

# Actielijst

## Digitaal vragen stellen

Maak het e-consult een succes



### Waarom je het doet

#### Nu doen

- Betrek patiënten bij de opstart-, implementatie- én evaluatiefase
- Ga in gesprek met patiënten om verwachtingen en ervaringen op te halen
- Deel de goede verhalen onderling

#### Samen bespreken

- Waarom maken we het digitaal vragen stellen mogelijk?
- Welke effecten verwachten we?
- Hoe draagt het bij aan onze perceptie van goede zorg?
- Welke ervaringen van patiënten hebben ons verrast?



### Informeert je patiënt

#### Nu doen

- Maak een eenvoudige stappenkaart over hoe digitaal contact te leggen
- Laat patiënten onder begeleiding kennis maken met digitaal vragen stellen
- Communiceer duidelijk wat de responstijd is en wie antwoord geeft
- Informeert patiënten persoonlijk dat je digitaal te bereiken bent en leg uit waarom

#### Samen bespreken

- Weten wij hoe onze communicatie bij patiënten overkomt?
- Weten onze patiënten waarom we digitaal vragen stellen aanbevelen?
- Hoe vaak zouden wij willen communiceren over de mogelijkheid tot digitaal vragen stellen?

### Goede relatie met je patiënt

#### Nu doen

- Deel je goede en minder goede ervaringen met je collega's  
Wat zijn de feiten en wat is fictie?
- Reflecteer samen met je patiënt op het digitaal vragen stellen

#### Samen bespreken

- In hoeverre verdiept digitaal vragen stellen de relatie met jouw patiënt?
- Hoe kan het een aanvulling zijn op de relatie met jouw patiënt?



### Dagelijkse praktijk

#### Nu doen

- Ga gewoon van start. Het perfecte moment bestaat niet
- Laat patiënten en zorgverleners ambassadeurs zijn
- Maak digitaal contact met de patiënt een vast agendapunt. Praat erover!
- Organiseer kennissessies met andere ziekenhuizen. Samen weet je meer!

#### Samen bespreken

- Is er een afdeling waar het digitaal vragen stellen succesvol werkt?
- Hoe hebben ze het bij die afdeling vastgelegd in het werkproces?
- Hoe bepalen we wat succesvol gebruik is en hoe evalueren we dit?