

Format communicatieplan Zorgportaal implementatie



Aanleiding

Het Zorgportaal is een platform waarop verschillende doelgroepen samenkomen. Om deze doelgroepen te informeren over en te enthousiasmeren voor Zorgportaal, is duidelijke en positieve communicatie belangrijk.

Dit format communicatieplan is een hulpmiddel en biedt handvatten voor het opstellen van een eigen plan. De opzet van dit format is een advies gebaseerd op eerdere ervaringen van communicatiebijdragen voor de toepassing van Zorgportaal. De inhoudelijke invulling is aan iedere zorginstelling zelf. De inhoudelijke invulling is aan iedere zorginstelling zelf. Bij vragen en advies kan contact worden opgenomen met de [communicatieafdeling](#) van ChipSoft.

1. Communicatiedoelgroepen

Intern

Zorgportaal van HiX brengt veel voordelen met zich mee voor zowel de zorginstelling, de zorgverlener, de huisarts/samenwerkende zorginstellingen als de patiënt. Het gebruik van Zorgportaal moet dus vanuit de zorginstelling worden gestimuleerd. Ook omdat hier een investering tegenover staat die terugverdiend moet worden.

- **Zorgverleners**

Tijdens persoonlijk contact met de patiënt kan de zorgverlener deze wijzen op het bestaan van Zorgportaal en de mogelijkheden hiervan. De zorgverlener heeft geen tijd om de patiënt exact uit te leggen hoe dit werkt en dit is ook niet zijn taak, maar hij kan Zorgportaal wel op een positieve manier introduceren. De zorgverlener kan ondersteund worden met materiaal om aan de patiënt mee te geven.

De zorgverleners maken zelf ook gebruik van Zorgportaal via HiX. Zij moeten hier goed in geïnstrueerd worden, zodat zij optimaal gebruikmaken van Zorgportaal en de processen zo goed mogelijk ondersteund worden. De training voor gebruik van Zorgportaal valt binnen het implementatietraject en wordt niet meegenomen in dit communicatieplan.

- **Medisch secretaresses/baliemedewerkers**

Ook medisch secretaresses/baliemedewerkers kunnen de patiënt proactief wijzen op Zorgportaal. Zij hebben meer tijd dan de zorgverlener om de patiënt iets verder te informeren over het gebruik, maar dit is niet hun voornaamste taak. Daarom moeten zij ondersteund worden met materiaal dat zij aan de patiënt kunnen meegeven of digitaal kunnen versturen.

De medisch secretaresses/baliemedewerkers maken zelf ook gebruik van Zorgportaal via HiX. Zij moeten hier goed in geïnstrueerd worden, zodat zij optimaal gebruikmaken van Zorgportaal en de processen zo goed mogelijk ondersteund worden. De training voor gebruik van Zorgportaal valt binnen het implementatietraject en wordt niet meegenomen in dit communicatieplan.

- **CMIO (Chief Medical Information Officer)**

Binnen veel zorginstellingen is een CMIO aangewezen. Deze persoon is betrokken bij projecten in de zorginstelling waar een relatie bestaat tussen zorg en ICT. De CMIO vervult een brugfunctie tussen bestuur, ICT-management en gebruikers als artsen, verpleegkundigen en patiënten. Bij ingebruikname van Zorgportaal is het belangrijk om de CMIO te betrekken bij het project, continu te voorzien van informatie en als ambassadeur voor de troepen uit te laten lopen.

- **Patiënten-/ Cliëntenraad**

Indien het ziekenhuis een patiënten-/ cliëntenraad heeft, is het belangrijk dat de raad goed wordt geïnformeerd over de voordelen van Zorgportaal voor de patiënt. Ook informatie over privacy en beveiliging zijn belangrijk, zodat zij de patiënten weer stimuleren om Zorgportaal te gebruiken. Daarnaast kan de raad een rol spelen in de ontwikkeling van Zorgportaal, omdat zij een bijdrage kunnen leveren op basis van de feedback van de patiënt.

Externe communicatie

Zorgportaal biedt veel voordelen voor eindgebruikers: patiënten, huisartsen en samenwerkende zorginstellingen.

- **Patiënten**

De voornaamste gebruikers van Zorgportaal zijn patiënten. Zorgportaal biedt hen de mogelijkheid om deelgenoot te worden van hun eigen zorgtraject. Des te meer de patiënt van Zorgportaal gebruikmaakt, des te meer voordeel dit oplevert voor het ziekenhuis. In tegenstelling tot de interne doelgroepen, kan de zorginstelling niet voorzien in trainingen in het gebruik van Zorgportaal voor de patiënt. De patiënt wordt in eerste plaats op het bestaan en de mogelijkheden van Zorgportaal gewezen en daarna ondersteund in het gebruik hiervan. Dit kan in het portaal en met aanvullende communicatiemiddelen.

Ondersteuning bij het gebruik van het portaal (denk aan helpfunctie, usability, etc.) wordt besproken tijdens het implementatietraject en wordt niet meegenomen in het communicatieplan.

- **Gemachtigden van patiënten**

Het is met Zorgportaal ook mogelijk om gemachtigden toegang te geven tot patiëntgegevens. Denk aan ouders, voogden, en gemachtigden van handelsonbekwame personen. De communicatie voor de patiënt kan met enige aanpassingen gebruikt worden voor deze doelgroep.

Ondersteuning bij het gebruik van het portaal (denk aan helpfunctie, usability, etc.) wordt besproken tijdens het implementatietraject en wordt niet meegenomen in dit communicatieplan.

- **Huisartsen/ samenwerkende zorginstellingen**

Zorgportaal voorziet in beveiligde communicatie met huisartsen en samenwerkende zorginstellingen. Huisartsen verwijzen (al dan niet via Zorgdomein) door naar de zorginstelling en des te eenvoudiger dit is, des te meer patiënten het ziekenhuis krijgt doorverwezen. Ook vindt communicatie tussen alle zorginstellingen plaats via Zorgportaal, denk aan dossierinzage, labuitslagen en ontslagbrieven. Alle gebruikers moeten deze weten te vinden.

In tegenstelling tot de interne doelgroepen, kan het ziekenhuis niet voorzien in trainingen in het gebruik van Zorgportaal voor deze gebruikers. Deze moeten op een andere manier ondersteund worden in het gebruik van Zorgportaal.

Ondersteuning van het gebruik van het portaal (denk aan helpfunctie, usability, etc.) wordt besproken tijdens het implementatietraject en wordt niet meegenomen in dit communicatieplan.

2. Communicatiedoelstellingen

Voor een effectief gebruik van Zorgportaal dient het nut en de noodzaak intern te worden gedragen om uiteindelijk de externe doelgroep hiervan te overtuigen om het daadwerkelijk optimaal te gebruiken. Doelstellingen kunnen zijn:

Intern

- **Kennis**

Men is zich bewust van het nut en de noodzaak van het Zorgportaal

Men is op de hoogte van de voordelen van het Zorgportaal voor de externe eindgebruikers

Men weet wat zijn eigen rol/verantwoordelijkheid is om het Zorgportaal bij de externe eindgebruikers onder de aandacht te brengen

- **Houding**

Men ziet het Zorgportaal als belangrijk middel voor optimale patiëntenzorg.

- **Gedrag**

Men levert een actieve bijdrage om het gebruik van Zorgportaal te stimuleren onder de externe doelgroep en moedigt ook collega's aan om dit te doen.

Extern

- **Kennis**

Men is op de hoogte van het bestaan van het Zorgportaal

Men weet wat de toegevoegde waarde is voor zichzelf van het Zorgportaal

- **Houding**

Men staat positief tegenover het gebruik van Zorgportaal.

- **Gedrag**

Men gebruikt Zorgportaal.

3. Communicatieboodschap

Het is raadzaam om in communicatie-uitingen onderstaande voordelen te benoemen.

Voordelen

- De informatie is altijd en overal beschikbaar voor zorgverleners en patiënten, wanneer deze over een computer, tablet of mobiele telefoon met internetverbinding beschikken.
- De informatie is altijd up-to-date, omdat het portaal en het ZIS/EPD volledig geïntegreerd zijn.
- De patiënt heeft een deel van de regie over eigen zorg.

Randvoorwaarden

- Veiligheid
De online omgeving is beveiligd, waardoor patiëntgegevens alleen voor geautoriseerde zorgverleners en de patiënt beschikbaar zijn.
- Privacy
De privacy van de patiënt komt niet in het geding omdat Zorgportaal met dezelfde autorisatiestructuur werkt als het ZIS/EPD.
- Gebruiksvriendelijk
Het portaal is gebruiksvriendelijk opgebouwd en contactgegevens/helpfunctie moeten altijd zichtbaar zijn in geval van vragen of problemen.
- Flexibel
Zorgportaal bevat standaard een aantal functionaliteiten en het ziekenhuis bepaalt zelf met welke functionaliteiten dit eventueel wordt uitgebreid. Het portaal kan volledig naar wens van het ziekenhuis ingericht worden.
- Efficiënt
Zorgportaal is volledig geïntegreerd met het ZIS/EPD, waardoor gegevens slechts eenmaal geregistreerd en meervoudig worden gebruikt.

Patiëntenportaal

Voordelen voor patiënten:

- Meer regie in eigen zorgtraject
- Gepersonaliseerde zorg en benadering
- Minder fysieke bezoeken aan de zorginstelling
- Altijd en overal toegankelijk
- Toegang via alle devices: pc, laptop, smartphone en tablet
- Groot gebruiksgemak

Voordelen voor uw zorginstelling:

- Meer binding met patiënten
- Lagere registratiedruk voor zorgverleners
- Efficiëntere inzet van personeel en middelen
- U behoudt de controle en bepaalt welke mogelijkheden u beschikbaar stelt

Zorgverlenersportaal

Voordelen voor externe zorgverleners:

- Verwijsbrief digitaal doorzetten
- Altijd en overal zicht op ziekenhuisverloop patiënt
- Direct afspraak inplannen als service naar de patiënt

Voordelen voor uw zorginstelling:

- Betere samenwerking in de keten
- Meer verwijzingen naar uw zorginstelling
- Verwijsbrieven direct digitaal beschikbaar
- Optimaal geïnformeerde specialisten
- Lagere registratiedruk
- Minder tijdrovend telefooncontact

4. Strategie

Het is raadzaam om het communicatiemoment op te splitsen in twee fasen:

1. Communicatie rondom de ingebruikname (livegang) van het Zorgportaal.

Hoofdstuk 5 bestaat uit een communicatiematrix met hierin een advies over eigen in te zetten communicatiemiddelen en welke ondersteuning ChipSoft kan bieden.

2. Communicatie (doorlopend) na de ingebruikname (livegang) van het Zorgportaal:

- *Nieuwe werknemers, patiënten en huisartsen/samenwerkende zorginstellingen*

Tijdens de campagne worden een hoop gebruikers van Zorgportaal op de hoogte gebracht van de mogelijkheden en voordelen. Als de campagne ten einde is, kunnen er natuurlijk nieuwe werknemers in dienst treden, nieuwe patiënten in de zorginstelling komen en er 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 aandacht aan besteed worden.

- *Nieuwe functionaliteiten*

Veel zorginstellingen maken niet meteen gebruik van alle functionaliteiten van Zorgportaal en tegelijkertijd wordt Zorgportaal verder ontwikkeld door ChipSoft. De nieuwe functionaliteiten moeten ook gecommuniceerd worden aan de betreffende doelgroepen, zodat deze functionaliteiten optimaal benut worden.

- *Herinneringscampagnes*

Het gebruik van Zorgportaal kan gemonitord worden en de communicatieafdeling kan nieuwe campagnes starten als het gebruik terugloopt. Dit is ter aanvulling op de communicatie voor nieuwe werknemers/patiënten/samenwerkende zorginstellingen en nieuwe functionaliteiten, omdat het bestaan van Zorgportaal weg kan zakken als er minder/geen aandacht meer aan wordt besteed.

5. Communicatie(middelen)matrix

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.

Week/Datum	Doelgroep	Doel	Middel	Actiehouder
Kort na contracttekening Zorgportaal	Patiënten-/ cliëntenraad	Informereren over de komst van het portaal, 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)
Kort na contracttekening Zorgportaal	Zorgverleners/ medisch secretaresses	Informereren over de komst van het portaal, aanpak van het project en de voordelen	Digitale nieuwsbrief, intranet, personeelsblad.	Zorginstelling
Op 1/3 van het traject	Patiënten-/ cliëntenraad	Informereren over het verloop van het traject en een eventuele bijeenkomst met patiënt voor feedback	Presentatie of brief/mail, meeting indien feedback gewenst is.	Zorginstelling
Op 1/3 van het traject	Zorgverleners/ medisch secretaresses	Update over de komst van het portaal, aanpak van het project en de voordelen	Digitale nieuwsbrief, intranet, personeelsblad	Zorginstelling
Op 2/3 van het traject	Patiënten-/ cliëntenraad	Informereren over het verloop van het traject en een eventuele bijeenkomst met patiënt voor feedback	Presentatie of brief/mail, meeting indien feedback gewenst is.	Zorginstelling
Op 2/3 van het traject	Zorgverleners/ medisch secretaresses	Update over de komst van het portaal, aanpak van het project en de voordelen	Digitale nieuwsbrief, intranet, personeelsblad	Zorginstelling

Na 2/3 van het traject	Patiënten-/ cliëntenraad	Uitkomst resultaten bijeenkomst patiënten	Brief/mail	Zorginstelling
Drie maanden voor livegang	Huisartsen	Informereren over de komst van het zorgportaal, de functionaliteiten/voordelen en het aanvragen van een UZI-pas	Mailing (druk/digitaal afhankelijk van beschikbare gegevens). ChipSoft biedt in de toolkit een voorbeeld van een brief aan.	Zorginstelling i.s.m ChipSoft (copywriting)
Zes weken voor livegang	Huisartsen	Opvragen UZI-pasgegevens voor autorisatie en reminder voor aanvragen UZI-pas	Mailing (druk/digitaal afhankelijk van beschikbare gegevens) met een statusupdate.	Zorginstelling
Zes weken voor livegang	Samenwerkende zorginstellingen	Informereren over de komst van het zorgportaal, de functionaliteiten/voordelen en verstrekken inlognaam en wachtwoord	Mailing (druk/digitaal afhankelijk van beschikbare gegevens)	Zorginstelling
Een maand voor livegang	Zorgverleners/ medisch secretaresses	Enthousiasmeren over het gebruik van het portaal door zowel zichzelf als patiënten	Digitale nieuwsbrief, intranet, personeelsblad, presentatie/training, filmpje/instructie, placemats, posters, koffiebekers. ChipSoft biedt in de toolkit een voorbeeld van een artikel voor in het personeelsblad.	Zorginstelling i.s.m ChipSoft (copywriting)
Vier/twee weken voor livegang	Patiënten	Informereren over komst en voordelen portaal	Artikel/ Advertorial in regionaal huis-aan-huisblad en/of ziekenhuiskrant en/of (digitale) nieuwsbrief. ChipSoft biedt in de toolkit een voorbeeld van een artikel aan voor in een huis-aan-huisblad.	Zorginstelling i.s.m ChipSoft (copywriting)
Twee weken voor livegang	Huisartsen/ samenwerkende zorginstellingen	Informereren over het gebruik van het portaal en wat er anders gaat op de dag van livegang	Brief en handleiding Zorgverlenersportaal (te downloaden in de toolkit)	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)
Twee weken voor livegang	Zorgverleners/ medisch secretaresses	Ondersteunen in stimuleren van het gebruik van Zorgportaal door de patiënt	Filmpje (instructie), flyer gesprekstips, gadget met tips	Zorginstelling

Week voor livegang	Patiënten-/ cliëntenraad	Informereren over inzet communicatiemiddelen doelgroep patiënt	Map met alle communicatiemiddelen en planning	Zorginstelling
Livegang	Patiënten	Informereren over het bestaan en de voordelen van Zorgportaal	ChipSoft kan visitekaartjes, banners en posters aanbieden (zie voorbeelden in de toolkit). De zorginstelling kan zelf nog inzetten: informatieschermen wachtkamers, gadgets, bericht op website, berichten via social media	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft
Livegang	Patiënten	Informereren over het gebruik/de functionaliteiten van Zorgportaal	Instructiefolder (digitaal/druk), instructiefilmpje	Zorginstelling
Livegang/na livegang	Andere zorginstellingen en zorgverleners, patiënten, leveranciers, etc.	Externe bekendheid geven aan het doel om met het Zorgportaal van ChipSoft de zorg te verbeteren	De zorginstelling stelt samen met ChipSoft een persbericht op dat naar de perslijsten van beide organisaties wordt gestuurd. Het persbericht wordt ook gepubliceerd op online media.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)
Livegang/na livegang	Patiënten	Stimuleren in het gebruik van Zorgportaal	Wedstrijd: iedere 100 ^e afspraak wint in de beginfase een prijs. ChipSoft stelt 10x een prijs beschikbaar.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft
Maand na livegang	Patiënten-/ cliëntenraad	Informereren over gebruik en feedback portaal	Brief/mail	Zorginstelling
Na livegang	Patiënten	Informereren over bestaan en voordelen portaal	Artikel/ Advertorial in regionaal huis-aan-huisblad en/of ziekenhuiskrant en/of (digitale) nieuwsbrief. ChipSoft biedt in de toolkit een voorbeeld van een artikel aan voor in een huis-aan-huisblad.	Zorginstelling i.s.m. ChipSoft (copywriting)
Maand na livegang	Huisartsen/ samenwerkende zorginstellingen	Bedanken voor begrip tijdens livegang, informeren over gebruik en feedback portaal.	Brief/mail	Zorginstelling

Goed om te weten...

Events

Gedurende het jaar organiseert ChipSoft diverse bijeenkomsten voor haar relaties. [Bekijk hier](#) onze evenementenkalender.

- Wilt u op de maillijst voor specifieke events? Laat het ons weten en geef het (algemene) e-mailadres aan ons door via communicatie@chipsoft.nl.

Nieuwsbrief

HiX vernieuwt continu. Het zit bovendien vol handigheden die gebruikers misschien nog niet kennen. Via HiX update blijft u op de hoogte van de laatste ontwikkelingen, tips en tricks. [Lees hier](#) alle eerdere edities.

- Wilt u de HiX update zelf ontvangen? **Meld u direct aan** en vermeld uw naam, zorginstelling en functie.