

Handleiding bellen en beeldbellen – zorg op afstand

31 maart 2020

Oproep: ga zoveel mogelijk door met het verlenen van zorg

Het is even zoeken in deze tijden van Corona. Zo ook met de consulten chronische en GGZ zorg. We vangen signalen op dat praktijken de zorg telefonisch of via beeldbellen vormgeven, maar ook dat er praktijken zijn waar alle consulten uitgesteld worden. Voor alle duidelijkheid willen we benadrukken dat het de bedoeling is dat de zorg zoveel als mogelijk doorgaat via telefonische consultatie of beeldbellen.

Gebruik telefoon en laptop

Eerder hebben we al gecommuniceerd in een nieuwsbrief dat vanwege de AVG-wet consultvoering met privé-middelen niet te adviseren is: *De huisarts is verantwoordelijk voor het zorgen dat er voldoende beschermende middelen in de praktijk voor de POH's zijn, evenals voor een goed werkende telefoon en laptop die het mogelijk maken om telefonisch consult te voeren (eventueel vanuit huis). Voor de volledigheid vermelden we dat het ongewenst is, in verband met privacy (AVG), dat POH's een privé telefoon voor consultvoering gebruiken.*

Handleiding (beeld)bellen: Persoonsgerichte zorg op afstand

Biedt patiënten aan om het consult telefonisch of, liever nog, via beeldbellen te doen. Dat is anders dan een regulier consult en natuurlijk even wennen. Tegelijkertijd biedt deze tijd ook kansen om je consult minder ziektegericht en meer persoonsgericht in te vullen. Hoe gaat het? En wat is de impact van deze bijzondere tijden op de omgang met de aandoening? Dat is juist nu van belang.

Om je te ondersteunen, geven we je handvatten om het 'andere gesprek' te voeren:

1. Het [gespreksmodel van de NDF](#), geschikt gemaakt voor alle chronische aandoeningen

Mijn GESPREK met mijn zorgverlener

Zullen we eerst even samen de gesprekskaart bekijken?
Welke onderwerpen zijn op dit moment belangrijk voor u?

Factoren
HOE IS HET NU?

- Wat wilt u vandaag zeker bespreken?
- Kunt u mij iets meer vertellen over dit onderwerp?
- Wat is er veranderd sinds onze vorige afspraak?
- Waar loopt u nog meer tegenaan; wellicht iets wat u moeilijk vindt te vertellen?

Keuzes
WAT WILT U GRAAG?

- Waar heeft u behoefte aan?
- Wat zou u graag anders willen zien?
- Welk doel wilt u bereiken?
- Wat is concreet haalbaar voor u?

Afspraken
HOE PAKKEN WE DIT AAN?

- Aan welke stappen denkt u zelf om weer vooruit te kunnen?
- Wat heeft u nodig om uw doel te halen en wie kan hierbij helpen?
- Heeft u het vertrouwen dat dit gaat lukken?
- Welke afspraak kunnen we hierover maken?

> Hoe heeft u dit gesprek ervaren?

nederlandse diabetes federatie

Meer mogelijk gemaakt door

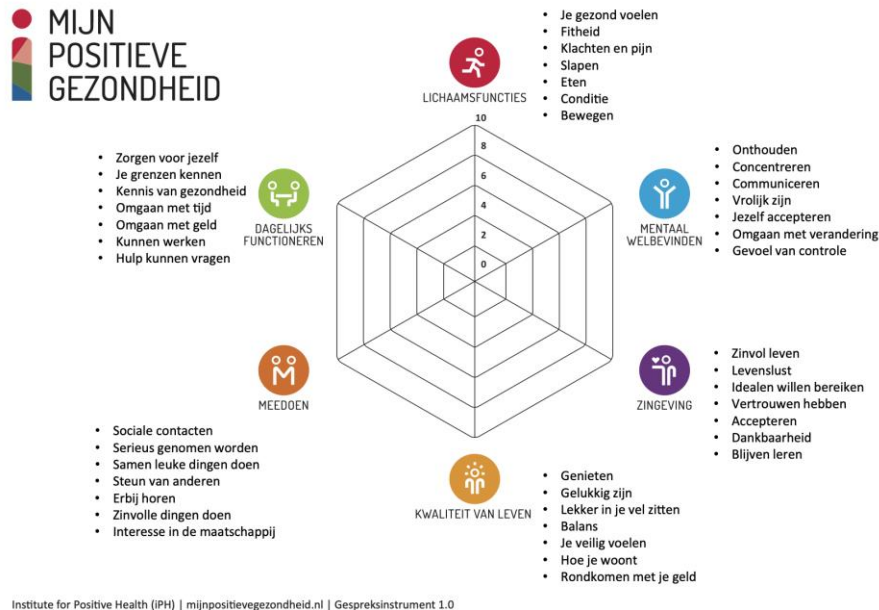
NOU NDF/DA?

© NDF – Amersfoort. Gebruik op welke manier dan ook van concept, ontwerp of beeldmateriaal is niet toegestaan zonder toestemming van de Nederlandse Diabetes Federatie

Lijf			Leefstijl		
FITHEID	MEDISCHE UITSLAGEN	GEWICHT	VOEDING	BEWEGEN	ROKEN
MEDICINEGEBRUIK	KLACHTEN	ANDERE ZIEKTEN	ALCOHOL/DRUGS	SLAPEN	STRESS
Welzijn			Zelfzorg		
BELEVING ZIEKTE	FAMILIE/VRIENDEN	WERK/STUDIE	VOLHOUDEN	VOOR JEZELF ZORGEN	BEGRIP OMGEVING
SOMBER	ONTPANNING	SEKSUALITEIT	LEVENSFASE	HULP NODIG?	NOG IETS ANDERS?



2. De werkwijze die hoort bij het [concept Positieve Gezondheid](#) voor POH somatiek en GGZ



Tips voor persoonsgerichte zorg op afstand

De tips die we geven zijn voor POH GGZ en/of POH Somatiek van toepassing. Kijk vooral wat jou kan helpen in jouw consult.

Tip 1. Ga aan de slag met consulten via beeldbellen

Consulten met beeld zijn persoonlijker dan telefonische consulten. En je behoudt de non-verbale communicatie, die belangrijk is voor persoonsgerichte zorg. Voor meer informatie over beeldbellen verwijzen we je naar [deze website van de LHV](#). Wil je meteen aan de slag dan kun je gebruik maken van de applicatie WeSeeDo, die de Huisartsenkring Zuidoost Brabant gratis beschikbaar stelt. Zie [deze link](#) voor meer informatie. POH-GGZ kunnen gebruik maken van beeldbellen binnen Minddistrict. Klik [hier](#) voor een instructiefilmpje, [hier](#) voor de handleiding en kijk in de groep Minddistrict op PoZoBnet voor meer informatie en tips van collega's.

Tip 2. Toets bij de patiënt of deze open staat voor een consult op afstand

Een consult per telefoon of beeldbellen is niet alleen voor jou even wennen, maar ook voor de patiënt. Probeer hen hier niet mee te overvallen, maar toets of ze dit willen en of/wanneer ze hier tijd voor hebben. Geef aan hoelang het consult duurt en wat de insteek is.

Tip 3: Vraag de patiënt vooraf na te denken over de agenda

De kans dat de patiënt zelf met iets komt voor de agenda is groter als deze hier niet mee overvallen wordt. Gebruik de mogelijkheid om de patiënt het consult voor te laten bereiden door deze vooraf te laten denken over de agenda. Bijvoorbeeld met [deze gesprekskaart](#) van de NDF. Of je laat hen de [test Mijn Positieve Gezondheid](#) voor zichzelf invullen en vraagt wat ze naar aanleiding daarvan met je willen bespreken. Binnen Minddistrict kun je denken aan het gebruik van bijvoorbeeld de module 'Waarden en doelen' en de module 'Je probleem in kaart'.



Tip 4: Voorbereiding van het gesprek

Bereid een gesprek voor: wat was ook alweer de hulpvraag, wat heb je de cliënt aan huiswerk opgegeven, wat sprak je het vorige consult af? En heb je alle gegevens van de patiënt bij de hand en kun je aantekeningen maken? Voor POH GGZ: Neem de ingevulde Minddistrict modules door.

Tip 5: Bepaal samen de agenda en prioriteiten

Vraag wat de omstandigheden voor impact hebben op (de omgang met) de aandoening en waar de patiënt het graag over wil hebben. Voeg daaraan toe wat jij wil bespreken en laat de patiënt bepalen welke volgorde te hanteren.

Heb aandacht voor het feit dat op dit moment de patiënt niet is opgeroepen voor de lab- en functieonderzoeken. Is het nodig dat er bij een patiënt toch een lab- of functieonderzoek moet worden afgenomen dan kun je dat via zorgdomein aanvragen. Op PoZoBnet kun je de laatste afspraken vinden over de herstart van de lab- en functieonderzoeken voor de chronische patiëntenzorg.

Tip 6: Maak laagdrempelig contact en biedt ruimte voor stress en emotie

Het is bij een consult op afstand extra belangrijk om goed contact te maken. Zeker omdat veel mensen kampen met spanning door angst en onzekerheid. Kom bij de opening van je gesprek niet meteen 'to-the-point', maar vraag hoe het met de patiënt gaat en wat de huidige situatie met hem/haar doet. Maak eventueel afspraken hoe je communiceert en hoe je kunt voorkomen dat je "door elkaar" aan het praten bent.

Geef ruimte aan eventuele stress en emotie en probeer niet meteen iets op te lossen, goed te praten of een advies te geven. Luister vooral met aandacht, erken emoties door ze te benoemen en ben begripvol.

Veel kinderen en gezinnen zitten in deze periode vooral thuis. Dit betekent voor sommige kinderen dat de stress toeneemt. Plekken waar het wél veilig is en waar kinderen vaak juist even op adem kunnen komen, vallen op dit moment weg. Vraag daarom gericht door op hoe het gaat met de veiligheid in het gezin en bekijk of jij of anderen hierin extra kunnen ondersteunen.

Tip 7: Bespreek mogelijkheden

Nu functieonderzoeken en metingen in de praktijk niet (altijd) mogelijk zijn, kun je patiënten wijzen op de mogelijkheden voor zelfmeting, zoals bloeddruk en gewicht of bij ontregeling zelf de glucosewaarden bepalen. Dat helpt hun gevoel van inzicht en regie over de situatie en hun gezondheid te bevorderen.

Laat cliënten vertellen hoe hun dagelijks leven er nu uit ziet. Stimuleer zoveel mogelijk om activiteiten aan te pakken (als dat mogelijk is. Dit is vooral belangrijk bij GGZ-patiënten).

Bij mensen die binnen moeten blijven; zorg dat ze structuur en ritme hebben. Stimuleer dat.

Taxeer wat het netwerk van cliënt is hebben ze nog voldoende contacten, wat is hun veerkracht.

Tip 8: Inzet van e-health

Maak gebruik van de e-health omgeving (zoals bijvoorbeeld Minddistrict voor GGZ) om opdrachten en huiswerkopdrachten te geven. Zorg dat je op het einde van een consult afsprekt op welke opdrachten of aandachtspunten je de volgende keer met elkaar op terugkomt. Zo blijft iemand betrokken.

Tip 9: Verwijs naar digitale mogelijkheden bij zelfregienetwerken



Mensen die vragen hebben over de omgang met hun aandoening, kunnen daarvoor ook terecht bij digitale zelfregienetwerken. Zoals Zelfregietool.nl. Hier vind je informatie en netwerken van mensen met dezelfde aandoening, die ook digitaal (bijvoorbeeld via Facebook) contact met elkaar onderhouden. Zo zijn er mogelijkheden voor mensen met [depressie, angst burn-out, diabetes, Astma en COPD](#) ([denk hierbij ook aan het longfonds](#)) en is er via [deze link](#) de mogelijkheid om online in contact te komen met een ervaringsdeskundige. Daarnaast is het belangrijk om aan te geven op welke manier je zelf als zorgverlener tussentijds bereikbaar bent voor eventuele vragen.

Tip 10: Wijs op het belang om contact op te nemen bij alarmsignalen

Je kunt geruststelling bieden door mensen bewust te maken van de mogelijkheid om contact te maken bij bepaalde alarmsignalen die horen bij hun aandoening. Nu je mensen niet face-to-face ziet, ben je afhankelijk van patiënten om dit zelf goed te signaleren. Daarom is het belangrijk hen bewust te maken van alarmsignalen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de patiënt met diabetes die ontregeld is door stress en/of minder bewegen, de psychiatrische patiënt die ontregeld dreigt te raken door stress, angst, of sociaal isolement, de patiënt met chronische nierschade die met koorts te weinig drinkt of de patiënt met een luchtwegaandoening die ineens benauwder is.

