Nascholing: Beter beeldbellen in de zorg

*Digitale scholing, najaar 2021*

**Doel**: effectiever en efficiënter inzetten beeldbellen met patiënten

**Doelgroep**: medisch specialisten, paramedici, verpleegkundigen, physician assistent, verpleegkundig specialisten

**Sprekers**: Marcel Geurtsen (beeldbelexpert GoGrapefruit), expert vanuit de Patiëntenfederatie (naam wordt nog bekend gemaakt) en Zonja de Klein (programmamanager BeterDichtbij)

**Programma en tijden**

16.00 Opening (door Zonja de Klein), incl. videovertoning met interview specialist over ervaring met beeldbellen

16.05 Toepassing van beeldbellen in de praktijk (door Zonja de Klein)

16.15 Beeldbellen: ervaringen en wensen van patiënten (Patiëntenfederatie)

16.25 Goed gesprek op afstand: adviezen bij beeldbellen (door Marcel Geurtsen)

16.55 Vragen vanuit deelnemers (door Zonja de Klein)

17.05 Afronding en einde (door Zonja de Klein)

*Tijdens de sessie is gelegenheid voor vragen stellen via de Q&A, deze worden (zoveel als mogelijk binnen de tijd) live beantwoord. Vragen die niet aan bod konden komen, worden in een Q&A nagestuurd.*

**Inhoudelijk: Beter beeldbellen in de zorg**

Consulten van artsen en andere zorgverlener in o.a. de ziekenhuizen, vinden steeds vaker ook via beeldbellen plaats. Zo kunt zij hun patiënten niet alleen spreken op afstand, maar ook zien, én besparen zij patiënt tijd en energie die anders naar een ziekenhuisbezoek zou gaan. Maar hoe houden zorgverlener het contact met hun patiënten toch zo persoonlijk mogelijk, ook al is uw beeldbelgesprek vaak maar 10 minuten? Wat zijn de mogelijkheden met beeldbellen voor verschillende typen consulten en wat zijn ervaringen van andere zorgverleners uit de ziekenhuizen en zorgorganisaties in Nederland?

**1. Toepassing van beeldbellen in de praktijk**

Wanneer zet je beeldbellen in als zorgverlener, en wanneer ook niet? Doe je dat bijvoorbeeld bij een slechtnieuwsgesprek, of juist niet? Zonja de Klein werkt als programmamanager samen met veel verschillende ziekenhuizen aan de implementatie en het gebruik van digitaal contact in de zorg, waaronder beeldbellen. Vanuit die ervaring deelt De Klein de verschillende toepassingen met beeldbellen op de diverse afdelingen in de ziekenhuizen. Ook gaat ze kort in op de technische tips die helpen om beter te beeldbellen in de zorg.

**Poll: Hoe zet u beeldbellen voornamelijk in?**

* Herhaalconsulten
* Slechts nieuwsgesprekken
* Als een berichtje niet voldoende is, stel ik beeldbellen voor
* Eerste consulten
* Nazorg
* Anders

**2. Beeldbellen: ervaringen en wensen van patiënten**

Wat is de waarde van beeldbellen voor patiënten? En wat heeft een patiënt nodig om een persoonlijk en prettig gesprek te voeren met zijn of haar zorgverlener via het beeldscherm? Een van de experts vanuit de Patiëntenfederatie, deelt de visie op beeldbellen en digitaal contact vanuit de patiëntenorganisatie, inclusief enkele voorbeelden vanuit de eigen achterban.

**Poll: Ik zet beeldbellen in voor:**

* Alleen jongere patiënten
* Specifieke behandeltrajecten
* Al mijn patiënten
* Anders

**3. Goed gesprek op afstand: adviezen bij beeldbellen**

Hoe voer je een goed gesprek op afstand? Want beeldbellen gaat vaak over de techniek. En dat is ook belangrijk, maar die techniek is in dit geval niets meer dan een middel om een persoonlijk gesprek te voeren. In een echt goed beeldbelgesprek vergeet zowel de zorgverlener als je patiënt dat dat je communiceert via een webcam, een beeldscherm en heel veel kilometers glasvezel. Het is dan net alsof je tegenover elkaar zit. Om dat te bereiken is er wel wat nodig. Sowieso veel gesprekken voeren, bij voorkeur ondersteunt met de juiste kennis en vaardigheden. En dat is dan ook precies waar we vandaag mee gaan beginnen. In dit onderdeel neemt Marcel Geurtsen van GoGrapefruit zorgverleners mee in enkele basisvaardigheden voor een beter beeldbelgesprek. Direct toepasbaar in de dagelijkse praktijk.

**Poll: Om beter te beeldbellen, ga ik aan de slag met:**

* Meer soorten consulten proberen
* Patiënttevredenheid meten
* Oefenen met meer persoonlijk contact maken
* Anders

*Na afloop krijgen de deelnemers een link naar een vragenlijst toegestuurd, waarin zij ca. 7 vragen toegestuurd krijgen waarmee de opgedane kennis wordt getoetst. Na beoordeling van voldoende goede antwoorden krijgen zij persoonlijk een presentieformulier toegestuurd.*