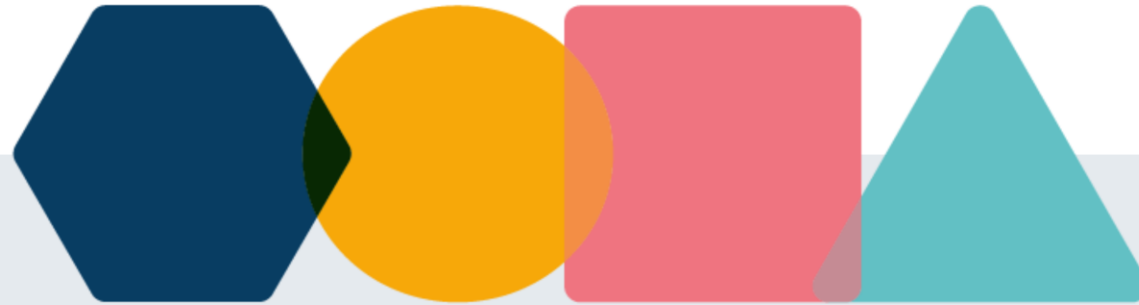


# Kwaliteitskader digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning

Tom Seymoens, Jana Verplancke,  
Fien Buelens & Tom Van Daele



**onlinehulp-Vlaanderen**

STEUNPUNT  
WELZIJN  
VOLKSGEZONDHEID &  
GEZIN

THOMAS  
**MORE**

**artevelde**  
hogeschool

***“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.”***



# Aanleiding van het project

- Toename aan (Europese) wetgevingen, richtlijnen, kaders, standaarden, etc. en voortdurende ontwikkeling van nieuwe technologieën
  - Bijv. GDPR, NIS2, Cybersecurity Act, AI act, MDR, ...
- Nood aan een uniform kader: duidelijkheid over (minimale) criteria die een kwalitatieve digitale zorg, hulpverlening en ondersteuning bewaken.



# Project



# Situering van het kader



# Situering van het kader

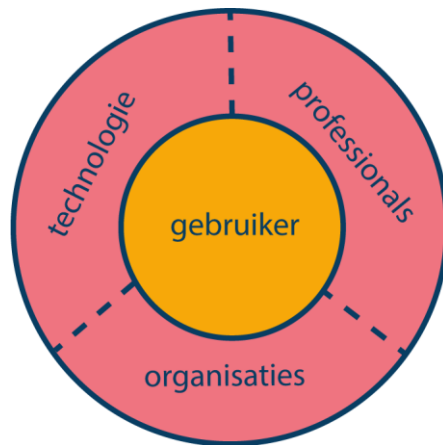


## Gebruikers:

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



# Situering van het kader



## **Organisaties:**

Praktische leidraad bij de implementatie, beheren en verbeteren

## **Technologie:**

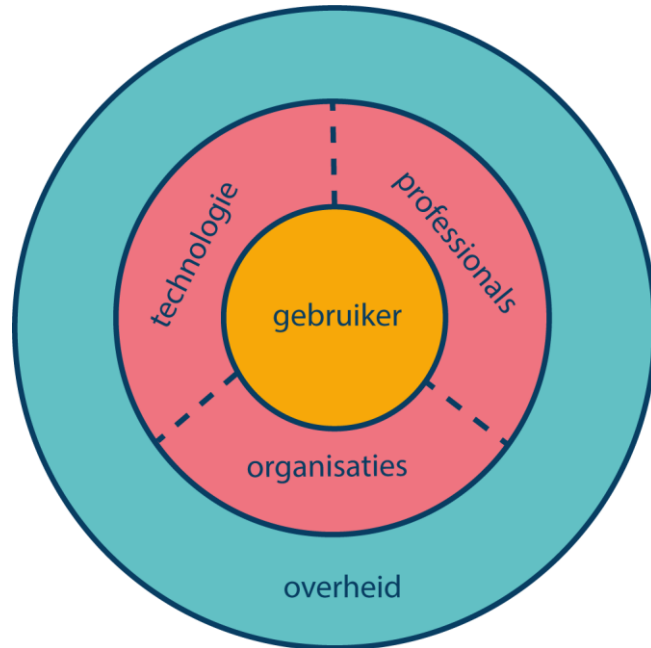
Overzicht van nodige kwaliteitsvereisten voor betrouwbare, transparante dienstverlening & technologie

## **Professionals:**

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



# Situering van het kader



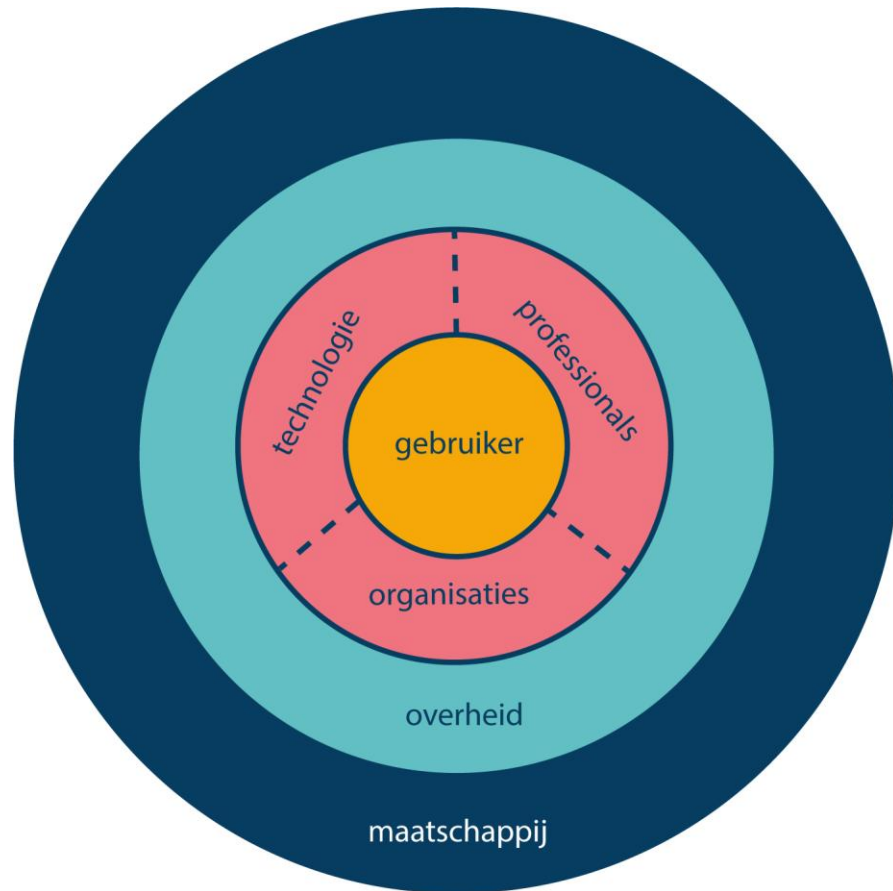
## Overheden:

- Regelgeving
- Beleidskeuzes
- Toezicht op een consistent niveau





# Situering van het kader



## Maatschappij:

- Evolutie over de tijd
- Technologische vooruitgang
- Veranderende noden





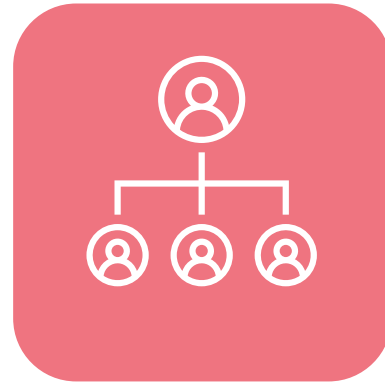
# Het kader



# Het kader



**Technologie**



**Organisatie**



**Professional**





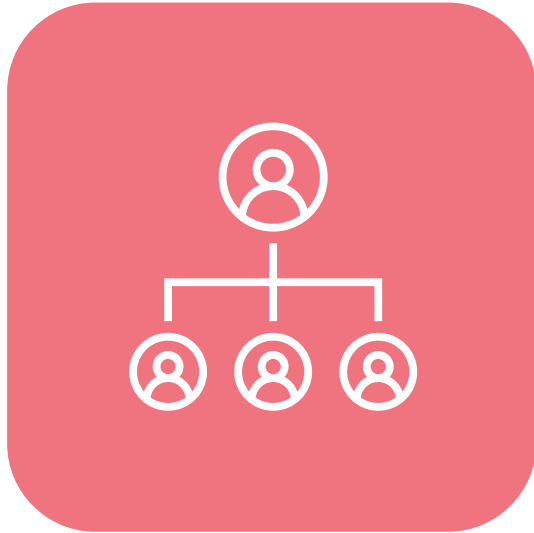
## Technologie

### Waar moet de technologie aan voldoen?

Vertrek: ISO-norm 82304 gezondheids- en welzijnsapplicaties

- Transparantie (wie is de ontwikkelaar, helpdesk, doel)
- Gebruiksvriendelijkheid & toegankelijkheid
- Risico's en veiligheid
- Technologische robuustheid





## Organisatie

### Waar moet de organisatie aan voldoen?

Vertrek: Health Technology Assessment Core Model - organisations

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





## Professional

### Waarom moet de professional aan voldoen?

Vertrek: kader voor digitale competenties van sociaal-agogisch professional

- Digitale competenties
- Digitale inclusie
- Selecteren van technologie
- Ethische gegevensverwerking
- Visie vormgeven
- toekomstgericht



# Zelftoetsings- instrument





# Governance





# Vragen?



Fien Buelens

[fien.buelens@thomasmore.be](mailto:fien.buelens@thomasmore.be)

Tom Seymoens

[tom.seymoens@arteveldehs.be](mailto:tom.seymoens@arteveldehs.be)

