



Tijdens corona werd het veel normaler om ‘digitale zorg’ – via de telefoon of computer – te bieden en die ontwikkeling zet zich door. Zorg op afstand wordt dit ook wel genoemd, omdat je minder vaak naar een zorgcentrum hoeft. Wat kan er allemaal al en hoe ga je ermee om, ook als je niet zo’n digi-wonder bent?

Tekst **Arnoud Kluiters** | Illustraties **Getty Images**

## Digitalisering in de gezondheidszorg

# Je operatie regelen met een paar klikken

Voorafgaand aan een geplande operatie mailt het ziekenhuis je een vragenlijst. Met één druk op de knop worden je antwoorden daarna verwerkt bij de zorgverlener. Of de arts of verpleegkundige belt je op voor een uitslag, waarvoor je voorheen naar het ziekenhuis moest. Het zijn beide vormen van digitale zorg, of: zorg op afstand. “Digitale zorg biedt veel voordelen voor patiënten. Ze kunnen op een eenvoudige manier informatie doorgeven over hun gezondheid.” Aan het woord is Lex Pater, programmamanager Digitale zorg bij de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ). Bij die organisatie zijn circa honderd ziekenhuizen en revalidatiecentra aangesloten. Pater gebruikt zelf niet de term ‘digitale zorg’, liever heeft hij het over ‘hybride zorg’: “Het gaat namelijk om een mix van klassieke zorg en digitale zorg.” Bij ‘klassieke’ zorg gaan patiënten naar een zorgcentrum toe. Al is

het maar voor een kortdurende controle of het invullen van een vragenlijst. Zaken die ook digitaal kunnen. Nadeel van al die bezoeken is dat het veel (reis)tijd vraagt. Bovendien kan het vervelend zijn als je ziek bent of minder mobiel. Om dit te verminderen zetten de betrokken organisaties, waaronder ook patiëntenorganisaties, in op (meer) digitale zorgverlening.

### Plekje op de huid

Digitale zorg wordt al bij veel aandoeningen ingezet (zie kader hiernaast). Heb je een vraag over een raar, veranderend plekje op de huid? In een mum van tijd stuur je online enkele foto's naar je zorgverlener en wat later kan er al een reactie op volgen. En is het nodig wat meer informatie uit te wisselen? Dan kun je desgewenst even (beeld)bellen en overleggen of een bezoek aan de poli nodig is. Er zijn meer mogelijkheden. Wat te denken van een apparaatje dat de hartfunctie van de patiënt ►

### Enkele aandoeningen waarbij digitale zorg wordt gegeven:

- chronische longziektes
- ontstekingsziekten van de darm, zoals de ziekte van Crohn en colitis ulcerosa
- hartfalen
- hoge bloeddruk en diabeteszorg
- voorafgaand aan een operatie en narcose
- (beeld)bellen na een operatie
- revalidatie na een beroerte
- nazorg en voorlichting bij eenvoudige botbreuken

**TIP**

Hier vind je veel praktische informatie over digitale zorg: [www.zokanhetook.nl](http://www.zokanhetook.nl)



## ‘Digitale zorg biedt veel voordelen voor patiënten’

bewaakt en dat online is gekoppeld met de computer in het ziekenhuis? Of wil je nog even teruglezen wat er zoal bekend is over een ziektebeeld – zonder dat je je drukbezette arts hiervoor hoeft te benaderen? Het kan allemaal via internet.

### Noodzaak voor digitaal

Digitale zorg biedt voordelen voor patiënten en voor ziekenhuizen. In de zorg is het tekort aan personeel al jaren zichtbaar. Het aantal patiënten neemt intussen alleen maar toe, want de Nederlandse samenleving vergrijsst en een gevolg daarvan is dat het aantal chronisch zieken en mensen met meerdere aandoeningen stijgt. Met minder zorgverleners moeten dus meer mensen geholpen worden. Een van de oplossingen voor dit probleem is zorg via digitale weg aanbieden.

Dit is een onderdeel van het Integraal Zorgakkoord, met plannen om de zorg goed, toegankelijk en betaalbaar te houden. Het is ondertekend door het ministerie van VWS en een groot aantal nauw betrokken organisaties in de zorg. De Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen (NVZ) is een van die betrokken organisaties. We zullen er dus allemaal mee te maken krijgen, komende jaren.

### Huidige stand

Maar hoever staat het nu? De NVZ houdt bij hoeveel mensen digitale zorg krijgen, aan de hand van cijfers. “We meten dat door te kijken naar de verrichtingen op de polikliniek”, zegt Pater. “Vóór de coronapandemie werd 9 procent van die verrichtingen digitaal gedaan. Tijdens de coronapiek was

dit liefst 40 procent. Inmiddels is de rust teruggekeerd en zitten we rond de 24 procent. De bedoeling is om dat percentage flink omhoog te krijgen.”

### Geen smartphone?

Belangrijk punt van aandacht is dat in ons land naar schatting 2 tot 3 miljoen mensen problemen hebben met de voortschrijdende digitalisering. Niet iedereen heeft een computer of smartphone, of is er handig mee. Pater: “Daar kijken we serieus naar. Een van de oplossingen is dat je met je zorgvraag in de bibliotheek terecht kan. Ook kun je bellen met een helpdesk van de zorginstelling waarbij ze jouw situatie met je doornemen.” Een voorlichtingscentrum in de hal van het ziekenhuis is nog een manier om hulp te krijgen bij de digitale zorg. Daar lopen mensen rond die graag nog eens die app uitleggen die de arts je zojuist aanraadt. Maar zelfs als je geen smartphone hebt, kun je digitale zorg krijgen. Gewoon bellen wordt namelijk ook gezien als een vorm van zorg op afstand.

*Lees verder op pagina 104.* ▶



In dit pdf-bestand is  
deze pagina blanco.

# 7 vragen over DIGITALE ZORG

Kim van Zutphen is verpleegkundig specialist hartfalen in het Canisius Wilhelmina Ziekenhuis (CWZ) in Nijmegen en geeft digitale zorg aan patiënten met hartfalen. Ze beantwoordt 7 vragen over de voortschrijdende digitalisering van de zorg in haar vakgebied.



## 1 Welke zorg krijgen mensen met hartfalen?

“Bij hartfalen werkt het hart onvoldoende, waardoor het bloed onvoldoende wordt rondgepompt. Mensen hebben meestal last van

vermoeidheid, kortademigheid en beperkte energie. Soms kunnen ze ook vocht vasthouden met fors toenemende klachten tot gevolg. In het begin krijgt iedere patiënt standaard een uitgebreid informatiesprek. De maanden erna komen ze nog een paar keer op controle. Dan vragen we of de besproken aanpak aanslaat. Slik je je medicijnen goed? Zijn de bloedwaardes naar wens? Per patiënt bepalen we vervolgens hoe vaak daarna controle nodig is.”

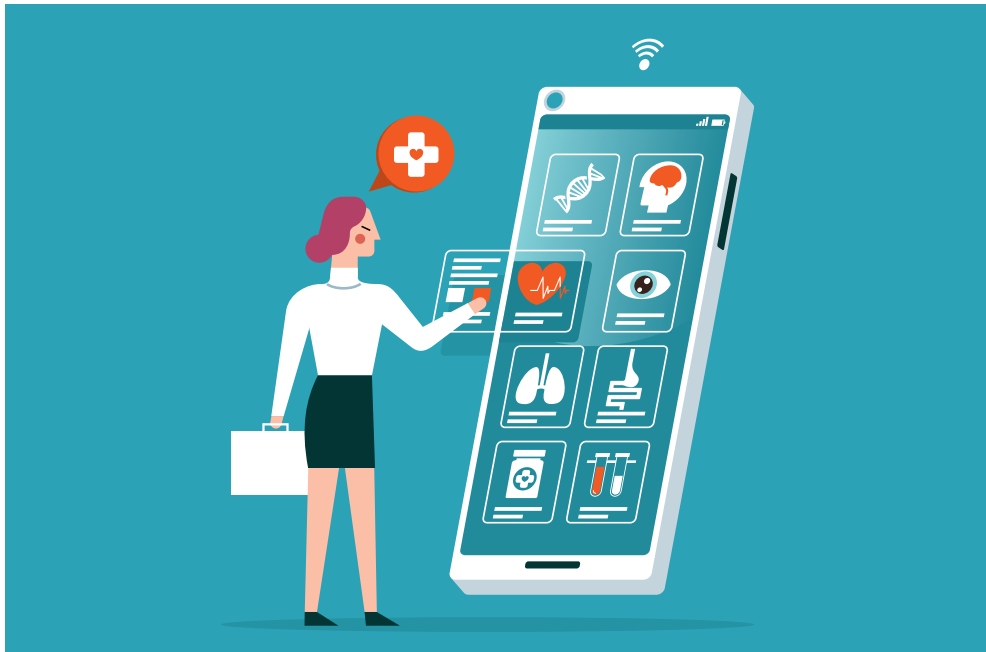
## 2 Welke zorg krijgen mensen digitaal?

“Sinds 2020 gebruiken we een app, waarop patiënten dagelijks hun bloeddruk, hartslag en gewicht invullen. Ook vullen zij

vragenlijsten in. Al die data komen terecht in de computer van hun ziekenhuis en bij het callcentrum van het CWZ, bij basisartsen in opleiding. Is er iets vreemds aan de hand of wijken cijfers af van een vooraf ingestelde norm, dan krijgen zij een melding. Is de bloeddruk bijvoorbeeld iets verhoogd? Dan ondernemen ze zo nodig actie. Maar er hoeft niet altijd iets aan de hand te zijn. In dat geval wordt geen actie ondernomen.”

## 3 En als er wel iets aan de hand is?

“Dan wordt de patiënt gebeld om wat vragen te stellen. Al bellend komen ze er vaak samen goed uit. Zo niet, dan wordt zekerheidshalve een gespecialiseerde



## ‘Dankzij de digitale aanpak kun je je eigen lichaam beter leren kennen’

verpleegkundige ingeschakeld. Al (beeld)bellend adviseert die bijvoorbeeld om de medicatiedosis aan te passen. Indien nodig kan het voorstel ook zijn om naar de polikliniek te komen.”

### 4 Wat is het voordeel van deze digitale zorg?

“Patiënten vinden de app erg gebruikersvriendelijk, ze reageren er enthousiast op. Bij de digitale aanpak zien we dat

patiënten na het informatiegesprek minder vaak naar het ziekenhuis hoeven te komen. Dat is voor patiënten een belangrijk voordeel van digitale zorg. Ook worden ze hierdoor minder afhankelijk van mantelzorgers die ze anders – steeds weer – moeten inschakelen voor zo’n reisje. Een derde pluspunt is dat patiënten dankzij digitale zorg hun eigen lichaam veel beter kunnen leren kennen.”

### 5 Hoezo leer je je lichaam beter kennen, bij digitale zorg?

“Bij klassieke zorg leggen mensen de regie meer in handen van de zorgverlener. Als je zelf metingen doet, krijg je ook meer inzicht. Als je je lichaam beter kent, kan dat enorm helpen bij het kunnen inschatten van bepaalde situaties. Als je bijvoorbeeld iets voelt sluimeren, is dat dan meteen reden om je zorgen te maken? Je verbeterde ziekte-inzicht kan helpen bij het

maken van keuzes. Waar je bijvoorbeeld voorheen langer afwachtte en pas na het weekend de verpleegkundige benaderde, zie je nu wellicht op donderdagmiddag al reden om aan de bel te trekken.”

### 6 Is er een maximum leeftijd voor deze digitale zorg?

“Leeftijd is geen punt, onze oudste gebruiker is 94 jaar.”

### 7 En als je geen digitale zorg wilt?

“Als je je zorgen maakt om digitale veiligheid en privacy of geen smartphone hebt of denkt dat je digitaal niet bekwaam genoeg bent: geen nood! De klassieke vorm van zorgverlening blijft bestaan. Dat neemt niet weg dat we echt veranderen moeten in deze tijd van vergrijzing en personeelstekorten. Bij de verbeteringen, die we onderzoeken, doen we dat zo patiëntvriendelijk mogelijk.” ■