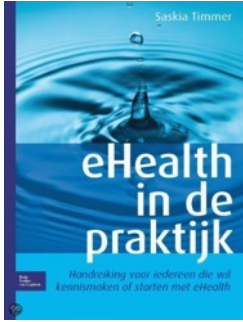




# Implementatie van eHealth, (G)een koud kunstje?

Saskia Timmer,  
Changing Healthcare

# Introductie



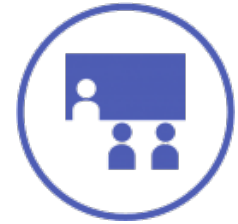
Online als kan:

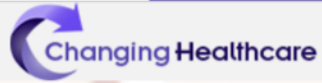
E-learning  
webinar



Traditioneel als moet:

Workshop  
Lezingen





Klik hier om het aanbod te bekijken

Catalogus

ZOEKEN



FILTER ▼



### Online behandelen als POH-GGZ

Leer werken met online behandeling en e-mailcommunicatie in de basis-GGZ



EUR 149,00

BESTELLEN



### Basiskennis eHealth voor de doktersassistent(e)

eRecept, eConsult, Online afspraken, informatie over eHealth in de



EUR 149,00

BESTELLEN



### Jaarabonnement eHealth basis voor de huisartspraktijk

Accreditatie KNMG Gaia ABC1: 6 punten



EUR 295,00

BESTELLEN

# Implementatie.....

Uitwisselen in tweetallen:

- Wat ziet u als de belangrijkste implementatie uitdaging voor uw praktijk?



# Inhoud

Lessons learned:

- Draagvlak in je organisatie
- Investeren in je medewerkers
- Implementatie is integratie in de routine

# eHealth;

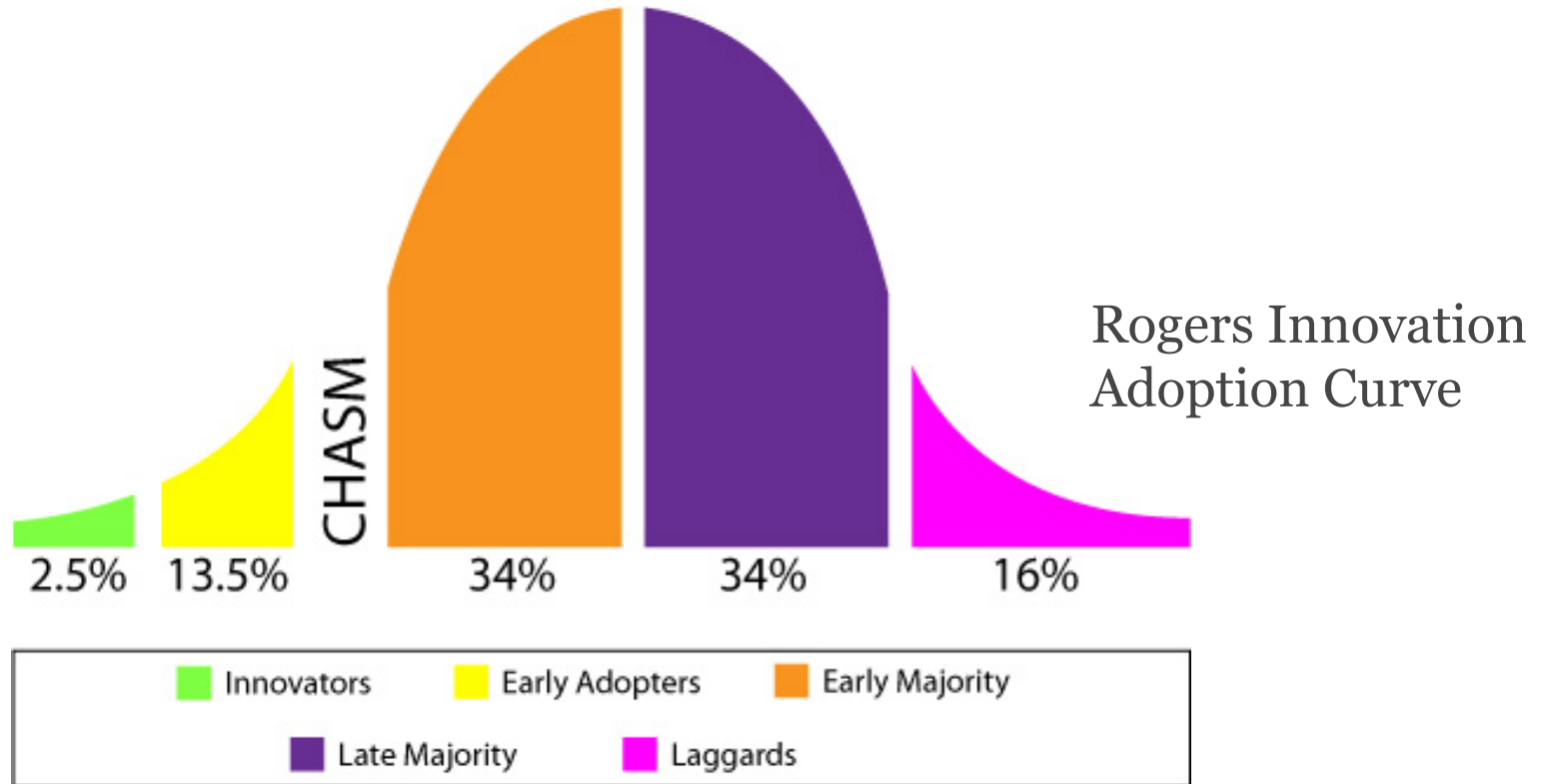
De verschijningsvormen  
bieden kansen in:

- Alle fasen van zorgproces
- Voor alle betrokkenen



Timmer, 2011

# Opschaling eHealth?



# Lessons Learned

Een aanpak voor implementatie

## Draagvlak in je organisatie

# Kartrekker/ koploper



Tijdelijk!!!!

# Les 1

Eén kartrekker is geen  
draagvlak

Draagvlak vraagt brede  
betrokkenheid in je organisatie

# Techniek of mindset



## Les 2

Als je het belang inziet, wil je er meer van weten en/of erbij horen.

Implementatie start met **WHY**  
(nut en meerwaarde) dan pas  
**HOW**



# Zorginnovatie zien

Mogelijkheden vanuit je denkkader



# Les 3

De mogelijkheden van eHealth  
niet zien is geen onwil, maar  
onvermogen.

Zorginnovatie vraagt aandacht  
voor **denkkaders** in **opleiding**.

# Draagvlak in je organisatie.....

Uitwisselen in tweetallen:

- Hoe is intern het draagvlak voor de beoogde eHealth innovatie?
- Wat is de inschatting van het kennisniveau?

# Lessons Learned

Een aanpak voor implementatie

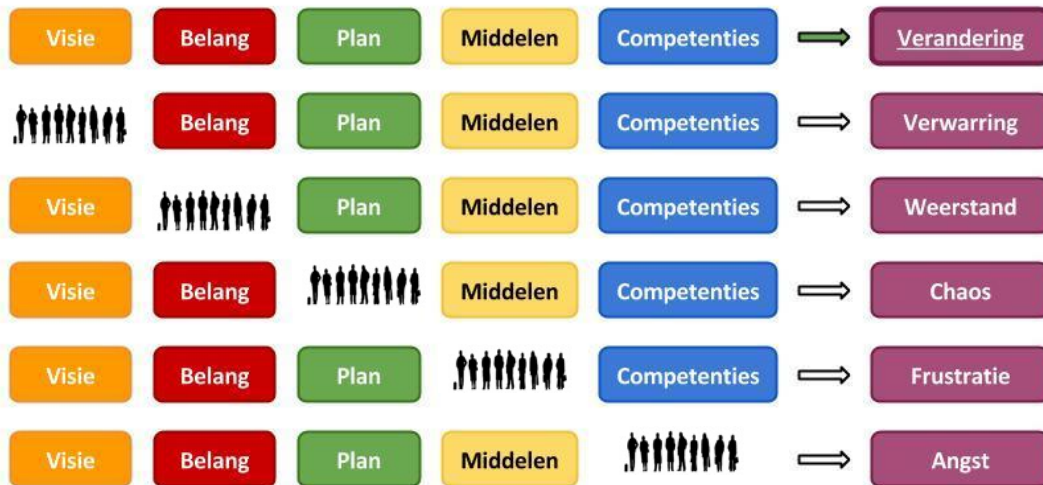
## Implementatie en integratie

# Richtingsgevoel...



# eHealth adoptie?

## Verandering wat maakt het succes



*Knoster, T (1991)*

# Mensfactoren veranderweerstand

## Informatie

- gevolgen voor de inhoud van het werk: doelgroepen?
- organisatorische gevolgen: wat betekent dit voor mijn baan?

Visie en doelen  
organisatie

Visie

## Impact/ consequenties

- gevolgen voor dagelijks zorgverlening en de invulling ervan:  
Heb ik nog invloed op de inrichting van de zorgprocessen?

Eigenaarschap

Plan

## Emoties

- emoties bij de verandering; onbekend of vertrouwd?  
Koude zorg, onpersoonlijk: emoties bij kwaliteit van zorg.

Attitude

Belang  
(meerwaarde)

## Controle

- het competentieniveau: nieuwe vaardigheden
- complexiteit van de verandering: kan ik dit wel?

Vaardigheid en  
kennis

Competentie

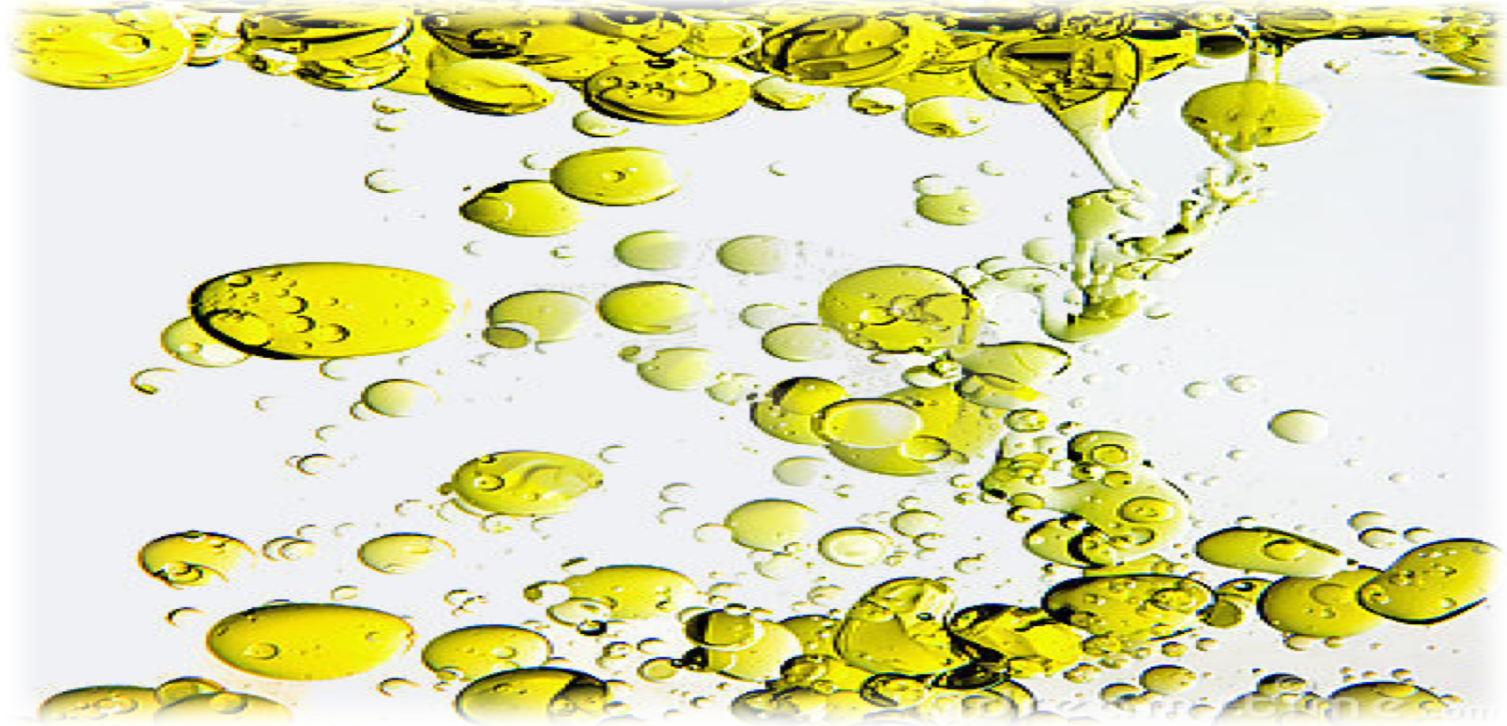
# Les 4

Weerstand is eerder een gebrek aan koers en of omschreven resultaten dan onwil.

Implementatie is een project dat doelen en resultaten vraagt.



# Integratie



# eHealth is meer dan techniek



# Gebruik van beeldcommunicatie



Gezondheids-  
voorlichting/advisering  
op afstand:  
Na opname via  
beeldcommunicatie

# Dossierinzage

Online inzage in medische gegevens  
door zorggebruikers:

Weinig zorggebruikers hebben  
mogelijkheid tot online inzage,  
maar veel zouden het wel willen.

0-1%

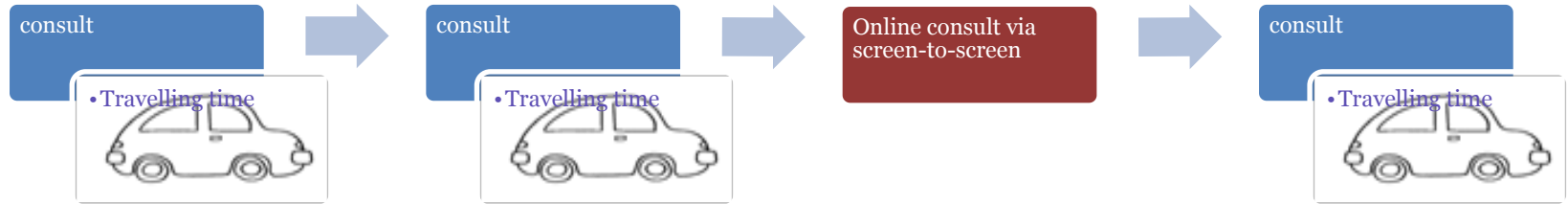
had  
online inzage\*

\*Bij huisarts, medisch specialist,  
fysiotherapeut of GGZ-hulpverlener.  
(n=70-550)

40-46%

wil graag  
online inzage\*

# Impact: verandering werkproces





# QS: Meten = weten

## Activity

3058 steps taken  
1.44 miles traveled

Today's activity breakdown (excluding sleep)

sedentary  
5hrs 19min

lightly active  
9hrs 18min



fairly active  
1hr 13min

very active  
2min

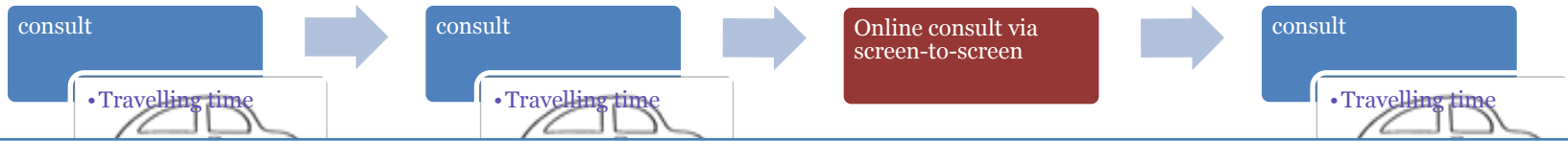


# Slimme apparaten

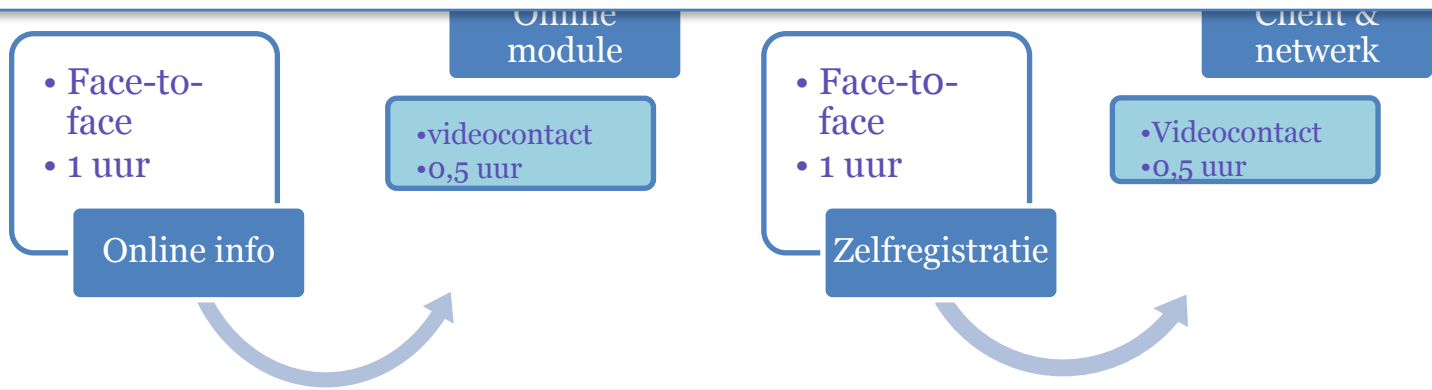
Zelfmanagement



# Impact: verandering werkproces



Niet langer een lineair proces, van afspraak naar afspraak maar informatie en de patiëntvraag mede als sturingsprincipe....





# Les 5

Implementatie is pas klaar  
bij **integratie** in de reguliere  
routine.

Dit vraagt **procesherontwerp**  
en **intensieve aanpak**.

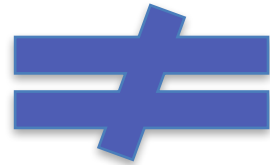
# Kennen of kunnen



Werking functionaliteit en potentieel uitleggen,  
kennen of potentieel kunnen zien?

# Techniek uitleggen

Weten HOE  
iets werkt



Weten WAT  
bij WIE werkt



# Les 6

De functionaliteit kennen is  
stap 1, voor adoptie is  
**verbinding** met het  
**zorgproces** noodzakelijk.

# De praktijk

- De aanpak bij procesherontwerp



# Implementatie en integratie.....

Uitwisselen in tweetallen:

- Bespreek het beoogde doel en de resultaten van eHealth voor de praktijk.
- Bespreek de verwachte impact op processen.

# Lessons Learned

Een aanpak voor implementatie

## Investeren in je medewerkers

# eHealth dilemma

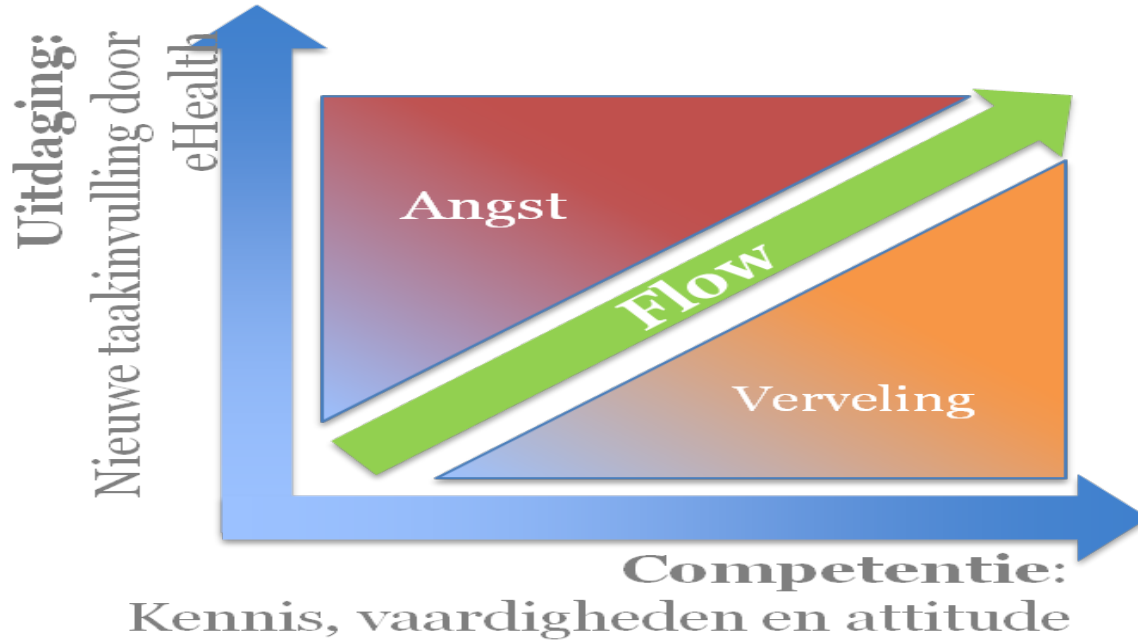


Innovatie  
ontwricht,  
dus schuurt.

Flow?



# eHealth disbalans



# Les 7

Flow vraagt balans tussen  
taak en competentie.

eHealth dilemma is geen  
onwil maar **scholingsvraag**.

# Vragen...

In de praktijk is er een veelheid aan vragen of onderliggende 'weerstand'

“Zie ik mijn patiënt nog wel?”

“En wat als.....?”

“Is dat geen risico?”

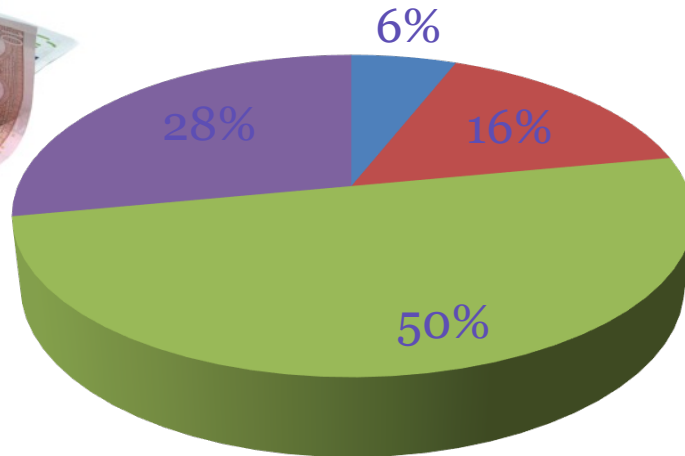
“Kan ik dit wel?”

“Veel gedoe, maar waarom eigenlijk?”

“Bij wie zet ik dit in?”

# 78% heeft behoefte aan scholing

Ik zou ondersteuning willen om eHealth te integreren in de zorg of begeleiding aan mijn patiënten/cliënten.



- helemaal niet
- niet
- zeker
- zeer zeker

Onderzoek Changinghealthcare naar ondersteuningsbehoefte bij eHealth implementatie

# Les 8

Leren is meer dan een  
instructietraining

Leren is **faciliteren** van de  
zorgprofessional

# Vragen en discussie

Welke conclusies trekt u voor  
(uzelf en) uw organisatie?

# Zelf aan de slag

Een aanpak voor implementatie

Neem de implementatie serieus!

# eHealth in de huisartsenpraktijk

## Services



eAfspraak en eRecept

## Behandeling



Online informatie en eConsult

- !! Agenda gestuurd versus vraag
- !! Controle versus vertrouwen
- !! Medische verantwoordelijkheid
- !! ICT en medisch competent



# De rol van het praktijkteam



Praktijk  
ondersteuner

Veranderende consulten: attitude en inhoud.  
Werkprocessen & dagindeling  
Coach & expert  
Computercompetent : ICT is medisch

Huisarts

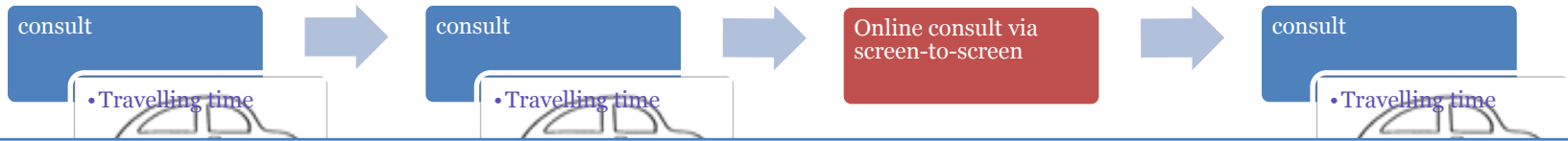


Assistente

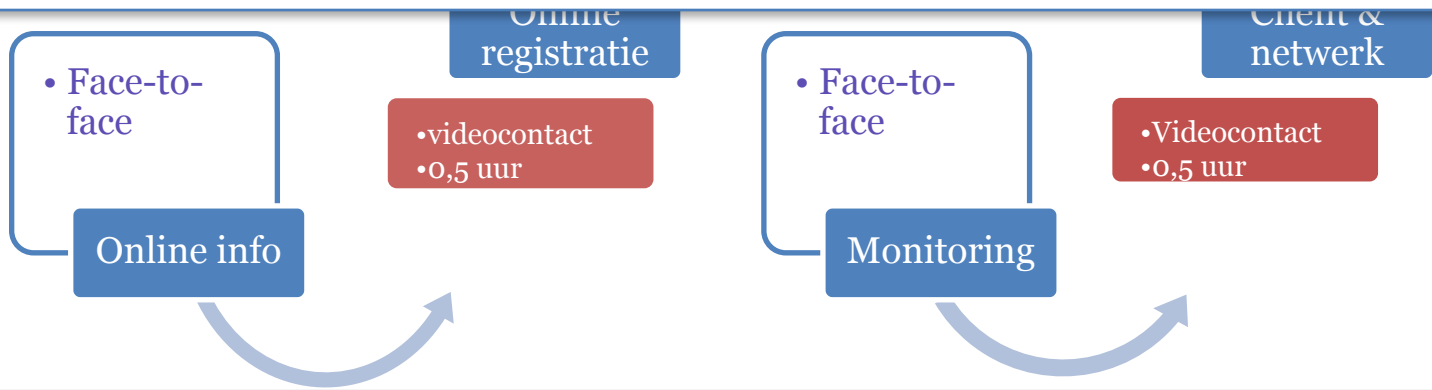
Praktijkmanager



# Impact: verandering werkproces



Niet langer een lineair proces, van afspraak naar afspraak maar informatie en de patiëntvraag mede als sturingsprincipe....



# De rol van het praktijkteam



Praktijk  
ondersteuner

Huisarts



Spilfunctie in ondersteuning  
Vragen patiënten & collega's  
Taakinvulling &  
werkprocessen  
Informatie &  
communicatierol

Visie praktijk & dienstverlening  
Financieel: Kosten-baten/BC  
Implementatie: ICT &  
Leveranciers, beleid, informatie  
& communicatie



Assistente

Praktijkmanager



# eHealth fasering

Start nu  
Ervaring  
opdoen

Beschikbaar  
Applicaties  
Inregelen

Verdieping  
Ervaring  
vereist

Grootse  
integratie  
Visie vereist

Innovatie  
Afkijken en  
inspiratie



Apps



eConsult/eAfspraak



Online interventies



Portalen



Technologie Overig



Online informatie



Social media



Zelftesten



Online interventies:  
Serious Games

# Projectfasering

## Ervaren

- Pilot, experiment
- Kleinschalig mogelijkheden onderzoeken

## Inrichten

- Van ervaring naar keuze: visie, doel, resultaten
- Selectie van functionaliteiten en leveranciers, ICT & processen inrichten

## Voorbereiden

- Kennis en opleiden
- Werkprocessen

## Uitvoeren

- Doen, doen doen!!
- Groei!

## Monitoren

- Meten en evalueren, motiveren en (bij)sturen.

# Enkele tips

## Services



eAfspraak en eRecept



Durf los te laten  
om tijd te winnen

Kijk kritisch naar  
huidige gebruikers  
aantallen

## Behandeling



Online informatie en eConsult



Zie dr. Google  
als kracht,  
niet als vijand.

Bepaal doelgroep  
en functie.

Maar vooral: start met serieuze verkenning van de mogelijkheden!

# eConsult: handvat

## Implementatiestappen

In dit deel staan de algemene stappen om tot implementatie van eConsult te komen centraal. Implementatie blijft maatwerk en is mede afhankelijk van de gekozen toepassingen en de te realiseren randvoorwaarden. Toch zijn er wel enkele algemene stappen te noemen die altijd gelden. Deze

Onder de implementatie stappen is de link naar de NHG checklist opgenomen.

1 Techniek



2 Integratie in de patiëntenzorg



3 Informeer de patiënt



4 Integratie in je werkdag



Voorbeeld van implementatie  
handvatten uit e-learningmodule

## Integratie in de patiëntenzorg

- Bepaal met welk doel je eConsult wil inzetten. Dit kun je ook opbouwen. Kies eerst één doel, doe een eConsult, daarna de inzet van eConsult uit, binnen de voorgestelde mogelijkheden voor inzet van eConsult in de praktijk.
- Bepaal de werkwijze van afhandelen van eConsult. Dit bestaat uit een aantal stappen.
  - Leg de manier van afhandelen vast: bepaal responstermijn en de rol van de assistente en praktijkondersteuner.
  - Heb oog voor privacy aspecten: leg vast wie inzage heeft en hoe om te gaan met inzage voor waarnemers. Bij waarneming voor langere periode kan het noodzakelijk zijn dat de waarnemer toegang heeft tot eConsult. Echter, als deze de patiënten onvoldoende kent, is het de vraag of dit zinvol is. In dat geval is het wellicht beter om tijdelijk vanwege afwezigheid geen eConsult te bieden.
  - Benadruk de noodzaak tot rapportage na beantwoording van een eConsult.
- Informeer iedereen in de praktijk die met patiënten werkt over de gemaakte keuzes.



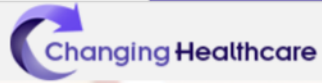
- Responstijd: hoe snel krijgt men reactie
- Privacy: wie heeft er inzage en hoe is de veiligheid gegarandeerd.

5. Informeer alle praktijkmedewerkers die contact hebben met patiënten.

6. Plan tijd in voor afhandeling en bepaal wie dit doet, bij welke vragen, passend bij de praktijk-

Voorbeeld van implementatie  
handvatten uit e-learningmodule





Klik hier om het aanbod te bekijken

Catalogus

ZOEKEN



FILTER ▼



### Online behandelen als POH-GGZ

Leer werken met online behandeling en e-mailcommunicatie in de basis-GGZ



EUR 149,00

BESTELLEN



### Basiskennis eHealth voor de doktersassistent(e)

eRecept, eConsult, Online afspraken, informatie over eHealth in de



EUR 149,00

BESTELLEN



### Jaarabonnement eHealth basis voor de huisartspraktijk

Accreditatie KNMG Gaia ABC1: 6 punten



EUR 295,00

BESTELLEN



# Vragen?

Saskia Timmer, Directeur Changing Healthcare  
[saskia@changinghealthcare.nl](mailto:saskia@changinghealthcare.nl) / 0644108921