



Patiëntgedreven communicatie in de zorg

Whitepaper



Hoe digitale innovatie patiënten en zorgprofessionals dichter bij elkaar brengt

De zorg staat, op het gebied van patiëntcommunicatie voor grote uitdagingen. Maar er liggen ook kansen: technologie biedt mogelijkheden om zorg persoonlijker, toegankelijker en efficiënter te maken. Om deze innovaties echt effectief te benutten, is een aanpak nodig die aansluit bij de behoeften van zowel patiënten als zorgverleners.

Digitale communicatie speelt hierin een belangrijke rol. Het kan processen verbeteren en de ervaring van zorg versterken voor de patiënt. Maar hoe zorg je ervoor dat deze oplossingen echt het verschil maken? In deze whitepaper lees je praktische inzichten en strategieën om technologie en data slim in te zetten. Ontdek hoe jouw organisatie kan bijdragen aan betere zorg voor iedereen.

Innovaties in zorgcommunicatie

De zorg is volop in verandering, waarbij technologie en communicatie steeds belangrijker worden. Digitale innovaties hebben niet alleen invloed op de zorg zelf, maar ook op hoe zorgorganisaties communiceren met patiënten en medewerkers. Denk aan AI die helpt bij communicatie en oplossingen die voor iedereen toegankelijk zijn. De trends laten zien dat de zorg steeds meer verbonden, efficiënt en gericht op de patiënt wordt. In dit hoofdstuk ontdek je de belangrijkste veranderingen in zorgcommunicatie en wat deze betekenen voor de sector.

De digitale transformatie in de zorg

Zorginstellingen zetten steeds vaker in op digitale oplossingen om te voldoen aan de wensen van patiënten en zorgverleners. Patiënten willen meer persoonlijke en toegankelijke zorg, terwijl zorgverleners zoeken naar manieren om efficiënter te werken en de werkdruk te verlagen. Innovaties zoals patiëntportalen en datagedreven dashboards helpen hierbij, maar vragen om een slimme aanpak. Digitale technologie is daarom niet alleen een hulpmiddel, maar een belangrijke kracht achter de moderne zorg.

AI als katalysator voor communicatie

Kunstmatige intelligentie (AI) verandert hoe zorginstellingen communiceren. Zo gebruikt het UMCG AI om vragen te beantwoorden. Dit verlaagt de werkdruk en geeft patiënten sneller de informatie die ze nodig hebben. Het gebruik van AI vraagt om een goede balans tussen automatisering en persoonlijk contact. Naast efficiëntie kan AI ook bijdragen aan een zorgzame en aan een empathische zorgbeleving.

AI in actie bij het UMCG

Het UMCG (Universitair Medisch Centrum Groningen) heeft AI ingezet om schriftelijke vragen van patiënten te beantwoorden.

Een AI-functionaliteit binnen het elektronisch patiëntendossier analyseert de vraag van de patiënt en genereert een conceptantwoord. De zorgverlener ontvangt dit door AI gegenereerde voorstel, beoordeelt het en past het indien nodig aan voordat het wordt verzonden.

In de Verenigde Staten wordt deze technologie al succesvol ingezet in diverse ziekenhuizen. Uit de ervaringen blijkt dat het systeem niet alleen helpt om antwoorden informatiever en uitgebreider te maken, maar ook empathischer. Dit verbetert het contact met patiënten, omdat zorgverleners door tijdsdruk vaak kortere reacties geven. De verwachting is dat deze aanpak in Nederland vergelijkbare positieve resultaten zal opleveren.

Toegankelijkheid en inclusie

Goede zorg draait om patiënten en om hun naasten. Digitale communicatie moet toegankelijk zijn voor iedereen, ongeacht leeftijd, achtergrond of digitale vaardigheden. Het volgen van WCAG-richtlijnen speelt hierbij een cruciale rol. Deze richtlijnen maken content bruikbaar en begrijpelijk voor iedereen. Daarnaast is het essentieel dat privacywetgeving strikt wordt nageleefd om vertrouwen op te bouwen bij gebruikers.

WCAG-richtlijnen: wat houden ze in?

De Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) zijn ontwikkeld om digitale content toegankelijk te maken voor iedereen, inclusief mensen met een beperking. Belangrijke principes zijn:

- » Waarneming: Informatie en interfaces moeten waarneembaar zijn, bijvoorbeeld door tekstalternatieven voor visuele content.
- » Bediening: Navigatie en bedieningselementen moeten bruikbaar zijn voor iedereen, bijvoorbeeld met toetsenbordtoegang.
- » Begrijpelijk: Inhoud moet begrijpelijk zijn, met duidelijke instructies en foutmeldingen.
- » Robuust: Content moet compatibel zijn met verschillende apparaten en technologieën.
- » Het naleven van WCAG-richtlijnen zorgt niet alleen voor inclusiviteit, maar voorkomt ook juridische risico's en verhoogt de gebruikerservaring.

Een balans tussen innovatie en zorgvuldigheid

De zorgsector heeft de afgelopen jaren grote stappen gezet in digitalisering. Tegelijkertijd brengt deze transformatie enkele uitdagingen met zich mee, zoals het waarborgen van de privacy van de patiënten en het bereiken van diverse doelgroepen.

Privacy by design

Zorgcommunicatie staat voor de uitdaging om te voldoen aan strikte regels zoals de AVG, vooral bij de invoering van nieuwe technologieën. Door vanaf de start, privacy centraal te stellen, bouwen organisaties vertrouwen op bij patiënten (zoals versleutelde communicatie en goed toegangsbeheer). Als veiligheid vanaf het begin wordt meegenomen in het ontwerp, kunnen innovatie en regelgeving moeiteloos samengaan.

Accessibility by design

Niet iedereen heeft dezelfde digitale vaardigheden. Sommige patiënten of naasten vinden digitale tools ingewikkeld. Dit betekent dat zorginstellingen toegankelijkheid centraal moeten stellen bij het ontwerpen van digitale oplossingen. Inclusieve communicatie gaat verder dan technologie: het gaat ook om empathie en gebruiksgemak. Door gebruikers te betrekken bij het ontwerpproces kunnen oplossingen worden gecreëerd die echt aansluiten bij de behoeften van verschillende doelgroepen.

De uitdaging van privacy en toegankelijkheid

Toch voldoen standaardoplossingen, zoals elektronische patiëntendossiers (EPD's), niet altijd aan de specifieke eisen van privacy en gebruiksvriendelijkheid. Vaak zijn deze producten ontworpen voor een brede markt, waardoor ze niet optimaal aansluiten bij de behoeften van individuele zorgorganisaties en patiënten. Maatwerkoplossingen kunnen hier uitkomst bieden, door de patiënt echt centraal te stellen en systemen te creëren die aansluiten bij de unieke processen en vereisten van een organisatie. Dit vraagt om een strategische aanpak waarbij zowel compliance als gebruiksgemak hand in hand gaan.

Een gestructureerde benadering voor succesvolle implementatie

Digitale communicatie in de zorg vraagt om een doordachte en strategische aanpak. Het is cruciaal om te starten met een gedegen analyse van behoeften en doelen, waarna de juiste technologieën zorgvuldig worden geselecteerd, geïmplementeerd en geoptimaliseerd. Een stappenplan helpt zorgorganisaties om effectieve digitale oplossingen te realiseren en blijvende impact te maken.

1. Behoeftanalyse

Een succesvolle digitale transformatie begint met inzicht in de behoeften van patiënten, zorgverleners en andere stakeholders. Dit vereist een combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve methoden, zoals:

- » **Patiënttevredenheidsonderzoeken:** Begrijp welke communicatie-ervaringen verbeterd kunnen worden.
- » **Interviews met zorgprofessionals:** Breng uitdagingen en wensen in kaart.
- » **Analyse van bestaande systemen:** Identificeer knelpunten in processen en gebruikspatronen.

Door deze data te bundelen, ontstaat een helder beeld van de belangrijkste verbeterpunten en prioriteiten. Dit vormt het fundament voor gerichte en doeltreffende innovatie.

2. Selecteer de juiste technologie

Niet elke technologie past bij iedere organisatie. Het is daarom belangrijk om oplossingen te selecteren die zowel de huidige behoeften ondersteunen als schaalbaar zijn voor toekomstige groei. Denk hierbij aan:

- » **AI-gedreven communicatieoplossingen:** Zoals chatbots en virtuele assistenten die repetitieve vragen afhandelen en de werkdruk verlagen.
- » **Integraties met bestaande systemen:** Zoals koppelingen met elektronische patiëntendossiers (EPD's) om gegevens naadloos te delen en processen te stroomlijnen.

Een duidelijke roadmap helpt hierbij om technologieën doelgericht te implementeren, terwijl de investering optimaal wordt benut.

3. Implementeer een toegankelijk design

Digitale zorgoplossingen moeten toegankelijk zijn voor alle gebruikers, ongeacht leeftijd, digitale vaardigheden of beperkingen. Dit betekent dat inclusiviteit vanaf het begin centraal moet staan in het ontwerp, bijvoorbeeld door:

- » **Toegankelijkheidsrichtlijnen (WCAG):** Het implementeren van internationale standaarden om content begrijpelijk en gebruiksvriendelijk te maken.
- » **Gebruikersgerichte ontwikkeling:** Betrek diverse patiëntgroepen en zorgverleners bij de ontwikkeling en test de oplossingen in verschillende scenario's.

Een toegankelijk ontwerp versterkt niet alleen de gebruikservaring, maar bouwt ook vertrouwen op bij patiënten.

4. Meet en optimaliseer

Het implementeren van digitale communicatieoplossingen is slechts het begin. Continue monitoring en optimalisatie zijn essentieel om blijvende impact te garanderen:

- » **Data-analyse:** Gebruik data om te begrijpen hoe oplossingen presteren en waar optimalisaties mogelijk zijn.

- » **Feedbackloops:** Creëer kanalen voor gebruikersfeedback om uitdagingen tijdig te signaleren.
- » **Proactieve updates:** Introduceer iteratieve verbeteringen om technologie relevant en effectief te houden.

Door een cultuur van continu leren en verbeteren te omarmen, blijven digitale oplossingen aansluiten bij veranderende behoeften en technologische ontwikkelingen.

Een toekomst van verbondenheid en efficiëntie

De zorg van morgen combineert geavanceerde technologieën met empathie om patiënten de best mogelijke ervaring te bieden. Innovaties zoals kunstmatige intelligentie, inclusieve digitale oplossingen en datagedreven inzichten staan centraal in deze evolutie. De komende jaren zullen zorgorganisaties niet alleen profiteren van nieuwe technologische mogelijkheden, maar ook geconfronteerd worden met de uitdaging om deze te integreren in bestaande systemen. Hier verkennen we de belangrijkste trends en thema's die de zorgcommunicatie van de toekomst zullen bepalen.

Hypergepersonaliseerde zorgbeleving

In de nabije toekomst zal personalisatie niet langer een extraatje zijn, maar de norm in zorgcommunicatie. Door gebruik te maken van geavanceerde data-analyse en AI kunnen zorgorganisaties op maat gemaakte interacties bieden. Denk aan patiënten die herinneringen ontvangen op basis van hun zorggeschiedenis of apps die proactieve gezondheidsadviezen geven.

Deze hypergepersonaliseerde aanpak gaat verder dan alleen efficiëntie. Het

stelt patiënten in staat zich gehoord en begrepen te voelen, wat niet alleen de tevredenheid verhoogt, maar ook kan bijdragen aan betere behandelresultaten. Organisaties die hierop inzetten, versterken niet alleen de patiëntrelatie, maar ook de patiënttevredenheid.

Digitale toegankelijkheid als standaard

Toegankelijkheid zal een essentieel onderdeel zijn van alle digitale innovaties. Zorgorganisaties moeten niet alleen voldoen aan WCAG-richtlijnen, maar ook verder kijken naar hoe digitale oplossingen iedereen kunnen bereiken, ongeacht technische vaardigheden of fysieke beperkingen. Dit betekent dat nieuwe technologieën, zoals spraakgestuurde interfaces en augmented reality, toegankelijk ontworpen worden.

Inclusieve communicatie wordt versterkt door AI-tools die taalbarrières doorbreken of automatisch interfaces aanpassen aan de behoeften van gebruikers. Toegankelijkheid zal niet alleen voldoen aan wettelijke eisen, maar ook bijdragen aan een zorgsysteem dat écht voor iedereen werkt.

Naadloze integratie van (eco)systemen

De toekomst van zorgcommunicatie ligt in een volledig geïntegreerd digitaal ecosysteem. Patiëntportalen, elektronische patiëntendossiers (EPD's) en externe gezondheidsapps zullen naadloos samenwerken om zorgprocessen efficiënter en overzichtelijker te maken. Deze integraties stellen zorgprofessionals in staat om met volledig inzicht weloverwogen beslissingen te nemen, terwijl patiënten eenvoudig toegang krijgen tot al hun zorginformatie.

Hoewel standaardoplossingen vaak een goede basis bieden, blijkt in de praktijk dat maatwerk nodig is om optimaal aan te sluiten bij de unieke behoeften van zorgorganisaties en hun patiënten. Denk hierbij aan aanvullende functies bovenop een EPD, zoals persoonlijke dashboards, specifieke datavisualisaties of tools die

gericht zijn op specifieke patiëntgroepen.

Deze evolutie vereist intensieve samenwerking tussen zorginstellingen en technologiepartners. Alleen door gezamenlijk schaalbare en flexibele platformen te bouwen, die voortdurend kunnen worden aangepast en verbeterd, kan de zorgsector inspelen op veranderende behoeften en technologische ontwikkelingen. Het resultaat? Een toekomstbestendige zorgervaring die écht aansluit bij alle gebruikers.

Slim gebruik van kunstmatige intelligentie

Kunstmatige intelligentie zal een sleutelrol blijven spelen in de toekomst van zorgcommunicatie. Van voorspellende analyses tot real-time chatbots, AI zal zorgorganisaties helpen om complexe communicatieprocessen te automatiseren en te personaliseren. Het verschil zit echter in de toenemende verfijning van AI-systemen, die steeds beter menselijke empathie en nuance kunnen nabootsen.

Denk aan AI-modellen die medische taal eenvoudig uitleggen aan patiënten of systemen die zorgprofessionals helpen om prioriteiten te stellen bij hun communicatie. Deze slimme toepassingen zullen niet alleen tijd besparen, maar ook bijdragen aan een betere zorgkwaliteit.

Van reactieve naar proactieve communicatie

Een van de grootste verschuivingen zal zijn hoe zorgcommunicatie evolueert van reactief naar proactief. Waar patiënten nu vaak zelf contact opnemen bij vragen of problemen, zullen zorgorganisaties in de toekomst vooraf anticiperen op de behoeften van patiënten. Dit kan variëren van vroegtijdige gezondheidswaarschuwingen tot persoonlijke begeleiding tijdens behandeltrajecten.

Proactieve communicatie zal bijdragen aan betere preventieve zorg, een

hogere patiënttevredenheid en efficiënter gebruik van zorgmiddelen. Het stelt zorginstellingen ook in staat om patiënten langer gezond en betrokken te houden, wat uiteindelijk kosten bespaart.

De impact op de zorgsector

De transformatie van zorgcommunicatie richt zich in de eerste plaats op het verbeteren van de zorgervaring voor patiënten. Door de inzet van intuïtieve digitale tools krijgen patiënten eenvoudiger toegang tot hun zorginformatie, kunnen zij sneller contact leggen met zorgverleners en worden zij actiever betrokken bij hun eigen behandeltraject. Tegelijkertijd profiteert ook de zorgprofessional: administratieve lasten worden verminderd, waardoor er meer tijd ontstaat voor persoonlijke en hoogwaardige zorg.

Deze evolutie vraagt echter om zorgvuldige begeleiding bij de implementatie. Zowel technologische uitdagingen als menselijke weerstand moeten worden overwonnen om draagvlak te creëren en optimaal gebruik te stimuleren. Dit betekent dat organisaties verder moeten kijken dan alleen de technologie; ze moeten ook aandacht hebben voor training, communicatie en ondersteuning van gebruikers.

Organisaties die nu al investeren in deze toekomst, versterken niet alleen de zorgkwaliteit, maar bouwen ook aan hun eigen wendbaarheid en innovatiekracht. De sleutel ligt in een visie waarin technologie en menselijkheid hand in hand gaan, met de patiënt altijd als uitgangspunt.

Van visie naar impact: een digitale transformatie in de zorg

De zorgsector staat voor een cruciale overgang naar een datagedreven en patiëntgerichte toekomst. Deze transformatie biedt niet alleen de mogelijkheid om communicatie efficiënter en inclusiever te maken, maar versterkt ook de relaties tussen zorgverleners, patiënten en hun naasten. Technologie zoals AI, patiëntportalen en toegankelijke interfaces zijn niet alleen hulpmiddelen, maar sleutels tot het verbeteren van zorgervaringen en organisatorische processen.

Om succesvol te zijn, moeten zorgorganisaties investeren in strategische technologieën en daarbij een menselijke benadering vooropstellen. Het begint met een grondige behoefteanalyse, gevolgd door het selecteren van de juiste oplossingen en het implementeren van inclusieve ontwerpen. Succesvolle organisaties zullen bovendien een cultuur van continu meten en verbeteren omarmen, waarbij data de drijvende kracht is achter optimalisatie.

De uitdagingen – zoals privacywetgeving en toegankelijkheid – vragen om zorgvuldige aanpak en samenwerking met technologiepartners die deze obstakels kunnen helpen overwinnen. Tegelijkertijd liggen er kansen om proactieve en gepersonaliseerde communicatie te benutten, waardoor zorgorganisaties niet alleen voldoen aan de verwachtingen van vandaag, maar ook klaar zijn voor die van morgen.

Een uitnodiging om te transformeren

De toekomst van zorgcommunicatie vraagt om een delicate balans tussen technologie en menselijkheid. Bij TRES begrijpen we dat deze balans begint met het écht begrijpen van de behoeften van zowel patiënten als zorgprofessionals. Daarom werken we samen met zorgorganisaties aan grondig patiënt- en cliëntonderzoek, zodat digitale oplossingen perfect aansluiten bij de dagelijkse praktijk.

Met onze expertise in het ontwikkelen van schaalbare platformen, inclusief maatwerkintegraties en gebruikersgerichte ontwerpen, zorgen wij ervoor dat technologie niet alleen werkt, maar daadwerkelijk waarde toevoegt. Of het nu gaat om het optimaliseren van patiëntportalen, het verbeteren van toegankelijkheid of het creëren van datagedreven inzichten: bij TRES zetten we altijd de eindgebruiker centraal.

Samen kunnen we ervoor zorgen dat jouw organisatie niet alleen klaar is voor de uitdagingen van vandaag, maar ook toekomstbestendig blijft. Neem contact met ons op om te ontdekken hoe we jouw zorgcommunicatie naar een hoger niveau kunnen tillen.

Meer weten?

Neem contact met ons op!

Bouke Weening

Commercieel manager

boukeweening@tres.nl

+31 (6) 55 22 33 53



TRES Maakt digitale ambitie waar.