

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

Zorggroep Wonen en Leven: Implementatie beeldzorg voor cliënten met een psychische kwetsbaarheid

Deze voorbeeldcasus is onderdeel van het [stappenplan Fasttrack Beeldschermzorg](#) van VitaValley. De casus is een onderdeel van stap 5: In stap 5 besteden we aandacht aan voorbeelden uit de praktijk.

Zorggroep Wonen en Leven biedt vanuit de WMO op een professionele en cliëntgerichte wijze zorg aan mensen met een psychische kwetsbaarheid die zelfstandig (willen) wonen of via ambulante begeleiding ondersteuning behoeven in Zuid West Brabant. De zorggroep werd opgericht in 2018 en heeft een behoorlijke groei doorgemaakt in de afgelopen jaren. Naast ambulante thuisbegeleiding biedt Zorggroep Wonen en Leven dagbesteding aan.

Cliënten en begeleiders hebben persoonlijk contact, vaak door een bezoek aan huis en zo nodig telefonisch contact. Een begeleider helpt cliënten om hun doelen te bereiken. Afhankelijk van de behoeften, ondersteunen zij op psychisch, lichamelijk en/of sociaal gebied en worden gestimuleerd hier de familie, vrienden of derden zo veel als mogelijk bij te betrekken.

Door het coronavirus was deze persoonlijke begeleiding aan huis niet of beperkt mogelijk. Ook merkte de zorggroep een toename van de hulpvragen vanuit cliënten, en toenemende onzekerheid in de groep cliënten. Ook stond de zorggroep voor de vraag: hoe ondervangen we dat het team niet besmet raakt met het virus?



Inrichten beeldschermzorg

De SET COVID-19 bood de kans om deze uitdagingen op innovatieve wijze te tackelen, aldus Mark Snoeren, projectleider bij Zorggroep Wonen en Leven. Door beeldschermzorg werd het mogelijk om het persoonlijke contact te handhaven en continueren, op een veilige manier.

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

“Na de toekenning van de SET COVID-19-subsidie volgde een selectie van aanbieders van gecertificeerde beeldzorgtoepassingen, die aan alle kwaliteitseisen voldoen. De keuze werd Boomerweb met de applicatie Beeld Zorg App. Deze toepassing brengt op veilige wijze een videoverbinding tot stand tussen cliënt en zorgverlener. Het mantra bij Zorggroep Wonen en Leven was 'keep it simple': deze applicatie sloot daar goed bij aan. Cliënten wilden we niet overspoelen met allerlei functies, wat bij onze doelgroep extra vragen zou kunnen opleveren.”

De SET COVID-19 maakte ook de aanschaf van devices mogelijk. Na de keuze voor de technologie-aanbieder volgde de keuze voor een apparaat waar de beeldzorgtoepassing op moet draaien. Daarbij kwam Zorggroep Wonen en Leven uit op de iPad van Apple, vanwege de gebruiksvriendelijkheid en veiligheid. Om zo veel mogelijk cliënten gebruik te laten maken van de beeldzorg mogelijkheid, en vanuit een circulaire gedachte dat de iPads doorgegeven kunnen worden, werd gekozen voor refurbished (tweedehands) iPads. De zorggroep onderhoudt de iPads eigen beheer, en stelde ze zo in dat cliënten ze alleen kunnen gebruiken voor beeldschermzorg. De cliënt heeft het device alleen in bruikleen voor beeldcontact met de begeleiding en/of behandelaar, niet voor allerlei andere privé mogelijkheden.

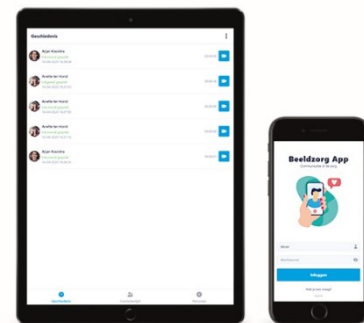
De SET-up-community bood hulp en ondersteuning bij dit proces van selectie, licentie, aanschaf van devices en beheer. Snoeren: “Je ziet dat meerdere wegen naar Rome leiden, organisaties vinden verschillende oplossingen voor vergelijkbare uitdagingen. De keuzes rond technologie en implementatie hangen van veel factoren af. We merkten dat niet alle antwoorden 1-op-1 op iedere zorgondernemer of organisatie passen, een aantal andere deelnemers in het SET-cluster had een te complexe oplossing voor de omvang van deze organisatie. Uiteindelijk hebben we een oplossing gevonden die past bij de bedrijfsvoering en strategie.”

Doelgroep

Zorggroep Wonen en Leven realiseerde - met de applicatie Beeld Zorg App - beeldschermzorg voor 26 cliënten met een psychische kwetsbaarheid die zelfstandig wonen en ambulante begeleiding krijgen op basis van de WMO. Deze groep cliënten heeft door het coronavirus substantieel meer vragen en zorgbehoefte.

Cliënten met een psychische kwetsbaarheid zijn extra gevoelig voor invloeden van buitenaf. Zij waren ongerust, werden beperkt in hun bewegingsvrijheid, en volgden bijvoorbeeld continu het nieuws, inclusief alternatieve nieuwsbronnen. Door deze onzekerheid en onrust waren er een aantal cliënten die een terugval kregen. Ook merkte de zorggroep dat oudere cliënten verder geïsoleerd raakten, omdat zij minder goed onderlegd waren om bijvoorbeeld een Skype of FaceTime videobel-verbinding op te zetten. Begeleiders konden door de maatregelen maar beperkt op bezoek en waren tot telefonisch contact beperkt.

Door de implementatie van beeldschermzorg kregen begeleiders en cliënten een nieuwe mogelijkheid voor contact, waarbij ze elkaar kunnen zien.



“Het voelt alsof jullie letterlijk in de woonkamer zitten”, aldus een van de cliënten.

Door de beeldschermzorg kan begeleiding meekijken in huis bij cliënten, en een veel beter beeld krijgen van de mentale of fysieke gesteldheid van cliënten, in vergelijking met telefonisch contact.

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

Implementatie

De inrichting van de tablets met beeldzorg-applicatie was in 4 weken gerealiseerd. Door het prettige contact met de leverancier Boomerweb kon er in korte tijd snel geschakeld worden.

Een van de grootste uitdagingen blijft om het gebruik van beeldzorg onder de aandacht te blijven brengen bij de begeleiders in de organisatie. Dit staat met stip op 1 in de lijst met uitdagingen. Begeleiders hebben een achtergrond in zorg en welzijn en social work en zijn gewend om hun handen uit de mouwen te steken. Ze zijn pro-actief, en willen - vaak letterlijk - naast de cliënt staan. Beeldschermzorg inzetten in de begeleiding vraagt een andere manier van werken.

“Door het continu onder de aandacht te brengen en te wijzen op de voordelen, zien we dat gebruik aan begeleiders kant ook normaal begint te worden.”

Omdat het om cliënten met een psychische kwetsbaarheid gaat, was het voor Zorggroep Wonen en Leven belangrijk om de beeldvorming en behoeften te managen aan de kant van de cliënt. In het begin maakte de zorggroep gebruik van de mogelijkheid dat cliënt het initiatief nam voor het beeldbellen. Dit bleek problematisch, omdat de begeleiders tijdens diensten niet direct konden opnemen of beschikbaar waren, wat tot teleurstelling bij de cliënt zorgde. Of er was een beeldscherm contact gepland, maar de cliënt bleek niet thuis. Al snel werd duidelijk dat er duidelijke afspraken nodig waren over de inzet van beeldzorg. Het initiatief in beeldbellen moet vanuit de zorgverlener/begeleider komen, om te kunnen zorgen dat er begeleiding beschikbaar is. Die geleerde les werd snel opgepakt en meegenomen in de werkwijze, tot tevredenheid van begeleiders en cliënten.

‘Afspraak maken = afspraak nakomen’, die regel is belangrijk voor mensen met een psychische kwetsbaarheid. Doordat er een afspraak werd gemaakt om te beeldbellen, waar zowel aan de cliënt als de begeleider op kunnen terugvallen, werd het beeldcontact een positieve ervaring voor beiden.

Ook stak Zorggroep Wonen en Leven tijd in het begeleiden van cliënten bij het starten met beeldschermzorg. Zo werd er bijvoorbeeld eerst getelefoneerd, voordat er een beeldscherm contactmoment plaatsvond. Aan de telefoon liepen begeleiders aan aantal zaken door met cliënten: heb je iPad aangezet, is de beeldscherm-app geopend, heeft de iPads voldoende batterij en zie je Wifi logo? Samen deze stappen doorlopen hielp om daarna een succesvol beeldzorg moment te hebben.

Toekomstperspectief

Voorafgaand aan het indienen van de SET COVID-19-aanvraag maakte Zorggroep Wonen en Leven een analyse van de inzet van tablets met beeldschermzorg na de projectperiode. Na afloop van de subsidie komen de kosten immers voor eigen rekening en risico: de licentie voor beeldzorg, opleiding van medewerkers, abonnementen voor internetverbindingen, en de kosten bij het aansluiten van nieuwe cliënten, reparaties of vervangingen.

Zorggroep Wonen en Leven is contractpartner zorg in natura (ZIN) voor de gemeenten Dongen, Tilburg, Oisterwijk, Oosterhout, Geertruidenberg, Drimmelen, Altena, Waalwijk, Gilze & Rijen. Zorggroep Wonen en Leven kan deze verwachte kosten betalen vanuit de huidige zorg. Beeldzorg past het in het primaire proces en kan duurzaam worden bekostigd. Zo wordt het mogelijk om beeldzorg blijvend in te zetten.

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

Verwacht wordt van medewerkers dat ze beeldzorg blijven inzetten. Begeleiders hebben een x aantal uur per week per cliënt en kunnen zowel fysiek als via beeldbellen contact hebben. Zorggroep Wonen en Leven helpt begeleiders om dit op de agenda te houden en beeldzorgafspraken in te blijven plannen, naast fysieke afspraken.

De subsidie heeft het mogelijk gemaakt om eerste grote hobbel te nemen.

Mark Snoeren: “Als we dit hadden moeten implementeren zonder subsidie, was dat onmogelijk geweest op deze wijze. De SET COVID-19-subsidie maakte het mogelijk om de juiste apparatuur, licenties en het beheer binnen deze korte tijd te realiseren.”

Meer informatie

<https://www.zorggroepwonenleven.nl/>

Contactgegevens

Dit praktijkvoorbeeld werd aangedragen door:
Mark Snoeren, Projectleider bij Zorggroep Wonen & Leven
mark@zorggroepwonenleven.nl

