

# Techniek & videoconsulten – Tips & Valkuilen

Een stabiele technische oplossing voor het beeldbellen is een van de belangrijkste succesfactoren om videobellen op te schalen en een integraal onderdeel van het spreekuur op de polikliniek te laten worden. In deze checklist staan tips en valkuilen die projectleiders, leidinggevend en informatiemanagers kunnen gebruiken in het gesprek met de ICT-afdeling.

## Hardware en randapparatuur

### Tips

Voor het inrichten van de werkplekken zijn de volgende aandachtspunten van belang:

- ❑ Schaf toetsenborden aan die niet veel geluid maken.
- ❑ Schaf een aparte geluidsbox aan zodat de zorgverlener voor de patiënt altijd goed te verstaan is. De audiobeleving gedurende het videoconsult verbetert daarmee aanzienlijk.
- ❑ Laat zorgverleners zelf testen met een geluidsbox en/of headset om te bepalen wat voor hen het prettigste werkt.
- ❑ Zorg dat het beeldscherm minimaal High Definition (HD) resolutie heeft zodat samen met een goede camera er een scherp beeld van de zorgverlener is te realiseren.
- ❑ Zorg dat de camera van de zorgverlener op ooghoogte staat. Op die manier kan de zorgverlener de patiënt beter 'in de ogen' kijken.
- ❑ Zorg voor een rustige achtergrond: heb oog voor de achtergrond van de beeldbelwerkplek. Overweeg een fysieke banner met het logo van het ziekenhuis of een virtuele achtergrond.
- ❑ Bij apart ingerichte werkplekken: houd rekening met de lichtinval. Hoe goed komt de zorgverlener in beeld?
- ❑ Zorg dat de handen van de zorgverlener in beeld komen. Veel zorgverleners gebruiken hun handen voor een betere duiding van hun verhaal.
- ❑ Bespreek of het videobellen met mobiele devices (bv smartphones en tablets) of via vaste werkplekken mogelijk moet worden gemaakt. Bepalend hierbij is hoe flexibel de zorgverlener mag of moet zijn qua locatie. Hoe flexibeler, hoe sneller en makkelijker het videobellen is geïntegreerd in het reguliere spreekuur.
- ❑ Videobellen werkt het beste met twee beeldschermen (één voor bellen en beeld en één voor dossiervoering). Indien dit op de werkplek past, is dit aan te bevelen.

- ❑ Onderzoek de mogelijkheid om het scherm te delen, zowel zorgverleners als patiënten stellen dat doorgaans op prijs.

### Valkuilen

- ! Test alle werkplekken bij het uitrollen van de hardware (webcam, schermen met camera, etc.) en software. Denk niet dat als een eenmaal uitgerolde werkplek voldoet, ze allemaal werken. De ervaring leert bijvoorbeeld dat software om video's af te spelen (zoals YouTube of Windows Media Player) van invloed kan zijn op de werking van een videoconsult.
- ! Gebruik bij voorkeur een aparte webcam of een high-end mediascherm in plaats van een ingebouwde camera in een laptop. Een aparte camera of high-end mediascherm heeft vaak een hogere resolutie en daardoor een scherper beeld en beter geluid dan een laptop.
- ! Indien voor mobiele devices als tablets wordt gekozen, is het advies deze te beschermen met Mobile Device Management (MDM), inclusief tracking, op afstand blokkeren en veilige verbinding.
- ! Indien mobiele devices worden gebruikt, maak afspraken over het doel van het gebruik van het mobiele device. Zijn er meerdere doelen mogelijk, bijvoorbeeld foto's maken? Spreek ook af waar opladers worden opgeborgen.

**De belangrijkste succesfactoren in de gebruikte techniek voor beeldbellen zijn:**

- **Eenvoudig in gebruik**
- **Gebruiksvriendelijk voor de patiënt en zorgverlener**
- **Stabiel en betrouwbaar**



## Infrastructuur en architectuur

### Tips

- ❑ Neem, als dat kan, de functionaliteit van het beeldbellen op in de image van de werkplek. Dit maakt het inloggen en opstarten eenvoudiger en creëert de mogelijkheid voor zorgverleners om eventueel vanuit huis videoconsulten te houden (mits zij over de juiste apparatuur beschikken).
- ❑ Wanneer de virtuele werkomgeving (bijvoorbeeld Citrix of VMware) het opstarten en gebruik van de applicatie voor videobellen niet goed genoeg ondersteunt, overweeg dan het gebruik van zelfstandige pc's (fat clients), mobiele devices of onderzoek de mogelijkheden van aanvullende server software waarin dat beter ondersteund wordt (HDX of Horizon).
- ❑ Integreer de software voor het videobellen in het EPD. Met integreren wordt bedoeld dat het videoconsult vanuit het EPD (bijvoorbeeld de afspraak of agenda) kan worden gestart. Dit bevordert de integratie van de werkwijze in de huidige werkprocessen en daarmee de adoptie van het videoconsult bij zorgverleners. Daarnaast wordt het risico op patiëntverwisseling verkleind.
- ❑ Neem contact op met een ziekenhuis dat de gekozen techniek al heeft geïmplementeerd voor tips en het delen van ervaringen.
- ❑ Maak het mogelijk dat de patiënt het videoconsult vanuit het patiëntenportaal kan starten.

### Valkuilen

- ! Als er geen goede verbinding met beeld en geluid tot stand komt vallen zorgverleners vaak terug op telefonisch contact. Maak het bellen met de patiënt mogelijk in de werkplek-image waarbij het geluid loopt via een aparte geluidsbox, gekoppeld aan de werkplek. Dit verbetert de audiobeleving zienderogen.
- ! Check of de software om te videobellen de mogelijkheid ondersteunt om er met meer dan twee personen gebruik van te maken. Het kan immers voorkomen dat een familielid of mantelzorgers vanaf een andere locatie ook wil inbellen.
- ! Indien wordt gekozen voor een mobiele device om mee te videobellen, check dan of de wifi voldoende stabiel is en voldoende bandbreedte heeft. Een vaste verbinding is vooralsnog betrouwbaarder dan een verbinding via wifi of 4/5G en heeft de voorkeur.
- ! Indien het videoconsult via een privé-toestel van de zorgverlener tot stand komt, zorg dat voor een verbinding via een beveiligde VPN (Virtual Private Network).
- ! Indien gebruik wordt gemaakt mobiele devices of privé-toestellen van zorgverleners, check goed de licentiestructuur of deze account- of toestelgebonden is.

## Training en instructie

### Tips

#### Zorgverleners

- ❑ Creëer een oefenomgeving voor zorgverleners. Besteed aandacht aan digivaardigheid van zorgverleners en bied begeleiding aan tijdens het oefenen.
- ❑ Maak een vaste training, die kan worden herhaald. Pas deze aan als er nieuwe ontwikkelingen zijn of als bepaalde stappen extra training vereisen. Goede omgang met de techniek is belangrijk, en van groot belang om vaker te gaan videobellen. De zorgverlener moet vertrouwen opbouwen.
- ❑ Overweeg het adagium 'eerst training en dan go live' te volgen.

#### Patiënten

- ❑ Bied op de website van het ziekenhuis een mogelijkheid voor de patiënt om verbinding, beeld en geluid te testen.
- ❑ Zet instructiemateriaal (filmpjes, handleidingen, FAQ) op de website van het ziekenhuis.
- ❑ Bied de mogelijkheid aan om van te voren met de patiënt een oefenconsult uit te voeren.

### Valkuilen

- ! Denk niet dat zorgverleners voldoende vaardigheden hebben voor videoconsulten omdat ze thuis ook met familie, kinderen of ouders beeldbellen. Zorg voor afdoende training en instructie, kijk bijvoorbeeld op [digivaardiginzorg.nl](http://digivaardiginzorg.nl).
- ! Maak duidelijke afspraken over de chatfunctie bij het videobellen. Adviseer de chat niet te gebruiken voor inhoudelijk behandelafspraken maar voor procesafspraken, zoals 'het spreekuur loopt 20 minuten uit'.



## Informatiebeveiliging

### Tips

- Betrek tijdig de CISO/security officer.
- Gebruik de [keuzehulp Privacy Videobellen](#) van de Autoriteit Persoonsgegevens om te checken hoe het is gesteld met de privacy-eisen van de gekozen oplossing.
- Voer een Prospectieve Risicoanalyse (PRA) en/of DPIA (Data Protection Impact Assessment) uit. Wat is de kans op datalekken bij het gebruik van de technologie, bijvoorbeeld als patiënten meekijken in het dossier via het delen van het scherm of als de zorgverlener een verkeerde link doorstuurt?
- Er zijn richtlijnen rondom het opnemen van een videoconsult. Vul desgewenst het beleid rondom opnemen van gesprekken aan op de inzet van videoconsulten.
- Een minimale eis voor alle oplossingen is dat 2-factorauthenticatie wordt toegepast om toegang te krijgen tot de link om een videobelconsult door de patiënt te starten.
- Indien videoconsulten vanuit huis worden gevoerd, doe een check op de veiligheid van de verbinding. Maak hier duidelijke afspraken over met de zorgverlener en maak hem/haar bewust van het waarom van een veilige verbinding.

### Valkuilen

- ! Check expliciet de mogelijkheden tot het opnemen van een videoconsult door de patiënt en bepaal wat het beleid hierop is. Zet deze mogelijkheid bewust aan of uit.
- ! Check of het persoonlijke mailadres van de zorgverlener niet wordt meegestuurd als de link voor het videoconsult naar de patiënt wordt gestuurd.
- ! Check waar data (het opgenomen gesprek bijvoorbeeld) wordt opgeslagen (bij de leverancier van de software of op het eigen netwerk). Wordt de data opslagen bij de leverancier van de software, maak hier dan afspraken over conform de AVG-wet- en regelgeving.
- ! Wordt het videobellen ook bij nieuwe patiënten ingezet, sluit dan aan bij de identificatie-procedure van het patiëntenportaal en gebruik van DigiD door de patiënt.

Checklist veiligheidseisen software videobel oplossing<sup>1</sup>:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> AVG-compliant                 | <input type="checkbox"/> Inlogbeveiliging: 2-factor authenticatie  |
| <input type="checkbox"/> NEN-normen 7510, 7512 en 7513 | <input type="checkbox"/> Identificatie en verificatie zorgverlener |
| <input type="checkbox"/> End-to-end encryptie          | <input type="checkbox"/> Identificatie en verificatie patiënt      |

## Beheer en support

### Tips

- Stel een apart telefoonnummer in waar zorgverleners tijdens het spreekuur direct naar kunnen bellen bij problemen met de techniek.
- Biedt patiënten de mogelijkheid om een hulplijn te bellen en/of naar een servicepunt te gaan om samen met een medewerker de stappen door te nemen om software te installeren en activeren. Een hulplijn kan eventueel ook via de leverancier van de software worden ingesteld.
- Er zijn voorbeelden dat ziekenhuizen de samenwerking bovenregionaal hebben gezocht om een gezamenlijke helpdesk voor patiënten in te richten, zie bijvoorbeeld [helpdeskdigitaalzorg.nl](#). Gemeenten en bibliotheken bieden ook mogelijkheden aan om burgers digitaal op weg te helpen.

### Valkuilen

- ! De gekozen oplossing om mee te beeldbellen werkt mogelijk niet met de meestgebruikte browsers. Vraag dit expliciet na bij de leverancier bij de selectie. Indien dit voorlopig niet kan: vraag om toekomstmogelijkheden en maak hier op maat tijdelijke instructies voor.
- ! Tip: als de verbinding plots voor niemand meer tot stand komt, check dan of de firewall een update heeft gehad die dit verkeer opeens blokkeert.



Bronnen:

1. Handreiking Videoconsulten in de zorg, Barsom, E., 2020
2. Car, J., et al. Video consultations in primary and specialist care during the covid-19 pandemic and beyond, BMJ 2020
3. 5 Succesfactoren voor een videoconsult in de zorg, [https://lerenbijavl.nl/media/3988/de\\_5\\_succesfactoren\\_van\\_een\\_videoconsult\\_1589182621.pdf](https://lerenbijavl.nl/media/3988/de_5_succesfactoren_van_een_videoconsult_1589182621.pdf)