



Toekomstvisie

Behoud van de menselijke maat bij digitalisering

Timo van den Berg, Sectormanager Digitalisering & ICMT, Diagnostiek voor U

Ontwikkelingen in de zorg

We horen het steeds vaker: "De zorg wordt onbetaalbaar" en "personeelstekort in de zorg". Om dit het hoofd te bieden moet er meer met minder - geld en mensen - worden gedaan. Een oplossing hiervoor is digitaliseren. Zowel binnen de zorginstellingen als in de communicatie met de patiënt/cliënt.

Bijna 2,5 miljoen Nederlanders vinden het moeilijk om te werken met digitale apparaten, zoals een computer, smartphone of tablet. Digitalisering van de communicatie met de zorgverlener betekent dat deze patiënten/cliënten steeds moeilijker contact krijgen met de zorgverlener en dus ook moeilijker de juiste informatie en zorg krijgen. De menselijke maat is verdwenen: iedereen moet mee in de digitalisering. Maar wat als je dat niet kunt?

De droomvisie

Bij Diagnostiek voor U krijgen cliënten nu een papieren uitnodiging om via het portaal of telefonisch een afspraak te maken. Dit proces moet efficiënter. Mijn droom is om niet alleen zorg op maat te leveren, maar ook op maat te communiceren met de cliënt, door rekening te houden met de digitale vaardigheden en voorkeuren. Niet alle cliënten meesleuren in de digitalisering en ook de cliënten die wel digitaal vaardig zijn niet belemmeren om digitaal met ons te communiceren. Zodat niemand door digitalisering toegang tot de zorg verliest.

Positieve bijdrage Zorg

Door communicatie op maat bereiken we ook de cliënten die niet om kunnen gaan met de digitale middelen. Zonder het lastiger te maken voor de cliënten die digitaal willen communiceren. We voorkomen dat niet-digitaal vaardige cliënten afhaken en dus niet de zorg krijgen die ze nodig hebben. En ook dat cliënten afhaken die juist digitaal willen communiceren.

Grootste obstakels

- Met wie moet je communiceren? De papieren brief gaat naar het woonadres. Maar moet een e-mail naar de cliënt of de mantelzorg? En welke mantelzorg?
- ICT-systemen moeten worden aangepast om voorkeuren vast te leggen

Oplossing(-srichtingen)

Iedere verbetering is er één. We beginnen met het maken van een afspraak.

- Afspraak maken in het portaal eenvoudiger maken. onder andere link in e-mail naar juiste agenda
- Mogelijkheid bieden om teruggebeld te worden, op website en telefonisch
- Cliënten die dat willen, opbellen voor het maken van de afspraak in plaats van sturen van uitnodiging. In eerste instantie voor cliënten die periodiek een afspraak hebben

