



# Is digitale ondersteuning de oplossing voor uitdagingen in de zorg?

De krapte op de arbeidsmarkt, vacatures die open blijven staan, de toenemende werkdruk en financiële druk; het zijn veel voorkomende uitdagingen binnen zorgorganisaties. Meer doen met minder mensen voor minder geld, hoe doe je dat zonder de kwaliteit van zorg uit het oog te verliezen? Is digitaal ondersteunen een deel van de oplossing? Zo ja, doe je dat dan met eigen medewerkers? Of zoek je daarin een samenwerking? En hoe zorg je ervoor dat deze verandering wordt omarmd?

*In dit Whitepaper gaat Lisa van Duijn van DigiContact dieper in op de do's en dont's bij de implementatie van digitale ondersteuning.*

## De organisatie

### Een deel van de ondersteuning kan digitaal geleverd worden

Veel zorgorganisaties kampen met personeelskrapte en een toenemende zorgvraag. Digitaal ondersteunen zou hierin een oplossing kunnen bieden. Een deel van de ondersteuning, die niet aan huis of aan het bed nodig is, kan 24/7 digitaal worden geleverd. De medewerkers hebben hierdoor meer tijd voor andere zorgtaken.

Ondersteuning op afstand organiseren binnen de eigen organisatie vergt veel tijd en financiële middelen. Het is een overweging waard om hierin een samenwerking aan te gaan met een gespecialiseerde partij of collega-organisaties. Het klinkt eigenlijk heel simpel. Je vindt een partij die ondersteuning op afstand biedt of je tuigt iets op met een collega-organisatie en klaar ben je. Helaas, zo gemakkelijk is het niet. De echte uitdaging begint nu pas.

### Draagvlak creëren voor het onbekende

Hoe zorg je ervoor dat de verandering binnen de organisatie wordt omarmd? Personele en financiële ruimte ontstaat pas wanneer het bestaande personeel daadwerkelijk zorgtaken overdraagt aan de ondersteunende dienst op afstand. Het bepalen wat er aan huis of aan het bed moet gebeuren en wat er op afstand kan, kan een lastige puzzel zijn. De juiste verdeling tussen beide vormen van ondersteuning is essentieel als het gaat om behoud en optimalisatie van de kwaliteit van de ondersteuning. Wanneer aan deze basisvoorwaarde is voldaan, kan financiële en personele ruimte ontstaan. Er dient met zorg en op een maatwerkgerichte manier te worden gekeken naar afdelingen en soms zelfs naar iedere individuele hulpvraag.



*"Digitale begeleiding geeft een stukje zekerheid in een onzekere tijd"*

**PETER MEURS - BEGELEIDER**

### **De technische oplossing is niet de grootste uitdaging**

De technische oplossing om mensen 24/7 op afstand te kunnen ondersteunen is niet de grootste uitdaging. Honderd mensen voorzien van een iPad of een app installeren op ieders telefoon/tablet is relatief eenvoudig te realiseren. Een zorgvuldige aanpak met betrekking tot het adoptieproces is allesbepalend voor de kans van slagen. Hierbij wordt gezamenlijk bepaald wat een goede balans is tussen fysieke en digitale ondersteuning en welk traject er nodig is om de implementatie succesvol te laten zijn.

## **De medewerkers**

### **Medewerkers vormen de sleutel tot het succes**

De medewerkers die aan huis of aan het bed van de zorgvrager komen, zetten de eerste stap naar digitale ondersteuning. Zij zijn degenen die de zorgvrager kennen en weten wat er eventueel digitaal zou kunnen. Bij de opstart van digitale ondersteuning kan de begeleider helpen bij het installeren van de programmatuur en het leggen van het eerste digitale contact. De medewerker heeft vaak een vertrouwensband met de zorgvrager. Wanneer zij enthousiast zijn over deze nieuwe manier van ondersteuning, stijgt de kans van slagen enorm. Het is daarom belangrijk om de medewerkers vanaf het begin mee te nemen in de gedachtegangen rondom digitale ondersteuning en de keuzes die gemaakt worden. Ook het benoemen van de voordelen voor de medewerkers, zoals het hebben van meer tijd voor andere taken en het verlagen van de werkdruk, is hierbij van belang.

### **Altijd bereikbaar en dus nooit echt vrij, dat kan anders**

Op de werkvloer hoor je weleens: "Managers kunnen wel leuk bedenken dat we digitale ondersteuning moeten inzetten, maar hebben ze enig idee wat dit voor ons betekent?" Het is van cruciaal belang dat medewerkers de meerwaarde inzien van 24/7 ondersteuning op afstand in combinatie met ondersteuning aan huis of aan het bed. Maar waar zit die meerwaarde voor medewerkers nu precies in? Mensen met een zorghart zijn snel geneigd altijd bereikbaar te willen zijn voor de zorgvrager. Vervolgens ontstaat het gevoel nooit echt vrij te zijn. Medewerkers waarvan de zorgvragers kunnen terugvallen op 24/7 digitale ondersteuning kunnen hun telefoon daadwerkelijk uitzetten. Ze kunnen écht vrij zijn en krijgen de kans het werkleven los te laten. Deze manier van ondersteunen draagt voor de medewerkers op deze manier bij aan het werkplezier.

## **De zorgvraag**

### **De vraag meteen kunnen stellen geeft een groot gevoel van veiligheid**

De zorgvrager krijgt door het implementeren van ondersteuning op afstand de mogelijkheid 24/7 zijn of haar zorgvraag te stellen. 'Vroeger' werd vaak verondersteld dat zorgvragers moesten leren hun zorgvraag ook uit te kunnen stellen. Ervaring leert nu dat het juist heel preventief kan werken wanneer een zorgvrager 24/7 toegang heeft tot professionele ondersteuning. Wanneer de zorgvrager niet hoeft te wachten op de ondersteuning aan huis of aan het bed creëert dit vaak een groot gevoel van veiligheid.



*"Eerst moesten we toch een drempel over"*

**LIESBETH DE WILD - LOCATIEMANAGER**

## Flexibiliteit in tijd en plaats

De eigen regie van de zorgvrager wordt door het inzetten van ondersteuning op afstand vergroot. Men kan zelf bepalen wanneer hij of zij de ondersteuning wenst te ontvangen. Het gevoel van veiligheid en eigen regie draagt bij aan de zelfredzaamheid van de zorgvrager. Een uitspraak van iemand die digitaal ondersteund wordt: "Nu ik ondersteuning op afstand ontvang, durf ik weer meer zelf naar buiten. Wanneer ik paniek op voel komen, kan ik waar ik ook ben contact opnemen met mijn begeleider".

Er ontstaat meer flexibiliteit in de uitvoering van de ondersteuning, wanneer dit ook op afstand kan. Vaste afspraken kunnen bijvoorbeeld ook om 2 uur 's nachts worden gepland wanneer deze wens er is. De zorgvrager kan getraind worden in zelfstandigheid, bijvoorbeeld bij het opbouwen van een goed dagritme. Zo kan eventueel verzuim op het werk worden teruggedrongen en kan iemand 24/7 terugvallen op ondersteuning op afstand wanneer er paniek ontstaat.



*"Als ik gebeld heb, kan ik daarna dingen loslaten"*  
PASCALLE VAN DE ZILVER - GEBRUIKER DIGICONTACT

## Hoe implementeer je digitale ondersteuning succesvol binnen je organisatie?

- Kijk welke bestaande aanbieders er zijn en let erop of de aanbieder alleen medische of ook agogische zorgvragen beantwoordt. Daarnaast is het belangrijk om te kijken wat het opleidingsniveau is van de medewerkers bij de digitale centrale.
- Een alternatief is om (eventueel samen met andere organisaties) een eigen digitale centrale te ontwikkelen. Bedenk bij deze optie dat er veel tijd overheen gaat en er veel financiële middelen voor nodig zijn.



*"Preventieve begeleiding vermindert het aantal escalaties"*  
KOEN RUIS - ZORGMANAGER

- Wanneer er een bestaande aanbieder wordt aangehaakt bij de organisatie, verken dan eerst waar de valkuilen en risico's in zouden kunnen schuilen. Het risico zit vooral in het gewenste tempo. Wanneer je te snel wilt gaan, kunnen er soms kleine, maar zeer belangrijke stappen worden overgeslagen om draagvlak te creëren. De factoren tijd en financiële middelen dienen ook goed te worden bewaakt gedurende het project.
- Wanneer de risico's in kaart zijn gebracht, kijk dan naar alle benodigde randvoorwaarden voor een samenwerking tussen beide partijen. Kijk hierbij ook goed naar hoe de gegevensuitwisseling zal plaatsvinden. Bedenk al voorafgaand aan het project hoe je dit wil gaan vormgeven volgens de AVG. Dit geldt niet alleen voor persoonlijke dossiers van zorgvragers, maar ook voor tussentijdse uitwisseling van gegevens of de vormen van overleg tussen beide partijen.



*"Na mijn werkdag kan ik met een gerust hart naar huis"*  
WINNIE VAN GEFFEN - BEGELEIDER





- Plan een pilot met medewerkers en zorgvragers binnen de organisatie die affiniteit hebben met of geïnteresseerd zijn in deze manier van ondersteunen. Hou gedurende de pilot de gehele organisatie op de hoogte van de vorderingen en tussentijdse resultaten om in dit stadium het draagvlak al te vergroten.
- Onderzoek binnen deze pilot het effect van het inzetten van ondersteuning op afstand op de werkdruk en financiële druk. Met daarbij in het achterhoofd altijd het behoud of de verbetering van de kwaliteit van ondersteuning voor de zorgvrager.
- Deel dit onderzoek binnen de organisatie om het draagvlak te vergroten en de ondersteuning op afstand waar mogelijk organisatie breed te implementeren.

## Meer informatie

DigiContact verzorgt digitale begeleiding via (beeld)bellen. Via een app kan 24/7 contact gelegd worden met een team van HBO-geschoolde begeleiders. In 2020 is het aantal gebruikers van DigiContact met 106% gestegen. Steeds meer mensen zien de voordelen van de mogelijkheid om op ieder moment en elke plek contact te leggen en ondersteund te worden.

Heb je na het lezen van dit Whitepaper behoefte aan meer informatie, of wil je onderzoeken of binnen jouw organisatie digitale begeleiding wenselijk is?

Neem dan contact op met Lisa van Duijn van DigiContact via [aanvragen@digicontact.nl](mailto:aanvragen@digicontact.nl).

Of kijk op [www.digicontact.nl](http://www.digicontact.nl).