



KNOV advies – e-health - Communicatie

Sinds het begin van de Corona crisis zijn diverse verloskundigenpraktijken op zoek gegaan naar manieren om in contact te blijven met de cliënt. Er zijn veel inventieve ideeën door verloskundigen bedacht die gebruik maken van beeldbellen, chatten, insta stories, website enz enz.

Tevens zijn er veel digitale aanbieders die ons als verloskundigen willen ondersteunen. Om door de bomen het bos te zien hierbij een beknopte informatie om mee te nemen in besluitvorming over functie en functionaliteit.

Vormen van contact

Globaal zijn er 6 vormen van digitaal contact die je kan inzetten.

1. Video bellen 1 op 1
2. Video bellen in een groep
3. Inloopspreekuur/spreekuur op afspraak middels videobellen
4. Chatfunctie/App
5. Email
6. Telefoon

Deze laatste spreekt voor zich en zullen we dus in dit overzicht niet uitgebreid uitwerken. Genoemd moet worden dat gewone telefonie als veilig mag worden beschouwd. VOIP bellen, Skype en What's app bellen zijn niet veilig.

Videocontact in een tijd van social distance

Het inzetten van videobellen biedt veel voordelen maar ook een aantal beperkende factoren. Verloskundigen, maar ook zwangeren en kraamvrouwen werken met ICT toepassingen die ze nog niet kennen en alle uitdagingen die daarbij passen.

Door gebruik te maken van videobellen kunt u de zwangere zien en de belangrijke non-verbale reactie tijdens het gesprek meenemen. Ook zijn dingen uit te beelden of te laten zien, zoals bijvoorbeeld een plaatje, cordring of andere zaken. De zwangere kan makkelijker laten zien waar ze last van heeft. Denk hierbij aan waar ze pijn heeft, spataderen, vlekjes en dergelijke.

Zorg ervoor dat u tijdens het videobellen in een neutrale (professionele) ruimte zit zonder gezinsleden om u heen, de zwangere kijkt namelijk ook letterlijk bij u binnen. Zo houdt u de professionaliteit en vertrouwelijkheid van een videoconsult gewaarborgd. Meer tips zijn in dit artikel terug te vinden: <https://www.linkedin.com/pulse/tien-top-tips-het-telefonisch-consult-tine-oudshoorn/?trackingId=s%2F2XWLYpTOJ%2BQmX6RCllw%3D%3D>

Keuze

Bij keuze voor gebruik van een van onderstaande aanbieders is het altijd van belang om na te denken over de termijn waarop u gebruik wilt maken van de diensten. Is het een



functionaliteit die u na de Coronacrisis ook nog wilt inzetten of echt bedoeld als tijdelijke oplossing? Wilt u het VSV-breed inbedden of alleen binnen de eigen praktijk?

Tevens is het belangrijk om na te gaan voor welke functie u een bepaald ICT middel inzet. Heeft het een puur sociale functie en wordt er absoluut niet medisch inhoudelijk gecommuniceerd dan is een NEN-certificering niet noodzakelijk. Met medisch inhoudelijke communicatie is het wel noodzakelijk. Echter, communicatie tussen cliënten en verloskundigen is medisch inhoudelijk. In de huidige situatie wordt er gebruik gemaakt van WhatsApp/facetime/skype/zoom. Deze tools zijn niet AVG-proof en voldoen niet aan de NEN7510 certificering. Deze kunnen dus niet voor medisch inhoudelijke zorg ingezet worden. Wanneer u hier gebruik van wilt maken dan lijkt het voor nu het meest logisch om gebruik te gaan maken van een betaalde optie.

Passend bij inzet in de verloskundigenpraktijk zijn bijvoorbeeld Mobilea en webcamconsult. Natuurlijk zijn er meerdere opties wat het beste past hangt af van wat u er mee wilt doen. Bij de bronnen staan twee links naar overzichten van ICT-tools/functionaliteiten.

Mobilea

Is een videobeloopie die op dit moment ingezet kan worden voor videobellen 1 op 1 of in een groep. Zij streven nu naar uitbreiding van groepsbellen naar 50 personen. Er kan gewerkt worden met consulten op afspraak of inloop spreekuur. Het is bewezen digibeet-proof. En er kunnen documenten, foto's en weblinks gedeeld worden. Het is tijdelijk gratis, in 1 dag operationeel. Neem voor meer informatie contact op met Ruud Bleeker: ruud@mobilea.nl

Webcamconsult

Is een videobeloopie die meteen te gebruiken is. Het is een virtuele spreekkamer en er is de mogelijkheid tot een inloopspreekuur of spreekuur op afspraak. De eerste maand is het gebruik gratis, daarna een abonnement afhankelijk van het aantal behandelaars/accounts u afneemt. Bij deze optie kan er 1 op 1 en in een groep gebeld worden met maximaal 10 mensen tegelijk. Er wordt gekeken naar uitbreiding van dit aantal mensen. Neem voor meer informatie contact op met Bert van Gerwen, info@webcamconsult.com

Stichting centering Healthcare

Stichting centering Healthcare is bezig met het opzetten van een document voor invulling van videoconsulten in een groep. De verwachting is dat deze eind deze week volgt.

Chat en email

Wanneer er gekozen wordt voor het chatten middels bijvoorbeeld WhatsApp dan is het van belang te beseffen dat deze chatfunctie niet veilig beschouwd kan worden voor het delen van medische gegevens. Het kan wel ingezet worden voor sociaal contact tussen zwangeren onderling, wanneer u als verloskundige niet betrokken bent. SMS is voor WhatsApp een veilig alternatief en kan gebruikt worden medisch inhoudelijke informatiedeling.



Een e-mail moet als open brief beschouwd worden en is daarom ook niet veilig voor het delen van medische gegevens. Het kan wel gebruikt worden voor het verzenden van een nieuwsbrief. Zorgmail en andere beveiligde mail die versleuteld gebruikt kan worden, is wel veilig.

AVG

Natuurlijk vragen deze aanpassingen in het uitvoeren van de praktijk aanpassingen om alles weer AVG-proof te laten verlopen. Bij het toepassen van nieuwe middelen voor communicatie is het van belang om het **privacybeleid** van de praktijk aan te vullen. Als aanpassing via de website lopen dan moet je controleren of het **privacystatement** op je website ook aangepast worden. Het kan zijn dat dit in jouw praktijk één document is. Bij het aanbieden van een e-consult kan het zijn dat je deze ook moet opnemen in het **verwerkingsregister**. Bij gebruik van nieuwe leveranciers moeten er afspraken gemaakt worden met deze verwerker in een **verwerkingsovereenkomst**.

Tevens is het ook van belang het **AVG toestemmingsformulier** aan te vullen wanneer het gegevens delen betreft met partijen waarmee u nu nog geen gegevens deelt. Bestaande cliënten kunt u apart om toestemming vragen. Deze toestemming moet aantoonbaar zijn, dat wil niet zeggen dat dit altijd op papier moet. U kunt ook alle cliënten toestemming vragen via de mail of hen iets laten ondertekenen tijdens de fysieke consulten. Wellicht overbodig te noemen: het aanpassen van de AVG is niet noodzakelijk wanneer er alleen telefoon gebruik wordt.

Bronnen

- Consultatie RSO GERRIT
- Consultatie Rosanne van der Sterre – Poolen @onlineverloskundige
- <https://mxi.nl/uploads/files/publication/beeldbeldoverzicht.pdf>
- <https://www.smarthealth.nl/beelddellen-zorg>