



Hoe past digitale ondersteuning binnen het totale zorgaanbod?

Marion van Egten (DigiContact begeleider) en Rianne Dekker (orthopedagoog) werken bij DigiContact. DigiContact is innovatief in zijn ondersteuning en verzorgt digitale begeleiding via (beeld)bellen voor mensen met een ondersteuningsvraag. DigiContact past hierbij blended care toe in samenwerking met diverse zorgorganisaties. In dit whitepaper gaan Marion en Rianne dieper in op ontwikkelingen binnen de zorg en de rol die digitale ondersteuning inneemt, of in kan nemen, binnen het totale zorgaanbod.

Er is veel veranderd op het gebied van ambulante ondersteuning

Waar in het verleden begeleiders vaak jaren bij één organisatie werkzaam waren, en dus ook vele jaren bij dezelfde cliënten over de vloer kwamen, is er de laatste jaren veel veranderd. Er zijn meer zorgorganisaties bijgekomen, er is meer expertise ontstaan en begeleiders wisselen vaker van baan of zorgorganisatie. Met de komst van de WMO 2015 is de zorg gedecentraliseerd en bij de gemeenten neergelegd die nu verantwoordelijk zijn voor de beschikkingen. Zij kiezen welke zorgverlenende organisaties en wijkteams de ondersteuning mogen gaan uitvoeren. Het aantal mensen dat ondersteuning nodig heeft is gestegen en de complexiteit van de ondersteuningsvraag toegenomen. Het aantal werkenden in de ondersteuning zal daarentegen juist afnemen.

Voor cliënten kunnen deze ontwikkelingen verwarrend zijn, zeker als zij een langdurige ondersteuningsvraag hebben. Soms kan het contact met een begeleider zo 'eigen' zijn dat het lijkt alsof de begeleider een vervangende ouder is. Iemand die er altijd is voor hem of haar en die hij/zij door en door kent. Cliënten krijgen nu te maken met veel wisselingen van begeleiders.

De vertrouwensband en het gevoel van veiligheid kunnen verdwijnen als de cliënt het gevoel heeft zijn/haar hulpvraag steeds opnieuw te moeten uitleggen. Ook komt het voor dat cliënten hun hulpvraag moeten uitstellen tot er begeleiding aanwezig is. Dit kan leiden tot frustratie en zelfs escalaties.

De veranderingen in de zorg hebben ook een andere kant. De sociale vaardigheden en onafhankelijkheid van de cliënt kunnen groter worden doordat ze met een grotere diversiteit aan mensen te maken hebben. Waar de cliënt in het verleden zich compleet afhankelijk voelde/maakte van een begeleider, door de jarenlange samenwerking, is dat nu anders. Een nieuwe begeleider kan weer een frisse kijk op de problematiek hebben en een andere aanpak voorstellen. Daarnaast wordt het sociale netwerk van de cliënt groter. De cliënt is erbij gebaat dat, door elektronische cliëntdossiers, alle begeleiders op de hoogte zijn van de ondersteuningsbehoefte van de cliënt en de manier waarop deze begeleid wordt. Zo kan te allen tijde de ondersteuning verleend worden.



"Doordat cliënten contact opnemen met DigiContact wanneer de spanning toeneemt, kunnen escalaties worden voorkomen"

SANDER VAN DEN BERG,
SENIOR BEGELEIDER

Het vertrouwen en de samenwerking tussen cliënt en begeleider is van belang

De begeleider in eigen omgeving

De vertrouwensrelatie binnen persoonsgerichte zorg is de basis voor goede gezamenlijke besluitvorming en eigen regie. Door cliënten in de eigen omgeving te ontmoeten ervaart de begeleider hoe de cliënt zich beweegt en voelt in zijn/haar eigen huis. Daardoor kan er een wederzijds gevoel van vertrouwen en veiligheid ontstaan en mede hierdoor kan de begeleider zich een breder beeld vormen van de zorgvraag van de cliënt. Als de begeleider de cliënt thuis bezoekt krijgt hij/zij meer inzicht in diens plek in de samenleving. Hoe is het contact met de burens? Neemt hij/zij deel aan activiteiten in de buurt? Zo krijgt de begeleider een compleet beeld van de cliënt.

Gezamenlijke besluitvorming

Thuis voelt een cliënt zich vaak het meest op zijn gemak en hij/zij kan vanuit die positie gemakkelijker vertellen over zijn/haar hulpvraag. Hij/zij kan laten zien hoe hij/zij woont en leeft. Als het huishouden uit meerdere personen bestaat kunnen zij worden voorgesteld en eventueel worden meegenomen in het besluitvormingsproces.

Rol van de begeleider

Een begeleider zorgt voor, helpt en ondersteunt mensen met een ondersteuningsvraag. De begeleider richt zich op het behouden of vergroten van de eigen regie en de zelfredzaamheid van de cliënt. Hij/zij doet dit bij de cliënt thuis of op een ontmoetingsplek. Welke ondersteuningsbehoefte de cliënt precies heeft is afhankelijk van de achtergrondsituatie en ondersteuningsvraag.

Fysieke en digitale begeleiding kunnen elkaar goed aanvullen

De begeleider...

- inventariseert, op basis van de indicatie, de ondersteuningsvraag van de cliënt en overlegt met de cliënt over passende begeleiding (begeleidingsplan);
- ondersteunt de cliënt/naastbetrokkenen bij het voeren van de eigen regie;
- ondersteunt de cliënt bij het onderhouden van sociaal netwerk;
- coördineert de multidisciplinaire ondersteuning zoals bewindvoering en maatschappelijk werk;
- stelt indien gewenst een signaleringsplan op en ondersteunt in crisissituaties;
- zorgt ervoor dat de cliënt trots op zichzelf kan zijn;
- signaleert, bemiddelt, consulteert en/of verwijst naar andere hulpverleners, bijvoorbeeld GGD, politie, artsen;
- evalueert de gevraagde begeleiding (begeleidingsplan);
- is het centrale aanspreekpunt voor de cliënt binnen blended care.

De ondersteuningsvraag kan uit praktische uitdagingen bestaan zoals hulp in de huishouding, hulp bij financiën of hulp bij het zoeken naar dagbesteding. Het kan ondersteuning inhouden bij het opvoeden van kinderen of het verzorgen van een hulpbehoevende huisgenoot. De ondersteuningsvraag kan verder gaan over psychiatrische vraagstukken en/of problemen in de sociaal emotionele context.

Wat houdt digitale ondersteuning in?

Digitale ondersteuning is een vorm van ondersteuning die gepland en ongepland kan plaatsvinden en flexibel inzetbaar is via (beeld)bellen d.m.v. telefoon, computer, laptop, smartphone of tablet. Op deze manier kom je meer tegemoet aan een vraaggerichte, moderne manier van ondersteuning van de cliënt.

Wat is inhoudelijk relevant bij de start van digitale ondersteuning?

Bij de start van de digitale ondersteuning is het belangrijk dat er goede afspraken gemaakt worden over hoe de ondersteuning vorm moet krijgen.

Hierbij kan je denken aan goed gekaderde doelen waarbij ondersteund wordt en duidelijk gestelde omgangsvormen die leidend zijn in de benadering van de cliënt. Tussentijds en op regelmatige basis zijn evaluatiegesprekken van belang om de ondersteuning passend te houden bij de hulpvragen van de cliënt.

Wat zijn de voordelen van digitale ondersteuning voor cliënten?

Cliënten hebben relatief veel controle over hun ondersteuningscontacten. Immers, in principe zijn zij degene die kiezen of, wanneer en hoe vaak zij contact hebben met hun digitale ondersteuners. Hierdoor wordt deze vorm van ondersteuning veelal als laagdrempelig ervaren. Daarbij draagt digitale ondersteuning bij aan vergroting van de zelfredzaamheid van cliënten. Het hebben van regie over de eigen ondersteuning draagt bij aan het bewustzijn bij de cliënten dat ze zelf een grote rol spelen in het oplossen van problemen.

Cliënten kunnen vaker en overal contact opnemen met een professional. Ze hoeven niet te wachten tot hun vaste begeleider beschikbaar of bereikbaar is. Daarnaast biedt deze vorm van ondersteuning meer contactmomenten in minder tijd waardoor cliënten nauwlettender kunnen worden gemonitord. Hierbij wordt het preventieve effect van digitale ondersteuning duidelijk (Zaagsma et al., 2019). Doordat cliënten vaker contact kunnen opnemen op die momenten dat contact het meest nodig is, kan psychische spanning sneller afnemen en een verdere spanningsopbouw voorkomen worden.

Daarnaast kunnen praktische knelpunten eerder worden opgelost. Het geeft veel cliënten een veilig gevoel dat er altijd een professional bereikbaar is die toegang heeft tot hun elektronische cliëntdossier.



“Een combinatie van digitale en fysieke begeleiding past in deze tijd. Het levert voordelen op voor zowel de cliënten als de begeleiders.”

**SABINE VAN ROOIJ,
BEGELEIDER BIJ DIGICONTACT**



“DigiContact is overal en altijd bereikbaar. Of je nu thuis bent, op je werk, of onderweg. Dat geeft vertrouwen.”

RIANNE DEKKER, ORTHOPEDAGOOG BIJ DIGICONTACT

Wat werkt goed aan digitale ondersteuning?

Digitale ondersteuning helpt om ondersteuning op maat te kunnen bieden (Zaagsma et al., 2020) en dit werkt op de volgende manieren:

- Digitale ondersteuning vergroot de beschikbaarheid van ondersteuning, omdat het ruimer bereikbaar is. Voor cliënten is dit waardevol, omdat situaties waarin zij steun nodig hebben niet altijd planbaar zijn. Bovendien is het niet altijd goed om contact uit te stellen. Ook voor begeleiders is het prettig om te weten dat hun cliënt de digitale ondersteuning altijd achter de hand heeft, ook wanneer zij zelf niet bereikbaar zijn;
- Door digitale ondersteuning hebben cliënten meer keuze wat betreft hun ondersteuning. Zij kunnen kiezen wie zij voor een vraag of probleem benaderen. Ook kunnen zij kiezen wanneer en hoe vaak zij contact willen en nodig hebben;
- Digitale ondersteuning zorgt voor meer flexibiliteit in de ondersteuning. Deze vorm van ondersteuning is qua intensiteit relatief makkelijk en snel aan te passen. Hierdoor kan er relatief snel en flexibel worden aangepast aan veranderde omstandigheden en ondersteuningsbehoeften;
- In combinatie met een digitaal zorgplan vergroot digitale ondersteuning het gevoel van veiligheid bij de cliënt die weet dat de digitale begeleider op de hoogte is van zijn/haar dossier.

Blended care biedt voordelen voor alle betrokkenen

De beste ondersteuning bestaat uit een combinatie van fysieke en digitale ondersteuning die perfect in balans is. Wat die balans is, en hoe de ondersteuning verdeeld wordt in een fysieke en digitale vorm, is per cliënt verschillend. Daarom is het belangrijk de ondersteuningsvraag en de duidelijk gestelde omgangsvormen van de cliënt als basis te nemen bij blended care. Doordat alle vormen van ondersteuning worden gerapporteerd in hetzelfde elektronisch cliëntdossier is iedereen op de hoogte van de ontwikkelingen en afspraken van de cliënt.

Eenmaal geïmplementeerd heeft het toepassen van blended care grote voordelen voor zowel de cliënt als de vaste begeleider als de zorgorganisatie. Voor de cliënt betekent het dat hij/zij zichzelf ondersteund voelt in een voor hem/haar veilige omgeving door een professional die flexibel beschikbaar is. Voor de vaste begeleider geeft het rust dat de cliënt altijd in goede handen is, ook als hij/zij zelf niet beschikbaar is. Voor de zorgorganisatie betekent blended care een efficiëntere inzet van mensen en middelen, waarbij de kwaliteit van de zorg niet inboet, maar juist wordt geoptimaliseerd.

Oscar (64) is sinds de zelfmoord van zijn broer in 2014 steeds meer in de war geraakt en zijn dag- en nachtritme kwijt. Hij kan niet lezen en schrijven en hij heeft last van epilepsie en angsten. In overleg met zijn ambulant begeleider en de behandelend psycholoog is er afgesproken dat Oscar iedere avond op een vast tijdstip gebeld wordt om zijn dag door te nemen. Dat doen we aan de hand van een dagindeling met pictogrammen. Deze dagindeling wordt iedere week door zijn ambulant begeleider opgestuurd naar DigiContact. Oscar heeft inmiddels weer een vast dag- en nacht ritme aangeleerd en samen met ambulant begeleider, behandelend psycholoog en DigiContact een volgend doel opgesteld; het in kaart brengen van zijn stemming aan de hand van een signaleringsplan.

Saskia (42) is vanaf haar 14e jaar verslaafd aan cocaïne, cannabis en alcohol. Ze heeft verschillende behandelingen in de verslavingszorg gehad en regelmatig een terugval in gebruik. Ze woont alleen en heeft geen betaald werk. Saskia heeft wel vrijwilligerswerk, een klein sociaal netwerk en is laagopgeleid. Ze is net klaar met haar behandeltraject in de kliniek en wil naast haar sponsor graag nog een persoon die ze kan bellen als ze de drang voelt weer te gaan gebruiken. Saskia wil graag zelf de regie houden en voelt zich veilig bij het idee dat zij DigiContact dag en nacht kan bellen. DigiContact hoort haar aan en herinnert haar aan haar activiteitenlijst die zij ter afleiding kan gebruiken. DigiContact helpt haar door haar moeilijke momenten heen en heeft regelmatig contacten met diverse instanties binnen haar gemeente. Deze contacten kan DigiContact inzetten om Saskia beter te helpen.

Meer informatie

DigiContact verzorgt 24/7 ondersteuning via (beeld)bellen d.m.v. telefoon, computer, laptop, smartphone of tablet. Er kan dag en nacht contact gemaakt worden met een team van HBO-geschoolde begeleiders. In 2020 is het aantal gebruikers van DigiContact meer dan verdubbeld t.o.v. een jaar eerder. Steeds meer mensen zien de voordelen van de mogelijkheid om op ieder moment en elke plek contact te leggen en ondersteund te worden. DigiContact heeft inmiddels een samenwerking met diverse zorgorganisaties in de verstandelijke gehandicaptenzorg en geestelijke gehandicaptenzorg door middel van blended care.

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 Marion van Egten of Rianne Dekker via info@digicontact.nl. Of kijk op www.digicontact.nl.

Verwijzing 1: Zaagsma, M., Volkens, K. M., Schippers, A. P., Wilschut, J. A., & van Hove, G. (2019). An Exploratory Study of the Support Needs in 24/7 Online Support for People With Mild Intellectual Disabilities. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 16(1), 78–87. <https://doi.org/10.1111/jppi.12275>

Verwijzing 2: Zaagsma, M., Volkens, K. M., Koning, M. H. M., van Hove, G., & Schippers, A. P. (2020). The Usefulness of Offering 24/7 Online Support Within a Wider Mix of Professional Services for People With Intellectual and Developmental Disabilities Living Independently: A Qualitative, Multiple Case Study. *Inclusion* 8(2): 138–154. <https://doi.org/10.1352/2326-6988-8.2.138>