

Beeldbellen snelst groeiende e-health toepassing, onveiligheid nog drempel

20 juni 2017

Zorgelijk vinden de respondenten uit het onderzoek van Webcamconsult het wel dat ICT-afdelingen van zorginstellingen zich slechts langzaam aanpassen aan de nieuwe veiligheidseisen die de opkomst van e-healthtoepassingen met zich meebrengen. Een kwart van de organisaties met eigen plannen om e-health toepassingen in te voeren, vertrouwt de capaciteit van de IT-afdeling niet of denkt dat deze capaciteit onvoldoende is.

Dat is een belangrijke reden om een toepassing zoals beeldbellen (vooralsnog) niet uit te rollen, omdat de intrinsieke veiligheid van dergelijke toepassingen zelf vaak onvoldoende geacht wordt. Wanneer externe druk wordt uitgeoefend – zoals wanneer de overheid of verzekeraars een basisbeveiliging verplicht stellen – zou helpen bij het verbeteren van de veiligheid van beeldbellen. Verder missen beeldbeltoepassingen vaak gewenste functionaliteiten zoals de mogelijkheid van een digitaal spreekuur.

80% zorgmedewerkers wil e-health toepassingen

Twijfels terzijde, 80 procent van de respondenten uit de studie wil graag dat er e-health toepassingen ingevoerd worden. 14 procent denkt daarbij in ieder geval aan beeldbellen, omdat dit zowel de behandelaar (tijdbesparing) als patiënt (meer privacy, minder fysieke verplaatsingen) ontlast. Met 40 procent staat deze toepassing nu op een tweede plek, achter het digitaal patiëntendossier. Dat wordt door 56 procent van de zorginstellingen gebruikt.

De overheid is in ieder geval voorstander van de inzet van beeldbellen. Demissionair VWS-minister Edith Schippers stelde in 2014 dat in 2019 iedere Nederlander toegang moet kunnen krijgen tot beeldschermzorg, waarmee bijvoorbeeld voor thuiswonende senioren zorg-opafstand binnen het bereik komt. In haar Kamerbrief juli 2014 over e-health en zorgverbetering schreef Schippers: "binnen vijf jaar heeft iedereen die zorg en ondersteuning thuis ontvangt de mogelijkheid om – desgewenst – via een beeldscherm 24 uur per dag met een zorgverlener te communiceren. [...] Dit draagt eraan bij dat mensen langer veilig thuis kunnen wonen."

Bovengemiddelde groei beeldbellen in ziekenhuizen

De groei in het gebruik van beeldbellen vond het afgelopen jaar bovengemiddeld plaats in ziekenhuizen. Respondenten in de thuiszorg noemden beeldbellen niet of nauwelijks, terwijl dit een jaar eerder in dit segment de meestgenoemde toepassing was. Andere veelgebruikte e-health toepassingen zijn onder meer smartphones met sensors voor valdetectie, zelfmonitoring-systemen en toepassingen voor beter medicijngebruik.

De onderzoekers noemen het opvallend dat voor het merendeel ICT-afdelingen of het algemeen management besluiten over de invoering van e-health toepassingen. Slechts in 4 procent van de gevallen was iemand vanuit de zorg (direct) verantwoordelijk voor het besluit om een e-health toepassing in te voeren.

Van de 80 procent respondenten die graag (nieuwe) e-health toepassingen in de organisatie

ziet, was slechts ruim een kwart 'initiërend' en 15 procent beslisser. 90 procent (er zijn meer rollen mogelijk als respondent) noemde zichzelf ondersteunend en 19 procent is (ook) eindgebruiker. Een derde van de respondenten werkt in een ziekenhuis, 15 procent in de thuiszorg. De rest was onder meer huisarts, werkzaam in de gehandicaptenzorg of in verzorgingstehuizen.

Kwaliteit beeldverbinding van groot belang

Verdere resultaten van het onderzoek geven onder meer aan dat behalve een goede beveiliging de kwaliteit van de verbinding van groot belang is om beeldbellen te stimuleren. Gebrek aan gewenning is voor 60 procent van de bestaande gebruikers van beeldbellen een reden om deze functionaliteit nog beperkt in te zetten. De andere werkwijze, wel visueel maar geen direct contact, biedt voordelen in tijd maar vergt ook een duidelijke gewenningsperiode.

De veiligheid van beeldbellen is vaak ook onvoldoende omdat er bij eerste ervaringen in deze toepassing vaak minder goed beveiligde consumententoepassingen gebruikt worden, in plaats van specifieke zorggerichte toepassingen zoals van het Nederlandse Compaan. Vaak is de IT-afdeling hier niet bij betrokken (een geval van 'shadow IT') en wordt het initiatief door de behandelaars zelf genomen. Dit verlaagt de drempel in het gebruik tussen behandelaar en patiënt, maar beperkt de verdere uitrol.

Toepassingen voor beeldbellen

Er zijn veel toepassingen voor beeldbellen, behalve het algemeen tijd besparen door minder fysiek bezoek. Professionals in de zorg kunnen beeldbellen gebruiken om zaken af te handelen waarvoor zij anders fysiek ergens aanwezig moeten zijn. Zo is het bij Compaan mogelijk om te om te beeldbellen met een verpleegster maar ook om video's te agenderen van bijvoorbeeld fysiotherapie-oefeningen of instructie te geven voor medicijngebruik. Mantelzorgers zoals familieleden kunnen de Compaan-gebruikers helpen bij zaken zoals het bestellen van de maaltijden en boodschappen.