

# De eHealth-hulpdesk voor cliënten

Eén van de randvoorwaarden voor het inzetten van eHealth is een helpdesk voor cliëntondersteuning. Voor als er iets onduidelijk is, vastloopt of als een cliënt oefening of advies nodig heeft. Cliënten met een visuele beperking hebben specifieke ICT-ondersteuning nodig met kennis van bijvoorbeeld bedieningssoftware voor mensen die slechtziend of blind zijn. Een goede helpdesk voorkomt dat zorgmedewerkers zich met ICT-problemen moeten bezighouden en is een voorwaarde om eHealth binnen het zorgproces soepel te laten verlopen. Hoe ziet de eHealth-hulpdesk eruit en wat betekent die voor cliënten?



## Het team

Annemarijn van Rheenen, projectleider zorginnovaties: 'Voor de eHealth-hulpdesk hebben we specialisten Digitale Toegankelijkheid ingezet. Samen met een pool van medewerkers bemenst Stefan Grotenhuis de helpdesk. Zij lossen problemen op die cliënten ervaren bij het gebruik van digitale middelen. Ze zijn hierop getraind, kennen de platforms waarmee gewerkt wordt en weten welk type vragen ze kunnen verwachten.'

## Problemen oplossen

Stefan vertelt dat hij vaak vragen krijgt over relatief eenvoudig op te lossen

problemen. Een verlopen wachtwoord bij een e-learning kan hij bijvoorbeeld gemakkelijk resetten. Regelmatig krijgt hij vragen over beeld of geluid dat niet werkt bij beeldbellen. 'Samen met de cliënt zoeken we dan uit waar dat aan ligt. Vaak hebben ze niet gezien dat de software toestemming vroeg om camera en microfoon te gebruiken. Maar het is ook wel eens ingewikkelder. Laatst ben ik bijvoorbeeld gaan beeldbellen met een begeleider, zodat diegene kon laten zien wat er op het scherm van de cliënt gebeurde en ik de juiste aanwijzingen kon geven.'

## eHealth Helpdesk

📞 088 - 88 99 822

✉ e-helpdesk@bartimeus.nl

🌐 [www.bartimeus.nl/ehealth-helpdesk](http://www.bartimeus.nl/ehealth-helpdesk)

**Bartiméus:**



## Openingstijden

Maandag	10.00 – 12.00 uur
Dinsdag	14.00 – 17.00 uur
Donderdag	10.00 – 12.00 uur
Vrijdag	14.00 – 17.00 uur

Voor hulp bij technische problemen over beeldbellen, e-learnings, online trainingen of andere korte ICT vragen.

Onze specialisten in digitale toegankelijkheid zitten klaar om samen het probleem op te lossen.

### Oefenen met beeldbellen

Verder kunnen cliënten die zich onzeker voelen over een afspraak via beeldbellen, dit eerst een keer uitproberen met iemand van de helpdesk. Die laatste kan de cliënt tijdens de afspraak dan wijzen op alle mogelijkheden. En mocht het beeldbellen niet direct lukken, dan kan de helpdesk de cliënt ook telefonisch ondersteunen. Door zo eerst met de helpdesk te oefenen, verloopt de afspraak met een behandelaar soepeler en ervaart de cliënt minder stress.

### Digitaal onervaren cliënten

Stefan vertelt vooral over vrij algemene problemen die cliënten ondervinden met beeldbellen of e-learnings. Hij legt uit dat cliënten van de helpdesk vaak ook mensen zijn die niet zijn opgegroeid met computers en tablets. 'Veel mensen van onze doelgroep zijn natuurlijk ook al wat ouder. Die hebben bijvoorbeeld nog nooit aan beeldbellen gedaan.'

### Goed voorbereid op de groei van eHealth

De eHealth-helpdesk is belangrijk voor de ambitie van Bartiméus om de digitale dienstverlening te laten groeien. Annemarijn: 'Als mensen meer gebruik gaan maken van eHealth, zal de helpdesk steeds harder nodig zijn. Onze helpdeskmedewerkers zien dat het aantal belletjes toeneemt bij de uitbreiding van eHealth. Daarin hebben de zorgprofessionals ook een belangrijke taak: zij zijn in de ideale positie om cliënten te wijzen op het bestaan van de helpdesk. Dat de helpdesk nu bestaat en klaar is voor gebruik, betekent dat we als organisatie goed zijn voorbereid op de verdere toepassing en groei van eHealth.'

# Bartiméus:

[www.bartimeus.nl](http://www.bartimeus.nl)

Dit artikel maakt deel uit van een reeks artikelen over de implementatie van eHealth. Alle artikelen vind je op [www.bartimeus.nl/ehealth/aan-de-slag](http://www.bartimeus.nl/ehealth/aan-de-slag)



De implementatie van eHealth is mede mogelijk gemaakt door Bartiméus Fonds en subsidie vanuit de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland.