CASUS CORDAAN & DIGICONTACT

Zorg Op Afstand / Beeldschermzorg

DigiContact is een vorm van zorg op afstand. Door middel van (beeld)bellen bieden zij 24/7 digitale ondersteuning voor klanten en daarmee ook aan medewerkers.

In 2019 heeft Cordaan de pilot DigiContact uitgevoerd. Hieraan deden twee teams in de ambulante begeleiding mee, in totaal hebben ongeveer 100 klanten gebruik gemaakt van DigiContact tijdens de pilot.

Gezien de noodregeling rondom zorg op afstand heeft Pim Ketelaar mij gevraagd onze ervaringen te delen. Mocht je naar aanleiding hiervan vragen hebben dan kun je mij mailen op jeverweij@cordaan.nl. Voor vragen rondom de noodregeling kun je terecht bij Pim zelf.

Uit de evaluatie van de pilot is gebleken dat zorg op afstand door middel van (beeld)bellen zeer geschikt bleek te zijn in de ondersteuning van onze ambulante teams. Veruit de meeste aangesloten klanten die de dienst van DigiContact ook daadwerkelijk hebben gebruikt, waren tevreden over de inzet. Vooral in de avond- en nachturen bleek DigiContact een goed vangnet; zowel voor de klant als voor de medewerker.

Belangrijke conclusies:
- Het inzetten van zorg op afstand vergroot de bereikbaarheid van 09:00-17:00 naar 24/7.
- Het verlaagt de drempel en het vergroot het gemak om contact te zoeken bij het ontstaan van een hulpvraag.
- Het vergroot de eigen regie van de klant, omdat deze zelf kan bepalen wanneer en hoe vaak er contact is.
- Het vergroot de stabiliteit van de ondersteuning omdat de klant niet afhankelijk is van de afwezigheid van de ambulant begeleider.
- Er ontstaat de mogelijkheid om ondersteuning te bieden die voorheen niet mogelijk was. Bijvoorbeeld een dagelijkse herinnering aan het innemen van medicatie.
- Het vergroten van de bereikbaarheid neemt druk weg bij ambulante begeleiders.
- Het vergroot het aantal klanten waaraan hulp geboden kan worden.
- Het vergroot de stabiliteit van de ambulante teams omdat er bij afwezigheid van medewerkers 24/7 een vangnet is voor de klant.
- Medewerkers ervaren meer rust wanneer zij aan het einde van de dag ‘uitloggen’ omdat er altijd iemand bereikbaar is voor de klant.

Aandachtspunten:
- Het kan voor klanten én medewerkers wennen zijn om hun hulpvraag te delen met een andere partij. Dit vraagt om begeleiding en ondersteuning richting beide partijen.
- Het doelmatig inzetten van zorg op afstand vraagt om volledige implementatie in de dagelijkse werkzaamheden van medewerkers. Wanneer dit niet zo is bestaat de kans dat de inzet van zorg op afstand oppervlakkig blijft.
- Het aantal contactmomenten met de klant is minimaal afgenomen, al is dit een lastig te meten gegeven.

Cordaan is zeer tevreden over de uitgevoerde pilot. Daarom is besloten om gebruik te maken van de SET-UP regeling om de komende 2 jaar zorg op afstand een vast onderdeel te maken van de begeleiding die wij aanbieden. DigiContact is hierin een prettige partner. Zij beschikken over een professioneel hbo-geschoold team dat aan bijna alle doelgroepen ondersteuning kan bieden. DigiContact heeft toegang tot een deel van het dossier van klant waardoor zij ondersteuning op maat kunnen bieden en dit ook rapporteren zoals een ambulant begeleider dat ook zou doen. Ik ben van mening dat zeker tijdens de corona-crisis zorg op afstand een belangrijke rol kan spelen in de continuïteit van de ondersteuning richting klanten. Al is het belangrijk om rekening te blijven houden wat deze verandering voor impact heeft op medewerkers en klanten.