

Fastrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

VVT-organisatie Omring

Deze voorbeeldcasus is onderdeel van het [stappenplan Fastrack Beeldschermzorg](#) van VitaValley. De casus gaat specifiek in op stap 7 en 8. Voor meer informatie over het selecteren van een beeldzorg toepassing verwijzen we naar de [keuzehulp beeldschermzorg](#) en het [keuzepalet e-health](#) (Let wel: dit palet is een momentopname van april 2020).

Inleiding

Omring biedt als VVT-organisatie intramurale en extramurale zorg in West-Friesland, de kop van Noord-Holland en op Texel. Naast extramurale zorg levert Omring ook gespecialiseerde thuiszorg, verpleging, behandeling en geriatrische revalidatiezorg. In 2018 had Omring 3.329 medewerkers die samen zorgen voor 2.184 mensen in woonzorglocaties en 9.989 mensen die zorg thuis ontvangen.

Vanuit de SET COVID-19 noodregeling heeft Omring een subsidie ontvangen voor het verder opschalen van beeldschermzorg. Hier is binnen de organisatie al eerder ervaring mee opgedaan. Beeldschermzorg wordt momenteel ingezet bij ca. 125 mensen die thuiszorg krijgen.

Met de SET COVID-19 regeling wil Omring beeldschermzorg inzetten voor de volgende doelen:

- Verminderen van fysieke zorgmomenten om verspreiding van COVID-19 te voorkomen en om zorgmedewerkers te ontlasten.
- Ondersteuning van mantelzorgers bij de ondersteuning van cliënten.
- Ondersteuning van cliënten ter voorkoming van sociaal isolement.
- Mogelijk maken van triage, behandeling en ondersteuning op afstand ten behoeve van continuïteit van zorg.

Doel voorbeeldcasus

Hoewel de inzet van beeldschermzorg niet nieuw is, hebben we in de corona crisis te maken met een nieuwe situatie. Een situatie waarin we zo min mogelijk (onnodig) bij cliënten thuis komen. Dit heeft gevolgen voor de technische implementatie en distributie van beeldschermzorg.

Aan de hand van deze voorbeeldcasus lopen we stapsgewijs door de keuzes die Omring heeft geïnventariseerd en heeft gemaakt in de voorbereiding van de technische implementatie. Dit dient als inspiratie voor andere organisaties. De invulling in deze voorbeeldcasus is gericht op de implementatie van iPads en specifiek op het gebruik van Luscii contact als beeldzorgoplossing.

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

Inhoud voorbeeldcasus

A. Keuzes vooraf	B. Uitwerken inrichting, beheer en installatie	C. Overeenkomst met leverancier(s)
A1. Keuze voor platform en device	B1. Installatie device	C1. Aanscherpen begroting
A2. Keuze voor beeldzorgtoepassing	B2. Installatie beeldzorg	C2. Verwerkersovereenkomst
A3. Keuze voor leverancier	B3. Levering en distributie	
	B4. Installatie cliënt thuis	

A. Keuzes vooraf

In de aanvraag zijn een aantal keuzes in hoofdlijnen al gemaakt. Deze keuzes kunnen eventueel nog wijzigingen in de uitwerking.

A1. Keuze voor platform en device

Er is gekeken naar welk platform al gebruikt wordt binnen Omring. Er is ervaring met het gebruik van iOS en er zijn goede contacten met Apple. Voor beeldbellen worden momenteel iPads ingezet. Dit wil Omring graag verder opschalen tijdens dit project.

Tip: kijk eerst of er binnen de organisatie al wordt gewerkt met een specifiek platform. Indien hier positieve ervaringen mee zijn, is het aan te raden dit verder op te schalen. Zo niet, dan kun je zelf een platform selecteren

Bij Omring is gekozen om te werken met de nieuwste versie van de regulier iPad. Deze zijn op dit moment het meest op voorraad en zijn goedkoper dan andere modellen zoals de iPad Pro of iPad Air.

Daarbij is 80% iPad Wifi en 20% iPad Wifi + Cellular. De modellen Wifi+Cellular worden ingezet bij cliënten die geen Wi-Fi thuis hebben. De sim-kaarten worden besteld bij de eigen telecomprovider. Informeer vooraf bij je eigen provider naar de beschikbaarheid en levering van benodigde sim-kaarten.

Tip: zorg dat je vooraf inzicht hebt in de volgende zaken:

- *Hoeveel devices heb je nodig? Denk hierbij ook aan de optie BYOD.*
- *Hoeveel cliënten beschikken over wifi?*
- *Hoeveel kosten de verschillende types en modellen?*
- *Hoeveel devices zijn er per type leverbaar?*

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

A2. Keuze voor beeldzorgtoepassingen

Binnen Omring wordt al gewerkt met de Luscii contact app voor beeldbellen. Voor dit project kan worden aangehaakt op het lopende project. Dit scheelt tijd en kosten. Voor het gebruik van de Luscii contact app moet ook Facetime geïnstalleerd worden op de iPad. Met zowel Luscii contact als Facetime kunnen cliënten ook beeldbellen met mantelzorgers.

Mogelijk worden gedurende het project nog andere apps toegevoegd. Maar in eerste instantie wil Omring de focus leggen op beeldzorg en het zo simpel mogelijk houden voor cliënten.

Tip: kies voor een beperkt aantal apps waar je mee wilt starten. Na de gewenningsperiode kun je eventueel nieuwe apps toevoegen.

A3. Keuze voor leverancier

De keuze voor een leverancier of reseller hangt af van de voorkeuren van een organisatie. Binnen Omring was al een bestaande samenwerking met Amac (reseller Apple). Amac biedt bovendien de mogelijkheid om gebruik te maken van het aanbod van Apple voor operational lease. Organisaties betalen dan voor het gebruik in plaats van voor bezit. Hierdoor kunnen meer iPads worden ingezet tegen dezelfde kosten. Na afloop kunnen de iPads kosteloos retour naar Amac of worden overgenomen door de zorgorganisatie. De leaseconstructie biedt de mogelijkheid om makkelijk op en af te schalen. De resellers van Apple die operational lease aanbieden (via Apple Financial Services) zijn terug te vinden in het document [Covid 19 AFS Nederland](#).

Tip: verken de mogelijkheden om te betalen voor het gebruik i.p.v. het bezit van devices. Hierdoor kun je met hetzelfde budget meer devices inzetten. Bovendien is het makkelijker om per maand op en af te schalen.

B. Uitwerken installatie en beheer

In deze periode is het wenselijk de inrichting, de installatie en het beheer van de iPads zoveel mogelijk vooraf te doen. Dit met als doel de iPads zo snel mogelijk volledig geïnstalleerd bij de cliënt thuis in gebruik te kunnen nemen.

B1. Installatie device

De installatie van de iPads kan centraal of lokaal worden gedaan. Omring heeft gekozen om de devices centraal te managen. Hierdoor kan de iPad grotendeels vooraf worden geïnstalleerd, is het mogelijk om updates te doen op afstand en later eventueel nog apps toe te voegen. Dit bespaart onder andere tijd bij het opstarten van de iPad door de cliënt. Het centraal installeren zorgt ervoor dat de eigen ICT-afdeling ontlast wordt.

Tip: om iPads centraal te kunnen beheren heeft een zorgorganisatie een Apple Business Manager Account nodig. Als dit niet aanwezig is in de organisatie, dan moet deze eerst worden aangevraagd. Dit kost enkele dagen tot een week voor verificatie.

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

Daarnaast is door Omring ook gekozen om de gebruikers centraal te managen. Dit kan bij Apple door het gebruik van Managed Apple ID's. Dit heeft een aantal voordelen:

- Gebruikers hoeven zelf geen Apple ID aan te maken.
- Cliënten hoeven nog niet bekend te zijn als de iPad geïnstalleerd wordt.
- De iPad kan niet meer geblokkeerd worden doordat een gebruiker het Apple ID wachtwoord kwijt is.

Aan een managed Apple ID is geen mailbox verbonden. Indien een mailadres nodig is voor de beeldzorgtoepassing, moet dit nog apart worden aangemaakt (zie ook de volgende stap).

Tip: Het centraal beheren van devices bespaart tijd in het installatieproces. Leveranciers en externe ICT-partijen bieden ondersteuning aan bij het inrichten van installatie en beheer van devices.

B2. Installatie beeldzorg

Het instellen van de beeldzorgtoepassing voor de cliënt vraagt vrijwel altijd nog om een aantal specifieke handelingen. Omring heeft gekozen voor de beeldbel-oplossing Luscii contact. Voor de installatie zijn per cliënt de volgende handelingen nodig:

- Aanmaken e-mailadres
- Aanmaken account in beheersysteem Luscii
- Account koppelen aan een zorgverlener / wijkteam
- Installeren account op device

Voorheen werd het instellen van de app bij cliënten thuis gedaan. Nu wordt ook dit onderdeel vooraf geïnstalleerd om het contact met cliënten te beperken. Bij Omring wordt de installatie van de app gedaan door een iNurse (technologie verpleegkundige), nadat cliënten zijn aangemeld voor beeldschermzorg. Leveranciers van beeldzorgtoepassingen of externe partijen kunnen hierin ook ondersteunen.

Tip: Verken samen met de leverancier van de beeldzorgtoepassing hoe je de applicatie voor individuele cliënten zoveel mogelijk vooraf kunt instellen.

B3. Levering, assemblage en distributie

Voor Omring verzorgt de distributeur van de devices ook de assemblage. De assemblage bestaat o.a. uit het bevestigen van de beschermingshoes, een tag, het plaatsen van de simkaart en het toevoegen van een handleiding/instructiebrief. Hierbij is belangrijk dat de serienummers en simkaart-nummers worden ingevuld in een database. Hierna worden de iPads verzonden naar Omring.

Fastrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

Na installatie van de beeldzorgtoepassing, zorgt Omring voor distributie naar cliënten. In principe worden de iPads via de wijkteams bezorgd bij een eerstvolgend contactmoment. Indien dit niet mogelijk is kan de iPad eventueel worden verzonden.

Tip: Om de devices zo snel mogelijk bij de cliënt te krijgen is het wenselijk zo min mogelijk 'tussenstops' te creëren in het proces van levering, assemblage, distributie en installatie.

B4. Opstarten bij cliënt thuis

Een aandachtspunt is het opstarten van de iPad bij de cliënt thuis. Hoewel zoveel mogelijk stappen hierin vooraf zijn afgevangen, blijven er altijd nog een paar stappen over. De belangrijkste stappen hierin zijn: het opstarten van de iPad en het verbinden met wifi. De verwachting is dat vrijwel alle cliënten moeite hebben om deze stappen zelf te doen.

Bij omring is er gekozen om het opstarten van de iPad zoveel mogelijk aan te laten sluiten bij bestaande contactmomenten met de wijkzorg. Zij kunnen ondersteunen bij het opstarten van de iPad en het verbinden met Wifi. Er is een werkinstructie beschikbaar voor medewerkers hoe deze zij dit proces kunnen ondersteunen. Daarnaast is er telefonische support beschikbaar van een iNurse (technologie verpleegkundige). Mocht dit niet voldoende zijn, dan bestaat de mogelijkheid dat de iNurse bij de cliënt de installatie verzorgt.

Een andere optie is om externe partijen dit proces te laten ondersteunen. Leveranciers hebben soms zelf installateurs in dienst die hierin kunnen ondersteunen. Daarnaast kan ook worden gedacht aan de inzet van vrijwilligers. Het is belangrijk om cliënten hierover wel goed te informeren.

Tip: Richt een werkproces in om cliënten te ondersteunen bij het opstarten van de iPad en de verbinding met wifi. Indien hier in de eigen organisatie geen capaciteit voor is, zijn er ook partijen die deze dienst aanbieden.

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

C. Overeenkomst met leverancier(s)

Op basis van de gemaakte keuzes bij A en B, kunnen definitieve afspraken gemaakt worden met leverancier(s).

C1. Aanscherpen begroting

Binnen de SET Covid-19 regeling is een maximum van € 50.000 beschikbaar. Let op dat dit bedrag inclusief BTW is.

Van het totale bedrag mag 50% worden ingezet voor de aanschaf, lease en licentiekosten van hardware en software. Denk hierbij aan:

- Aanschaf/lease van devices
- Accessoires, zoals beschermhoes
- Licentie voor beeldzorgtoepassing
- Licentie voor MDM-beheer
- Kosten voor sim-kaarten¹

De andere 50% van de subsidie mag worden ingezet voor implementatiekosten. Hieronder vallen kosten zoals:

- Assemblage en distributie
- Technische implementatie en support
- Training voor gebruikers en zorgverleners
- Communicatiematerialen
- Loonkosten van intern personeel
- Inzet externe adviseur

Tip: veel leveranciers bieden (tijdelijke) kortingen aan tijdens de corona crisis. In de voorbeeldcasus van Omring scheelt dit een paar duizend euro. De aanbiedingen van verschillende leveranciers zijn terug te vinden op de website van VitaValley.

C2. Verwerkersovereenkomst

Indien cliëntgegevens worden gedeeld met een leverancier zal een verwerkersovereenkomst onderdeel moeten zijn van de overeenkomst. De meeste zorgaanbieders hebben zelf een standaard verwerkersovereenkomst die ze kunnen delen met de leverancier(s). Deze kan dan worden ingevuld voor het specifieke traject.

¹ Wijziging 2 juli 2020: de kosten voor sim-kaarten kunnen wel opgevoerd worden binnen de SET Covid-19 subsidie. Deze kosten vallen onder de aanschaf van materialen.

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

Tip: de brancheorganisaties in de zorg hebben gezamenlijk een model verwerkersovereenkomst opgesteld dat als basis kan worden gebruikt. Deze is o.a. [hier](#) terug te vinden op de website van Actiz.