

Van inzet naar impact

Maak optimaal gebruik van BeterDichtbij
in jouw organisatie

Handreiking voor projectleiders en beheerders,
en iedereen die bezig is met implementatie
en borging van BeterDichtbij.



Over deze handreiking

BeterDichtbij wordt in steeds meer zorgorganisaties succesvol ingezet. Maken jij en jouw collega's al optimaal gebruik van digitale communicatie?

Deze handreiking helpt je als projectleider of beheerder om snel en concreet in beeld te krijgen waar je nu staat en welke vervolgstappen je direct kun zetten.

Start met een korte quickscan: per thema beantwoord je een aantal gerichte vragen die laten zien waar de meeste winst te behalen valt. Van daaruit klik je eenvoudig door naar concrete tips en vervolgstappen per thema.

We wensen je veel inspiratie! Laat het weten waar je mee aan de slag gaat en of we je kunnen helpen.

Namens het BeterDichtbij team,



Zonja de Klein

Directeur Mens & Zorg



Inhoud



Quickscan

Start hier 

THEMA'S



Visie



Schaal



Slim gebruik



Werkafspraken



Scholing



Ondersteuning



Communicatie



Borging

INHOUD

Inleiding

Quickscan

Visie

Schaal

Slim gebruik

Werkafspraken

Scholing

Ondersteuning

Communicatie

Borging

Quickscan 1/4



Visie

	Ja	Nee
Visie: Is er een concrete visie opgesteld en wordt deze actief uitgedragen in de organisatie?		Lees meer >
Doelen: Is de visie doorvertaald naar concrete doelen?		Lees meer >
Kanalenstrategie: Is er een duidelijke kanalenstrategie - welke kanalen mogen gebruikt worden en waarvoor?		Lees meer >



Schaal

Alle patiënten: Wordt BeterDichtbij aan alle patiënten binnen je organisatie aangeboden?	Lees meer >
Activeren: Worden patiënten actief gestimuleerd om BeterDichtbij te gebruiken?	Lees meer >
Basisgegevens: Zijn patiëntgegevens in het EPD op orde?	Lees meer >

BeterDichtbij



Handreiking voor projectleiders en beheerders

3

INHOUD

Inleiding

Quickscan

Visie

Schaal

Slim gebruik

Werkafspraken

Scholing

Ondersteuning

Communicatie

Borging

Quickscan 2/4

Slim gebruik

	Ja	Nee
Slim gebruik: Worden functionaliteiten binnen het platform slim ingezet?		Lees meer >
Zorgpaden: Is digitaal contact geïntegreerd op zorgpadniveau?		Lees meer >
Inspiratie: Worden succesverhalen en slim gebruik binnen de organisatie gedeeld?		Lees meer >

Werkafspraken

Werkafspraken: Zijn er duidelijke, organisatiebrede werkafspraken opgesteld?	Lees meer >
Werkproces: Is gebruik van BeterDichtbij een vast onderdeel van het werkproces?	Lees meer >
Randvoorwaarden: Zijn technische, randvoorwaardelijke zaken op orde?	Lees meer >

BeterDichtbij

Handreiking voor projectleiders en beheerders

4

INHOUD

Inleiding

Quickscan

Visie

Schaal

Slim gebruik

Werkafspraken

Scholing

Ondersteuning

Communicatie

Borging

Quickscan 3/4

Scholing

	Ja	Nee
Digitale vaardigheid: Zijn de medewerkers digitaal vaardig of kan dit beter?		Lees meer >
Scholing: Welke mogelijkheden zijn er voor scholing?		Lees meer >
Kennis en vertrouwen: Hebben medewerkers genoeg kennis van en vertrouwen in de digitale dienst?		Lees meer >

Ondersteuning

Ondersteuning patiënten: Is er een plek waar patiënten ondersteuning kunnen krijgen bij het gebruik van digitale middelen?	Lees meer >
Vragen medewerkers: Is het voor medewerkers duidelijk waar ze naartoe kunnen met vragen over het gebruik van BeterDichtbij?	Lees meer >
Hulpmiddelen: Kunnen medewerkers zelfstandig de juiste hulpmiddelen vinden?	Lees meer >

INHOUD

Inleiding

Quicksan

Visie

Schaal

Slim gebruik

Werkafspraken

Scholing

Ondersteuning

Communicatie

Borging

Quicksan 4/4

Communicatie

	Ja	Nee
Communicatiestrategie: Is er een heldere communicatiestrategie?		Lees meer >

Externe communicatie: Vindt er externe communicatie plaats?	Lees meer >
--	--------------------------------

Borging

Borging: Zijn eigenaarschap en borging duidelijk belegd binnen de organisatie?	Lees meer >
---	--------------------------------

Doorontwikkeling: Is er structureel aandacht voor gebruik en doorontwikkelingen?	Lees meer >
---	--------------------------------

Key-users: Is er een key-user structuur?	Lees meer >
---	--------------------------------

BeterDichtbij

Handreiking voor projectleiders en beheerders

6



Visie

Visie

Goede inzet van digitale diensten begint bij een heldere visie. Stel een sterke organisatiebrede visie op, die aansluit bij bredere strategische lijnen zoals IZA, Passende Zorg en regioplannen. Maak digitalisering en communicatie een vast onderdeel in de verschillende facetten van deze visie. Zorg dat vanuit de Raad van Bestuur en andere managementlagen uitgedragen wordt waarom bepaalde keuzes gemaakt worden en hoe deze bijdragen aan de ambities van de organisatie.

Doelen

Digitaal contact is nooit een op zichzelf staand doel. Bepaal welke doelen je als organisatie wilt bereiken door de inzet van digitaal contact. Denk aan betere bereikbaarheid, hogere patiënttevredenheid, meer werkplezier voor zorgverleners en/of minder ‘onnodige’ consulten.

Kanalenstrategie

Maak als organisatie duidelijke keuzes in welke digitale kanalen je inzet en hoe je deze slim met elkaar verbindt: je digitale menukaart. Zorg dat zowel patiënten als zorgprofessionals weten welk middel waarvoor bedoeld is. Denk hierbij aan één kanaal voor digitale communicatie, portaal voor dossier en afspraken en indien passend bij het zorgtraject ook thuismonitoring. Kijk welke kanalen hetzelfde doel dienen en maak daar keuzes in. Laat de verschillende diensten logisch naar elkaar verwijzen, zodat het voelt als één ingang. Als je optimaal gebruik wil maken van BeterDichtbij, stop dan met mail, e-consult en/of Whatsapp.



Samengevat

- ✓ Stel een concrete visie op en laat RvB dit actief uitdragen in de organisatie
- ✓ Vertaal de visie naar concrete doelen, digitaal contact zelf is nooit het doel
- ✓ Stel een duidelijke kanalenstrategie op, maak bewuste keuzes en stop met overbodige kanalen.

Schaal

Alle patiënten

Kies ervoor om geen onderscheid te maken in afdelingen of subgroepen binnen een afdeling. Creëer schaal door alle nieuwe patiënten en controle patiënten uit te nodigen voor een gesprek via BeterDichtbij. Doe dit automatisch door de uitnodiging te koppelen aan afspraakcodes, en zo zorgverleners te ontlasten. Streef naar zo snel mogelijk organisatiebrede inzet van BeterDichtbij. Door schaal te creëren ervaar je echt de voordelen van het nieuwe werkproces, kun je ervoor kiezen ergens anders mee te stoppen en is het geen extra kanaal erbij. Ook kun je op deze manier een eenduidige communicatiestrategie opstellen en aanhouden. Lees hier meer over bij het onderdeel ‘Communicatie’.

Activeren

Automatisch uitnodigen van alle patiënten is een goed begin voor het creëren van schaal. Maar het echte effect ga je pas merken als je patiënten de BeterDichtbij app ook activeren. Stimuleer patiënten om BeterDichtbij actief te gebruiken door niet alleen reactief vragen te beantwoorden, maar ook proactief informatie te delen via deze weg. Zo heeft de app echt meerwaarde voor de patiënt en verhoogt het aantal patiënten dat de app activeert.

Basisgegevens

Gesprekken in BeterDichtbij worden aangemaakt op basis van de bekende contactgegevens (mailadres en telefoonnummer) in jullie eigen EPD. Om er zeker van te zijn dat de gesprekken met de juiste gegevens aangemaakt worden, is het van belang dat deze gegevens op orde en actueel zijn.



Samengevat

- ✓ Nodig alle patiënten binnen je organisatie geautomatiseerd uit om BeterDichtbij te gebruiken
- ✓ Stimuleer patiënten om BeterDichtbij te gebruiken door proactief informatie te delen
- ✓ Zorg dat de contactgegevens van je patiënten op orde en actueel zijn



Slim gebruik

Slim gebruik

Het BeterDichtbij platform kent verschillende handige functionaliteiten die het werk van de zorgverlener makkelijker kunnen maken. Denk hierbij aan standaardberichten, de contentbibliotheek, het instellen van een bezorgdatum en herhaalberichten, wijzigen van de gespreksstatus en het aanmaken van contactpersoongesprekken voor contact met ouders, mantelzorgers of naasten. Check bij de poli's en key-users of deze functionaliteiten bekend zijn en of duidelijk is hoe ze deze kunnen inzetten. Verwijs ze naar de [BeterDichtbij Academie](#) voor uitgebreide kennisvideo's.

Zorgpaden

Laat digitaal contact voor je werken door proactief informatie op het juiste moment te delen. Plan per afdeling een sessie in om de patiëntreis te doorlopen. Doe dit in ieder geval met een vertegenwoordiger per discipline (arts, verpleegkundige, polimedewerker etc.), zodat het totale proces goed in beeld gebracht kan worden. Welke vragen worden vaak gesteld en welke dingen worden vaak vergeten voor of na een consult? Richt hier automatische berichten voor in, eventueel met links naar informatie. Kijk ook kritisch naar de huidige (telefonische) consulten, zijn die echt nodig op deze manier? Of kan bijvoorbeeld een niet-impactvolle uitslag ook via een digitaal bericht verstuurd worden? Maak gebruik van het format voor de [moderne patiëntreis](#).

Inspiratie

Iedere afdeling heeft zijn eigen specifieke medische inhoud, maar de processen zijn vaak gedeeltelijk vergelijkbaar. Gebruik dus de ervaring van afdelingen die al verder zijn om de rest van het ziekenhuis op weg te helpen en te inspireren. Niet iedere afdeling hoeft opnieuw het wiel uit te vinden.



Samengevat

- ✓ Zorg dat de functionaliteiten van het platform bekend zijn bij je zorgverleners
- ✓ Integreer digitaal contact in je zorgpaden
- ✓ Deel succesverhalen binnen de organisatie om collega's te inspireren

→ Klik hier om je te laten inspireren door kant-en-klare hybride zorgpaden van andere organisaties!



Werkafspraken

Werkafspraken

Stel duidelijke werkafspraken op die voor de hele organisatie gelijk zijn. Dit geeft rust en duidelijkheid in het proces voor zowel zorgverleners als patiënten. Denk hierbij aan:

- Reactietermijn; hoe snel kan de patiënt reactie verwachten na het stellen van een vraag?
- Triage en doorzetten van vragen; wie monitort de binnenkomende berichten en op welke manier worden vragen doorgezet naar collega's indien nodig?
- Declaratie afspraken; waar moet een digitaal consult om te mogen declareren en wie zorgt dat dit gebeurt?

Werkproces

Zorg dat digitaal contact een vast onderdeel van het werkproces is. Dit doe je door hier vaste tijd voor in te plannen, en ook met andere contacten te stoppen. Vervang bijvoorbeeld een deel van de telefonische consulten voor schriftelijke consulten. Pas dit in de werkdag en zorg dat het niet tussendoor of aan het einde van de dag nog afgehandeld moet worden.

Randvoorwaarden

Er is niets zo vervelend voor zorgverleners dan techniek die niet meewerkt. Door vanuit functioneel beheer te borgen dat de technische zaken op orde zijn en service en ondersteuning beschikbaar is, voorkom je frustratie en verhoog je de adoptie.



Samengevat

- ✓ Maak heldere, organisatiebrede werkafspraken, uniform over de afdelingen
- ✓ Geef digitaal contact een vaste plek in het werkproces
- ✓ Zorg dat technische, randvoorwaardelijke zaken op orde zijn

→ [Klik hier voor uitgebreidere toelichting over de verschillende werkafspraken](#)



Scholing

Digitale vaardigheid

Digitale vaardigheid is een vereiste voor medewerkers om prettig te kunnen werken met digitale diensten. Breng in kaart wat het vaardigheidsniveau is van je medewerkers, bijvoorbeeld met behulp van beschikbare zelfscans. Bied op basis van de uitkomsten van de scan ondersteuning aan. Houd hierbij ook rekening met medewerkers die misschien niet zo makkelijk durven te zeggen dat ze het lastig vinden. Onder andere Digivaardig in de Zorg heeft een aantal zelfscans ontwikkeld, zoals [Zelfscan - Ziekenhuizen](#) en [Zelfscan: welk digitype ben jij?](#)

Scholing

Zorg dat je medewerkers geschoold en getraind aan de slag kunnen. Bied niet alleen een instructiesessie aan bij start, maar zorg ook voor mogelijkheden voor bijscholing of aanvullende informatie. Gebruik een e-learning voor (extra) instructie en als naslagwerk. Zo kunnen medewerkers rustig terugzoeken hoe het ook alweer zit, ook op een later moment. Door de e-learning aan te bieden via je eigen leermanagementsysteem (LMS), kun je direct monitoren of de trainingen voldaan zijn. Wijs je medewerkers daarnaast op de BeterDichtbij Academie website, nieuwsbrief en ‘Slim gebruik’-sessies voor up-to-date ontwikkelingen.

Kennis en vertrouwen

Digitale vaardigheid en scholing zorgen ervoor dat de medewerkers met voldoende kennis en vertrouwen kunnen werken met BeterDichtbij. Zorg dat je hier continu aandacht voor blijft houden en dat er laagdrempelig ruimte is om hulp te vragen. Keyusers per afdeling kunnen hier een grote rol in spelen!



Samengevat

- ✓ Breng het vaardigheidsniveau van je medewerkers in kaart en bied ondersteuning op maat aan
- ✓ Bied verschillende vormen van scholing aan zodat voor iedere medewerker een passende optie beschikbaar is
- ✓ Blijf aandacht geven aan digitale vaardigheid en scholing, voor kennis en vertrouwen bij medewerkers



BeterDichtbij heeft templates voor een e-learning. Neem contact op met je contactpersoon voor meer informatie!



Ondersteuning

Ondersteuning patiënten

Voor veel patiënten is het gebruik van digitale middelen in hun zorgtraject nieuw, en soms ook spannend. Dit betekent niet dat zij geen gebruik kunnen of willen maken van deze diensten. Met een klein steuntje in de rug komen ze vaak een heel eind. Zorg dat duidelijk is waar ze deze ondersteuning kunnen krijgen, door bijvoorbeeld een patiëntenservicedesk of digipunt op te zetten. Ook een samenwerking met de plaatselijke bibliotheek kan goede ondersteuning bieden.

Vragen medewerkers

Het BeterDichtbij platform werkt zo eenvoudig mogelijk, maar het kan natuurlijk altijd voorkomen dat een medewerker ergens niet uitkomt, of de juiste functionaliteit niet goed kan vinden. Zorg voor hen dat ze laagdrempelig hun vraag kunnen stellen of hulp kunnen krijgen. Een goed getrainde key-user kan vaak een deel beantwoorden, en indien nodig kan technische ondersteuning gevraagd worden door bijvoorbeeld een melding via de interne servicedesk. Zorg wel dat het maken van een melding makkelijk te vinden is en dat deze ook snel opgepakt worden.

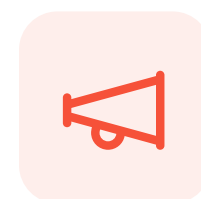
Hulpmiddelen

Waarschijnlijk zijn er veel hulpmiddelen beschikbaar in je organisatie. Zorg dat deze pragmatisch en makkelijk vindbaar zijn. Heeft een medewerker een vraag? Zorg dat hij op een makkelijke plek direct kan zien of zijn antwoord ertussen staat.



Samengevat

- ✓ Bied ondersteuning aan via een patiëntenservicedesk, digipunt of contactcentrum
- ✓ Zorg dat duidelijk is voor medewerkers waar ze naartoe kunnen met vragen
- ✓ Zorg dat hulpmiddelen op centrale plek beschikbaar en makkelijk vindbaar zijn



Communicatie

Communicatiestrategie

Zorg voor een heldere, brede communicatiestrategie richting patiënten. Vertel hierin dat BeterDichtbij wordt ingezet binnen jouw organisatie en dus een betrouwbare dienst is. Door goede informatie vooraf en herkenning, gaan meer patiënten de app daadwerkelijk gebruiken. Je creëert zo meer schaal en voorkomt vragen over de inzet van BeterDichtbij. Informeer de patiënt zo snel mogelijk, bijvoorbeeld direct bij de verwijzing, zodat het vanaf het begin duidelijk is.

Externe communicatie

Deel succesvolle verhalen niet alleen intern met zorgverleners, maar communiceer dit ook naar buiten. Denk bijvoorbeeld aan een mooi voorbeeld van slimme inzet of een interview met een medewerker of patiënt voor in de lokale krant. Dit draagt bij aan bekendheid, maar ook aan een gezamenlijk gevoel van vooruitgang en trots. Door praktijkverhalen en goede voorbeelden te delen wordt de inzet van digitaal contact tastbaar, zowel voor patiënten als voor medewerkers.



Samengevat

- ✓ Zorg voor een heldere, brede communicatiestrategie
- ✓ Communiceer mooie voorbeelden in de regio en naar patiënten

➔ Kijk hier voor de communicatietoolkit van BeterDichtbij om patiënten en zorgverleners zo goed mogelijk te informeren!



Borging

Borging

Voor optimale borging is gebruik van een digitale dienst volledig opgenomen in de organisatiestructuur. Geef digitaal contact een stevige plek in een programma. Creëer eigenaarschap in de lijn bij team- en zorgmanagers.

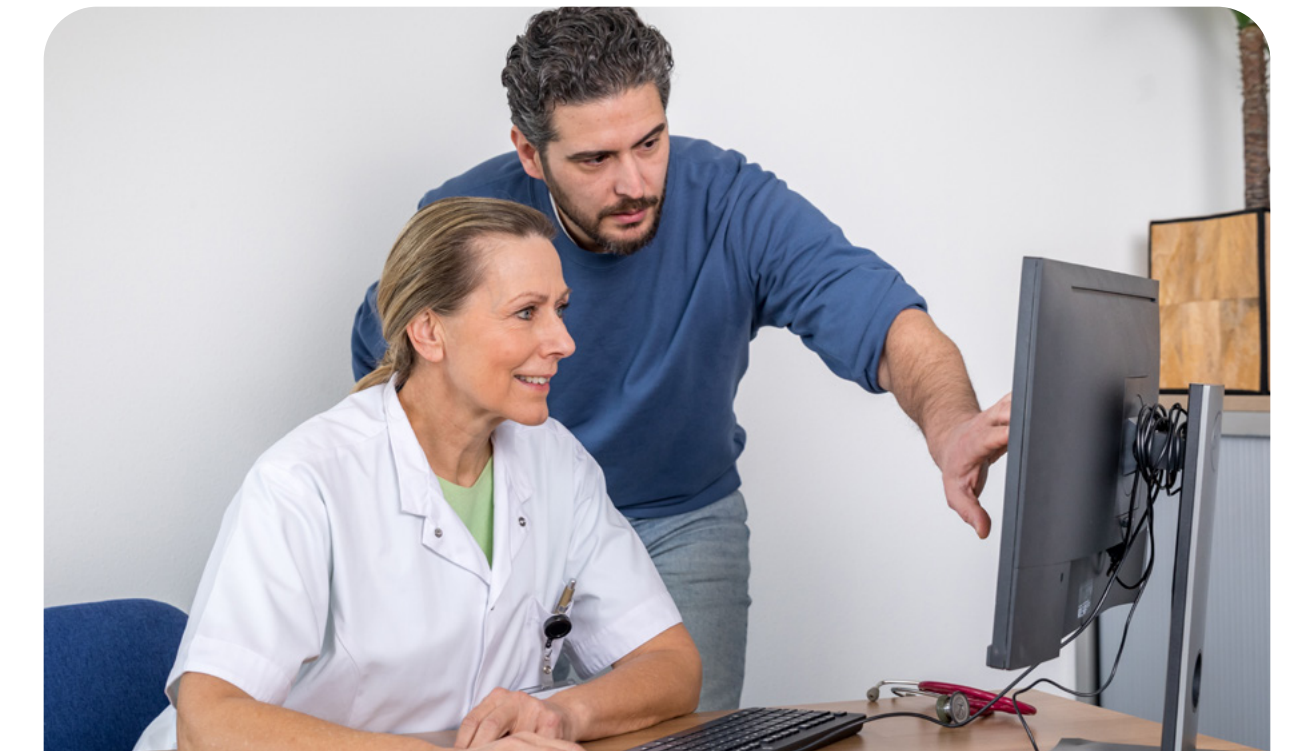
Doorontwikkeling

BeterDichtbij als platform staat niet stil en ontwikkelt door. Dit heeft ook effect op het gebruik van het platform door medewerkers. Een nieuwe functionaliteit kan het gebruik makkelijker maken, maar dan moet deze wel bekend zijn bij de gebruikers en opgenomen worden in het werkproces! Zorg dat hier structureel aandacht voor is in bijvoorbeeld key-usersessies, teamoverleggen en/of via intranet/nieuwsbrieven.

→ Blijf op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen rondom BeterDichtbij en [meld je aan voor onze nieuwsbrief](#).

Key-users

Door medewerkers aan elkaar te verbinden, verbreed je de kennis van het gebruik voor alle afdelingen. Faciliteer key-user sessies waarin ervaringen en obstakels uitgewisseld kunnen worden. Een sterk netwerk aan key-users in de hele organisatie, zorgt ervoor dat belangrijke informatie en doorontwikkelingen goed op alle afdelingen ontvangen en meegenomen wordt. Daarnaast werkt het voor de zorgverleners zelf altijd beter om ervaringen van collega's te horen, in plaats van een beheerder of adviseur. Zo creëer je een netwerk waarin collega's elkaar kunnen ondersteunen, inspireren en stimuleren.



Samengevat

- ✓ Creëer eigenaarschap in de lijn en geef digitaal contact een stevige plek in bijvoorbeeld een programma
- ✓ Zorg dat er structureel aandacht is voor gebruik en doorontwikkelingen
- ✓ Maak gebruik van key-users om kennis uit te wisselen tussen afdelingen

→ Kijk hier welke rollen en verantwoordelijkheden belangrijk zijn voor goede borging