

# TRANSITIE NAAR EEN TOEKOMST- BESTENDIGE GEHANDICAPTENZORG

## UITWERKING VAN VOORBEELD PROFESSIONELE BEGELEIDING VIA BEELDBELLEN (DIGICONTACT)

Om meer beeld te krijgen bij de mogelijkheden op de vijf kanslijnen uit het Landelijk akkoord gehandicaptenzorg 'Transitie naar een toekomstbestendige gehandicaptenzorg' delen we voorbeelden die zorgaanbieders in de praktijk toepassen.

Het doel van het akkoord is om samen een transitie te maken naar een duurzame, toekomstbestendige en betaalbare gehandicaptenzorg via vijf kanslijnen. De gepubliceerde voorbeelden laten zien hoe dit kan. De uitgewerkte voorbeelden beschrijven de werkzame elementen en de uitdagingen. Want geen enkele beweging verloopt vlekkeloos. De inspirerende voorbeelden van vandaag zijn met vallen en opstaan bereikt. Vaak begonnen met een kleine stap, daarvan leren en opnieuw proberen. De voorbeelden zijn niet bedoeld om te kopiëren maar om te inspireren. Wat haal je er uit voor de ambities van jouw organisatie?, Wat zou je voor jouw doelgroep groter willen maken?, Hoe maak je het passend voor de eigen context? Zo maken we met elkaar van kleine stapjes grote stappen naar een gehandicaptensector die ook in de toekomst goede zorg en ondersteuning biedt aan iedereen die dat nodig heeft en een fijne werkplek is voor medewerkers.

Heb je zelf een goed voorbeeld op een van de vijf kanslijnen? Deel deze dan met de transitie managers via [transitiegz@significant.nl](mailto:transitiegz@significant.nl)

# DigiContact - Philadelphia: persona



## Teun

Teun woont op zichzelf. Meestal gaat dat heel goed, maar soms heeft Teun behoefte aan extra ondersteuning. Hij kan dan een afspraak maken met zijn begeleider, maar soms gaat het juist om acute momenten waarop hij graag met iemand zou praten. Teun vindt het lastig dat hij zijn begeleider dan pas een paar dagen later kan zien.

### Doelgroep:

Mensen met een beperking die zelfstandig wonen. Of mensen die in een zorginstelling wonen, waar niet de gehele dag en/of nacht begeleiding aanwezig is.

### De vernieuwende zorg

Teun kan door middel van beeldbellen 24/7 contact opnemen met zijn begeleiders. Via de beeldzorg-app gaat dit gemakkelijk met één druk op de knop. Zo had Teun laatst last van spanningsklachten in verband met een sollicitatiegesprek. Hij was blij dat hij toen direct kon (beeld)bellen met zijn begeleiders om hem moed in te spreken en tips te geven.

De begeleiders die Teun spreekt zijn direct op de hoogte: zodra Teun zich voorstelt kunnen de begeleiders zijn dossier naar voren halen. Zo hoeft Teun niet uit te leggen wie hij is en waar hij last van heeft. Hij vond het in het begin wel wat spannend, dat beeldbellen, maar inmiddels voelt het bijna net zo vertrouwd als een rechtstreeks gesprek. Het fijne is dat hij hiervoor zijn woning niet hoeft te verlaten en ook niet (ver) van tevoren een afspraak hoeft in te plannen. Deze continue mogelijkheid om begeleiding op te zoeken vanuit huis, maakt het voor Teun fijn om zelfstandig te wonen.

# DigiContact - Philadelphia: factsheet - effecten

Kanslijn 2: Implementeren van bewezen arbeidsbesparende technologieën door alle zorgorganisaties in de eigen zorgpraktijk



## Het effect op de kwaliteit van bestaan van cliënten

- De beschikbaarheid van geplande en ongeplande 24/7 ondersteuning op afstand werkt preventief en de-escalerend
- Het bevordert de zelfredzaamheid
- Cliënten houden zoveel mogelijk eigen regie. Ze bepalen zelf wanneer ze (beeld)bellen en houden de hulpvraag daarmee in eigen hand.
- Verhoogt gevoel van veiligheid voor cliënt
- Verhoogt het welzijn van de cliënt



## Het effect op het werkplezier van medewerkers

- Verlaging van werkdruk doordat deel van de werkzaamheden digitaal wordt overgenomen en door de mogelijkheid tot collegiaal contact 24/7 (gedeelde verantwoordelijkheid)
- Medewerkers kunnen hun telefoon uitzetten en DigiContact gericht inzetten. Dat geeft rust.
- Afname van onregelmatig werken (minder bereikbaarheidsdiensten nodig)
- Minder druk op management/gedragsdeskundigen
- Verandering in rol van persoonlijk begeleider naar meer coördinerend begeleider/casemanager
- Ook spannend: iemand anders gaat meekijken met je werk



## De potentie om zorgprofessionals te ontlasten

- De zorg op afstand door beeldbellen vervangt een deel van de reguliere zorg en draagt hiermee bij aan een efficiënte inzet van zorgpersoneel
- Hetzelfde aantal medewerkers kan meer cliënten fysiek begeleiden zonder dat het ten koste gaat van de kwaliteit van de ondersteuning



## De potentie om zorguitgaven te verminderen

- Beeldbellen is goedkoper per uur dan de meeste vormen van fysieke ondersteuning
- De digitale zorg is efficiënt. Er is minder reistijd en het contact verloopt ook efficiënter. Cliënten bellen vaak met een direct reden. Ook zijn de medewerkers van DigiContact erop getraind de vraag achter de vraag te achterhalen
- Het kan intensievere zorg voorkomen (preventie & vroegsignalering)
- Draagt bij aan een snellere afbouw van intensievere vormen van ondersteuning

### Meer informatie:

- <https://www.zorgvannu.nl/innovaties/beeldbellen-in-de-zorg>
- <https://digicontact.nl/>
- [Beeldzorg in de gehandicaptenzorg – door corona eindelijk een doorbraak! Of toch niet? | SpringerLink](#)

# DigiContact- Philadelphia: factsheet zelf toepassen

Kanslijn 2: Implementeren van bewezen arbeidsbesparende technologieën door alle zorgorganisaties in de eigen zorgpraktijk

## Wat moet je investeren?

- Kosten voor introductie in de organisatie (training, installatie, beheer)
- Kosten voor randvoorwaarden zoals smartphones en internetconnectie.
- Kosten aanschaf software. Voor DigiContact is een app nodig. De cliënt kan er ook voor kiezen om 'gewoon' te bellen.
- Kosten abonnement: DigiContact biedt abonnementen die per cliënt verschillen, van €7,75 per week tot €120,- per week, afhankelijk van de zorgvraag.

## Werkzame elementen

- Gebruik maken van de ervaring van Philadelphia. DigiContact heeft de inzet van beeldbellen geprofessionaliseerd door jarenlange investering en toepassing op grote schaal. Hierdoor hoeft niet iedere organisatie opnieuw het wiel uit te vinden
- Begin klein
- Begin daar waar knelpunten worden ervaren
- Begin op verschillende plekken in de organisatie zodat een olievlek ontstaat.
- Begin met medewerkers en cliënten die enthousiast zijn
- Neem medewerkers en cliënten vanaf het begin mee in de informatievoorziening (ook degenen die niet vanaf het begin meedoen).
- Deel tussentijdse resultaten en ontwikkelingen: voorbeelden creëren in de eigen organisatie
- Er is weinig uitleg nodig, het is eenvoudig toepasbaar voor cliënten en medewerkers.
- Een visie op digitale zorg in een toekomstbestendige gehandicaptenzorg

## Uitdagingen

- Voor de fysieke begeleiders is het samenwerken met collega's van DigiContact een grote verandering. De implementatie van beeldschermzorg vereist veel aanpassingen in het zorgproces. Dit vraagt om een zorgvuldige implementatie.
- Weerstand bij verwanten ('angst dat alles vervangen wordt door robots')
- Drukke in het hier en nu. Ontlast daarom de locaties door inzet van een (extern) projectleider
- Bij DigiContact heeft de cliënt geen vaste begeleider. Dit kan als nadeel ervaren worden. De praktijk leert dat cliënten vertrouwen halen uit het feit dat ze altijd kunnen bellen en altijd op een zelfde manier worden begeleid (op basis van een omgangsadvies per cliënt)

## Waar wordt het toegepast?

DigiContact is geschikt voor doelgroepen in de VG, GGZ, Jeugdzorg en ouderenzorg. Momenteel maken de volgende zorgaanbieders gebruik van DigiContact: Middin, Cordaan, Amsta, Amarant, Tom in de Buurt, Abrona, Buurteams Amsterdam, DBA Autisme, GON Zuid-Vooruit, Humanitas, Perspectief GZ, Amerpoort, Thuiszorg West-Brabant, Zorgeloos ambulante, Zozijn

# Bijlage: brochure digicontact





digicontact



digicontact

Meer weten? Bel of mail ons:

033 - 760 20 00  
info@digicontact.nl

Of kijk op onze website:

www.digicontact.nl

### Over DigiContact

DigiContact biedt 24 uur per dag ondersteuning aan iedereen die soms een hulpje nodig heeft. Professionele begeleiders staan dag en nacht klaar om jou te helpen. Je maakt verbinding met DigiContact met één druk op de knop. Vervolgens komt er een professionele begeleider in beeld die jou kan helpen. Zorg op afstand noemen wij dit.

www.digicontact.nl

# DigiContact:

DAG EN NACHT ONDERSTEUNING

# Welkom bij DigiContact

24/7 ondersteuning

**DigiContact is een moderne vorm van ondersteuning die helemaal bij deze tijd past. Het is voor iedereen. Of je nu begeleid of zelfstandig woont of gaat wonen. Maar ook als je af en toe een hulplijn of steuntje in de rug kunt gebruiken is er DigiContact. Met één druk op de knop maak je contact met een professionele begeleider die dag en nacht, zeven dagen per week voor je klaar staat. Zorg op afstand noemen we dat. Natuurlijk zijn alle gesprekken vertrouwelijk.**

Stel, je woont op jezelf. Lekker in je eigen huis, in je eigen buurt. Ja, jij redt het prima. Meestal... maar soms even niet. Als je bijvoorbeeld een vervelende dag hebt gehad op het werk en je merkt dat het thuis nog in je hoofd zit. Of dat je behoefte hebt aan een sigaret terwijl je probeert te stoppen. Of er is iets gebeurd in de familie en je weet niet hoe je nu verder moet. Dan is het fijn om met iemand te praten die met je meedenkt, naar je luistert en je helpt om je hoofd leeg te maken.

Want je hoeft niet alles alleen te doen. DigiContact ondersteunt jou op de momenten dat jij daar behoefte aan hebt.

## HOE WERKT DIGICONTACT?

Bij DigiContact bieden we ondersteuning op maat. Dit betekent dat we afspreken welke ondersteuning je krijgt en hoe je het liefst contact hebt. Het liefst bellen we met beeld via de laptop of tablet zodat we kunnen zien hoe het met je gaat. Maar bellen via de telefoon kan ook.



## VERHAAL VAN INGRID

Ik vind het heel belangrijk dat ik zelf kan bepalen wat ik doe en laat. Het grootste voordeel van DigiContact is dat ze niet bij je thuis komen. Ik ben best wel op mijzelf en nu kan ik zelf bepalen wanneer ik ondersteuning wil. Niet iedereen hoeft hier over de vloer te komen. Zo kan ik op mijn eigen manier bij hen terecht met mijn vragen en zorgen. De ene keer bel ik met de iPad en als het mij niet uitkomt, dan bel ik hen met de telefoon op.



## VERHAAL VAN ELS

Ik had laatst ruzie met mijn vriend en kon daarom niet slapen. Tijdens onze ruzie kon ik alleen maar huilen en niets zeggen. In gesprek met DigiContact beseftte ik steeds meer wat ik nu eigenlijk had willen zeggen. De medewerker van DigiContact wist mij gerust te stellen en legde uit dat het goed is om erover te praten. Door de situatie door te spreken, kon ik zelf bedenken wat ik tegen mijn vriend wilde zeggen en ik voelde mij hier sterker in. Dat steuntje in de rug heb ik dan echt even nodig. Daarna kon ik rustig gaan slapen.

## VERHAAL VAN MARIE

Mijn man Joop lijdt sinds kort aan dementie. Ik merk dat ik hier moeite mee heb. Hij is totaal anders geworden en elke dag neem ik een beetje meer afscheid van de man die ik altijd heb gekend. Midden in dit rouwproces bel ik DigiContact. De medewerker luistert naar me en stelt me gerust. DigiContact stimuleert me om contact met mensen te blijven zoeken en erover te praten.



## VERHAAL VAN JOHAN

Af en toe bel ik in met de iPad. Als het goed gaat en ik wil bespreken wat me bezighoudt, maar ook op de moeilijke momenten wanneer ik me emotioneel en machteloos voel. Het gevoel dat ik de controle over mezelf verlies, vind ik eng. DigiContact vraagt me dan uit te leggen wat er gebeurt. Hierdoor word ik afgeleid waardoor mijn aandacht van mijn eigen paniek verschuift naar het hier en nu. Dit heb ik nodig om helder na te denken. Aan tips en oplossingen heb ik niets, maar een luisterend oor geeft me rust. Ik voel me in onze gesprekken serieus genomen.

## VOOR WIE?

- Mensen met een (lichte) verstandelijke beperking
- Mensen met psychische problemen
- Mensen met een verslaving
- Mensen met een niet-aangeboren hersenletsel
- Mensen met dementie

## WAAR KUNNEN WE JE BIJ HELPEN?

Bij DigiContact bieden we je ondersteuning bij verschillende hulpvragen.

Voorbeelden hiervan zijn:

- Ondersteuning bij relatie en seksualiteit
- Ondersteuning bij psychische problemen
- Ondersteuning bij dementie of verslaving
- Ondersteuning bij je gezondheid
- Ondersteuning bij het opvoeden van je kind(eren)
- Ondersteuning bij verdrietige gebeurtenissen
- Dag en nacht je verhaal kwijt kunnen
- Ondersteuning bij je post en geldzaken
- Dagelijkse structuur zoals de planning van het huishouden, werk of dagbesteding

DigiContact heeft ook een signalerende functie. Als er tijdens onze gesprekken blijkt dat je meer hulp nodig hebt, denken wij met je mee over de mogelijkheden.