

Panel V&V

E-health in de VVT

Het management is aan zet

Verpleegkundigen en verzorgenden in de verpleeg- en verzorgingshuizen en de thuiszorg (VVT) zijn positief over e-health. Toch groeit het gebruik ervan nog niet op alle fronten. Lopen verpleegkundigen en verzorgenden nog steeds tegen dezelfde belemmeringen aan als in 2014? Een grote rol blijkt weggelegd voor de managers en bestuurders. Dit blijkt uit de vierde editie van de eHealth-monitor die Nictiz en het NIVEL in 2016 uitvoerden.

Kim Out, Ilse Swinkels, Anke de Veer (NIVEL) en Britt van Lettow (Nictiz)

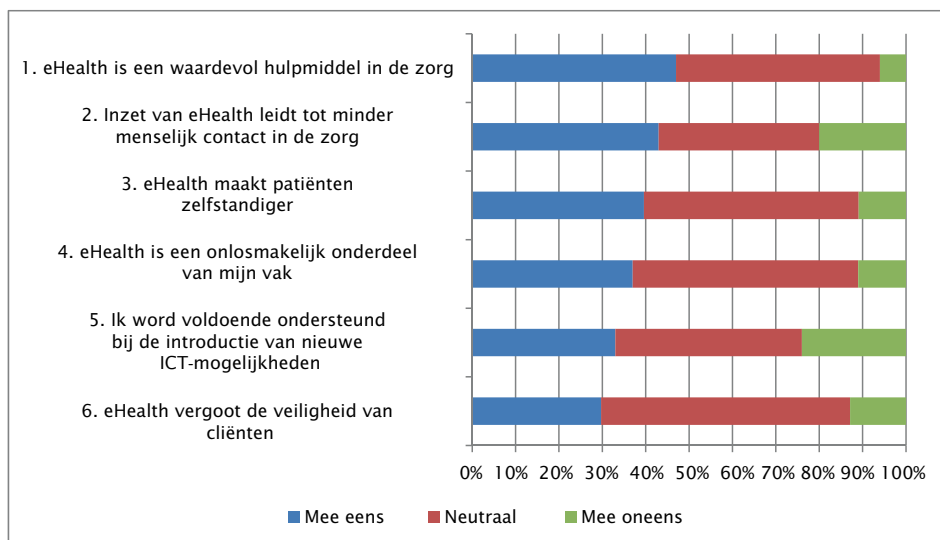
In de eHealth-monitor 2016 deden verpleegkundigen en verzorgenden die werken in de VVT voor de derde keer mee. Zij vulden een vragenlijst in over het gebruik van e-health in hun dagelijkse praktijk. Voor het eerst hebben ook managers en bestuurders in deze sector een vragenlijst ingevuld. In dit artikel noemen we ze respectievelijk 'verpleegkundigen' en 'managers'.

Positief beeld

Ruim een derde van de verpleegkundigen is erg enthousiast over het gebruik van e-health, blijkt uit de huidige eHealth-monitor. Bijna de helft vindt het een waardevol hulpmiddel in de zorg (figuur 1). Het maakt cliënten zelfstandiger, volgens vier van de tien verpleegkundigen. Hoewel een gelijk aantal verpleegkundigen bang is dat het menselijk contact afneemt door

WAT IS E-HEALTH EN HOEVEEL WORDT HET GEBRUIKT?

E-health is het gebruik van informatie- en communicatietechnologieën, in het bijzonder internettechnologie, om gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen of te verbeteren (Krijgsman et al., 2016). Voorbeelden van e-healthtoepassingen in de VVT: elektronische gegevensuitwisseling tussen zorgverleners (58% van de verpleegkundigen doen dit zelf of geven aan dat collega's in de instelling dit doen), toezichthoudende technieken (48%), het bijhouden van gezondheidsgegevens door cliënten via een app (40%), medicijndispensers (23%), beeldbellen (21%) en telemonitoring (13%).



Figuur 1. Top 6 van stellingen over e-health waar verpleegkundigen het het meest mee eens zijn (n = 425-430).

e-health, zien we in deze groep geen negatieve houding terug. Wel staat een grote groep neutraal tegenover e-health en vaak zijn ze nog zoekende naar wat handig is (38%). Ook managers zijn positief: bijna allemaal vinden ze innovaties nodig om goed op de toekomst voorbereid te zijn.

Gebruik stagneert

De eHealth-monitor laat dit jaar zien dat er, op enkele uitzonderingen na, sinds 2014 geen groei is van het gebruik van e-health-toepassingen. Zo staat het gebruik van toezichthoudende technieken en tele-

monitoring stil. De toename die vorig jaar te zien was in de beeldschermzorg, stagneerde dit jaar. De vraag is: hoe komt dat?

Behoeftte aan scholing en tijd

Het blijkt dat verpleegkundigen nog steeds de belemmeringen voelen die ze twee jaar geleden ook al ervaarden in het gebruik van e-health. Zo kampen ze nog steeds met tijdgebrek om zich te verdiepen in de e-health-toepassingen, technische problemen en een gemis aan begeleiding. Daarnaast hebben ze behoefte aan meer scholing.

Zoals een verpleegkundige aangaf: 'Het zou mij helpen als ik geregeld geschoold en bijgeschoold word, de techniek verandert zo snel'. Ook geven verpleegkundigen aan goede facilitering en ondersteuning te missen: 'Het zou mij helpen als je niet alleen een mailtje kreeg met de mededeling dat er een wijziging in een elektronisch programma plaatsvindt, maar als je daarnaast gewoon uitleg op de afde-



ling kreeg door een medewerker ICT'. Tot slot is het van groot belang dat de nieuwe systemen goed (samen) werken. Verpleegkundigen zien hier problemen: 'Bij een technische storing is e-health heel tijdrovend en frustrerend en dat gaat meestal ten koste van de cliënt'.

Oude gewoontes

De resultaten van de managers bevestigen de knelpunten van de verpleegkundigen. Bijna alle managers vinden scholing van medewerkers belangrijk, maar bijna vier op tien zegt dit niet voldoende te (kunnen) organiseren. Hetzelfde geldt voor het inzetten van 'voorbeeldteams': ook dit wordt belangrijk gevonden door bijna alle managers, maar door bijna de helft niet gedaan. Een krappe helft van de managers vindt dat de organisatie nog te veel vasthoudt aan oude gewoontes. Aan de andere kant zien we wel dat vier van de vijf managers vinden dat innovaties binnen de organisatie worden aangemoedigd en drie van de vier zeggen dat ideeën vanaf de werkvloer serieus in behandeling worden genomen. De helft van de

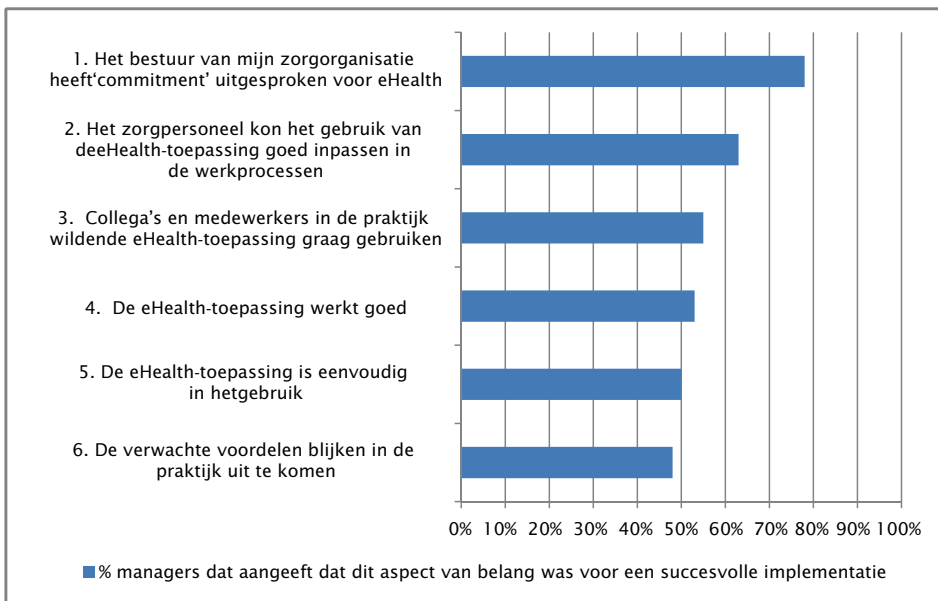
managers noemt als belemmering voor het invoeren van e-health-toepassingen de hoge opstartkosten en een gebrek aan financiële ondersteuning.

Commitment

Belangrijke succesfactoren voor het gebruik van e-health zijn volgens managers: commitment vanuit het bestuur én medewerkers die de toepassing graag willen gebruiken en goed in kunnen passen in hun werk (figuur 2). Een actieve rol van zowel verpleegkundigen als managers is cruciaal voor succesvol gebruik. Het is belangrijk dat enthousiaste verpleegkundigen ideeën inbrengen en hun ervaringen delen over (het gebruik van) e-health. Zij weten hoe het eraan toe gaat op de werkvloer en zijn uiteindelijk degenen die met de toepassingen aan de slag gaan. Zij zijn het uithangbord voor de meer neutrale collega's. Managers moeten er voor zorgen dat verpleegkundigen de ruimte hebben om te experimenteren met e-health en hen stimuleren om hun ervaringen te delen om e-health optimaal in te kunnen zetten. ■

WAAROM DE E-HEALTH-MONITOR?

Sinds 2013 onderzoeken Nictiz en het NIVEL jaarlijks de beschikbaarheid en het gebruik van e-health in Nederland. Er is steeds meer mogelijk, bijvoorbeeld online gezondheidsdossiers, apps en e-consulten. Maar hoe snel gaat de opmars van e-health nou echt? Wie maken er al gebruik van en op welke manier? En heel belangrijk: wat vinden we eigenlijk van e-health? Op deze vragen en meer geeft de eHealth-monitor antwoord (bron: www.e-health-monitor.nl).



Figuur 2. Top 6 van aspecten die belangrijk zijn om de implementatie van e-health tot een succes te maken, volgens managers die succesvol een e-health-toepassing hebben geïmplementeerd (n = 41).

Noot

Het NIVEL Panel Verpleging & Verzorging bestaat uit een landelijke groep zorgverleners in diverse zorgsectoren (www.nivel.nl/panelvenv). De zorgverleners die in dit stuk worden besproken werken in thuiszorgorganisaties, verpleeg- en verzorgingshuizen en zorgcentra. De resultaten over de managers komen van het WLZ-panel van Vilans. De groep bestaat uit projectleiders, beleidsmedewerkers innovatie, managers zor-

ginnovatie, leden van de RvB en stafmedewerkers werkzaam in de VVT.

Referenties

Krijgsman, J., Swinkels, I., Van Lettow, B., De Jong, J., Out, K., Friele, R. & Van Gennip, L. (2016). *Meer dan techniek, e-health monitor 2016*. Den Haag & Utrecht: Nictiz & NIVEL.
 Peeters, J., De Veer, A & Krijgsman, J. (2015). *E-health: de sleutels voor succes*. TvZ 1.

SAMENVATTING

- Het gebruik van e-health groeit niet op alle gebieden onder verpleegkundigen in de VVT.
- Verpleegkundigen in de VVT zijn positief over het gebruik van e-health. Ze vinden het een waardevol hulpmiddel dat cliënten zelfstandiger maakt en een onlosmakelijk onderdeel van het vak. Wel vinden ze dat e-health leidt tot minder menselijk contact in de zorg.
- Voor het slagen van het invoeren van e-health is het volgens managers in de VVT van cruciaal belang dat er commitment is vanuit het bestuur, dat medewerkers de toepassing graag gebruiken en goed kunnen inpassen in hun dagelijkse werkzaamheden. Ook is het van belang dat de toepassing goed werkt en eenvoudig is in gebruik.
- Uiteindelijk zijn managers en zorgverleners gezamenlijk verantwoordelijk voor nuttige inzet van e-health. Essentieel is dat er financiële ruimte is.

Help ik kom op tv!



'Gedurende het gehele traject is het welzijn van de deelnemers *leading* bij het maken van het programma'. Aldus de ziellose verleiders van RTL-programma's als *Geef mij je angst*

of *Een nieuw begin*, nadat ze onder vuur kwamen te liggen omdat ze de begrippen 'manipulatief' en 'integer' maar niet uit elkaar wisten te houden. 'Bij onze programma's gaan we zorgvuldig te werk en we bieden gedegen nazorg'.

Mevrouw Gans, één van de deelnemers aan *Een nieuw begin*, die begripvol terzijde werd gestaan door mensen-mens Angela Groothuizen, zou hier hard om willen lachen, ware het niet dat dat niet meer zo goed lukt met het te grote nieuwe gebit dat ze kreeg aangemeten. Esther, een andere deelnemer, werd opgezadeld met een borstcorrectie die ze helemaal niet wilde.

Slachtoffers als mevrouw Gans en Esther werd het zwijgen opgelegd: op kritiek stonden namelijk torenhoge boetes. Van de beloofde nazorg was geen sprake.

En de stoet betrokken BN'ers als Angela ('Ik ben authentiek, dat zien de mensen, ze voelen zich veilig bij me'), Wendy en Natasja? Die was alweer achter de horizon verdwenen op weg naar nieuwe hulpbehoevenden.

Dat er nog steeds mensen zijn die zich uit angst voor de anonimiteit of het verlangen naar een nieuw gebit aanmelden voor hulpprogramma's, is voor de makers een teken dat de behoefte blijkbaar groot is. De vraag is alleen: wiens behoefte precies?

Rob Keukens

IN BEELD