

## Fasttrack Beeldschermzorg

### Voorbeeldcasus beeldschermzorg

## FysioHolland - MijnZorgApp

Deze voorbeeldcasus is onderdeel van het [stappenplan Fasttrack Beeldschermzorg](#) van VitaValley. De casus is een onderdeel van stap 5: In stap 5 besteden we aandacht aan voorbeelden uit de praktijk. Deze casus is specifiek gericht op de fysiotherapie.

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	2
<b>Over MijnZorgApp – videobellen</b>	2
<b>Over FysioHolland</b>	2
<b>Doel MijnZorgApp voorbeeldcasus</b>	3
<b>Doel voorbeeldcasus</b>	3
<b>Casus</b>	4
<b>A. Keuzes vooraf</b>	4
A1. Keuze voor MijnZorgApp	4
A2. Keuze voor beeldzorgtoepassing van MijnZorgApp	4
A3. Keuze voor leverancier	4
<b>B. Inrichting, beheer en installatie</b>	5
B1. Installatie MijnZorgApp EPD koppeling / Toepassen op praktijk	5
B2. Implementatie MijnZorgApp videobellen in de praktijk	5
B3. Training voor therapeuten MijnZorgApp	5
B4. Installatie MijnZorgApp Cliënt	5
B5. Praktijkvoorbeeld FysioHolland	6
<b>C. Overeenkomst met leverancier</b>	6
C1. Evaluatie proefperiode	6
C2. Verwerkersovereenkomst	6

## Fasttrack Beeldschermzorg

### Voorbeeldcasus beeldschermzorg

#### Inleiding

##### **Over MijnZorgApp – videobellen**

MijnZorgApp biedt de digitale verlengde arm voor de zorgverlener en het gezondheids- en herstel maatje in de broekzak van de cliënt en wordt breed gebruikt binnen de paramedische sector in Nederland. Of je nu toe bent aan het vervangen van het papieren afspraken kaartje door de app, het meegeven van oefeningen in videovorm incl. reminderservice of een volledig 'blended' zorgprogramma, MijnZorgApp is er voor iedereen.

Ook kan er binnen de MijnZorgApp omgeving een videoverbinding tot stand worden gebracht. Deze verbinding is afgeschermd door onze gebruikersaccounts (van de cliënt en therapeut in de app) en maakt gebruik van versleutelde peer-to-peer technologie. Dat betekent dat de verbinding van verzender tot ontvanger (end-to-end) versleuteld is en dat niemand die gegevens kan onderscheppen.

De combinatie van deze diensten zorgt ervoor dat zorg niet meer tijd of plaatsgebonden is en de cliënt op elk moment bezig kan zijn met zijn of haar herstel en therapie.

##### **Over FysioHolland**

FysioHolland is in 2009 gestart door Boris van der Vorst, vanuit de overtuiging dat verbeteringen in de fysiotherapeutische zorg in Nederland nodig waren. Inmiddels is FysioHolland uitgegroeid tot een toonaangevend aanbieder van fysiotherapie in Nederland, die kwaliteit en innovatie voorop heeft staan. Bovendien zorgt Team FysioHolland als centraal serviceteam ervoor dat therapeuten in de verschillende praktijken worden ontlast van bijkomende werkzaamheden, zodat zij zich zo veel mogelijk kunnen richten op het begeleiden van cliënten en op het bieden van de beste zorg. Dat is namelijk waar het om draait.

Meer dan 500 FysioHolland therapeuten werken vanaf ca. 135 locaties met de FysioHolland app. Dat is een op het eigen merk 'gebrande' versie van MijnZorgApp.

Uiteraard maakt ook FysioHolland gebruik van de mogelijkheid om via de videoverbinding te bellen. Online begeleiding in breedste zin wordt hier toegepast met onderdelen zoals het mogelijk maken van triage, het op persoonlijke wijze behandelen en ondersteuning via de online, om in te spelen op de behoeften van de cliënt en momenteel ook ten behoeve van continuïteit van zorg.

Een noodzakelijk voordeel is tijdens van Covid-19 het verminderen van fysieke zorgmomenten om verspreiding van Covid-19 te voorkomen.

## Fastrack Beeldschermzorg

### Voorbeeldcasus beeldschermzorg

#### Doel MijnZorgApp voorbeeldcasus

##### Doel voorbeeldcasus

Het aanbieden van persoonlijke zorg online is niet nieuw in de sector. In de coronacrisis is deze manier van behandelen in een stroomversnelling gekomen. FysioHolland wil de juiste begeleiding online kunnen bieden. Videobellen via de MijnZorgApp is een oplossing die makkelijk te implementeren is zonder dat er extra kosten m.b.t. de aanschaf gemaakt hoeven te worden. Middels deze voorbeeldcasus wordt stapsgewijs het proces voor videobellen en de app-implementatie binnen een paramedische praktijk beschreven.

Voor uitleg over hoe de functionaliteit videobellen in de MijnZorgApp werkt verwijzen we door naar: [MijnZorgApp\\_\\_Productuitleg\\_beeldbelfunctie](#). Geadviseerd wordt om dit bestand door te nemen om een compleet beeld van de beeldbel- en de andere app functionaliteiten te krijgen.

Aan de hand van de voorbeeldcasus worden stap voor stap de fases beschreven die FysioHolland heeft doorlopen om de MijnZorgApp te implementeren. De inhoud van deze voorbeeldcasus gaat in op de implementatie van de videobelfunctionaliteit van de app binnen de organisatie.

A. Keuzes vooraf	B. Inrichting, beheer en installatie	C. Overeenkomst met leverancier
A1. Keuze voor MijnZorgApp	B1. Installatie MijnZorgApp EPD koppeling / Toepassen op praktijk	C1. Evaluatie proefperiode
A2. Keuze voor beeldzorgtoepassing van MijnZorgApp	B2. Implementatie MijnZorgApp in praktijk	C2. Verwerkersovereenkomst
A3. Keuze voor leverancier	B3. Training voor therapeuten MijnZorgApp	
	B4. Installatie MijnZorgApp Cliënt	
	B5. Praktijkvoorbeeld FysioHolland	

## Fasttrack Beeldschermzorg

### Voorbeeldcasus beeldschermzorg

#### Casus

##### A. Keuzes vooraf

Voor het gebruik van de MijnZorgApp heeft FysioHolland een aantal keuzes gemaakt.

##### A1. Keuze voor MijnZorgApp

FysioHolland maakt gebruik van het EPD systeem Intramed, MijnZorgApp heeft een koppeling met dit EPD systeem. Deze koppeling zorgt voor het verlagen van de administratieve druk en handelingen voor therapeuten omtrent het gebruik van de app. Cliënten worden automatisch vanuit het EPD in het app-systeem gelezen. Cliënten krijgen wanneer er een mobiel telefoonnummer en e-mailadres bekend zijn, automatisch een uitnodiging en heldere instructies per SMS en e-mail om de app te downloaden. Therapeuten hebben de beschikking over een therapeutapp omgeving. De MijnZorgApp kan branded worden afgenomen. FysioHolland heeft gekozen voor het afnemen van deze 'branded variant' van de app, de FysioHolland app. Daarmee heeft FysioHolland een eigen app die te vinden is in de Google Play store en in de App store van Apple. Voorwaarden voor het gebruik van de app is dat zowel therapeut als cliënt beschikken over een smartphone met een IOS of Android besturingssysteem, een mobiel telefoonnummer en e-mailadres.

##### A2. Keuze voor beeldzorgtoepassing van MijnZorgApp

Binnen FysioHolland wordt al jaren gewerkt met de FysioHolland app om de kwaliteit van persoonlijke zorg online zoveel mogelijk te kunnen garanderen. Sinds videobellen in de app beschikbaar is maakt FysioHolland hier gebruik van. De keuze om het videobellen via de app te integreren in de praktijk scheelt FysioHolland tijd en aanschafkosten. Videobellen via de app gaat van cliënt- naar therapeut app en werkt dus via de smartphone.

Een belangrijke voorwaarde voor FysioHolland om videobellen in gebruik te nemen is dat de service beveiligd is. Videobellen binnen de app voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Het videobellen is afgeschermd door de gebruikersaccounts (van de cliënt en therapeut in de MijnZorgApp) en maakt gebruik van versleutelde peer-to-peer technologie. Dat betekent dat de verbinding van verzender tot ontvanger (end-to-end) versleuteld is en dat niemand die gegevens kan onderscheppen.

FysioHolland werkte al met alle functionaliteiten en content die de MijnZorgApp te bieden heeft. Het is een logische stap om ook de videobelfunctionaliteit te gaan gebruiken binnen dezelfde omgeving. Zo hoeven therapeuten en cliënten ook niet met extra omgevingen, gebruikersnamen en wachtwoorden te werken.

##### A3. Keuze voor leverancier

The Health Train houdt zich bezig met dienstverlenende activiteiten op het gebied van informatietechnologie rondom gezondheidszorg. TheHealthTrain ontwikkelt verschillende online toepassingen waaronder huiswerkoefeningen.nl, e-Exercise en MijnZorgApp. The Health Train hecht veel waarde aan feedback van de gebruikers en neemt deze mee in de verdere ontwikkeling van de verschillende toepassingen.

## Fasttrack Beeldschermzorg

### Voorbeeldcasus beeldschermzorg

#### **B. Inrichting, beheer en installatie**

Het gebruik van de MijnZorgApp kent een aantal installatiestappen gericht op de koppeling met het EPD-systeem waarmee de service gekoppeld is. Bij de implementatie in het EPD-systeem worden de instellingen voor alle therapeuten in orde gemaakt.

De app is ook 'standalone' te gebruiken. Dus zonder koppeling met het EPD. Stappen m.b.t. de koppeling worden dan overgeslagen.

Voorkeuren voor gebruik worden door een 'admin user' ingesteld, oefenprotocollen en zorgprogramma naar wens ingericht en beheerd. Wanneer er nieuwe therapeuten bij de organisatie komen werken dan worden deze toegevoegd.

#### B1. Installatie MijnZorgApp EPD koppeling / Toepassen op praktijk

Door het serviceteam van MijnZorgApp is de koppeling met het EPD ingesteld. Daarnaast zijn er verschillende 'key users' begeleid bij het naar wens inrichten van het systeem. Zo wordt het tijdstip waarop reminders worden verstuurd ingesteld, worden er standaard oefenprotocollen klaargezet die gebruikt en aangepast kunnen worden en wordt het praktijklogo geüpload. Handleidingen zijn zowel op schrift als in video beschikbaar en wanneer deze niet toereikend zijn dan wordt er getraind via webinars of indien gewenst via een training waarbij het scherm gedeeld wordt. Uiteraard zijn ook voor het gebruik van videobellen de verschillende vormen van ondersteuning beschikbaar.

#### B2. Implementatie MijnZorgApp videobellen in de praktijk

Na het instellen van de koppeling in het EPD-systeem kunnen de therapeuten van FysioHolland e-Consults plannen. Samen met de cliënt kan worden afgestemd wanneer het e-Consult plaatsvindt. Fysiotherapeuten wordt geadviseerd om voor het eerste videogesprek al een keer te oefenen met bijv. een collega.

#### B3. Training voor therapeuten MijnZorgApp

Voordat de therapeuten van FysioHolland aan de slag gaan met de app en met videobellen worden ze getraind om het product optimaal voor cliënten in te zetten. Specifiek gericht op videobellen wordt uitgelegd hoe de koppeling werkt en worden handige tips en tricks besproken. De inhoud van deze online training gaat in op de volgende onderwerpen:

- Instellen en gebruiken van de app voor therapeut
- Instellen en gebruiken van de app voor de cliënt
- Videobellen
- Aanmaken oefenprogramma
- Aanmaken standaard oefenprotocol
- Het markeren van favoriete oefeningen
- Toevoegen en uploaden eigen oefeningen en andere content

#### B4. Installatie MijnZorgApp Cliënt

De installatie voor de MijnZorgApp is vanaf het moment van inschrijven van een (nieuwe) cliënt door FysioHolland in het EPD-systeem volledig geautomatiseerd zoals besproken in stap A1.

Op het moment dat de gegevens van de cliënt worden ingevoerd het EPD-systeem van de therapeut dan ontvangt de cliënt een SMS bericht met daarin de uitnodiging om de app te downloaden. Die

## Fastrack Beeldschermzorg

### Voorbeeldcasus beeldschermzorg

uitnodiging bevat een hyperlink naar de Google Play Store of de App store van Apple. Normaal gesproken komen cliënten dan terecht op de pagina waar de MijnZorgApp gedownload kan worden. Cliënten van FysioHolland komen op de pagina terecht waar de FysioHolland app gedownload kan worden.

De app wordt geïnstalleerd door de cliënt en binnen de app is alle informatie zichtbaar die specifiek voor de cliënt van toepassing is. Met daarin dus bijv. een overzicht van aanstaande afspraken en van oefeningen of andere content wanneer de therapeut dit voor de cliënt heeft klaargezet.

#### B5. Praktijkvoorbeeld FysioHolland

FysioHolland heeft als voorbeeld gediend in een video van het ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport. Via de volgende link is deze video te vinden en bekijken:

<https://twitter.com/MinVWS/status/1253008445051191296> In deze video is de volledige functionaliteit te zien van de app in 'branded' vorm. Daarbij is de toepassing van een e-Consult goed te zien vanuit therapeut en cliënt perspectief.

#### **C. Overeenkomst met leverancier**

##### C1. Evaluatie proefperiode

FysioHolland evalueert samen met het serviceteam van de MijnZorgApp de periode waarin is gestart met videbellen. Samen wordt nagegaan of er behoefte is voor extra training. Therapeuten kunnen de gehele (proef)periode – en uiteraard tijdens regulier gebruik - feedback delen met het MijnZorgApp team welke meegenomen wordt in de verdere ontwikkeling.

##### C2. Verwerkersovereenkomst

Uiteraard zijn tussen MijnZorgApp en FysioHolland de verwerkers- en gebruikersovereenkomsten ondertekend. De meest recente versie van de verschillende overeenkomsten zijn te vinden via [deze link](#).



# MijnZorgApp