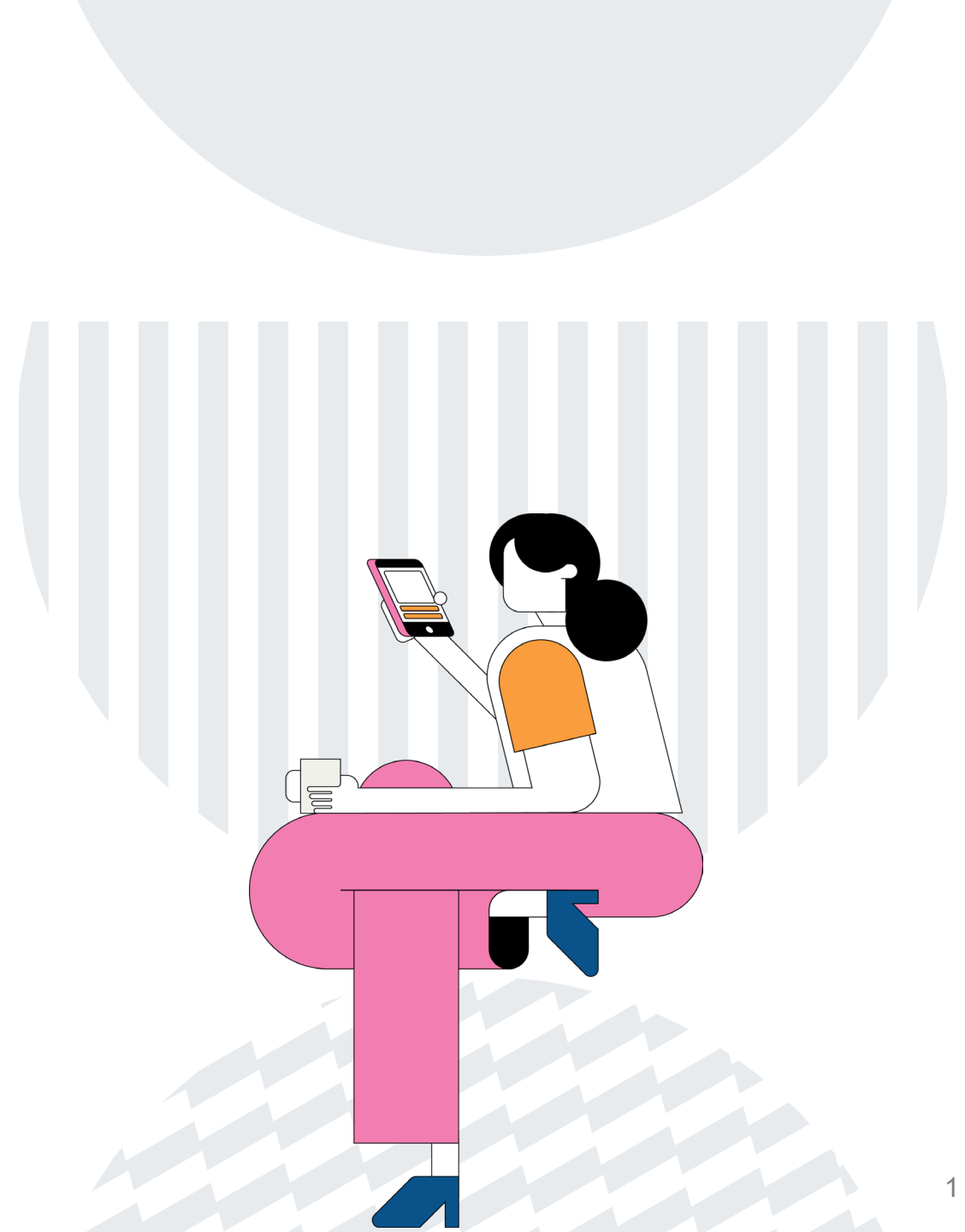


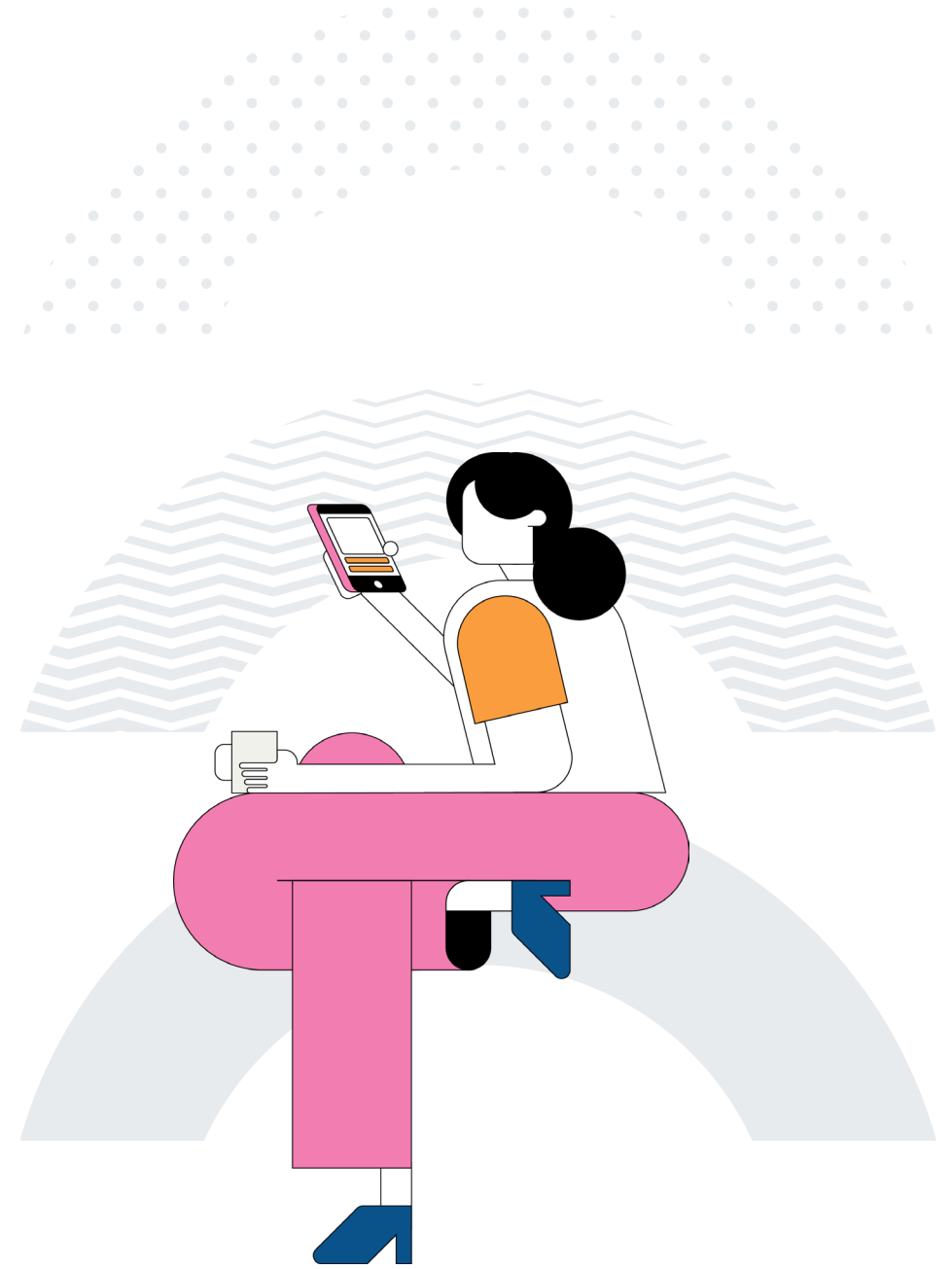
Workshop leidraad voor digitale implementatie kwaliteitskader

Fien Buelens & Tom Seymoens



Agenda

- ✧ **Wie zijn wij?**
- ✧ Introductie kwaliteitskader
- ✧ Aan de slag met het toetsingsinstrument
- ✧ Terugkoppeling

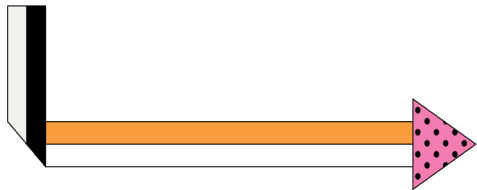


Aanleiding

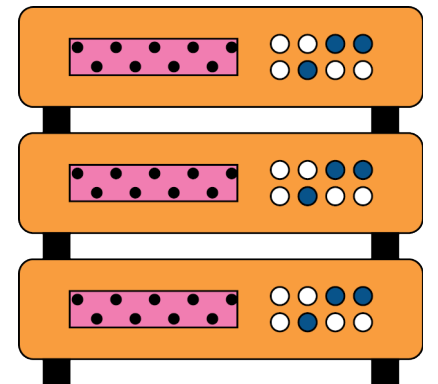
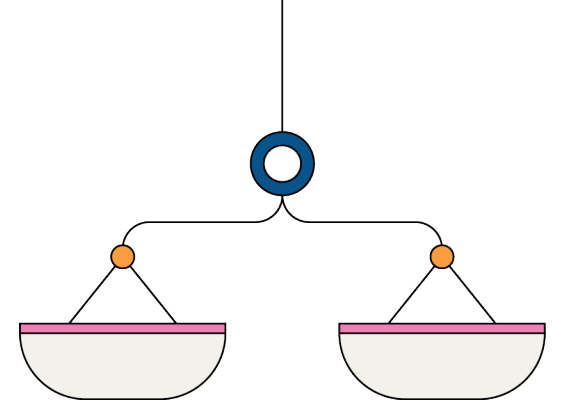
Snelle en voortdurende technologische ontwikkeling

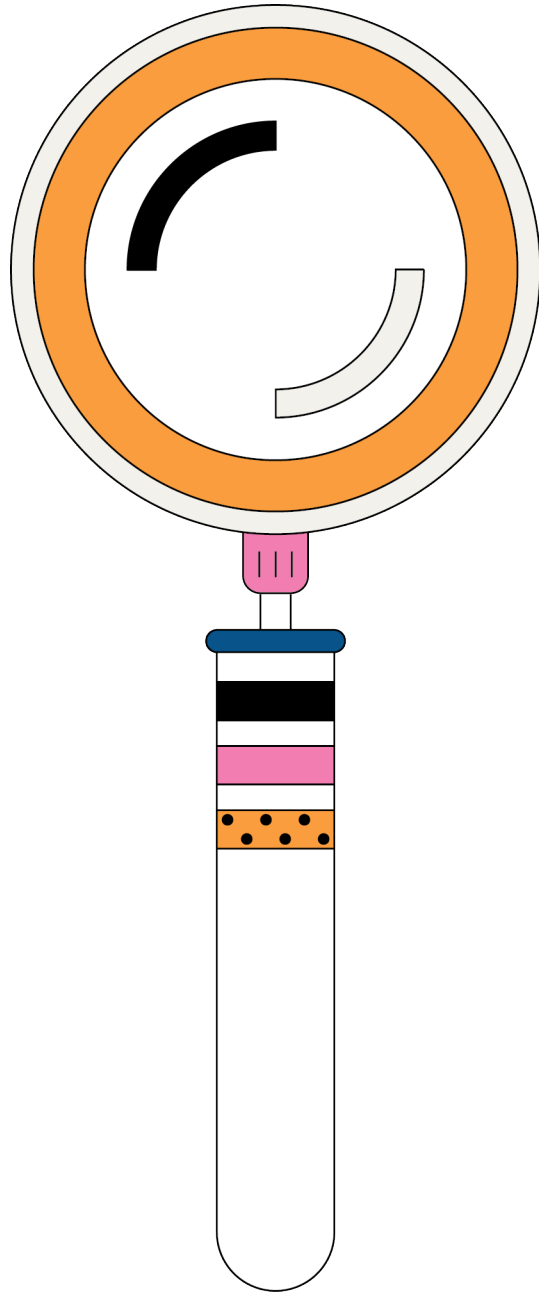
Toename aan (Europese) wetgeving, richtlijnen, kaders, standaarden:

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

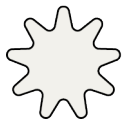


Nood aan een uniform kader: duidelijkheid over (minimale) criteria die de kwaliteit van digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning bewaken.



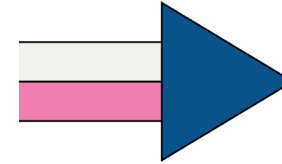


Elk aanbod aan gebruikers (burgers, cliënten, patiënten en hun netwerk) waarbij technologie (apps, websites, chatbots, virtual reality, wearables...) ingezet wordt, met het oog op het behouden of verhogen van welzijn en gezondheid in de ruime zin van het woord.



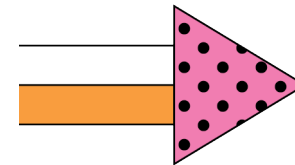
Onderzoek

Literatuur review
Expertinterviews (N=10)
Delphi-studie in 3 rondes met 48 experts



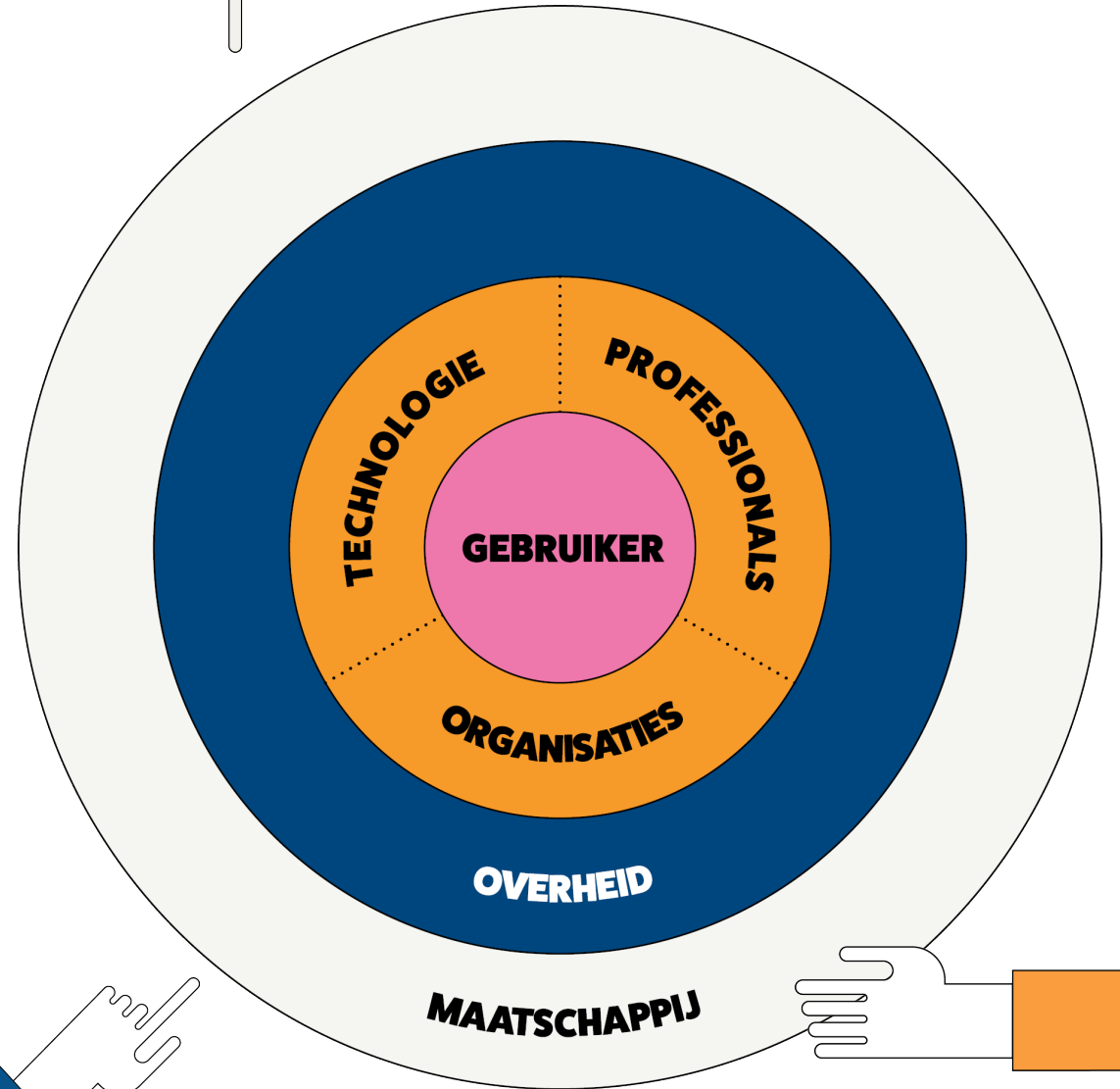
Eerste versie

4 focus groepen (N = 25)
2 bijkomende expertinterviews
3 piloot studies



**Uiteindelijke kader
Zelf-evaluatie tool**

Positionering



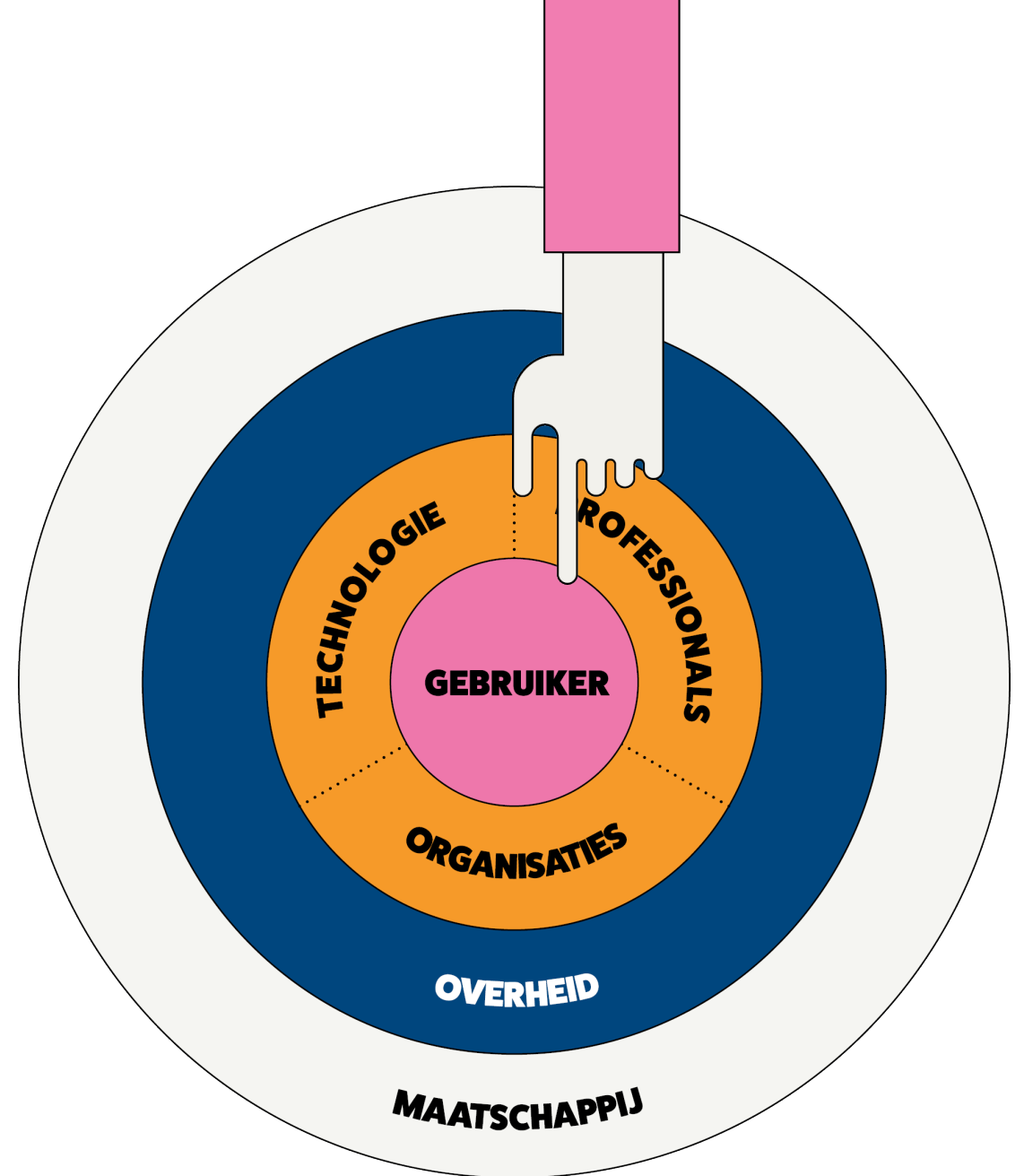
Gebruikers

Ten dienste van gebruikers

Wensen, noden, verwachtingen en capaciteiten

Rechten (betrokkenheid, keuze, regie, toegankelijkheid) en plichten (gegevensdeling, rechtmatig gebruik)

Kwetsbare doelgroepen

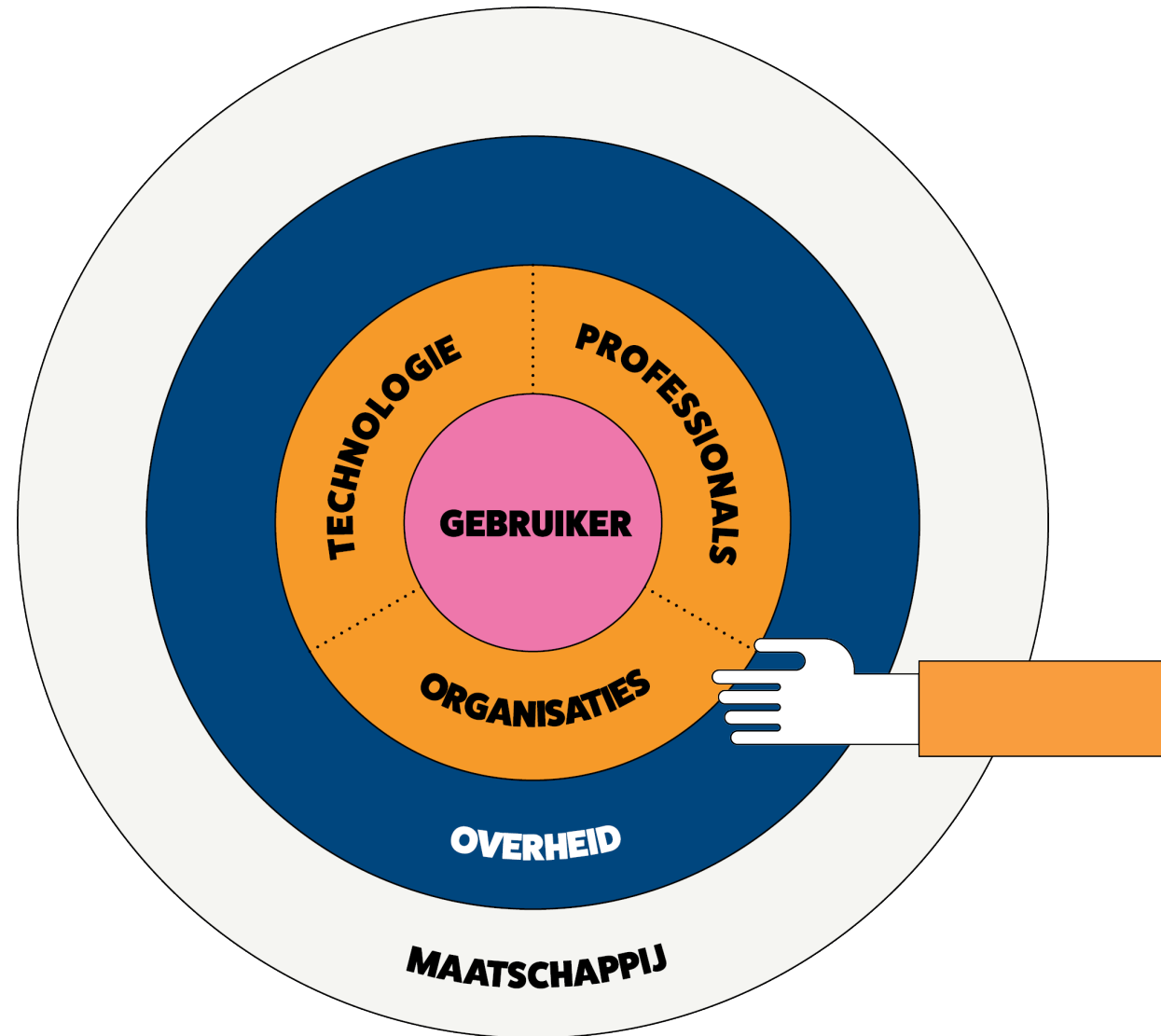


Organisaties Technologie Professionals

Praktische leidraad bij implementatie, beheer en optimalisatie

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

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

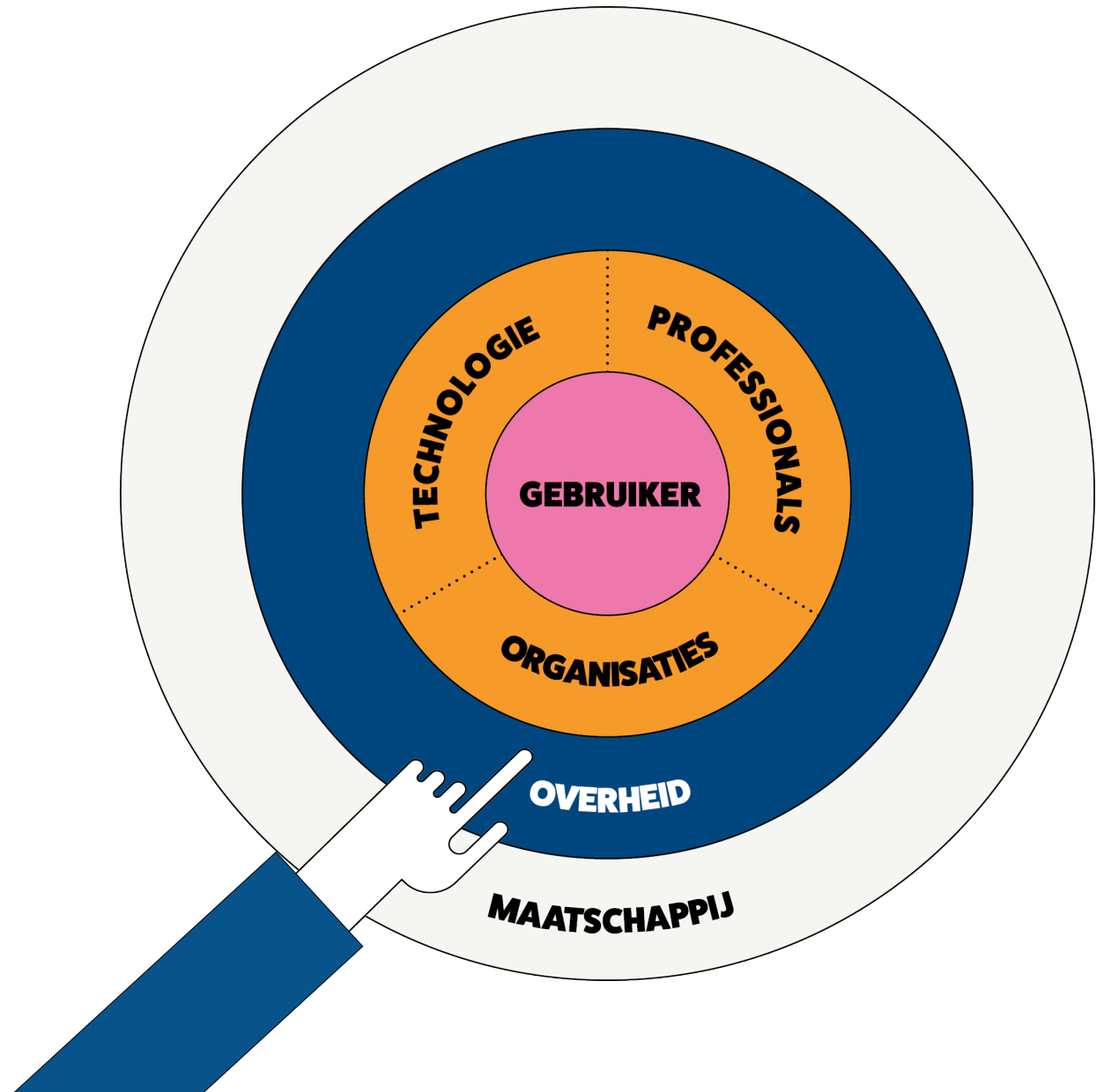


Overheden

Regelgeving

Toezicht op een consistent niveau

Randvoorwaarden versterken

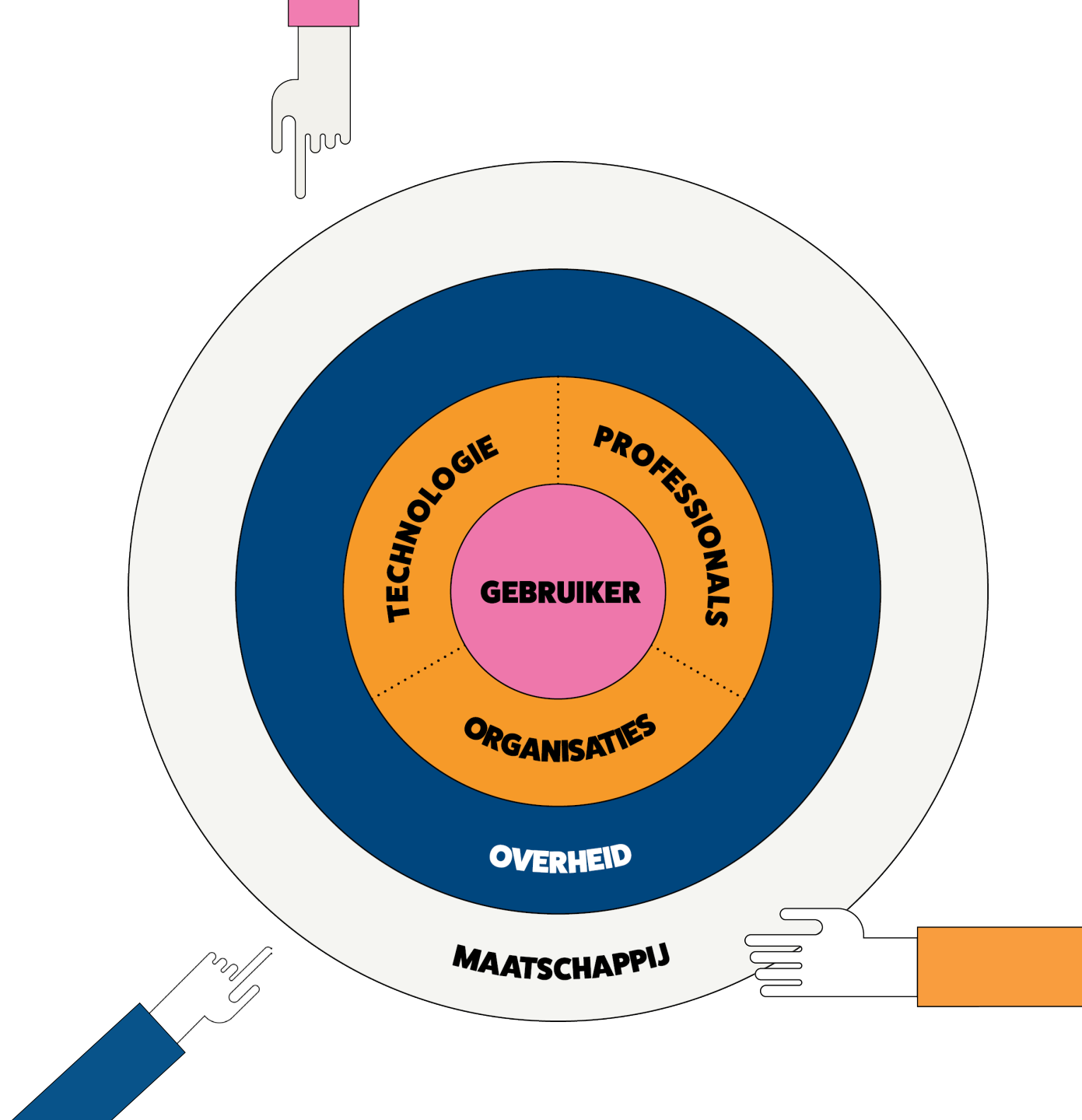


Maatschappij

Evolutie over de tijd

Technologische vooruitgang

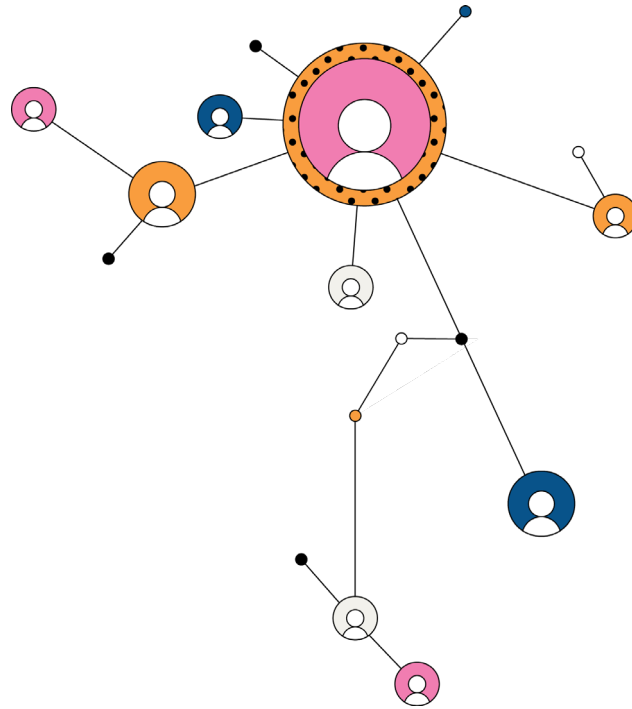
Veranderende noden



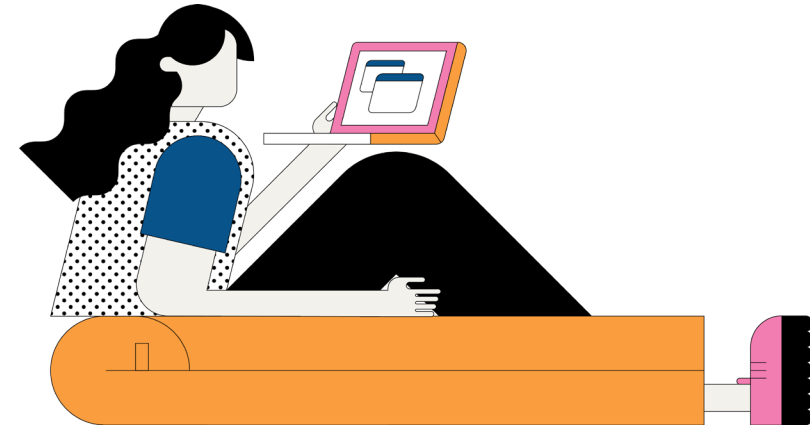
Kwaliteitskader



Technologie

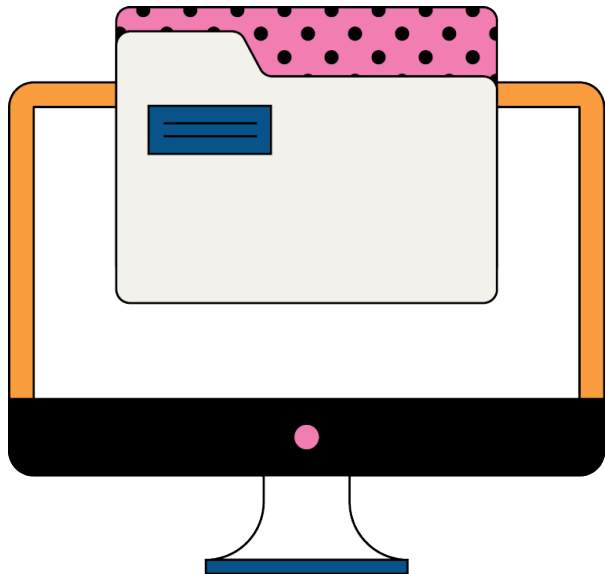


Organisaties



Professionals

Technologie

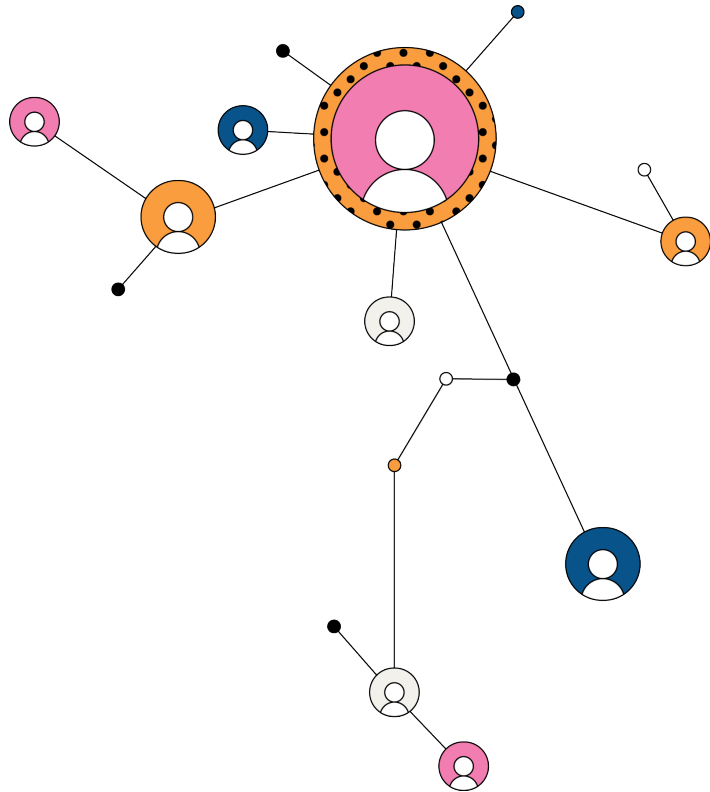


Startpunt:

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

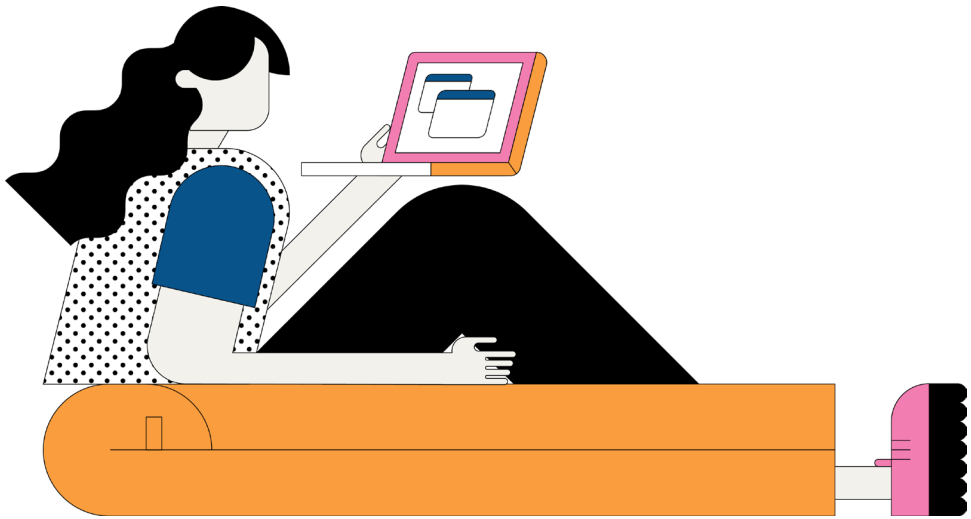
Organisaties



Startpunt:
**Health Technology Assessment Core Model –
organizations**

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

Professionals

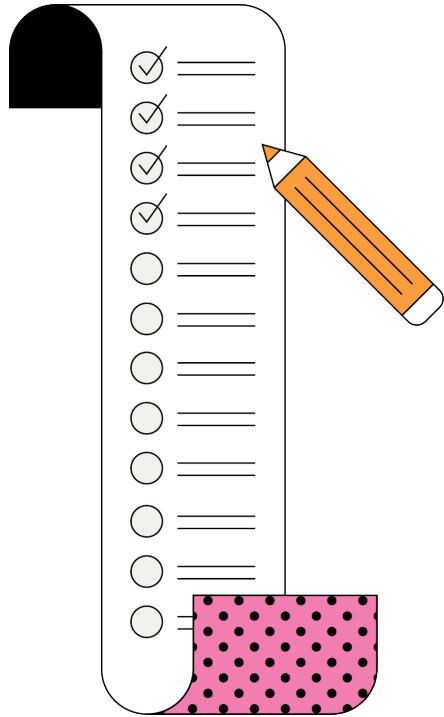


Startpunt:

Kader voor digitale competenties van sociale professionals

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

Van theorie tot 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.

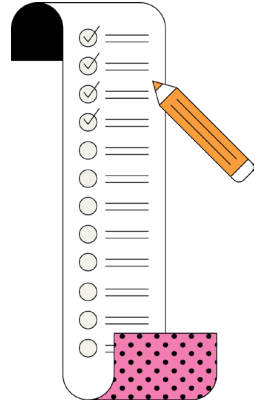
Er is geen aparte pijler over de gebruiker voorzien. Toch is hun betrokkenheid cruciaal. In elk van de drie bestaande pijlers wordt de gebruiker dan ook expliciet meegenomen (bv. in het ontwikkelen van de technologie, het vormen van een visie of het inschatten van digitale competenties), om zo kwalitatieve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



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 ingescl achtergrondinformatie over de aanbieder. Als goed om de informatie en de aanbieder te dek	
3. Is er een helpdesk, zowel voor gebru 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 /	
Meer informatie 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?	0
Opmerkingen /	
3. Helpen professionals om de digitale competenties van de gebruikers en hun omgeving te versterken of verwijzen door naar hun netwerk hiervoor?	n.v.t.
Opmerkingen /	

Aan de slag met toetsingsinstrument

Groep 1 jeugdhulp, opvoedingsondersteuning en gezinsbegeleiding:

1. VZW Het Open Poortje
2. 1G1P RTJ De Tafels
3. CKG De Stap
4. De Schommel VZW
5. Arcade vzw
6. Jeugdzorgcentrum
7. CKG Kinderland

Groep 2 verblijf, ondersteuning bij beperking of ontwikkelingsnoden:

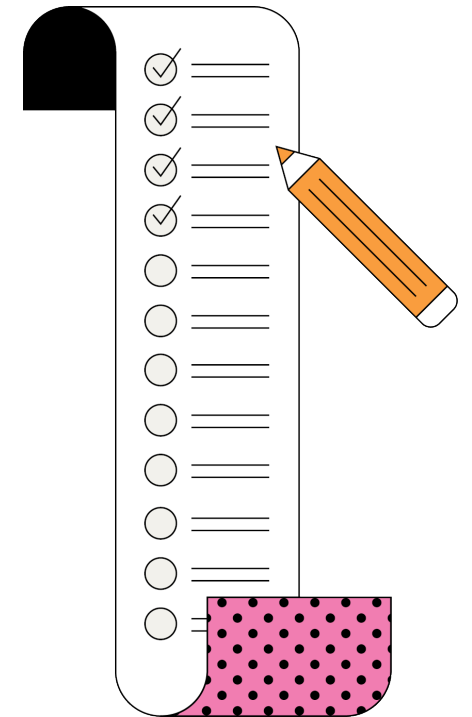
1. CLB Online
2. KW Ibis
3. Inoa
4. MPI Oosterlo vzw
5. De Lovie vzw
6. NOVA vzw
7. Jeugdzorgcentrum

Groep 3 brede welzijn, geestelijke gezondheid en eerstelijns:

1. SOM
2. Eerstelijnszone Midden WV
3. CAW Zuid-West-Vlaanderen
4. Overkop Halle-Vilvoorde
5. Tele-Onthaal en SAM
6. CGG PassAnt

Aan de slag met toetsingsinstrument

- ✦ Start met een kort rondje van de tafel (10min)
- ✦ Bedenk een case waarin de groep zich kan inleven.
De case bevat een technologie, een doel, een organisatie en professionals (5 min)
- ✦ Verken de context van de technologie (5min)
- ✦ Deel de groep op in drie, en overloop elk één pijler van het toetsingsinstrument (20 min)
- ✦ Kom terug in de groep om de verschillende bevindingen met elkaar te delen (10 min)



Plenaire terugkoppeling

- ✧ Wat heb je in deze sessie bijgeleerd?
- ✧ Hoe ga je hiermee verder aan de slag?
- ✧ Hoe kunnen jullie ondersteuning gebruiken in het implementeren van het kwaliteitskader en toetsingsinstrument?

fien.buelens@thomasmore.be

tom.seymoens@arteveldehs.be

<https://www.departementzorg.be/nl/digitale-zorg-en-ondersteuning>

