

1 Beter begeleiden

Hoe werkt e-health in de praktijk?



Meneer Brandse is verslaafd en krijgt ambulante zorg aan huis van sociaal psychiatrisch verpleegkundige Ineke.

Samen hebben ze afgesproken dat hij een digitaal programma met filmpjes en oefeningen gaat gebruiken.

Tussentijds zal Ineke persoonlijk en via e-mail contact met hem houden. Vooraf bespreekt Ineke de aanpak met meneer Brandse en zijn familie. Ze legt uit wat de bedoeling is van de filmpjes, de oefeningen en de persoonlijke gesprekken. Ook licht ze toe wie medicatie vaststelt als dat nodig is.

Mevrouw Joegal is chronisch ziek. Met draagbare e-health-meetapparatuur worden haar hartslag, bloeddruk en bewegingen op afstand gemeten.

Via een alarm krijgt ze een waarschuwing als het tijd is voor haar medicatie. Verpleegkundige Sanne legt mevrouw en haar mantelzorgers uit wat en waarom er wordt gemeten en wie de gegevens interpreteert. Ook vertelt ze hen wat er gebeurt als de meetwaarden afwijkend of zorgwekkend zijn en wie hun dan op de hoogte brengt. Sanne geeft hen ook informatie over hoe mevrouws privacy wordt gewaarborgd en wat ze kunnen doen als iets mis is met de apparatuur.



Verpleegkundige Larissa bekijkt online gegevens over de bloeddruk van meneer Muller, die 15 km verderop woont.

Ze ziet dat zijn bloeddruk veel te hoog is.

Larissa legt direct beeldverbinding met meneer Muller en bespreekt met hem de gegevens. Samen komen ze tot een beslissing op basis van de beschikbare informatie. Het is nodig om actie te ondernemen, meneer Muller belt zijn huisarts.



E-health is het gebruik van ICT zorgtechnologie. Bij de juiste inzet verbetert e-health de begeleiding van de cliënt en ondersteunt jou en je cliënt bij het zorgproces.

Denk aan: beeldbellen, instructiefilmpjes, monitoring van waarden op afstand, en systemen voor medicijngebruik.

E-skills
Competenties die je nodig hebt bij het verantwoord, effectief en veilig inzetten van e-health.

Welke e-skills heb je nodig?

Vakkennis en vakbekwaamheid

- Je kent de e-health-begeleidingsvormen die in jouw zorgorganisatie beschikbaar zijn en je weet hoe ze werken. Je hebt scholing gevolgd en bent bekwaam.
- Je kent het doel van de e-health-begeleidingsvorm en weet welke verantwoordelijkheid verschillende disciplines daarbij hebben.
- Je bezit de analytische vaardigheden om e-health verantwoord te gebruiken en juiste afwegingen te kunnen maken.
- Je kunt resultaten van metingen inzetten bij begeleiding en/of behandeling.

- Je kunt gegevens uit metingen gebruiken in de behandeling en op afstand op basis van gegevens triëren.
- Je kunt gemeten waarden interpreteren om tot een totaalbeeld te komen, en dit in overleg met de zorgvrager omzetten in acties.

Communicatievaardigheden

- Je kunt de taal- en leesvaardigheid van de cliënt inschatten en daarop aansluiten.
- Je kunt de functie van e-health in de behandeling uitleggen en wie waarvoor verantwoordelijk is.
- Je kunt informatie en uitleg geven aan de cliënt en

familie/mantelzorgers over e-health. Bijvoorbeeld over het verloop van het zorgproces.

- Je kunt overleggen met de cliënt of de inzet van e-health behandeling bij hem of haar past, wanneer direct contact gewenst is en wanneer online contact de voorkeur heeft.

Houding

- Je hebt belangstelling voor en staat open voor e-health behandeling
- Je bent bereid kritisch mee te denken over de vraag of de behandelmethode met e-health past bij de zorgvrager.

2 Sneller communiceren

Hoe werkt e-health in de praktijk?

E-health is het gebruik van ICT zorgtechnologie.

Bij de juiste inzet verbetert e-health de **communicatie** met de cliënt en ondersteunt jou en je cliënt bij het zorgproces.

Denk aan e-mail, sms, WhatsApp, beeldbellen, YouTube-filmpjes

Woonbegeleider Patrick plaatst een oproep voor bewoners en familie op de website om naar de maandelijkse familieorg-contactavond te komen. De familie geeft zich online op.



Mevrouw Gerlach stuurt een WhatsApp bericht met een vraag naar contactpersoon Wilma bij de thuiszorgorganisatie. Ze verwacht geen direct antwoord, maar het kunnen sturen van een berichtje stelt haar gerust. Ze weet dat Wilma of een collega haar dezelfde dag terugbelt. Het komt ook voor dat mevrouw via beeldbellen direct contact opneemt.

Meneer Ortega wordt op zijn verzoek dagelijks gebeld door de zorgcentrale. Zijn mantelzorgers wonen niet naast de deur en hij is vaak alleen. Eergisteren is hij acuut ziek geworden en maakt een verwarde indruk. Vandaag ging het weer beter. 's Avonds belt hij de zorgcentrale. Hij heeft pijn en praat moeilijk. Verpleegkundige Jara gaat naar hem toe en de zorgcentrale houdt meneer in de tussentijd goed in het oog via beeldschermcontact.

Mevrouw Sandberg heeft een longziekte en voelt zich eenzaam. Haar kinderen wonen ver weg. Mevrouw is vaak benauwd en dat maakt haar angstig. Ze heeft behoefte aan een dagelijkse check.

Mevrouw vindt het prettig om elke ochtend om 9.00 uur even contact te hebben met haar dochter via de webcam. De zorgorganisatie vervult de rol van achtervang voor vragen en als er iets misgaat.



Meneer Terpstra vindt het nog steeds moeilijk om zichzelf insuline toe te dienen. Verzorgende Loes heeft het al verschillende malen met hem geëfend. Het gaat goed, maar meneer blijft onzeker. Loes laat hem een eenvoudig instructiefilmpje zien op YouTube wat hij kan bekijken voordat hij gaat spuiten. Daarna gaat het zelf toedienen goed.

Welke e-skills heb je nodig?

Vakkennis en vakbekwaamheid

- Je kent de mogelijkheden en beperkingen van sociale media.
- Je kunt online communicatiemiddelen gebruiken.
- Je kunt bij communicatie op afstand een beeld krijgen van de zorgvraag.
- je kunt inschatten wanneer direct contact en wanneer online contact verantwoord is.

Communicatievaardigheden

- Je kunt de taal-, lees, en luistervaardigheden van de cliënt inschatten.
- Je kunt de cliënt en familie/mantelzorgers adviseren over de mogelijkheden van e-health-communicatiemiddelen.
- Je kunt in overleg met cliënt en familie/mantelzorgers keuzes maken tussen online contact of bezoek aan huis. In de overweging neem je mee hoe (risicovol) de situatie is. Je weet wanneer welke communicatievorm (direct of online) geschikt is en kunt daarover communiceren met de cliënt.

- Je kunt de grenzen van je eigen bereikbaarheid bespreken met de cliënt en familie.

Houding

- Je bent nieuwsgierig naar online middelen die de communicatie met de cliënt vergemakkelijken of verbeteren, of die de cliënt helpen zich veilig, zeker of sociaal betrokken te voelen.
- Je bent gericht op het bevorderen van de zelfredzaamheid van de cliënt.

3 Soepeler samenwerken

Hoe werkt e-health in de praktijk?

E-health is het gebruik van ICT zorgtechnologie. Bij de juiste inzet verbetert e-health de samenwerking met je collega's en de afstemming met andere zorgdisciplines.

Denk aan het elektronisch cliëntendossier, tablets of online cliëntportalen.

E-skills
Competenties die je nodig hebt bij het verantwoord, effectief en veilig inzetten van e-health.

 Wijkverpleegkundige Esther maakt met haar tablet en smartphone makkelijk contact met collega's en de huisarts. Ze stuurt de huisarts regelmatig een vraag via een beveiligd bericht, soms met een foto erbij. Over het algemeen krijgt ze vrij snel een reactie terug.

Ze is blij dat ze haar inzichten zo snel kan toetsen bij de huisarts of een collega. Ook vindt ze het heerlijk dat de overdracht zo vlot en simpel gaat met digitale hulpmiddelen.

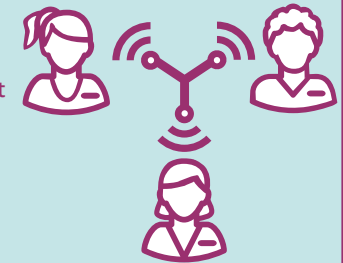
In **zorgwoning De Globe** gebruiken verzorgenden het elektronisch cliëntendossier op de iPad. Werken op een iPad maakt het makkelijker voor het team om kritisch te kijken naar de zorgleefplannen en te focussen op methodisch en cliëntgericht werken. Wat ze heel handig vinden is dat je alle doelen van een cliënt overzichtelijk voor je op het scherm ziet.

De familie kan ook inloggen en meekijken in het zorgleefplan. Ook kunnen familieleden via een chatfunctie vragen stellen.



De afdeling dermatologie van het **Savelland Ziekenhuis** doet al twee jaar consulten via beeldscherm en wisselt digitaal foto's uit met verschillende eerstelijns medische centra. De afdeling analyseert na verloop van tijd het binnengekomen beeldmateriaal.

De uitkomst geeft hen nuttige informatie voor het verder verbeteren van diagnostiek, behandeling en taakverdeling.



Welke e-skills heb je nodig?

Vakkennis en vakkbekwaamheid

- Je weet met wie welke informatie uitgewisseld kan worden en welke privacyregels van toepassing zijn.
- Je weet hoe complexe systemen zoals het elektronisch cliëntendossier (ECD of EPD) werken bij informatie-uitwisseling.
- Je weet welke technische afdelingen of leveranciers ondersteuning kunnen bieden bij het gebruik van e-health toepassingen.

- Je weet via welke systemen bepaalde (onderzoeks) analyses uitgevoerd kunnen worden.
- Je kunt in de samenwerking met andere verpleegkundigen en verzorgenden online hulpmiddelen en complexe systemen gebruiken om snel en efficiënt te werken.

Communicatievaardigheden

- Je kunt verantwoord elektronisch rapporteren.

Houding

- Je gaat in je communicatie zorgvuldig om met digitale gegevens, zodat de veiligheid en privacy van de cliënt gewaarborgd is.

4 Handiger organiseren

Hoe werkt e-health in de praktijk?

E-health is het gebruik van ICT zorgtechnologie. Bij de juiste inzet verbetert e-health de organisatie van de zorg voor de cliënt en voor jou als professional.

Denk aan sensoren, video-communicatie, alarmering, nachtverlichting, digitaal roosteren en online informatie uitwisselen.

E-skills
Competenties die je nodig hebt bij het verantwoord, effectief en veilig inzetten van e-health.

Wijkverpleegkundige Marit werkt met een beveiligde laptop. Daarmee kan ze snel haar afspraken inplannen en de meest efficiënte ronde langs haar cliënten bepalen. Ook overdrachten en tijdsverantwoording houdt ze bij op de laptop en de samenwerking met het sociaal-medische netwerk in haar wijk is digitaal georganiseerd. Dat scheelt Marit veel tijd die ten goede komt aan haar cliënten. De zorgorganisatie ondersteunt haar door de digitale informatie actueel te houden en te zorgen dat het systeem vlekkeloos werkt.



Mevrouw Deen is een broze oude dame die thuiszorg krijgt. Ze heeft een vraag aan de huisarts, maar ziet op tegen het wachten in de wachtkamer. Gelukkig voor mevrouw is het mogelijk om online met de huisarts te overleggen. De verzorgende helpt mevrouw bij haar eerste e-consult via de tablet.



Zorgorganisatie Sint Anna is een nieuw samenwerkingsverband aangegaan met een aantal huisartsenposten en eerstelijns behandelcentra. Samen bespreken de instellingen welke informatie zij met elkaar willen en mogen

delen. En welke verbindingen zij willen maken tussen de verschillende systemen. Dit leggen ze vervolgens voor aan de ICT'ers die de systemen koppelen. De zorgorganisaties kunnen zo sneller en beter samenwerken.

Zorgorganisatie De Boog heeft veel cliënten met ernstige meervoudige beperkingen. Een arts in De Boog wil samen met een technologiebedrijf een app ontwikkelen die cliënten meer kan activeren. Zij vraagt enkele verpleegkundigen, verzorgenden en woonbegeleiders om mee te denken over de app.



Welke e-skills heb je nodig?

Vakkennis en vakkbekwaamheid

- Je kent de meest gebruikte toepassingen van e-health en weet hoe ze werken.
- Je bent op de hoogte van zorg- en organisatieprocessen.
- Je hebt voldoende kennis over uiteenlopende cliëntgroepen.
- Je weet hoe je e-health kunt inzetten bij het voorzien in behoeften van de zorgvrager.
- Je weet hoe e-health je kan helpen om autonomer te werken.
- Je kunt met e-health je werk goed organiseren

en weet ook wanneer e-health-toepassingen als knellend worden ervaren.

- Je kunt meedenken over de ontwikkeling of verbetering van e-health vanuit inzicht in zorgprocessen.
- Je kunt vanuit kennis en ervaring meedenken over verbetering van de zorg met e-health.

Communicatievaardigheden

- Je kunt met andere disciplines communiceren over de ontwikkeling van e-health-toepassingen.
- Je kunt multidisciplinair samenwerken en

communiceren, onder andere met andere (para)medische disciplines, management en technologische disciplines.

Houding

- Je ziet e-health als een meerwaarde bij het organiseren van je werk en het vervullen van wensen en behoeften van de cliënt.
- Je stelt je proactief, creatief, opbouwend kritisch en innovatief op. Daarbij hou je het belang van de cliënt en de kwaliteit van de zorg altijd scherp in het oog.

5 Meer welzijn & preventie

Hoe werkt e-health in de praktijk?

E-health is het gebruik van ICT zorgtechnologie. Bij de juiste inzet geeft e-health jou als professional meer mogelijkheden voor verbetering van het welzijn van de cliënt en voor preventie.

Denk aan het gebruik van zelfmeting, sensors, apps, alarmering en zorgportalen

E-skills
Competenties die je nodig hebt bij het verantwoord, effectief en veilig inzetten van e-health.

Samir van veertien sport graag, maar heeft een aandoening die erger wordt bij inspanning. Zijn moeder maakt zich zorgen daarover. Verpleegkundige Inge neemt de mogelijkheden van zelfmetingsapparatuur met Samir en zijn moeder door en legt uit op welke gegevens ze kunnen letten. Regelmatig bespreekt Inge de gegevens met hen, zodat duidelijk is of Samir nog verantwoord aan het sporten is. Dat stelt zijn moeder gerust. Inge heeft ook uitgelegd waarom het belangrijk is dat Samir ook zijn gymnastiekleraar en coach op de hoogte houdt.



Meneer Menke is vergeetachtig en vergeet vaak te drinken. Uitdroging is een risico voor hem. Hij is daarvoor al een keer opgenomen in het ziekenhuis. Op aanraden van verzorgende Yaelle koopt hij een apparaatje dat hem waarschuwt als hij te weinig drinkt en dat is net het steuntje in de rug dat hij nodig heeft.



Mevrouw Zelders is al vaak gevallen. Gelukkig let haar man altijd goed op en belt de zorgcentrale wanneer het gebeurt. Hij kan haar zelf namelijk niet meer overeind helpen. Meneer is zo waakzaam dat hij de deur niet meer uitkomt en last van sombere buien krijgt. Verzorgende Monique

bespreekt met hen de mogelijkheid dat mevrouw een ketting met alarmknop gaat dragen. Zij legt uit hoe dit werkt en hoe dat ook de stemming van meneer kan verbeteren. De echtgenoten willen wel proefdraaien met het alarmsysteem.



Verpleegkundige Renée helpt mensen die hun overgewicht willen aanpakken om verantwoord af te vallen. Ze weet veel van apps voor gezond koken, e-health-behandelmethoden voor eetverslaving en beweegspelletjes voor ouderen. Renée geeft collega's en cliënten daarover tips en informatie.



Welke e-skills heb je nodig?

Vakkennis en vakbekwaamheid

- Je kent de e-health-toepassingen op het gebied van preventie en communicatie.
- Je kent de rol van communicatie, informatie en sociale contacten bij preventie en leven met beperkingen.
- Je bent in staat om samen met de cliënt en familie/mantelzorgers te onderzoeken of bijvoorbeeld zelf-metingsapparatuur, domotica of sociale media kunnen bijdragen aan meer eigen regie, zelf-management en kwaliteit van leven van de cliënt.

Communicatievaardigheden

- Je kunt afstemmen met cliënt en familie/mantelzorgers over de inzet van e-health voor verbetering van gezondheid en welzijn van de cliënt.
- Je kunt overtuigend en motiverend communiceren, zowel online als face-to-face.
- Je kunt belangen en gewoontes herkennen en bespreekbaar maken.

Houding

- Je stelt jezelf steeds de vraag hoe e-health kan bijdragen aan preventie en het welzijn van de cliënt en zo maatschappelijke kosten kan beperken.
- Je staat positief tegenover de inzet van e-health als onderdeel van preventief, verzorgend en verpleegkundig handelen.

6 Ethisch en veilig

Hoe werkt e-health in de praktijk?

E-health is het gebruik van ICT zorgtechnologie. Bij de juiste inzet verbetert e-health de zorg voor de cliënt en voor jou als professional. Een belangrijk onderdeel van de juiste inzet is het **ethisch en veilig** omgaan met persoonlijke gegevens van de cliënt.

E-skills
Competenties die je nodig hebt bij het verantwoord, effectief en veilig inzetten van e-health.

Begeleider Marjo ziet op de afdeling een geel briefje hangen op de pc met daarop het wachtwoord van de pc.



Daarmee kan iedereen privacygevoelige informatie van cliënten bekijken. Marjo haalt het briefje daarom weg en vertelt dit aan haar collega's. In het teamoverleg stelt ze een veilige manier voor om het wachtwoord te bewaren conform de veiligheidsstandaard van de organisatie. Ook neemt Marjo het initiatief om onderling met het team afspraken te maken over zorgvuldig omgaan met cliëntengegevens.

Een arts registreert in het elektronisch cliëntendossier zijn diagnose en behandeling. Zijn teksten zijn echter heel kort en hij gebruikt medisch jargon dat niet altijd goed te begrijpen is. **Verpleegkundige Sari** geeft aan dat zij op deze manier niet veel met zijn notities kan beginnen en legt uit wat voor haar wel goed zou werken. Samen zoeken zij een oplossing.



Wijkverpleegkundige Ilse komt voor het eerst bij mevrouw Kramer, een verwarde oude dame. In mevrouws elektronisch dossier staan enkele gege-

vens, maar er zijn ook perioden van meerdere dagen waar geen informatie is ingevoerd. Zo ook de afgelopen dagen. Ilse twijfelt of het dossier de werkelijke toestand van mevrouw weergeeft. Ze vraagt mevrouw Kramer wat haar klachten zijn en krijgt een verward antwoord, dat misschien zou kunnen kloppen, maar misschien ook niet. Ilse doet navraag bij andere zorgverleners om het dossier actueel te maken. Zo kan ze haar eigen werk goed doen en ook verantwoord overdragen aan anderen.



Welke e-skills heb je nodig?

Vakkennis en vakbekwaamheid

- Je hebt kennis van privacy en organisatorische en gedragsmaatregelen voor informatiebeveiliging.
- Je kent de kwaliteitscriteria voor zorginformatie.
- Je kent de informatiebron en kunt de kwaliteit en bruikbaarheid ervan bepalen. Je kunt de werkelijkheid van de cliënt achter de gegevens zien en informatie in het bijzijn van de cliënt terugvinden.
- Je weet dat zorginformatie de kern van het zorgproces is. Je weet dat vele anderen gebruikmaken van deze informatie en dat deze heel gevoelig kan zijn. Bijvoorbeeld omdat deze tot ontslag of stigmatisering van je cliënt kan leiden.

- Je kunt zorginformatie online verantwoord vastleggen en interpreteren. Daarnaast heb je oog voor de kwaliteit ervan.
- Je gaat ethisch en veilig om met het online vastleggen van informatie over de cliënt en beschermt zijn of haar privacy.
- Je gaat ethisch en veilig om met e-health-toepassingen en bevordert dit gedrag onder collega's en mantelzorgers.

Communicatievaardigheden

- Je kunt de situatie van de cliënt nauwkeurig observeren en conform de werkelijkheid beschrijven.

- Je kunt zorginformatie zodanig formuleren dat deze voor de ontvanger duidelijk is.
- Je kunt anderen op motiverende wijze aanspreken op schending van privacy van de cliënt, op kwaliteit van verslaglegging en naleving van maatregelen voor informatiebeveiliging.

Houding

- Je stelt jezelf steeds de vraag welke privacy- en veiligheidsregels van toepassing zijn bij de uitwisseling van digitale informatie.
- Je verwacht dat ook mantelzorgers ethisch en veilig gebruikmaken van e-health.