

# Implementatieplan Triage van DigiContact



**“Zestien zorgorganisaties** in de regio’s Zwolle en Apeldoorn hebben al ervaring met de implementatie van triage op afstand. **Zij laten zien dat het werkt.”**

ambiq

  
BAALDERBORG  
GROEP  
lééf je leven

  
Frion  
Zorg die jou ziet

InteraktContour  
VERDER MET HERSENLETSEL

  
Omega  
GROEP

  
Philadelphia  
Het beste uit elkaar

 Sprank

# Inhoudsopgave



<b>Voorwoord</b>	<b>3</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>2. Projectdefinitie</b>	<b>5</b>
2.1 Projectdoelstelling	5
2.2 Projectresultaten	5
2.3 Afbakening	5
2.4 Randvoorwaarden en aannames	6
2.5 (Externe) afhankelijkheden	6
2.6 Risico's	7
<b>3. Projectaanpak</b>	<b>8</b>
Fase 1 - Inventarisatie	8
Fase 2 - Voorbereiding project	9
Fase 3 - Uitvoering project	10
Fase 4 - Evaluatie en afsluiting project	10
<b>4. Projectbeheersing (GOKIT)</b>	<b>11</b>
4.1 Geld	11
4.2 Organisatie	11
4.3 Kwaliteit	12
4.4 Informatie	13
4.5 Tijd	14
<b>Bijlagen</b>	<b>15</b>
Bijlage 1 Diensten DigiContact	16
Bijlage 2 Q&A triage DigiContact	17
Bijlage 3 Modelbrief team	19
Bijlage 4 Modelbrief cliënt	20
Bijlage 4 Modelbrief huisarts	21

# Voorwoord

Medisch generalistische zorg neemt nieuwe vormen aan. Daarbij is triage een belangrijk instrument voor samenwerking tussen behandelaren, zorgorganisaties, regio's en domeinen.

Hierbij wordt gebruik gemaakt van nieuwe digitale ontwikkelingen zoals beeldbellen

Dit is van belang om de druk op specialisten ouderengeneeskunde, huisartsen, artsen verstandelijk gehandicapten, verpleegkundig specialisten en physician assistants te verminderen.

De interesse van zorgorganisaties om met triage op afstand te gaan werken groeit. Regio's voelen de urgentie omdat het tekort aan behandelaren en huisartsen in hun omgeving oploopt. Of omdat huisartsen(posten) de zorgorganisaties vragen om zelf triage te doen. Ook wanneer de noodzaak er nog niet is, biedt het werken met triage op afstand via beeldbellen mogelijkheden om de werkdruk te verminderen. Dit kan helpen om de personeelskrachte voor te zijn en de basiszorg voor cliënten en patiënten toegankelijk te houden.

## Triage op afstand werkt!

Dit implementatieplan laat zien dat je het wiel niet opnieuw hoeft uit te vinden. Zestien zorgorganisaties in de regio's Zwolle en Apeldoorn hebben al ervaring met de implementatie van triage op afstand. Zij laten zien dat het werkt: de triagist kan 87 procent van de vragen direct beantwoorden, of ze nu over vergeten medicatie, buikpijn of wondzorg gaan. Voor de overige 13 procent helpt de triagist de zorgmedewerker bij het formuleren van de vraag aan de huisarts of rijdt een verpleegkundige naar de locatie.

## Brede doelgroep: gehandicaptenzorg, VVT en GGZ

Een groot voordeel is dat triage op afstand veel mensen kan helpen. Triagisten kunnen zorg op afstand geven aan begeleiders, cliënten met een verstandelijke beperking (GHZ) of niet-aangeboren hersenletsel (NAH), maar ook aan medewerkers in de ouderenzorg (VVT) of geestelijke gezondheidszorg (GGZ). Regio's kunnen de triage gezamenlijk oppakken, maar dat hoeft niet. Ook binnen één organisatie kan triage op afstand via beeldbellen een goede oplossing zijn.

## Deze stappen helpen je op weg

In dit implementatieplan delen samenwerkende zorgorganisaties rondom Zwolle en Apeldoorn hun aanpak. Het plan is gebaseerd op het werken met triage op afstand via beeldbellen, met DigiContact als leverancier. Je leest over de randvoorwaarden, voorbereiding, financiën, kwaliteit, risico's en uitvoering. Het plan bevat een tijdschema en voorbeeldbrieven voor het team, de cliënt en de huisarts. Hopelijk helpt dit stappenplan je op weg om de medisch generalistische zorg voor kwetsbare mensen toegankelijk te houden.

“*Neem huisartsen direct al mee tijdens de implementatie en informeer hen over de werkwijze. Sommige huisartsen willen meer informatie over het triagesysteem. De verpleegkundige van DigiContact kan hier ook iets in betekenen.*”

- Frion -

**Tot slot nog een paar adviezen:** betrek de zorgprofessionals zo vroeg mogelijk bij het inrichten van triage op afstand. Zie niet te veel beren op weg, maak het niet te ingewikkeld en bovenal, ga het gewoon doen!

# 1. Inleiding

In te vullen door projectleider. Bijvoorbeeld:

*'Huisartsen hebben aangegeven de dienstverlening in de regio te willen stoppen, tenzij triage binnen de eigen sector wordt uitgevoerd.'*



**Aanleiding** (in te vullen door projectleider):

## 2. Projectdefinitie

### 2.1 Projectdoelstelling

Het doel van dit project is om de toegang tot medische basiszorg voor cliënten in de regio te behouden en de samenwerking met huisartsen te behouden/verbeteren. Dit wordt bereikt door de inzet van triage op afstand door DigiContact. Hiermee zorgen we ervoor dat alleen medisch noodzakelijke vragen bij de huisarts of huisartsenpost terechtkomen.

### 2.2 Projectresultaten

Het resultaat van dit project is dat zorgvragen 24 uur per dag en 7 dagen per week worden opgevangen door de triage van DigiContact, waardoor de (huis)arts alleen wordt betrokken wanneer dit noodzakelijk is.

### 2.3 Afbakening

Het is van belang om het eens te worden over een duidelijke afbakening van het project. Een vage of onvolledige afbakening is een groot risico voor elk project.

#### Tijd

De tijdsbesteding is afhankelijk van de omvang van de organisatie en het aantal cliënten waarvoor gebruik gemaakt wordt van de triage. Wanneer cliënten zelf de mogelijkheid wordt geboden om te bellen met de triage, neemt de implementatie meer tijd in beslag.



**Het project loopt van** (in te vullen door projectleider)

#### Regio



**Regio** (in te vullen door projectleider)

In eerste instantie gaat het om implementatie op de volgende locaties:



**Locaties** (in te vullen door projectleider)

#### Dienst

Het project gaat over de implementatie van de triage van DigiContact. In een vervolgfase kan worden gekeken naar een bredere uitrol en implementatie van de achterwacht, bestaande uit verpleegkundig specialisten, huisartsen, artsen VG en psychiaters.

Dit project richt zich op triage op afstand (digitaal). Het opzetten van een fysieke locatie of aanrijden van de verpleegkundigen valt buiten de grenzen van het project. Cliënten worden namelijk niet fysiek gezien door de triagist. De triage is bedoeld om op afstand mee te kijken en de minder noodzakelijke vragen voor de huisarts te filteren.

## 2.4 Randvoorwaarden en aannames

We gaan uit van de volgende randvoorwaarden en aannames in het project:

- Elke organisatie is zelf verantwoordelijk voor het daadwerkelijk implementeren van processen en de applicatie in de organisatie. Deze verantwoordelijkheid ligt bij de interne projectleider als eerste verantwoordelijke.
- Projectleden worden beschikbaar gesteld voor projectwerkzaamheden. De verantwoordelijkheid ligt bij de leidinggevenden van de projectleden.
- Tijdens de implementatie is een functioneel beheerder beschikbaar.
- Het management en de medewerkers zijn bereid om te werken met de triage van DigiContact.
- Begeleiders worden door een interne projectleider ondersteund bij de implementatie.
- Medewerkers van DigiContact hebben toegang tot het elektronisch cliëntendossier (ECD) van de betreffende organisatie.
- Elke organisatie is verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van de hardware (zoals een smartphone of tablet) tijdens de implementatie.
- Locaties die gaan werken met de triage van DigiContact hebben een werkend wifinetwerk.
- Eventuele aanvullingen die hierboven niet zijn vermeld:



## 2.5 (Externe) afhankelijkheden

Ontwikkelingen die mogelijk van invloed zijn op dit project zijn:

- Andere projecten die tegelijk met dit project lopen en aandacht vragen van betreffende organisatie/locaties.

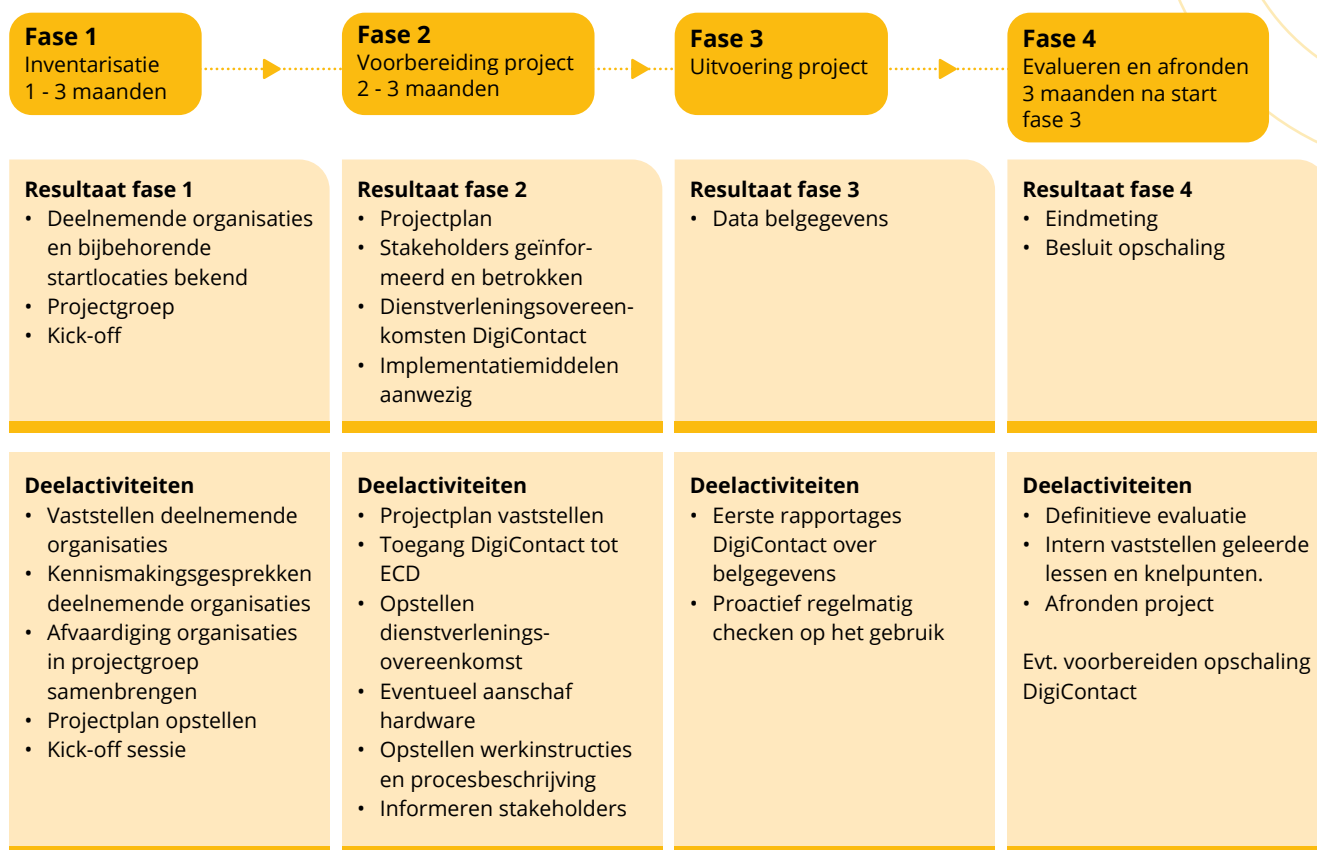


## 2.6 Risico's

In onderstaande tabel zijn de risico's benoemd die vooraf te bepalen zijn. Per risico wordt aangegeven welke tegenmaatregelen er genomen kunnen worden.

Aandachtsgebied	Omschrijving	Tegenmaatregelen
<b>Capaciteit</b>	Onvoldoende capaciteit of prioritering leden projectgroep.	Realistische tijdsplanning maken voor projectactiviteiten en deze maandelijks tijdens een projectbijeenkomst evalueren.
	Lange wachttijden door onderbezetting bij de triage van DigiContact	Realistische capaciteitsplanning maken, drukte op de lijn monitoren door DigiContact en eventueel de bezetting opschalen.
<b>Privacy</b>	Schending van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	Afspraken in de verwerkersovereenkomst maken over wie verantwoordelijk is voor de controle op naleving van de AVG.
	Ongeautoriseerde toegang of gebruik van cliëntgegevens	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegangsbeperking en controles op cliëntdossier.</li> <li>• Trainen medewerkers op het gebied van privacy en informatie.</li> </ul>
<b>Communicatie</b>	Er wordt niet op tijd of onvoldoende gecommuniceerd met stakeholders	Opstellen van een stakeholdersanalyse en bijbehorend communicatieplan.
<b>Financieel</b>	Kosten vallen hoger uit dan begroot	Realistische begroting maken en een post voor onvoorziene kosten opnemen in de begroting.
<b>Planning</b>	Project loopt uit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realistische planning maken met ruimte voor onvoorziene omstandigheden.</li> <li>• Maandelijks de planning evalueren om uitloop op tijd te identificeren en bij te sturen.</li> </ul>
<b>IT en infrastructuur</b>	Storing DigiContact of IT-infrastructuur die wordt gebruikt om van DigiContact gebruik te maken (zoals telefonie en internet)	Noodplan opstellen

## 3. Projectaanpak



### Fase 1 - Inventarisatie



#### Datum:

Tijdens fase 1 worden het project en de deelnemende zorgorganisaties vastgesteld. Een goede introductie van het project en zeker ook de gevolgen daarvan voor de werkwijze binnen de eigen organisatie zijn van belang voor het slagen van het project. De bestuurder en/of het management van de organisatie spelen hierin een zeer belangrijke rol. Daarom wordt voor de start van het project een kennismakingsgesprek gepland tussen de projectleider, manager DigiContact en bestuurder/management van de betrokken organisatie. Belangrijke thema's om te bespreken zijn:

- achtergrond en reden waarom werken met DigiContact nodig is;
- visie en werkwijze van DigiContact;
- samenwerking met medewerkers DigiContact;
- visie vanuit organisatie met betrekking tot het werken met DigiContact;
- plan van aanpak voor de implementatie van de triage van DigiContact;
- bepalen of eerst een pilot uitgevoerd wordt of dat de triage van DigiContact in de hele organisatie direct geïmplementeerd wordt.

Naar aanleiding van de kennismakingsgesprekken wordt afgesproken wat er tijdens het project opgeleverd moet worden. Dit wordt verwerkt in een definitief projectplan. Als laatste zal in deze fase het project officieel worden afgetrapt met een kick-off van de projectgroep. Deze projectgroep bestaat uit een afvaardiging van de organisatie waar de triage van DigiContact wordt geïmplementeerd. De projectleden hebben toestemming binnen de organisatie om besluiten te nemen over de implementatie.



## Fase 2 - Voorbereiding project



### Datum:

Tijdens fase 2 wordt de dienstverleningsovereenkomst opgesteld en ondertekend. De dienstverleningsovereenkomst bestaat uit een aantal algemene bepalingen, algemene voorwaarden, de dienstverlening van DigiContact (maatwerk mogelijk) en een verwerkersovereenkomst. Stakeholders worden geïnformeerd over de nieuwe werkwijze met de triage van DigiContact. De stakeholders kunnen variëren per organisatie, maar hierbij kan gedacht worden aan: begeleiders, management, eigen medische dienst en externe huisartsen. Modelbrieven voor het informeren van stakeholders zijn te vinden in bijlage 2 van dit projectplan.

“ *Betrek direct een AVG-functionaris bij het beoordelen en tekenen van de overeenkomsten.*”  
- Baalderborg Groep -

De medewerkers van DigiContact zullen toegang krijgen tot het ECD van de organisatie. Dit wordt geregeld door de functioneel beheerder van de organisatie. Hierbij is een belangrijke eis dat de medewerkers, volgens AVG, alleen toegang hebben tot de cliënten van de locaties die werken met de triage van DigiContact. Iedere organisatie is hiervoor zelf verantwoordelijk. Om toegang te krijgen tot het ECD, krijgt de medewerker van DigiContact een account. Organisaties voeren externen op als Personeel Niet In Loondienst (PNIL).

In het ECD moet de medewerker van DigiContact toegang hebben tot de volgende onderdelen:

- NAW-gegevens cliënt;
- medische voorgeschiedenis/anamnese;
- rapportage;
- indien gekoppeld aan het ECD: actueel medicatieoverzicht.

Medewerkers van de organisatie kunnen zowel telefonisch contact opnemen als via de applicatie van DigiContact (beeldbellen). Om dit te realiseren, moeten medewerkers van de organisatie beschikken over een smartphone of tablet.

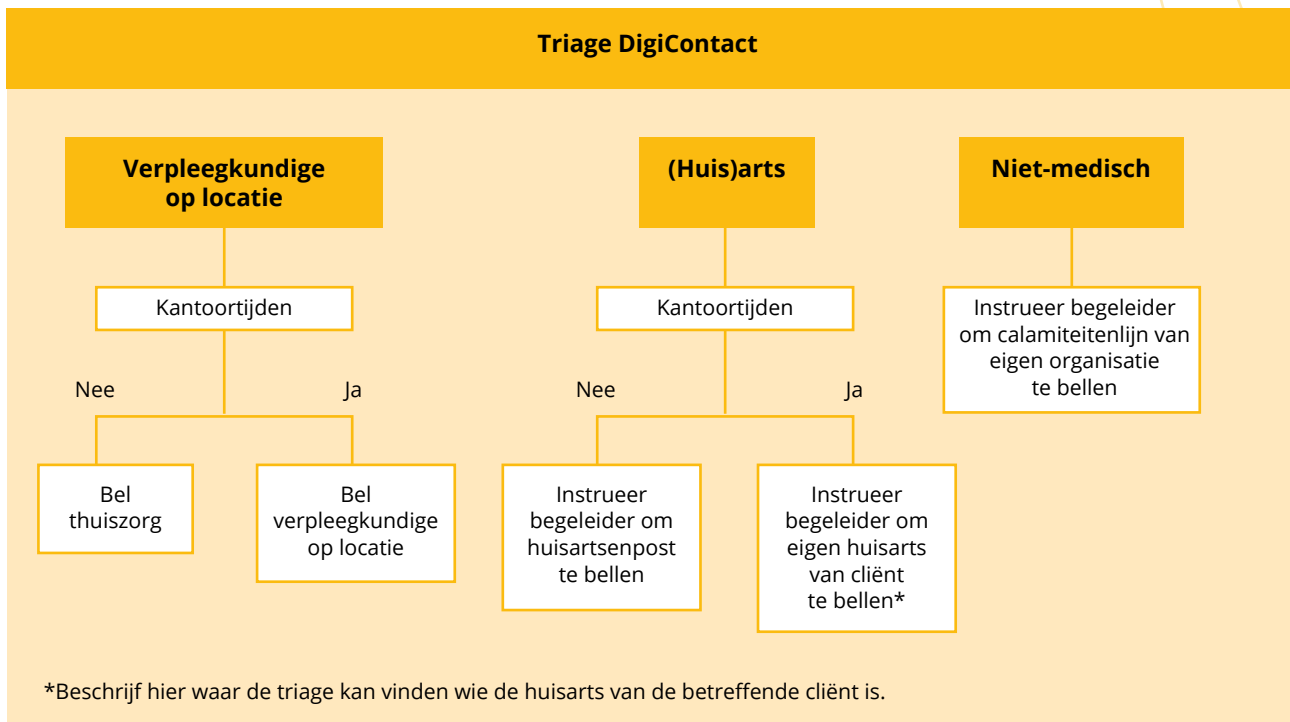


### De applicatie moet hierop geïnstalleerd worden door:

Om toegang te krijgen tot de applicatie, moeten accounts worden aangemaakt. De organisatie levert hiervoor de volgende gegevens aan bij DigiContact:

- naam locatie;
- korte beschrijving locatie;
- mailadres locatie;
- telefoonnummer locatie.

De organisatie waar de cliënt in zorg is, blijft altijd de eindverantwoordelijke voor de cliënt. Daarom is het noodzakelijk dat er een proces ontwikkeld wordt voor hoe medewerkers moeten handelen bij opschaling en calamiteiten. Het is daarbij ook belangrijk dat de organisatie een escalatieroute (zie figuur 3.1) inricht die de medewerkers kunnen gebruiken wanneer een vraag opgeschaald moet worden. Specifieke werkwijzen voor de organisatie worden beschreven en doorgegeven aan DigiContact.



**Figuur 3.1** Voorbeeld escalatiemodel

## Fase 3 - Uitvoering project



**Datum:**

Na de voorbereidingsfase wordt er in fase 3 door de aangewezen locaties gewerkt met de triage van DigiContact. De medewerkers van de betreffende organisatie zijn en blijven de dossierhouders van de cliënt. Zij monitoren het belgedrag van cliënten en zorgmedewerkers. Aan het einde van elke maand ontvangt de organisatie een rapport met de belgegevens van de afgelopen maand. In dit rapport staat de volgende informatie:

- datum van bellen;
- functie van beller;
- locatie beller;
- categorie klacht;
- zelf opgevangen: ja/nee;
- doorgezet naar ...

“ Na een drietal maanden is het handig om te evalueren op de bruikbaarheid en de tarieven met DigiContact.”

## Fase 4 - Evaluatie en afsluiting project



**Datum:**

In deze laatste fase volgt een evaluatie door de projectgroep en in een einddocument worden de geleerde lessen vastgelegd. Ook wordt hierin vastgelegd wat het vervolg dient te zijn op de inzet van DigiContact. Aan de hand van deze resultaten wordt eventueel een besluit genomen over opschaling bij de betreffende organisatie.



## 4. Projectbeheersing (GOKIT)

### 4.1 Geld

Voor alle geplande activiteiten tijdens de implementatie van de triage van DigiContact wordt vastgesteld aan welke mensen en middelen behoefte is. De interne projectleiders van verschillende organisaties vormen daarnaast een regionaal projectteam. Het projectteam komt één keer per maand bijeen om te overleggen over de voorlopige resultaten en knelpunten van de implementatie.



**Begroting** (in te vullen door projectleider):

### 4.2 Organisatie

De projectgroep neemt alle beslissingen in het project zolang het project binnen de door de opdrachtgever gestelde grenzen blijft. De projectleider heeft een belangrijke rol in de projectgroep. De interne projectgroep bevat in elk geval een projectmedewerker van DigiContact en een afgevaardigde van de betreffende organisatie (bijvoorbeeld een zorgmanager).

De projectmedewerker van DigiContact geeft samen met de projectleider duidelijk aan welke taken en activiteiten op welk moment moeten gebeuren en zorgt ervoor dat de verschillende fases in het project op tijd worden afgerond. Ook coördineert de projectmedewerker de taken vanuit DigiContact. De projectleider realiseert het project door het coördineren van en/of aansturen van projectleden. De precieze taken van de projectleider zijn afhankelijk van de fase waarin het project zich bevindt.

In de beginfase van een project bestaat de taak van de projectleider uit het leggen van contacten met de opdrachtgever(s) en DigiContact. De projectleider verkent in deze fase mogelijke implementatiescenario's en risico's. In de opstartfase is de projectleider vooral bezig met het vormgeven van het projectteam en creëren van voldoende draagvlak voor het project. Tijdens de uitvoering van het project is de projectleider vooral verantwoordelijk voor de uitvoering, het plannen en het beheersen van het project. In de eind- of opleverfase is de projectleider bezig met het afbouwen van het projectteam en het overdragen van het projectresultaten aan de staande organisatie.

Rollen en inzet interne projectgroep organisatie

De tabel toont de rollen en geschatte inzet ervan in de interne projectgroep van een organisatie. De geschatte inzet is afhankelijk van een aantal factoren:

- hoeveelheid deelnemende locaties/cliënten;
- zorgindicatie: MPT/VPT/Wlz/WMO;
- gebruikers: alleen medewerkers of ook cliënten?

Rol	Belangrijkste taken	Inzet
<b>Interne Projectleider</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contacten DigiContact</li> <li>• Verkennen implementatiestrategie</li> <li>• Vaststellen projectgroep</li> <li>• Draagvlak creëren</li> <li>• Uitvoeren, plannen en beheersen project</li> </ul>	
<b>ICT'er</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (In)regelen apparaten</li> <li>• Toegang regelen tot ECD voor DigiContact</li> <li>• Kennis opdoen</li> <li>• Aanspreekpunt eindgebruikers (functioneel)</li> <li>• Opstellen handleidingen waar nodig</li> </ul>	
<b>Werkgroepleden locaties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Input geven aan projectgroep vanuit praktijk</li> <li>• Connectie en communicatie naar achterban</li> </ul>	

### 4.3 Kwaliteit

Om te zorgen dat de dienstverlening van goede kwaliteit is en blijft, wordt gebruik gemaakt van externe certificering. Bij een externe certificering wordt de kwaliteit van onder andere de zorg onafhankelijke beoordeeld. Door middel van externe certificering wordt bewezen dat een organisatie voldoet aan bepaalde normen en richtlijnen op het gebied van kwaliteit en veiligheid van de zorg. DigiContact is ISO 9001, ISO 27001 en NEN 7510 gecertificeerd.

Daarnaast wordt de kwaliteit van de triage gemeten door een aantal kritische prestatie-indicatoren (KPI's):

- klanttevredenheid;
- aantal vragen dat nog rechtstreeks aan de huisarts wordt gesteld (o.b.v. facturen);
- percentage vragen dat zelfstandig wordt afgehandeld;
- percentage vragen dat wordt opgeschaald naar de arts of arts VG;
- aantal keren dat na een advies acuut moet worden ingegrepen door een arts (niet juist advies gegeven).

Bovenstaande KPI's vormen ook direct de evaluatiecriteria van het project.

## 4.4 Informatie

Het doel van alle communicatie rondom het project is dat iedere betrokkene bij het project triage van DigiContact op tijd en op de juiste manier wordt geïnformeerd over, en wordt betrokken bij de implementatie van DigiContact, zodat:

- degenen die getroffen worden door de implementatie begrijpen wat er gebeurt, hoe het gebeurt, en ontwikkelen daardoor vertrouwen in de grondigheid van de aanpak;
- degenen die een uitvoerende rol hebben binnen het project weten wat van hen wordt verwacht;
- degenen die zelf moeten communiceren weten hoe en wat ze moeten communiceren (eenduidige boodschap).

Hiervoor gebruiken wij de volgende communicatiematrix, per doelgroep:

	Informatie	Middel	Wanneer	Verantwoordelijk
<b>Zorgmedewerkers/ begeleiders van betreffende locaties</b>	Algemene informatie rondom planning, werkwijze en stand van zaken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mail (via zorgmanagers of interne projectleider)</li></ul>		Interne projectleider en zorgmanager
<b>Cliënten, ouders, verwanten en wett. vert. van betreffende locaties</b>	Algemene informatie en eventueel toestemming tot het delen van medische gegevens wanneer dit niet in de zorgovereenkomst is geregeld.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatie-bijeenkomst</li><li>• Individuele gesprekken</li></ul>		Interne projectleider en zorgmanager
<b>Huisartsen/medische dienst</b>	Algemene informatie rondom planning en werkwijze	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mail</li></ul>		Interne projectleider en zorgmanager
<b>Opdrachtgevers</b>	Plan(ning), voortgang (incl. wat bereikt, belemmerende factoren en risico's)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afstemmings-overleg</li></ul>		Externe projectleider



## 4.5 Tijd



**Tijd** (in te vullen door projectleider):



# Bijlagen:



**Bijlage 1**  
Diensten DigiContact



**Bijlage 2**  
Q&A triage DigiContact



**Bijlage 3**  
Modelbrief team



**Bijlage 4**  
Modelbrief cliënt



**Bijlage 5**  
Modelbrief huisarts

# Bijlage 1 - Diensten DigiContact

DigiContact is een dienst die 24/7 ondersteuning biedt aan zorgmedewerkers en cliënten. DigiContact bestaat al sinds 2014 en is opgericht door zorgorganisatie Philadelphia. Inmiddels is DigiContact een bewezen effectieve innovatie. DigiContact biedt vier verschillende diensten aan:

1. **Triage.** De begeleider kan over verpleegkundige en medische vragen 24/7 bellen met de triage van DigiContact. Op dit moment wordt de triage uitgevoerd door verpleegkundigen uit de regio. In de toekomst wordt hier een achterwacht met verpleegkundig specialisten, huisartsen, artsen VG en psychiaters aan toegevoegd om druk op huisartsenzorg nog meer te verlagen.
2. **Cliëntbegeleiding.** Bij de cliëntbegeleiding kan een cliënt zelfstandig bellen naar DigiContact wanneer hij of zij behoefte heeft aan ondersteuning. Cliënten kunnen hun vragen dus direct stellen en hoeven niet te wachten tot er een fysieke begeleider tijd heeft. Dit bevordert de zelfredzaamheid van cliënten en geeft de cliënt meer eigen regie. Ook kunnen cliënten op vaste momenten worden gebeld door begeleiders van DigiContact voor ondersteuning bij specifieke activiteiten.
3. **Consultatie.** Begeleiders kunnen voor niet-medische vragen of bij schokkende gebeurtenissen advies inwinnen of sparren met begeleiders van DigiContact.
4. **Nachtmonitoring.** De medewerkers van nachtmonitoring vervangen nachtzorgmedewerkers zoals wij deze in de nachtdienst kennen.



## Bijlage 2 - Q&A triage DigiContact

DigiContact is een dienst die 24/7 ondersteuning biedt aan zorgmedewerkers en cliënten. DigiContact bestaat al sinds 2014 en is opgericht door zorgorganisatie Philadelphia. Inmiddels is DigiContact een bewezen effectieve innovatie. DigiContact biedt vier verschillende diensten aan:

1. **Triage** - De begeleider kan over verpleegkundige en medische vragen 24/7 bellen met de triage van DigiContact. Op dit moment wordt de triage uitgevoerd door verpleegkundigen uit de regio. In de toekomst wordt hier een achterwacht met verpleegkundig specialisten, huisartsen, artsen VG en psychiaters aan toegevoegd om druk op huisartsenzorg nog meer te verlagen.
2. **Cliëntbegeleiding** - Bij de cliëntbegeleiding kan een cliënt zelfstandig bellen naar DigiContact wanneer hij of zij behoefte heeft aan ondersteuning. Cliënten kunnen hun vragen dus direct stellen en hoeven niet te wachten tot een fysieke begeleider tijd heeft. Dit bevordert de zelfredzaamheid van cliënten en geeft de cliënt meer eigen regie. Ook kunnen cliënten op vaste momenten worden gebeld door begeleiders van DigiContact voor ondersteuning bij specifieke activiteiten.
3. **Consultatie** - Begeleiders kunnen voor niet-medische vragen of bij schokkende gebeurtenissen advies inwinnen of sparren met begeleiders van DigiContact.
4. **Nachtmonitoring** - De medewerkers van nachtmonitoring vervangen de gebruikelijke nachtzorgmedewerkers van de nachtdienst.

### Algemeen

#### Waarom zou mijn zorgorganisatie met de triage van DigiContact gaan werken?

De huisartsenzorg staat voor flinke uitdagingen, waaronder personeelstekort, toenemende werkdruk en een stijgende zorgvraag. Door deze toenemende werkdruk bewegen huisartsen weg van de zorg die valt onder de Wet langdurige zorg (Wlz). De uitdagingen van personeelstekort, toenemende werkdruk en stijgende zorgvraag spelen niet alleen in de huisartsenzorg, maar ook in de verpleegkundige zorg.

Om deze knelpunten aan te pakken, wordt de 24/7 beschikbare triage van DigiContact ingezet in de gehandicaptenzorg. Dit verlicht de druk op de huisartsenzorg, vooral op de reguliere huisartsenzorg en de huisartsenpost. Het gebruik van triage op afstand in het Stepped Care-model draagt bij aan het verminderen van de vraag naar huisartsenzorg en de huisartsenpost. Ook hebben huisartsen behoefte aan extra expertise over de doelgroep mensen met een verstandelijke beperking. DigiContact zorgt voor deze extra expertise en verzorgt een achterwachtfunctie voor de huisartsen.

#### Wat levert de triage van DigiContact mijn organisatie op?

Er zijn bij DigiContact 24/7 verpleegkundigen beschikbaar die meerdere casussen tegelijk kunnen behandelen. Dit zorgt voor een verschuiving van zorgvragen van de huisarts naar verpleegkundige, waardoor de druk op huisartsen, huisartsenposten en andere medisch specialisten sterk afneemt. Dit draagt bij aan de kwaliteit van zorg, omdat vragen direct beantwoord worden. Ook vermindert het de overdracht van zorg naar volgende diensten, omdat de vraag al is afgehandeld.

Bovendien zorgt uitbesteding van de triage aan DigiContact voor het gericht inzetten van medische disciplines. Door deze transformatie wordt de druk op deze disciplines verminderd, waardoor de vrijgekomen capaciteit breed ingezet kan worden. Dit kan breder zijn dan alleen specifieke doelgroepen en de eigen organisatie.

## Wat omvat de dienstverlening van de triage van DigiContact?

De triage van DigiContact is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar, zowel telefonisch als via beeldbellen. De verpleegkundigen kunnen een situatie beoordelen en zelf advies geven. Zo nodig coacht de verpleegkundige de medewerker van de eigen organisatie in het opschalen van de zorgvraag naar bijvoorbeeld een huisartsenpost.

De zorgorganisatie ontvangt maandelijks een overzicht met de volgende data:

- hoe vaak er is gebeld;
- wanneer er is gebeld (dag en tijdstip);
- met welke categorie vraag er is gebeld;
- of de vraag door DigiContact is beantwoord of is opgeschaald.

## Wat kan ik met deze data doen?

De data geven inzicht in over welke vragen een verpleegkundige of arts wordt gebeld. Hierdoor kan de eigen organisatie beter werken aan preventie. Wanneer een bepaald team vaak belt met vragen over medicatie, kan bijvoorbeeld gekozen worden om een training medicatieveiligheid aan dit team te geven.

## Voor wat voor soort vragen wordt gebeld met de verpleegkundige van DigiContact?

De verpleegkundige kan gebeld worden over diverse verpleegkundige en medische vragen. In 2023 is het vaakst gebeld voor de volgende situaties/klachten:

- medicatie overleg/medicatie vergeten;
- infectieziekten (COVID-19, norovirus, MRSA);
- algehele malaise;
- diabeteszorg;
- wondzorg;
- huidklachten;
- beenklachten;
- labonderzoek;
- valincidenten;
- voorbehouden handelingen.

## Hoe wordt de triage uitgevoerd?

Er wordt getriageerd met de Nederlandse Triage Standaard (NTS). Om goed te kunnen triageren in de gehandicaptenzorg is het van belang dat de NTS mét urgentiecoderingen wordt doorontwikkeld voor de gehandicaptenzorg. Het onderdeel 'behandelplan' ontbreekt in de huidige NTS. Deze doorontwikkeling is al afgestemd met de NTS en is opgenomen in hun jaarplan 2024.

## Hoeveel zorgvragen worden zelfstandig door de verpleegkundige afgehandeld?

Als voorbeeld: aantal gz-cliënten in regio Zwolle (2023): 5.634

- 87% van de oproepen wordt door DigiContact goed afgehandeld.
- 13% van de oproepen wordt doorverwezen naar een andere professional. 11% (van de 13%) van de vragen had ook afgevangen kunnen worden door een huisarts op afstand (achterwacht). Deze functie wordt verder ingericht door DigiContact.

## Naar wie wordt opgeschaald wanneer de verpleegkundige de vraag niet af kan handelen?

In de meeste gevallen wordt opgeschaald naar de huisarts. In de avonden, nachten en weekenden wordt opgeschaald naar de huisartsenpost of medTzorg. In een klein aantal gevallen wordt opgeschaald naar een verpleegkundige op locatie, naar het ziekenhuis of naar de apotheek. Dit op basis van het Stepped Care-model.

## Heeft DigiContact ook een huisarts op afstand?

DigiContact heeft nog geen huisarts op afstand, maar dit wordt komend jaar ingericht.

## Is DigiContact een bv of stichting?

DigiContact is een zelfstandige bv die voor 100% eigendom is van Philadelphia. Er is sprake van een klant-leveranciersrelatie. DigiContact is de leverancier van een dienst, vergelijkbaar met een elektronisch cliëntendossier (ECD) of medTzorg.

## Wat doet DigiContact met de winst die het maakt?

DigiContact is in principe een organisatie zonder winst oogmerk. Ook is er geen wens om DigiContact te verkopen. Eventuele winst gaat naar de verbetering en uitbreiding van de dienstverlening. Als klant kunt u altijd uw wensen kenbaar maken als het gaat om de verbetering van de dienstverlening.

## Overeenkomst met DigiContact

### Hoe ziet de overeenkomst met DigiContact eruit?

DigiContact stuurt een dienstverleningsovereenkomst naar de zorgorganisatie. Op de dienstverleningsovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden Gezondheidszorg 2022 van toepassing. De overeenkomst bestaat naast de algemene bepalingen uit drie bijlages:

- financiële afspraken;
- dienstverlening DigiContact (In deze bijlage wordt aansluiting gezocht bij de organisatie en zijn maatwerkafspraken mogelijk.);
- verwerkersovereenkomst.

### Hoe zit het met privacy?

DigiContact beschikt over de volgende certificeringen:

- ISO 9001;
- NEN-EN-ISO 27001.

Een kopie van bovenstaande certificaten wordt aangeleverd met de verwerkersovereenkomst.

### Wat zijn de kosten van de triage van DigiContact?

De triage van DigiContact werkt met drie verschillende abonnementen, waarbij per cliënt per week een bedrag in rekening wordt gebracht. De drie soorten abonnementen zijn licht, middel en zwaar. Welk abonnement van toepassing is, hangt af van de doelgroep waarvoor de triage van DigiContact gebruikt gaat worden.

Abonnement	Doelgroep	Tarief per cliënt per week
Licht	LVB	• €3,93
Middel	MVB/NAH	• €6,21
Zwaar	EVB/ouderen	• €11,10

## Waar zijn de tarieven op gebaseerd?

- Tarieven zijn gebaseerd op huisartsenkosten voor telefonische consulten van zorgorganisaties in de regio Zwolle.
- DigiContact kan 87% van de vragen zelfstandig afhandelen (bij tariefbepaling was dit 85%).
- Abonnementstarieven zijn daarom 85% van de kosten voor telefonische consulten van huisartsen.
- Deze kosten vervangen de huisartsenkosten: het één vervangt het ander.

## Rekenvoorbeeld

Onderstaand rekenvoorbeeld gaat uit van een zorgorganisatie met 110 EVB-cliënten.

### Oude situatie:

- *Kosten telefonische consulten huisartsen: €74.675 p.j. (excl. inschrijftarieven en verrichtingen).*

### Nieuwe situatie:

- *kosten DigiContact: €63.492 p.j.;*
- *kosten telefonische consulten huisarts: €9707 p.j.;*
- *besparing op huisartsenkosten: ongeveer €1500 p.j.;*
- *besparing: 0,6 fte verpleegkundige (laatste drie maanden).*

## ICT

### Op basis van welke gegevens geven triagisten van DigiContact verpleegkundig advies?

De triagist geeft verpleegkundig advies op basis van informatie uit het ECD van de organisatie waar de cliënt begeleiding ontvangt.

### Hoe krijgt de triagist toegang tot het ECD van de betreffende organisatie?

De triagist van DigiContact krijgt toegang tot het ECD van de organisatie. Dit kan door een externe medewerker aan te maken in het ECD. De triagist van DigiContact ontvangt inloggegevens. Wanneer de betreffende organisatie naar DigiContact belt, logt de triagist in in het ECD.

### Heeft de verpleegkundige ook toegang nodig tot het medisch dossier/huisartsendossier?

Nee, dat is niet nodig. De verpleegkundige heeft voor het geven van verpleegkundig advies niet alle medische informatie nodig die in een medisch dossier staat. De informatie die in het ECD staat is voldoende.

### Welke informatie uit het ECD heeft de triagist van DigiContact nodig?

De triagist van DigiContact heeft de volgende informatie nodig uit het ECD:

- NAW-gegevens;
- medische voorgeschiedenis;
- rapportages;
- medicatieoverzicht.

Het medicatieoverzicht hoeft niet geïntegreerd te zijn met het ECD. De triagist kan het medicatieoverzicht ook opvragen bij de medewerker die op dat moment belt.

## Personeel

### **Wat voor verpleegkundigen werken er bij DigiContact?**

Bij DigiContact werken mbo- of hbo-verpleegkundigen die werkzaam zijn in de VG-sector.

### **Hoe zijn deze verpleegkundigen opgeleid?**

Elke verpleegkundige heeft een triagetraining gevolgd. Alle verpleegkundigen volgen ook medicatietrainingen, een epilepsietraining, training communicatie en trainingen in risicovolle handelingen. Nieuwe verpleegkundigen worden ingewerkt door een ervaren verpleegkundige van DigiContact.

### **Hoe wordt de triage opgeschaald naarmate meer organisaties zich aansluiten bij DigiContact?**

De triage wordt bemenst door medewerkers uit de regio. Elke organisatie zal daar passend bij de grootte van de organisatie aan bij gaan dragen. Grotere organisaties leveren meer medewerkers dan kleinere organisaties. We richten ons eerst op de triage, omdat hierbij de grootste winst behaald kan worden (afhandeling van 87% van de vragen). Vervolgens ontwikkelen we een volwaardige triage met verpleegkundig specialisten, (huis)artsen en psychiaters. Hierdoor worden nog meer vragen afgevangen.

### **Wat is de impact van DigiContact op de huidige medewerkers van een medische dienst?**

DigiContact kan een deel van de werkzaamheden van de huisarts en medische dienst overnemen, waardoor we de zorg efficiënter in kunnen richten. Dat betekent dat het werk voor sommige medewerkers verandert en zij hun expertise binnen de organisatie of regio gericht in kunnen zetten. Gezien de huidige druk op de arbeidsmarkt, kunnen we zo toch de juiste kwaliteit van zorg en begeleiding blijven leveren.

# Bijlage 3 - Modelbrief team

Hallo allemaal,

Bij <organisatie> starten we met een nieuwe manier van werken rondom medische en verpleegkundige vragen. Nu bellen onze begeleiders vaak rechtstreeks naar de huisarts, terwijl sommige vragen niet noodzakelijk voor de huisarts zijn. Op <datum> starten we op de <locaties> met triage door een verpleegkundige op afstand met DigiContact.

Voordat je de huisarts, huisartsenpost of de doktersassistenten belt, neem je contact op met een verpleegkundige van DigiContact. In veel gevallen kunnen zij de vraag beantwoorden.

Het doel van de pilot is om ervoor te zorgen dat elke cliënt medische en verpleegkundige hulp kan krijgen en dat we de arts alleen inschakelen wanneer dat echt nodig is.

## Waarom doen we dit?

Binnen <organisatie> en andere organisaties voor mensen met een <indicatie> zien we dat de zorgvraag van onze cliënten complexer wordt. Voor nieuwe cliënten is het moeilijk om een huisarts te vinden en in de avond, nacht en weekenden zijn we voor de spoedzorg aangewezen op de huisartsenpost. Ook de organisaties die de huisartsenzorg leveren maken een terugtrekkende beweging.

## Wat is DigiContact?

DigiContact is een dienst die 24/7 ondersteuning biedt aan zorgmedewerkers en cliënten. DigiContact bestaat al sinds 2014 en is opgericht door zorgorganisatie Philadelphia. Zij biedt onder meer de triage aan. De begeleider kan over verpleegkundige en medische vragen 24/7 bellen met een verpleegkundige van DigiContact. Met deze module gaan we starten.

## Wat is de triage van DigiContact?

Uit ervaringen van DigiContact blijkt dat een verpleegkundige op afstand ongeveer 87% van de vragen kan beantwoorden die normaal gesproken worden gesteld aan de huisarts. Bij DigiContact werken verpleegkundigen van verschillende gehandicaptenzorgorganisaties. Zij hebben allemaal een officiële triagetraining gevolgd om jullie zo goed mogelijk te ondersteunen. Met hen kan je (beeld)bellen in de volgende situaties:

- wanneer je vragen hebt over medicijnen of medicijnen bent vergeten te geven;
- wanneer een cliënt een wond of beschadiging van de huid heeft en je advies wil over hoe je dit moet verzorgen;
- voor een eerste beoordeling van de situatie vóór de huisarts wordt gebeld;
- voor laagdrempelig overleggen over een veranderende gezondheidssituatie.

Wil je de informatie kort bekijken, bekijk dan de animatievideo die we hebben gemaakt:

<https://www.youtube.com/watch?v=O7TMxTNaB6I>

## Hoe werkt het?

Op de locatie zal worden gewerkt met de zogenaamde DigiContact-app. Met één druk op de knop kun je met de verpleegkundigen van DigiContact bellen, met of zonder video. De verpleegkundigen van DigiContact kunnen informatie van de cliënt inzien in ons cliëntendossier. Ze geven vervolgens advies over de situatie en rapporteren dat advies ook in het dossier. Zo kunnen jij en jouw collega's het advies altijd teruglezen.

Het kan ook voorkomen dat de verpleegkundige van DigiContact de vraag niet kan beantwoorden. Als het toch nodig is om een huisarts in te schakelen, *<route, bijvoorbeeld: neem je zelf contact op met de arts. De verpleegkundige van DigiContact bereidt wel samen het gesprek met de (huis)arts voor, zodat je goed voorbereid de huisarts kan bellen. Bij levensbedreigende situaties en spoed bel je altijd 112. >*

### **Ondersteuning**

Dit bericht geeft wat algemene informatie over het werken met de triage van DigiContact. Zoals genoemd is er een instructiefilmpje beschikbaar. Ook volgt nog een zogenaamd triagestappenplan, dat de route verheldert.

Mocht je vragen hebben, dan mag je mij altijd bellen of mailen.

Met vriendelijke groet,

# Bijlage 4 - Modelbrief cliënt

Beste <cliënt>,

We willen je graag informeren over belangrijke ontwikkelingen binnen de huisartsenzorg bij <organisatie> en de stappen die we nemen om de best mogelijke zorg te bieden.

## De situatie

Huisartsen zijn op dit moment erg druk.

Vaak nemen ze geen nieuwe patiënten aan.

Dit zorgt voor problemen voor onze cliënten, zoals verder moeten reizen naar andere huisartsenpraktijken, niet kunnen overstappen naar een andere arts, of zelfs geen huisarts hebben.

## Wat hebben we gedaan?

Natuurlijk willen we dat al onze cliënten de juiste medische zorg krijgen wanneer dit nodig is.

Daarom gaan we nu samenwerken met DigiContact. Zij bieden advies en hulp digitaal aan.

## Wat betekent dit precies?

Bij DigiContact kun je dag en nacht verpleegkundigen bereiken als je medische vragen hebt.

Je begeleider kan met ze (beeld)bellen.

De huisarts blijft betrokken, maar je spreekt nu eerst met de verpleegkundige van DigiContact.

Deze verpleegkundige deelt altijd de informatie.

## Wat betekent dit voor jou als cliënt?

Als je je niet goed voelt of pijn hebt, praat er dan over met je begeleider.

Hij of zij kan je helpen om online in contact te komen met de verpleegkundige.

## Vragen?

Wil je meer weten of heb je vragen? Neem vooral contact op met je begeleider.

We staan altijd klaar om je te ondersteunen en jouw vragen te beantwoorden.



# Bijlage 5 - Modelbrief huisarts

Beste huisarts,

Bij <organisatie> starten we met een nieuwe manier van werken rondom medische en verpleegkundige vragen. Nu bellen onze begeleiders vaak rechtstreeks naar de huisarts, terwijl sommige vragen niet noodzakelijk voor de huisarts zijn. In de periode <datum> starten we met consultatie en triage door een verpleegkundige op afstand. Voordat begeleiders jullie bellen, zullen ze nu contact opnemen met een verpleegkundige van DigiContact. In veel gevallen kan de verpleegkundige de vraag beantwoorden. Het doel is om ervoor te zorgen dat elke cliënt medische en verpleegkundige hulp kan krijgen, maar dat we de huisarts alleen inschakelen wanneer dat echt nodig is.

## Wat is DigiContact?

DigiContact is een dienst die 24/7 ondersteuning biedt aan zorgmedewerkers en cliënten. DigiContact bestaat al sinds 2014 en is opgericht door zorgorganisatie Philadelphia. Zij bieden vier verschillende diensten aan:

1. **Cliëntbegeleiding.** Bij de cliëntbegeleiding kan een ambulante cliënt of een cliënt met een LVB zelfstandig bellen naar DigiContact wanneer hij of zij behoefte heeft aan ondersteuning. Cliënten kunnen hun vragen dus direct stellen en hoeven niet te wachten tot er een fysieke begeleider tijd heeft. Dit bevordert de zelfredzaamheid van cliënten en geeft de cliënt meer eigen regie.
2. **Nachtmonitoring.** De medewerkers van nachtmonitoring vervangen nachtzorgmedewerkers zoals wij deze in de nachtdienst kennen.
3. **Consultatie.** Begeleiders kunnen voor niet-medische vragen of bij schokkende gebeurtenissen advies inwinnen of sparren met begeleiders van DigiContact.
4. **Triage.** De begeleider kan over verpleegkundige en medische vragen 24/7 bellen met een verpleegkundige van DigiContact. Met deze module gaat <organisatie> werken.

## Wat is de triage van DigiContact?

Uit ervaringen van DigiContact en betrokken organisaties blijkt dat een verpleegkundige ongeveer 87% van de vragen die normaal gesproken worden gesteld bij de huisarts op afstand kan beantwoorden. Bij DigiContact werken verpleegkundigen van verschillende gehandicaptenzorgorganisaties. Zij hebben allemaal een officiële triagetraining gevolgd om begeleiders zo goed mogelijk te ondersteunen. Het kan ook voorkomen dat de verpleegkundige de vraag niet kan beantwoorden. Als er een verpleegkundige moet komen kijken op de locatie, bellen zij ons eigen verpleegkundig team. Wanneer er toch een huisarts bij moet komen, belt de begeleider zelf de huisarts. De verpleegkundige van DigiContact bereidt wel samen het gesprek met de huisarts voor, zodat de begeleider goed voorbereid de huisarts kan bellen.

(Beeld)bellen kan in de volgende situaties:

- wanneer je vragen hebt over medicijnen of medicijnen bent vergeten te geven;
- wanneer een cliënt een wond of beschadiging van de huid heeft en je advies wil hoe je dit moet verzorgen;
- voor een eerste beoordeling van de situatie vóór de huisarts wordt gebeld;
- voor laagdrempelig overleggen over een veranderende gezondheidssituatie.

Het kan natuurlijk voorkomen dat jullie wel direct gebeld worden. Een verandering vraagt tijd.

Mocht dit voorkomen, zouden jullie dan willen doorgeven dat de begeleider de volgende keer eerst DigiContact mag bellen?

Wanneer jullie nog vragen of opmerkingen hebben over de verandering, mogen jullie mij altijd bellen/mailen. Ik zal rond <periode> nog eens contact met jullie opnemen om te vragen naar jullie ervaringen.



# Colofon

## Verantwoordelijk voor uitgave

Frion, met ondersteuning van Vilans

## Auteur & Contactpersoon

Yvonne Kremer – Frion

ykremer@frionzorg.nl

## Ontwerp

Marcom+design, Utrecht

## Frion

Frion is een organisatie die zich inzet voor mensen met een verstandelijke beperking en is actief in de regio Noordwest Overijssel. Bijna 1.000 cliënten maken op verschillende manieren gebruik van de ondersteuning van Frion. Denk hierbij aan logeren, buitenschoolse opvang, begeleiding in je eigen huis, in de klas, dagbesteding, werken en wonen bij Frion. De mensen die Frion ondersteunt, worden gezien zoals ze zijn en kunnen zich ontwikkelen op een manier zoals zij dat willen. Medewerkers zoeken samen met cliënten, verwanten en vrijwilligers naar de juiste balans tussen zorg en ondersteuning en ontplooiing en bescherming. [www.frionzorg.nl](http://www.frionzorg.nl)

## Vilans

Vilans is de landelijke kennisorganisatie voor zorg en ondersteuning. Wij vinden het belangrijk dat mensen die afhankelijk zijn van zorg en ondersteuning het leven kunnen leiden dat ze willen. Wij dragen daar proactief met kennis aan bij. We benoemen vraagstukken en agenderen onderwerpen. Samen met anderen verzamelen, ontwikkelen en delen we kennis. Vilans brengt mensen en organisaties bij elkaar vanuit onderzoek, praktijk, beleid en onderwijs. Zo versnellen we kennisontwikkeling, kennisuitwisseling en de toepassing van kennis. [www.vilans.nl](http://www.vilans.nl)

## Disclaimer

Vilans streeft er samen met betrokkenen naar om gebruik te maken van juiste, actuele en beschikbare gegevens in publicaties. Ondanks onze zorgvuldigheid aanvaarden we daar geen aansprakelijkheid voor. Op onze publicaties is de [Creative Commons 4.0 licentie](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) van toepassing. Dit betekent dat je deze publicatie mag downloaden, veeleenvoudigen en mag verwijzen wanneer de volgende voorwaarden gelden:

- Er sprake is van niet-commerciële doeleinden.
- Je beschrijft dat de publicatie van Frion is, eventuele auteurs noemt en een URL of hyperlink naar de publicatie plaatst.
- Je de Creative Commons 4.0 licentie vermeldt, inclusief link.

Wil je een onderdeel gebruiken voor een eigen publicatie? Ook dat mag alleen voor niet-commerciële doeleinden en op voorwaarde dat je linkt naar de originele bron en je werk vervolgens onder dezelfde Creative Commons 4.0 licentie deelt. De Creative Commons 4.0 licentie is niet van toepassing op beeldmateriaal, content van derden en op onderdelen waar dit specifiek bij benoemd staat.



**ambiq**

  
**BAALDERBORG  
GROEP**  
lééf je leven

  
**Frion**  
Zorg die jou ziet

**InteraktContour**  
VERDER MET HERSENLETSEL

  
**Omega**  
GROEP

  
**Philadelphia**  
Het beste uit elkaar

 **Sprank**