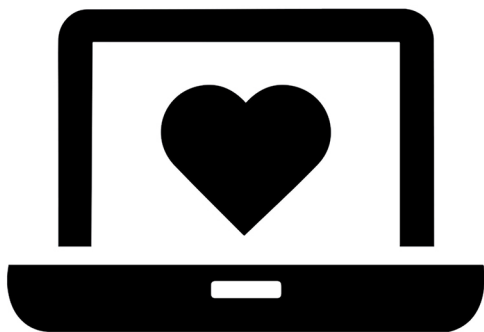


beter met ehealth

in 60 minuten



Liesbeth Meijnckens

*De moeilijkheid is niet zozeer het ontwikkelen van
nieuwe ideeën, maar het ontsnappen aan de oude.*

J.M. Keynes (1883-1946)

Eerste druk mei 2016

Uitgeverij Haystack
Postbus 308
5300 AH Zaltbommel
0418-680180

www.haystack.nl
needle@haystack.nl

In samenwerking met Frankwatching
www.frankwatching.com/60
redactie@frankwatching.com

Auteur: Liesbeth Meijnckens
Redacteur: Tjerk Noordraven
Corrector: Carolien van der Ven
Vormgeving: Levin den Boer
Opmaak: Debbie Brok

ISBN: 9789461261694 | NUR 800

© 2016 Liesbeth Meijnckens | Uitgeverij Haystack

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van de uitgever.

Hoewel dit boek met veel zorg is samengesteld, aanvaardt schrijver noch uitgever enige aansprakelijkheid voor schade ontstaan door eventuele fouten en/of onvolkomenheden in dit boek.

INHOUD

Introductie	11
De uitdaging	13
Waarom dit boek	15
Voor wie?	16
Opbouw	17

Hoofdstuk 1

Wat is eHealth? Ordening in de chaos	21
Verschillende termen	22
De stand van zaken bij zorggebruikers	27
De stand van zaken bij zorgverleners	30
Innovatieve trends	33
Praktijkvoorbeelden	36

Hoofdstuk 2

Soorten eHealth - Een rijkdom aan

toepassingen	43
E-informatie	44
E-preventie	53
E-services	58
E-zorg	65
E-wonen	79
Praktijkvoorbeelden	84

Hoofdstuk 3

EHealth - Kansen, kaders en keerzijden	93
Waarom zet de overheid in op eHealth?	94
Voor- en nadelen volgens zorggebruikers en zorgverleners	97
Onderzoek naar de effecten van eHealth	101
Welke dilemma's leven er?	105
Wetgeving	110
Financiering: wie betaalt?	112
Praktijkvoorbeeld	117

Hoofdstuk 4

Aan de slag - Hoe pak je het aan? 121

Weten wat je wilt en waarom 124

Het organiseren van verandering 129

Technologie kiezen 135

Van pilot naar dagelijkse gebruik 140

De kracht van 'gewoon doen' 145

Praktijkvoorbeelden 147

Meer informatie 157

Hoe werkt de gezondheidszorg? 163

Dankwoord 168

Over de auteur 173



INTRODUCTIE

Overall om ons heen zien we de samenleving digitaliseren. Het is dan ook geen verrassing dat de gezondheidszorg daar niet aan ontkomt. Net als banken, reisbureaus, mediabedrijven en de detailhandel is het aan de gezondheidszorg om te komen tot eigentijdse én passende digitale diensten. Denk daarbij aan basisdiensten, zoals online een vraag kunnen stellen aan de huisarts over een ziek kind, beeldbellen met de specialist over de uitslag van een onderzoek en online toegang tot je dossier bij ziekte op vakantie, maar ook aan hoogtechnologische ontwikkelingen, zoals de inzet van robots in de thuiszorg en het gebruik van virtuele

omgevingen bij de behandeling van mensen met autisme of angststoornissen.

Internet biedt bovendien nieuwe mogelijkheden voor betere, makkelijkere of leukere zelfzorg. Voorbeelden daarvan zijn het online raadplegen van gezondheidsinformatie ter voorbereiding op een gesprek, het makkelijk toegang hebben tot ervaringsdeskundigen via online community's, het gebruik van voedings- en bewegingsapps voor een gezonde leefstijl, en het monitoren van bloeddruk, hartslag, bloedsuiker en andere gezondheidswaarden met slimme sensoren.

ICT en internettechnologie zijn de motor van de eHealth-ontwikkelingen. Voor een succesvolle inzet van eHealth draait het om toepassingsmogelijkheden die van waarde zijn voor gezondheid, preventie, zorg en welzijn. EHealth gaat niet over de keuze voor een app, maar over een nieuwe kijk op gezondheid en gezondheidszorg. Hoe kan internettechnologie helpen om het belangrijkste in ons

leven – een goede gezondheid – zo lang mogelijk te behouden? Hoe kunnen digitale toepassingen je helpen als jij of mensen om je heen te maken krijgen met problemen, ziekte of een handicap? Hoe kan technologie helpen om zo lang mogelijk zelfstandig thuis te blijven wonen? Hoe kan eHealth helpen om de gezondheidszorg toegankelijk, goed en betaalbaar te houden? Hoe gaan we om met de schaduwzijden van internet, zoals privacy en veiligheid? Maar ook: hoe houden we in deze digitale samenleving voldoende rekening met kwetsbare groepen met beperkte digitale vaardigheden?

De uitdaging

De beloftes van eHealth zijn hooggespannen, maar de praktijk blijkt weerbarstig. Vijftien jaar ontwikkeling heeft nog niet geleid tot een gangbaar aanbod van eHealth-basisdiensten in de gezondheidszorg. Kijkend naar de geschiedenis van innovatie

zou je kunnen zeggen: we zijn nog maar net op weg. De gezondheidszorg is een complex werkterrein waarin systeem- en structuurveranderingen moeilijk zijn. Aan de andere kant is de gezondheidssector als geen ander vertrouwd met medisch-technologische ontwikkelingen van hoog niveau – denk aan alles wat er in de operatiekamers gebeurt. Er ligt nog een enorme uitdaging om eHealth werkend te krijgen in de dagelijkse praktijk en om de beloftes die het in zich draagt te realiseren.

Eén ding staat vast: digitale ontwikkelingen gaan door. EHealth zal deel gaan uitmaken van zorg, preventie en welzijn, en impact hebben op werkprocessen en bestaande verhoudingen. Er zullen beroepen verdwijnen, veranderen en ontstaan. Gezondheid en gezondheidszorg raken ons allemaal. Afwachten wat er gebeurt, is geen optie. En dus is het een uitdaging aan iedereen om bij te blijven en om ideeën te vormen, uit te proberen, te selecteren en te implementeren.

Waarom dit boek?

EHealth is een veelbesproken onderwerp. Er zijn hoge verwachten van het gebruik van digitale toepassingen door zorggebruikers en zorgverleners. De voorhoede gebruikt ze al lange tijd, maar hoe gaan we zorgen voor 'grootgebruik', en vooral: hoe komen we tot eigentijdse zorg, preventie en welzijn met inzet van digitale toepassingen? Onderzoek en praktijk leren dat er nog veel onbekendheid is met eHealth. 'Niet willen' blijkt vaak 'niet weten' te zijn. Er is nog veel te winnen met basiskennis over eHealth: kennis over de verschillende toepassingen, maar ook over de impact op de gezondheidszorg, de voor- en nadelen en de dilemma's.

Met deze uitgave in de '60 minuten'-reeks van Frankwatching raak je op een no-nonsensemanier snel wegwijs in de mogelijkheden van eHealth. Door het overzicht, goede praktijkvoorbeelden

en praktische tips raak je hopelijk geïnspireerd en gemotiveerd om (verder) aan de slag te gaan. De verwijzingen achter in het boek bieden je een wegwijzer naar meer verdiepende informatie.

Voor wie?

Beter met eHealth in 60 minuten is geschreven voor iedereen die betrokken is bij de inzet en het gebruik van digitale toepassingen op het terrein van gezondheid, zorg, preventie en welzijn. Het is dus voor mensen die werkzaam zijn in de gezondheidszorg, zoals zorgverleners, bestuurders, managers, staf- en beleidsmedewerkers, communicatieadviseurs, zorginkopers, patiënten-vertegenwoordigers en docenten, maar ook voor 'externen', zoals ICT'ers, ontwerpers en (junior) consultants.

Het boek is ook zeker de moeite waard voor iedereen die persoonlijk betrokken is bij ziekte, gezond-

heid en zorg in de rol van patiënt, cliënt of mantelzorger. Hopelijk vindt dit boek bovendien zijn weg naar studenten (en hun docenten) en kan het een bijdrage leveren in de beroepsvorming naar eigentijdse zorgprofessionals.

Dit boek is een inleiding. Het is met name bedoeld om degenen die recentelijk in aanraking zijn gekomen met het onderwerp en er meer van willen weten snel wegwijs te maken. Het is niet bedoeld voor mensen met ruime ervaring en specialistische vragen. Evenmin wordt ingegaan op de laatste technologische trends.

Opbouw

In het eerste hoofdstuk van dit boek wordt ingegaan op de definitie van het begrip 'eHealth' en veelgebruikte verwante terminologie. Daarnaast wordt stilgestaan bij het huidige gebruik van beschikbare eHealth-toepassingen door zorg-

gebruikers en zorgverleners in Nederland. Het hoofdstuk sluit af met een kort overzicht van aankomende technologische ontwikkelingen.

In het tweede hoofdstuk vind je een overzicht van veel gebruikte eHealth-toepassingen, geordend naar gebruikssituaties: e-informatie, e-preventie, e-services, e-zorg, e-wonen. Na het lezen van de hoofdstukken 1 en 2 heb je dus kennis van het begrip én de reikwijdte van eHealth.

Hoofdstuk 3 gaat in op de kansen die eHealth biedt – waarom wordt er ingezet op eHealth als onderdeel van eigentijdse (zelf)zorg – en op belangrijke keerzijden en vragen. In hoofdstuk 4 word je meegenomen naar de kennis van en ervaringen met realisatie en implementatie: hoe krijg je eHealth werkend in de praktijk en wat komt daarbij kijken?

Aanvullend vind je door het hele boek heen informatie van mensen en organisaties over de manier waarop zij met eHealth werken, waarom ze dat

doen en wat hun inzichten en ervaringen zijn. Het boek sluit af met een beknopte omschrijving van de organisatie van de gezondheidszorg voor mensen die er minder bekend mee zijn en een leeswijzer voor meer informatie.

Enkele begrippen komen in het boek veelvuldig voor:

- *Zorggebruiker*: overkoepelend begrip voor cliënt, patiënt, revalidant, burger (in relatie tot gezondheid en zorg), mantelzorger, naastbetrokkene.
- *Zorgverlener*: aanduiding voor de brede groep van zorgprofessionals, zoals artsen, verpleegkundigen, fysiotherapeuten, verloskundigen, praktijkondersteuners huisartsen, psychologen, maatschappelijk werkers en diëtisten.
- *Gezondheidszorg*: omvat het brede domein van zorg, preventie en welzijn.



1

WAT IS EHEALTH?

Ordering in de chaos

EHealth is het gebruik van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën (ICT), met name internettechnologie, om gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen of te verbeteren. Daarmee gaat eHealth in brede zin over digitale toepassingen voor de gezondheid(szorg).

EHealth is niet beperkt tot bepaalde fasen van zorg, specifieke technologieën of bepaalde gebruikersgroepen. Heel algemeen zou je eHealth kunnen omschrijven als het gebruik van ICT en internet in de gezondheidszorg. Zorgaanbieders kunnen hiermee het zorg- en serviceaanbod ver-

der verbeteren of vernieuwen, terwijl het zorggebruikers nieuwe mogelijkheden biedt om te werken aan hun gezondheid of herstel.

Buiten de reikwijdte van het begrip valt de inzet van digitale toepassingen tussen zorgaanbieders en andere partijen, bijvoorbeeld de melding van incidenten, de declaratie van verrichtingen bij de zorgverzekeraar en interne urenregistratie.

Verschillende termen

Digitale toepassingen voor de gezondheidszorg worden soms ook met andere woorden aangeduid, bijvoorbeeld: telemedicine, telezorg, eCare, zorg 2.0, medicine 2.0, digitale zorg, zorg op afstand, beeldschermzorg, online hulpverlening, internettherapie, eMentalHealth, Mhealth, domotica en telerevalidatie. Ondanks pogingen om een Nederlandse naamgeving in te voeren – ‘digitale zorg’ – blijft de term ‘eHealth’ het meest gangbaar. In

dit boek wordt de schrijfwijze 'eHealth' aangehouden.

EHealth is een wereldwijde ontwikkeling, in navolging van de digitaliserende samenleving. Bijzonder is dat een klein land als Nederland wereldwijd koploper is als het gaat om de ontwikkeling van eHealth voor geestelijke gezondheidzorg (therapie en zelfhulp via internet).

De reikwijdte van de definitie heeft tot gevolg dat eHealth een rijkdom aan verschijningsvormen kent en dat verwarring op de loer ligt. Hoofdstuk 2 biedt een overzicht en indeling van de verschillende toepassingsmogelijkheden.

EHealth en sociale media

EHealth en sociale media worden vaak in één adem genoemd. Dat is onterecht. Sociale media zijn digitale platforms zoals Twitter, Facebook, LinkedIn, blogs en online community's. Daarmee kun je makkelijk via internet communiceren,

Digitale toepassingen bieden nieuwe kansen voor de gezondheidszorg. De verwachtingen zijn hooggespannen, de praktijk is weerbarstig. In dit boek lees je welke mogelijkheden eHealth biedt en hoe je digitale diensten realiseert voor eigentijdse gezondheidszorg, preventie en welzijn.

Liesbeth Meijnckens is werkzaam als zelfstandig adviseur eHealth en ruim twintig jaar actief op het terrein van innovatie, internet en gezondheidszorg.

Weinig tijd, maar veel ambities? Informeer jezelf snel en grondig met de boeken in de serie *Digitale trends en tools in 60 minuten*. De serie is een initiatief van Uitgeverij Haystack in samenwerking met Frankwatching.com, het toonaangevende platform over online trends, tips & tricks.