

## Stappenplan beeldbellen voor huisartspraktijken



### **Beeldbellen met mensen die laaggeletterd zijn en/of die beperkte digitale of gezondheidsvaardigheden hebben.**

Beeldbellen, ook wel videoconsult, is een manier om op afstand zorg te bieden. Voor veel mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en rekenen en mensen met beperkte digitale en gezondheidsvaardigheden is beeldbellen lastig. Dit zijn vaak juist mensen die jouw zorg extra hard nodig hebben.

Dit stappenplan helpt jou om te beeldbellen met jouw patiënten.

[ga verder](#)

# Stappenplan

1

Stap 1: de voorbereiding



klikbaar

2

Stap 2: Een beeldbelafspraak maken en voeren

# Stap 1: De voorbereiding

## Maak afspraken met het team



1



2



- Zorg bij het invoeren van nieuwe digitale middelen, zoals beeldbellen, dat het hele team aan boord is om dit in te gaan zetten.
- Maak met elkaar afspraken over wanneer je een beeldbelconsult aanbiedt en wanneer niet, over hoe het beeldbellen gaat en op welke manier patiënten hulp kunnen krijgen met beeldbellen als ze dit nog lastig vinden. Deze [beslisboom](#) kan hierbij helpen.
- Laat alle medewerkers oefenen met het beeldbelprogramma en zorg ervoor dat iedereen weet hoe het er aan de kant van de patiënt uit ziet en werkt. Als je het programma goed kent, is het makkelijker om het aan te bieden en patiënten op weg te helpen als ze vastlopen.
- Zet beeldbellen als vast onderwerp op de agenda van het team. Dit om de inzet en ervaringen te monitoren.

# Stap 1: De voorbereiding

## Kies een beeldbelapplicatie



1

- Vergelijk verschillende beeldbelprogramma's met elkaar. Bekijk ook wat de mogelijkheden zijn om te beeldbellen via het patiëntenportaal.

Let op de volgende vragen:

- Is het programma in het Nederlands?
- Is de uitnodiging voor een beeldbelafspraken aanpasbaar?
- Is er een eenvoudige en korte handleiding in het Nederlands en een duidelijke stap voor stap uitleg?
- Is er een instructiefilmpje voor patiënten?
- Hoeven patiënten voor dit programma zelf niets te downloaden?
- Hoe is het geregeld met privacy als patiënten beeldbellen met hun telefoon?

2

# Stap 1: De voorbereiding

## Regel ondersteuning bij beeldbellen (1/2)



1

- Zoek contact met bibliotheken, (digi)taalhuizen of buurthuizen in de omgeving. Veel bibliotheken bieden cursussen over digitale zorg aan, zoals [Digivitaler](#). Mensen leren dan onder andere beeldbellen en patiëntportalen te gebruiken.
- Maak met deze organisaties afspraken over hoe patiënten die hulp willen bij beeldbellen, op een zo laagdrempelig mogelijke manier doorverwijzen en geholpen worden.
- Bespreek met elkaar mogelijkheden als:
  - Inloopsprekuren voor digitale ondersteuning verzorgd door de organisaties in de huisartspraktijk zelf. Hiervoor is het fijn als er een ruimte in de praktijk is waar het inloopsprekuren mogelijk is.
  - Warme overdracht van de praktijk naar de organisatie die ondersteuning biedt. Vraag toestemming aan patiënten om contactgegevens door te mogen geven zodat zij teruggebeld kunnen worden.
  - Informatiemateriaal voor in de wachtkamer van de praktijk in begrijpelijke taal.
- Deel handleidingen en instructievideo's met de organisatie die ondersteuning biedt. Zo weet de organisatie met welk beeldbelprogramma de praktijk werkt en kunnen ze ondersteuning op maat bieden.

2

# Stap 1: De voorbereiding

## Regel ondersteuning bij beeldbellen (2/2)



1

- Bied alle patiënten (mits dit qua klachten of type afspraak mogelijk is) de keuze om te beeldbellen. Maak niet van te voren al een keuze voor de patiënt door het hem of haar niet aan te bieden.
- Benoem kort de mogelijke voordelen van een beeldbelafpraak (gesprek in de eigen omgeving met familie, geen reis- en wachttijd).
- Vraag naar de digitale vaardigheden van de patiënt. Gebruik hier voor de methode uit de [Quickscan digitale vaardigheden](#).

2

## Stap 2: Een beeldbelafsprak maken en voeren

### Afspraak maken



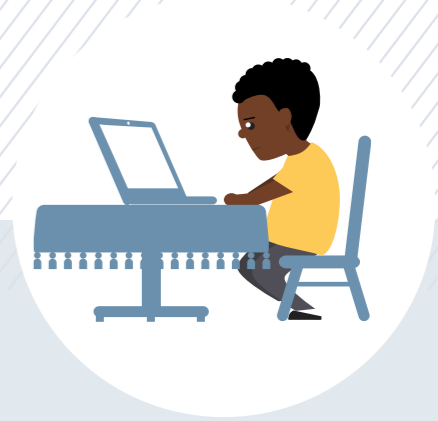
1

- Gebruik de **beslisboom** om in te schatten of beeldbellen met de patiënt kan.
- Als je patiënt heeft aangegeven een videoconsult te willen, stuur dan een **bevestigingsmail** van de afspraak inclusief informatie over hoe de patiënt zich kan voorbereiden.
- Als de patiënt hulp of extra informatie nodig heeft, biedt hem of haar dan de hulpmogelijkheden aan die jullie binnen de praktijk en samen met andere organisaties hebben afgesproken.

2

## Stap 2: Een beeldbelafsprak maken en voeren

### Thuis voorbereiden



1

- Om het beeldbelgesprek soepel te laten verlopen, is het van belang dat de patiënt goed begrijpt hoe het werkt. In de **bevestigingsmail** wordt het duidelijk uitgelegd, dus verwijst daarnaar bij het maken van de afspraak.

2



# Stap 2: Een beeldbelafsprake maken en voeren

## Het gesprek



1

- Met de **terugvraagmethode** kun je als huisarts nagaan of jouw boodschap goed is overgekomen. Je doet dit door de patiënt te vragen om in eigen woorden te vertellen wat jullie zojuist hebben besproken. Hierna kun je, indien nodig, de boodschap bijstellen of aanvullen.

2