

## Succesvolle eHealth valt en staat bij focus op gebruiker en context

Met human-centered design kan een flinke slag worden geslagen in het bevorderen van veilige patiëntenzorg via technologie. Dat concludeert Jobke Wentzel, die vandaag promoveert bij de faculteit Behavioural, Management & Social Sciences (BMS) van de Universiteit Twente. Voor haar proefschrift *'Keeping an eye on the context: Participatory development of eHealth to support clinical practice'* onderzocht ze op welke wijze eHealth-oplossingen kunnen bijdragen aan het versterken van de kwaliteit van het werk van gezondheidsmedewerkers zoals verpleegkundigen: effectieñtere en veiligere patiëntenzorg. Het onderzoek maakt deel uit van EurSafety Health-net ([www.eursafety.eu](http://www.eursafety.eu)), een Duits-Nederlandse samenwerking voor betere en veiligere zorg.

### Informatiebehoefte

Voor haar onderzoek heeft Wentzel de informatiebehoefte van zorgverleners bij de toediening van antibiotica in ziekenhuizen in kaart gebracht. Hierbij is nagegaan op welk moment een beslissing genomen wordt en welke informatie daarvoor nodig is om verantwoord en gepast gebruik van antibiotica te bevorderen. Op basis daarvan is technologie ontwikkeld waarbij de informatiebehoeften en de werkprocessen centraal staan. De speciaal voor het project gebouwde eHealth-applicatie ondersteunt ter plekke hoe antibiotica toegediend kan worden. Deze applicatie voorziet daarmee in een behoefte die via de bestaande protocollen nauwelijks te leveren is omdat die niet uitgaan van de zorgverlener maar van de medicatie.

### Samenwerking essentieel

“We stellen vast dat verbetering van patiëntveiligheid kan door goede samenwerking en informatie-uitwisseling tussen zorgverleners, patiënten en andere stakeholders”, stelt Wentzel. “Technologie is daarbij ondersteunend. De personen die de betreffende zorgprocessen uitvoeren of erdoor geraakt worden, moeten centraal staan om duurzame verandering te kunnen bereiken. Al bij de ontwikkeling van MRSA-net (binnen het voorafgaand gelijknamige project) werd vastgesteld hoe belangrijk een focus op de gebruiker is. In het huidige onderzoek, binnen het EurSafety Health-net-project, hebben we daaraan toegevoegd dat oog voor de omgeving, inclusief relevante stakeholders, daar ook bij hoort.”

### Dagelijkse praktijk

Tijdens haar onderzoek constateerde Wentzel een mismatch bij de beschikbaarheid en toegankelijkheid van informatie voor de verpleegkundigen op de werkvloer. “Ze waren aangewezen op een gebruiksonvriendelijk protocollensysteem waarbij niet de vraag van de gebruiker centraal stond.” Doordat de app de informatie beter toegankelijk maakte, gaven veel verpleegkundigen de voorrang aan het gebruik van de app boven de traditionele informatiebronnen. De logdata lieten een verband tussen gebruiksmomenten en antibiotica-momenten in het zorgproces zien, zoals verhoogd gebruik van de app op de tijden van de medicatie-rondes. Dat duidt op daadwerkelijke inpassing in het zorgproces.

### Verantwoordelijkheidsvraagstukken

De inzet van de app maakte de noodzaak tot goede afstemming over verantwoordelijkheden, voor bepaalde taken zoals het monitoren en signaleren van suboptimale behandeling en het tijdig wijzigen van beleid, duidelijk. Daarnaast bleek het onduidelijk wie verantwoordelijk zou moeten zijn voor het up-to-date houden van informatie en afstemmen van informatie op de behoeften van de gebruikers. Deze onduidelijkheden waren niet eenvoudig oplosbaar. Organisationele verandering in systemen en vaardigheden rond eHealth zijn noodzakelijk om te zorgen dat de meerwaarde van ICT in producten,

diensten en processen echt te benutten. De onderzoeksgroep Persuasive Health Technology waar Wentzel promoveert, voorziet met de CeHRes Roadmap, aangestuurd door prof.dr. Van Gemert-Pijnen, in een context gestuurde en gebruikersgerichte aanpak van eHealth.