

## Vier belangrijke punten bij het organiseren van digitale zorg op afstand

Afgelopen maanden heeft een vertegenwoordiging van zorgaanbieders, cliënten, patiënten en leveranciers met expertise op het gebied van Slimme Zorg Thuis gewerkt aan een document waarin kennis en ervaringen zijn gebundeld.

Dit kennisdocument is nog niet volledig, maar kan in deze hectische tijden van grote praktische waarde zijn. Hieronder is een praktische samenvatting te vinden met daarin vier belangrijke zaken om als zorgverlener rekening mee te houden bij het opzetten en inrichten van digitale zorg op afstand, of ook wel slimme zorg thuis.

### 1 Houdt voldoende rekening met voor wie je het doet: De patiënt, client en zijn of haar omgeving!

Vraag je in elk het geval het volgende af:

- a. Wil patiënt/client/mantelzorger wel op deze manier zorg krijgen? (Wat) Is (er) een alternatief? En is dat besproken?
- b. Is de toepassing die je wilt inzetten wel geschikt voor deze patiënt of client? Is hij/zij voldoende 'digi-vaardig'?
- c. Is zijn/haar thuissituatie wel geschikt voor deze toepassing?
  - i. (bijv. internet voldoende snel en stabiel?)
  - ii. (fysieke) privacy van patiënt/client/mantelzorger voldoende geborgd?
- d. Zijn de instructies helder genoeg voor deze patiënt en zijn zorgnetwerk?
- e. Wat is er geregeld in het geval een noodsituatie?
- f. Met wie mag of moet de patiënt/client bellen met vragen en problemen?
- g. Hoe zit het met de vergoeding en kosten van de geleverde zorg? Krijgt de patiënt/client met andere regelingen te maken?
- h. Leg de afspraken met de patiënt/client vast in het zorgplan en zorg dat de patiënt/cliënt een actuele versie heeft.

### 2 Houdt voldoende rekening met je eigen situatie (zorgverlener)

Vraag je in elk het geval het volgende af:

- a. Heb je zelf de juiste kennis en kunde om zorg op deze manier te leveren?
- b. Beschik je over de juiste ruimtes en geschikte apparatuur voor de thuissituatie?
- c. Heb je de meest voor de hand liggende risico's in beeld? En weet je wat je moet doen als die zich voordoen? Belangrijkste risico's zijn in elk geval:
  - i. Continuïteit en beschikbaarheid (uitval) van de noodzakelijke systemen
  - ii. Vertrouwelijkheid van wat er besproken en gedaan wordt (fysieke privacy en afscherming van gevoelige informatie voor onbevoegden)
  - iii. Het ontbreken of onjuist toewijzen van verantwoordelijkheden,
  - iv. Het uitvallen van communicatie en onbereikbaarheid van essentiële partijen;
  - v. Verkeerd gebruik van de ingezette systemen
  - vi. Onervarenheid van patiënt/cliënt en mantelzorger(s),
  - vii. Onervarenheid van andere partijen in de zorgnetwerk,
  - viii. Gebruikersfouten,
  - ix. Taal- en cultuurverschillen

### 3 Goede samenwerking en wie is verantwoordelijk?

Als de geleverde zorg van meer dan één partij afhankelijk is (bijv. specialist / (huis)arts/wijkverpleegkundige/leverancier/alarmcentrale) maak afspraken over samenwerking en verantwoordelijkheid.

Vraag je in elk het geval het volgende af:

- a. Wie doet wat als er iets mis gaat?
- b. Wie is het aanspreekpunt voor patiënt/client/mantelzorger?
- c. Wie meldt wat aan wie?
- d. Wie bestelt benodigde apparatuur en wie betaalt/schiet voor?
- e. Wie hakt uiteindelijk de knopen door?
- f. En wanneer en hoe snel is elke partij beschikbaar?
- g. Hoe en waar is iedereen bereikbaar?
- h. Wanneer en in welke gevallen wordt er overlegd? Wie kan/mag dat initiëren?
- i. Hoe wordt omgegaan met uitzonderingssituaties, waaronder noodsituaties?
- j. Hoe wordt vastgelegd wat er met patiënt/client besproken en besloten wordt?
- k. Is er een soepele uitwisseling mogelijk met het EPD/ECD?

Duidelijke afspraken bespaart alle partijen een hoop tijd en ergernis!

### 4 Heb je de juiste leverancier?

Vraag je in elk het geval het volgende af:

- a. Wordt de toepassing al elders gebruikt en hoe zijn de ervaringen daar? Kies voor een zorgtoepassing en leverancier die zich al bewezen heeft:
- b. Beschikt de leverancier en door hem geleverde systemen over alle noodzakelijke kwalificaties en certificaten? (NEN 7510, ISO 27001, CE-markering) Alle organisaties die een (onder accreditatie) verstrekt certificaat voor NEN 7510 hebben, zijn [vermeld in een openbaar register](#).
- c. Maakt de leverancier gebruik van geschikte apparatuur voor de thuissituatie, met voldoende instructies, training en onderhoud?
- d. Zijn de 'service-windows' ruim genoeg? Zijn de responstijden snel genoeg?
- e. Wat gebeurt er als de toepassing toch uitvalt? Wie volgt op? Wat is plan B? En wat wordt van de patiënt/client/mantelzorger verwacht als er iets mis gaat?

#### Meer weten?

Het gehele concept kennisdocument is beschikbaar op <https://www.nen.nl/Normontwikkeling/slimme-zorg-thuis.htm>.

