



Format Communicatieplan

Gegevensuitwisseling

ChipSoft

Aanleiding

Dit communicatieplan biedt u, als communicatieprofessional, praktische ondersteuning om 'Digitale Gegevensuitwisseling' in uw zorginstelling te optimaliseren. Via dit plan komt u meer te weten over een aantal middelen en handige tips & tricks, die u direct kunt toepassen binnen uw eigen zorginstelling. Zo kunt u uw interne en externe doelgroepen zo goed mogelijk informeren. Bovendien vindt u in de toolkit communicatiematerialen die u kunt inzetten om uw doelgroepen hierbij te ondersteunen.

Omdat zorgverleners, poli-medewerkers en patiënten een belangrijke rol spelen in het realiseren van medische gegevensuitwisseling, moeten zij hier, als voornaamste doelgroepen, goed over worden geïnformeerd. Positieve, duidelijke en frequente communicatie naar alle betrokken partijen helpt om voorafgaand aan én na de ingebruikname digitale gegevensuitwisseling in uw zorginstelling tot een veelgebruikte oplossing en succes te maken.

Met dit plan willen wij u voorzien van adviezen die gebaseerd zijn op eerdere ervaringen en communicatiebijdragen rondom implementaties van onze producten. Bij vragen en advies kunt u altijd contact opnemen met de communicatieafdeling van ChipSoft via communicatie@chipsoft.nl.

Wat is digitaal uitwisselen?

Samenwerking in de zorg wordt steeds belangrijker. In meerdere mate gaan zorgaanbieders verwijzen, overdragen, overleggen, consulteren en zorg op afstand bieden. Daarbij is het essentieel dat de medische informatie over de patiënt meeverhuist en direct beschikbaar is in het ziekenhuis waar naar verwezen wordt. Ook is het van belang dat het ontvangende ziekenhuis de bevindingen en zorg in het vorige ziekenhuis kan inzien. Dit wordt o.a. mogelijk gemaakt met digitale gegevensuitwisseling via Zorgplatform, een veilige service die uitgebreide ondersteuning biedt voor samenwerking tussen verschillende zorginstellingen.



Er komt veel kijken bij digitale gegevensuitwisseling. Zo is er afstemming nodig tussen de samenwerkende zorginstellingen, de verwijzende partijen en de wijze waarop informatie wordt vastgelegd. Vooral voor de patiënt is een belangrijke rol weggelegd: de patiënt moet namelijk specifiek toestemming geven voor het delen van de medische gegevens met andere zorgverleners. Zonder die toestemming is het voor zorginstellingen niet mogelijk om gegevens onderling uit te wisselen.

Voor de bovenstaande uitdagingen zijn verschillende oplossingen ontwikkeld. Een korte toelichting op de begrippen die onderdeel zijn van digitale gegevensuitwisseling:

PGO

Patiënten kunnen in hun persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO) medische gegevens verzamelen, beheren en bepalen met wie zij die gegevens willen delen. Ook kan de patiënt zelf informatie toevoegen, zoals een klachtendagboek of zelfmetingen. Al die gegevens kunnen veilig en gestructureerd worden uitgewisseld met HiX.

Transmurale naslag

Met Transmurale naslag kan de zorgverlener vanuit het eigen dossier patiëntgegevens raadplegen uit andere zorginstellingen die HiX gebruiken. De arts ziet direct bovenin zijn scherm bij welke externe zorginstellingen informatie over hun patiënt beschikbaar is.

Transmuraal portaal

Via het Transmuraal Portaal kunnen artsen op gebruiksvriendelijke en veilige wijze het gehele zorgverlenersportaal inzien van een ander ziekenhuis, inclusief de PACS-beelden. Dit doen zij vanuit hun eigen vertrouwde HiX-omgeving.

Zorgplatform

Zorgplatform is een veilige service die uitgebreide ondersteuning biedt voor transmurale samenwerking in de zorg. Het ondersteunt bij het verwijzen van patiënten, de overdracht van patiënten, de gezamenlijke behandeling (shared care), het meekijken en consulteren van en naar elkaars patiënten en bij zorg op afstand.

Digitale gegevensuitwisseling ontwikkelt zich snel

Houd er rekening mee dat digitale gegevensuitwisseling afhankelijk is van veel partijen en zich erg snel ontwikkelt. Regelmatig sluiten nieuwe partijen of diensten aan op Zorgplatform en wordt de oplossing verder geoptimaliseerd. De overheid komt regelmatig met nieuwe wet- en regelgeving, waar zowel de zorginstellingen als de leveranciers dienen in te spelen. Het is raadzaam om nieuwe functionaliteiten of werkprocessen naar de betrokken partijen te communiceren, zodat zij zo optimaal mogelijk kunnen blijven uitwisselen en samenwerken.

Communicatiedoelgroepen

De communicatiedoelgroepen bestaan uit de personen die te maken krijgen met de verschillende onderdelen van digitale gegevensuitwisseling. Het is raadzaam om alle betrokkenen goed in kaart te hebben, zodat de communicatie optimaal afgestemd kan worden. Deze groepen hebben - als ambassadeur binnen uw organisatie - een belangrijke rol om het gebruik onder zorgverleners te stimuleren en de patiënt te motiveren om toestemming te verlenen voor het uitwisselen van gegevens. Hieronder benoemen we een aantal doelgroepen. Het kan zijn dat er in uw organisatie andere betrokkenen zijn.



Projectleider Gegevensuitwisseling/ Innovatiemanager/Hoofd ICT/CIO

De Projectleider Gegevensuitwisseling is de spil in de organisatie rondom gegevensuitwisseling en schakelt met alle betrokken partijen. Om de communicatie rondom gegevensuitwisseling optimaal in te zetten, is het raadzaam om tijdig samen met de projectleider de communicatiemomenten te bepalen.

CMIO (Chief Medical Information Officer) en CNIO (Chief Nurse Information Officer)

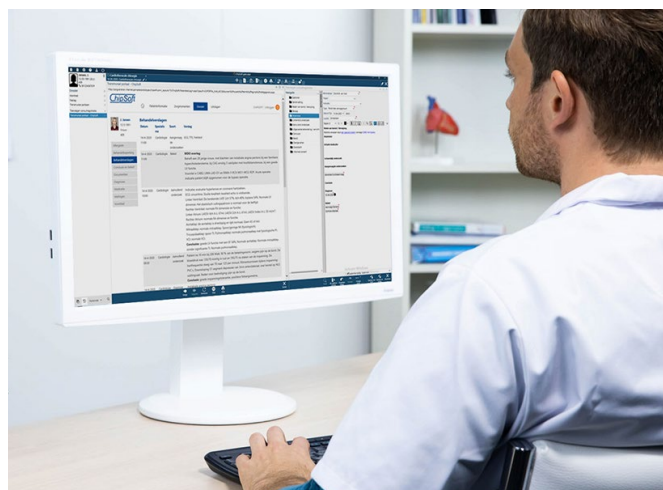
De CMIO en/of CNIO zijn betrokken bij de projecten waar sprake is van een relatie tussen zorg en ICT, zoals bij medische gegevensuitwisseling. Omdat zij een brugfunctie vervullen, is het belangrijk dat zij meebepalen over de communicatie naar de interne doelgroepen. De CMIO en/of CNIO kan een belangrijke rol spelen om het gebruik onder de zorgverleners te vergroten.

Zorgverleners

De zorgverleners zijn een voorname doelgroep, omdat zij degenen zijn die gegevensuitwisseling initiëren. Zij moeten op de hoogte worden gebracht dat het mogelijk is om - bepaalde onderdelen van - het medisch dossier op te vragen bij - en uit te wisselen met - andere zorginstellingen.

Omdat het uitwisselen van deze medische gegevens alleen mogelijk is wanneer de patiënt hier toestemming voor geeft, is het belangrijk dat uw organisatie de patiënt hiertoe motiveert. De zorgverlener kan hieraan bijdragen door het gebruik van een PGO

onder de aandacht te brengen bij de patiënt en de toestemmingsregistratie toe te lichten en te stimuleren. De zorgverlener kan hierbij ter ondersteuning het communicatiemateriaal uit de toolkit gebruiken.



Zorgverlener kunnen de toestemmingsregistratie ook namens de patiënt vastleggen, mits deze daar toestemming voor geeft. Omdat de arts dit direct in het EPD (via Zorgplatform) kan vastleggen, is dit de snelste manier om toestemmingen te registreren. U kunt de zorgverlener hierover informeren met behulp van diverse middelen uit de toolkit, zoals een flyer of instructiekaartje.

Medisch secretaresses, poli- en baliemedewerkers

Een andere belangrijke doelgroep in dit proces zijn de medisch secretaresses, poli-medewerkers en baliemedewerkers. Zij hebben over het algemeen meer tijd te besteden aan de patiënt dan de zorgverleners.

Daarom kunnen zij de patiënt proactief wijzen op het belang van PGO-gebruik en indirect wijzen op de voordelen van gegevensuitwisseling. Om hen daar zo goed mogelijk bij te helpen, hebben wij communicatiemiddelen gemaakt die zij aan de patiënt kunnen tonen of meegeven. Zo vindt u in de toolkit onder meer opzetbanners en flyers voor bij de balie.

Patiënten-/cliëntenraad

Indien het ziekenhuis een patiënten-/cliëntenraad heeft, is het belangrijk dat ook die de voordelen van medische gegevensuitwisseling voor de patiënt inziet. Omdat privacy en beveiliging van deze gegevens een belangrijke rol spelen, is het van belang hen daarover te informeren. De raad kan een bijdrage leveren door patiënten te stimuleren de toestemingsregistratie vast te leggen in een PGO. Omdat de raad feedback ontvangt van de patiënt, kan de raad ook een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van digitale gegevensuitwisseling. In de toolkit vindt u een conceptbrief die u kunt inzetten om de raad te informeren over de inzet en het belang van digitale gegevensuitwisseling.

Patiënten (of gemachtigden van)

Patiënten ervaren uiteindelijk de meeste voordelen van digitale gegevensuitwisseling: het biedt hen de mogelijkheid om het medisch dossier inzichtelijk te krijgen en daardoor deelgenoot te worden van het eigen zorgtraject. Dit levert de beste zorg op voor de patiënt.

Het vastleggen van toestemming voor het wel of niet delen van medische gegevens is een belangrijke voorwaarde voor gegevensuitwisseling tussen zorgverleners. Het is daarom van groot belang dat de patiënt een PGO uitkiest waarin hij of zij de toestemming kan vastleggen. Het is ook mogelijk om gemachtigden van patiënten toegang te geven tot patiëntgegevens, waaronder ouders, voogden, en gemachtigden van handelsonbekwame personen. In de toolkit zijn diverse communicatiemiddelen voorhanden om de patiënt te informeren over (de keuze voor) een PGO. Denk hierbij aan kant-en-klare social mediaberichten, flyers, kaartjes voor bij de poli-balie of een banner in de centrale hal.

Communicatie-uitingen

Het is raadzaam om in communicatie-uitingen een aantal van onderstaande **voordelen van digitale gegevensuitwisseling** op te nemen en te herhalen. Deze voordelen vormen de rode draad voor de communicatie die, afhankelijk van de doelgroep, op verschillende manieren naar de zorgverlener, medewerker of patiënt wordt gecommuniceerd.

Voordelen voor de patiënt

Zijn of haar zorgverleners beschikken altijd over de meest actuele medische informatie;

De patiënt krijgt meer regie over het eigen zorgproces door inzicht in en interactie met het eigen medisch dossier;

Zijn of haar medische gegevens zijn altijd en overal beschikbaar voor zorgverleners en de patiënt zelf;

De patiënt bepaalt zelf wie welke gegevens mag inzien en ontvangt gepersonaliseerde zorg;

De informatie is toegankelijk via PC, tablet en smartphone.

Voordelen voor de zorgverleners en medewerkers

Altijd de meest actuele status van de patiënt bij de hand;

Verwijsbrieven direct digitaal beschikbaar;

Inzicht in reeds vergaarde data door andere zorginstelling(en);

Altijd en overal zicht op het ziekenhuisverloop van de patiënt;

Versnelling van het werkproces;

Vermindering van de werkdruk voor het zorgpersoneel;

Metingen van patiënten via eHealth-toepassingen direct beschikbaar in het EPD;

Specialisten optimaal geïnformeerd;

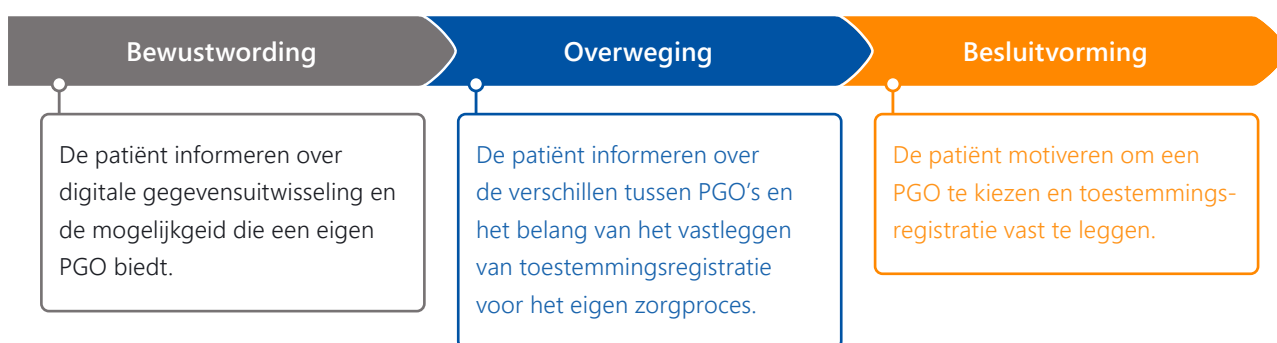
Betere samenwerking in de keten.

Communicatiemomenten

Er zijn meerdere geschikte communicatiemomenten rondom de start van digitale gegevensuitwisseling door uw zorginstelling. De start hangt meestal samen met de ingebruikname (technische livegang) van het uitwisselingsplatform Zorgplatform. Verderop in dit document staat een communicatiematrix met een advies over de in te zetten communicatiemiddelen en de ondersteuning ChipSoft kan bieden om de doelgroepen optimaal te bereiken.

Communicatie voorafgaand aan digitaal gegevens uitwisselen

U kunt als communicatieprofessional enorm bijdragen aan het succes van gegevensuitwisseling, als u van tevoren uw doelgroepen al heeft geïnformeerd. Zo kunt u intern betrokkenen al informeren en motiveren over de belangrijkste onderdelen van de oplossingen. Bovendien is het raadzaam de patiënt aan te moedigen om te kiezen voor een PGO en de toestemming voor gegevensuitwisseling vast te leggen. U kunt hen hier over informeren door middel van activatie en herinneringscampagnes. De toestemming kan al worden vastgelegd tijdens het poliklinische bezoek van een patiënt.



Proces van informeren en motiveren om een patiënt te bewegen naar de keuze voor een PGO en een besluit om de toestemmingsregistratie vast te leggen.

Communicatie (doorlopend) na de ingebruikname van digitale gegevensuitwisseling

Vastleggen van toestemmingsregistratie

Zoals eerder genoemd is het vastleggen van toestemming een van de belangrijkste onderdelen voor de ingebruikname van digitale gegevensuitwisseling. Het is daarom van belang dat collega's en patiënten er continu aan herinnerd worden om deze toestemming vast te (laten) leggen. Dit kan door middel van communicatiemiddelen uit de communicatiematrix of berichten op social media die het belang van toestemmingsregistratie en de keuze voor een PGO benadrukken. Op deze manier draagt u er optimaal aan bij dat zorgverleners in uw zorginstelling direct patiëntgegevens kunnen inzien en/of uitwisselen bij ingebruikname van digitale gegevensuitwisseling.

Vier manieren voor het uitvragen van toestemming voor het uitwisselen van gegevens van de patiënt

De toestemming kunt u zowel fysiek als digitaal uitvragen, via het online portaal en aanmeldzuilen, maar ook bij de inschrijfbalie en de spoedeisende hulp. Eigenlijk op alle plekken waar uw collega's de patiënt voor het eerst zien.

Nieuwe werknemers, patiënten en samenwerkende zorginstellingen

Voorafgaand aan de ingebruikname is het raadzaam dat alle eindgebruikers van digitale gegevensuitwisseling op de hoogte worden gebracht van de mogelijkheden en voordelen. Wanneer de gegevensuitwisseling is gestart, zullen er natuurlijk nieuwe werknemers in dienst treden, nieuwe patiënten in de zorginstelling komen en nieuwe samenwerkingsverbanden ontstaan met andere zorgverleners / zorginstellingen. Voor deze

nieuwe mensen is het net zo belangrijk om goed geïnformeerd te zijn. Voor deze groepen kunnen dezelfde communicatiemiddelen gebruikt worden, maar er moet wel structureel (doorlopend) aandacht aan worden besteed.

Herinneringscampagnes

Het gebruik van digitale gegevensuitwisseling in uw zorginstelling kan door de projectleider gemonitord worden en de communicatieafdeling kan nieuwe communicatiemomenten inplannen als het gebruik door zorgverleners terugloopt. Dit is ter aanvulling op de communicatie voor nieuwe werknemers/patiënten/samenwerkende zorg-instellingen, omdat het gebruik van digitale gegevensuitwisseling kan teruglopen als er minder aandacht aan wordt besteed.

Door ambassadeurs - in de vorm van zorgverleners of patiënten - in te zetten kunt u (nieuwe) patiënten blijven motiveren om een PGO te kiezen en toestemmingsregistratie vast te leggen. Denk hierbij aan een video of artikel, waarin iemand het succes, belang en de meerwaarde van digitale gegevensuitwisseling toelicht.

	Online via Zorgportaal	<ul style="list-style-type: none">✔ Uitvoerder: Patiënt✔ Controlecheck: Via DigiD of IRMA
	Via Zelfservicekiosk	<ul style="list-style-type: none">✔ Uitvoerder: Patiënt✔ Controlecheck: Via identiteitsbewijs
	Aan de inschrijfbalie of op de poli van de zorginstelling	<ul style="list-style-type: none">✔ Uitvoerder: Medewerker inschrijfbalie of poli✔ Controlecheck: Toestemming verwerkt in HiX
	Op papier via het toestemmings-formulier	<ul style="list-style-type: none">✔ Uitvoerder: Patiënt en verwerking via backoffice zorginstelling✔ Controlecheck: Via handtekening op formulier

Inzet van communicatiemiddelen

De matrix hieronder geeft enerzijds een advies over de inzet van eigen communicatiemiddelen van de zorginstelling en geeft anderzijds aan welke ondersteuning de afdeling Marketing & Communicatie van ChipSoft kan bieden tijdens diverse communicatiemomenten. De communicatiemiddelen die in de toolkit staan kunnen wij voor u ontwikkelen en ter beschikking stellen aan de zorginstelling.

Communicatie voorafgaand aan digitaal gegevens uitwisselen

U kunt als communicatieprofessional enorm bijdragen aan het succes van gegevensuitwisseling, als u van tevoren uw doelgroepen al heeft geïnformeerd. Zo kunt u intern betrokkenen al informeren en motiveren over de belangrijkste onderdelen van de oplossingen. Bovendien is het raadzaam de patiënt aan te moedigen om te kiezen voor een PGO en de toestemming voor gegevensuitwisseling vast te leggen. U kunt hen hierover informeren door middel van activatie en herinneringscampagnes. De toestemming kan al worden vastgelegd tijdens het poliklinische bezoek van een patiënt.

Contactmoment	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
Na contracttekening Zorgplatform	Patiënten- & cliëntenraad, CMIO's, CNIO's	Informeren over de komst van het platform, aanpak van het project (klankbordgroep van patiënten) en de voordelen voor de patiënt.	Informatiebrief met uitnodiging voor een presentatie. ChipSoft biedt in de toolkit een voorbeeld van een brief aan.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)
	Zorgverleners, balie medewerkers & medisch secretaresses	Informeren over de komst van Zorgplatform, aanpak van het project en de voordelen.	Digitale nieuwsbrief, intranet, personeelsblad.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)
Week voor ingebruikname	Patiënten- & cliëntenraad, CMIO's, CNIO's	Informeren over inzet gegevensuitwisseling en belang van keuze PGO en vastleggen toestemmingsregistratie.	Diverse communicatiemiddelen uit de toolkit: banner, flyer, baliekaartje, brief.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft
	Zorgverleners, balie medewerkers & medisch secretaresses	Informeren over het gebruik van Zorgplatform en benadrukken van belang toestemmingsregistratie.	Diverse communicatiemiddelen uit de toolkit: flyer of begeleidende brief.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft
	Patiënten	Beginnen met het informeren over het belang van toestemmingsregistratie en keuze voor PGO.	Social Media en lokale media. Diverse communicatiemiddelen uit de toolkit: banner, flyer, baliekaartje, brief.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft

Contactmoment	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
Op het moment van ingebruikname	Andere zorginstellingen en zorgverleners, patiënten, leveranciers en overige interne en externe stakeholders	Informereren over de inzet van digitale gegevensuitwisseling door middel van Zorgplatform. Bijdragen aan innovatiekracht van het ziekenhuis.	In samenwerking met de zorginstelling stelt ChipSoft een persbericht op dat de perslijsten van beide organisaties wordt gestuurd. Het bericht wordt gedeeld op Social Media.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)
	Patiënten	Informereren over het belang van toestemmingsregistratie en keuze voor PGO.	Social Media en lokale media. Diverse communicatiemiddelen uit de toolkit: banner, flyer, baliekaartje, brief.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft
Na ingebruikname	Patiënten- & cliëntenraad, CMIO's, CNIO's, Projectleider Gegevensuitwisseling	Regelmatig informeren over het gebruik, de ervaring en de feedback van digitale gegevensuitwisseling van patiënten.	Brief en/of mail.	Zorginstelling
	Zorgverleners, baliemedewerkers & medisch secretaresses, nieuwe medewerkers-	Herhaalcampagnes inzetten om het gebruik van gegevensuitwisseling te blijven stimuleren, nieuwe functionaliteiten onder de aandacht te brengen en aan te zetten om PGO-gebruik te motiveren.	Diverse communicatiemiddelen uit de toolkit: banner, flyer, baliekaartje, brief.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft
	(Nieuwe) Patiënten	Blijvend informeren over het belang van toestemmingsregistratie en keuze voor PGO.	Social Media en lokale media. Diverse communicatiemiddelen uit de toolkit: banner, flyer, baliekaartje, brief.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft
	Patiënten en interne stakeholders	Ambassadeurs (patiënten en zorgverleners) inzetten om succes en belang van digitale gegevensuitwisseling onder de aandacht te houden.	Social media, nieuwsbrief, personeelsblad, intranet.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft

