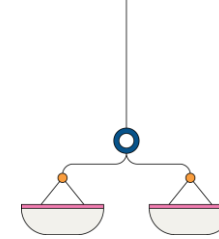


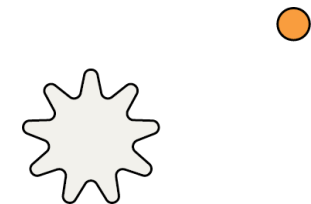
Kwaliteitskader digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning

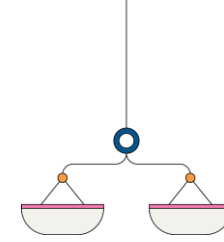
Fien Buelens & Tom Van Daele – Thomas More
Tom Seymoens & Jana Verplancke – Arteveldehogeschool



Digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning:

*“Elk aanbod aan **gebruikers** (burgers, cliënten, patiënten en hun netwerk) waarbij **technologie** (apps, websites, chatbots, virtual reality, wearables...) ingezet wordt, met het oog op **het behouden of verhogen van welzijn en gezondheid** in de ruime zin van het woord.”*

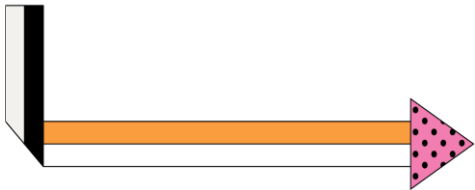




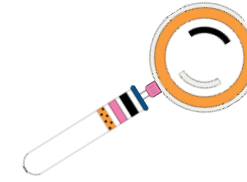
Snelle en voortdurende technologische ontwikkeling

Toename aan (Europese) wetgeving, richtlijnen, kaders, standaarden:

- ✧ General Data Protection Regulation (GDPR)
- ✧ NIS 2 & Cybersecurity Act
- ✧ EU AI Act
- ✧ Medical Device Regulation
- ✧ ...



Nood aan een uniform kader: duidelijkheid over (minimale) criteria die de kwaliteit van digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning bewaken.



Fase 1: opbouw van het kader:

- ✧ Literature review (279 bronnen): academische publicaties, wetgeving, standaarden, richtlijnen, white papers ...
- ✧ Expertinterviews (N=10)
- ✧ Delphi-onderzoek in 3 rondes met 48 experts

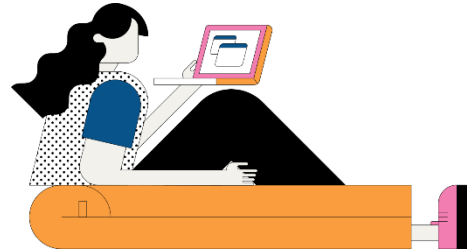
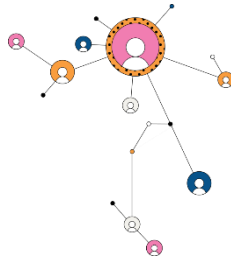
Fase 2: validatie van het kader:

- ✧ 4 focusgroepen (N=25)
- ✧ 2 bijomende expertinterviews

Fase 3: Valorisatie van het kader

- ✧ Vormgeving van het kwaliteitskader
- ✧ Afgeleid ondersteuningsinstrument (3 pilots)
- ✧ Governance





HET KWALITEITSKADER



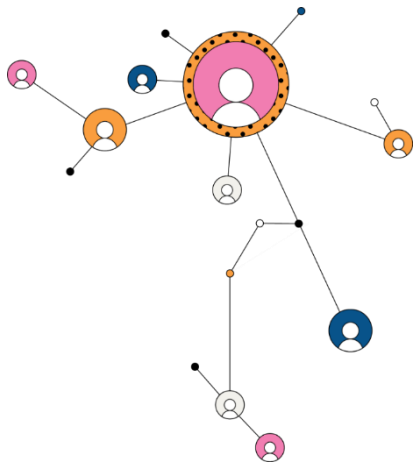
Startpunt:

ISO Standard 82304 for health and wellness applications

- ✧ Transparantie (wie is de ontwikkelaar, helpdesk, doel, doelgroep, gebruik AI ...)
- ✧ Gebruiksvriendelijkheid & toegankelijkheid
- ✧ Risico's en veiligheid
- ✧ Interoperabiliteit

Startpunt:

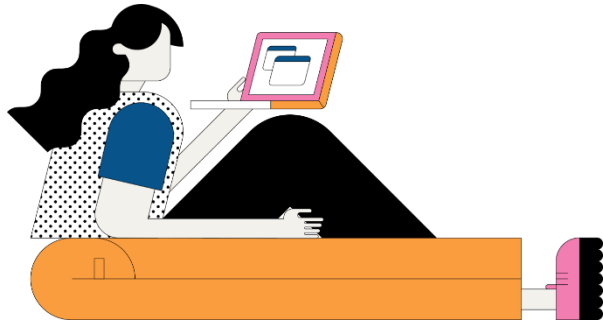
Health Technology Assessment Core Model - organizations



- ✧ Missie & visie
- ✧ Gebruikersondersteuning
- ✧ Opleiding professionals
- ✧ Kwaliteitsmonitoring
- ✧ Kostenbeheer

Startpunt:

Kader voor digitale competenties van sociale professionals



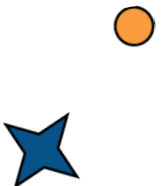
- ✧ Digitale competenties
- ✧ Digitale inclusie
- ✧ Bewuste technologie keuze
- ✧ Ethische gegevensverwerking
- ✧ Inspraak in visie-ontwikkeling
- ✧ Toekomstgericht



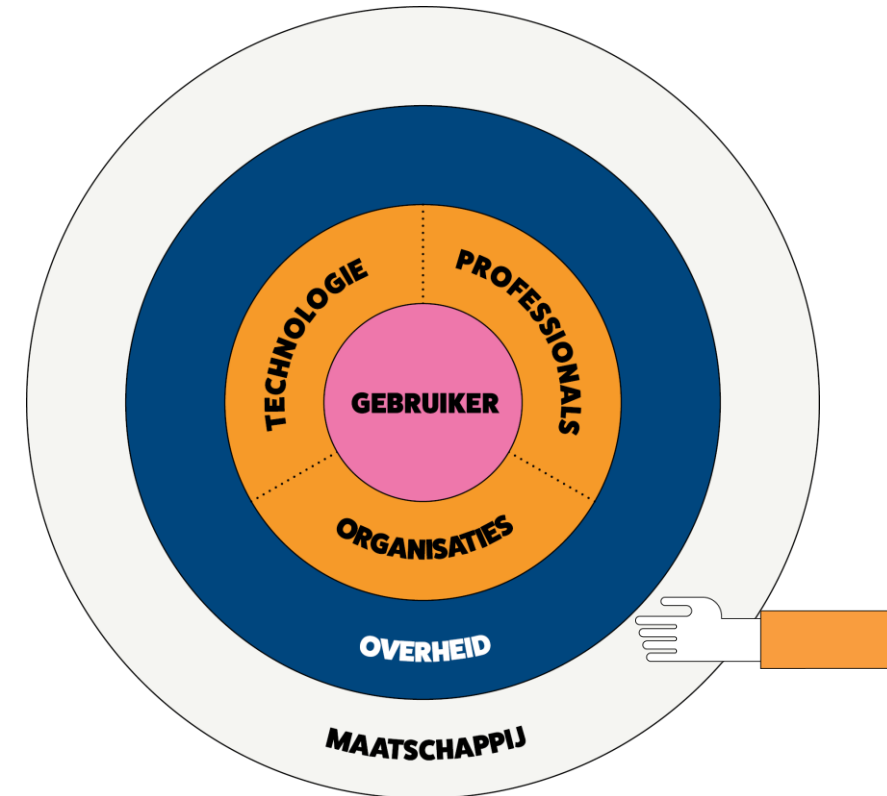
Over de drie pijlers heen beschrijft het kader 119 criteria.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen

- ✧ Must-have, minimale criteria (N=73)
- ✧ Criteria voor verdere optimalisatie (N=46)

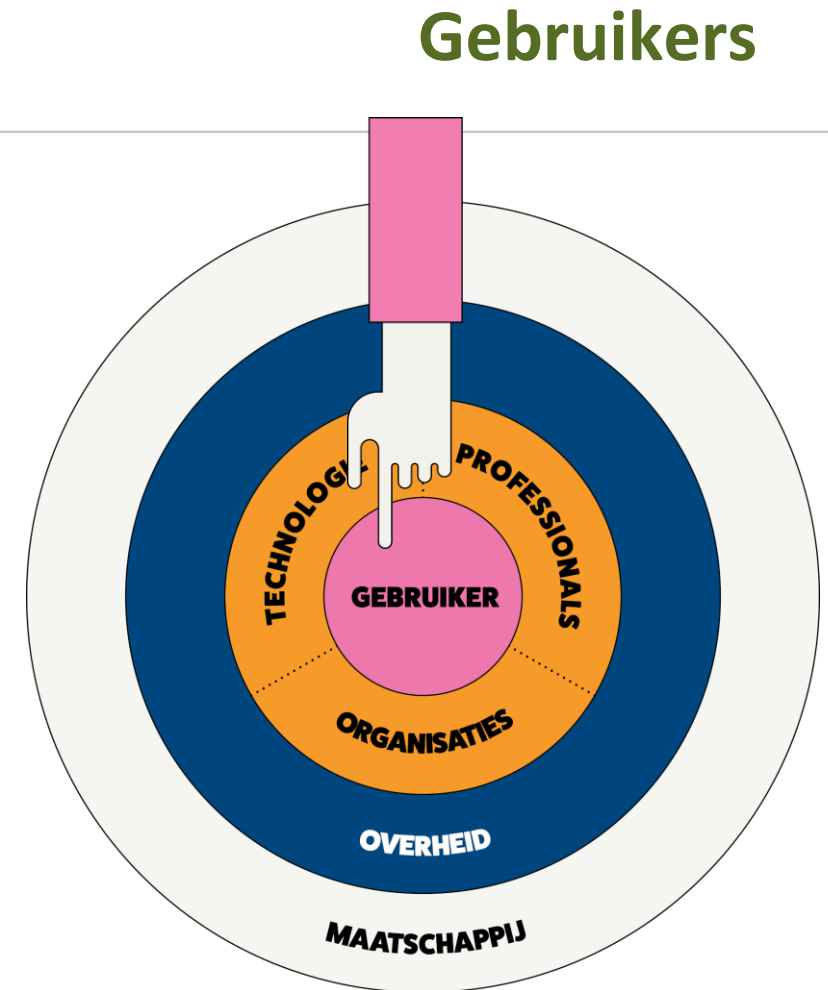


POSITIONERING VAN HET KADER



Ten dienste van de gebruikers (*burgers, cliënten, patiënten en hun netwerk*)

- ✧ Wensen, noden, verwachtingen en capaciteiten
- ✧ Verhoogde zekerheid en vertrouwen in digitale toepassingen
- ✧ Gebruikers dragen mee de regie en verantwoordelijkheid over kwalitatief en veilig gebruik



Organisaties, technologie, professionals

Organisaties

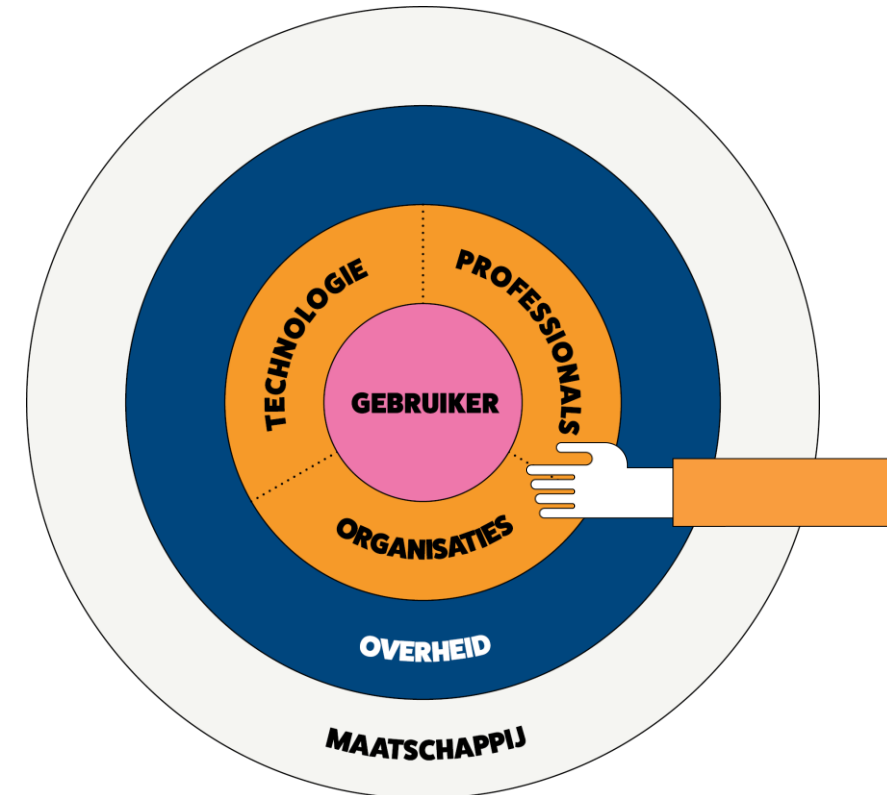
- ✧ Praktische leidraad bij implementatie, beheer en optimalisatie

Technologie (-ontwikkelaars)

- ✧ Overzicht van de nodige kwaliteitsvereisten voor betrouwbare, transparante dienstverlening en technologie

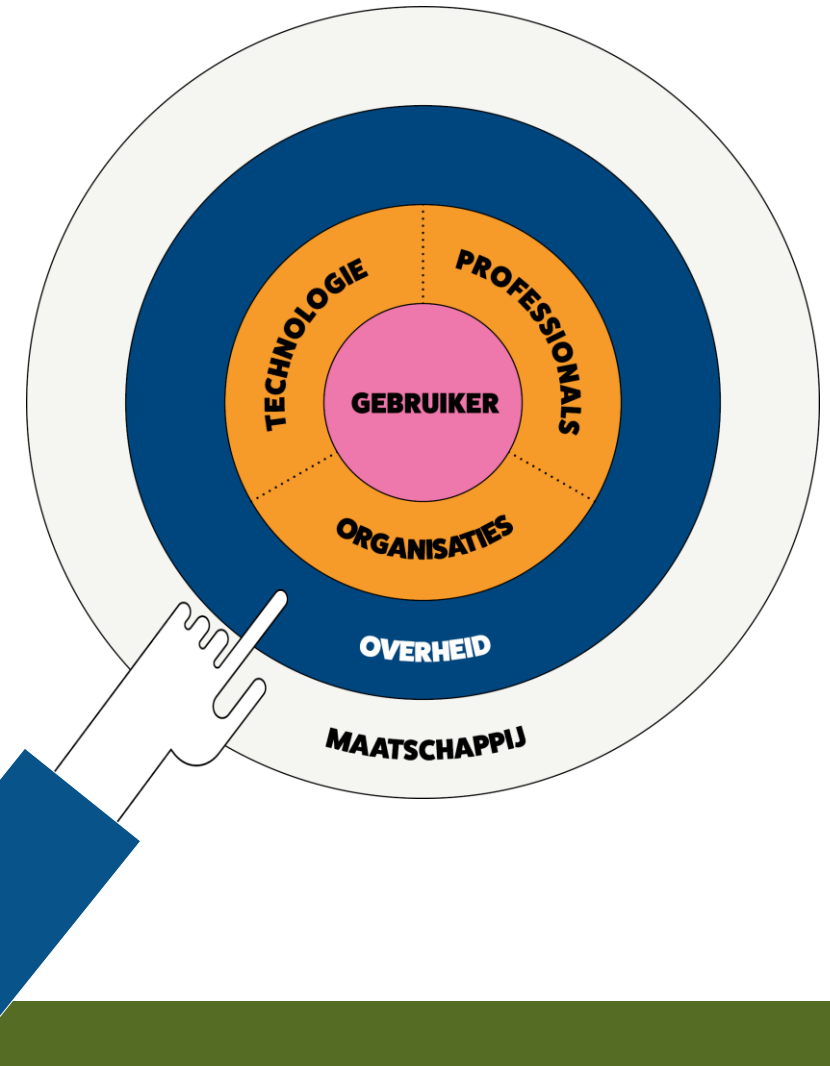
Professionals

- ✧ Verhoogd vertrouwen en vaardigheden rond gebruik digitale toepassingen, met aandacht voor digitale inclusie



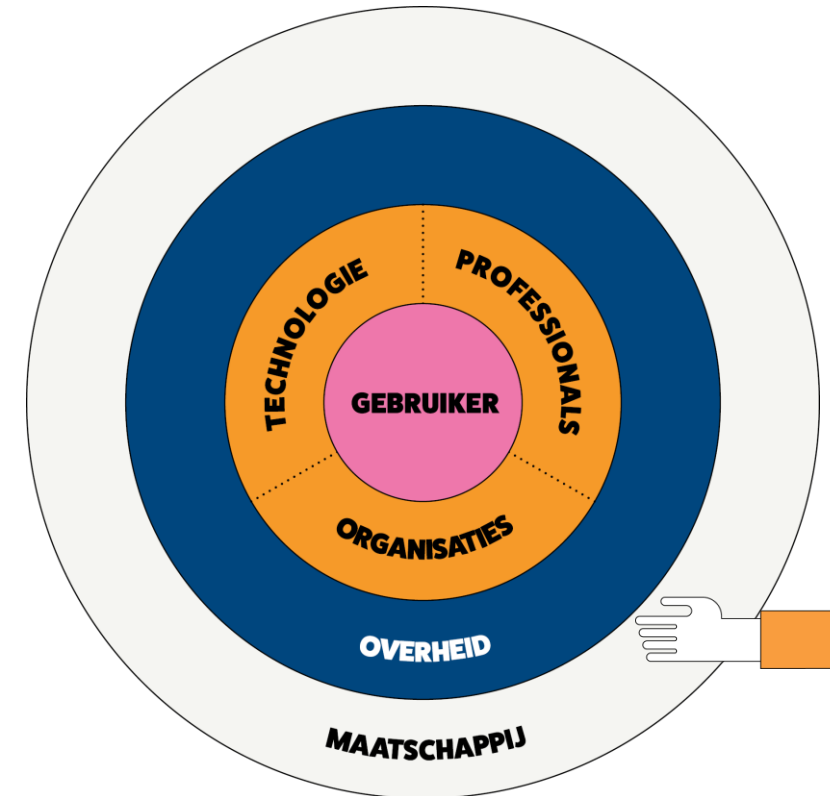
Overheden

- ✧ Regelgeving
- ✧ Beleidskeuzes
- ✧ Toezicht op een consistent niveau

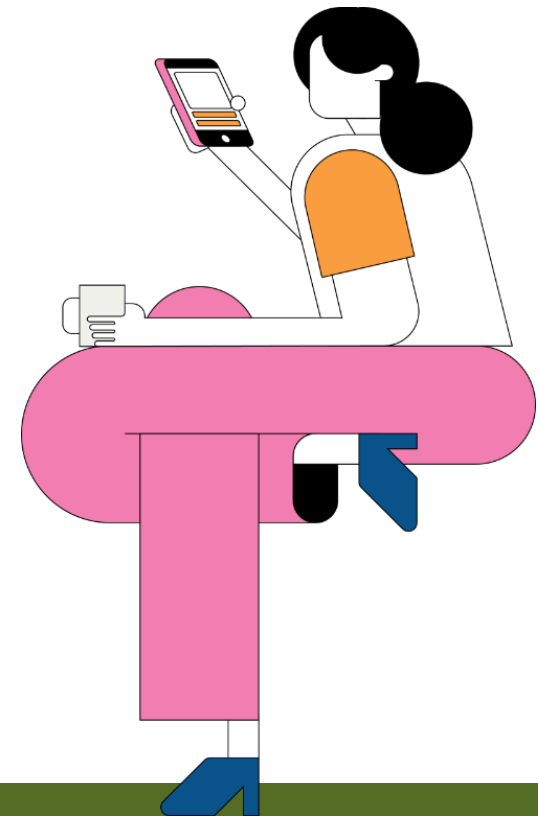


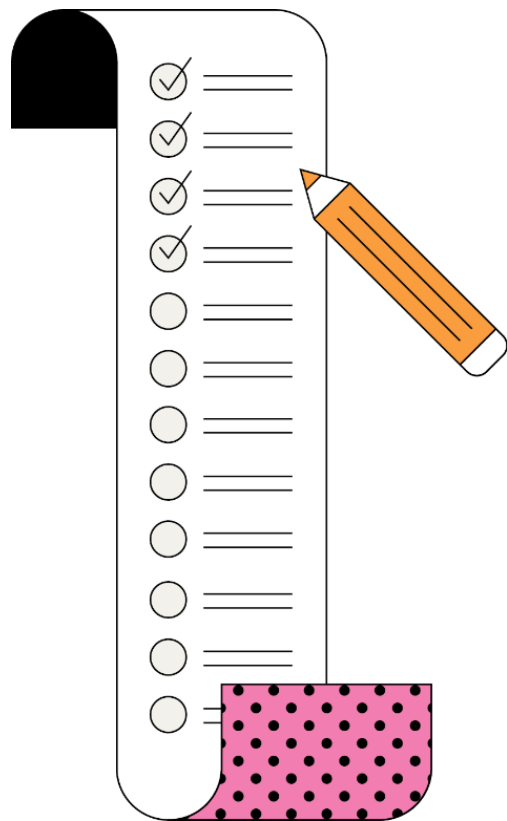
Maatschappij

- ✧ Evolutie over de tijd
- ✧ Technologische vooruitgang
- ✧ Veranderende noden



VERTALING NAAR DE PRAKTIJK





Handleiding bij het gebruik van dit aftoetsingsinstrument

Dit instrument is bedoeld om de kwaliteit af te toetsen bij de ontwikkeling, implementatie en het gebruik van digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning in de diverse contexten en diverse sectoren binnen het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Ideaal gezien wordt dit document gehanteerd als een leidraad om een gesprek te faciliteren binnen de organisatie om vanuit verschillende functies (directie, medewerkers, blended verantwoordelijken, ICT-medewerkers, etc.) te kijken naar het digitale aanbod.

Het instrument is opgebouwd rond drie pijlers: **technologie**, **organisatie** en **professionals**. De pijler technologie gaat over zowel de inhoud als de technische aspecten van de technologie. De pijler organisatie focust dan weer op de organisatorische aspecten en visie. Tot slot gaat de pijler professional over de vaardigheden van de medewerker in de digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning. Binnen elke pijler zijn verschillende kwaliteitscriteria opgenomen. Sommige criteria worden als **minimale vereisten** beschouwd, terwijl andere eerder **optioneel** zijn. Optionele criteria zijn aangeduid met een * in het instrument.

Er is geen aparte pijler over de gebruiker voorzien. Toch is hun betrokkenheid cruciaal. In elk van de drie bestaande pijlers wordt de gebruiker dan ook expliciet meegenomen (bv. in het ontwikkelen van de technologie, het vormen van een visie of het inschatten van digitale competenties), om zo kwalitatieve digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning op maat van de doelgroep te kunnen aanbieden.

Het invullen van dit aftoetsingsinstrument kan zowel op **individueel**, **team** als **organisatorisch niveau**. Men kan er ook voor kiezen om **niet alle pijlers** te doorlopen in één keer, maar dit op te delen over verschillende personen, werkgroepen of momenten. Voor elke pijler zijn er aparte tabbladen voorzien:

- Een **invultabblad**, waarin je per criterium kunt aangeven in welke mate eraan voldaan wordt (schaal van 0 (helemaal niet) tot 4 (helemaal wel)). Sommige criteria kan je enkel op 0 en 4 score omdat dit ja-neen-vragen zijn. Indien je het niet zeker weet, kan je "?" selecteren. Indien een criterium niet van toepassing is, kan je het openlaten; dit wordt dan niet meegerekend in de totaalscore.
- Een **resultatentabblad**, waarin de totaalscore automatisch wordt berekend.

Tip: De resultatentabbladen kunnen eenvoudig worden opgeslagen als pdf of worden afgedrukt. Zo kan je later makkelijk resultaten vergelijken, zowel over tijd als tussen teams of organisaties.



Toetsingsinstrument

Pijler technologie		0	1	2	3	4	?	Opmerkingen (max. 400 karakters)
Aanbieder	Pijler organisatie	0	1	2	3	4	?	Opmerkingen (max. 400 karakters)
	Digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning bieden							
	Pijler Professioneel	0	1	2	3	4	?	Opmerkingen (max. 400 karakters)
	Digitale inclusie en digitale competenties bevorderen							
	Digitale inclusie bevorderen							
Doel	1. Erkennen professionals dat gebruikers en hun netwerk ondersteuning kunnen nodig hebben bij het gebruik van technologie?							
Voorschriften	Technologie beïnvloeden							
	4. Is het duidelijk welke leeftijd de technologie medewerkers met betrekking tot gebruikers inschatten?							
	5. Indien van toepassing wetgeving medische							
	Medische hulpmiddelen die bedoeld zijn voor behandeling, preventie handicap. De wet over de kwaliteit en veiligheid beschermen. Via de toepassing hieronder device/quick-scan							
	5. Weet de organisatie waarmee in contact komt of als buiten de organisatie							
Bijv. Bij een app die gebruikt wordt door zowel de professional, de gebruiker als de organisatie. Ze hebben afspraken gemaakt over wat ermee gebeurt.	6. Zijn professionals zich bewust van de mogelijke gevolgen van digitale communicatie met gebruikers?							
	7. Hebben de professionals de digitale en mediawijze competenties die relevant zijn voor hun werk?							
	8. Maken de professionals onderbouwde keuzes over privacy, wetgeving, ethiek en deontologie binnen digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning?							



Toetsingsinstrument

Resultaat technologie	
Criterium	Score
Aanbieder	
1. Is de aanbieder van de technologie n	
Opmerkingen	
/	
Meer informatie	
Het makkelijk terugvinden van de aanbieder h	
2. Is de aanbieder van de technologie n	
Opmerkingen	
/	
Meer informatie	
De betrouwbaarheid kan beter worden ingescd achtergrondinformatie over de aanbieder. Als goed om de informatie en de aanbieder te dek	
3. Is er een helpdesk, zowel voor gebrue bereikbaar en laagdrempelig is?	
Opmerkingen	
/	

Resultaat Organisatie	
Criterium	Score
Digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning bieden	
1. Is de organisatie via meerdere kanalen bereikb zo meer (click-call-connect principe)?	
Opmerkingen	
/	
Meer informatie	
Het hanteren van het click-call-connect principe zorg ook wie bijvoorbeeld niet via digitale weg kan of wil g via telefoon of face-to-face.	
2. Sluit het gebruik van de technologie aan bij de	
Opmerkingen	
/	
Technologie beïnvloedt de werking van de organis	
3. Is er een overzicht van de huidige taken en fur de technologie?	
Opmerkingen	
/	

Resultaat professional	
Criterium	Score
Digitale inclusie en digitale competenties	
Aandacht voor digitale inclusie	
1. Erkennen de professionals dat gebruikers en hun netwerk ondersteuning kunnen nodig hebben bij de digitalisering?	
Opmerkingen	?
/	
2. Kunnen de professionals inschatten of de gebruikers veilig digitaal kunnen deelnemen en of die daarbij ondersteuning nodig hebben?	
Opmerkingen	0
/	
3. Helpen professionals om de digitale competenties van de gebruikers en hun omgeving te versterken of verwijzen door naar hun netwerk hiervoor?	
Opmerkingen	n.v.t.
/	

- fien.buelens@thomasmore.be
- tom.seymoens@arteveldehs.be
- jana.verplancke@arteveldehs.be
- tom.vandaele@thomasmore.be

