

REACT

Rural eHealth Facilitators



hannn.eu



Funded by
the European Union

Module 1

Gezond en vitaal ouder
worden





REACT
project

Gezond & vitaal ouder worden

Iedereen - overal - moet de kans krijgen op een lang en gezond leven.

Healthy Ageing gaat over het optimaliseren van de mogelijkheden voor lichamelijke, sociale en geestelijke gezondheid.

Zodat iedereen, van jong tot oud, actief kan deelnemen aan de samenleving. Met regie over het eigen leven en een goede kwaliteit van leven.

Voordelen van actief en gezond blijven als je ouder wordt:

→ meer welzijn en participatie, sneller herstel na ziekte, minder kans op chronische ziekten en het voorkomen van vallen.



Funded by
the European Union



REACT
project

Gezond & vitaal ouder worden

Healthy Ageing bij oudere mensen staat vaak gelijk aan het gezond ouder worden door bewuste keuzes te maken.

→ zodat zij actief kunnen (blijven) deelnemen met behoud van eigen regie.

- ❖ Niet alleen het voorkomen en uitstellen van ziekte en overlijden
- ❖ Vergroten van gezondheidsmogelijkheden
- ❖ Zelfredzaamheid bevorderen
- ❖ Toegang tot hoogwaardige (gezondheids)zorg
- ❖ Hoge kwaliteit van leven

Zie meer informatie en toelichting op de handout



Funded by
the European Union





REACT
project

“Gezondheid is een toestand van volledig fysiek, geestelijk en sociaal welbevinden en niet louter het ontbreken van ziekten of gebreken (WHO, 1948).”

"Gezondheid is het vermogen om je aan te passen en je eigen regie te voeren, in het licht van de sociale, fysieke en emotionele uitdagingen van het leven (Machteld Huber, 2012)."



Funded by
the European Union



REACT
project

Positieve Gezondheid

een bredere kijk op gezondheid

Mensen zijn meer dan hun ziekte of aandoening. Toch is dat meestal waar we ons op richten.

Positieve Gezondheid kiest voor een ander perspectief. Niet de ziekte staat centraal, maar de mensen zelf, hun veerkracht en wat hun leven zinvol maakt.

Wat vind men zelf belangrijk om zich gezond te voelen → wat hebben ze nodig om dit te bereiken?

Zie meer informatie en toelichting op de handout



Funded by
the European Union

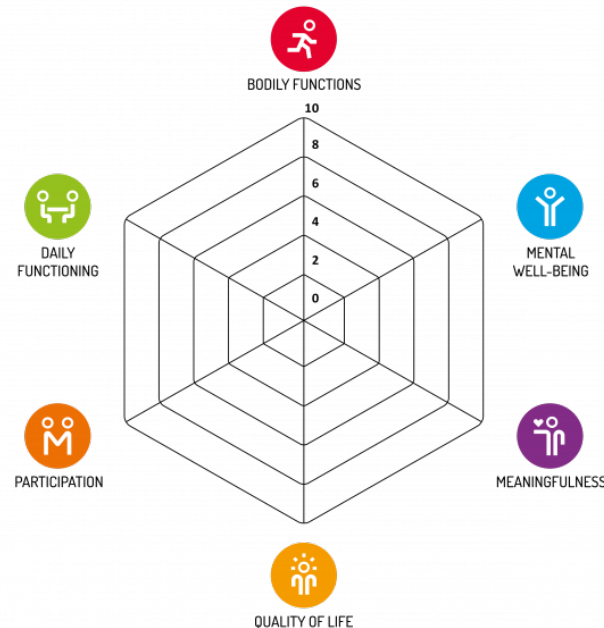


REACT project

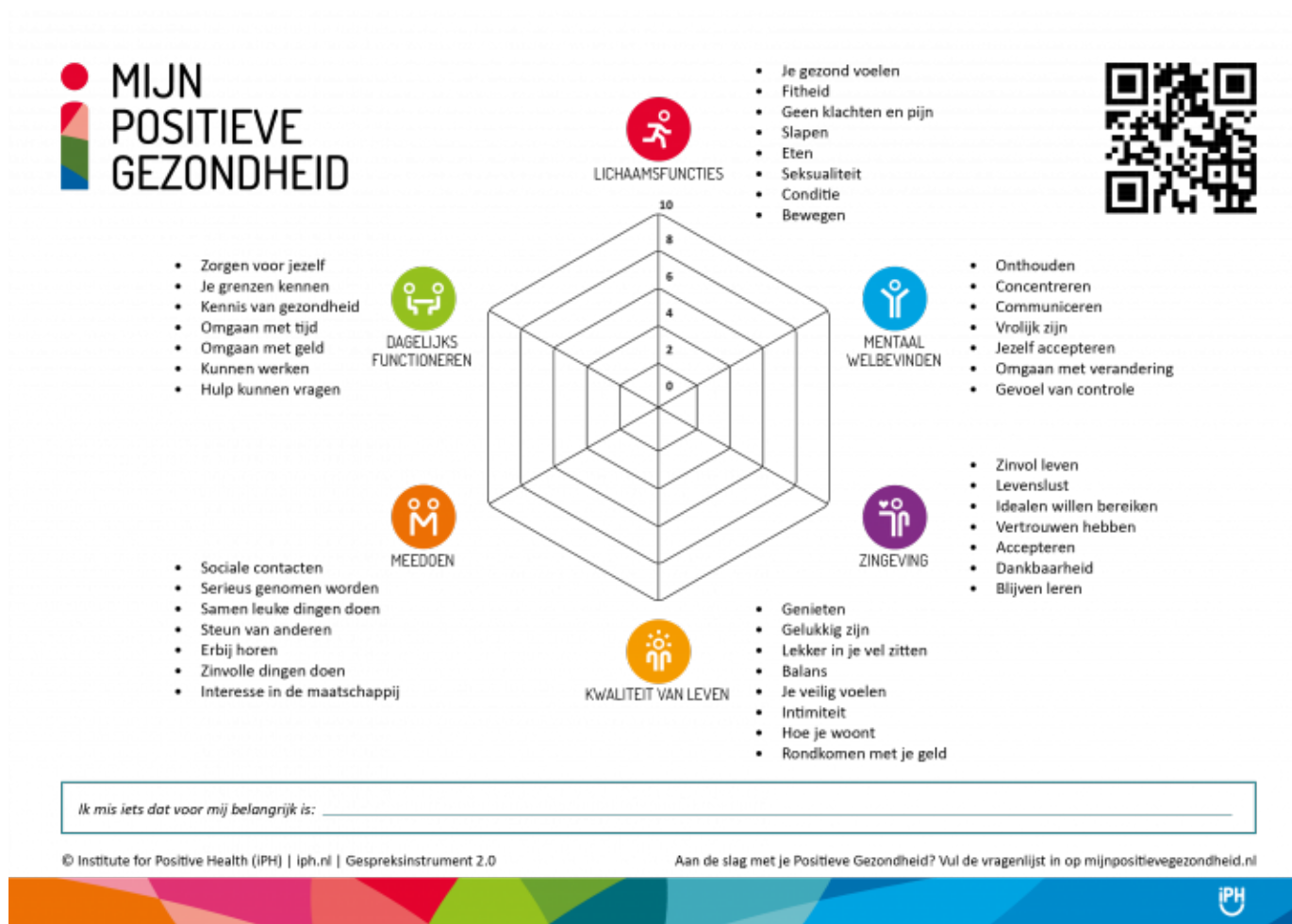
Deze brede interpretatie van gezondheid is uitgewerkt in zes dimensies:

1. lichaamsfuncties | 2. mentaal welzijn | 3. zingeving
4. kwaliteit van leven | 5. meedoen | 6. dagelijks functioneren

→ voortgekomen uit onderzoek naar wat mensen zelf onder gezondheid verstaan. Men hecht niet alleen waarde aan lichamelijke gezondheid, maar bijvoorbeeld ook aan zingeving, participatie en kwaliteit van leven.



Starten met jouw Positieve Gezondheid



Wat valt je op?

Waar zou je aan willen werken?

Wat ga je vanaf morgen anders doen?

Is er iets dat je nodig hebt om dit te doen?

Kleine actie → groot succes

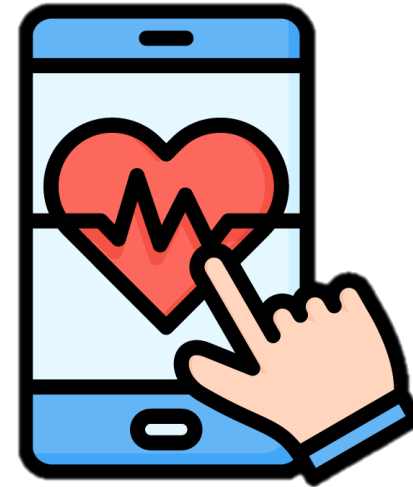




REACT
project

Module 2

Inleiding over eHealth en de
voordelen ervan



hannn.eu



Funded by
the European Union



REACT project

1. Definitie van eHealth
2. eHealth diensten voor kwetsbare doelgroepen
3. Voordelen en doelen van eHealth
4. Aandachtspunten



Funded by
the European Union



REACT project

eHealth

“eHealth, telehealth of telegeneeskunde is het toepassen van informatie- en communicatietechnologie ten dienste van de gezondheidszorg.

eHealth omvat diverse technieken, projecten, services en systemen die op afstand werkzaam zijn. In het begin via de telefoonlijn maar nu steeds meer via het internet”.

1999: de term eHealth kwam voor het eerst voor in de wetenschappelijke literatuur door onder andere de WHO”



Funded by
the European Union





REACT

project

draagbaar informatie
digitaal elektronisch
intelligentie virtueel
keuze monitoring
support technologie
data persoonlijk mobiel
analyse geneeskunde
gezondheidszorg apps
telemonitoring
verbonden diagnostiek
patiënt gezondheid
afstand internet systemen



Funded by
the European Union



REACT
project

Voordelen van eHealth

- ❖ Versterken van communicatie en informatie uitwisseling tussen zorgverleners onderling en tussen patiënten en zorgverleners.
- ❖ Gelijke toegang voor patiënten in afgelegen gebieden verbeteren.
- ❖ Individuen mondiger maken en positieve verandering in gezondheidsgedrag aanmoedigen.
- ❖ Diagnosetijd verkorten en de zorgverleners efficiënter maken.

(Strand Bergmo, 2015 ; Hallberg, Salimi, 2020 ; Kampmeijer et al. 2016)



Funded by
the European Union



REACT
project

eHealth diensten voor kwetsbare doelgroepen



- Verbeteren sociale verbinding
- Overbruggen van de digitale kloof

Internet – social media

- Implementeren in schoolomgeving voor gezondheidseducatieve doeleinden

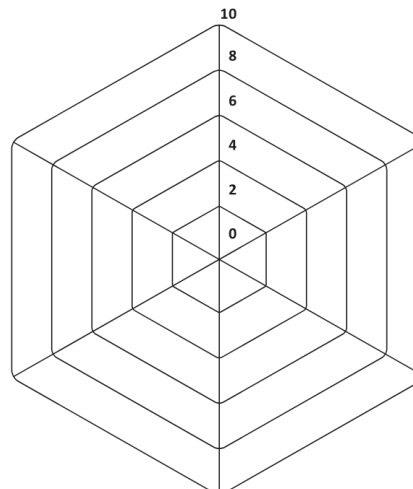


Computer Lab

- Verbeteren toegang tot gezondheidsgerelateerde diensten
- Verbeteren toegang tot markt informatie



Web portalen



Gemeenschapszin

- Verbeteren toegang tot informatie
- Digitale kloof overbruggen
- Versterken dorpsgemeenschappen



Videobellen - Telegezondheid

- Kwaliteit van leven verhogen
- Gezondheidsdiensten verbeteren



Telecommunicatie - mobiele toepassingen

- Kostenbesparing voor diagnose
- Sociale structuren veranderen (Gezondheid/welzijn lange termijn)



(D'après Hage et al., 2013)



Funded by
the European Union



REACT
project

Kritische kwesties rond eHealth

- ❖ Professionals in de gezondheidszorg hebben te maken met een gebrek aan betrouwbare richtlijnen voor het evalueren van eHealth smartphone apps.
- ❖ Sterbeoordelingen en geschreven recensies in App/Android store: deze informatie is vaak subjectief. Komt van niet-geverifieerde bronnen en geeft geen inzicht in de kwaliteit van een eHealth app.
- ❖ Er is behoefte aan een richtlijn voor kwaliteit. Gebaseerd op gestandaardiseerde methoden waarmee professionals betrouwbare apps kunnen aanraden aan hun patiënten.

(Ribaut et al., 2024)





REACT
project

Betrouwbaarheid eHealth, voorbeelden

Youtube psoriasis-gerelateerde video's (UK, 2017)

- ❖ Slechts **20% van de video's** gebruikte evidence based informatie
- ❖ **52% van de video's** werd geclassificeerd als misleidend en 11% als gevaarlijk

(Mueller et al., 2019)

Gezondheidsbevorderende apps (diëten, lichaamsbeweging)

- ❖ slechts **55%** van de geïnccludeerde studies beschreef een theoretische basis voor de app ontwikkeling

(Schoeppe et al., 2016)



Module 3

eHealth toepassingen





Welke app wil ik installeren?

- ❖ Als je iemand wilt laten kennismaken met een app en welke meerwaarde het kan hebben → belangrijk dat er wordt gekeken naar welke app goed bij deze persoon past.
- ❖ Werkt motiverend als deze goed matched met wensen en interesses.
- ❖ Denk bijv. aan een app die vogelgeluiden herkent of tips geeft voor werken in de tuin.





REACT
project

Een applicatie (app) installeren op iPhone

- ❖ Stap 1: Ga naar de App store
- ❖ Om apps te kunnen installeren heb je een zogenaamd 'Apple ID' nodig.

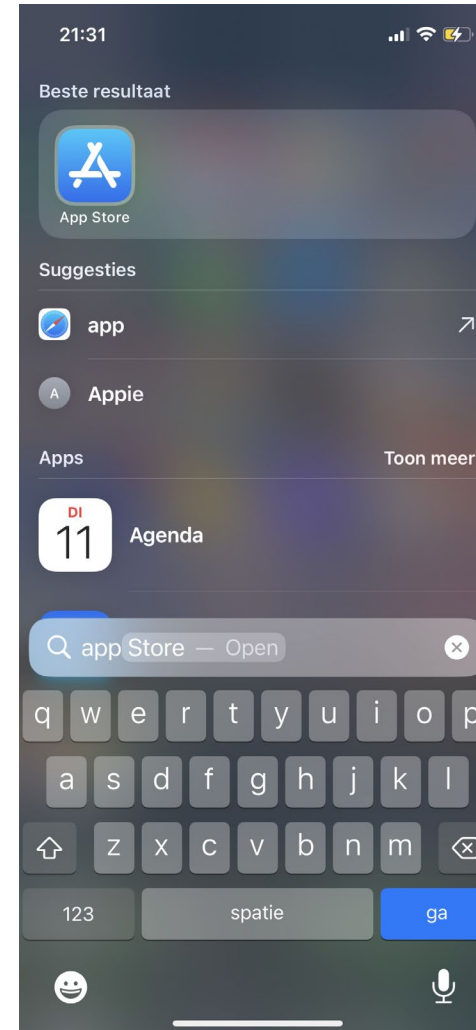
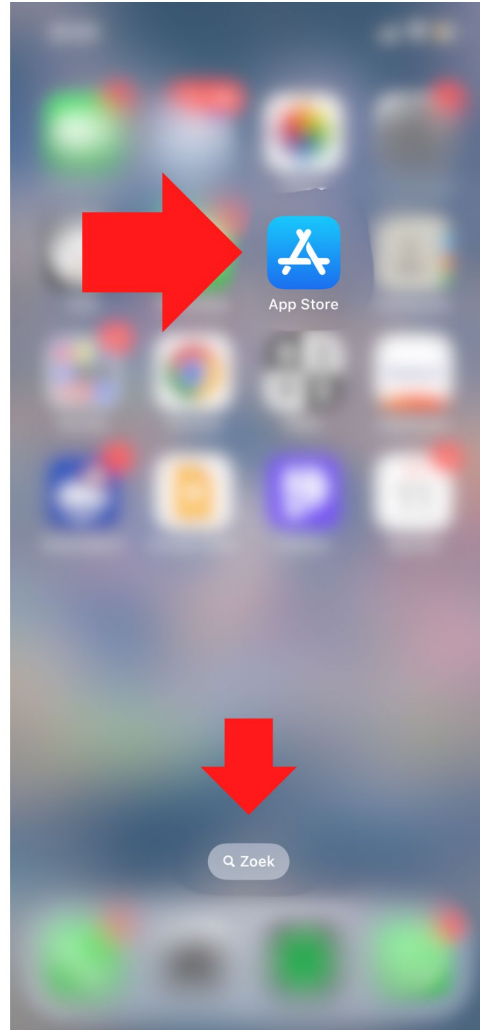


Funded by
the European Union

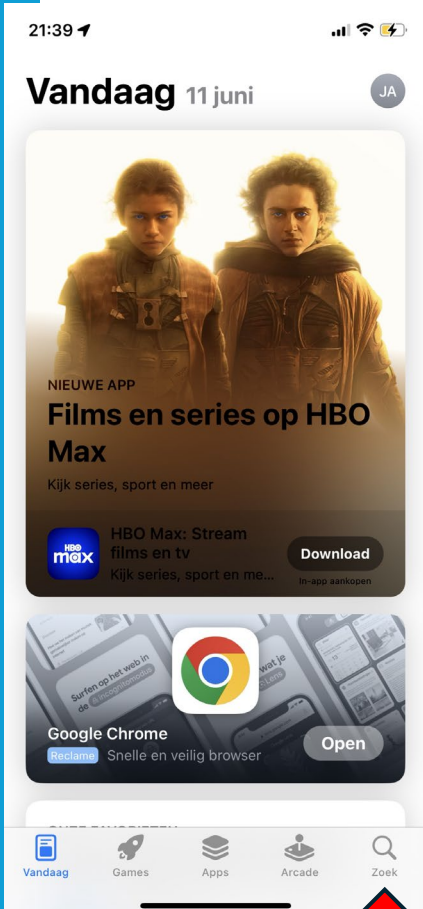


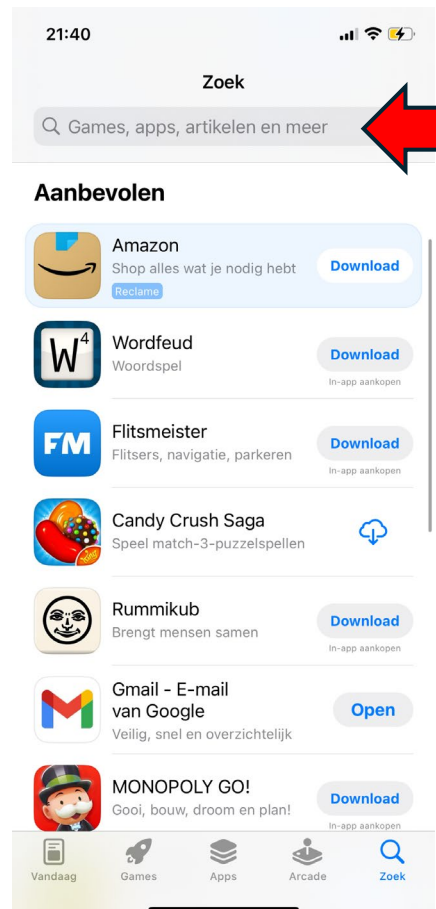
REACT
project

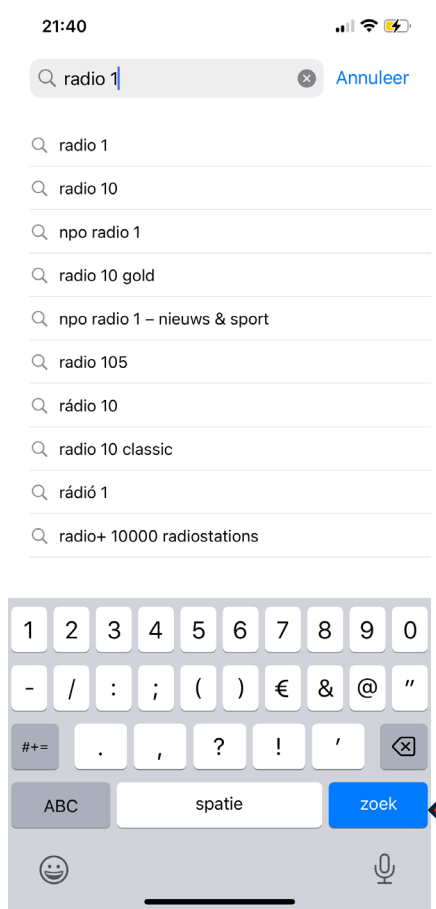
Een applicatie installeren op iPhone

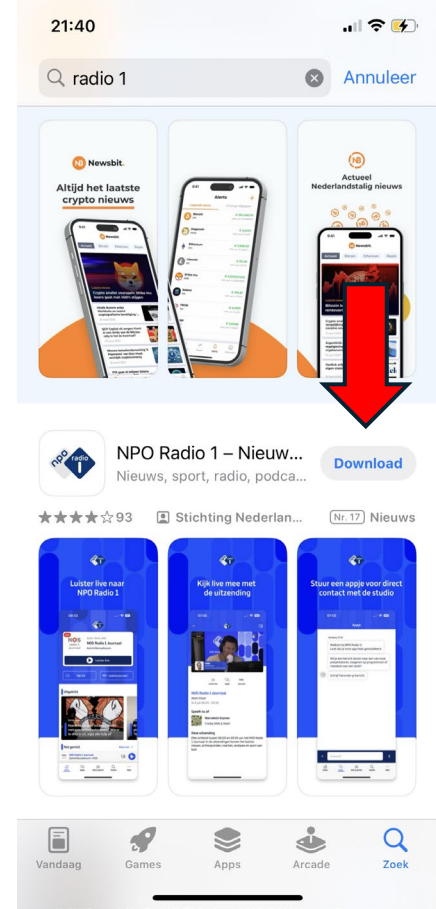


Een applicatie installeren op iPhone

1.  The screenshot shows the iPhone home screen at 21:39. At the bottom, a red arrow points to the 'Zoek' (Search) icon in the dock.

2.  The screenshot shows the search results at 21:40. A red arrow points to the search bar at the top, which contains the text 'Games, apps, artikelen en meer'.

3.  The screenshot shows the search results for 'radio 1' at 21:40. A red arrow points to the 'zoek' button on the keyboard.

4.  The screenshot shows the search results for 'radio 1' at 21:40. A red arrow points to the 'Download' button for the 'NPO Radio 1 - Nieuws, sport, radio, podca...' app.





REACT
project

Een applicatie (app) installeren op Android

- ❖ Stap 1: Ga naar de 'Google' Play Store
- ❖ Om apps te kunnen installeren heb je een Google Account nodig.

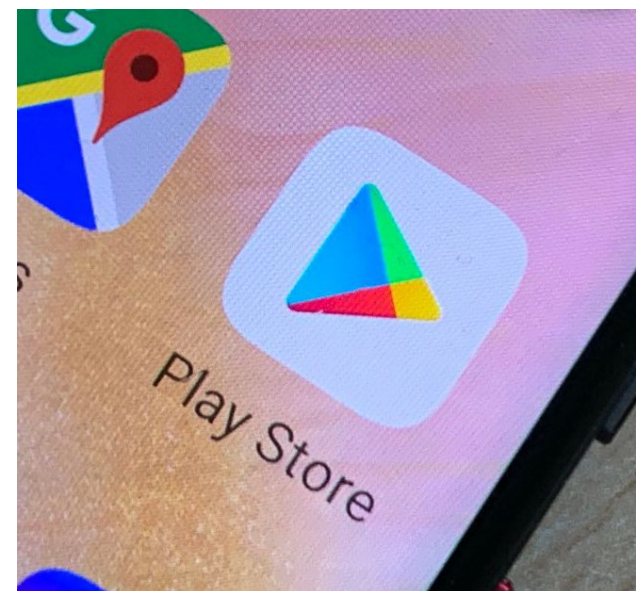
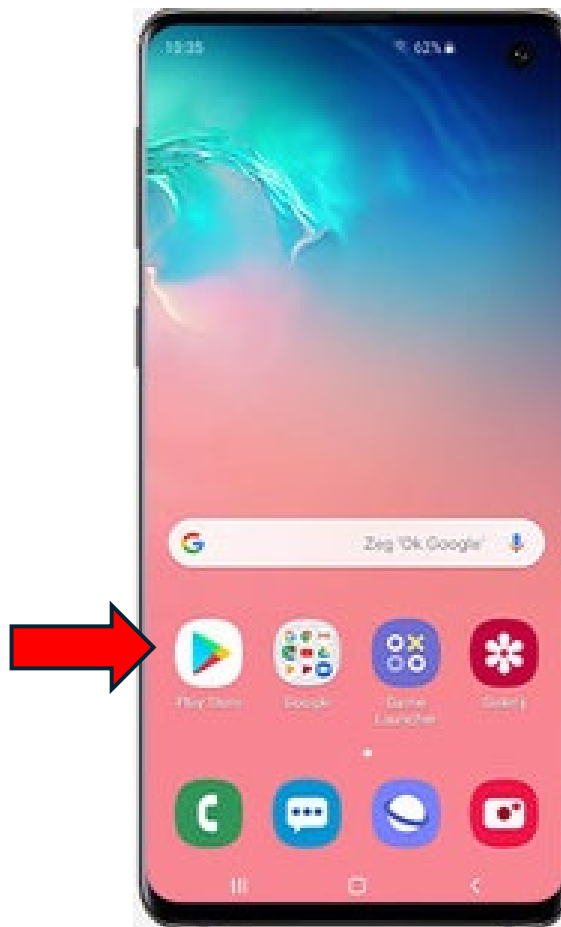


Funded by
the European Union



REACT
project

Een applicatie installeren op Android



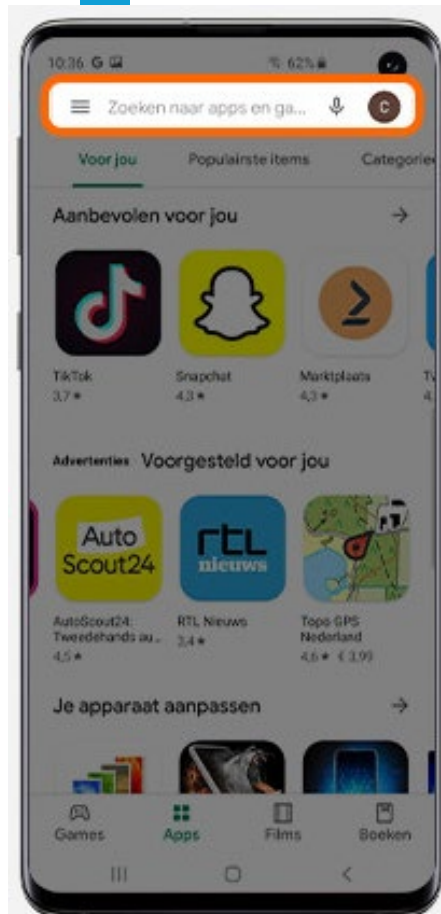
Funded by
the European Union



REACT project

Een applicatie installeren op Android

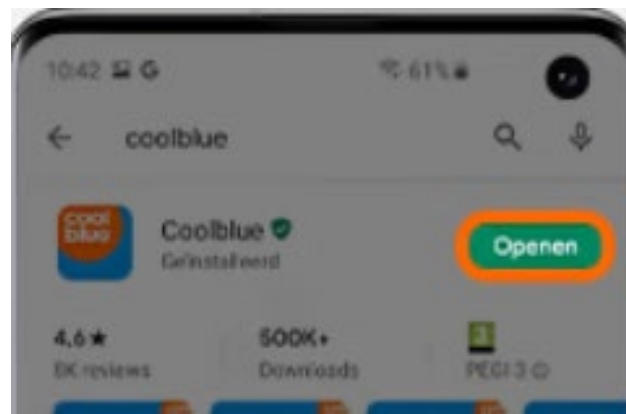
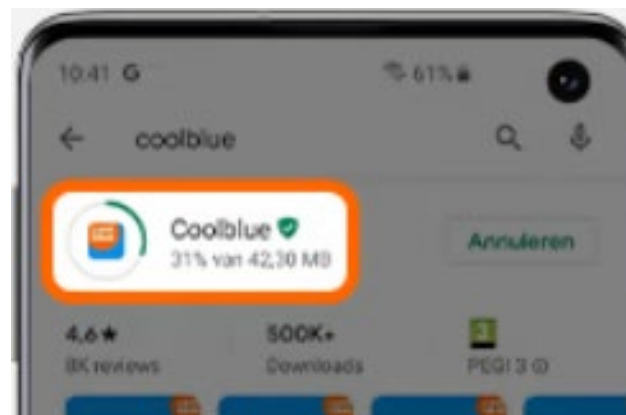
1.



2.



3.



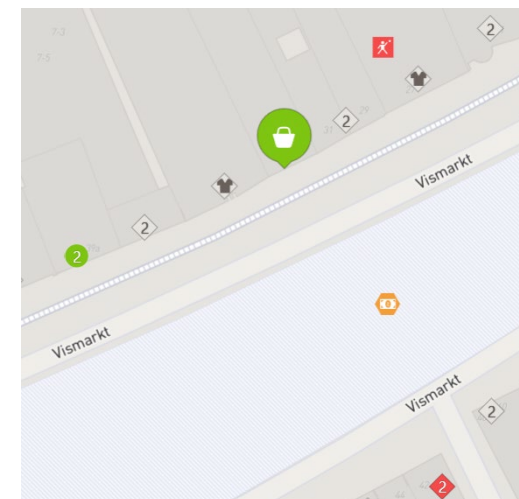
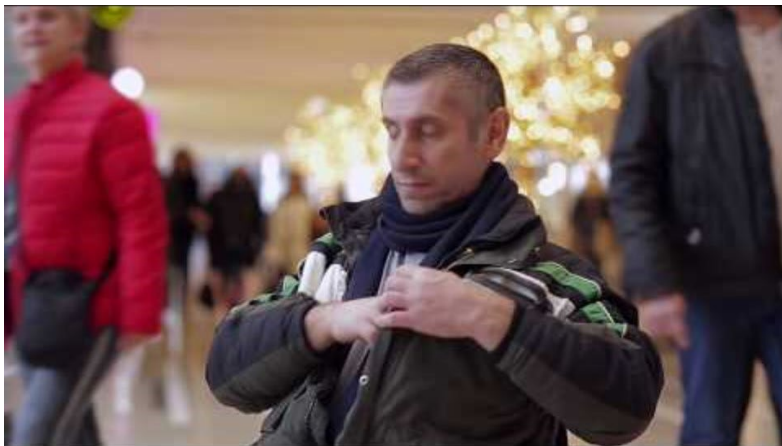
Funded by
the European Union



REACT project

Wheelmap (voorbeeld)

- ❖ Zit je in een rolstoel en weet je niet of de plek waar je naartoe wilt gaan toegankelijk is?
- ❖ Wereldwijd zien waar je makkelijk kunt bewegen en waar niet.
- ❖ Groen betekent volledig rolstoeltoegankelijk, geel staat voor deels rolstoeltoegankelijk en rood is niet toegankelijk.



Funded by
the European Union



REACT project

Mijn Eetmeter (voorbeeld)

- ❖ Een dagboek waarin je elke dag bijhoudt wat je eet en drinkt. Dit helpt je om gezonder te kunnen eten.
- ❖ Heb je diabetes of IBD? Dan helpt de app jou om te letten op hoeveel koolhydraten, vetten, vitamines en vezels je binnenkrijgt.
- ❖ Advies krijgen over de Schijf van 5. De Schijf van 5 helpt je om gezonder én duurzamer te eten. De app geeft aan of de producten die jij eet en drinkt binnen de Schijf van 5 vallen.



Funded by
the European Union



REACT
project

Module 4

Factoren die digitale
inclusie belemmeren



hannn.eu



Funded by
the European Union



REACT
project

Het identificeren van potentiële drempels

Welke mogelijke drempels zijn er voor digitaal kwetsbare personen? Hoe kunnen deze worden overwonnen?

→ Groepsoefening



Funded by
the European Union



REACT
project

Groepsoefening

1. Vorm groepjes
2. Individueel ideeën/uitdagingen bedenken + mogelijke oplossing
3. Ideeën bundelen en bespreken
4. Selecteren

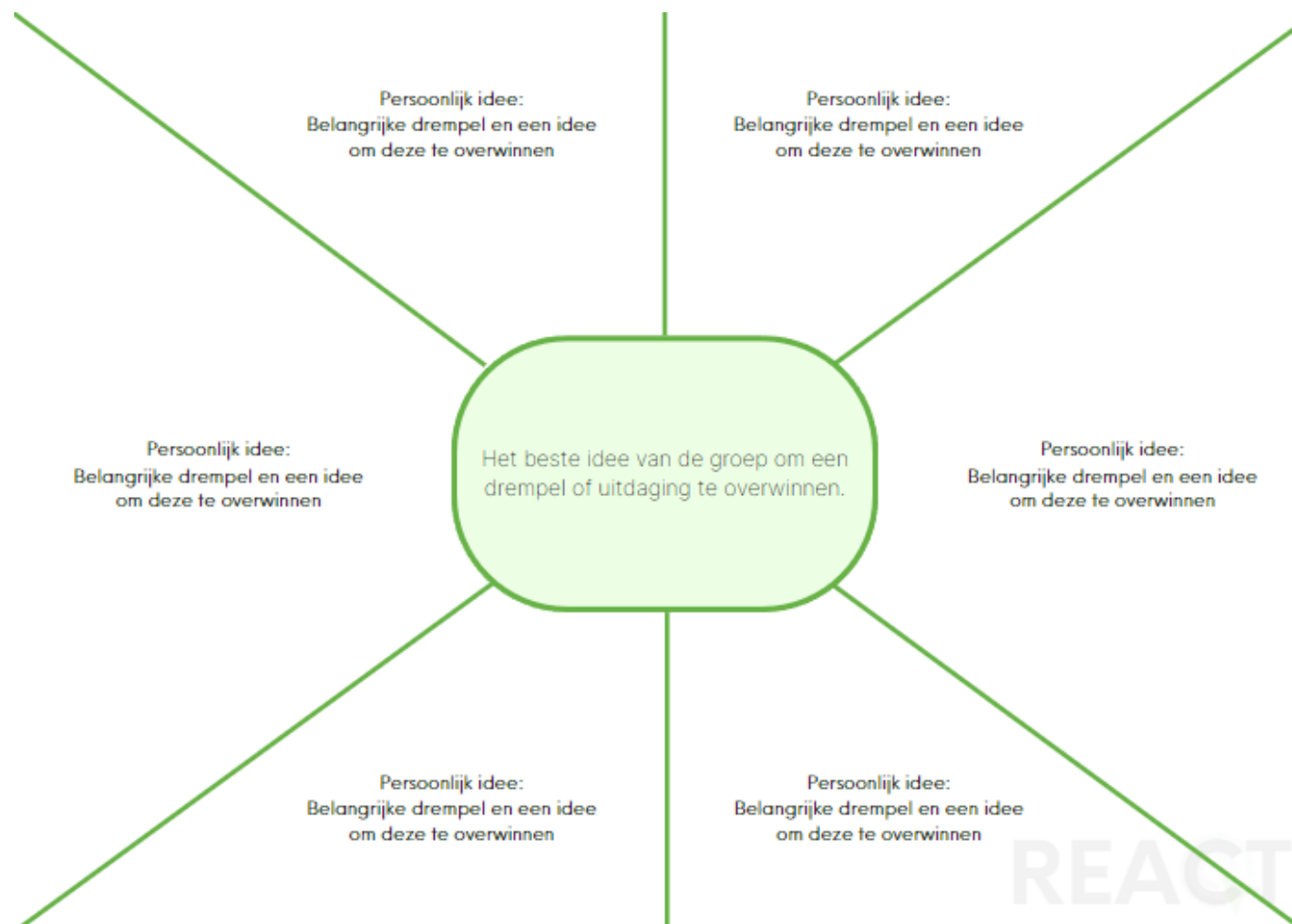


Funded by
the European Union



REACT project

Groepsoefening



Funded by
the European Union



REACT project

Hand-out met mogelijke drempels



MODULE 4: FACTOREN DIE DIGITALE INCLUSIE BELEMMEREN

Recent onderzoek in de regio Zuid-Denemarken liet zien dat 11% van de respondenten in de dichtstbevolkte stadsdelen niet voldoende digitale vaardigheden bezitten om actief gebruik te maken van toepassingen op het gebied van digitale gezondheidszorg. Dat bleek het geval voor 28% van de respondenten in de dunbevolkte, meest landelijke gebieden. (Regio Syddanmark: Digitale Sundhedskompetencer i Syddanmark, 2023). Dit is slechts één voorbeeld maar de realiteit in veel landen. Het risico op digitale exclusie is in plattelandsgebieden, waar dan ook, groter.

ONDERZOEK HEEFT DE VOLGENDE REDENEN HIERVOOR GECONSTATEERD

- **Gebrek aan motivatie:** Belangrijke factoren voor digitaal kwetsbare mensen om niet gemotiveerd te zijn om digitale technologie te gebruiken:
1.) Een gebrek aan veiligheid. De digitale technologie voelt niet veilig.
2.) Digitale onzekerheid. Dit uit zich meestal in de vorm van angst, zenuwachtigheid en algemeen ongemak.
- **Gebrek aan vaardigheden:** Het is niet voldoende om digitaal kwetsbare mensen te voorzien van technologie en toegang. Het is ook belangrijk dat ze de juiste vaardigheden opdoen. Dit gaat verder dan alleen technische kennis, maar bevat ook praktische vaardigheden en een gevoel voor technologie.
- **Gebrek aan ervaring:** Een belangrijk inzicht is dat het oefenen van het gebruik van digitale technologie meer vaardigheden, kennis en intuïtie oplevert. Deze zijn vervolgens tot op zekere hoogte overdraagbaar op andere technologieën. Dit betekent dat wanneer een digitaal kwetsbaar persoon een bepaalde app gaat gebruiken, dit kan helpen om ook andere toepassingen te gebruiken.



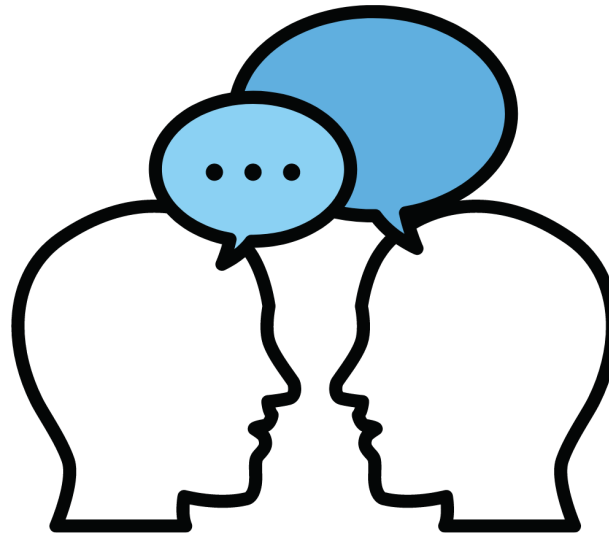
Funded by
the European Union



REACT
project

Module 5

Sociale en communicatieve vaardigheden
voor een effectieve training



hannn.eu



Funded by
the European Union



REACT
project

Vragen

- ❖ Wat is de rol van de trainer van de vrijwilligers/eHealth facilitators?
- ❖ Wat zijn belangrijke sociale- en communicatieve vaardigheden voor het effectief trainen van de vrijwilliger/eHealth facilitator?



Funded by
the European Union



REACT
project

Rol van de trainer van de eHealth vrijwilliger

De trainers van lokale eHealth vrijwilligers spelen een belangrijke rol in het overbruggen van de digitale kloof.

Zij zorgen ervoor dat de eHealth vrijwilligers goed voorbereid zijn op hun rol. Dit zodat de digitaal kwetsbare inwoners het maximale kunnen halen uit digitale (gezondheids)diensten → betere gezondheid en hogere kwaliteit van leven.

Culturele en ethische kennis

Ondersteuning en begeleiding

Maatschappelijke betrokkenheid

Vorbereiden op noodgevallen

Belangenbehartiging en relaties

Training en educatie

Evaluatie en terugkoppeling

Beschikbaar stellen van (technologische) middelen

Bevordering gezondheidsvaardigheden



Funded by
the European Union



REACT
project

Impact en resultaten van de inzet van eHealth vrijwilligers

- ❖ Verhoogde gezondheidsvaardigheden van de inwoners.
- ❖ Verhoogde digitale vaardigheden van de inwoners.
- ❖ Inwoners hebben betere toegang tot gezondheidsdiensten.
- ❖ Inwoners hebben meer informatie over gezondheid en/of weten hoe dit te vinden.
- ❖ Meer mondige inwoners → hele gemeenschap wordt mondiger.
- ❖ Vermindering van gezondheidsverschillen.
- ❖ Etc.



Funded by
the European Union



REACT
project

Belangrijke vaardigheden voor het effectief trainen van eHealth vrijwilligers

- ❖ Communicatie vaardigheden
- ❖ Empathie en compassie
- ❖ Culturele kennis en erkenning
- ❖ Geduld en aanpassingsvermogen
- ❖ Probleemoplossend vermogen
- ❖ Leiderschap en motivatie
- ❖ Conflictoplossing
- ❖ Teambuilding vaardigheden

Zie meer informatie en toelichting op de handout



Funded by
the European Union



Hand-out met vaardigheden

**EFFICIËNTE EHEALTH BEGELEIDERS: DE BELANGRIJKSTE
VAARDIGHEDEN**

► **Communicatie vaardigheden**

- Duidelijke en bondige mondelinge communicatie.
- Actief luisteren.
- Verbale en non-verbale communicatiecompetenties.
- Het vermogen om je aan te passen aan verschillende communicatiestijlen.

"Weet wat je wilt zeggen, houd je taal simpel en blijf bij de kernpunten. Geef de spreker je volle aandacht, herhaal wat je hoort in eigen woorden en vraag om verduidelijking. Let op toon en volume, gebruik passende lichaamstaal en observeer reacties. Pas je stijl aan op je publiek en wees flexibel."

► **Empathie en compassie**

- Oprechte belangstelling en begrip tonen.
- Vertrouwen opbouwen door middel van empathische communicatie.
- De emotionele behoeften van vrijwilligers ondersteunen.

"Toon oprechte belangstelling door aandachtig te luisteren en vragen te stellen. Bouw vertrouwen op door emoties te erkennen en respecteren. Ondersteun vrijwilligers door regelmatig in te checken en een veilige, ondersteunende omgeving te creëren."

► **Culturele competentie**

- Respect voor culturele achtergronden
- Aanpassingsvermogen aan culturele normen

"Toon respect voor culturele achtergronden door interesse te tonen in verschillende perspectieven en tradities. Pas je aan aan culturele normen door open te staan voor verschillen en bereid te zijn om je gedrag en communicatiestijl aan te passen aan verschillende culturele contexten."

► **Geduld en aanpassingsvermogen**

- Geduldig blijven met verschillende leertempo's.
- Trainingsmethoden aanpassen aan individuele behoeften.
- Onverwachte uitdagingen flexibel aanpakken.

"Blijf geduldig bij verschillende leertempo's en geef mensen de tijd om te leren. Pas je trainingsmethoden aan op individuele behoeften, gebruik diverse leermaterialen en benaderingen. Wees flexibel en bereid om snel aan te passen bij onverwachte uitdagingen."

MODULE 5: **VAARDIGHEDEN**

► **Probleemoplossende vaardigheden**

- Problemen snel identificeren en aanpakken.
- Creatieve oplossingen stimuleren bij vrijwilligers.
- Het faciliteren van gezamenlijke probleemoplossingssessies.

"Identificeer en pak problemen snel aan door alert te blijven en direct actie te ondernemen. Stimuleer creatieve oplossingen bij vrijwilligers door een open omgeving te creëren waar nieuwe ideeën welkom zijn. Faciliteer gezamenlijke probleemoplossingssessies om samenwerking te bevorderen en diverse perspectieven te benutten voor effectieve oplossingen."

► **Leiderschap en motivatie**

- Vrijwilligers inspireren en motiveren.
- Duidelijke begeleiding en ondersteuning bieden.
- Vrijwilligers erkennen en belonen voor hun inzet.

"Inspireer en motiveer vrijwilligers door een positieve en enthousiaste houding te tonen. Bied duidelijke begeleiding en ondersteuning door duidelijke instructies en hulp te geven wanneer dat nodig is. Erken en beloon de inzet van vrijwilligers regelmatig om hun werk te waarderen en hun motivatie hoog te houden."

► **Conflictoplossing**

- Effectief bemiddelen bij meningsverschillen.
- Een positieve en coöperatieve omgeving bevorderen.
- Strategieën implementeren die conflicten voorkomen.

"Bemiddel effectief bij meningsverschillen door neutraal te blijven en naar alle partijen te luisteren. Bevorder een positieve en coöperatieve omgeving door respect en samenwerking te stimuleren. Implementeer strategieën die conflicten voorkomen, zoals duidelijke communicatie en het stellen van verwachtingen."

► **Teambuilding vaardigheden**

- Een community gevoel creëren onder vrijwilligers.
- Het stimuleren van teamwork en samenwerking.
- Teambuildingactiviteiten organiseren.

"Creëer een community gevoel onder vrijwilligers door (informele) bijeenkomsten en sociale evenementen te organiseren. Stimuleer teamwork en samenwerking door rollen en verantwoordelijkheden duidelijk te definiëren en teambuilding te stellen. Ondersneem diverse teambuildingactiviteiten om de onderlinge band te versterken en samenwerking te verbeteren."





REACT
project



Actief luisteren

Actief luisteren betekent aandachtig luisteren naar iemand en observeren welke verbale en non-verbale boodschappen deze persoon laat zien.

Het betekent luisteren met een oprechte wens om de perspectieven en gevoelens van de ander te begrijpen. Zonder te oordelen, zonder te reageren.

→ Is actief luisteren belangrijk in communicatie? Waarom wel of niet?



Funded by
the European Union



Voorbeelden

Verbaal actief luisteren:

- ❖ Gebruik open vragen.
Deze vragen beginnen meestal met "*Wat is de betekenis van ...?*", "*Wat is ...?*", "*Waarom ...?*"
- ❖ Vat de belangrijkste punten van de boodschap samen om te laten zien dat je hebt begrepen wat de vrijwilliger heeft gezegd. "*Dus wat je zegt is...*".
- ❖ Korte verbale aanmoedigingen.
Door deze uitspraken voelt de vrijwilliger zich meer op zijn gemak en kan het gesprek voortgezet worden. "*Ik begrijp het*", "*Heel goed*".

Niet verbaal actief luisteren:

- ❖ Oogcontact.
- ❖ Glimlach.
- ❖ Knik.
- ❖ Houding.



Hand-out actief luisteren

Actief luisteren vereist dat je aandachtig luistert naar iemand en observeert welke verbale en non-verbale signalen diegene uitstraalt. Het betekent luisteren met een oprecht verlangen om de perspectieven en gevoelens van de ander te begrijpen. Zonder te oordelen, de persoon te laten antwoorden en na te denken over wat er wordt gezegd, en de informatie te bewaren voor later gebruik.

VERBAAL ACTIEF LUISTEREN

- 1. Stel open vragen:** deze vragen beginnen meestal met "Wat is de betekenis van...?", "Wat is...?", "Waarom...?".
Voorbeeld: Wat vind je van het uitgevoerde actieve luisterspel? ; Welke activiteiten zou je willen doen?
- 2. Stel specifieke vragen:** Stel vragen die de vrijwilligers helpen om meer details te geven over wat ze hebben gedeeld.
Voorbeeld: Vertel me meer over je contact met kwetsbare plattelands mensen. Wat was de moeilijkste situatie die je tegenkwam?
- 3. Parafraseren:** Vat de hoofdpunten samen die de vrijwilliger vertelde om te laten zien dat je hebt begrepen wat diegene zei. Geef de gelegenheid de informatie die werd gegeven te verduidelijken of uit te breiden.
Voorbeeld: Dus wat je zegt is...?
- 4. Korte positieve verbale bevestigingen (Positive Reinforcement):** Deze uitspraken helpen de vrijwilliger zich meer op zijn gemak te voelen en helpen je het gesprek voort te zetten zonder de stroom te onderbreken.
Voorbeeld: "Ik begrijp het", "Ik ben het ermee eens", 'Heel goed'.
- 5. Empathie en medeleven:** Laat de vrijwilliger zien dat je in staat bent om hun emoties te begrijpen. Toon medeleven waar passend.
Voorbeeld: Het spijt me heel erg voor het verdriet dat je voelt over de manier waarop...

NON-VERBAAL ACTIEF LUISTEREN

- 1. Oogcontact:** Kijk de spreker direct en vriendelijk aan. Laat je niet afleiden door om je heen te kijken of naar iemand anders. Je kunt oogcontact combineren met een kleine glimlach en andere non-verbale boodschappen aan de spreker.
Als de spreker verlegen is, bedenk dan hoeveel oogcontact gepast is tijdens het gesprek.
- 2. Glimlach:** Een kleine glimlach laat zien dat je oplet, goed luistert, begrijpt wat er gezegd wordt. Een glimlach kan laten zien dat je blij bent met wat de vrijwilliger zegt of dat je het met diegene eens bent.
- 3. Knikken:** Door licht te knikken laat je zien dat je begrijpt wat de vrijwilliger zegt. Dit hoeft niet te betekenen dat je het met de vrijwilliger eens bent.
- 4. Houding:** Enkele tekenen van een actieve houding zijn een lichte kanteling van het hoofd, het ondersteunen van het hoofd op één hand of het licht naar voren of opzij leunen tijdens het zitten.
- 5. Aflleiding:** Je mobiele telefoon beantwoorden, op je horloge kijken, met je haar spelen, hard zuchten, krabbelen of op een pen tikken zijn allemaal tekenen van aflleiding. Dit kan ervoor zorgen dat de vrijwilliger zich ongemakkelijk voelt bij wat je aan het delen bent.





REACT project

Communicatie stijlen

Communicatiestijl → *het geheel van expressieve kwaliteiten die kenmerkend zijn voor de persoon die een boodschap verstuurt. Vier stijlen:*

Passieve communicatie stijl

- ❖ Moeite hebben met het uiten van wensen en vechten voor waar je in gelooft.

Agressieve communicatie stijl

- ❖ Direct, zelfverzekerd, zonder verlegenheid en met zelfvertrouwen het gesprek domineren. Onderbreekt de spreker en houdt geen rekening met andermans gevoelens.

Manipulatieve passief-agressieve stijl

- ❖ Op indirecte wijze ongenoegen uiten. Onverschillig tegen een ander indien oneens. Kritiek uiten achter de rug om. Vermijden zelf probleem op te lossen.

Assertieve communicatiestijl

- ❖ Problemen objectief oplossen. Eigen standpunt naar voren brengen met respect voor de mening van anderen. Iets niet doen als je het oneens bent.



Funded by
the European Union



REACT
project

Groepsactiviteit → Verbale communicatie

Assertief, passief en agressief reageren



Funded by
the European Union



REACT project

Situatie 1

Mijn beste vriendin is vandaag naar een andere stad verhuisd. Ik ben erg verdrietig.

Jij komt langs en ik vertel je wat er is gebeurd.

Dialogoog 1

Jij: Ik vind het erg dat jij je zo verdrietig voelt. We hadden Maria allemaal graag dichtbij ons. Het is triest om haar naar een andere stad te zien gaan.

Ik: Ze was mijn beste vriendin, mijn vertrouweling en ook de persoon met wie ik plezier had.

Jij: Ik weet het. Maar als je wilt kun je contact met haar houden via WhatsApp of haar berichten sturen op haar telefoon of social media.

Ik: Ja, ik denk het wel.

Jij: Ik hoop dat je je snel minder verdrietig voelt. Wie weet kunnen we later samen wat doen? Wil je dat ik je help met WhatsApp? Of gewoon wat meer praten?

Dit is een assertief antwoord. Je helpt om me wat beter te voelen. Je helpt ook oplossingen te vinden om het probleem wat kleiner te maken. Ik waardeer je hulp en steun.





REACT project

Situatie 1

Mijn beste vriendin is vandaag naar een andere stad verhuisd. Ik ben erg verdrietig.

Jij komt langs en ik vertel je wat er is gebeurd.

Dialogo 2

Jij: Ik hoorde dat je vriendin naar een andere stad is verhuisd.

Ik: Ze was mijn beste vriendin, mijn vertrouweling en ook de persoon met wie ik plezier had.

Jij: Ja.

Dit is een passieve en minder wenselijke reactie. Je hebt me niet echt geholpen om me beter te voelen en het leek alsof je niets om mijn gevoelens geeft.



Funded by
the European Union



REACT project

Situatie 1

Mijn beste vriendin is vandaag naar een andere stad verhuisd. Ik ben erg verdrietig.

Jij komt langs en ik vertel je wat er is gebeurd.

Dialoog 3

Jij: Oh! Kop op! Het is niet het einde van de wereld.

Ik: Ze was mijn beste vriendin, mijn vertrouweling en ook de persoon met wie ik plezier had.

Jij: Nou en? Je hebt meer vrienden om mee te praten en plezier mee te hebben.

Ik: Nee, niet zoals haar.

Dit is een agressieve reactie. Je hebt niet echt geholpen. Je hebt me slechter laten voelen of zelfs boos op je gemaakt.





REACT project

Met elkaar:
Bedenk een assertieve reactie voor onderstaande situaties.

Situatie 1

Je hebt gemerkt dat een van de lokale eHealth vrijwilligers in je team anders doet als voorheen. Je bent een beetje bezorgd.

Situatie 2

Je praat met de lokale eHealth vrijwilligers over een oudere meneer die viel tijdens een eHealth bezoek. Een van toen aanwezige vrijwilligers zegt: "Ik was echt bang toen hij viel!"

Wie willen het voor ons uitspelen?



Funded by
the European Union



REACT
project

Interpersoonlijke vaardigheden

→ Interpersoonlijke communicatie is **uitwisseling van informatie tussen twee of meer personen**. Een interactie, waarbij je elkaar op persoonlijk en professioneel vlak leert begrijpen.

Dit kan verbale maar ook non-verbale communicatie zijn.

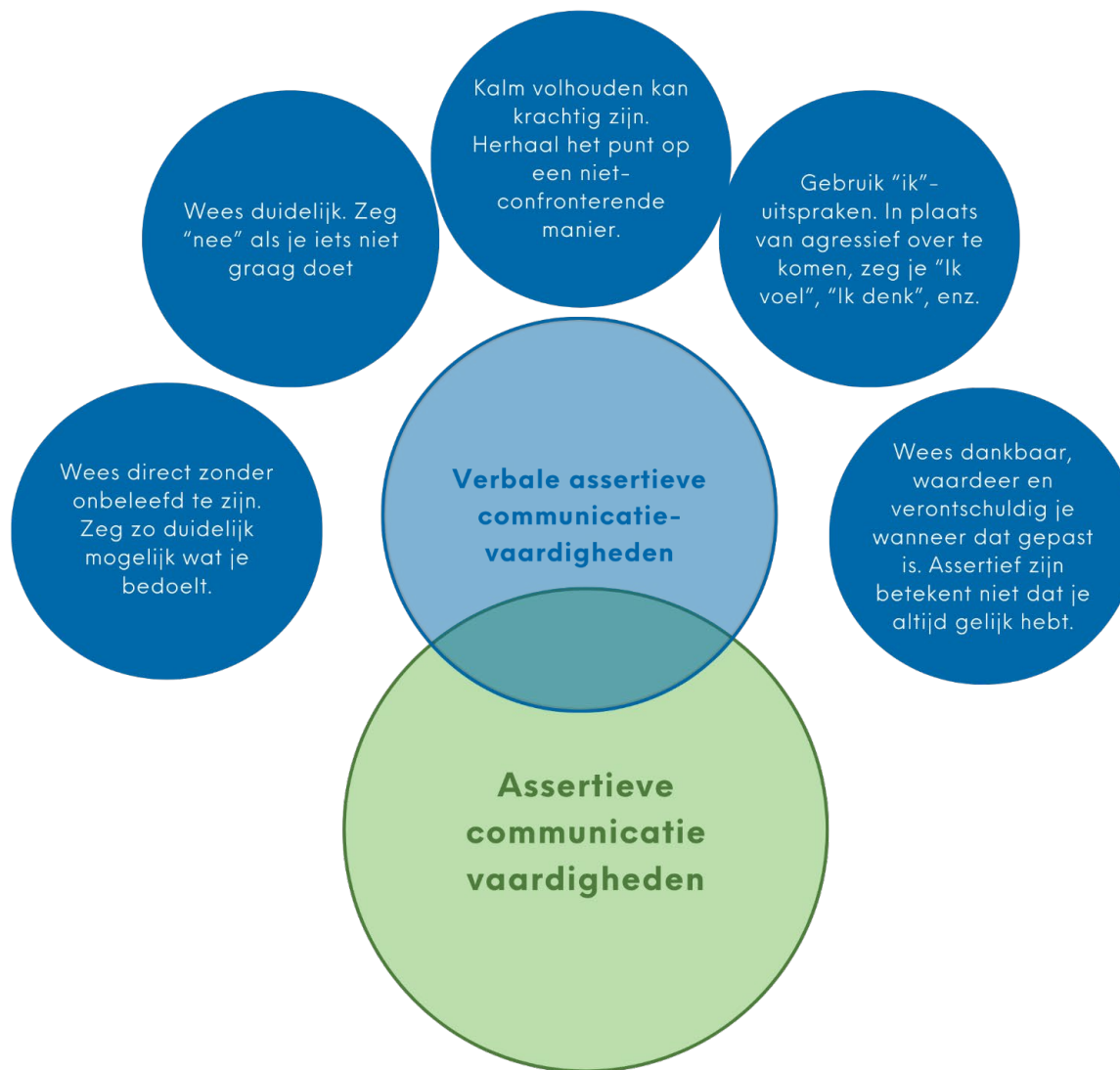


Funded by
the European Union



REACT
project

Interpersoonlijke vaardigheden | verbaal



Funded by
the European Union



REACT
project

Interpersoonlijke vaardigheden | non-verbaal



Zie ook op de handout



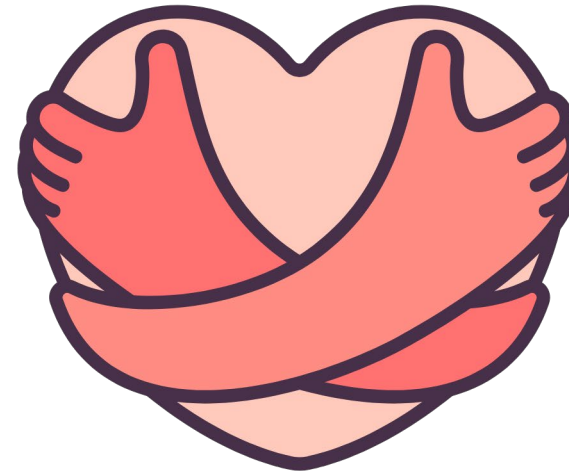
Funded by
the European Union



REACT
project

Module 6

Goed voor jezelf zorgen als
vrijwilliger





REACT
project

Vrijwilligerswerk

Formeel vrijwilligerswerk kan worden opgevat als vrijwilligerswerk dat wordt verricht binnen een gevestigde organisatie of groep.

Informeel vrijwilligerswerk is spontaner en bestaat uit hulp of tijd die vrij aan mensen wordt gegeven op een ongestructureerde manier. Buiten de context van formele organisaties of groepen.

Dergelijke vrijwillige hulp kan worden gegeven aan mensen binnen het eigen persoonlijke netwerk of aan vreemden.



Funded by
the European Union



REACT
project

Redenen om vrijwilligerswerk te doen

- ❖ Gevoel van betekenis.
- ❖ Sociale verbinding en betrokkenheid bij een gemeenschap.
- ❖ Persoonlijke groei en ontwikkeling.
- ❖ ... ?



Funded by
the European Union



REACT project

Geef duidelijkheid over de rol van de eHealth vrijwilliger

- ❖ **Duidelijke vraag:** wees duidelijk over wat de taken en verantwoordelijkheden zijn. Denk hierbij aan specifieke activiteiten die worden verwacht maar ook algemene.
- ❖ **Grenzen:** communiceer goed wat de grenzen zijn die de organisatie of het vrijwilligersprogramma stelt.
- ❖ **Tijdsbesteding:** wees duidelijk over de verwachte tijdsbesteding. Dit help om deze rol te kunnen combineren met andere dagelijkse verplichtingen.
- ❖ **Mate van betrokkenheid:** hoe actief en betrokken verwacht je dat een vrijwilliger is? Denk breed: van deelnemen aan trainingen tot beschikbaar zijn in noodsituaties.
- ❖ **Aanpak:** het is belangrijk om een evenwicht te vinden tussen professioneel en meelevend zijn. Biedt steun en empathie zonder grenzen te overschrijden.
- ❖ **Communicatie:** effectieve communicatie is de sleutel tot gezonde relaties → actief luisteren, je duidelijk uitdrukken en het perspectief van anderen begrijpen.
- ❖ **Respect:** respect tonen voor mensen is essentieel. Erken hun waardigheid, autonomie en individuele behoeften en grenzen.



Funded by
the European Union



REACT
project

Goed voor jezelf zorgen als vrijwilliger, denk aan:

- ❖ Omgaan met familieleden, vrienden en kennissen van de digitaal kwetsbare persoon.
- ❖ Problemen aanpakken door medeleven en empathie te tonen zonder daarin te ver gaan.
- ❖ Belang van het stellen van persoonlijke grenzen en het respecteren van andermans grenzen.
- ❖ Weten wanneer en hoe hulp te zoeken bij collega's en begeleiders indien nodig.



Funded by
the European Union



REACT
project

Aandachtspunten voor een vrijwilliger in een thuissituatie

- ❖ **Gezinsdynamiek:** neem de tijd om de familiedynamiek en de rol van de verschillende leden binnen het gezin te begrijpen.
- ❖ **Empathie:** toon empathie en erkenning voor zorgen en emoties van familie/vrienden.
- ❖ **Duidelijke communicatie:** wees duidelijk over de rol als vrijwilliger naar betrokkenen → verwachtingen managen en voorkomen misverstanden.
- ❖ **Blijf professioneel:** wees beleefd en respectvol en vermijd het delen van persoonlijke meningen. Raak niet betrokken bij familieruzies.
- ❖ **Prioriteit ligt bij burger:** focus moet altijd liggen op de wensen en het welzijn van de persoon die wordt geholpen. Dit gaat boven ideeën van familie en vrienden.
- ❖ **Autonomie:** betrek de burger zoveel mogelijk bij discussies en beslissingen over de eigen zorg en de interactie met naasten.
- ❖ **Vertrouwelijkheid:** respecteer de privacy. Persoonlijke informatie niet delen met anderen.
- ❖ **Conflicten:** als er conflicten ontstaan, pak deze respectvol en constructief aan.
- ❖ **Advies vragen:** benadruk om bij twijfel altijd advies te vragen aan supervisors of collega's.



Funded by
the European Union



REACT
project



Balans tussen geven en ontvangen – tips voor omgaan met de eHealth vrijwilliger

Zelfreflectie en zelfkennis

- ❖ Laat de eHealth vrijwilligers de tijd nemen om na te denken over wat mogelijk is. Eerlijk zijn tegen zichzelf over sterke en zwakke punten. Bewust zijn van persoonlijke grenzen.

Communicatie

- ❖ Communiceer rustig, direct en specifiek met de vrijwilliger. Duidelijk en respectvol taalgebruik.

Wees consistent

- ❖ Benadruk dat de eHealth vrijwilliger nee mag zeggen als iets niet prettig voelt of er geen tijd voor is.



Funded by
the European Union



Balans tussen geven en ontvangen – tips voor omgaan met de eHealth vrijwilliger

Benadruk het belang van zelfzorg

- ❖ Zelfzorg is niet egoïstisch, maar een noodzakelijk onderdeel van het volhouden van vrijwilligerswerk. Als ze gezond en uitgerust zijn, kunnen ze anderen beter ondersteunen.
- ❖ Moedig hen aan om de werkdruk en verplichtingen regelmatig te evalueren → open communicatie.
- ❖ Moedig hen aan tijd vrij te maken voor activiteiten die de fysieke en mentale gezondheid bevorderen → gezonde leefstijl en een fijne sociale kring.
- ❖ Maak duidelijk waar hulp en ondersteuning kan worden gevonden.





REACT
project

Vier prestaties en toon waardering!

- ❖ Vrijwilligers vinden plezier en voldoening in hun werk door zich te richten op de positieve impact die ze op anderen hebben.
- ❖ Prestaties vieren, hoe klein ook, geeft een gevoel van voldoening en doelgerichtheid in het vrijwilligerswerk.



Funded by
the European Union



REACT
project

Groepsoefening

❖ **Brainstormsessie in groepen (max. 10 minuten):**

- Verdeel in kleine groepjes.
- Brainstorm over manieren om de inspanningen van vrijwilligers te erkennen en te waarderen.
- Wees creatief en overweeg verschillende methoden zoals verbale waardering, certificaten, evenementen of beloningen.

❖ **Plenaire Discussie (max. 10 minuten):**

- Kom weer samen, elke groep deelt zijn ideeën.
- Bespreek de mogelijke impact van de genoemde manieren van waardering op de betrokkenheid en het welzijn van vrijwilligers.
- Zijn er eventuele uitdagingen bij het invoeren van deze ideeën?

❖ **Actieplanning voor jezelf:**

- Benoem twee specifieke acties die je hierna zelf kunt doen.



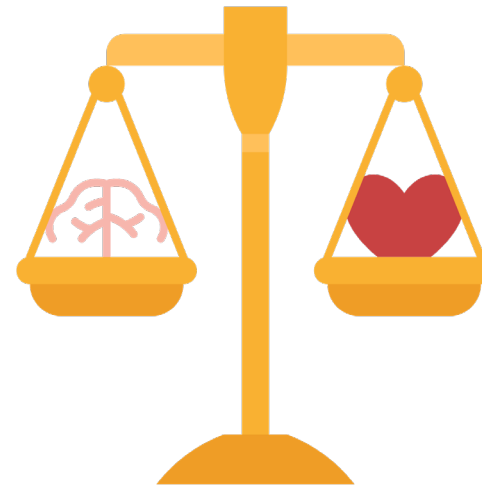
Funded by
the European Union



REACT
project

Module 7

Ethische kwesties en veiligheid
bij het gebruik van eHealth



hannn.eu



Funded by
the European Union



REACT
project

Ethiek en veiligheid bij het gebruik van eHealth

- ❖ Nadenken over ethische kwesties in verband met de rol van eHealth vrijwilligers.
- ❖ Begrijpen en communiceren belang om professionele grenzen te handhaven en tegelijkertijd zorg en empathie te tonen.
- ❖ Ethische dilemma's toepassen op realistische scenario's die men kan tegenkomen.
- ❖ Aandachtspunten en tips voor veilig internetten en gebruik van online middelen en diensten.



Funded by
the European Union



REACT project

Ethiek | ethische dilemma's

Ethiek bevat alles wat met normen en waarden te maken heeft, met de nadruk op morele waarden.

Niet doden, niet stelen of een ander pijn doen = ethisch verantwoord.
Komen morele waarden met elkaar in botsing? → ethisch dilemma.

Een **ethisch dilemma** is een situatie waarbij iemand verschillende keuzes tot handelen heeft die betrekking hebben op normen en waarden.



Normen zijn ongeschreven regels over hoe je je hoort te gedragen. Waarden zijn de achterliggende idealen die als waardevol worden aangeduid; dingen die je belangrijk vindt, als persoon of als groep.



Funded by
the European Union



REACT
project

Privacy in eHealth



Wat komt er kijken bij **privacy**?

- Delen van gegevens
- Eigenaarschap
- Toegang tot gegevens en veiligheid
- Toestemming (informed consent)





REACT
project

Korte oefening

Waarom is vertrouwelijkheid | privacy belangrijk? Wat zijn je eigen ervaringen?

Heb je advies voor toekomstige vrijwilligers/eHealth facilitators?

(Bespreek met een persoon naast je - 5 minuten)



Funded by
the European Union



REACT project

Manieren om de grenzen en voorkeuren van eHealth vrijwilligers te respecteren

- ❖ **Actief luisteren en inlevingsvermogen:** luister goed en aandachtig.
→ Erken hun gevoelens en perspectieven zonder te oordelen.
- ❖ **Nadrukkelijke toestemming:** vraag altijd toestemming voordat enige vorm van ondersteuning of interventie wordt geboden.
→ Vertel duidelijk de beschikbare opties | mogelijke resultaten zonder druk te zetten.
- ❖ **Grenzen:** stel duidelijke grenzen voor de rollen en beperkingen van zowel de vrijwilliger als de persoon die ze helpen. → Wees transparant over wat wel en niet kan.
- ❖ **Flexibiliteit en maatwerk:** wees flexibel en bereid om aan te passen.
→ Check regelmatig bij elkaar of wensen zijn veranderd en verander waar nodig mee.
- ❖ **Versterking en bemoediging:** focus op eigen regie, controle over beslissingen en acties.
→ Ondersteun keuzes en wensen, zelfs als ze een stapje terug willen doen.



Funded by
the European Union



REACT project

Groepsoefening

Achtergrond: eHealth vrijwilligers werken nauw samen met digitaal kwetsbare burgers om hen te helpen. Dit kan verschillende ethische dilemma's met zich meebrengen.

Omschrijving: identificeer en analyseer ethische dilemma's die zich kunnen voordoen bij het werken met digitaal kwetsbare mensen. Gebruik de onderstaande stappen:

1. Identificatie: beschrijf ten minste twee ethische dilemma's die de eHealth vrijwilligers kunnen tegenkomen. Bedenk situaties waarin hun eigen waarden en de behoeften van de persoon die ze helpen met elkaar in conflict kunnen komen.
2. Analyse: welke conflicten kunnen zich voordoen bij de verschillende dilemma's? Welke waarden en principes staan op het spel? Wat zijn mogelijke gevolgen van diverse acties?
3. Oplossen: stel mogelijke oplossingen of benaderingen voor elk dilemma voor. Hoe om te gaan met de situatie op een manier die de autonomie en grenzen van de hulpvragende respecteert en tegelijk de nodige ondersteuning biedt?



Funded by
the European Union



REACT project

Zo blijf je veilig online: tips

- ❖ **Houd je apparaten up-to-date.** Apparaten zoals je telefoon en laptop werken het beste als je ze regelmatig bijwerkt en update.
- ❖ **Kies sterke wachtwoorden die niet makkelijk te raden zijn.** Voor elk account een andere is het beste.
- ❖ **Tweestapsverificatie.** Is een vrij recente manier om je accounts extra te beveiligen. Wordt vooral voor zakelijke accounts gebruikt.
- ❖ **Maak back-ups van je bestanden.** Sla een kopie op een veilige plek op. Bijvoorbeeld op een externe harde schijf of in de cloud.
- ❖ **Wees alert online.** Klik niet zomaar op links of bijlagen in e-mails of berichten.

Zie meer informatie en toelichting op de handout



Funded by
the European Union



REACT
project

Online fraude

We doen steeds meer dingen online. Boodschappen, belastingaangifte etc. We verkopen onze tweedehands spullen niet meer op een rommelmarkt maar online via Marktplaats of Vinted.

Het maakt veel zaken makkelijker. Maar daardoor zijn we niet meer verbaasd als we een bericht ontvangen van een bank of de Belastingdienst via e-mail, sms, WhatsApp of andere sociale media.

Oplichters maken hier slim gebruik van. Fraude kan dan ook iedereen overkomen.



Funded by
the European Union



REACT
project

Veilig bankieren

Banken doen veel om de veiligheid te vergroten maar kunnen helaas niet alles voorkomen. Wat kun jij zelf doen om veilig te bankieren?

- ❖ Geef nooit vertrouwelijke informatie via de telefoon.
- ❖ Houd je beveiligingscodes, pincodes en wachtwoorden geheim.
- ❖ Installeer nooit software die de besturing van je computer overneemt.
- ❖ Geef nooit je betaalpas aan iemand mee.
- ❖ Controleer de afschrijvingen op jouw bankrekening regelmatig.
- ❖ Klik niet op linkjes in e-mails, sms of WhatsApp.
- ❖ Meld incidenten direct aan de bank.

Een bank vraagt je nooit om pincodes, rekeningnummers of andere persoonlijke gegevens. Niet per telefoon, email, WhatsApp of social media!

Zie meer informatie en toelichting op de handout



Funded by
the European Union



REACT
project

Webshop of nepshop?

We kopen veel online in webwinkels. Kleding, boodschappen, huishoudelijke artikelen, etc. De meeste webwinkels zijn in orde, maar helaas niet allemaal.

Hoe herken je een foute webshop?

- ❖ **Check altijd of de webshop betrouwbaar is.**
Bekijk bijvoorbeeld vergelijkingssites en reviews van andere klanten.
- ❖ **Zijn er contactgegevens?**
Is er een telefoonnummer te vinden en werkt deze? Wordt er gereageerd op een chat waar je vragen kunt stellen?
- ❖ **Kun je er veilig betalen?**
iDeal, creditcard en PayPal zijn veilige betaalmethoden.

Zie meer informatie en toelichting op de handout



Funded by
the European Union



REACT
project

Module 8

Evaluatie





University of Southern
Denmark (Denmark)



Healthy Ageing Network Noord
Nederland (HANNN)
(Netherlands)



Partners

University C. Bernard Lyon 1
(France)



Université Claude Bernard



University of Minho
(Portugal)



Universidade do Minho
Instituto de Educação
Centro de Investigação em Estudos da Criança