



E-HEALTH IMPLEMENTEREN IS VEEL MEER DAN EEN ONLINETOOL KIEZEN



E-health implementeren



sinds 2007:
werken aan onlinehulp support





Waar werk je ?



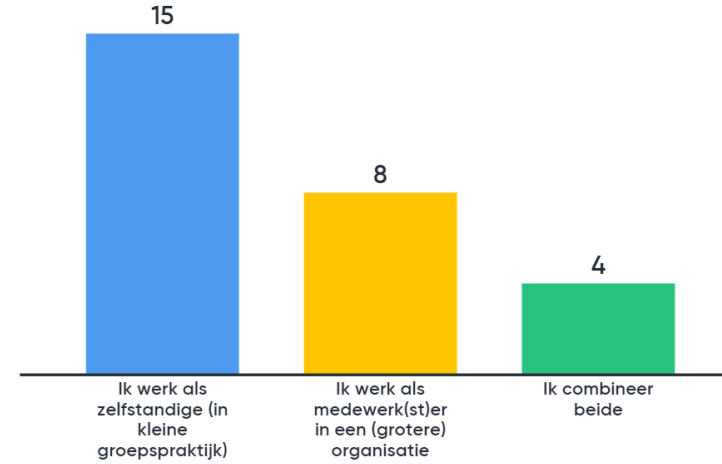


E-health implementeren

deelnemers
sessie 1

Waar werk je ?

Mentimeter

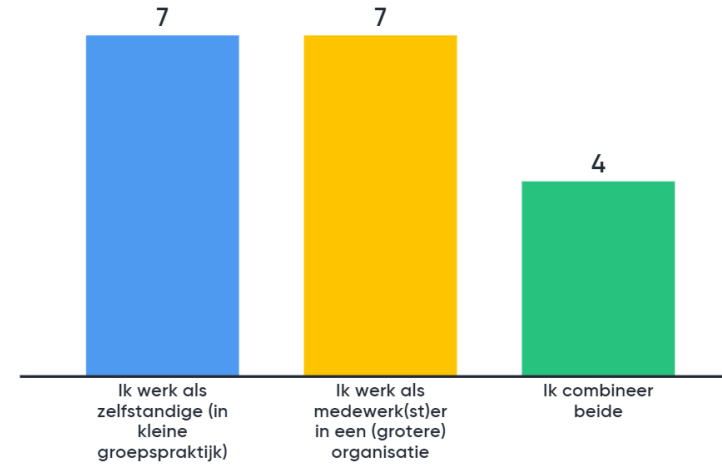


27

deelnemers
sessie 2

Waar werk je ?

Mentimeter



18





E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd

Wat je mag verwachten

- Een kader voor het implementeren van e-health
- Sense of urgency
- Partners bepalen
- Medewerkersvertrouwen
- Mosterd





E-health implementeren

Implementatiekader

- E-health omschrijven
- Soorten e-health
- Veranderingsmodel
- Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd



Een kader voor het implementeren van e-health





E-health implementeren

Implementatiekader

- E-health omschrijven
- Soorten e-health
- Veranderingsmodel
- Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd

Onlinehulp is communicatie





Implementatiekader

- E-health omschrijven
- Soorten e-health
- Veranderingsmodel
- Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd

Soorten onlinehulp

Onlinehulpbronnen van cliënten verkennen

= interesse in onlinecommunicatie en –netwerk van de cliënt en zijn omgeving

Actieve onlinehulp en -dienstverlening om te ...

informereren



bijv. informatieve website

communiceren



bijv. chat



bijv. forum

ondersteunen



bijv. online zelftest of -
dagboek

evalueren



bijv. ervaren baat – tevredenheid – klachten - ...

faciliteren



bijv. online aanmelden – reminder - ...



E-health implementeren

Implementatiekader

- E-health omschrijven
- Soorten e-health
- **Veranderingsmodel**
- Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd



kwaliteitsvol onlinehulp uitwerken vergt

visie + vaardigheden + motivatie + middelen + actieplan

 + vaardigheden + motivatie + middelen + actieplan = verwarring
Visie  + motivatie + middelen + actieplan = angst
Visie + vaardigheden  + middelen + actieplan = weerstand
Visie + vaardigheden + motivatie  + actieplan = frustratie
Visie + vaardigheden + motivatie + middelen  = valse start

Veranderingsmodel van Knoster



E-health implementeren

Implementatiekader

- E-health omschrijven
- Soorten e-health
- Veranderingsmodel
- **Implementatiekader**

Sense of urgency

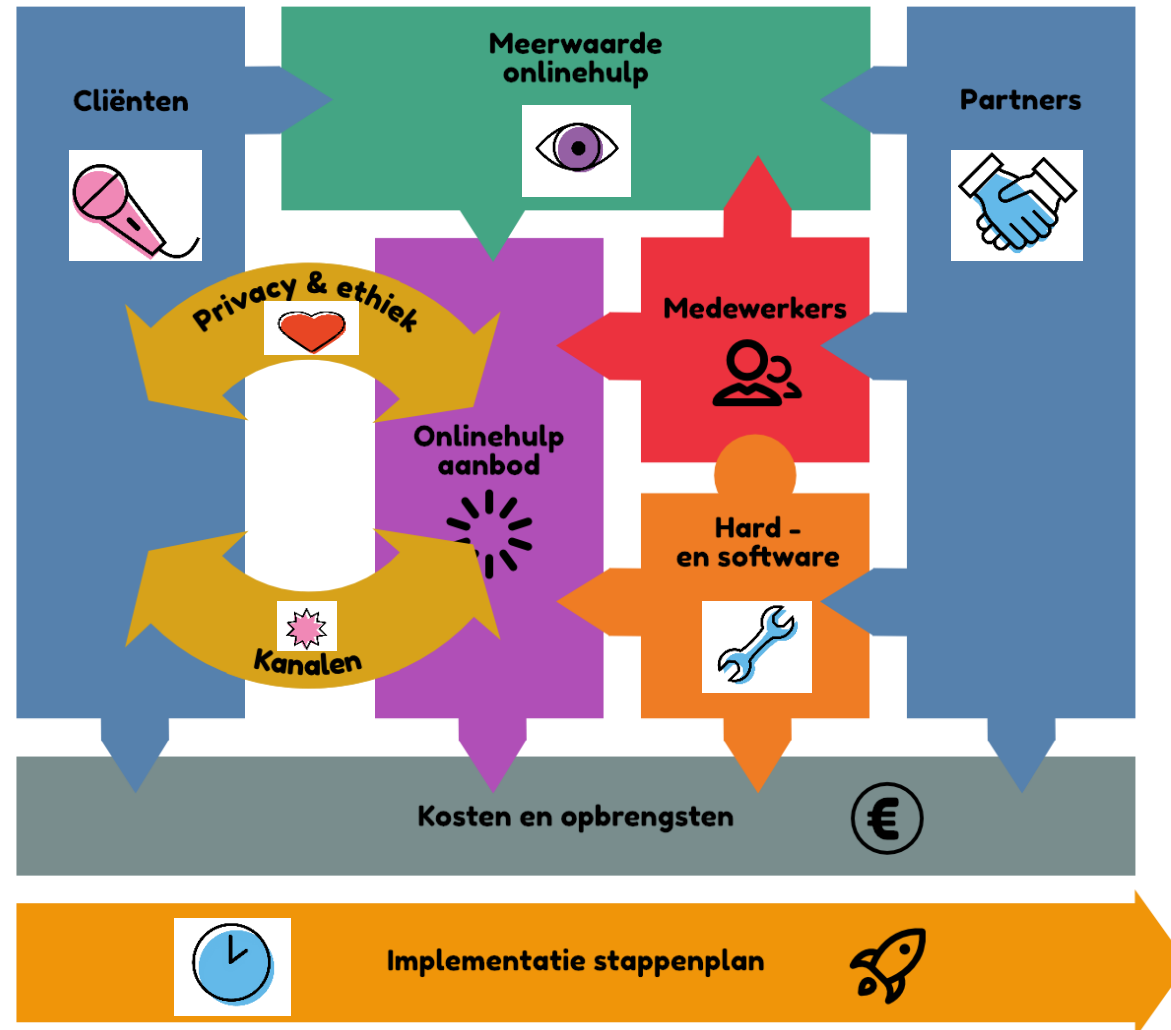
Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd



Een kader voor het implementeren van onlinehulp





E-health implementeren

Implementatiekader

- E-health omschrijven
- Soorten e-health
- Veranderingsmodel
- Implementatiekader
- Quickscan

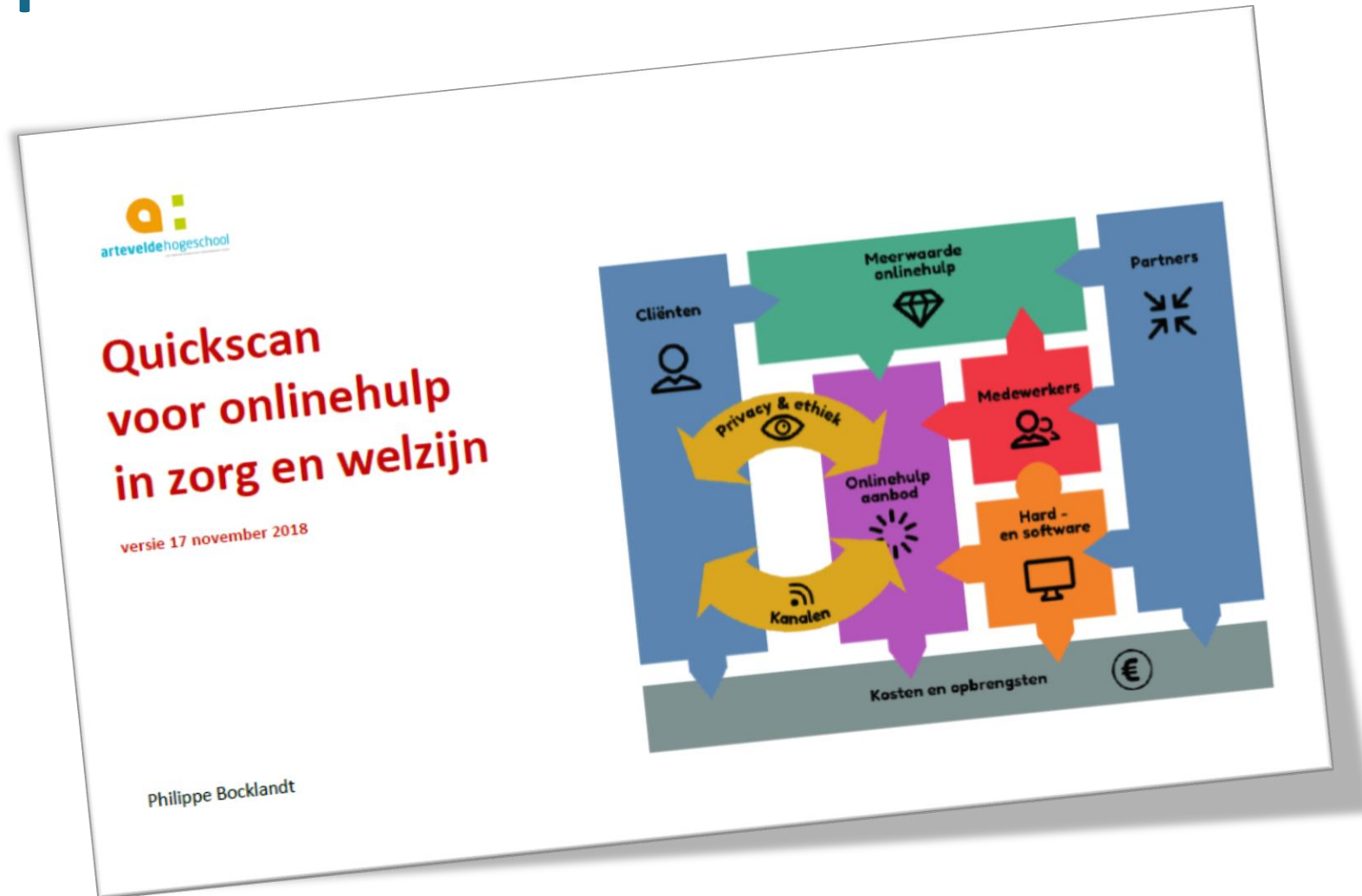
Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd

quickscan



Te downloaden via

<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/mediatheek/implementatie/>



Implementatiekader

- E-health omschrijven
- Soorten e-health
- Veranderingsmodel
- Implementatiekader
- Quickscan

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

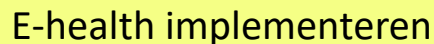
Mosterd

quickscan

1 Stand van zaken i.v.m. implementeren van onlinehulp

Kruis bij elke vraag aan of je overwegend 'rood', 'oranje' of 'groen' scoort. Kruis 'Dat weet ik niet' zo weinig mogelijk aan. Durf dus kleur te bekennen. In de laatste kolom kan je concrete argumenten noteren die je keuze verduidelijken. Het is mogelijk dat medewerkers hier argumenten aanhalen die de basis vormen voor verdere discussie.

Waarom onlinehulp aanbieden?					Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	Dat weet ik niet	
Is er een algemene visie op onlinehulp in je organisatie?	Neen, er is geen visie op onlinehulp in de organisatie.	Ja, er is een algemene visie op onlinehulp maar deze is vooral bekend bij het management of een werkgroep.	Iedereen (medewerkers en doelgroep) kent de visie op onlinehulp in de organisatie.		
Is er een duidelijk beeld van de mogelijke meerwaarden van onlinehulp in je organisatie?	Neen, er is geen zicht op de mogelijke meerwaarden van onlinehulp in de organisatie.	Ja, er is bij een paar mensen in de organisatie zicht op enkele meerwaarden van onlinehulp, voor cliënten, medewerkers en organisatie.	Ja, de meerwaarden van onlinehulp voor cliënten, medewerkers en organisatie zijn systematisch in kaart gebracht en duidelijk voor alle medewerkers.		
Communiqueert het management duidelijk dat het achter het gebruik van onlinehulp staat?	Neen, medewerkers weten niet of het management achter het gebruik van onlinehulp staat.	Ja, het management zegt dat ze achter het gebruik van onlinehulp staat, maar neemt geen specifieke initiatieven of laat het volledig aan de medewerkers over.	Ja, het management communiqueert dat onlinehulp zinvol is en dat blijkt ook uit de initiatieven die het daarrond neemt.		



quicksan

Implementatiekader

- E-health omschrijven
- Soorten e-health
- Veranderingsmodel
- Implementatiekader
- Quickscan

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd

[illegible]



E-health implementeren

Implementatiekader

- E-health omschrijven
- Soorten e-health
- Veranderingsmodel
- Implementatiekader
- Quicksan
- **Toolbox Karaat**

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd

Toolbox Karaat



							
visie	positie	onlinehulpaanbod				cliënten	partners
							
medewerkers	vorming	ethisch	juridisch	ict	tijd	geld	promotie

<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/mediatheek/kwaliteit/>





E-health implementeren

Implementatiekader

- E-health omschrijven
- Soorten e-health
- Veranderingsmodel
- Implementatiekader
- Quicksan
- **Toolbox Karaat**

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd



Toolbox Karaat



Een kaartspel met ongeveer 80 kaarten voor ...



startende aanbieder



ervaren aanbieder



vraag/kwaliteitscriterium voor medewerkers



vraag/kwaliteitscriterium voor leidinggevenden.

Neem per 2 een omslag en neem de kaarten door

Sorteer:

- Niet relevant
- Is OK
- Goed om eens bij stil te staan



E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

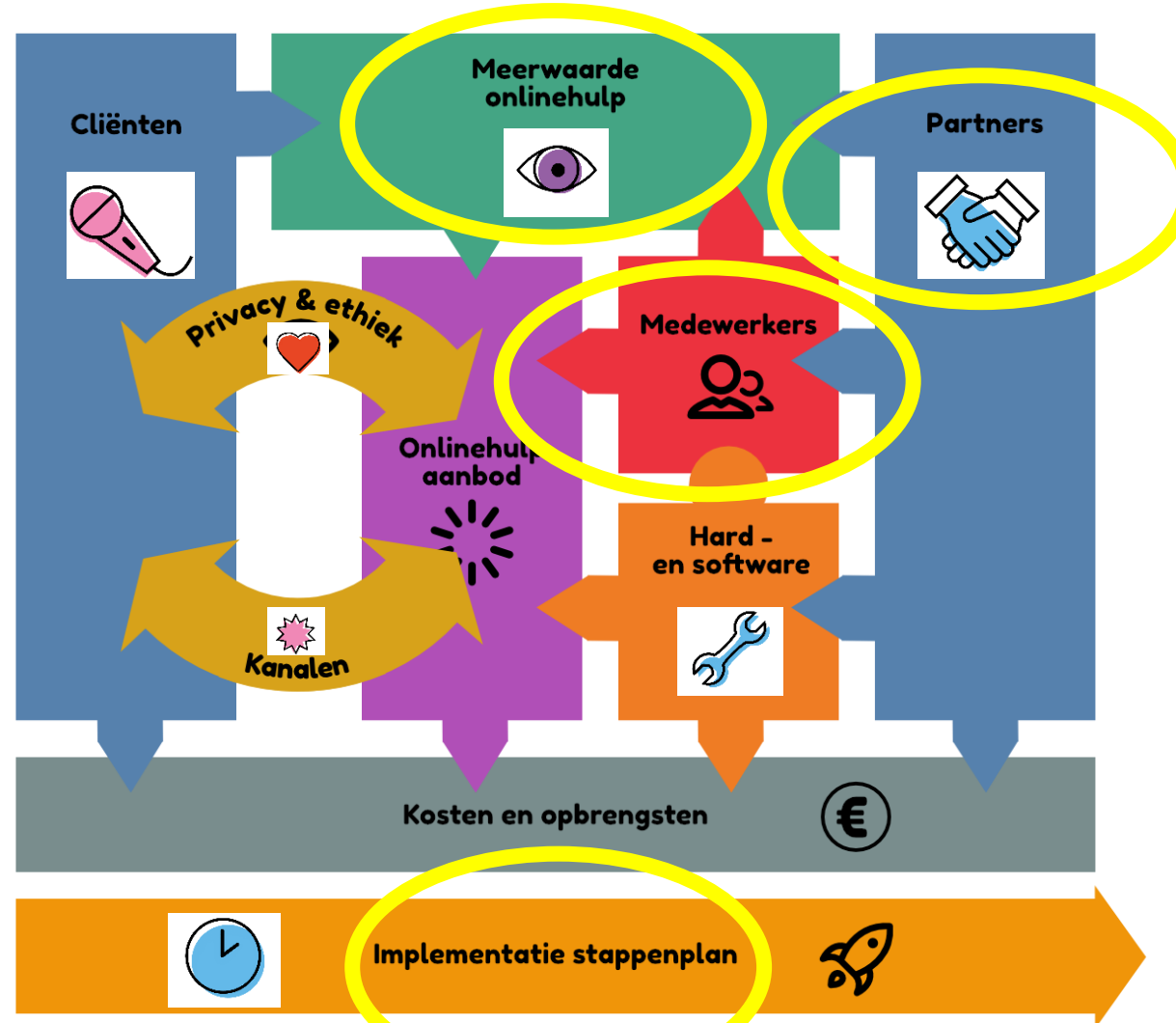
Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd



We zullen stilstaan bij :





E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

- Visie en positie
- Visie en positie tools
- Urgentie
- Cliëntreizen

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd



Meerwaarde en 'sense of urgency'



Implementatiekader

Sense of urgency

- Visie en positie
- Visie en positie tools
- Urgentie
- Cliëntreizen

Partners bepalen

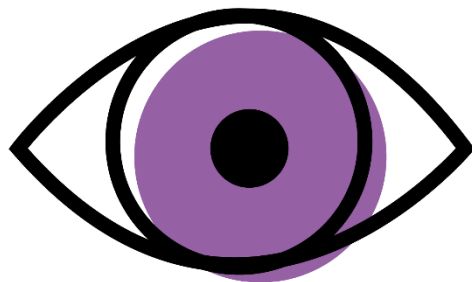
Vertrouwen in e-health

Mosterd



Investeer in visie & positioneren onlinehulp

... algemeen



- Rond welke thema's wil je je werking wel/niet profileren?
- Welke soorten onlinehulp wil je daarbij inzetten?
- Welke waarde hecht je aan zelfhulp, regie bij cliënt, ...?
- ...
- Hoe zie je de combinatie van face-to-face- en online hulp?
- Is je online-aanbod (vooral) preventief – zelfhulp – begeleidend – nazorg - ... ?
- Op welke thema's focus je met je onlinehulp?
- Op welke doelgroep focus je met je onlinehulp ?
- ...





E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

- Visie en positie
- **Visie en positie tools**
- Urgentie
- Cliëntreizen

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

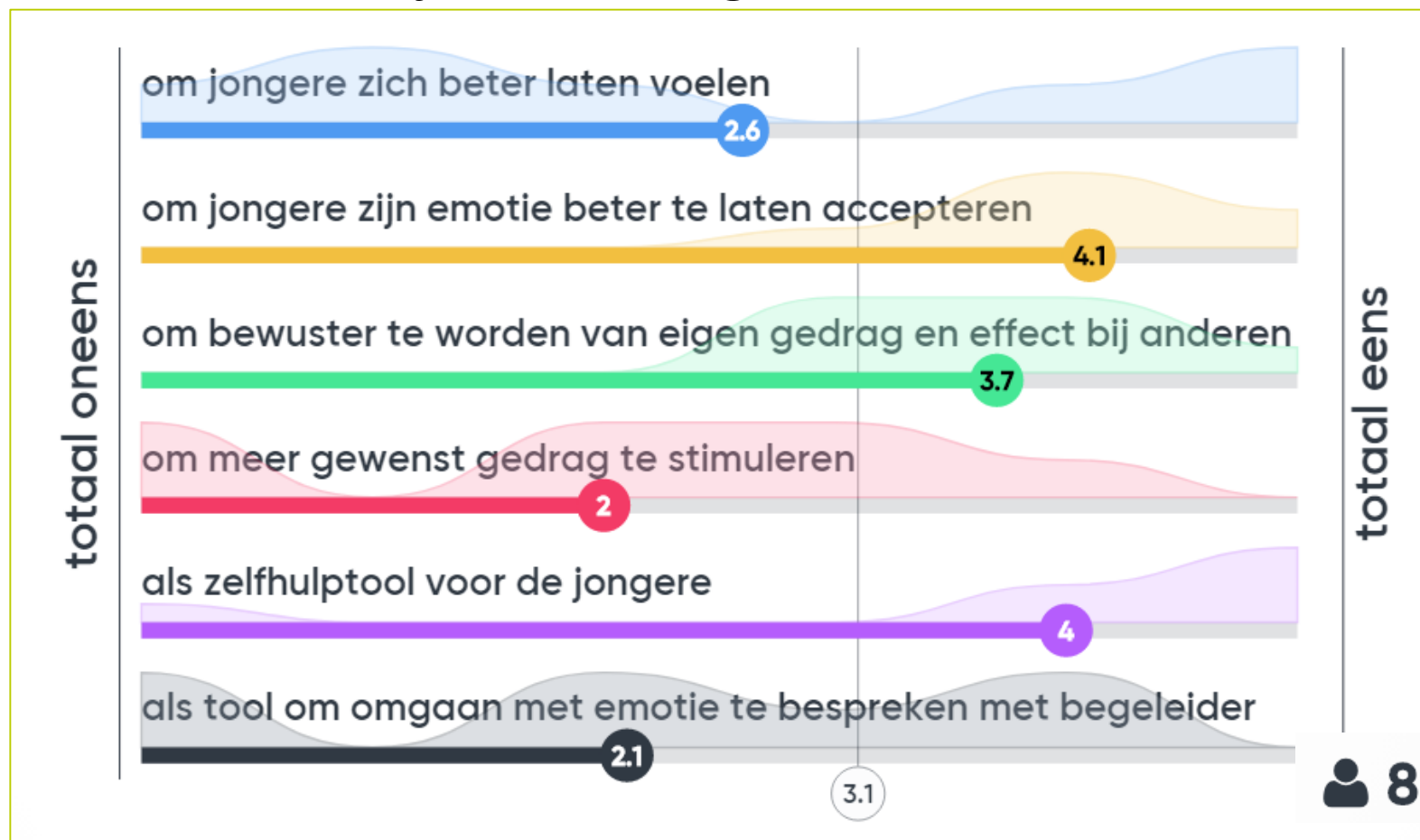
Mosterd



Investeer in visie & positioneren onlinehulp

... ook op het niveau van concrete onlinetools

Waarom wil je de emo-regulatietool inzetten?





Implementatiekader

Sense of urgency

- Visie en positie
- Visie en positie tools
- **Urgentie**
- Cliëntreizen

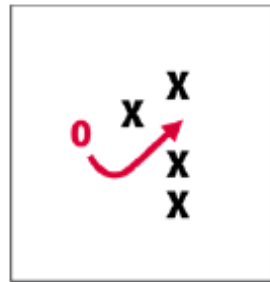
Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd

Ga op zoek naar 'sense of urgency'

Waarom zouden we onze werkgewoontes veranderen?



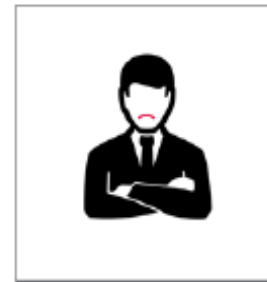
Complexe
ervaringen

Versimpeling



Verspilling

Onbenut
potentieel



Gebrek aan
vertrouwen

Transparantie



Overbodige
tussenlagen

Eigen regie



Beperkte
toegang

Onbeperkte
toegang

Botsman, Rachel & Wolters, Wouter



E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

- Visie en positie
- Visie en positie tools
- **Urgentie**
- Cliëntreizen

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd



Ga op zoek naar 'sense of urgency'

Wat frustrereert jou het meest bij het zorg bieden aan cliënten?



Implementatiekader

Sense of urgency

- Visie en positie
- Visie en positie tools
- Urgentie
- Cliëntreizen

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd



Ga op zoek naar 'sense of urgency'

... Wat frustreert jou het meest bij het zorg bieden aan cliënten (sessie 1)





Implementatiekader

Sense of urgency

- Visie en positie
- Visie en positie tools
- Urgentie
- Cliëntreizen

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd



Ga op zoek naar 'sense of urgency'

... Wat frustrereert jou het meest bij het zorg bieden aan cliënten (sessie 2)



25



E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

- Visie en positie
- Visie en positie tools
- **Urgentie**
- Cliëntreizen

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd



Ga op zoek naar 'sense of urgency' ... voorbeeld uit een CGG





E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

- Visie en positie
- Visie en positie tools
- Urgentie
- **Cliëntreizen**

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd



Betrek de doelgroep via een cliëntreis



arteveldehogeschool		Cliëntreis - (online) hulp- en dienstverlening in zorg en welzijn - casus:	
stap voor de cliënt		Breng cliëntstappen van hulptraject gedetailleerd in kaart	
		Geef aan welk contactkanaal gebruikt wordt	
		Vermeld relevante inhoud van dat contact	
soort contact			
inhoud contact			
emotie cliënt	positief	Geef per stap emotie aan van de cliënt	
	neutraal		
	negatief		
emotie hulpverlener	positief	Geef per stap emotie aan van de medewerker	
	neutraal		
	negatief		
opmerkingen		Hier is nog ruimte voor opmerkingen	



Implementatiekader

Sense of urgency

- Visie en positie
- Visie en positie tools
- Urgentie
- Cliëntreizen

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd

Betrek de doelgroep via een cliëntreis



Cliëntreis - (online) hulp- en dienstverlening Studentenvoorziening - casus: student met faalangst

stap voor de cliënt		Emma krijgt introductieles over STUVO	Emma heeft probleem na labo en contacteert Stuvo	Wachten op antwoord	Emma krijgt e-mail-antwoord	Datum bevestigen	1 ^e gesprek met Stuvo-medewerker	...	Laatste gesprek met Stuvo-medewerker	Wat nu?
soort contact		Luisteren en kijken	Via mail		Via mail	Via mail	F2F-gesprek		F2F-gesprek	Geen contact meer
inhoud contact		Algemene presentatie	Vraag naar hulp		Voorstel voor gesprek met datavoorstellen				Afronding + hoe nu verder ?	
emotie cliënt	positief	X			X	X	X	X	X	
	neutraal									onzeker
	negatief		X	X	Geen zicht op of en zo ja welke reactie er komt					X
emotie hulpverlener	positief	X				X	X	X	X	
	neutraal		X	Ok dat student ons contacteert		X				X
	negatief			X	Weer een mail te versturen					Hoe gaat 't nu met die student?
opmerkingen		Afweging bij Emma: hoe neem ik best contact op?								Als medewerker 'bezorgd' / 'nieuwsgierig' is hoe met student gaat. Is het dan OK om zelf contact op te nemen?

versie oktober 2018





E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

- Visie en positie
- Visie en positie tools
- Urgentie
- **Cliëntreizen**

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd

Waar kan onlinehulp pijnpunten aanpakken



Cliëntreis - (online) hulp- en dienstverlening Studentenvoorziening - casus: student met faalangst

stap voor de cliënt	Emma krijgt introductieles over STUVO	Emma heeft probleem na labo en contacteert Stuvo	Wachten op antwoord	Emma krijgt e-mail-antwoord	Datum bevestigen	1 ^e gesprek met Stuvo-medewerker	...	Laatste gesprek met Stuvo-medewerker	Wat nu?
soort contact	Luisteren en kijken	Via mail		Via mail	Via mail	F2F-gesprek		F2F-gesprek	Geen contact meer
inhoud contact	Algemene presentatie	Vraag naar hulp		Voorstel voor gesprek met datavoorsstellen				Afronding + hoe nu verder?	Find monitoring
emotie cliënt	positief	X		Automatisch e-mailantwoord geeft student duidelijkheid en de medewerker tijd	X	X	X	X	
	neutraal					Online afspraak planner zou meerwaarde zijn		Online evaluatie aangevuld met suggesties om alleen verder te kunnen?	onzeker
	negatief		X	Geen zicht op of en zo ja welke reactie er komt	X				X
emotie hulpverlener	positief	X			X	X	X	X	Opvolgmail: Ca va?
	neutraal	Helderder formuleren hoe en waar STUVO contacteren + info over cultuur hieromtrent	X	Ok dat student ons contacteert	X				X
	negatief			Weer een mail te versturen					Hoe gaat 't nu met die student?
opmerkingen	Afweging bij Emma: hoe neem ik best contact op?								Als medewerker 'bezorgd' / 'nieuwsgierig' is hoe met student gaat. Is het dan OK om zelf contact op te nemen?

versie oktober 2018





E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

- Online = ruimer
- Partners in kaart

Vertrouwen in e-health

Mosterd



Partners bepalen





E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

- Online = ruimer
- Partners in kaart

Vertrouwen in e-health

Mosterd



Link naar en ga in zee met relevante partners





E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

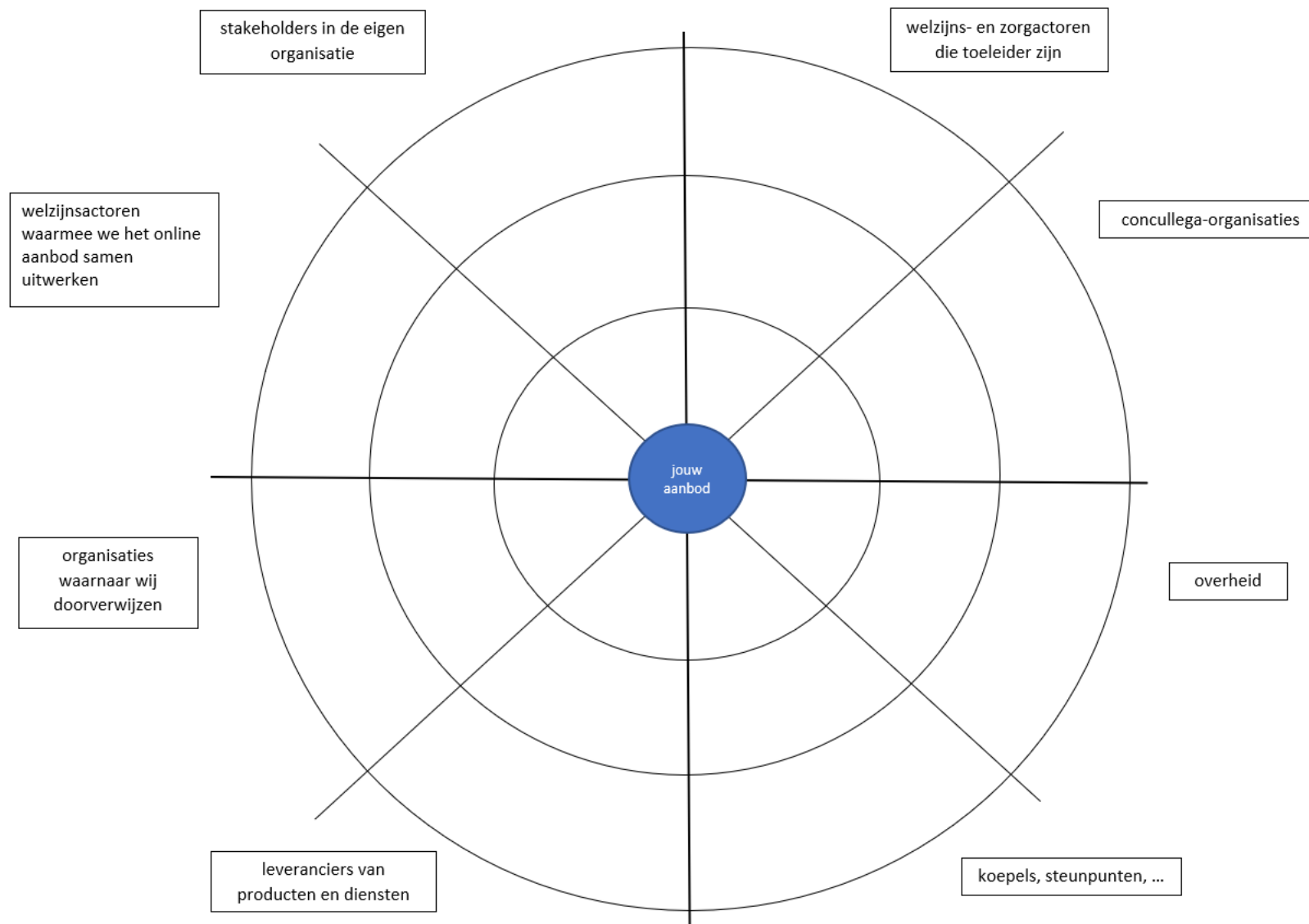
Partners bepalen

- Online = ruimer
- Partners in kaart

Vertrouwen in e-health

Mosterd

Breng relevante partners in kaart





E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

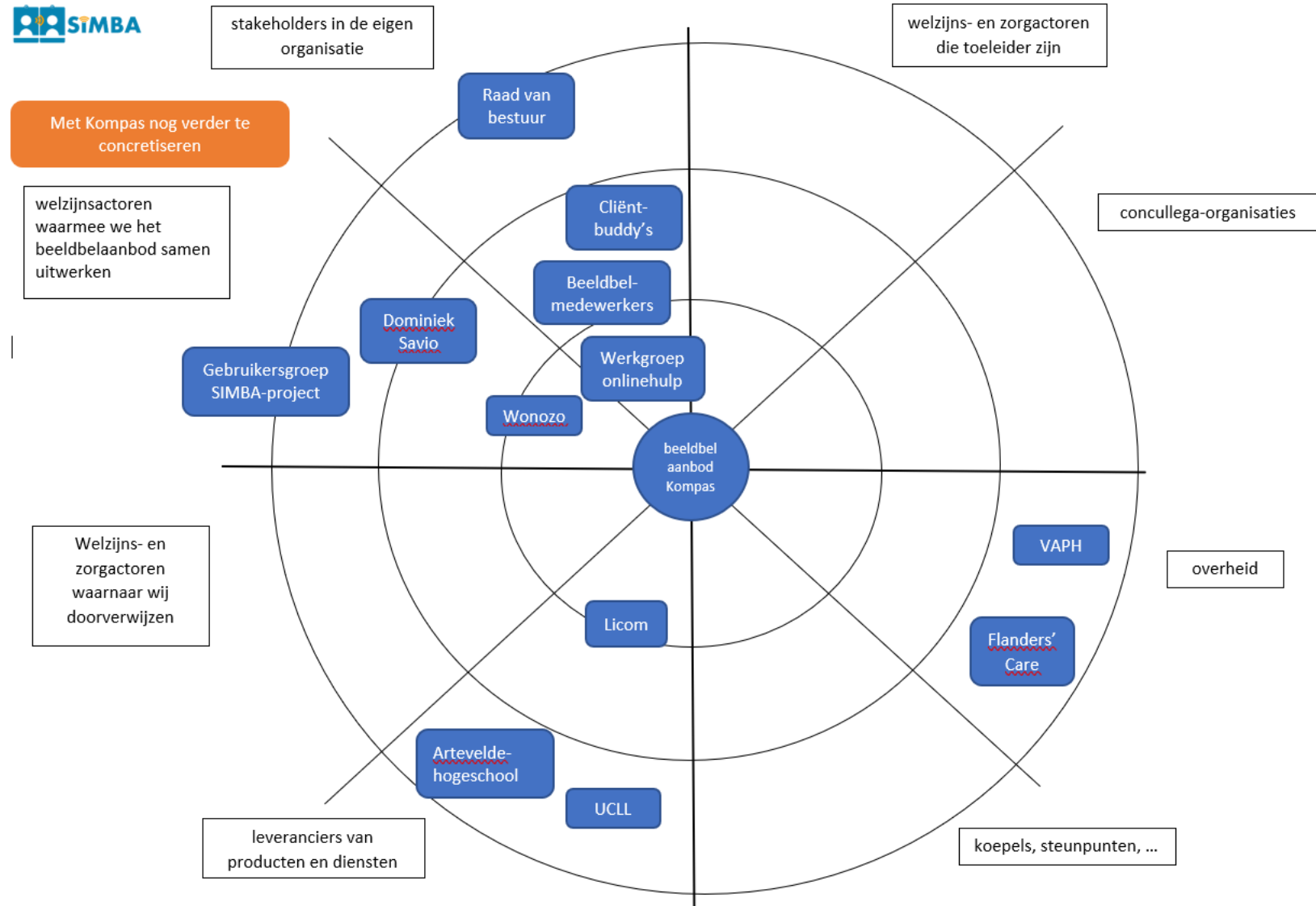
- Online = ruimer
- **Partners in kaart**

Vertrouwen in e-health

Mosterd



Breng relevante partners in kaart





E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

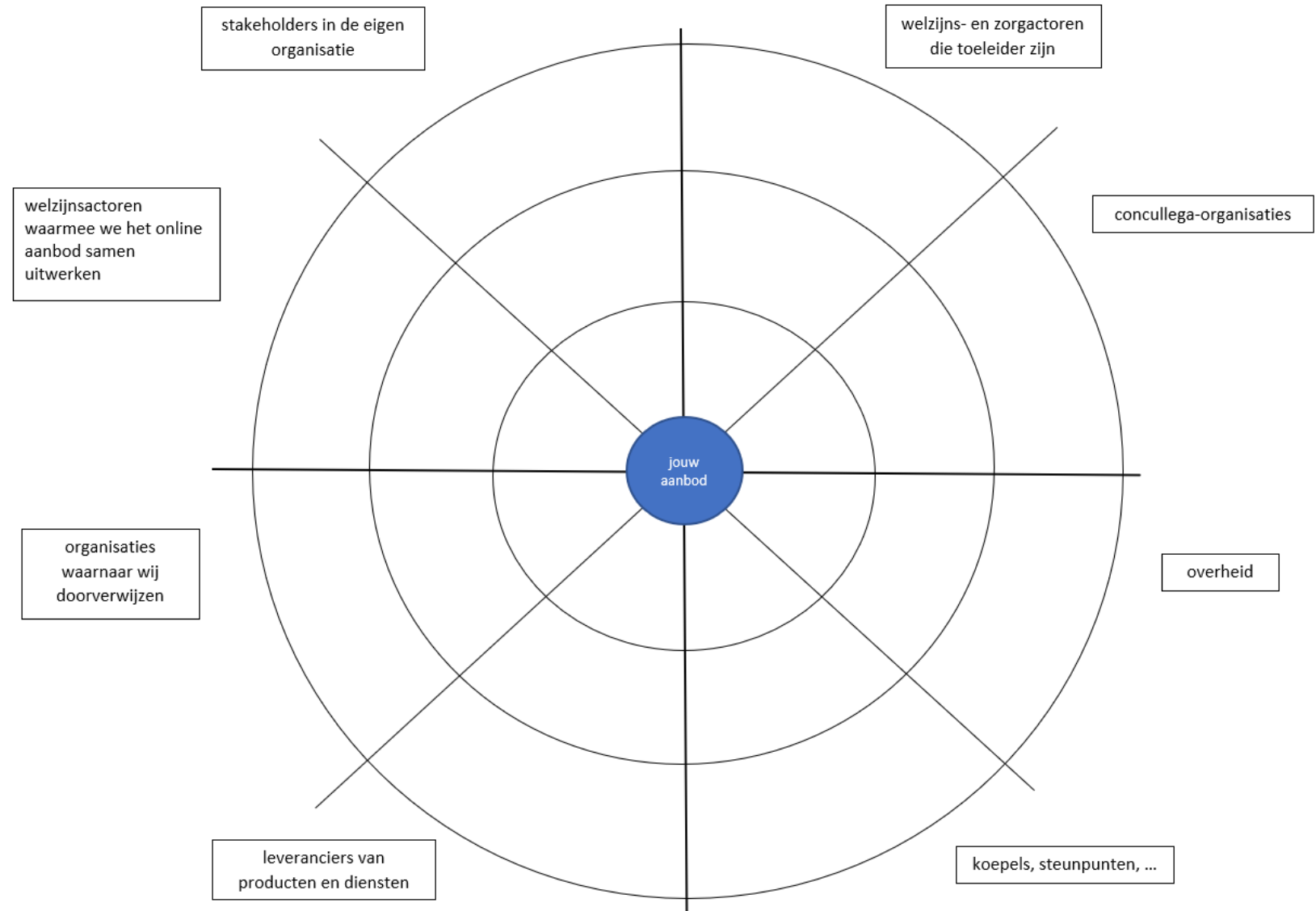
Partners bepalen

- Online = ruimer
- Partners in kaart

Vertrouwen in e-health

Mosterd

Maak je eigen overzicht





E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

- Veelzijdig
- Vorming

Mosterd



Medewerkers- en cliëntvertrouwen





- Veelzijdig
- Vorming

Medewerkersvertrouwen in onlinehulp is veelzijdig

Medewerkersvertrouwen in onlinehulp

iet akkoord

De tijd om onlinehulp te leren inzetten is een goede
tijdsinvestering

Onlinehulp sluit aan bij de hulp en zorg die ik reeds bied

Ik vind wel mijn weg om onlinehulp technisch onder de knie
te krijgen



Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

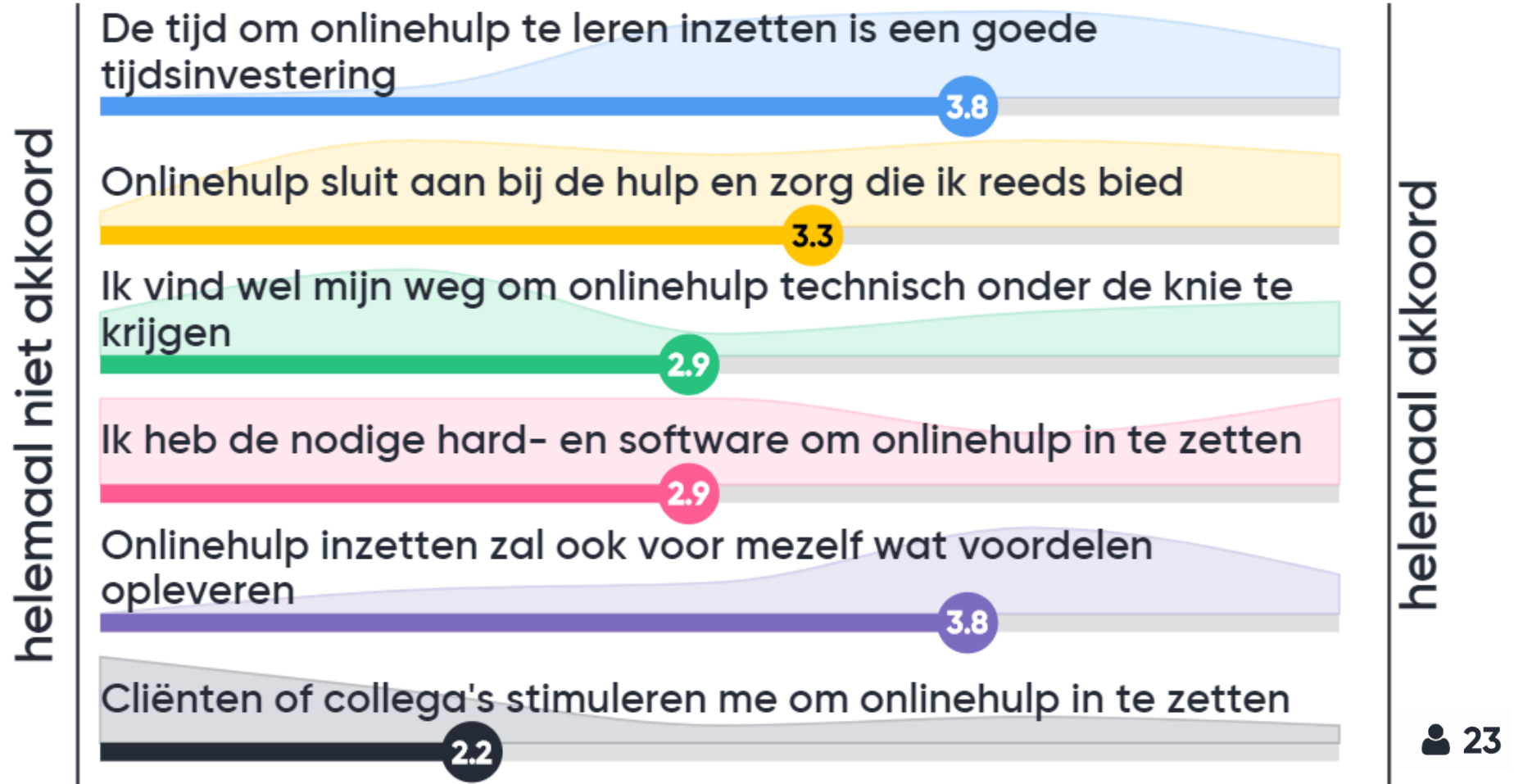
Vertrouwen in e-health

- Veelzijdig
- Vorming

Mosterd



Medewerkersvertrouwen in onlinehulp is veelzijdig ... sessie 1





Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

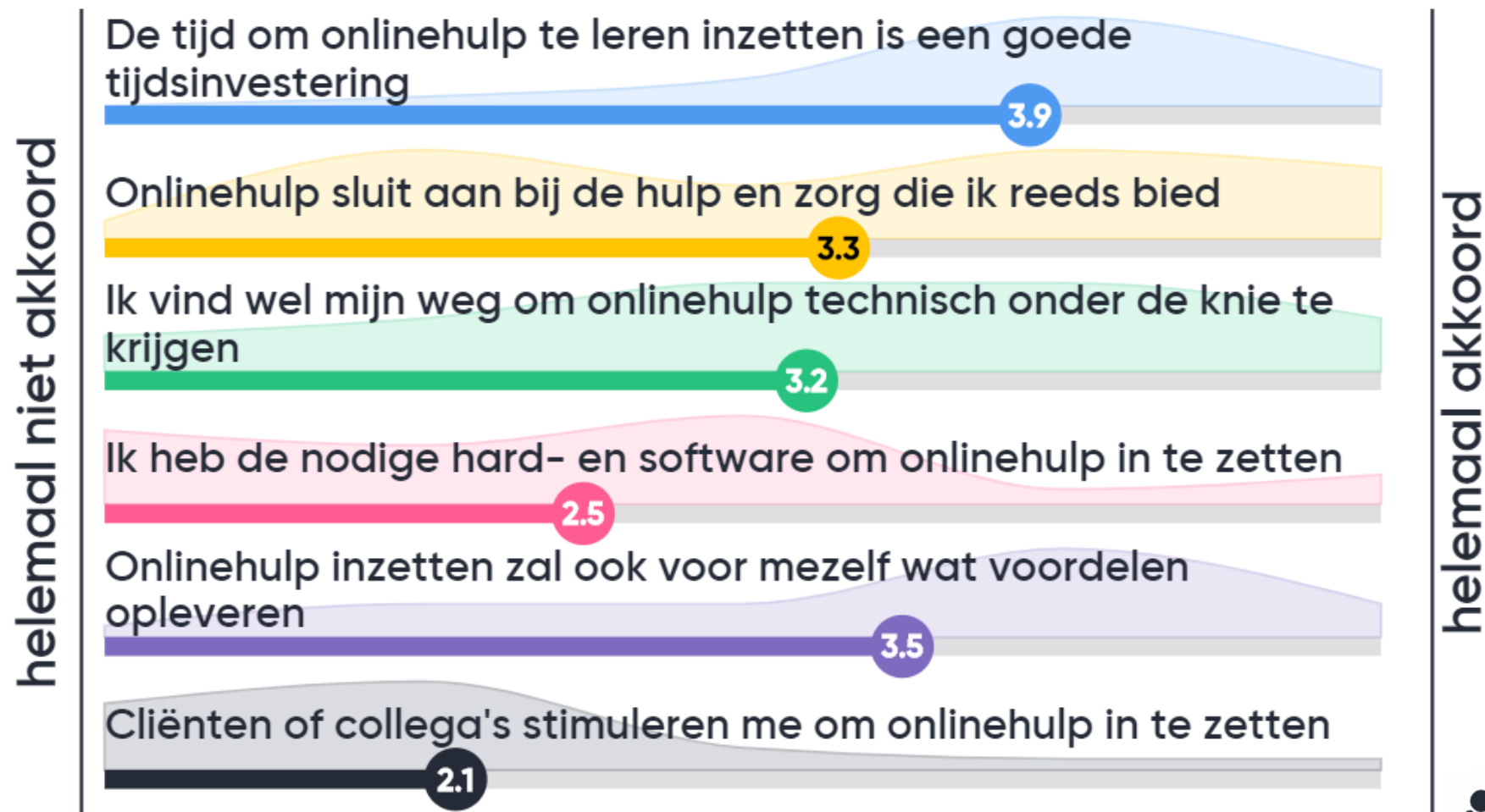
Vertrouwen in e-health

- Veelzijdig
- Vorming

Mosterd



Medewerkersvertrouwen in onlinehulp is veelzijdig ... sessie 2





E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

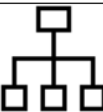
Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

- Veelzijdig
- Vorming

Mosterd

Medewerkersvertrouwen in onlinehulp is veelzijdig

	Het vertrouwen dat onlinehulp een meerwaarde is voor de hulp en zorg
	Het vertrouwen dat de inspanning om onlinetools te 'leren inzetten' de moeite waard is
	Het gevoel t.a.v. onlinehulp in de werkcontext
	Het vertrouwen van anderen
	Het vertrouwen in de condities van onlinehulp
	Het vertrouwen ten aanzien van internet
	De intentie om onlinehulp te gebruiken
	Het zelfvertrouwen waarmee onlinehulp wordt ingezet
	Het vertrouwen dat de organisatie een 'veilige' stimulerende context biedt.



Implementatiekader

Sense of urgency

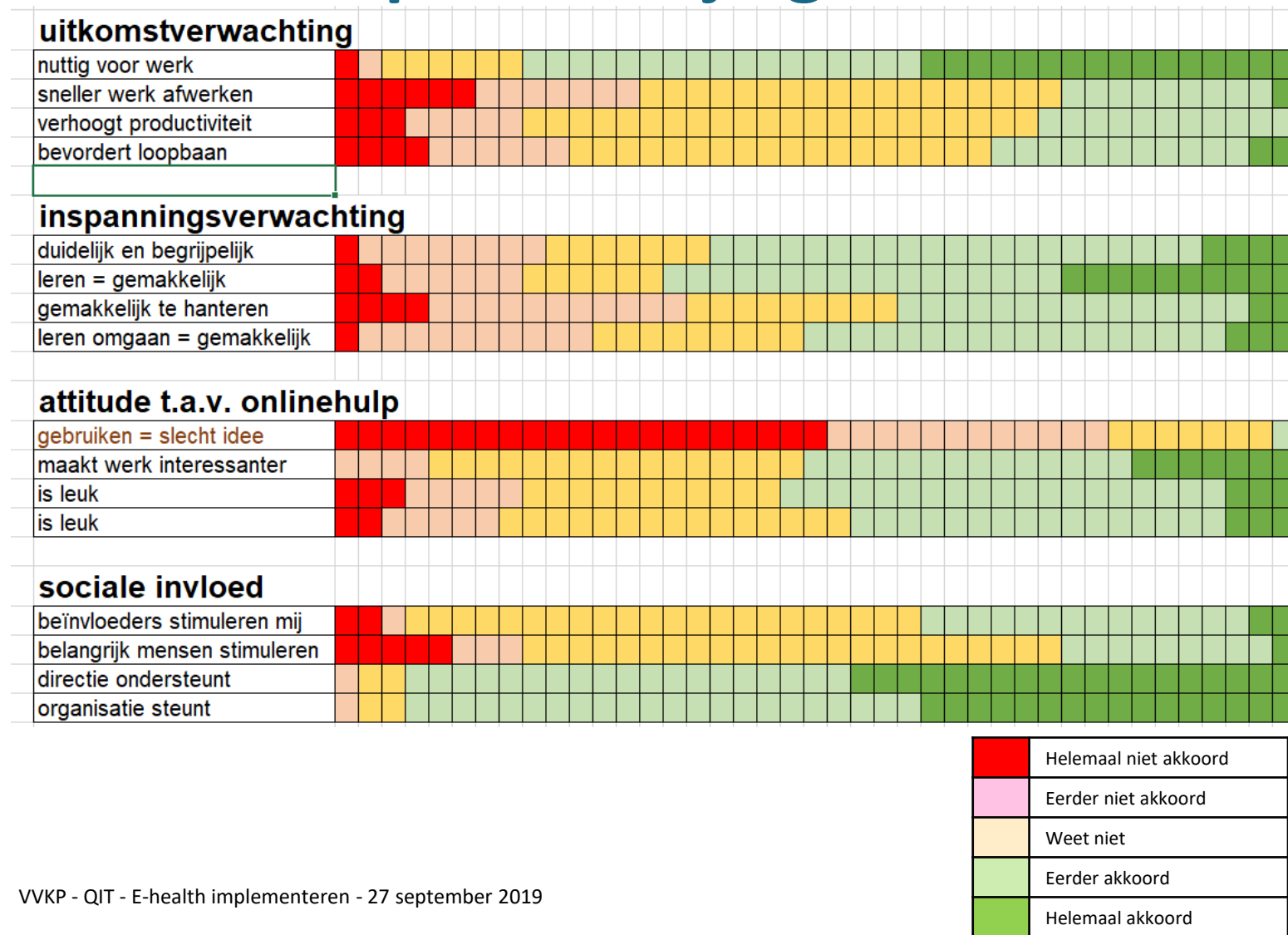
Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

- Veelzijdig
- Vorming

Mosterd

Medewerkersvertrouwen in onlinehulp is veelzijdig





E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

- Veelzijdig
- **Vorming**

Mosterd

Investeer in vorming van medewerkers



interesse in onlinetools
van cliënten



onlinehulpmogelijkheden
leren kennen



interview
over onlinehulp





E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd

- Karaat
- Bijscholing
- Simba
- onlinehulp-vlaanderen



Mosterd



E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd

- Karaat
- Bijscholing
- Simba
- onlinehulp-vlaanderen

Toolbox Karaat



							
visie	positie	onlinehulpaanbod				cliënten	partners
							
medewerkers	vorming	ethisch	juridisch	ict	tijd	geld	promotie

<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/mediatheek/kwaliteit/>



E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd

- Karaat
- **Bijscholing**
- Simba
- onlinehulp-vlaanderen

Bijscholing over onlinehulp

The screenshot shows the website of Artevelde Hogeschool. The header includes navigation links: Contact, Vacatures, Over ons, Inschrijven, English, Login. Below this is a menu: Home, Opleidingen, Bij ons studeren, Onderzoek, Dienstverlening. The main content area features a large image of a person sitting on a bench, looking at a smartphone. The text on the page reads: 'Meerdaagse bijscholing', 'Onlinehulp inschakelen in hulp en zorg: een drieluik'. Below the title, there is a paragraph: 'Als hulpverlener en zorgverstreker wil je zijn **daar waar je doelgroep is**, en dat is meer en meer ook online. Steeds meer hulp- en zorgorganisaties schakelen onlinehulp in. Digitale nabijheid overbrugt de fysieke afstand en biedt mogelijkheden om je doelen nog beter te realiseren. Daarenboven wordt **blended hulp** - de combinatie van face-to-facehulp en onlinehulp - het nieuwe normaal. Dit bijscholingsaanbod focust op drie aspecten:'. There is a button that says 'Schrijf je hier in voor editie 19-20'.

<https://www.arteveldehogeschool.be/opleidingen/bijscholing-en-studiedagen/onlinehulp-inschakelen-hulp-en-zorg>



E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd

- Karaat
- Bijscholing
- **Simba**
- onlinehulp-vlaanderen



SIMBA

Tools voor succesvol implementeren van beeldbellen in ambulante hulp



<https://elearning-onlinehulp.be/simba/>



E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd

- Karaat
- Bijscholing
- Simba
- **onlinehulp-vlaanderen**

www.onlinehulp-vlaanderen.be



www.onlinehulp-vlaanderen.be



E-health implementeren

Implementatiekader

Sense of urgency

Partners bepalen

Vertrouwen in e-health

Mosterd



Vragen ?



www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be
www.sociaal-werk-netwerkt-online.be



philippe.bocklandt@arteveldehs.be



@PhBocklandt



Philippe Bocklandt



Philippe Bocklandt