

Checklist opschalen beeldbellen

Met deze checklist breng je in kaart wat moet worden geregeld als het beeldbellen, na een pilot, wordt opgeschaald. Deze checklist is bedoeld voor projectleiders en informatiemangers, maar ook voor de raad van bestuur in de rol van opdrachtgever.

Communicatie

Tips

Intern

- Stel een visie op over de nieuwe digitale poli en hoe videoconsulten hierin een rol spelen. Kijk hierbij ook naar de visie op thuiswerken en het thuiswerkbeleid.
- RvB, medische staf en het strategisch management spreken expliciet uit dat een videoconsult een integraal onderdeel is van het poli-spreekuur.
- Draag actief uit dat een videoconsult een effectieve manier van behandelen is. Laat beeldbellende zorgverleners met niet-beeldbellende zorgverleners praten.
- Bied handleidingen en keuzehulp voor zowel zorgverlener als patiënt. Maak ze handzaam (bijvoorbeeld geplastificeerd aanwezig op elke beeldbelwerkplek) en toegankelijk (website, wiki, intranet, documentbeheersysteem, enzovoorts). Zie ook modelprocedure Videoconsulten voor meer achtergrondinformatie.

Extern

- Vertel de patiënt hoe hij zich kan voorbereiden op een videoconsult. Bijvoorbeeld via een folder, een link naar informatiemateriaal in de afspraakbevestiging en in het patiëntenportaal. Gebruik meerdere kanalen om de patiënt op het belang van goede voorbereiding te wijzen.
- Communiceer hoe en waar de patiënt meer informatie en hulp kan vinden.
- Geef regie aan de patiënt door standaard na elk consult de vraag te stellen op welke wijze de patiënt contact wil hebben.
- Heb oog voor laaggeletterden en patiënten met beperkte gezondheidsvaardigheden. Kijk bijvoorbeeld op Pharos.nl voor communicatiemateriaal.

Thuis kan het ook

De campagne *Thuis kan het ook* informeert patiënten de mogelijkheden van beeldbellen en contact via de app met hun arts, verpleegkundige of andere zorgverlener en stimuleert hen om hiernaar te vragen bij hun zorgverlener.

Natuurlijk is al het materiaal van de campagne **Thuis kan het ook** vrij te gebruiken. Communicatietoolkit Thuis kan het ook (beeldbellen, contact via de app en telebegeleiding)



Daarnaast zijn er ook andere websites en aanbieders die vrij te gebruiken materialen aanbieden.

- Communicatietoolkit Slimme oplossingen (digitale zorg) | Zorg van nu
- Implementatietoolkit Technologie in de zorg | Vilans

Organiseer het!

Tips

- Wijs een verantwoordelijke aan binnen de afdeling ICT voor de werkplekken met videobel-functionaliteit.
- Zorg dat patiënten bij vragen een helpdesk kunnen bellen of terecht kunnen bij een servicepunt. Kijk ook naar mogelijkheden die gemeente of bibliotheek aanbieden. Bied een mogelijkheid aan de patiënt om verbinding, geluid en beeld te testen.
- Zorg dat de zorgverlener een directe hulplijn heeft tijdens het poli-spreekuur (en niet via de reguliere helpdesk of een ticketsysteem).
- Een team zorgt voor uitrol, laat dit niet aan een poli- of afdelingshoofd zelf over.
- Stel een key user aan binnen elke polikliniek om gelijk hulp te bieden bij falende techniek bij de zorgverlener en eventueel bij de patiënt.
- Maak een draaiboek (zie hieronder) of blauwdruk dat bij elke polikliniek kan worden gebruikt om videoconsulten te introduceren en op te schalen.
- Bied gedurende de eerste weken intensieve support op de polikliniek.

→ Bekijk ook de modelprocedure videoconsulten van NVZ Ziekenhuizen

Inhoud draaiboek

- **Aanpassen spreekuurroosters**
- **Inplannen trainingen**
- **Testen apparatuur/ werkplekken**
- **Bij go-live: floor support**
- **Evalueer na 1 en 3 maanden**



Vaardigheden

Tips

- Creëer een oefenomgeving voor zorgverleners.
- Maak een vaste training, die kan worden herhaald. Goede omgang met de techniek is belangrijk, maar goede gesprekstechnieken met videobellen zijn van groter belang om vaker te gaan videobellen.
- Overweeg het adagium 'eerst training en dan go live' te volgen.
- Heb oog voor taakverschuivingen en taakveranderingen: poli-assistenten gaan bijvoorbeeld patiënten bellen om technische checks uit te voeren, of taken verschuiven binnen het werkproces.

Wet- en regelgeving en richtlijnen

Tips

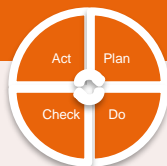
- Check regelmatig de website van de NZa of er wijzigingen zijn rondom het registreren en declareren van videoconsulten (screen-to-screen consulten). Zie ook de Wegwijzer bekostiging digitale zorg.
- Check de richtlijnen rondom het opnemen van een videoconsult, zie ook de KNMG-handreiking Opnemen van gesprekken door patiënten (2017).
- Bekijk of bepaalde interne gedragscodes moeten worden aangepast.



Monitoring en evaluatie

Tips

- ❑ Monitor de eerste maanden het gebruik van beeldbellen, werkende techniek, tevredenheid zorgverlener en patiënt. Grijp in als het gebruik terugloopt: wat is er aan de hand? Wat kan daarbij helpen? Zorg dat er een heldere feedbackloop is zodat tijdig kan worden bijgestuurd (PDCA-cyclus).
- ❑ Stel een dashboard samen waarin per vakgroep is te zien wat het absolute aantal en percentage videoconsulten is. Het dashboard is inzichtelijk voor iedereen. Doelen stellen als 'xx% van de consulten zijn videoconsulten' blijken minder effect te hebben dan een dashboard waarbij de groei per vakgroep is te volgen en tegen elkaar kunnen worden afgezet.
- ❑ Spiegel de resultaten met de Monitor Digitale Zorg van de NVZ (zie hieronder).
- ❑ Evalueer de go-live per vakgroep na 1, 3 en 6 maanden.
- ❑ Bevraag regelmatig het patiëntenpanel naar hun ervaringen. Rapporteer hierover in het dashboard.



Monitor Digitale zorg

- ! NVZ-ziekenhuizen kunnen in een besloten omgeving zien waar ze staan als het gaat om het aanbieden van digitale zorg.
- ! Vergelijkingen met NVZ-totaal, als met algemene of topklinische ziekenhuizen zijn mogelijk
- ! Mogelijkheid om het aandeel digitale consulten uit te splitsen naar onder andere het type digitaal consult (zoals beeldbellen en telemonitoring), diagnosegroep en specialisme.
- ! Ontwikkeld in opdracht van de NVZ door DHD op basis van gegevens [Landelijke Basisregistratie Ziekenhuiszorg \(LBZ\)](#). Medewerkers van ziekenhuizen die zijn aangesloten bij de NVZ en deelnemen aan de monitor, kunnen [eenvoudig en zonder meerkosten toegang](#) krijgen.
- ! Toegang via lokaal beheerder in het ziekenhuis. Niet bekend wie de lokaal beheerder is? Vraag het de [Servicedesk](#) van DHD.

Informatiebeveiliging

Tips

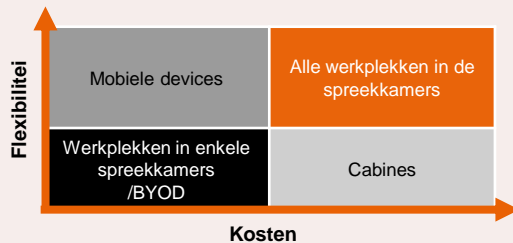
- ❑ Betrek tijdig de Information Security Officer (ISO of CISO).
- ❑ Er zijn richtlijnen rondom het opnemen van een videoconsult, zie ook Wet- en regelgeving. Vul desgewenst het beleid rondom opnemen van gesprekken aan op de inzet van videoconsulten.
- ❑ Voer een Prospectieve Risicoanalyse (PRA) uit op de kans op datalekken bij het gebruik van de technologie, bijvoorbeeld rondom patiënten mee laten kijken in het dossier door het scherm te delen of mogelijkheid tot gebruik van de verkeerde link door de zorgverlener.
- ❑ Gebruik de [keuzetabel](#) die is ontwikkeld door de LHV, NHG en InEen of de [keuzehulp Privacy Videobellen](#) van de Autoriteit Persoonsgegevens om te checken hoe het is gesteld met de privacy-eisen van de gekozen oplossing.
- ❑ Vul rondom het opnemen van gesprekken door patiënten en/of zorgverleners het beleid aan voor videoconsulten.
- ❑ Check of het inloggen voor patiënt en zorgverlener aan de authenticatie-eisen conform AVG voldoet en er een veilig verbinding is.
- ❑ Maak – indien er geen serverwerkplek thuis te gebruiken is – aanvullende afspraken met specialisten/vakgroepen over de informatiebeveiliging wanneer beeldbellen vanuit huis gebeurt. Denk aan een veilige verbinding, gebruik van devices, koppeling met het EPD en de omgeving waarin het beeldbellen plaatsvindt.



Techniek

Tips

- ❑ Maak een duidelijke afweging of met mobiele devices of via vaste werkplekken het videobellen mogelijk moet worden gemaakt. Bepalend hierbij is hoe flexibel mag of moet de zorgverlener zijn. Hoe flexibeler, hoe sneller en makkelijker het videobellen is geïntegreerd in het reguliere spreekuur. Daar tegenover staat hoe de functionaliteit het beste kan worden beheerd en de kosten voor implementatie.



- ❑ Zorg dat de functionaliteit en techniek van het videobellen stabiel en eenvoudig is in gebruik, voor zowel patiënt als voor de zorgverlener.
- ❑ Zolang het project in de fase zit van opschalen en/of de techniek onvoldoende stabiel is, is het van belang dat zowel zorgverlener als patiënt toegang hebben tot een hulplijn. Zo kan de ICT-helpdesk tijdelijk een apart telefoonnummer instellen die de zorgverlener kan bellen bij problemen. Als de techniek stabiel en/of het project in de afronding is gekomen en de werkzaamheden worden geborgd in de organisatie, kan mogelijk het aparte telefoonnummer opgaan in de gangbare helpdeskprocedures.
- ❑ Het aanbieden van de mogelijkheid aan patiënten om de verbinding, geluid en beeld te testen, ondersteunt succesvol kunnen videobellen enorm.
- ❑ Maak rasters in het EPD aan, zodat elke polikliniek hiervan gebruik kan maken.
→ Zie ook Techniek & Videoconsulten – Tips & Valkuilen.

Financiële middelen

Tips

- ❑ Zorg voor voldoende financiële middelen voor de aanschaf van apparatuur, inzet projectteam, benodigde inzet vanuit betrokken afdelingen en eventueel ophogen van bandbreedte van de internetlijn. Check voor de zekerheid ook de capaciteit van het interne netwerk met de ICT-afdeling.
- ❑ Zorg voor een toegewezen projectbudget.
- ❑ Betrek de zorgverzekeraar bij de opschaling en de middelen die nodig zijn om videobellen een integraal onderdeel te laten worden van de reguliere spreekuur.
- ❑ Check of de registratie van videoconsulten en/of de omzetting van videoconsulten naar een ander soort consult conform de regels van de NZa worden uitgevoerd (zie Wegwijzer bekostiging digitale zorg, NZa).



Wie zijn er allemaal betrokken?

Raad van Bestuur
Medische staf
CMIO en CNIO
Hoger management
ICT afdeling

Financiële administratie
HR
Afdeling Communicatie & Marketing
Information Security Officer