

Digitale zorg is gewoon menselijke zorg

3 april 2020



De afgelopen drie weken zijn we in Nederland en veel andere landen in een situatie gekomen die we ons nooit hadden kunnen voorstellen. Alle scholen zijn dicht, iedereen werkt zo veel mogelijk thuis, winkelstraten zijn verlaten en sport- en sociale activiteiten zijn afgezegd. Daarbij geven alle zorgverleners in de huisartsenpraktijken, ziekenhuizen en andere zorgorganisaties met digitale en fysieke zorg elke dag alles wat ze hebben voor de vele coronapatiënten. Waarvan het aantal ook nog steeds oploopt.

Iedereen - jongeren, gezinnen, maar ook oudere mensen - probeert een nieuwe modus te vinden om toch enigszins door te kunnen gaan met werk, school of sociale activiteiten. Daarbij zijn in slechts enkele weken veel digitale diensten gemeengoed geworden en nu breed in gebruik. Docenten bieden online leeractiviteiten aan, er zijn vergaderingen met beeldbellen en op sociaal vlak pakken we wat er is (FaceTime, WhatsApp, Skype, Google Hangouts, Zoom, etc.) om nog enigszins onze familieleden en vrienden te zien en te horen.

‘Gewone’ zorgtrajecten tot stilstand

En hoe is dit in de zorgsector en bij de patiënt? De patiënt die tot voor kort altijd fysiek langs kon in de praktijk bij zijn/haar eigen huisarts of het ziekenhuis? Veel ‘gewone’ zorgtrajecten zijn tot stilstand gekomen. Ziekenhuizen hebben hun veelal niet-acute zorg trajecten uitgesteld en polibezoeken zijn afgezegd. Patiënten hebben veelal groot begrip dat deze situatie op dit moment zo is, maar zitten evenals eerder met vragen en onzekerheid. Of nu misschien nog meer...

Wat in de gewone maatschappij nu vol gebruikt wordt aan digitale diensten, is in de zorg nog relatief nieuw. Enthousiaste huisartsen boden soms al actief de mogelijkheid voor een digitaal consult en ook in ziekenhuizen zijn er vakgroepen die daar voor de coronacrisis al mee bezig waren. Het is alleen niet overal een optie voor patiënten, en zeker ook nog niet de standaard werkwijze.

BeterDichtbij [bestaat als dienst](#) nu 2,5 jaar. In die tijd zijn we gekomen tot 24 ziekenhuizen en enkele huisartsenpraktijken die onze dienst inzetten. In slechts 2 weken tijd zijn hier 10 nieuwe ziekenhuizen en tientallen huisartsenpraktijken bijgekomen. Daarbij groeit het gebruik van ons platform (berichtenfunctionaliteit, foto's/data delen en beeldbellen) in deze dagen exponentieel. Nieuwe patiënten worden door ziekenhuizen en huisartsenpraktijken in grote aantallen uitgenodigd om ook gebruik te gaan maken van BeterDichtbij. Patiënten die onze app al eerder mochten gebruiken zijn zielsgelukkig dat ze in deze tijd nu toch nog op deze manier contact kunnen hebben met hun eigen zorgverlener.

Contact houden met de eigen arts

Elke dag weer hoort het BeterDichtbij team vele mooie voorbeelden en soms emotionele verhalen. De oudere dame in Boxmeer is blij dat ze het wekelijkse contact kan houden met haar oncoloog. De diabetespatiënt uit Rotterdam kan nog steeds zijn waardes delen met de diabetesverpleegkundige. De bevlogen kinderarts in Hardenberg doet een deel van haar poli-afspraken via beeldbellen om zo bezorgde ouders te helpen.

Of het Wilhelmina Ziekenhuis Assen dat BeterDichtbij aan al haar patiënten heeft aangeboden om ze zo actief en persoonlijk, op de hoogte te houden van alle (corona) ontwikkelingen. En de vele huisartsenpraktijken die nu weer in verbinding staan met hun patiënten.

Geen digitale zorg maar menselijke zorg

En is dit nu digitale zorg? Of zijn het gewoon mensen (een zorgverlener, een consument/patiënt) die met elkaar communiceren? Eigenlijk is het net als in het gewone leven, waarbij we er voor elkaar willen zijn. Zorgverleners willen ook nu nog hun patiënten zo goed mogelijk helpen. Ze willen klaar staan voor vragen die mensen hebben, en feedback geven op lopende behandeltrajecten. Ze willen het gevoel geven dat je er als patiënt niet alleen voor staat en nog steeds met je vraag of zorg ergens terecht kunt. Daar gaat het om.

Wij noemen dit bij [BeterDichtbij](#) geen digitale zorg maar menselijke zorg. Ik denk dat iedereen dat wil. Juist nu, meer dan ooit.