

## **Bijlagen bij de Richtlijn “De uitwisseling van gegevens met patiënten via e-mail”**

Doel van de richtlijn .....	1
Waarom e-mailen .....	1
Stap 1: .....	2
Bepaal zelf de doelgroep .....	2
Stap 2: .....	3
Vorbereiden eerste e-mail contact.....	3
Gegevens doorsturen waarbij gebruik gemaakt wordt van een meteruitleesprogramma .....	5
Gegevens doorsturen via een standaard in te vullen document.....	7
Gegevens doorsturen zonder formulier of uitleesprogramma .....	8
Stap 3: .....	9
Het antwoord op de e-mail: via telefoongesprek, consult of e-mail .....	9
Antwoorden per e-mail .....	9
Antwoorden per telefoon .....	9
Antwoorden door te boeken belafspreek .....	9
Stap 4: .....	10
Registratie e-mail verkeer .....	10
Medewerkers richtlijn.....	10

### ***Doel van de richtlijn***

De richtlijn is bedoeld als advies en hulpmiddel bij het gebruik van e-mail. Het gaat hierbij om een aantal handvatten, vertaald in praktische stappen.

E-mail contact kan het reguliere consult niet vervangen, het is een aanvulling.

### ***Waarom e-mailen***

*Gemak en tijdsbesparing voor de diabeteszorgverlener:*

- U hoeft geen waarden/gegevens te noteren en te verifiëren aan de telefoon
- U bekijkt de waarden/gegevens en u antwoordt wanneer het u uitkomt
- Bij gebruik van een meteruitleesprogramma krijgt u niet alleen losse waarden maar een overzicht dat visueel aantrekkelijk en makkelijker te interpreteren is
- Gegronde advies geven kan makkelijker als de gegevens van tevoren via e-mail beschikbaar zijn, u heeft even de tijd om erover na te denken, wat bij een telefonisch gesprek niet mogelijk is
- Minder telefonische onderbrekingen dus meer aandacht voor de patiënt

*Voordelen voor de patiënt:*

- De patiënt hoeft niet naar de zorgverlener te komen
- De patiënt hoeft de zorgverlener niet te bellen en alles uit te leggen over de telefoon
- Er is niemand die meeluistert
- Patiënten kunnen hun waarden mailen wanneer het hen uitkomt
- Bij het doorgeven van de waarden is de kans op fouten vele malen kleiner dan bij een telefonisch consult (bij gebruik van een meteruitleesprogramma)
- Resultaten kunnen met 1 druk op de knop foutloos verstuurd worden (afhankelijk van het meteruitleesprogramma)

## **Stap 1:**

### **Bepaal zelf de doelgroep**

Alleen de zorgverlener zelf kan bepalen wie van zijn/haar patiënten in aanmerking komt voor het uitwisselen van gegevens via e-mail.

Het voor uzelf op voorhand bepalen van de geschikte doelgroep is essentieel.

Enkele voorwaarden waar u aan zou kunnen denken:

- Maakt de patiënt gebruik van het internet?  
Het is goed om deze vraag te stellen aan al uw patiënten. Over het algemeen is er een onderschatting van het aantal mensen dat gebruik maakt van het internet. Internet is in 2006 in 80% van alle huishoudens aanwezig. Ruim 90% van de internetters gebruikt e-mail. (*Bron: CBS*). Internet wordt gebruikt door alle leeftijden.
- Bespaart het de patiënt tijd?
- Bevordert het de patiënt zijn privacy door minder vaak te hoeven bellen?
- Kan ik met de patiënt goede afspraken maken over het gebruik van e-mail (zie stap 2)?
- Vult de patiënt zijn dagboekje goed in of verwacht ik dat de gegevens veel betrouwbaarder zijn als de meter elektronisch uitgelezen wordt?
- Kan de patiënt extra gemotiveerd worden om zijn diabetes op te volgen als er gegevens uitgewisseld kunnen worden via e-mail?
- Is de patiënt voldoende onderlegd om gegevens via e-mail uit te wisselen?

## **Stap 2:**

### **Vorbereiden eerste e-mail contact**

- Algemeen - Zorgverlener geeft aan de patiënt aan:
  - Wanneer zorgverlener aanwezig en afwezig is
  - Binnen welke termijn de patiënt antwoord kan verwachten
  - Of de e-mail onder normale omstandigheden telefonisch of elektronisch beantwoord wordt
  - Dat de patiënt moet bellen bij geen antwoord op de e-mail binnen de afgesproken termijn (dit om te voorkomen dat bij onvoorziene omstandigheden of technische storingen er sprake kan zijn van miscommunicatie)
  - Dat de gemaakte gegevens behandeld worden volgens de privacy richtlijn van de instelling
  - Dat e-mail nooit gebruikt kan worden voor spoedeisende vragen
  
- Inhoud e-mail - Zorgverlener geeft aan de patiënt aan:
  - Wat de minimale patiëntgegevens zijn: naam, telefoon, geboortedatum
  - Welke gegevens in welke vorm de patiënt moet mailen

Voorbeeld van een afsprakenkaart voor e-mail contact:

Voor kant:

<b>E-mail contact: praktische afspraken</b>	<b>ONETOUCH®</b> Diabetes Management Software	
Naam zorgverlener: .....	<div style="background-color: #f4a460; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px; display: inline-block;">Ontdek het gemak van de mailknop!</div> 	
E-mail adres: .....@.....		
Tel.: .....		
Vermeld in uw e-mail: naam, telefoonnummer, geboortedatum		
Uw zorgverlener is op de volgende dagen aanwezig: <input type="checkbox"/> maandag: ..... - ..... <input type="checkbox"/> dinsdag: ..... - ..... <input type="checkbox"/> woensdag: ..... - ..... <input type="checkbox"/> donderdag: ..... - ..... <input type="checkbox"/> vrijdag: ..... - .....		
U kunt binnen ..... werkdagen antwoord verwachten		
Opmerkingen: ..... .....		

Achterkant:

<b>E-mail contact: praktische afspraken</b>	<b>ONETOUCH®</b> Diabetes Management Software
Mail mij volgend(e) rapport(en): <input type="checkbox"/> log book <input type="checkbox"/> 14-day summary <input type="checkbox"/> standard day <input type="checkbox"/> pie chart <input type="checkbox"/> glucose trend <input type="checkbox"/> histogram <input type="checkbox"/> average readings <input type="checkbox"/> data list <input type="checkbox"/> insulin <input type="checkbox"/> health checks  Tijdsperiode: .....	<div style="background-color: #f4a460; color: white; padding: 10px; border-radius: 5px; display: inline-block;">Rapporten</div>

16859 NL-OTDMS-2007-031

Iedere zorgverlener kan zijn/haar eigen werkwijze hanteren wat betreft het doorgeven van bloedglucosewaarden en andere gegevens, zie onderstaande voorbeelden.

### Gegevens doorsturen waarbij gebruik gemaakt wordt van een meteruitleesprogramma

Voordelen:

- Fouten bij het doorgeven van de waarden zijn bij deze werkwijze klein
- Het kost de patiënt weinig tijd
- Resultaten kunnen met 1 druk op de knop verstuurd worden (afhankelijk van het gebruikte uitleesprogramma)
- De diabeteszorgverlener kan aangeven welk(e) rapport(en) in welke tijdsperiode men wilt ontvangen
- De diabeteszorgverlener krijgt niet alleen losse waarden maar een overzicht dat visueel aantrekkelijk en makkelijker te interpreteren is

Nadelen:

- De zorgverlener krijgt te maken met verschillende soorten overzichten/rapporten (van de verschillende meteruitleesprogramma's die op de markt zijn).

Voorbeeld van een gemaild rapport via een uitleesprogramma:

**LOG BOOK**

**Patient:** Van hee, Peter      **Report Date:** 11/10/2006 10:13  
**Age/Gender:** 37 / Male      **Units:** mmol/L (Plasma)  
**Date Range:** 27/09/2006 - 10/10/2006      **Doctor:**

Date	Breakfast					Lunch					Dinner					Night			Comments
	Bef.	Aft.	Meds	Carb	Other	Bef.	Aft.	Meds	Carb	Other	Bef.	Aft.	Meds	Carb	Other	Gluc	Meds	Carb	
10/10/2006	6,8	9,2	20M			7,5					6,3		20M						
9/10/2006	6,8	10,1	20M			6,9	7,6				X								00:45, Moderate
9/10/2006											6,4		20M						
8/10/2006	6,4		20M			6,8	7,7				X								00:45, Moderate
8/10/2006											6,4	20							restaurant
8/10/2006												20M	162						
7/10/2006	6,7	8,9	20M			7	9,9												Before Exercise
7/10/2006							9,2												During Exercise
7/10/2006							7,7												After Exercise
7/10/2006											6,4	5	20M						
6/10/2006	6,9		20M			6,4					7		20M			3,7			
5/10/2006	6,1	8,2	20M		♥														Illness
5/10/2006						7	9,5				6,8		20M						
4/10/2006	4,4		20M			6,8					6,9		20M						
3/10/2006	6,6		20M								6,9		20M						
2/10/2006			20M								6,2	16,3	20M	150		3,6			
1/10/2006			20M								6,6	16,4	20M						
<b>Average</b>	6,3	9,1				6,9	8,6				6,6	14,2				3,7			
<b>In Target</b>	88%	75%				86%	100%				100%	25%				0%			
<b>SD</b>	0,8	0,8				0,3	1,1				0,3	6,4				0,1			
<b># Results</b>	8	4				7	6				10	4				2			

■ Hypoglycemic      ■ Above Target      ■ Below Target      ♥ Health Record      X Exercise  
M=Premixed

**Statistics**

Glucose Average:	7,7	Target Type:	Personal
% Within Target:	80	Before Meal Target:	5 - 7,2
# of Glucose Readings:	41	After Meal Target:	5 - 10
# of Hypo. Readings:	2	Hypoglycemic:	3,9
Standard Deviation:	3,1	Avg. Readings/Day:	2,93

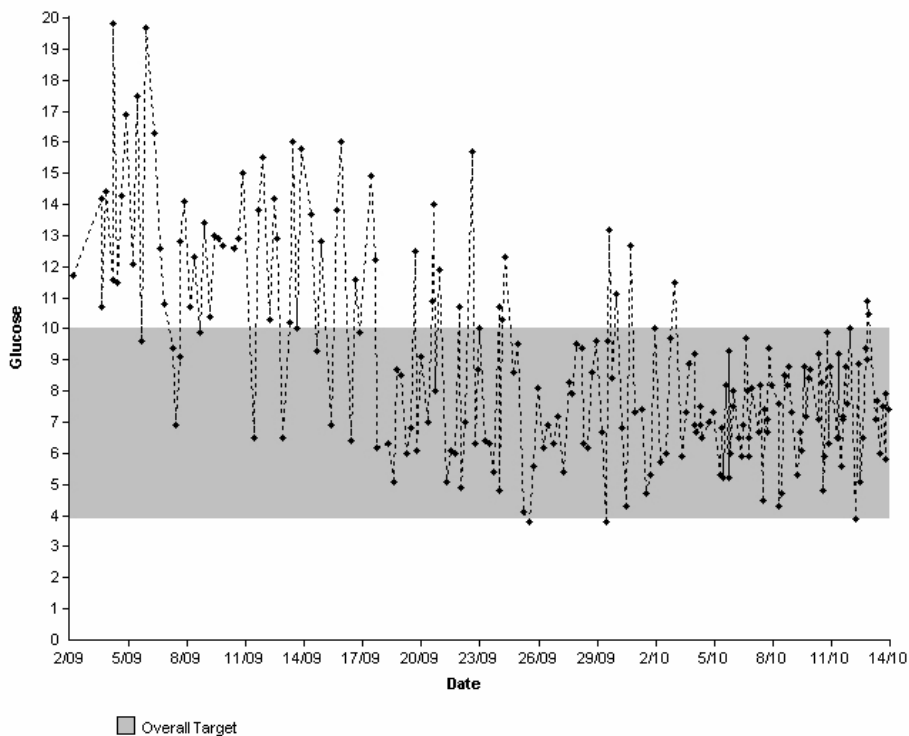
**Footnotes**

1. This report includes one or more "edited" results. Edited results can be viewed in the Data List report.

### GLUCOSE TREND

**Patient:** Mendez, Jorge  
**Age/Gender:** 73 / Female  
**Date Range:** 2/09/2006 - 14/10/2006

**Report Date:** 16/10/2006 15:46  
**Units:** mmol/L (Plasma)  
**Doctor:** Cyrus



#### Statistics

Glucose Average:	8,9	Target Type:	Personal
% Within Target:	59	Before Meal Target:	3,9 - 7,2
# of Glucose Readings:	206	After Meal Target:	5 - 10
# of Hypo. Readings:	0	Hypoglycemic:	3,7
Standard Deviation:	3,2	Avg. Readings/Day:	0,01

#### Footnotes

1. This report includes one or more "edited" results. Edited results can be viewed in the Data List report.
2. One or more "omitted" results do not appear in this report. Omitted results can be viewed in the Data List report.
3. The lines that connect blood sugar readings in this graph do not reflect actual glucose levels.

### Gegevens doorsturen via een standaard in te vullen document

Voordelen:

- U kunt heel duidelijk aangeven welke gegevens u wilt ontvangen en u kunt dit op elk moment en voor elke doelgroep (bijvoorbeeld pomppatiënten) aanpassen
- U bent niet afhankelijk van het uitleesprogramma dat verbonden is met het type meter dat de patiënt gebruikt

Nadelen:

- Kost veel tijd voor de patiënt die gegevens uit zijn dagboekje moet overtypen
- 2 x een foutkans, bij het invullen van het dagboekje en bij het overtypen in het formulier
- Minder overzichtelijke weergave dan in een uitleesprogramma, kost meer tijd om gegevens te interpreteren

*Voorbeeld van een standaardformulier bij gebruik van een insulinepen:*

	Tijden								Insuline soort/hoeveelheid				
Datum	Nuchter	N.O.	V.M.	N.M.	V.A.	N.A.	V.S.	Nacht	O	M	A	S	Opmerkingen

Voorbeeld van een standaardformulier bij gebruik van een insulinepomp:

Basaal (pomp)											
	Stand	Tijdstip	Stand	Tijdstip	Stand	Tijdstip	Stand	Tijdstip	Stand	Tijdstip	
A											
B											
C											

Datum	Tijden								Bolus				Opmerkingen
	Nuchter	N.O.	V.M.	N.M.	V.A.	N.A.	V.S.	Nacht	O	M	A	S	

#### Gegevens doorsturen zonder formulier of uitleesprogramma

U kunt er ook voor kiezen de patiënt vrij te laten in de manier van het verzenden van gegevens.

Nadelen:

- U ontvangt de informatie in verschillende formaten, dit kost meer tijd omdat u eerst moet nagaan wat waar staat
- U loopt het risico niet alle gevraagde informatie te ontvangen waardoor u geen gegrond advies kunt geven

Uiteraard zijn er op bovenstaande voorbeelden varianten denkbaar.

Belangrijk is ervoor te zorgen dat er goede afspraken worden gemaakt over de manier waarop data aangeleverd gaan worden, rekening houdend met het comfort voor zowel de patiënt als de zorgverlener.

### **Stap 3:**

#### ***Het antwoord op de e-mail: via telefoongesprek, consult of e-mail***

##### **Antwoorden per e-mail**

###### Tips:

- Als u op uw e-mail antwoord een wedervraag van de patiënt ontvangt via e-mail, heeft telefonisch contact opnemen de voorkeur boven een nieuw e-mail antwoord. Dit om efficiënt advies te bevorderen en heen en weer mailen te voorkomen.
- Houd bij het beantwoorden van de e-mail rekening met de wettelijke bevoegdheden behorende bij uw functie.
- Neem altijd de regels van de instelling waar u werkzaam bent in acht.
- Disclaimer  
Neem onderaan iedere e-mail een regel op waaruit blijkt dat eventuele adviezen onderhevig kunnen zijn aan typefouten. Adviseer de patiënt bij de minste twijfel contact op te nemen. Overleg voor de juiste disclaimer tekst met de verantwoordelijke binnen uw instelling.

###### Voordelen:

- Antwoorden op moment dat het de zorgverlener uitkomt
- Makkelijke bereikbaarheid van de patiënt

###### Nadelen:

- Minder interactie
- Risico op heen en weer mailen
- Risico op anders interpreteren van advies dan bedoeld vanwege ontbreken non-verbale communicatie (intonatie van stem)

##### **Antwoorden per telefoon**

###### Voordelen:

- Er is een directe interactie tussen de zorgverlener en de patiënt waardoor de zorgverlener onmiddellijk kan antwoorden op eventuele nieuwe/bijkomende vragen van de patiënt
- De zorgverlener heeft het gesprek dankzij de e-mail goed kunnen voorbereiden waardoor het gesprek korter en wellicht beter van kwaliteit kan zijn
- Zorgverlener belt zelf en hoeft dus niet afhankelijk van wie er belt de gegevens te gaan opzoeken

###### Nadeel:

- Bereikbaarheid van de patiënt

##### **Antwoorden door te boeken belafsprak**

###### Voordeel:

- Zelfde voordeel als bij het telefonisch antwoord plus betere bereikbaarheid van de patiënt

#### **Stap 4:**

##### **Registratie e-mail verkeer**

- Geadviseerd wordt het e-mail verkeer met de patiënt op eenzelfde manier te registreren als de overige communicatie met de patiënt
- Door correcte registratie van de patiëntencontacten kan achteraf indien nodig communicatie bewezen worden

##### **Medewerkers richtlijn**

Deze richtlijn is tot stand gekomen in samenwerking met EADV en door medewerking van de volgende personen:

EADV Diabetesverpleegkundige Wilma Koldewij  
EADV Diabetesverpleegkundige Netty Kersten  
EADV Praktijkverpleegkundige Elly De Kok  
Ervaringsdeskundige Hans Kuijpers  
EADV Diabetesverpleegkundige Hilda van der Heyde  
EADV Diabetesverpleegkundige Jo Huynen

Deze uitgave van de richtlijn is financieel en logistiek mogelijk gemaakt door

