

Digitaal Gesprek

Meer ondersteuning voor ouders
Minder administratieve belasting voor JGZ

 Infosheet: **Digitaal Gesprek**
(januari 2024)

De uitdagingen van de JGZ

De uitbreiding van het takenpakket van de Jeugdgezondheidszorg (JGZ) met betrekking tot de preventieve zorg brengt de komende jaren een flink aantal uitdagingen met zich mee. Flexibilisering van het zorgaanbod en het vergroten van de zichtbaarheid van de JGZ doen bijvoorbeeld een stevig beroep op de JGZ-organisaties. Die ontwikkeling vraagt om slimme oplossingen die bijdragen aan tijdsbesparing en efficiënter werken.

Om preventiever, gericht en passender zorg aan te bieden, is de communicatietool Digitaal Gesprek ontwikkeld. De tool is beschikbaar voor ouders via Mijn Kinddossier, en voor JGZ-professionals via KD+. Digitaal Gesprek stimuleert het nemen én houden van de eigen regie door ouders en jeugdigen. Het stimuleert ouders en jeugdigen in het nemen en houden van de eigen regie en vereenvoudigt het contact tussen ouders en JGZ.

De meerwaarde van Digitaal Gesprek uit zich in meer ondersteuning voor de ouder, en tegelijk minder administratieve belasting voor de zorgprofessionals en KCC-medewerkers.

De voordelen van Digitaal Gesprek

Wat zijn de voordelen voor de JGZ-organisatie?

- Tijdsbesparing door automatische opslag van vragen en antwoorden in het dossier
- Alle communicatie direct in het dossier
- Verwachte tijdsbesparing voor klantcontactcentrum (KCC) door minder telefoongesprekken
- Minder stappen voor het KCC om een inhoudelijke vraag door te zetten
- Vervangt vragen via de e-mail en bijbehorende handelingen

Wat betekent Digitaal Gesprek voor de ouder?

- Een laagdrempelige manier voor ouders om een vraag te stellen via Mijn Kinddossier
- De lage drempel heeft invloed op de klanttevredenheid bij ouders
- Betere ondersteuning voor ouders bij zorg op maat

Laagdrempelig contact voor ouders

Het Landelijk Professioneel Kader (LPK) vraagt om meer zorg op maat en ook meer mogelijkheden voor ouders om regie te kunnen pakken. Dit is precies waar Digitaal Gesprek in voorziet.

Digitaal Gesprek is beschikbaar via Mijn Kinddossier, waar ouders adviezen kunnen inzien, afspraken kunnen plannen en vragenlijsten kunnen invullen of wijzigen. Via Digitaal Gesprek kunnen ouders nu ook heel eenvoudig een vraag stellen aan de JGZ-organisatie.

Omdat dit 24/7 via de veilige omgeving van Mijn Kinddossier mogelijk is, vergroot Digitaal Gesprek de bereikbaarheid van de JGZ aanzienlijk. Het is voor ouders dus eenvoudiger en laagdrempeliger om contact op te nemen met de JGZ.

Digitaal Gesprek biedt via Mijn Kinddossier één kanaal voor efficiënte communicatie en samenwerking tussen ouders en JGZ.

Centrale vastlegging en tijdswinst

Alle berichten en reacties in Digitaal Gesprek, van zowel de JGZ-organisatie als de ouders, zijn op elk gewenst moment terug te lezen via Mijn Kinddossier en het digitaal dossier JGZ (KD+). Zo zorgt Digitaal Gesprek voor overzicht. Door de directe koppeling met het DD-JGZ van de jeugdige, levert Digitaal Gesprek tijdswinst op. De JGZ-professional heeft immers alle dossierinformatie bij de hand en losse berichten hoeven niet meer aan het dossier toegevoegd te worden. Digitaal Gesprek vervangt daarmee het communiceren via e-mail.

Procesondersteuning voor de JGZ-organisatie

Digitaal Gesprek is meer dan alleen een communicatietool. Tevens biedt het procesondersteuning. Gesprekken worden automatisch op de takenlijst van het verantwoordelijk team van het kind gezet. Dit levert tijdswinst op. Vragen, bijvoorbeeld over planning, kunnen direct overgedragen worden naar een planningsteam. Zo kunnen JGZ-organisaties de flexibiliteit, snelheid en de kwaliteit van de zorg verbeteren en waarborgen.

De module Digitaal Gesprek

De ouder logt in op Mijn Kinddossier en start het gesprek via 'Bericht de JGZ' (zie afbeelding). De ouder stuurt een bericht en ontvangt vervolgens een notificatie via de mail als de JGZ gereageerd heeft.

Aan de kant van de JGZ ontvangt het betreffende team een melding dat een vraag is gesteld door de betreffende ouder. Een JGZ-professional kan op het bericht van een ouder reageren, het gesprek afronden, het gesprek overdragen naar een ander team of het bijbehorende dossier openen.

Binnen het dossier van het kind zijn alle lopende en afgeronde gesprekken inzichtelijk.

The image displays three screenshots of the 'Digitaal Gesprek' (Digital Conversation) module interface within a parent portal.

Top Screenshot: 'Bericht de JGZ' (Message the JGZ)
This screen allows parents to initiate a new conversation. It features a header 'Bericht de JGZ', a navigation link 'Mijn kinderen', and a '+ Nieuw gesprek' (New conversation) button. A section titled 'Gesprekken' (Conversations) shows a 'Nieuw gesprek' (New conversation) starting on 13 November 2023 at 11:16. A message from 'Wel' (Well) is shown, asking if the parent needs a reaction and providing contact information for the JGZ professional. A text input field 'Typ hier je bericht' (Type your message here) is at the bottom.

Middle Screenshot: 'Vraag gesteld door Ouder GO, ouder van Andy' (Question asked by Parent GO, parent of Andy)
This screen shows a question submitted by a parent. The question is: 'Ouder GO: Goedemiddag, Andy slaapt de afgelopen tijd slecht. Wat kunnen we doen om hem beter te laten slapen?' (Parent GO: Good afternoon, Andy has been sleeping poorly lately. What can we do to help him sleep better?). The question was asked on 29 November 2023 at 10:39. A text input field 'Voer hier je bericht in' (Enter your message here) is provided for the JGZ professional to respond. At the bottom, there are buttons for 'Afronden' (Close), 'Dossier openen' (Open dossier), 'Overdragen' (Transfer), and 'Bevestig bericht' (Confirm message).

Bottom Screenshot: 'ANDY GO' (Parent's profile)
This screenshot shows the parent's profile page. The left sidebar contains a menu with options: 'Algemeen' (General), 'Overzichten' (Overviews), 'Kindbeeld' (Child's image), 'Contactgegevens' (Contact information), 'Gezinsbeeld' (Family image), 'Signaleren' (Reporting), 'Digitaal gesprek' (Digital conversation), and 'Erfelijke belasting en risico's' (Hereditary burden and risks). The main content area shows a notification 'Ouder heeft een vraag gesteld' (Parent has asked a question) with details: 'Gesprek gestart op: 17-11-2023' (Conversation started on: 17-11-2023) and 'Gesprek afgerond op: 17-11-2023' (Conversation ended on: 17-11-2023). The message 'Halo' (Hello) is visible, and a 'Bevestig bericht' (Confirm message) button is at the bottom right.

Wil je meer weten over Digitaal Gesprek?

Neem dan contact op met je consultant. Deze voorziet je graag van meer informatie. Enthousiast geworden? Dan pakken we de implementatie graag samen met je op!

Sharda Gorter
sharda.gorter@topicus.nl
+31 (0)638687503

Frans Koopmans
frans.koopmans@topicus.nl
+31 (0)643442514