

Inzicht en overzicht ondersteuningsvragen bij telebegeleiding

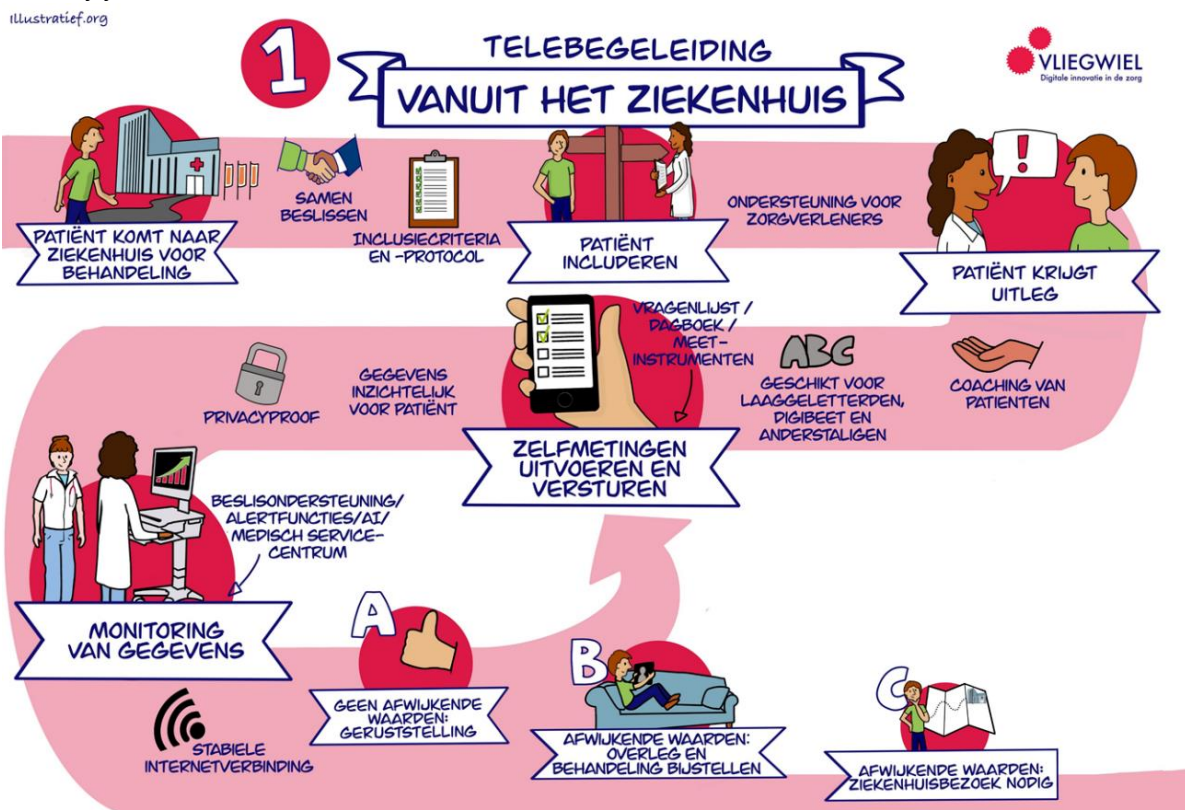
In oktober 2021 is de werkgroep patiëntondersteuning gestart. Deze werkgroep bestaat uit bevoegen en enthousiaste patiënt- en ouderenvertegenwoordigers, marketing/communicatieadviseurs en projectleiders uit ziekenhuizen, leveranciers van software voor telebegeleiding, een ontwikkelaar van educatieve programma's om digitale vaardigheden te verbeteren en een zorgverzekeraar.

De werkgroep wil antwoord geven op de vraag: Wie kan welke ondersteuning bieden aan welke patiënten en bij welke verschillende niveaus van digitale vaardigheden **en** gezondheidsvaardigheden? Door het geven van praktische handvatten wil de werkgroep dat:

- Patiëntondersteuning vanzelfsprekend een plek krijgt bij implementatie en opschaling van telebegeleiding.
- Patiëntervaringen doorlopend worden verzameld door zorgaanbieders en leveranciers van telebegeleiding en inzichten hieruit worden vertaald naar concrete verbeterpunten.
- Er aandacht is voor patiënten die hier niet in mee kunnen of willen doen.

In de zomer van 2022 levert de werkgroep een praktische handreiking op voor projectleiders, marketing-/communicatieadviseurs, leveranciers van telebegeleiding en zorgprofessionals die patiëntondersteuning willen organiseren. Deze handreiking geeft inzicht in ondersteuningsvragen van patiënten in elke fase van de patiëntreis, geeft overzicht in palet van ondersteuningsvormen en geeft implementatietips voor zorgaanbieders die met patiëntondersteuning aan de slag willen.

We starten vanuit de behoefte van de patiënt. Dat heeft al een mooi inzicht en overzicht van ondersteuningsvragen van patiënten opgeleverd in elke fase van hun patiëntreis. We geven jullie graag alvast een inkijkje hierin:



Ondersteuningsvragen per fase van de patiëntreis

Er wordt steeds onderscheid gemaakt tussen meer praktische en technische vragen, vragen over het thuismeten zelf en medisch inhoudelijke vragen.



Techniek:

- Waar vind ik de app?
- Hoe moet ik de app downloaden?
- Hoe moet ik inloggen?
- Hoe moet ik mijn app activeren?
- Is meetapparatuur nog betrouwbaar als batterijen leeglopen?
- Wat moet ik doen als de Wifi-verbinding uitvalt?
- Ik heb zoveel verschillende gezondheidsapps. Ik zie door de bomen het bos niet meer: welke app/toepassing is waarvoor?
- Wat gebeurt er met de gegevens die ik invoer? Wie kan dit bijvoorbeeld allemaal zien?

Thuismeten:

- Waarom is telebegeleiding nodig?
- Is nu alleen telebegeleiding mogelijk? Wat als ik niet mee kan doen? Of niet mee wil doen? Mag ik dan nog steeds naar dit ziekenhuis of deze specialist?
- Hoe werkt telebegeleiding?
- Waar kan ik informatie vinden over het gebruik van telebegeleiding?
- Wie zit er achter de applicatie? Welke gegevens kunnen zij inzien? Zijn zij op de hoogte van mijn medische situatie en zijn zij bevoegd om maatregelen te nemen als dit nodig is?
- Ik vind persoonlijk contact heel belangrijk. Kan dat wel als ik kies voor telebegeleiding?
- Wat gebeurt er met mijn gegevens?
- Wat betekent het voor mijn zorgverlener als ik telebegeleiding ga gebruiken? En moet hij of zij dan niet extra veel werk verrichten? Ben ik niet tot extra last?
- Betaalt mijn zorgverzekering de kosten voor telebegeleiding? Of moet ik dit zelf (deels) betalen (zoals bijvoorbeeld aanschaf van een bloeddrukmeter)?

Medisch inhoudelijke vragen:

- Waarom worden bepaalde waarden wel gemeten (zoals hartslag en bloeddruk) en andere waarden die voor mij als patiënt relevant zijn niet (zoals zuurstof, vet en vocht)?



Techniek:

- Hoe moet ik mijn bloeddrukmeter of saturatiemeter koppelen?

Thuismeten:

- Wat moet ik doen als ik vergeten ben om een meting door te geven?
- Is het erg als ik 's ochtends meet en dit 's middags pas invul?
- Wat moet ik doen als ik een fout maak? Kan ik dat direct ergens doorgeven?
- Waar kan ik terecht als het mij niet lukt om waardes in te voeren of vragenlijsten in te vullen?
- Kan ik een alert via mail of sms ontvangen op de dagen dat ik een waarde of vragenlijst moet doorsturen naar de zorgverlener zodat ik het niet vergeet?
- Kan ik nog ergens in de app/omgeving een toelichting geven op de ingevoerde waardes?

Medisch inhoudelijke vragen:

- Hoe weet ik wanneer ik iets echt moet melden (als het gaat om subjectieve metingen)? Bijvoorbeeld: Wanneer kuch ik en wanneer is het hoesten? Als ik een beetje hoest, telt dat ook als hoesten?



Techniek:

- Mijn hartritme meten is lastig. Hoe kan ik dit goed doen?

Thuismeten:

- Ik durf niet goed contact op te nemen met mijn zorgverlener. Wanneer mag ik dat doen?
- Hoe weet ik dat de zorgverlener heeft gezien dat ik meetgegevens heb doorgegeven of vragenlijsten ingevuld?
- De app herinnert mij steeds aan negatieve dingen (bv mijn overgewicht). Hoe kan de app positiever worden ingericht?

Medisch inhoudelijke vragen:

- Wanneer is iets van medisch belang en mag ik het ziekenhuis bellen? En wanneer niet en bel ik naar een helpdesk?
- Ik maak me zorgen: Is het zinvol vaker te meten?
- Waarom is het nodig om zo vaak metingen in te sturen?
- Ik vind het niet prettig om zelf steeds mijn gegevens te volgen. Is dit echt nodig?



Thuismeten:

- Kan ik dan nog wel persoonlijk contact hebben met mijn zorgverlener?
- Ik vind het prettig om te weten dat er echt iemand als mens bezig is met mij. Hoe weet ik zeker dat dit bij telebegeleiding ook zo is?
- Juist als ik stabiel ben, vind ik het lastig om gemotiveerd te blijven om gegevens in te voeren. Ziet mijn zorgverlener de metingen wel? En is die er tevreden mee dat ik het invul? Het zou helpen als ik merk dat het gewaardeerd wordt en de bevestiging krijg dat ik goed bezig ben of een bedankje omdat ik het blijf invullen. Kan dit?
- Ook als ik stabiel ben, vind ik het nog erg prettig om feedback te krijgen van mijn verpleegkundige. Dat geeft mij rust en vertrouwen. Is er daarom toch een vorm van persoonlijk contact mogelijk?
- Wat levert het mij op? Doe ik dit nog voor mezelf? Of alleen omdat mijn zorgverlener dit graag wil? Ik wil graag inzicht hebben waarom mijn zorgverlener dit nog graag wil, ook als dit voor wetenschappelijk inzicht is of om algoritmes op te bouwen.
- Ik vind het fijn om op afstand controle te hebben, maar kan ik toch nog X keer per jaar onder controle blijven bij mijn arts? Dat geeft toch meer zekerheid. Is dit mogelijk?

Medisch inhoudelijke vragen:

- Waarom is het zo belangrijk dat ik blijf meten als ik stabiel ben?
- Mijn arts zegt dat de monitoring niet meer nodig is, maar ik ben er nog iet aan toe om de monitoring los te laten. Wat nu?
- De metingen komen niet altijd overeen met hoe ik me fysiek voel. Ik wil juist als patiënt ook primair op mijn eigen lichaam af kunnen gaan. Waarom wordt dit niet meegenomen in de app?



Thuismeten:

- In hoeverre weet de zorgverlener die mij belt wie ik ben en heeft hij/zij inzage in mijn dossier?
- Hoe moet ik contact opnemen met mijn zorgverlener bij afwijkende waarden?
- Hoe weet ik zeker dat er snel contact opgenomen wordt in een urgente situatie? En wie neemt dan contact op?
- Waarom krijg ik steeds die standaardvragen als ik contact heb met zorgverlener bij afwijkende waarden: zoals “welke medicijnen gebruik je?” Waarom weten ze dat soort dingen niet?

Medisch inhoudelijke vragen:

- Als ik verschillende dingen doe (of verschillende activiteiten onderneem, verschillen de meetwaarden. Hoe ga ik hier mee om?
- Ik maak me zorgen als ik mijn gegevens terugkijk in de app: mijn waarden wijken opeens af. Kan ik nu sneller een afspraak op de poli met mijn dokter maken?
- Waarom zit er zoveel verschil tussen de metingen die ik ‘s ochtends doe en ‘s avonds? Kloppen de metingen dan wel?