiëntreis is dat zich bij uitstek leent voor digitalisering, dan is dat het eerste contactmoment aan de balie. Het eerste contact online laten verlopen is niet alleen laagdrempelig en veilig voor de patiënt, maar het faciliteert ook een snelle doorloop in het toegangsproces, waardoor personeel ontlast wordt.

Vanuit Zaurus wordt een dergelijke balie gefaciliteerd middels een livechat-venster op de website van de organisatie, bemand door een digitale assistent. De patiënt start een chatgesprek en de assistent stelt wat initiële vragen en beheert de wachtrij. Zodra er een 'echte' baliemedewerker beschikbaar is, zet de digitale assistent de patiënt door naar de medewerker, die het gesprek verder via de chat of een beeldbelgesprek kan oppakken.

We zagen in 2020 dat steeds meer zorginstellingen hun toegang digitaliseerden als antwoord op de coronacrisis. Ook in dit proces fungeerde de crisis dus als een katalysator van een innovatie die ook voor de langetermijn van waarde zal zijn, gezien het de toegankelijkheid van de organisatie verbetert. Het past ook binnen de trend dat er bij alle facetten van de patiëntreis gekeken wordt naar hoe digitale communicatie hier processen kan optimaliseren - voor de patiënt, de zorgverlener en de organisatie als geheel.



Use case: UMCG verbetert toegankelijkheid met de digitale balie

Het UMCG werkt sinds enige tijd met de digitale balie van Zaurus en heeft daarmee zijn inschrijfproces toegankelijker gemaakt en het verkeer binnen het ziekenhuis flink beperkt.

De werkwijze is als volgt: de patiënt ontvangt een afspraakbrief met een QR-code, waarmee een chatvenster geopend kan worden. Via de chat stelt digitale assistente Laura enkele vragen en draagt deze informatie over. Daarna wordt de patiënt doorgeschakeld naar een baliemedewerker, die via een beeldbelgesprek het BSN, de zorgpas en het identiteitsbewijs van de patiënt controleert en de patiënt inschrijft. Dit proces voldoet 100% aan de eisen van het UMCG en is veiliger, toegankelijker en sneller.

Trend #7: Ondersteuning op afstand via smart glasses

In de digitalisering van het zorginhoudelijk proces is een mooie rol weggelegd voor smart glasses. Zorgprofessionals kunnen via smart glasses even snel contact met elkaar leggen, bijvoorbeeld tijdens de behandeling van een patiënt. Met een paar klikjes is er contact met een collega en kan deze live meekijken, meedenken en advies geven. Op deze manier wordt kennis delen en snel schakelen tussen zorgprofessionals onderling steeds gemakkelijker en worden acute vraagstukken sneller opgelost.

Daarnaast bieden smart glasses ook mogelijkheden voor het bieden van de juiste zorg op de juiste plaats. De zorgprofessional kan namelijk de zorg bieden in de woning van de patiënt, terwijl specialistische collega's op afstand meekijken. Het feit dat de specialist niet meer fysiek aanwezig hoeft te zijn levert bovendien ook een efficiëntieslag op; door de verminderde reistijd kan de professional onder de streep meer patiënten zien.



Use case: TSN Thuiszorg zet smart glasses in voor betere begeleiding op afstand

De thuiszorg is bij uitstek een branche waarin werken met smart glasses de efficiëntie van de zorg aanzienlijk kan verbeteren. Thuiszorgaanbieder TSN werkt sinds november 2020 met de Smart Glasses app van Zaurus. Zij gebruiken de brillen onder andere bij de wondverzorging; de thuiszorgmedewerker belt de intern verpleegkundige in en gaat aan de slag, terwijl de verpleegkundige meekijkt.

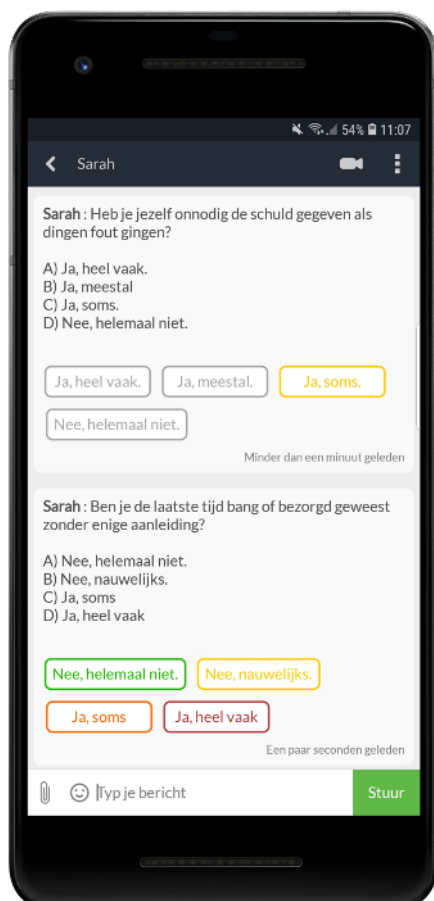
Het voordeel van de smart glasses ten opzichte van een tablet is dat de thuiszorgmedewerker de handen vrij heeft en dus rustig kan werken, terwijl de specialist meekijkt, de wond beoordeelt en de medewerker ter plekke advies geeft.

Trend #8: Nadruk op preventie en monitoring van patiënten op afstand

Digitalisering van de zorgcommunicatie heeft er de afgelopen jaren toe geleid dat er steeds meer mogelijkheden zijn om de gezondheid van patiënten te tracken en zo eventuele aandoeningen in een vroeg stadium te signaleren. Denk bijvoorbeeld aan de komst van thuismeetapparatuur, apps waarin de patiënt diens slaap, beweging en voeding bijhoudt en de vele persoonlijke gezondheidsomgevingen, zoals bijvoorbeeld Uw Zorg Online en Google Health. De komende tijd gaan we nog meer ontwikkelingen op dit vlak zien, die op hun beurt leiden tot een grotere nadruk op preventie en leefstijl en op de monitoring van patiënten.

Volgens onderzoek van de ING zijn met name chronisch zieke patiënten gebaat bij monitoring op afstand. Deze patiënten kunnen via apps en draagbare apparaten in contact staan met hun behandelaars, zodat de patiënt in principe niet van huis hoeft en de zorgprofessional toch diens vitale lichaamsfuncties kan volgen⁴.

Daarnaast kunnen zorginstellingen ook bij niet-chronisch zieke patiënten een stuk preventie doen door middel van digitale monitoring. Een voorbeeld is een [digitale assistent](#) die door middel van een vragenlijst postnatale depressies detecteert. Door de vragenlijst af te nemen bij nieuwe moeders worden depressies sneller gesignaleerd, waardoor grotere problemen en dus duurdere zorg in de toekomst worden voorkomen.



Conclusie

Samenvattend kunnen we stellen dat de verschuiving naar *digital first* bij communicatie in de zorg een afspiegeling is van de sector en de maatschappij. De afgelopen jaren zagen we een groot personeelstekort in de zorgsector, gecombineerd met stijgende kosten en een flinke druk op de kwaliteit. De coronapandemie en een steeds kritischer wordende patiënt zorgden voor een extra stimulans om dingen anders te gaan doen.

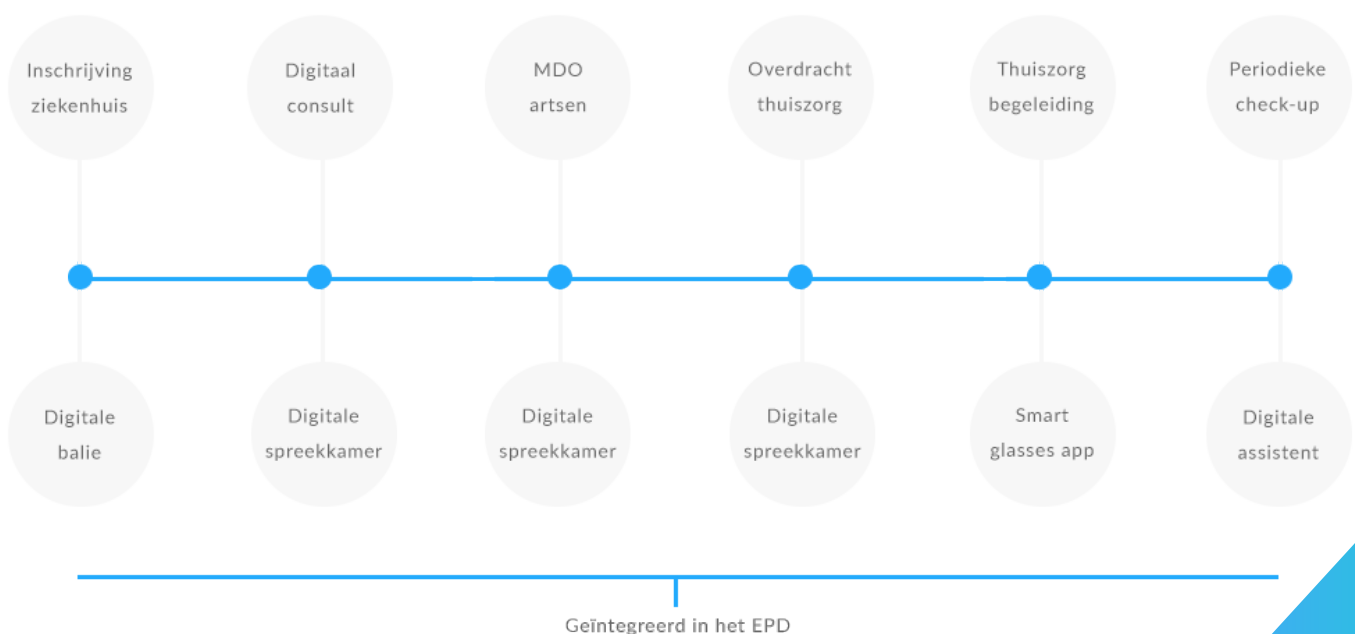
Een verschuiving naar meer digitale communicatie is in deze context niet meer dan logisch; de in deze whitepaper besproken trends geven de zorgsector de mogelijkheid om een inhaalslag te maken qua klantvriendelijkheid, veiligheid en efficiëntie. Denk bijvoorbeeld aan de digitale assistent als eerste aanspreekpunt: de assistent staat niet alleen 24/7 online klaar staat voor de patiënt, maar ontlast ook de zorgprofessional door de eerste gegevens te verzamelen. De digitale balie heeft een soortgelijke functie. Of denk aan de implementatie van beeldbeltechnologie geïntegreerd in het EPD, waardoor een hoop randzaken bij de zorgprofessional worden weggehaald.

Deze ontwikkeling zorgt dan ook voor meer lucht in de werkzaamheden van de zorgprofessional, waardoor deze ruimte heeft om zich te focussen op het verbeteren van de kwaliteit van het geleverde werk. Er is meer ruimte voor onderlinge samenwerking tussen professionals, bijvoorbeeld door verbeterde overdracht tussen afdelingen en organisaties en door de inzet van smart glasses, en voor preventie en monitoring op afstand. Kortom: de behandelaar kan zich weer écht met diens vak bezighouden en de patiënt ervaart hierdoor betere zorg en meer aandacht.

Zaurus: ondersteuning bij alle facetten van de patiëntreis

Met onze digitale spreekkamers, digitale assistenten en andere digitale communicatie-oplossingen bieden wij de mogelijkheid om Zaurus in te zetten bij alle facetten van de patiëntreis: van het initiële contact tot begeleiding op afstand en van digitale consulten tot MDO's.

Zo zou een dergelijke patiëntreis er in bijvoorbeeld een ziekenhuis uit kunnen zien:



Contacteer Zaurus

Wil je weten hoe onze digitale communicatie-oplossingen jouw zorgproces naar een hoger niveau kunnen tillen? Neem dan contact op met Zaurus. We horen graag van je.

Je kunt op de volgende manieren contact opnemen:

- Via info@zaurus.nl
- Telefonisch via 072-202 9123
- Via [LinkedIn](#)
- Via [Twitter](#)

Bronnen

- 1 <https://nvz-ziekenhuizen.nl/digitale-zorg>
- 2 <https://www.ing.nl/zakelijk/kennis-over-de-economie/uw-sector/gezondheidszorg/ziekenhuiszorg-thuis-kan-druk-op-ziekenhuizen-verminderen.html>
- 3 <https://www.dejuistezorgopdejuisteplek.nl/praktijkvoorbeelden/>
- 4 <https://www.ing.nl/zakelijk/kennis-over-de-economie/uw-sector/gezondheidszorg/ziekenhuiszorg-thuis-kan-druk-op-ziekenhuizen-verminderen.html>

