

## Factsheet Good Practices & Ideas

GENERO is het netwerk voor ouderenzorg voor de regio Zuidwest-Nederland. Het netwerk is in 2008 gestart vanuit het Nationaal Programma Ouderenzorg (NPO) om de zorg voor ouderen met complexe hulpvragen te verbeteren. Good Practices & Ideas voor zorg en ondersteuning van (kwetsbare) ouderen zijn bijeengebracht, om van elkaar te leren en inspiratie op te doen voor de praktijk van ouderenzorg en -welzijn. GENERO voert ook drie transitie-experimenten uit om samenhang, kwaliteit en betaalbaarheid van ouderenzorg te verbeteren: Even buurten, Ketenzorg Ouderen Walcheren, Zorgprogramma voor Preventie en Herstel. [www.erasmusmc.nl/genero](http://www.erasmusmc.nl/genero).

### Good Idea – ZorgInfo TV

**Domein:** Technologie – Voorlichting

**Regio:** Zuid-Holland (Rotterdam-Rijnmond)

#### Live-patiëntenvoorlichting via internet

Goede voorlichting kan patiënten en hun familie helpen in het omgaan met hun ziekteproces. Bijvoorbeeld omdat zij dan beter begrijpen wat de oorzaak is van hun aandoening. Daarnaast geeft goede voorlichting inzicht in de consequenties van therapie en behandeling. Goede informatie helpt ook bij het nemen van de juiste beslissingen. Tijdens een spreekuur is alleen niet voor alles uitgebreid tijd. ZorgInfo TV biedt een oplossing door live-voorlichting via internet te realiseren, met de mogelijkheid om direct per chat vragen te stellen aan een zorgverlener. Op deze manier kan een grote groep mensen tegelijkertijd voor hen belangrijke informatie krijgen.

#### Consult in eigen huis

ZorgInfo TV is een dienst waarbij zorgverleners, zoals specialisten in het ziekenhuis, live via internet voorlichting geven. Patiënten en mantelzorgers, maar ook huisartsen of paramedici, kunnen inloggen op deze webcast waarna ze de zorgverlener op hun beeldscherm zien. Ter ondersteuning wordt zijn/haar verhaal in tekst en beeld weergegeven, alsof hij/zij een PowerPointpresentatie geeft. De patiënt kan er ook voor kiezen alleen de professional in beeld te hebben.

Voordeel van een live-verbinding is dat toeschouwers op elk moment vragen aan de zorgverlener kunnen stellen. Dat kan via chats die worden gevolgd door een tweede medewerker die de vragen meteen aan de zorgverlener doorgeeft. Die kan direct daarop ingaan tijdens de uitzending. De vragen zijn niet zichtbaar voor andere kijkers en blijven ook niet bewaard.

#### Digitaal archief

De uitleg van de zorgverlener komt in een digitaal archief. Op [zorgportaalrijnmond.nl](http://zorgportaalrijnmond.nl) kunnen patiënten die daarvoor toegang hebben gekregen alle filmpjes elk moment van de dag opnieuw bekijken. Zorginstellingen kunnen hun filmpjes ook via een link vanaf de eigen website aanbieden. Zo kunnen nieuwe patiënten ook hun voordeel ermee doen.

ZorgInfo TV is ontwikkeld om voorlichting op maat te geven. De zorgverlener bepaalt wie de uitzendingen kan zien, en kan daardoor een gericht verhaal vertellen voor meerdere kijkers tegelijk. Aangezien patiënten niet meer fysiek bij een voorlichtingsbijeenkomst aanwezig hoeven te zijn, is bijvoorbeeld de mobiliteit van mensen geen beperking meer voor goede voorlichting. Om deze reden is ZorgInfo TV een geschikte toepassing voor bijvoorbeeld minder mobiele ouderen.

#### Praktisch overzicht

<b>Organisatie</b>	Zorgportaal Rijnmond
<b>Ontwikkeling</b>	Media Mission, Erasmus MC Sophia Kinderziekenhuis & Zorgportaal Rijnmond

<b>Specifiek doel</b>	Het geven van voorlichting door zorgverleners aan patiënten op afstand, via een live-webcast waarbij patiënten de mogelijkheid hebben om vragen te stellen.
<b>Doelgroep</b>	Informatiebehoeftige (rondom een) patiënt
<b>Uitvoering en rolverdeling</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Media Mission zorgt voor de techniek en software.</li> <li>• Het Erasmus MC Sophia Kinderziekenhuis zorgt voor een studio en de opnameapparatuur.</li> <li>• Zorgportaal Rijnmond zorgt voor de planning en begeleiding van de uitzendingen.</li> </ul>
<b>Sinds wanneer in praktijk</b>	2010
<b>Resultaten tot nu toe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Met het groeiende aanbod aan filmpjes in de ‘videotheek’ van ZorgInfo TV is de applicatie voor de toeschouwers steeds interessanter geworden.</li> <li>• De webcast blijkt drempelverlagend te werken. Veel vragen die gebruikers eerder niet durfden te stellen, stellen zij nu wel in de uitzending.</li> <li>• De beantwoording van vragen geeft duidelijkheid aan patiënten en zorgt voor een grotere tevredenheid over voorlichting en informatievoorziening.</li> </ul>
<b>Reacties van de doelgroep</b>	Een voorbeeld van een reactie: “Ik vind het fantastisch om op een gestructureerde wijze goede informatie over mijn ziekte te krijgen. Anders ben ik toch aangewezen op internet, hiervan kan ik de betrouwbaarheid niet goed beoordelen.”
<b>Financiering</b>	Kosten per uitzending bedragen € 1000, - exclusief de kosten voor het gebruik van een studio. Echter, de kostprijs per uitzending in de startfase was vele malen hoger. Deze investering is gefinancierd door Stichting Vrienden van Sophia, MediaMission en Zorgportaal Rijnmond.
<b>Randvoorwaarden voor implementatie</b>	ZorgInfo TV wordt beveiligd met de DigiD en de UZI-pas. Alleen gebruikers die via de zorgverlener toegang hebben gekregen, kunnen de uitzendingen bekijken. Controle daarop vindt plaats aan de hand van het Burgerservicenummer en DigiD. Daarnaast zijn de dataverbindingen goed beveiligd. Op deze manier wordt de privacy van de patiënt gewaarborgd.
<b>Succesfactoren en belemmerende factoren</b>	<p>Succesfactoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Goede techniek in de vorm van hardware en software;</li> <li>• Duidelijke doelstellingen van het project;</li> <li>• Voldoende budget;</li> <li>• Sterke projectleiding;</li> <li>• Een werkende applicatie levert kostenbesparing op tijdens een consult/spreekuur.</li> </ul> <p>Belemmerende factoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoge veiligheidseisen;</li> <li>• Slechte stroomlijning met primaire proces van informatievoorziening binnen een zorginstelling. Zorgverleners zijn te vaak nog geneigd om terug te grijpen op traditionele voorlichtingsmethoden.</li> </ul>
<b>Contactpersoon</b>	Voor meer informatie of een demonstratie van ZorgInfo TV kunt u contact opnemen met Florian Visser (projectleider ZorgInfo TV) of met Anne Marie Weggelaar (programmamanager Zorgportaal Rijnmond). Zij zijn beiden te bereiken via <a href="mailto:info@zorgportaalrijnmond.nl">info@zorgportaalrijnmond.nl</a> .
<b>Website</b>	<a href="http://www.zorgportaalrijnmond.nl">www.zorgportaalrijnmond.nl</a>

Zorgportaal Rijnmond

Terug naar Zorgportaal Rijnmond

Slide 7 of 7

powered by meclaste



**Meer informatie**

[info@zorgportaalrijnmond.nl](mailto:info@zorgportaalrijnmond.nl)

**ZorgInfo TV - wat het is en hoe het werkt**

Florian Visser, Zorgportaal Rijnmond

Thuis voorlichting krijgen van een zorgprofessional via een beveiligde internetverbinding en per chat vragen stellen. ZorgInfo TV maakt dat mogelijk. Patiënten en familieleden krijgen uitgebreide informatie en de professional kan direct vragen beantwoorden.

28-7-2011 10:53 CET Length: 00:03:43