

## E-health ... een oplossing op zoek naar een probleem?

Terwijl e-healthtoepassingen als paddenstoelen uit de grond schieten, blijkt uit de eHealth-monitor dat er nog maar weinig gebruik van wordt gemaakt. E-health zou een rol kunnen spelen bij het omgaan met veel zorgproblemen, denk aan vergrijzing, een toename van het aantal mensen met een chronische aandoening, personeelstekorten en complexere problematiek. Maar is dit echt wel zo? En hoe zou e-health die rol dan kunnen innemen? In de Nivel Verbindt-bijeenkomst op 25 januari 2019 vormden deze vragen het uitgangspunt voor twee inspirerende denksessies met zorgverleners, innovatiemanagers en andere geïnteresseerden.

### Sessie 1: Hoe urgent is de vraag naar e-healthtoepassingen in de zorg?



1. DENKKADER

2. OVERWEGINGEN

3. RESULTAAT

TOP 5

#### Knelpunten in de zorg

- 1 **Personeels- en plaatstekorten: organisaties moeten patiënten weigeren.**
- 2 **Vermijdbare zorgvragen van ongeruste patiënten: dit geeft druk op het systeem en geeft problemen.**
- 3 **Weinig aandacht voor de behoefte van patiënten aan betekenisgeving, 'er toe doen'.**
- 4 **Hoge administratieve lasten.**
- 5 **Gebrekkige informatie-uitwisseling en weinig vertrouwen in de gegeven informatie.**

 We zijn op zoek naar de **verandermotor**.

 E-health gaat pas lopen als het vanuit **meerdere perspectieven** wordt 'gedragen': professional, organisatie en zorgverzekeraar.

 Bij het inzetten van e-health zijn veel spelers betrokken; vergeet **de patiënten, de mantelzorgers en de naasten** niet.

 Perspectief op **'betekenisvol zijn en blijven in de maatschappij'** en minder op pragmatiek ('langer thuis blijven wonen').

### Sessie 2: Knelpunt 1 en 2 en de rol van e-health uitgelicht



#### Knelpunt 1: Personeelstekort

 <p>Gevaar e-health: personeel ziet dit als een bedreiging in plaats van een oplossing.</p>	 <p>Digitale standaardisatie ten behoeve van efficiënte informatieuitwisseling is een must.</p>	 <p>Zoek op locatie positieve vernieuwers. Ga met hen in gesprek in plaats van 'tekentafeloplossingen' te zoeken.</p>	 <p>Ga de praktijk in. Praat met teams waar personeelstekort is. Wat is er nodig?</p>	 <p>Maatschappelijke cohesie zorgt voor minder druk op de zorg en dus minder druk op het personeel.</p>	 <p>Achterwacht bij monitoren op afstand naar mantelzorg.</p>
--	--	--	--	--	--

## Knelpunt 2: Vermijdbare zorgvragen van ongeruste patiënten

### Randvoorwaarden inzet e-health



**Goede en betrouwbare informatie**



**Informatieverstrekking op maat:** vorm en inhoud laten aansluiten op patiëntgroep.



**Goede vindbaarheid** van de informatie: makkelijk te ontsluiten betrouwbare bronnen.

### Onderliggende factoren die een rol spelen



**Sociale cohesie** zorgt voor minder ongerustheid: 'vraag 't eerst eens aan de buurvrouw'.



Goed (eerste) consult met patiënt is en blijft de basis: **praten** en de oorzaak van ongerustheid achterhalen.

### Mogelijke inzet e-health



**Filmpjes en eenvoudige teksten** die aansluiten bij de patiënt. Bijv. thuisarts.nl combineren met eenvoudige informatie (bijvoorbeeld van Pharos).



**Digitale consulten:** chatsessies, bijvoorbeeld met kinderartsen (cyberpoli).



**Gesprekken met patiënt (laten) opnemen.** Patiënt kan er later nog vragen over stellen en zorgverlener kan zich verbeteren door gesprekken te analyseren.



**Digitale platforms voor uitwisselen van ervaringen.** Dit kan bijdragen aan het vergroten van sociale cohesie en het verminderen van ongerustheid.

## Conclusie: wanneer kan de inzet van e-health in de zorg succesvol zijn?



Zorg ervoor dat e-health leuk is.

Gaat e-health het werk voor professionals leuker maken? Dan inzetten!

Achterhaal de relevantie van e-health in de praktijk.

Welke rol speelt e-health in teams waar wel/geen personeelstekort is? Zorgt de inzet van e-health voor 'meer handen aan het bed'?

Zorg voor goede voorbeelden.

Zoek situaties waarin e-health een meerwaarde oplevert. Zoek koplopers, dan verspreidt succes zich vanzelf.

Blijf altijd in gesprek met de patiënt; dit is en blijft de basis.

E-health is nooit een doel op zich maar blijft een middel.

**Zorg blijft mensenwerk!**

### Meer weten?

Mail met [m.huygens@nivel.nl](mailto:m.huygens@nivel.nl)  
Of kijk op [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl)

Swinkels I, Huygens M, Wouters M en Groot, JF de. E-health ... een oplossing op zoek naar een probleem? Utrecht: Nivel, 2019.

U vindt deze en alle andere Nivel-publicaties op [www.nivel.nl/publicaties](http://www.nivel.nl/publicaties). De gegevens mogen met bronvermelding worden gebruikt.