



Voorstel Carescreen

voor

deelnemers aan

**Fasttrack COVID-19**

Versie: 1.0  
Datum: 24-03-2020

# 1 Inleiding

Ter maatschappelijke ondersteuning bieden wij u hierbij gratis beeldzorg licenties.

Deze zijn gratis te gebruiken tot tenminste 1 oktober 2020

Voordat deze datum zal verstrijken, hebben wij onderling overleg, over de continuering.

Er zijn op dat moment drie mogelijkheden:

1. U stopt automatisch wanneer er niet actief is verlengd
2. U verlengd

In het tweede scenario zijn er weer drie opties mogelijk:

1. Wij blijven sponsoren, opnieuw een periode gratis gebruik
2. U betaald een nader te bepalen tarief per gebruiker
3. Wij maken gebruik van een subsidie, om het project te continueren. Als er tegen de aankomende tijd subsidies beschikbaar komen, wensen wij uw handtekening om hierop in te schrijven. Dit zal mag u niet veel tijd kosten, daarvan zijn wij ons bewust.

## 1.1 Project

De uitrol van CareScreen zal uit verschillende fases bestaan. Deze fases bestaan tevens uit verschillende werkzaamheden. Deze verschillende werkzaamheden kunnen (deels) door CareScreen worden gedaan en kunnen (deels) door uw organisatie worden gedaan.

### Functioneel

CareScreen realiseert

- een ontwerp van de app in uw huisstijl
- een inventarisatie van uw wensen m.b.t. te gebruiken functionaliteiten, standaard is: cliënten kunnen geen professionals bellen, maar professionals wel alle cliënten. Cliënten kunnen mantelzorgers uitnodigen en bellen. Professionals kunnen elkaar allemaal wel zien en bellen.
- de inrichting van de admin-internetomgeving van CareScreen

Uw organisatie realiseert:

- Betrekken mantelzorgers + uitleg
- Installatie hardware + software
- Uitleg hardware en software
- Uitleg aan medewerkers

### Continu

- Evaluatie van systeem (wij zijn tijdens kantoortijden bereikbaar)
- Finetuning van instellingen en modules (wij zijn tijdens kantoortijden bereikbaar)
- Wij bellen u na een week of twee om te horen hoe het gaat en waar verbeteringen gewenst zijn.

Het gewenste aantal logins worden u per email toegezonden. Deze aansluitingen bestaan uit zowel zorgprofessionals als cliënten. Cliënten kunnen zelfstandig mantelzorgers uitnodigen, deze mantelzorgers betalen ook niets tot 1 oktober.

Wij starten met beeldzorg, meerdere functionaliteiten zijn mogelijk, dit evalueren we over enkele weken. U belt ons wanneer uw wilt, anders bellen wij u over twee weken.

Bekijk onze site om een beeld te krijgen van onze beeldzorg oplossing, maar ook onze overige functionaliteiten zoals digitaal eten bestellen, agenda beheer, spellen spelen, e-reader etc.

<https://www.carescreen.nl/functionaliteiten>

## 1.2 Investering

De investering qua projectmanagement, eenmalige inrichting, ontwerp, eenmalige licenties en maandelijkse licenties tot 1 oktober 2020, worden volledig door CareScreen vergoed. Mochten er nieuwe regelingen bestaan om deze kosten (bijvoorbeeld SET subsidie) over de gesponsorde periode te verhalen, dan zal uw organisatie hierin meewerken. De verlenging is dus optioneel en in nader overleg. Zonder actief akkoord op een verlenging, vervalt de deelname automatisch.

CareScreen is in deze actie niet verantwoordelijk voor uw netwerk en uw hardware.

Optioneel kunnen wij wel:

- Hardware (tablets) leveren incl de reeds geïnstalleerde software (prijs op aanvraag)
- MDM (mobile device management) waarmee de tablet gelocked / dichtgetimmert is (3 euro per tablet per maand)
- Installatie uitvoeren op uw hardware (25 euro per tablet, startkosten 250 euro)
- Training en uitleg aan medewerkers (75euro per uur, startkosten 250 euro)
- Veel meer functionaliteiten aanbieden (in overleg na 2 weken)

### Maatwerk

Voor maatwerk aanpassingen of koppelingen, welke niet in dit voorstel zijn omschreven, maken wij (in overleg met u) van tevoren een voorstel op basis van fixed price of uren.

### Specificaties

De tablets hebben tenminste android 6.0 of IOS-versie 9.0

De PC moet een webcam hebben, een microfoon en speakers (geluidsboxen)

Gebruik bij voorkeur de browser FireFox of Chrome.

Vanzelfsprekend hebben de tablets een goede wifi verbinding nodig, voor optimaal resultaat. De verbinding moet bij voorkeur 2Mb up en 2Mb down zijn per tablet. De helft kan ook prima functioneren, maar is dan niet gegarandeerd.

Wij gaan graag op basis van deze overeenkomst met u in gesprek (u belt ons, of wij bellen u over 2 weken) om details te bespreken en eventuele onduidelijkheden uit de weg te helpen.

Met vriendelijke groet,

Corné Eshuis  
CareScreen B.V.

**BIJLAGE 1: omschrijving beeldzorg functionaliteit**

**BIJLAGE 2: wat ontvangen wij graag van u**

## **BIJLAGE 1: omschrijving beeldzorg functionaliteit**

### **Beeldbellen**

Een cliënt kan met de beeldbel functionaliteit zowel zorgprofessionals als familie bellen. Dit doet men door het gebruik van een adresboek, met hierin de namen (en optioneel pasfoto's) van deze personen.

Kiest men BEL NU, dan zal er een beeldbelverzoek worden opgestart met deze persoon. Deze persoon ontvangt het beeldbelverzoek direct op zijn/haar CareScreen tablet of laptop / smartphone, en kan het verzoek op een zelfde manier aannemen. Nu zien beide partijen elkaar.

Het adresboek wordt in een webomgeving beheerd. Elk contactpersoon bestaat uit een Naam + pasfoto + tablet id (optioneel) + mailadres / telefoonnummer (optioneel).

Standaard instelling zal nu zijn:

- Clienten zien elkaar niet onderling
- Professionals zien elkaar wel onderling
- Clienten kunnen mantelzorgers uitnodigen en met hen beeldbellen
- Professionals kunnen naar alle clienten bellen
- Clienten kunnen niet naar professionals bellen

Op uw verzoek (ook gratis, maar op verzoek):

- Clienten kunnen naar één of meerdere zorgverleners bellen, bijvoorbeeld in dezelfde wijk of locatie
- Clienten bellen naar een zorgcentrale, een groep professionals die niet rechtstreeks belbaar zijn, maar wel deel uit maken van een lijstje zorgverleners. De eerste zorgverlener die opneemt, staat de client te woord.

### **Zorgcentrale**

Een van de vaste contacten kan de "zorgcentrale" zijn. Hierachter zit de groep zorgverleners. In de backoffice kan worden aangegeven welke zorgverlener wanneer beschikbaar is. Wanneer een cliënt gaat beeldbellen met de zorgcentrale en de eerste zorgverlener is bezet of offline is dan vindt er een zogenaamde routing plaats. Dat wil zeggen dat de eerst volgende beschikbare zorgverlener het verzoek voor het beeldbellen ontvangt.

### **Mantelzorgers**

Ook kan er, onwillekeurig, worden gebeld naar de "buitenwereld". De cliënt kan op haar tablet een uitnodiging sturen, door een emailadres en bijbehorende nickname in te voeren (in te laten voeren) waarmee iemand wordt uitgenodigd. Deze "vriend" ontvangt een e-mail, met hierin een lange URL (waarin o.a. het klanten id zit verweven) waarop hij kan klikken. Nu opent er direct een browser, waar er ook direct een beeldbelverbinding wordt opgezet met de cliënt achter de tablet. De tablet geeft namelijk een signaal (geluid) en toont een boodschap in een soort pop-up als: Karel Jansen (eerder ingevoerde nickname) wil u graag spreken...JA of NEE. Als de cliënt(tablet) opneemt (JA klikt), ziet men elkaar.

Als de incoming call één keer is opgenomen door de cliënt, zal deze persoon als "vriend" worden toegevoegd in de contactenlijst van deze cliënt.

Mantelzorger kan via de email doorklikken (web) en zo contact maken. Ook kan een mantelzorger de app installeren en op deze manier contact maken.

### **Wie ziet wie**

We kunnen tevens enkele "spelregels" hanteren, als het gaat om de zichtbaarheid van zorgprofessionals in het contactboek van een client bijvoorbeeld. Vaak realiseren wij een situatie, waarin de client geen andere clienten ziet, maar wel de door hem uitgenodigde eigen relaties. De zorgprofessionals zijn ook niet allemaal zichtbaar bij alle clienten, maar bijvoorbeeld alleen bij de

clënten die onder hun verantwoordelijkheid vallen. Wel moeten alle zorgprofessionals elkaar kunnen bellen, onderling.

Dit is zomaar een voorbeeld, die binnen CareScreen eenvoudig te configureren is.

### **Admin**

Als laatste kan ook een “admin” zorgprofessional, inloggen op onze webomgeving en hier in een lijst van “zijn cliënten” 1 cliënt aanklikken. Er zal een kort profiel zichtbaar zijn, om zeker te zijn van de juiste persoon. In dit profiel zal een button aanwezig zijn “beeldbelverbinding starten”. Een muisklik op deze button levert een beeldbelverzoek op, met de tablet van deze cliënt. De professional ziet of de tablet aan staat en kan alleen een verzoek sturen als de tablet aan staat. Als de tablet wordt gebeld, geeft deze een signaal. Als er wordt opgenomen, ziet en hoort men elkaar. Zowel cliënt als professional kunnen de verbinding verbreken.

Voordelen van het beeldbellen zijn reeds bekend bij u. Kortweg komt het deels neer op een kwaliteitsverbetering binnen de zorg, tegen lagere kosten. Dit door het creëren van een hogere frequentie van contact, maar dit wel op een effectievere manier. De zorgprofessional kan dmv beeldbellen vaker persoonlijk contact met de cliënt realiseren en toch efficiënter werken. Dit doordat de professional minder vaak op ‘huisbezoek’ hoeft te gaan. Beeldbellen kan tevens voorkomen dat een cliënt in een sociaal isolement terecht komt, omdat deze op een regelmatige basis contact kan houden met o.a. familie en vrienden.

Ook kan een zorgprofessional binnen deze webomgeving precies inzien wat er rondom de client gebeurt, zeker op het vlak van beeldbellen. Er worden erg veel zaken gemeten en gemonitord, denk aan: hoe vaak heeft de client zelf gebeld, hoe vaak is hij gebeld, door wie is hij gebeld/wie heeft hij gebeld, was de andere persoon een zorgprofessional, hoe lang heeft het gesprek geduurd, wat was de kwaliteit van het gesprek, wat was de kwaliteit van de audio, kwaliteit van de video, bandbreedte etc. Op verzoek kunnen er dagelijks/ wekelijks / maandelijks automatisch rapporten worden gegenereerd, waarin precies staat wat u als organisatie wil weten. Deze rapporten worden dan automatisch naar de juiste contactpersoon gemaild. Dit kan zelfs per “afdeling” gebeuren, waarbij elke afdeling weer een eigen rapport indeling mag aangeven. De ene afdeling wil wellicht alle calls zien, die langer dan 1 minuut hebben geduurd. De andere afdeling wellicht alleen de calls VAN een professional naar een client, die langer dan 3 minuten hebben geduurd....allemaal mogelijk, is enkel een kwestie van inventariseren wat de wensen zijn.

Technisch is de beeldbeloplossing volledig in eigen beheer aan te passen aan specifieke wensen van uw organisatie, waar nodig. De basis komt uit de wereld van webRTC, een open protocol waaraan wij diverse zaken hebben toegevoegd en uitgebreid voor optimale stabiliteit en beheersbaarheid. Het volledige systeem draait op onze servers, en wordt geen enkel gebruik gemaakt van servers of services van derden, wij zijn eindverantwoordelijk. Functioneel zijn er diverse zaken toegevoegd om de werkbaarheid in praktijk zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Denk hierbij aan een responsive verbinding, dit wil zeggen: bij een goede verbinding zien de beide personen elkaar fullscreen met een goede audio. Als de kwaliteit minder is, zal ook de weergave veranderen, een kleiner beeld bijvoorbeeld of zelfs geen beeld maar enkel audio. Kortweg “werkt het dus nagenoeg altijd”, maar zal bij te weinig bandbreedte enkel een verbinding worden opgezet zonder beeld (dit is technisch het meest belastende / “zwaartse” element qua benodigde bandbreedte).

Vanzelfsprekend werken wij conform de richtlijnen van de AVG en NEN7510 en zijn bereid uw verwerkers overeenkomst te ondertekenen. Verder is het mogelijk om de door uw gewenste logins anoniem aan te leveren, dus een clientnummer of initialen. Wij hebben geen adresgegevens nodig, dit is niet relevant. Alternatief is enkel een nummer, maar dit is in praktijk onhandig en onpersoonlijk: een mantelzorger ontvangt dan een mail van “Nummer 018 wil graag met u beeldbellen” , dit zal een afbreukrisico zijn.

## **BIJLAGE 2: Wat ontvangen wij graag van u**

1. Akkoord op dit document (mag per mail)
2. Naam van uw organisatie
3. Website adres van uw organisatie (nemen wij de vormgeving over)
4. Mailadres en telefoonnummer contactpersoon
5. Het aantal locaties
6. De cliënten, per locatie, liefst een lijst in excel
7. De zorgverleners, per locatie, liefst een lijst in excel
8. Ter informatie voor ons: welke hardware gaat u het meest gebruiken? PC / laptop, of android tablets, smartphones of iPads?
9. Wij kunnen de logins in één excel lijst aanleveren, of per gebruiker een pdf, die u zelf kunt doorsturen. In deze laatste situatie leveren we alle PDF bestandjes (bevat instructies, login etc.) in één keer aan bij de contactpersoon.
10. Wij vernemen graag van u of er iets van het optionele meerwerk gewenst is, dan nemen wij hierover contact met u op.