

## Fasttrack Beeldschermzorg

### Keuzehulp

**Deze keuzehulp is een hulpmiddel in het selecteren van de technologische oplossingen voor beeldschermzorg. Denk hierbij aan de benodigde devices, de netwerkverbinding en toepassingen van beeldschermzorg. Maar ook aan eisen en wensen met betrekking tot gebruiksvriendelijkheid en privacy. Zodat de keuzes die je maakt passen bij de wensen van de zorgorganisatie en de behoefte van de doelgroep. Zowel nu als in de toekomst.**

In deze keuzehulp beschrijven we de volgende onderwerpen:

- Beeldschermzorg toepassingen
- Devices
- Netwerkverbinding

## 1. Beeldschermzorg toepassingen

### Inzet beeldschermzorg

Beeldschermzorg kan worden ingezet voor de communicatie tussen zorgverlener en zorgvrager, tussen zorgverleners onderling of tussen zorgvrager en mantelzorg. De meest voorkomende toepassing betreft beeldbellen.

Beeldschermzorg kan voor verschillende doelen worden ingezet. Denk hierbij aan voorlichting, consult, triage, diagnostiek, overdracht, MDO, ondersteuning mantelzorg en ter voorkoming van sociaal isolement.

Er zijn verschillende scenario's denkbaar voor het gebruik van beeldschermzorg. Afhankelijk van wie het contact initieert en of dit gepland of ongepland is, ontstaan er verschillende situaties, met implicaties voor de inrichting en organisatie (technisch en logistiek).

### Behoefte en eisen

Om te bepalen welke vorm van beeldschermzorg het meest geschikt is voor jouw organisatie heeft M&I partners een [handig stappenplan](#) gepubliceerd.

De vier stappen die zij hierin behandelen zijn:

- Stap 1: Bepaal waarvoor (tussen wie) je de toepassing wil gebruiken.
- Stap 2: Bepaal of er al een geschikte beeldzorgtoepassing aanwezig is in de organisatie.
- Stap 3: Bepaal of je de toepassing wilt kunnen gebruiken met of zonder inrichting in de organisatie.
- Stap 4: Bepaal welke (functionele) eisen aanwezig zijn en maak een keuze.

De Patiëntenfederatie heeft samen met de Vliegwielfcoalitie en de Harteraad het ['Kennisdocument Slimme Zorg Thuis'](#) gepubliceerd, waarin de vier belangrijkste zaken zijn samengevat om rekening mee te houden bij keuze en inrichting van een beeldschermzorg oplossing.

## Fasttrack Beeldschermzorg

### Keuzehulp

Ook vanuit de KNMG is een [handig overzicht van aandachtspunten](#) gepubliceerd over beeldbellen tussen artsen en patiënten.

#### Opschalen

Mogelijk wordt beeldschermzorg al ingezet in jouw organisatie. Indien dit het geval is, is het aan te raden te kijken in hoeverre hierop kan worden aangesloten. Kan de huidige toepassing worden opgeschaald of uitgebreid? Hiermee kan tijdswinst worden geboekt.

#### Privacy

Bij de inzet van beeldschermzorg is het van belang de privacy eisen goed te kennen. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft bij 13 veelgebruikte videobel-apps gekeken naar de belangrijkste privacyaspecten en hiervoor een [keuzehulp](#) ontwikkeld. Dit betreft dus een algemeen overzicht en niet specifiek voor beeldschermzorg. Dit overzicht geeft wel goed weer met welke privacyaspecten rekening gehouden moet worden. Zoals welke gegevens de app verzamelt, wat de app daarmee doet en of de communicatie beveiligd is.

Beeldschermzorg zal over het algemeen betekenen dat privacy gevoelige informatie wordt uitgewisseld. Denk dus vooraf goed na over de privacyaspecten. Onderzoek de mogelijkheden van de app die u wilt gebruiken. Ga na of u een verwerkersovereenkomst moet afsluiten.

#### Specifieke oplossingen

Voor specifieke toepassingen van beeldschermzorg verwijzen we naar de volgende bestaande overzichten:

- [Zorg van Nu](#): Dit is een initiatief van het ministerie van VWS. Zij hebben een overzicht gepubliceerd van organisaties en leveranciers die klaar staan om extra hulp te bieden tijdens de corona crisis. Sommige toepassingen zijn tijdelijk gratis beschikbaar.
- [ICT & Health](#): ICT & Health heeft een overzicht gepubliceerd van direct inzetbare oplossingen voor zorg op afstand. Hierbij kan gefilterd worden op verschillende toepassingen, zoals beeldbellen.
- [SmartHealth](#): heeft een overzicht gepubliceerd van verschillende opties voor beeldbellen. Hierbij maken ze een onderscheid tussen consumenten, zakelijke en zorg specifieke oplossingen.
- ActiZ: heeft voor de VVT sector een overzichtspagina gemaakt van [hulpmiddelen om met beeldbellen](#) aan de slag te gaan. Hierbij wordt verwezen naar overzichten van beeldbel-oplossingen, voorbeeld instructiemateriaal en interessante artikelen.

#### Aandachtspunten

- Indien je de toepassing ook op lange termijn wilt inzetten, is het verstandig om ook naar de kosten te kijken die normaal gesproken gelden voor de aanschaf en het gebruik van deze applicaties.
- Kijk goed naar de totale kosten van de beeldschermzorgoplossing. Vraag de leverancier om een duidelijk inzicht in alle kosten voor apparatuur, installatie, licenties, upgrades, beheer en onderhoud. Kijk goed naar de voorwaarden in een onderhoudscontract of een Service Level Agreement (SLA). Houd hierbij ook rekening met toekomstige opschaling: wat zijn de totale kosten bij toename van het aantal gebruikers / gebruik?

## Fasttrack Beeldschermzorg

### Keuzehulp

- De verschillen in functionaliteit tussen verschillende applicaties zijn groot. Denk dus vooraf goed na welke eisen en wensen van belang zijn. Functies bij beeldbellen zoals het groepsbellen, het opnemen en delen van beelden, het registreren van gesprekken (wie heeft er wanneer en hoe lang met wie gebeld?), de acties die nodig zijn om een gesprek te starten etc.
- Afhankelijk van het doel van beeldschermzorg gelden er wettelijke normen voor informatiebeveiliging. Niet alle beeldzorg toepassingen voldoen aan alle eisen. Toets van tevoren aan welke eisen de oplossing moet voldoen en check dit bij de leverancier.
- De inzet van beeldschermzorg door zorgorganisaties valt onder het "Toetsingskader e-health bij zorgaanbieders" van de IGJ. Hierin zijn de randvoorwaarden beschreven waar organisaties aan moeten voldoen bij de inzet van e-health.
- Denk goed na over de toekomstvastheid van de oplossing die je kiest. In hoeverre is de oplossing ook straks goed inzetbaar, zowel technisch, organisatorisch en financieel?

## 2. Devices

Bij devices gaat het om de keuze op welk type scherm je de beeldschermzorg aanbiedt. Hierin zijn een aantal keuzes die gemaakt moeten worden:

### 1. Devices voor zorgverleners

Zorgverleners hebben een geschikte device nodig om beeldschermzorg te kunnen leveren. Dit kan een smartphone, tablet of PC/laptop zijn. Hierbij is een goede internetverbinding bovendien belangrijk. Afhankelijk van de doelgroep en het gebruik is de inzet van een (beeld)zorgcentrale te overwegen.

### 2. Devices voor zorggebruikers

Indien beeldschermzorg in contact met cliënten/patiënten wordt ingezet, zullen zij ook over een geschikt device moeten beschikken. Voor de inzet van beeldschermzorg bij cliënten/patiënten, zal je een keuze moeten maken tussen:

- Cliënt/patiënt heeft een eigen device (bring your own device). Dit scheelt in kosten, maar is lastiger om centraal te beheren en de ondersteunen. Er kunnen natuurlijk wel eisen gesteld worden aan de eigen devices die gebruikt worden voor de beoogde toepassing.
- Cliënt/patiënt krijgt een device van de zorgorganisatie (in bruikleen). Dit heeft voordelen in het verlenen van support en beheer.
- Combinatie van bovenstaande is ook mogelijk. Alleen cliënten/patiënten die geen eigen device hebben, kunnen een device in bruikleen krijgen. Al dan niet tegen een onkostenvergoeding.

## Fasttrack Beeldschermzorg

### Keuzehulp

#### 3. Keuze voor het type platform

Op welk platform werkt de beeldschermzorgtoepassing: iOS, Android, Windows. En waar gaat de voorkeur van de organisatie naar uit? Is er bijvoorbeeld al ervaring met één van deze platformen?

#### Aandachtspunten

- De beschikbaarheid van voldoende devices is een aandachtspunt. Er is vanuit de Fasttrack beeldschermzorg contact met verschillende leveranciers hierover.
- De kosten van devices hebben wij niet in beeld. Indien leveranciers hun aanbod publiceren, voegen wij deze toe in de bibliotheek. Klik [hier](#) voor het aanbod van Apple en Samsung.
- Het is ook te overwegen gebruikte, zogenaamde *refurbished* apparatuur in te zetten.
- Welke type device (smartphone, tablet of PC) geschikt is, hangt van de specifieke doelgroep af. Denk hierbij aan gebruiksgemak van het device, digivaardigheden van de doelgroep en eventuele beperkingen in zicht en gehoor.

### 3. Netwerkverbinding

Om beeldschermzorg te kunnen leveren is een netwerkverbinding nodig. Hierin zijn verschillende opties mogelijk:

- 3G/4G: hiervoor is een simkaart nodig. Dit is een goede optie indien geen wifi beschikbaar is bij de cliënt/patiënt thuis.
- Wifi: indien cliënten/patiënten zelf over wifi beschikken is dit een goede optie. Een risico is dat de wifi niet overal voldoende dekking in huis heeft voor stabiele video-verbinding. Voor het aansluiten van het device op de wifi is mogelijk extra support nodig.
- Mifi staat voor mobiele wifi. Dit biedt de mogelijkheid om onafhankelijk van de locatie verbinding te maken met internet. Een mifi router is een handzame 3G of 4G router die werkt op een accu. Dit kan een alternatief zijn als devices met een simkaart niet leverbaar zijn en er geen wifi bij de cliënt/patiënt thuis aanwezig is.

#### Aandachtspunt

- Het aansluiten van internet en de levering van simkaarten is momenteel beperkt. Ook hierover wordt zoveel mogelijk passende informatie gepubliceerd in de Fasttrack Beeldschermzorg.  
Neem voor de actuele informatie, via de voor jouw gebruikelijke kanalen, contact op met de telecom- en internetproviders.

## Fasttrack Beeldschermzorg

### Keuzehulp

#### Tot slot

Uiteindelijk moet de combinatie van beeldschermzorg toepassing, device en netwerk een, voor alle gebruikers, goed werkend geheel opleveren: bruikbaar, betrouwbaar en betaalbaar.

Denk hierbij goed aan de organisatorische implicaties, zoals bijvoorbeeld het voorzien in een helpdesk, veelgestelde vragenlijsten, gebruiksaanwijzingen. Of wellicht is het vergroten van de digivaardigheden van de gebruikers (zowel medewerkers als cliënten) wenselijk.

Zie hiervoor stappen 5 en 6 van het [stappenplan van de Fasttrack Beeldschermzorg](#).