

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

NAAST

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

NAAST levert digitale zorgoplossingen aan professionals van VVT-instellingen, ziekenhuizen en huisartsen. Als medisch service centrum verleent het dag en nacht zorg op afstand aan (ouders van) kinderen, volwassen met een chronische ziekte en ouderen, in opdracht van bovengenoemde zorgorganisaties. Ons team van verpleegkundigen en verzorgenden werkt hierbij nauw samen met de (mantel)zorgprofessionals in het netwerk rondom de cliënt of patiënt. Wanneer nodig verwijzen wij door; bijvoorbeeld voor fysiek contact of specialistische zorg. Op deze manier werken we samen aan toekomstbestendige zorg. Met als uitgangspunt dat mensen die afhankelijk zijn van (langdurige) zorg zoveel mogelijk kunnen leven zoals zij wensen.

In deze casus deelt NAAST zeven stappen voor het implementeren van beeldzorg. Deze stappen zijn ook ingezet bij het versneld opschalen van beeldzorg bij Brabantzorg, Carinova en Sensire vanwege de uitbraak van corona. In deze casus gebruiken we daarom voorbeelden van deze drie zorgorganisaties.

Zorgorganisaties Brabantzorg, Carinova en Sensire hebben de ambitie om beeldzorg toekomstbestendig in te richten in de organisatie en te integreren in het totale zorgaanbod. Zij zijn voor de coronamaatregelen al gestart met deze vorm van zorg. Zo maakt Sensire al langere tijd gebruik van beeldzorg. Carinova en Brabantzorg zijn in 2019 gestart met pilots. Deze organisaties stonden voor de lockdown, aan de vooravond om het aantal zorgklanten dat beeldzorg gebruikt uit te breiden.

Toegevoegde waarde

Voordat we ingaan op de implementatiestappen, willen we ingaan op de toegevoegde waarde van beeldbellen voor cliënten. Beeldzorg heeft vele voordelen. Je legt de regie weer bij de cliënt, samen kun je de drukte in jouw team opvangen en de cliënt kan op ieder gewenst moment ondersteund worden. Beeldzorg is echt het voorbeeld van: 'op afstand wat kan, fysiek wat moet'. Hierna een concrete case hoe dit in kan worden gezet in de thuiszorg.

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

Mevrouw Teunissen is 73 jaar en heeft COPD GOLD IV waardoor ze afhankelijk is van zuurstof. Ze is onzeker over het gebruik van de medicatie door de mogelijke bijwerkingen. Ook weet ze soms niet goed hoe ze om moet gaan met de ziekte en het zuurstof. Doordat ze zich veel zorgen maakt, is ze sneller benauwd. Dit leidde in de afgelopen tijd tot extra benauwdheidsaanvallen.

De thuiszorg komt op dit moment 2x per week ter om te ondersteunen bij het douchen. Mevrouw doet het liefst zoveel mogelijk zelf en wil niet meer hulp van de thuiszorg. De wijkverpleegkundige wil echter meer controle op de situatie van mevrouw, omdat ze zich vaak angstig en onzeker voelt.

Bij mevrouw is beeldbellen geïntroduceerd. Zij is gestart met drie keer per week gepland contact met een zorgmedewerker van NAAST. Deze medewerkers zijn het verlengde van het wijkteam, oftewel de collega's op afstand. Zij zorgen ervoor dat mevrouw minder angstig en onzeker is. Zij stellen haar gerust en geven via beeldbellen adviezen hoe om te gaan met haar aandoening. Tegelijkertijd signaleren ze en stellen vragen over de benauwdheidsklachten. Op basis hiervan geven zij advies over de medicatie. Als mevrouw zich benauwd voelt, advies wil of last heeft van andere klachten en bijwerkingen, belt ze zelf.

Het resultaat is dat Mevrouw Teunissen zich nu zekerder voelt en meer vertrouwen heeft in het gebruik van de medicatie. Ook ervaart zij nauwelijks nog klachten of bijwerkingen hiervan. Zij herkent de signalen van de benauwdheid sneller en schakelt eerder hulp in via beeldbellen. Voorheen vond ze het heel vervelend om hiervoor telkens de thuiszorg te bellen. Dankzij deze oplossing voelt ze dat ze meer zelf de regie heeft.

Stappenplan implementatie beeldzorg

Voor de implementatie van beeldzorg in een zorgorganisatie werkt NAAST met een basis stappenplan. Dit plan wordt naar wens op maat aangevuld. Iedere organisatie heeft immers zijn eigen context, wensen en behoeften.

In deze casus gaan we in op een aantal van deze stappen:

1. Visie en doelstelling op zorg op afstand
2. Strategie en doelgroepen
3. Beeldzorg zelf doen of met een collega op afstand?
4. Selectie leverancier
5. Inrichten beeldzorg
6. Introductie en implementatie
7. Toekomstbestendig organiseren

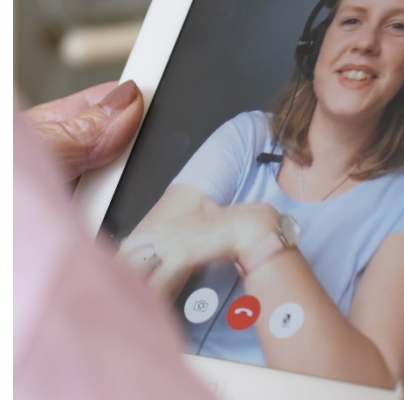
Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

1. Visie en doelstelling zorg op afstand

Zorg op afstand staat niet op zichzelf. Om succesvol zorg op afstand te implementeren in de organisatie is allereerst een heldere visie oftewel toekomstbeeld nodig over deze vorm van dienstverlening. Vervolgens is het noodzakelijk deze visie te concretiseren in een realiseerbare doelstelling of roadmap.

Van belang is dat de visie op zorg op afstand aansluit op de organisatievisie, missie, doelen en kernwaarden. En dat niet alleen de top, maar ook de zorgprofessionals op werkvloer achter de visie en roadmap staan. Om invulling te geven aan deze visie, formuleer je doelstellingen oftewel stappen in de weg daar naar toe. Deze doelstellingen mogen best ambitieus zijn, maar zorg er wel voor dat ze inspireren in plaats van frustreren.



Voor de visievorming kan je zelf de volgende hulpvragen stellen (afgeleid van Golden Circle van Simon Sinek):

- *Why: waarom wil ik beeldzorg inzetten?*
- *How: hoe ga ik het inzetten?*
- *What: op welke manier?*

2. Strategie en doelgroepen

Hierna maak je keuzes voor welke zorgdoelen jouw organisatie zorg op afstand wil inzetten. Deze doelen worden veelal op organisatieniveau bepaald. Daarna is het van belang deze doelen te vertalen naar de specifieke situaties: welke vormen van zorg op afstand wil je inzetten en voor welke 'groep' klanten. Probeer je hierbij zoveel mogelijk te verplaatsen in de mensen die de zorg afnemen, verlenen en degene waarnaar voor vervolgzorg wordt doorverwezen.

Hulpvragen:

- *Wat zijn voor de klant de voordelen en wat zijn de belemmerende overtuigingen?*
- *Wat betekent het integreren van deze vernieuwde zorg voor de huidige werkwijze van de zorgprofessionals, voor de ICT infrastructuur en de (logistieke) processen?*
- *Wat levert zorg op afstand voor de organisatie op?*

3. Beeldzorg zelf doen of met een collega op afstand?

Mocht je gekozen hebben voor de implementatie van beeldzorg, dan lijkt het heel verleidelijk om beeldzorg zelf in te richten. Hoe moeilijk kan het zijn? In de afgelopen tijd zijn we massaal gaan appen, face-timen of zoomen. Waarom zou je dit zelf niet inrichten?

Toch kan het verstandig zijn om voor deze vorm van zorg samen te werken met een collega zorgorganisatie. Bijvoorbeeld een partner die al jarenlang ervaring heeft in zorg op afstand. En waar BIG geregistreerde verpleegkundigen en verzorgenden-IG '24/7' bereikbaar zijn. Door samen te werken, los je bovendien de

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

eventuele schaarste aan zorgmedewerkers in jouw organisatie op. En mogelijk kan je dan meer mensen behandelen en kunnen wachtlijsten verkorten.

Het uiteindelijke doel is om de zorg zo te organiseren dat het doelmatig is en de kwaliteit van leven van de zorgvrager verbeterd.

Hulpvragen:

- Hoe kan je de zorg (op afstand) binnen jouw organisatie zo duurzaam mogelijk inrichten?
- Welke andere vormen van zorg of afstand, naast beeldzorg, zou ik in de tijd ook willen inzetten? Denk bijvoorbeeld aan thuismeten voor mensen met COPD of hartfalen en dubbele medicatiecontrole.

4. Selectie leverancier

Als organisatie bepaal je zelf welke hulpmiddelenleverancier je wilt gebruiken. NAAST kan je eventueel helpen in het inkoop- en selectieproces. Zo kijken we bijvoorbeeld of de applicaties voldoen aan de geldende (NEN) normen, (ISO) certificeringen en privacywetgeving. We kijken ook mee naar het gebruiksgemak van de oplossing voor de zorgvrager en zorgprofessional.

Heb je de keuze gemaakt voor de meeste geschikte beeldzorgoplossing en mocht je willen samenwerken met NAAST, dan is handig om te weten dat wij meerdere beeldzorgoplossingen ondersteunen. We werken zelfs met verschillende oplossingen bij één organisatie. Sensire zet bijvoorbeeld, afhankelijk van de vraag en doelgroep, tablets van Compaan in en de Luscii app. Brabantzorg en Carinova maken gebruik van Compaan.

5. Inrichten van beeldzorg

Om beeldzorg zo zorgvuldig mogelijk te implementeren, loopt NAAST eerst samen met jou en/of de implementatieverantwoordelijken het gehele zorgproces door. Uit ervaring blijkt dat bij een succesvolle uitrol de wijkverpleegkundige een belangrijke rol speelt.

De wijkverpleegkundige heeft namelijk een belangrijke adviesfunctie en bepaalt voor welke zorginterventies beeldzorg in te zetten. Ook is hij of zij degene die beeldzorg de aanmelding verzorgt. Daarom is één van de succesfactoren in de implementatie, of de wijkverpleegkundige de voordelen ervan inziet en geen belemmeringen ervaart tijdens de implementatie.

Dus geen onnodige administratie en wel het ontzorgen van de wijkverpleegkundige. Het aanmeldproces voor mensen die ouderentablet Compaan gebruiken is inmiddels zo ingericht dat de wijkverpleegkundige een keer de gegevens invult en vervolgens wordt alles in werking gezet.

De wijkverpleegkundige bepaalt per cliënt - binnen de vooraf gestelde zorgdoelen op organisatieniveau (zie punt 2)- voor welke zorgbehoefte beeldzorg ingezet kan worden. Tijdens de aanmelding vult de verpleegkundige de afspraken in een zogenaamd beeldbelscript in. Dit is een zorgplan voor beeldzorg. In dit plan zitten een aantal vaste onderdelen die nodig zijn om de zorg vooraf zo goed mogelijk vast te stellen. Denk bijvoorbeeld aan: welke professional (competentieniveau) de beeldzorg mag verlenen, de zorgfrequentie en tijdstippen, en de bijzonderheden of aandachtspunten. Medewerkers van NAAST ondersteunen hierbij. Zij checken of de zorgvraag juist is geïnterpreteerd en voeren regelmatig overleg of de vraag nog voldoet.

Fastrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

Geleerde les tijdens de coronacrisis

Door de ingevoerde maatregelen tijdens de coronacrisis, waardoor fysiek contact niet of nauwelijks meer mogelijk was, is het aantal klanten dat gebruik maakt van beeldzorg flink opgeschaald. Zo heeft Sensire 500 klanten extra aangebracht en Brabantzorg 170 klanten. De technische en personele infrastructuur van NAAST was er klaar voor om deze sterke groei op te vangen. Echter naast de vaste geplande beeldzorgmomenten gingen mensen vaker ongepland contact opnemen. Enerzijds om beeldzorg uit te proberen; de digitale hulpmiddelen openende een hele nieuwe wereld voor velen. Anderzijds omdat de zorgvraag anders was dan vooraf ingeschat. Hierdoor was het voor het zorgteam even zoeken. Zo ontstonden er extra piekmomenten in de ochtend. Door deze extra contactmomenten direct te melden in het ECD van de zorgorganisatie of contact op te nemen met de wijkverpleegkundige, kon waar nodig de zorg worden aangepast. En daarmee werd ook de zorgplanning bijgesteld.

Zoals blijkt uit bovenstaand voorbeeld is een beeldbelscript dynamisch en beweegt het mee met de situatie van de cliënt. Nauwe samenwerking tussen medewerkers wijkteam en NAAST is dus essentieel om de best mogelijke zorg te verlenen.

6. Introductie en implementatie

We zien dat er in iedere organisatie altijd wel een paar enthousiastelingen zijn om aan de slag te gaan met beeldzorg. Dit zijn de mensen die we er altijd zo snel mogelijk bij willen betrekken. Met deze groep starten we kleinschalig om elkaar te leren kennen en ervaring op te doen.

Gebleken is dat deze groep koplopers kan helpen om ook de rest van de organisatie aan boord te krijgen. Vanuit NAAST helpen we deze interne ambassadeurs door ze te ondersteunen. Bijvoorbeeld als zij hun ervaringen delen in een workshop met collega's. Uiteraard zijn wij er ook om onze inzichten te delen over wat er precies aan de andere kant van het beeldscherm gebeurt. En om een demo te geven en vragen te beantwoorden.

Na de proef en besluit om door te gaan, wordt een opschalingsplan gemaakt. Een mooi voorbeeld is het plan van Carinova (zie [Whitepaper](#)). Met deze werkwijze hebben zij inmiddels 50 klanten aangesloten in de afgelopen periode. Op dit moment zijn zij bezig een gefaseerde aanpak uit te werken voor de verdere opschaling.

Carinova heeft gekozen voor een gefaseerde aanpak per regio. Iedere regio wordt ondersteunt door zogenaamde zorg- en techniekcoaches. Dit zijn medewerkers of stagiairs uit de eigen organisatie met o.a. een zorg en technologie achtergrond. Eerder heeft Brabantzorg deze aanpak succesvol ingezet. De coaches helpen om mensen goed mee te nemen in de veranderende werkwijze. Als teams eenmaal vertrouwd zijn met de nieuwe manier van werken, kan je de inzet van coaches geleidelijk weer afbouwen.

Hoewel we merken dat de weerstand tegen beeldzorg afneemt, is deze er natuurlijk nog wel. Enkele veel gehoorde argumenten zijn dat cliënten of mantelzorgers er niet op zitten te wachten of het niet kunnen. Ons advies is: zorg ervoor dat je het gesprek erover blijft voeren en onderzoek waar de weerstand vandaan komt. Vaak ligt hier onzekerheid of onbekendheid onder. Dit kan te maken hebben met de inzet van technische hulpmiddelen, de digitale vaardigheden van de professional of zorgvrager of een verandering in de routine. Het helpt als ervaren collega's of cliënten hun verhalen delen. De inzet van ervaringsverhalen is een waardevol instrument in de interne communicatie.

Fasttrack Beeldschermzorg

Voorbeeldcasus beeldschermzorg

7. Toekomstbestendig organiseren

Een uitgangspunt in onze aanpak is altijd: *'hoe kunnen we samen beeldzorg zo toekomstbestendig inrichten?'* Sensire heeft als uitgangspunt om de cliënten die nu extra zijn aangesloten, ook blijvend beeldzorg te bieden. Ook de aanpak om coaches in te zetten tijdens de opschaling, is gericht op het duurzaam implementeren van de zorg. Bij Brabantzorg gaan we, nu de coronastorm enigszins geluwd is, terug naar het originele plan. In dit plan is er veel aandacht voor de individuele professionals en teams zodat de opschaling structureel beklijft.

Met Sensire zijn we in gesprek of we cliënten, naast beeldzorg, andere zorg op afstand diensten kunnen aanbieden. Bijvoorbeeld thuismeten, personenalarmering of wondzorg. Daarnaast werken we in de Achterhoek samen met de twee streekziekenhuizen om gezamenlijk zorg op afstand te leveren in plaats van ieder voor zich.

Een randvoorwaarde voor toekomstbestendig organiseren is toekomstbestendige financiering. Carinova, Sensire en Brabantzorg maken gebruik van de reguliere Stimuleringsregeling E-health Thuis (SET) subsidie (zie informatie op de [RVO-site](#)). Een voorwaarde van deze subsidie is dat een zorgverzekeraar is betrokken bij de uitvoering. Hierdoor is er commitment van een zorgverzekeraar om mogelijke financieringsmodellen te onderzoeken en uit te werken tijdens de projectperiode. Bij de SET Covid-19 was commitment van een zorgverzekeraar niet vereist. Echter onze ervaring is, dat het juist belangrijk is om met de zorgverzekeraar in gesprek te gaan en afspraken te maken. Het is zonde als je na de projectperiode niet verder kunt.

"Als je ziet wat voor wereld er voor de cliënt of patiënt opengaat door zorg op afstand, dan wil je dit altijd blijven bieden!"

Contactgegevens

Mirthe van de Belt
info@naast.ie - tel. 0314 35 68 68
www.naast.ie

