

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

Marente

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.

Versneld opschalen van beeldzorg

Inleiding

Marente levert professionele zorg aan de inwoners van de Rijn-, Duin- en Bollenstreek, Zuid-Holland Noord. Van thuiszorg tot verpleeghuiszorg en van revalidatie tot ondersteuning bij dementie. Marente thuiszorg heeft al in 2015 een poging gedaan om beeldzorg neer te zetten en in te bedden in de organisatie. Dit was niet succesvol doordat beeldzorg moest worden geleverd door de medewerkers van de 30 wijkteams, gedurende of aansluitend aan hun route, op een wijkgebouw of soms vanuit de auto. Er was te veel versnippering en gebrek aan sturing en focus waardoor het niet van de grond kwam.

Marente thuiszorg heeft daarom besloten een project op te zetten waarbij een specifiek beeldzorgteam vanuit een centrale locatie alle beeldzorg levert. Hiermee krijgt beeldzorg een vanzelfsprekende plek in de organisatie. Het ondersteunt de cliënt om langer thuis te kunnen blijven wonen, waarbij hij de regie zoveel mogelijk in handen heeft, zonder dat daarvoor een zorgverlener de cliënt thuis hoeft te bezoeken. Tevens heeft Marente een projectleider aangesteld, die de tijd heeft om sturing te geven aan het project.

In deze voorbeeldcasus beschrijft Marente hoe zij de reguliere SET subsidie inzetten om beeldzorg op te schalen en vast onderdeel te maken van de zorgverlening aan cliënten. Hierbij gaan ze ook in op de ervaringen tot nu toe, het effect van de coronacrisis en het toekomstperspectief.

Opzet SET project

De doelgroep voor Marente beeldzorg is de zelfstandig wonende oudere, die niet meer zo gemakkelijk het huis verlaat en die ondersteuning nodig heeft bij het langer veilig en zelfstandig thuis wonen. De cliënten ontvangen vaak al thuiszorg, maar ook cliënten die (nog) geen thuiszorg ontvangen kunnen worden aangemeld bij het beeldzorgteam.

De einddoelstelling van het project is om binnen 3 jaar 200 cliënten met behulp van beeldzorg te ondersteunen in hun zorgvraag en het voor hen mogelijk te maken langer zelfstandig thuis te wonen.



Aan het eind van het project staat er een zelf organiserend beeldzorgteam, dat in de lijn wordt aangestuurd door een regiomanager. Beeldzorg is een vanzelfsprekend onderdeel van zorg geworden. De werkprocessen zijn ingebed in de werkprocessen van de gehele organisatie.

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

Inzet beeldzorg

We zijn beeldzorg gestart met behulp van Facetime. Facetime is gratis, eenvoudig en snel in te zetten. Omdat Facetime alleen op Apple devices werkt, krijgen alle cliënten een iPad van Marente in bruikleen. Facetime voldoet op zichzelf niet aan de AVG richtlijnen, maar doordat alle cliënten een Marente emailadres krijgen, waardoor gebeld word binnen de beveiligde omgeving van Marente, is dit probleem opgelost.

Op het moment dat we rond de 50 cliënten hadden, werden de beperkingen van Facetime bij het beeldzorgteam voelbaar. Het systeem kent geen doorschakel- of wachtfunctie. Kan niet gekoppeld worden aan ons ECD. Daarom zijn wij op zoek gegaan naar een nieuw systeem/nieuwe software die koppelbaar is met Nedap, zodat vanuit de planning in Nedap ingebeld kan worden met de cliënt. Dit proces loopt op dit moment nog.

Plan van aanpak en implementeren

Voor de implementatie van beeldzorg zijn we in mei 2019 gestart met presentaties voor alle medewerkers van de thuiszorg, om bekendheid te geven aan deze nieuwe manier van zorg verlenen. We merkten dat er door onbekendheid weerstanden bestonden bij de wijkteams, bij mantelzorgers en cliënten. Is beeldzorg niet onpersoonlijk? Kan mijn cliënt/vader/moeder dit wel?

We merkten dat het van groot belang was om op de eerste plaats de wijkteams te laten zien en ervaren wat beeldzorg hen als wijkteam kon opleveren, maar vooral ook wat het hun cliënten kon opleveren. We (een beeldzorgverpleegkundige en de projectleider) zijn met de wijkteams in gesprek gegaan over de twijfels, weerstanden. Om draagvlak te creëren wilden wij geen regels opleggen van bovenaf, maar inzicht en motivatie bewerkstelligen, zodat de vraag naar beeldzorg van onderaf, de gebruikers en de wijkteams, zou groeien. Dit bleek in de praktijk de beste aanpak.

Op de tweede plaats, om gewenning en bekendheid bij mantelzorgers en potentiële cliënten te genereren, hebben we een promotiecampagne gevoerd. Een social mediacampagne en posters bij alle huisartsenpraktijken en apotheken in de regio. Dit leverde niet veel nieuwe aanmeldingen op, maar, zoals gezegd, creëert het bekendheid over en gewenning aan deze vorm van zorgverlening.

Tevens hebben we een filmpje laten maken waarin we vertellen wat beeldzorg binnen Marente inhoudt en waarin twee cliënten van Marente op prachtige wijze vertellen hoe zij aankijken tegen beeldzorg en wat het voor hen betekent. Dit filmpje is [hier](#) te vinden.

Met de borging van beeldzorg in het vizier heeft elk wijkteam een z.g. aandachtsvelder beeldzorg aangeleverd. Deze aandachtsvelder is een medewerker die de rol heeft het product doorlopend onder de aandacht te brengen binnen het team, het bespreekbaar maakt in het werkoverleg en die samen met de wijkverpleegkundige beoordeelt welke zorgvragen van welke cliënten door beeldzorg kunnen worden overgenomen. De aandachtsvelders komen periodiek met een beeldzorgverpleegkundige bij elkaar om ervaringen en opgedane kennis uit te wisselen.

Een enthousiaste wijkverpleegkundige van Marente zet zich als ambassadeur naar haar collega-wijkverpleegkundigen in. Anders dan het van bovenaf op te leggen, gaat zij met naaste collega's in gesprek om hen te ondersteunen bij de keuze voor beeldzorg. Dit werkt! Deze gesprekken zorgen direct voor nieuwe beeldzorgcliënten en -momenten.

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

Inrichten en organiseren van beeldschermzorg

Vanwege de eerdere ervaring in 2015 hebben wij gekozen om een centraal werkend beeldzorgteam in te richten met daarin in eerste instantie medewerkers voor wie het werken in de wijk fysiek te zwaar is geworden. Op deze manier blijven deze medewerkers duurzaam inzetbaar en kunnen zij en Marente hun opgebouwde kennis en expertise als verpleegkundige of niveau 3IG blijven benutten.

Wanneer een cliënt wordt aangemeld bij beeldzorg, gaat een van de beeldzorgmedewerkers op huisbezoek bij de cliënt om de iPad af te leveren en direct te oefenen met beeldbellen.

Wanneer een cliënt ook wijkzorg ontvangt, valt deze onder de verantwoordelijkheid van de wijkverpleegkundige van het betrokken wijkteam. Zij zorgt ook voor de indicatiestelling.

Inmiddels is er een niveau 6 verpleegkundige binnen het beeldzorgteam aangesteld. Deze verzorgt de beeldzorgindicatie voor cliënten die nog geen wijkzorg ontvangen en dus niet bekend zijn bij een wijkteam/wijkverpleegkundige.

De cliënten worden allen op initiatief van het beeldzorgteam, op afspraak gebeld. Het is voor de cliënten ook mogelijk om op eigen initiatief contact te zoeken met het beeldzorgteam. Daar wordt door enkele mensen gebruik van gemaakt.

Omdat beeldschermzorg andere competenties vereist dan fysieke zorg, hebben we een training georganiseerd voor alle beeldzorgmedewerkers, waarin aandacht wordt besteed aan gesprekstechnieken, waaronder doorvragen, gesprekken op tijd en netjes afronden, agressie, mijdend gedrag etc.

Eerste ervaringen

Bij de start van beeldzorg in mei 2019 begonnen we met één verpleegkundige voor wie het werken in de wijk te zwaar was geworden en een handjevol cliënten die gebruik maakten van beeldzorg.

Door heel veel tijd te steken in de gesprekken met de wijkteams, nam het aantal cliënten langzaam maar gestaag toe. Elke maand kwamen er nieuwe mensen bij, maar er vielen ook altijd weer (minder) mensen af.

Door de SET subsidie konden we op enig moment alvast meer personeel inzetten, zonder dat daar direct inkomsten door zorg voor cliënten tegenover stond. Het stelde ons in staat het product goed neer te zetten, zodat we zonder problemen alle aanmeldingen konden verwerken. Inmiddels telt het beeldzorgteam 12 verpleegkundigen en niveau 3 IG; allen met een verschillende werkervaring, zowel in ziekenhuizen als in de thuiszorg. Het team bevat medewerkers voor wie het werken in de fysieke zorg te zwaar was geworden, maar ook medewerkers die vanuit hun interesse graag in dit team wilden werken. Sinds december 2019 konden daardoor de openingstijden voor beeldzorg worden verruimd. Het beeldzorgteam levert 7 dagen per week van 7.45-23.00 uur zorg.

De coronacrisis heeft als positief effect gehad dat het aantal beeldzorgcliënten veel sneller steeg. Aan het begin van de crisis, in maart, telden we 68 cliënten. Omdat fysieke zorg snel moest worden afgebouwd, werd veel vaker beeldzorg ingezet om mensen toch te kunnen blijven begeleiden en veilig thuis te kunnen laten wonen. Zo hadden we in mei ineens 100 cliënten.

We hebben geleerd dat we veel tijd en aandacht moeten blijven besteden aan gesprekken met de wijkteams, wijkverpleegkundigen. In de hectiek van het werk blijft het soms toch op de achtergrond; komt men er niet toe om zorgvragen over te dragen aan het beeldzorgteam. We blijven daarom actief in gesprek met de aandachtsvelders, wijkteams en wijkverpleegkundigen.

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

Toekomstperspectief

Beeldzorg is nu al onlosmakelijk verbonden met de zorg aan onze cliënten. Onze doelstelling voor 2020 hebben we reeds behaald. Langzamerhand wordt beeldzorg bij het indiceren van zorg automatisch meegenomen: Wat kan de cliënt nog zelf? Wat doet de mantelzorger? Wat doet Marente via beeldzorg en welke fysieke zorg blijft er dan nog over voor het wijkteam? Zo dragen we bij aan de eigen regie van de cliënt, zorg op de juiste plaats, het betaalbaar houden van de zorg.

Marente is in gesprek met de Maag- darm- leverpoli van een van de ziekenhuizen in de regio om een groep cliënten met levercirrose te gaan begeleiden. Het gaat hierbij om cliënten die een alcoholverslaving hebben, die niet per definitie therapietrouw zijn en ook zorg mijndend gedrag kunnen vertonen. Het beeldzorgteam van Marente zal een specifieke scholing krijgen m.b.t. deze groep cliënten en zij zullen de medicatie inname gaan begeleiden.

Marente is ook in gesprek met een poli cardiologie van een van de ziekenhuizen in de regio. Deze groep patiënten met hartfalen gaan naar huis met de zogenaamde cardiobox, die zelfmeet apparatuur bevat. Via beeldzorg worden de resultaten van de metingen binnen vastgestelde kaders begeleid. Dat bespaart de cliënt een bezoek aan de polikliniek.

Tips voor andere organisaties

- Begin klein en eenvoudig
- Stel een centraal punt/team in van waaruit de beeldzorg wordt geleverd
- Stel een projectleider aan die geen neventaken heeft
- Richt je in beginsel op je eigen cliëntengroep
- Formuleer een langetermijnvisie op beeldzorg binnen je organisatie
- Voeg stap voor stap doelgroepen toe

Contactgegevens en extra informatie

Inge Nipshagen, projectleider

inge.nipshagen@marente.nl

Link naar website Marente en filmpje:

<https://marente.nl/thuiszorg/beeldzorg>

