



white paper beeldbellen 2016

Dick-Jan Zijda

White paper Beeldbellen 2016

De DEHA Delft (www.deha.nu) organiseert kennissessies voor en door zorgaanbieders rondom een specifiek thema/onderwerp in de regio Delft. Doel hierbij is a) om elkaar slimmer te maken en b) samenwerking te stimuleren (opschaling). Na een kennissessie wordt een white paper beschikbaar gesteld.

Deze white paper is te gebruiken om van best practice Philadelphia betreffende beeldbellen (telezorg) te leren.

Nog meer is deze white paper te gebruiken als hulpmiddel om gestructureerd het proces te doorlopen om te komen tot een succesvolle opschaling, implementatie en borging van beeldbellen binnen een zorgaanbieder.

Tot slot geeft een white paper praktische ondersteuning en informatie: op welke vragen moet een antwoord worden gegeven en geeft het voorbeelden hoe andere zorgaanbieders de functie van beeldbellen opgepakt hebben in de regio Delft.

Het gegeven voorbeeld dient als illustratie. Zorgaanbieders moeten zelf aan de slag om een vertaalslag te maken voor hun eigen organisatie. Dit omdat het vertrekpunt anders is.

Inhoud en leeswijzer

Waarom een white paper over beeldbellen? Het ministerie van VWS stelt: in 2019 heeft iedereen die zorg en ondersteuning thuis ontvangt de mogelijkheid om - desgewenst - via een beeldscherm 24 uur per dag met een zorgverlener te communiceren. Naast beeldschermzorg wordt hierbij ook domotica ingezet. Dit draagt eraan bij dat mensen langer veilig thuis kunnen wonen. Dit is het vertrekpunt van deze white paper.

Wat is de ambitie? De inzet van de functie van beeldbellen heeft niet een vooraf vastgesteld resultaat en is afhankelijk van de visie en ambitie van de zorgaanbieder. In heel algemene zin kunnen drie mogelijkheden worden onderscheiden: 1) operationele implementatie - dingen beter doen; 2) tactische implementatie - dingen anders doen; 3) strategische implementatie - andere dingen doen. Het is niet de e-health oplossing die de vorm van de implementatie bepaalt, maar de intentie en ambitie van de organisatie. Daarmee zijn het expliciteren van die intentie en ambitie essentiële voorwaarden voor succes: wat willen we met beeldbellen?

Nieuwe manier van opschaling, implementatie en borging. Binnen organisaties vraagt de nieuwe ontwikkeling om een integrale aanpak. Ze is van strategische betekenis, kwam nog niet eerder in organisaties voor, kan de kwaliteit van dienstverlening sterk beïnvloeden en vraagt om nieuwe technische initiatieven. DEHA heeft dit vertaald in de 4 gesprekken methode. Dit wordt kort uitgelegd en gebruikt om de best practice inzichtelijk te maken. Ook wordt kort stilgestaan bij hoe andere zorgaanbieders beeldbellen opgepakt hebben in de regio Delft.

Wat wil je bereiken?

Operationeel e-health inzetten: beeldbellen voor huisartsen. Online contact tussen patiënten en huisarts spaart reistijd en inspanning, en de meeste patiënten ervaren het als een goed alternatief waar zij prijs op stellen. Deze inzet van e-health leidt tot efficiëntiewinst maar grijpt niet wezenlijk in op de organisatie van het werk of de dienstverlening: het gesprek blijft het gesprek, inhoudelijk is nauwelijks verschil, de financiering is slechts enigszins aangepast.

Tactisch e-health inzetten: beeldbellen efficiënter en effectiever. Sensire verschaft tablets met beeldbelmogelijkheid aan cliënten thuis. Gebruik van beeldbellen leidt tot verminderen van het aantal fysieke thuisbezoeken en toch tot een betere ervaring: cliënten kunnen nu altijd bellen en worden dan ook direct te woord gestaan. Hier is de dienstverlening gewijzigd en de organisatie enigszins aangepast.

Strategisch e-health inzetten: beeldbellen als katalysator voor innovatie. Toen Philadelphia overwoog organisatie en dienstverlening anders op te zetten, speelde beeldbellen daarbij een cruciale rol. De begeleiding van gehandicapte cliënten door huisbezoeken werd sterk gereduceerd en vervangen door een locatie in de wijk en de mogelijkheid tot 24/7 beeldbelcontact. De ontwikkeling leidde tot andere producten en dienstverlening en andere medewerkers met andere competenties. De organisatie biedt haar infrastructuur voor beeldbellen nu als dienst aan andere organisaties aan.

Opschaling: voer de 4 gesprekken in de organisatie

Bestuurders: strategie en financiën. Op bestuurlijk niveau wordt de betekenis van strategische ICT afgewogen in de context van de ontwikkeling van de samenleving, die van de sector en de plaats van de eigen organisatie daarin. Het strategisch belang van innovatie en de mogelijke rol die een organisatie wil spelen.

Managers: organisatie en implementatie. Managers bestrijken de inpassing van digitale oplossingen in de organisatie - welke inspanningen vraagt deze, wie moeten deelnemen, wat zijn de eventuele opbrengsten en hoe worden die gerealiseerd en welk randvoorwaarden zijn daarvoor nodig.

Professionals: dienstverlening, kwaliteit van hulpverlening en vakinhoudelijke competenties. In organisaties dragen de professionals de inzet van digitale oplossingen. Zij zijn het die mogelijkheden zien voor henzelf en cliënten, die kennis en vaardigheden hebben voor het eigen gebruik en om advies te kunnen geven aan cliënten en die uiteindelijk de kwaliteit van leven van cliënten verbeteren door de brede inzet van al die mogelijkheden.

ICT staf: techniek en infrastructuur. Terwijl de strategische betekenis van ICT steeds duidelijker wordt is binnen de huidige instellingen van zorg en welzijn de ICT-staf vaak niet op niveau betrokken. Zij moeten in staat zijn nieuwe ontwikkelingen te kunnen inschatten op hun waarde en technische complexiteit en de adoptie en implementatie daarvan in de organisatie te kunnen begeleiden.

Strategie en Financiën (1)

Keuzes voor bestuurders

- Ontwikkel strategische visie - weet hoe samenleving en sector veranderen.
- Bepaal rol die organisatie wil of moet spelen in ontwikkelingen.
- Organiseer ICT strategisch - maak ruimte voor ICT op stafniveau.
- Stimuleer een integrale aanpak.
- Inspireer bewustwording, motivatie en innovatie.
- Gebruik kracht van medewerkers.

Philadelphia

- Noodzaak voor de organisatie: wezenlijk andere manier van dienstverlening.
- Visie dienstverlening: DigiContact (beeldbellen) en ontmoeting in de wijk (fysiek).
- Door mix van diensten per cliënt goedkoper.
- Digicontact: ook product leveren aan andere organisaties en rechtstreeks naar gemeenten.

Strategie en Financiën (2)

Visie Philadelphia in beeld



Wat zien we in Delft?

- Binnen het ziekenhuis en revalidatie zijn er pilots. Toch is het de verwachting dat de dienstverlening door/van beeldbellen niet zal veranderen.
- Binnen organisatie die Wmo zorg leveren, wordt aangegeven dat beeldbellen gezien wordt als een strategische verandering.
- Geen enkele andere zorgaanbieder is zover als Philadelphia.
- De kleinere zorgaanbieders neigen naar inkoop: de grotere zorgaanbieders willen het zelf opzetten.

Organisatie en implementatie (1)

Keuzes voor managers

- Weet hoe organisaties door digitalisering kunnen of moeten veranderen.
- Ken strategische mogelijkheden van digitalisering.
- Organiseer ICT functie van voldoende professionaliteit.
- Ontwikkel passende digitale oplossingen.
- Integreer ICT in besluitvorming.
- Gebruik kracht en interesse van medewerkers.
- Organiseer innovatie.

Philadelphia

- Beeldbellen, moet je dat willen? Begin onrust bij medewerkers en ouders van cliënten.
- 24/7 beschikbaarheid vanuit DigiContact Amersfoort voor 1000 cliënten van Philadelphia LVG.
- Door de mix in de dienstverlening veranderen de medewerkers automatisch mee....het is er niet bij maar in plaats van. Veel aandacht voor transformatie van vaardigheden medewerkers.
- Verschuiving in dienstverlening; zowel centraal als lokaal.

Organisatie en implementatie (2)

Wat zien we in Delft?

- Bijna alle partijen zien in dat het een groot project is: het gaat veel betekenen voor de zorgaanbieder. Geen echte discussie als dit wel nodig is.
- Binnen alle partijen een pilot speelt of heeft gespeeld.
- Bijna alle partijen zien in dat de medewerkers getraind moeten worden en de helft vindt dat alle medewerkers moeten kunnen beeldbellen.
- Alle partijen geven aan dat beeldbellen tijd gaat opleveren.
- Is beeldbellen ook een aparte dienst? Deze vraag werd door een merendeel als 'nee' beantwoord. Het zijn vooral thuiszorgorganisaties die het wel als een aparte dienst zien.

Dienstverlening, kwaliteit van hulpverlening en vakinhoudelijke competenties

Keuzes voor professionals

- Ken de meerwaarde van digitale oplossingen voor cliënt en proces.
- Ken digitale mogelijkheden voor ontwikkeling van het vak.
- Verken mogelijkheden en bereid je voor op digitaal werken.
- Stimuleer dat cliënten en patiënten digitale mogelijkheden te gebruiken.

Philadelphia

- Het vak van ambulante begeleider is door 'Mijn Netwerk' en 'Digicontract' 100% gekanteld.
- Door mix van producten is de dienstverlening aan de cliënt compleet veranderd in een jaar tijd.
- De cliënt heeft eigen regie en participeert in de maatschappij. Kwaliteit van dienstverlening in begin als positief ervaren.

Wat zien we in Delft?

- Een merendeel van de aanbieders zien beeldbellen niet als dienst (zie organisatie en implementatie) en verwacht dan ook niet dat het karakter van het werk van de professional veel zal veranderen.
- Bijna alle partijen vinden dat beeldbellen een wezenlijke bijdrage levert aan de kwaliteit van contact met de cliënt/klant.

Techniek en Infrastructuur

Keuzes voor ICT staf

- Betekenis zijn van ICT als katalysator voor verandering.
- Ken veranderende rol van digitalisering in de organisatie.
- Ontwikkel strategische vaardigheden.
- Ontwikkel strategische positie op voldoende niveau.
- Bijdragen aan visie op de organisatie en zijn dienstverlening.
- Digitale basis op orde maken.

Philadelphia

- Hardware en software: zoeken naar de juiste die bij ons past.
- Beheer: zwaar op inzetten.
- ECD/Portaal: hoe koppel ik dat?
- Nachtzorg: leveringszekerheid.
- Privacy en encryptie van het signaal: is belangrijk onderdeel.

Wat zien we in Delft?

- Bij bijna alle partijen is beeldbellen niet een onderdeel van basis ICT. Ook nog geen koppeling met ECP/EPD. Men verwacht dit wel in de toekomst te gaan doen.
- Veiligheid/privacy voor de klant: nog niet echt een onderwerp van discussie.

Colofon en contact

Informatie uit deze white paper beeldbellen zijn afkomstig uit de publicatie “Dossier e-health: zicht op opschaling”. Een publicatie vanuit de Haagse Hogeschool en de DEHA.

Gegevens uit de rubriek “wat zien we in Delft” is afkomstig uit de vragenlijsten, ingevuld door de deelnemers van de kennissessie Beeldbellen gehouden in april 2016 te Delft. 10 verschillende organisaties hebben de vragenlijst ingevuld.

Heeft u nog vragen en/of opmerkingen?

Dick-Jan Zijda

dzijda@innovasi.nl

0619363342

www.deha.nu