

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 vergroten 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

Voor ouderen draait Healthy Ageing | gezonde ouder worden meestal om het maken van bewuste keuzes.

- ❖ Actief (blijven) meedoen.
- ❖ Behoud van eigen regie.
- ❖ Meer dan alleen het voorkomen en uitstellen van ziekte en overlijden.
- ❖ Vergroten van gezondheidsmogelijkheden.
- ❖ Zelfmanagement 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 persoon 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?

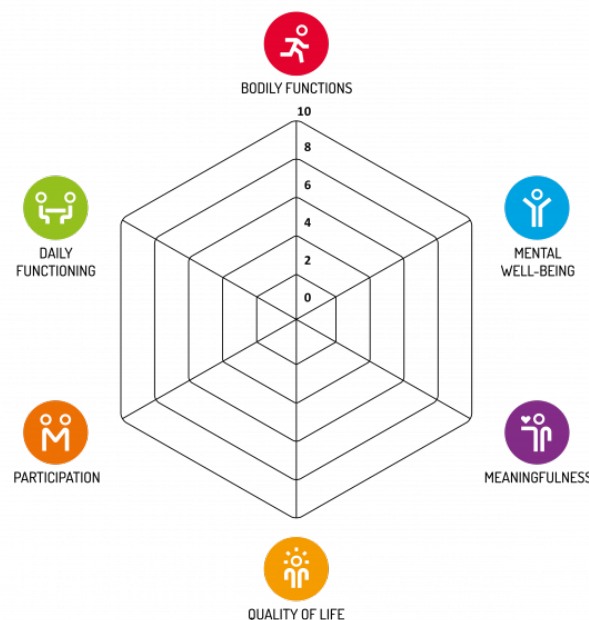


Funded by
the European Union

Positieve Gezondheid is uitgewerkt in zes dimensies:

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

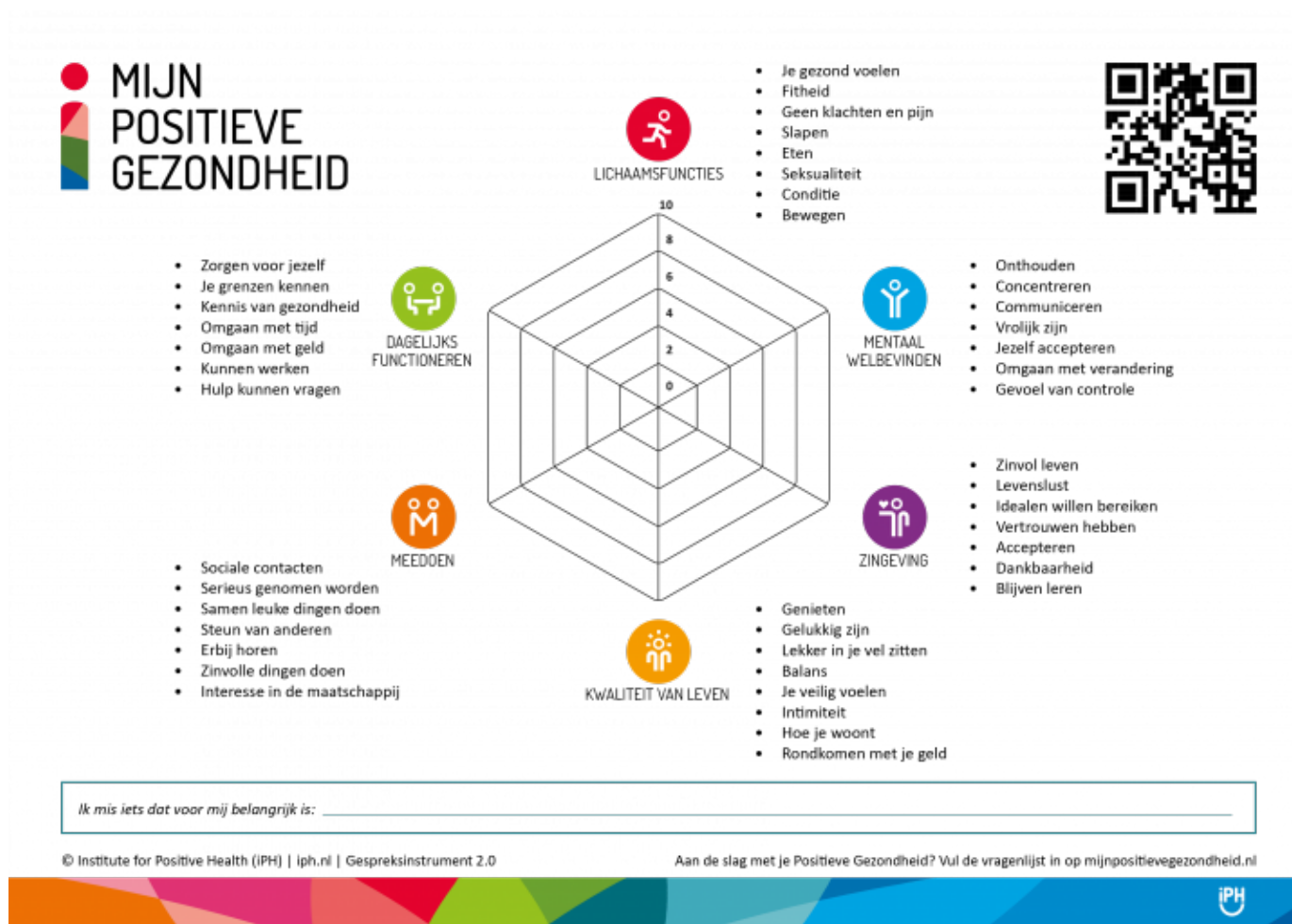
→ voortgekomen uit onderzoek naar wat mensen zelf onder gezondheid verstaan. Men hecht niet alleen waarde aan lichamelijke gezondheid, maar bijvoorbeeld ook aan zingeving, participatie en kwaliteit van leven.





REACT project

Starten met jouw Positieve Gezondheid



Funded by
the European Union



REACT
project

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



Funded by
the European Union



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. Voordelen en doelen van eHealth
3. 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.
- ❖ Verbeteren van gelijke toegang voor patiënten in afgelegen gebieden.
- ❖ 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

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. Zodat professionals betrouwbare apps kunnen aanraden aan hun patiënten.

(Ribaut et al., 2024)



Funded by
the European Union



REACT
project

Betrouwbaarheid eHealth, voorbeelden

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

- ❖ Slechts **20% van de video's** gebruikte een wetenschappelijke basis
- ❖ **52% van de video's** werden beoordeeld als misleidend en 11% als gevaarlijk

(Mueller et al., 2019)

Gezondheidsbevorderende apps (diëten, lichaamsbeweging)

- ❖ slechts **55%** van de betrokken studies beschreef een theoretische basis voor de smartphone 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 vogel geluiden 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.

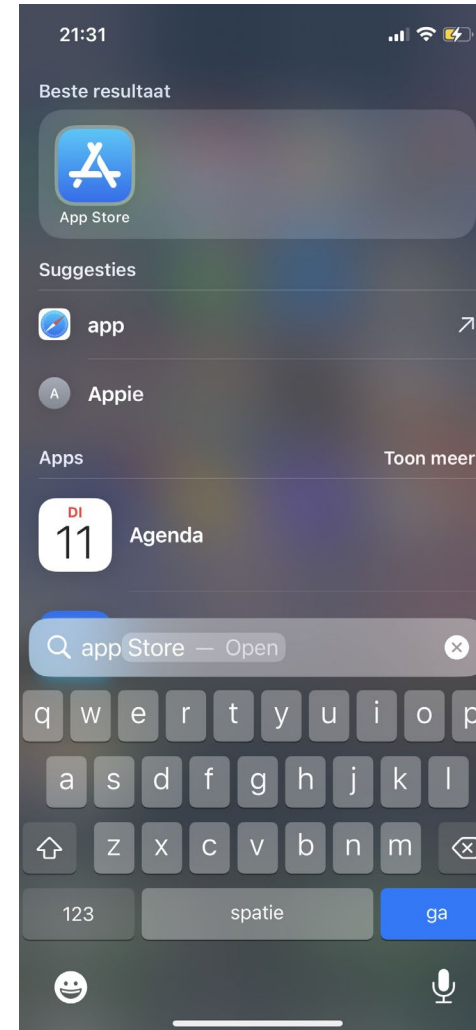
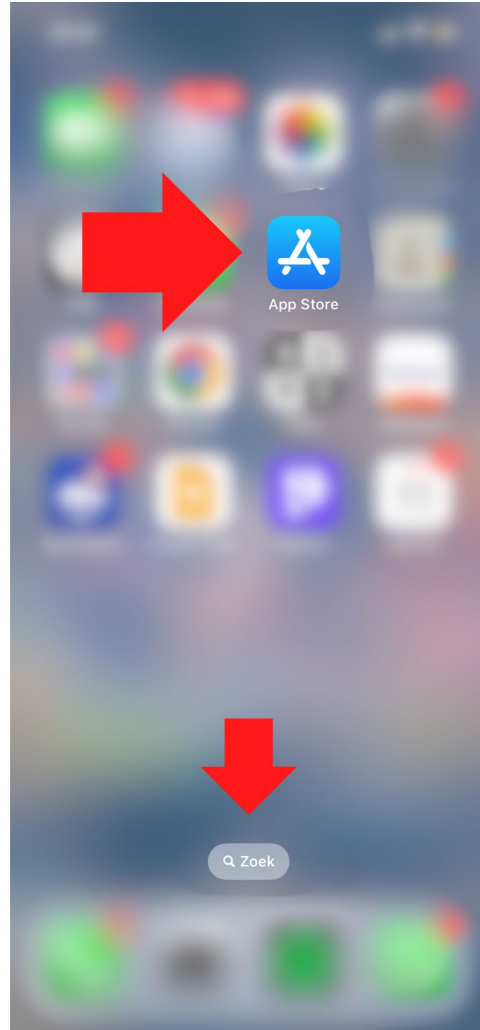


Funded by
the European Union



REACT
project

Een applicatie installeren op iPhone

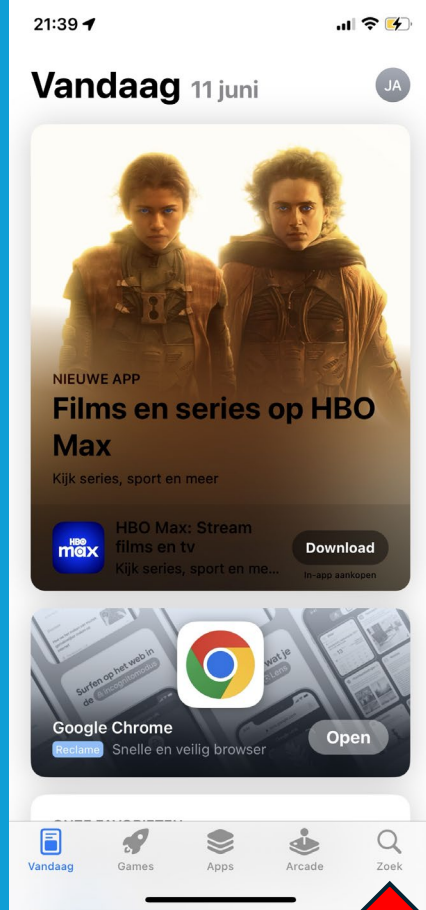




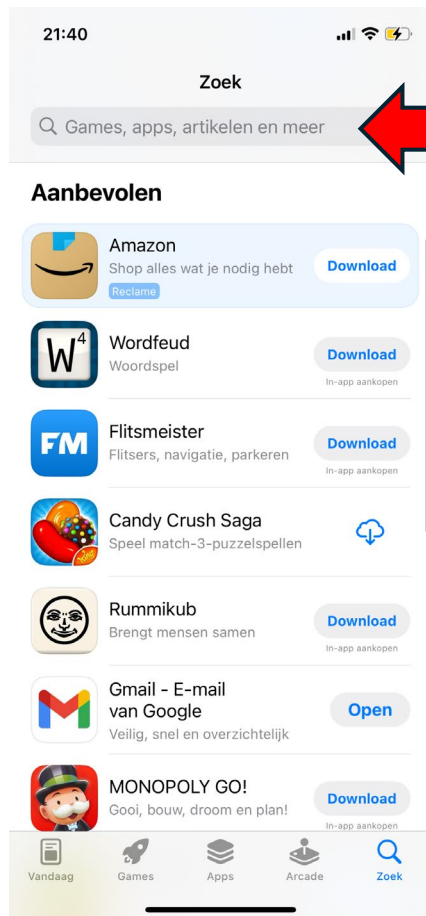
REACT project

Een applicatie installeren op iPhone

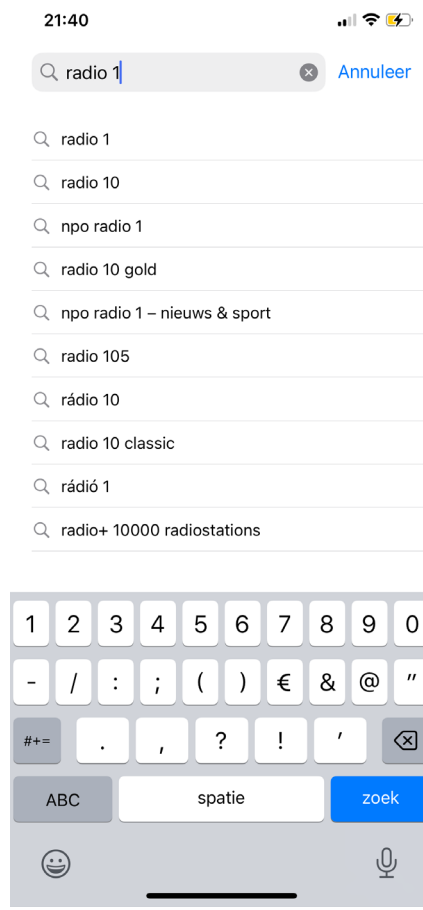
1.



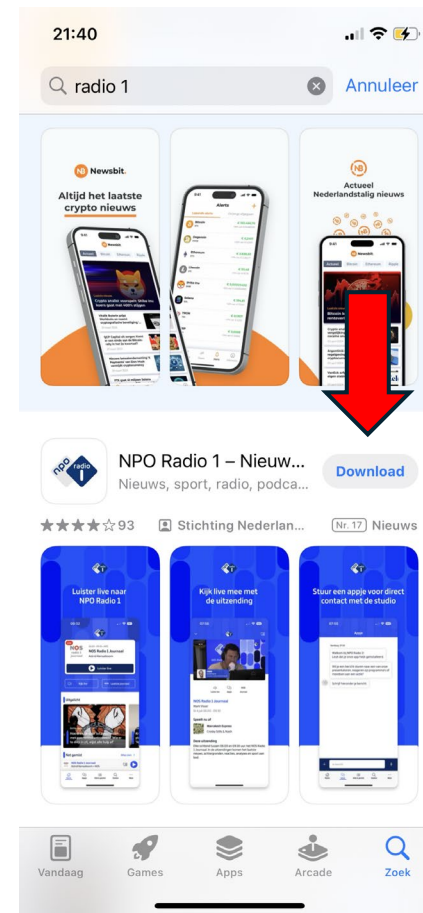
2.



3.



4.



Funded by
the European Union



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.

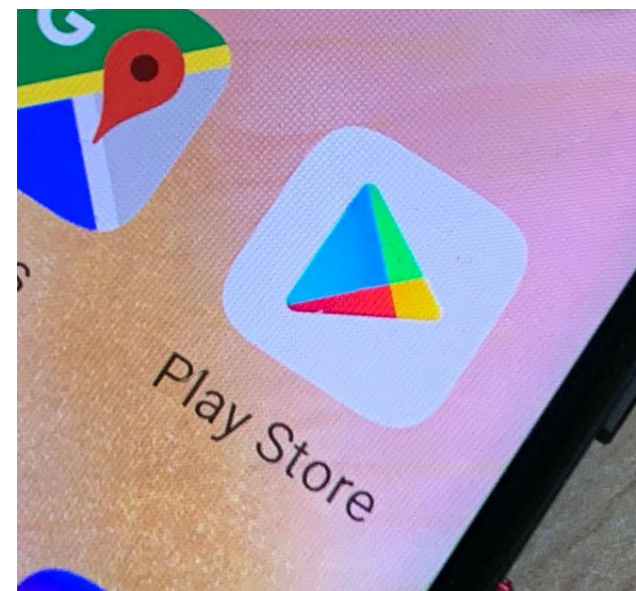
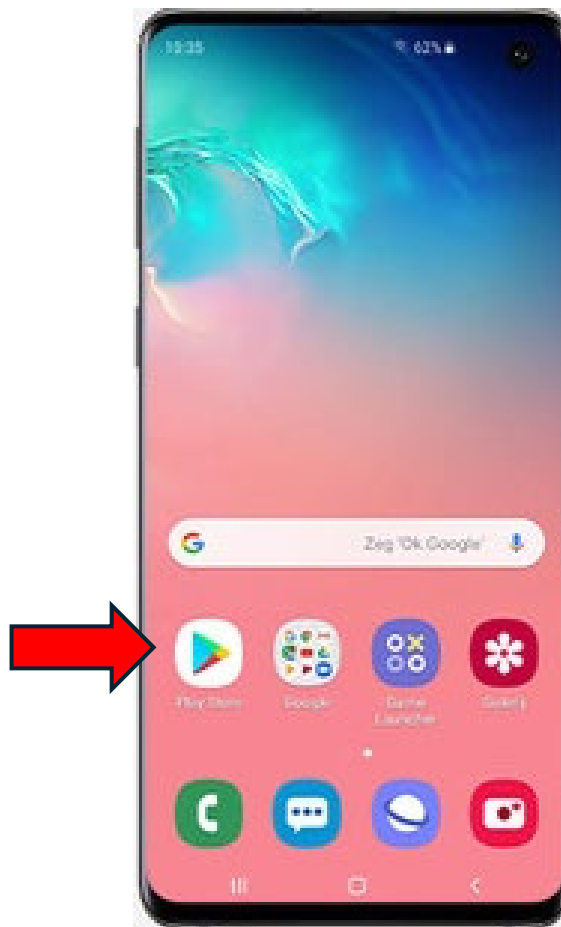


Funded by
the European Union



REACT
project

Een applicatie installeren op Android



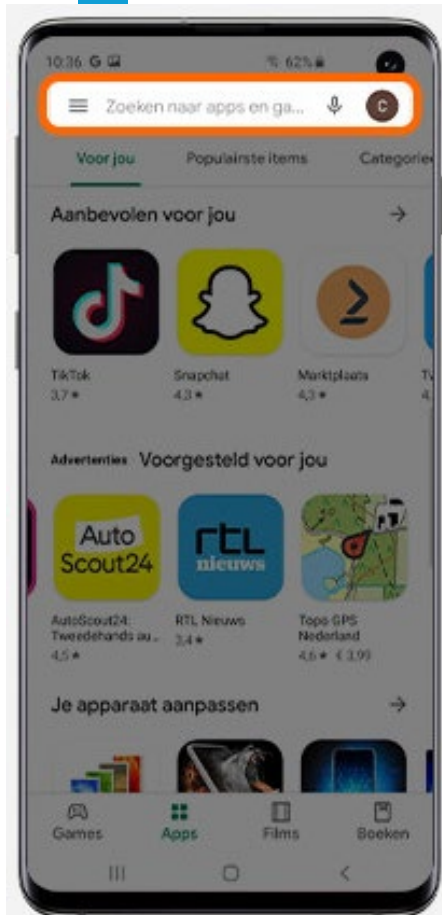
Funded by
the European Union



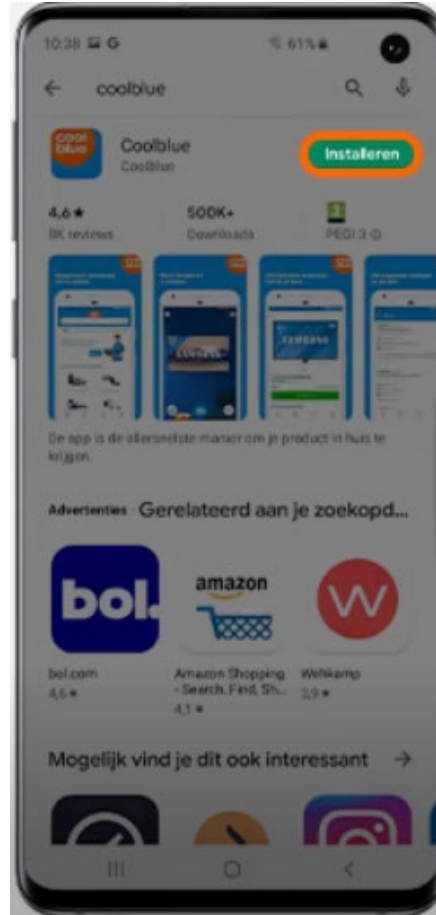
REACT project

Een applicatie installeren op Android

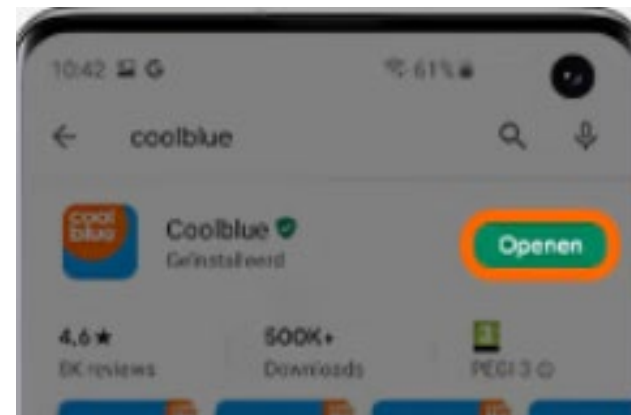
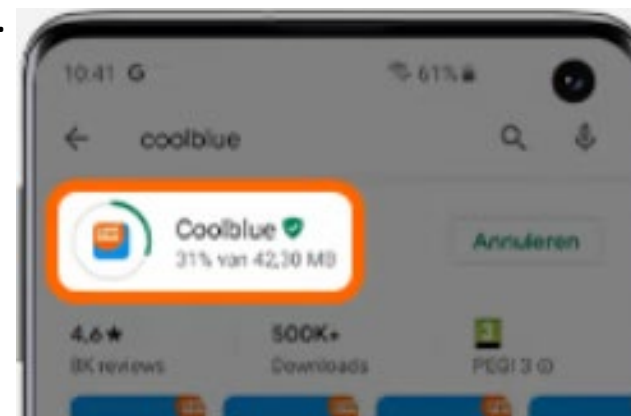
1.



2.



3.



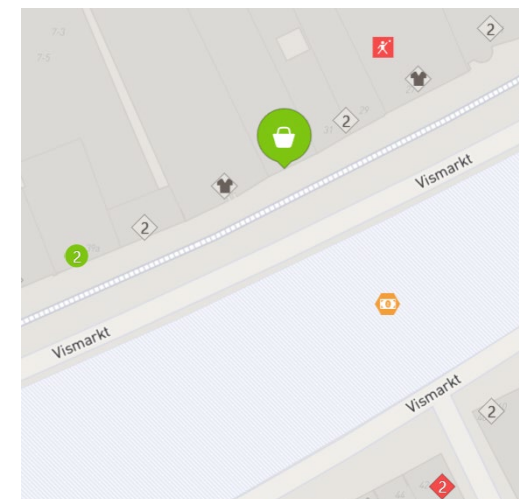
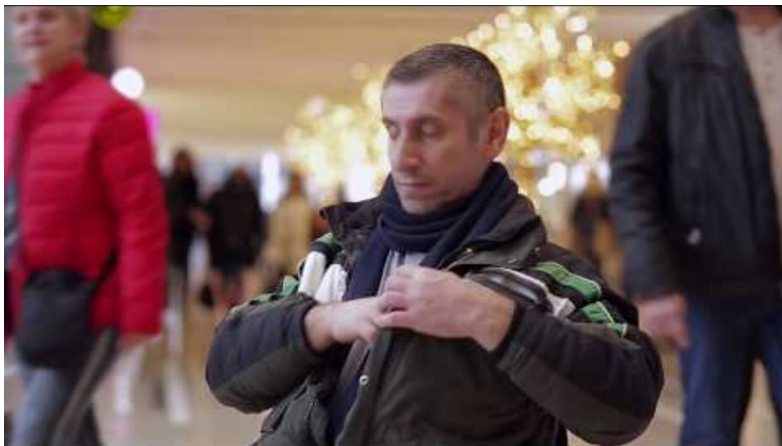
Funded by
the European Union



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? Wat houdt hen tegen? Hoe kunnen deze worden overwonnen?

→ Groepsoefening



Funded by
the European Union



REACT
project

Groepsoefening

1. Vorm groepjes
2. Bedenk individueel ideeën/uitdagingen + mogelijke oplossing
3. Ideeën bundelen en bespreken

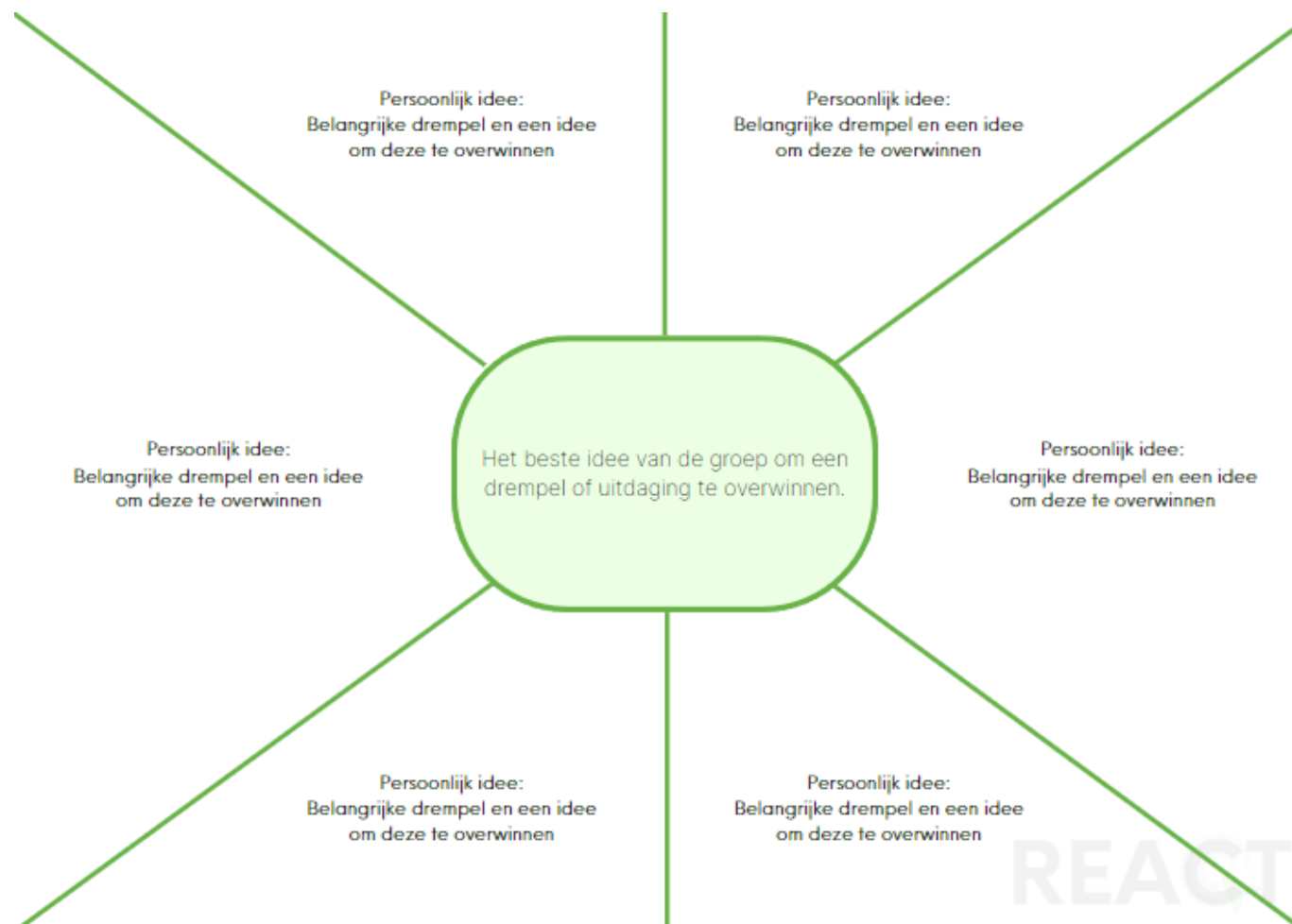


Funded by
the European Union



REACT project

Groepsoefening



Funded by
the European Union



REACT project

Hand-out met mogelijke drempels

REACT
Rural eHealth Facilitators

**MODULE 3: FACTOREN
DIE DIGITALE INCLUSIE
BELEMMEREN**

Uit een recent onderzoek uitgevoerd in de regio Zuid-Danemarken bleek dat slechts 19% 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, maar dat dit wel het geval is voor 28% van de respondenten in de dunstbevolkte, meest landelijke gebieden. (Regio Syddanmark: Digitale Sundhedskompetencer i Syddanmark, 2023). Hieruit blijkt dat het risico op digitale exclusie in plattelandsgebieden groter is.

ONDERZOEK HEEFT DE VOLGENDE PROBLEMEN GECONSTATEERD

- **Gebrek aan motivatie:** Belangrijke factoren voor digitaal kwetsbare mensen die niet gemotiveerd zijn om digitale technologie te gebruiken zijn onder meer:
1.) Een gebrek aan veiligheid van de digitale technologie
2.) Digitale onzekerheid, die zich meestal uit in de vorm van angst, zenuwachtigheid en algemeen ongemak.
- **Gebrek aan vaardigheden:** Het is duidelijk dat het niet voldoende is om digitaal kwetsbare mensen te voorzien van technologie en toegang; wat ook nodig is, is 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:** Het is een belangrijk inzicht dat het oefenen van het gebruik van digitale technologie meer vaardigheden, kennis en intuïtie oplevert en dat deze tot op zekere hoogte overdraagbaar zijn op andere technologieën. Dit betekent dat wanneer digitaal kwetsbare mensen een bepaalde app beginnen te gebruiken, dit hen kan helpen om ook andere toepassingen te gebruiken.



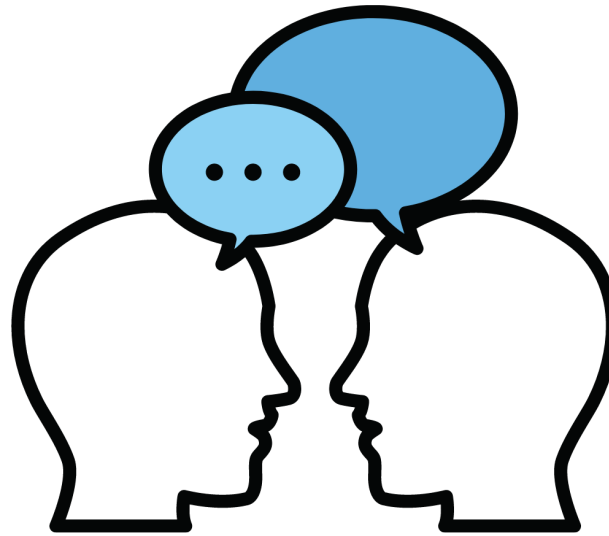
Funded by
the European Union



REACT
project

Module 5

Sociale en communicatieve vaardigheden





REACT
project

Rol van de eHealth vrijwilliger

De lokale eHealth-vrijwilligers spelen een belangrijke rol in het veranderen van plattlandsgebieden. Door het gebruiken van technologie en eHealth om de gezondheid van digitaal kwetsbare personen te verbeteren. En om de (digitale) kloof tussen mensen en (gezondheids)diensten te overbruggen.

Toegang tot gezondheidsinformatie makkelijker maken

Inwoners en (gezondheids)diensten met elkaar verbinden

Gezondheid en participatie van inwoners verbeteren



Funded by
the European Union



REACT project



Impact en resultaten van deze inzet:

- ❖ 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 dus de hele gemeenschap wordt mondiger.
- ❖ Vermindering van gezondheidsverschillen.
- ❖ Etc.



Funded by
the European Union



REACT
project

Belangrijke vaardigheden voor de eHealth vrijwilligers

- ❖ Communicatie vaardigheden
- ❖ Empathie en compassie
- ❖ Culturele erkenning
- ❖ Geduld en aanpassingsvermogen
- ❖ Motivatie

Zie meer informatie en toelichting op de handout



Funded by
the European Union



REACT project

Hand-out met vaardigheden

REACT
Rural eHealth Facilitators

MODULE 5:
**VAARDIGHEDEN VOOR
EFFECTIEF BEGELEIDEN**

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 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 daar aan te passen."

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."

Probleemoplossende vaardigheden

- Problemen snel identificeren en aanpakken.
- Creatieve oplossingen stimuleren.

"Identificeer en pak problemen snel aan door alert te blijven en direct actie te ondernemen. Stimuleer creatieve oplossingen door een open omgeving te creëren waar ideeën welkom zijn."



Funded by
the European Union



Funded by
the European Union



REACT
project



Actief luisteren

Actief luisteren is aandachtig luisteren naar iemand. Daarbij ook kijken naar welke verbale en non-verbale boodschappen deze persoon laat zien.

Het betekent luisteren met een oprechte wens om de ideeën en gevoelens van de ander te begrijpen. Zonder te oordelen, zonder te reageren. Gewoon na te denken over wat er gezegd wordt.

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





Voorbeelden

Verbaal actief luisteren:

- ❖ Gebruik open vragen.
Deze vragen beginnen meestal met "*Wat is de betekenis van ...?*", "*Wat is ...?*", "*Waarom ...?*"
- ❖ Vat de belangrijkste punten samen van wat de ander heeft gezegd. Zo laat je zien dat je hebt begrepen wat de ander heeft verteld. "*Dus wat je zegt is...*".
- ❖ Korte verbale aanmoedigingen.
Hierdoor voelt de digitaal kwetsbare persoon 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 ander helpen om meer details te geven over wat ze hebben gedeeld.
Voorbeeld: Vertel me meer waar je tegenaan loopt met je laptop. Wat was de moeilijkste situatie of programma dat je tegenkwam?
- 3. Parafraseren:** Vat de hoofdpunten samen die de ander vertelde om te laten zien dat je hebt begrepen wat diegene zei. Geef de gelegenheid om 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 ander 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 ander zien dat je in staat bent om hun emoties te begrijpen. Toon medeleven waar passend.
Voorbeeld: Het spijt me heel erg dat je dit moest doormaken...

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 ander zegt of dat je het met diegene eens bent.
- 3. Knikken:** Door licht te knikken laat je zien dat je begrijpt wat de ander zegt. Dit hoeft niet te betekenen dat je het er ook mee 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. Afleiding:** Je mobiele telefoon beantwoorden, op je horloge kijken, met je haar spelen, hard zuchten, krabbelen of op een pen tikken zijn allemaal tekenen van afleiding.
Dit kan ervoor zorgen dat de ander zich ongemakkelijk voelt bij wat je aan het delen bent.





Communicatie stijlen

Communicatiestijl → *de manier waarop een persoon een boodschap overbrengt.*

Er zijn 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. 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 en het probleem zelf niet proberen 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.





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.



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.

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.



Funded by
the European Union



REACT
project

Met elkaar: Bedenk een assertieve reactie voor onderstaande situatie

Situatie

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

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.**

Dit kan verbale maar ook non-verbale communicatie zijn.

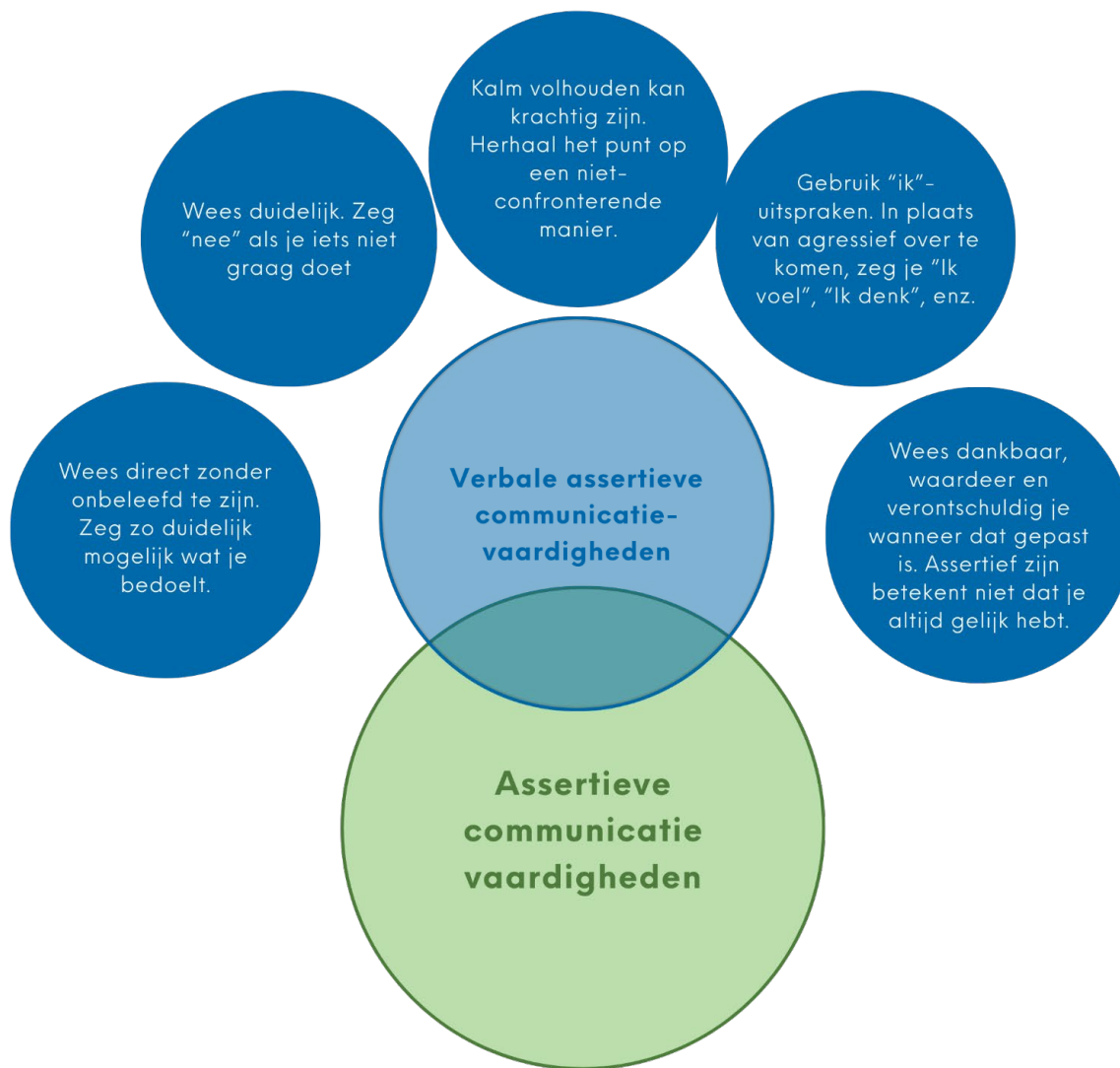


Funded by
the European Union



REACT
project

Interpersoonlijke vaardigheden | verbaal



Funded by
the European Union



REACT
project

Interpersoonlijke vaardigheden | non-verbaal



Zie ook op de handout



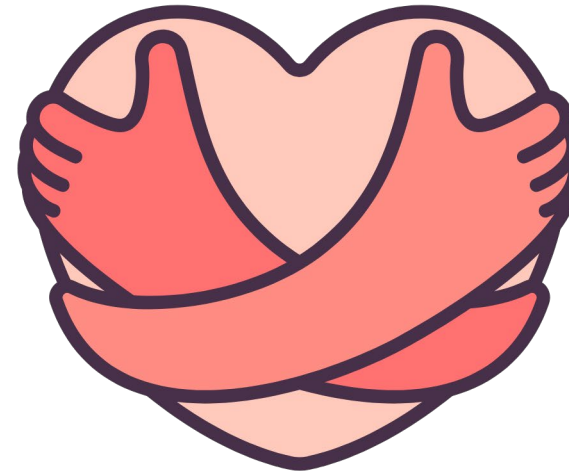
Funded by
the European Union



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 daarentegen is spontaner en bestaat uit hulp of tijd die vrij aan mensen wordt gegeven op een ongestructureerde manier. Niet via formele organisaties of groepen.

Denk hierbij aan hulp 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

Rol van de eHealth vrijwilliger richting de inwoner

- ❖ **Duidelijkheid:** wees duidelijk over wat je taken en verantwoordelijkheden zijn. Benoem wat van je mag worden verwacht.
- ❖ **Grenzen:** communiceer goed wat de grenzen zijn die de organisatie stelt en van jou persoonlijk.
- ❖ **Tijdsbesteding:** wees duidelijk over de verwachte tijdsbesteding. Hoeveel tijd heb je hiervoor vrij? Dit help om het te combineren met je andere dagelijkse verplichtingen.
- ❖ **Aanpak:** bied steun en wees meelevend waar nodig. Maar raak niet emotioneel betrokken. Je hoeft geen nieuwe beste vriend te worden.
- ❖ **Communicatie:** effectieve communicatie is de sleutel tot het opbouwen/onderhouden van een gezonde relatie met de ander. Denk aan actief luisteren, duidelijke woorden en de ander te begrijpen.
- ❖ **Respect:** toon respect voor de mensen met wie je werkt. Erken hun waardigheid, onafhankelijkheid en persoonlijke behoeften.



Zie meer informatie en toelichting op de handout



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.
- ❖ 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

Hoe om te gaan met familie en vrienden

- ❖ **Gezinsdynamiek:** neem even 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. Raak niet teveel betrokken.
- ❖ **Duidelijke communicatie:** wees duidelijk over jouw rol als vrijwilliger naar de betrokkenen → verwachtingen managen en voorkomen misverstanden.
- ❖ **Blijf professioneel:** wees beleefd en respectvol en vermijd het delen van persoonlijke meningen.
- ❖ **Autonomie:** betrek persoon die je helpt waar mogelijk bij beslissingen over de eigen zorg.
- ❖ **Vertrouwelijkheid:** respecteer de privacy van de mensen en hun familie. Persoonlijke informatie niet delen met anderen zonder toestemming.
- ❖ **Advies vragen:** bij twijfel altijd advies vragen aan supervisors of collega's.



Funded by
the European Union



REACT
project

Grenzen – persoonlijk en andermans



Zelfreflectie en zelfkennis

- ❖ Neem de tijd om na te denken over de dingen die je kunt en wilt doen. Wees eerlijk over sterke en zwakke punten. Ken je eigen persoonlijke grenzen.

Communicatie

- ❖ Communiceer rustig en duidelijk over grenzen en behoeften. Respectvol taalgebruik.

Wees consistent

- ❖ Zeg nee als iets niet prettig voelt of waar geen tijd voor is.

Vergeet jezelf niet

- ❖ Aan jezelf denken is niet egoïstisch, maar een noodzakelijk onderdeel van het volhouden van vrijwilligerswerk. Als jij gezond en uitgerust bent, kun je anderen beter helpen.
- ❖ Maak tijd voor activiteiten die je leuk vindt → gezonde leefstijl en een fijne sociale kring.

Zie meer informatie en toelichting op de handout



Funded by
the European Union



REACT
project

Groepsoefening

- ❖ Denk aan een moment waarop je een uitdaging of probleem tegenkwam in je vrijwilligerswerk. Beschrijf deze kort.
- ❖ Hoe pakte je het probleem aan? Denk na over wat goed werkte en wat je anders had kunnen doen.
- ❖ Deel je gedachten met de groep. Luister naar hun ervaringen en ideeën. Valt er iets op?
- ❖ Zie je overeenkomsten van situaties? Bespreek hoe jullie je beter kunnen voorbereiden op dit soort uitdagingen in de toekomst.



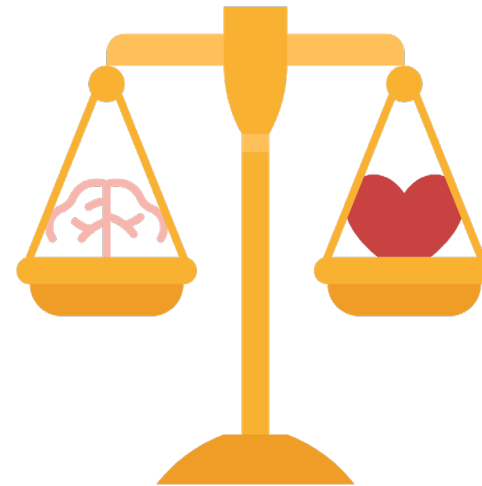
Funded by
the European Union



REACT
project

Module 7

Ethische kwesties en veiligheid
bij het gebruik van eHealth



hannn.eu



Funded by
the European Union



REACT
project

Ethiek | ethische dilemma's

Ethiek bevat alles wat met normen en waarden te maken heeft. Niet doden, niet stelen of een ander pijn doen: dat is ethisch verantwoord.

Iedereen heeft normen en waarden, maar deze kunnen met elkaar in botsing komen.

→ een **ethisch dilemma**. 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 dingen die je belangrijk vindt, als persoon of als groep.



Funded by
the European Union



REACT project

Professionele afstand bewaren

- ❖ **Rol begrijpen:** maak je rol en grenzen als eHealth vrijwilliger duidelijk. Je belangrijkste taak is om de ander te helpen met eHealth en digitale wensen.
- ❖ **Duidelijke en professionele communicatie:** wees duidelijk in berichten en vermijd het delen van persoonlijke informatie.
- ❖ **Blijf professioneel:** leef mee en toon begrip zonder emotioneel betrokken te raken. Biedt praktische ondersteuning. Raak niet betrokken bij familiesituaties of ruzies.
- ❖ **Grenzen:** stel duidelijke grenzen voor je beschikbaarheid en betrokkenheid. Laat weten wanneer men contact met je kan opnemen en wat ze kunnen verwachten.



Funded by
the European Union



Groepsoefening

Een eHealth vrijwilliger werkt nauw samen met digitaal kwetsbare mensen (om hen te helpen). Dit kan verschillende ethische dilemma's met zich meebrengen.

- Wat kan een situatie zijn waar je eigen waarden en de behoeften van de persoon die je helpt met elkaar in conflict komen (= ethisch dilemma)? *Eigen ervaring of een mogelijke situatie.*
- Hoe kun je hiermee omgaan? Wat kan een oplossing of benadering van deze situatie zijn?





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

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.
- ❖ **Wees alert online.** Klik niet zomaar op links of bijlagen in e-mails of berichten.

Zie meer informatie en toelichting op de handout



hannn.eu



Funded by
the European Union



REACT
project

Online fraude

We doen steeds meer dingen online. Boodschappen, bankzaken, belastingaangifte etc.

Het maakt veel zaken makkelijker. Maar we zijn daardoor 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 gebruik van met slimme trucs. Fraude kan daardoor iedereen overkomen.



REACT
project

Veilig bankieren

Banken zijn voortdurend bezig om de veiligheid te vergroten. Ze kunnen fraude helaas niet alleen oplossen. Wat kun je 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



REACT
project

Module 8

Evaluatie





University of Southern
Denmark (Denmark)



Healthy Ageing Network Noord
Nederland (HANNN)
(Netherlands)



Partners

University C. Bernard Lyon 1
(France)



University of Minho
(Portugal)



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