

KLANTVERHAAL

Avantage
MAKES IT SIMPLE

**EEN BOEIEND PROCES, MET
EEN PRACHTIG RESULTAAT**

**beeldschermzorg
van WJdezorg is
een blijvertje**

In en vanuit zeven zorglocaties in het Groene Hart biedt WIJdezorg persoonlijke zorg en welzijnsdiensten die aansluiten op de woonomgeving en de leefstijl van ouderen en andere zorgvragers. Door de inzet van ongeveer 850 medewerkers en dankzij het enthousiasme van ruim 700 vrijwilligers kan WIJdezorg de cliënten ook veel activiteiten en andere aantrekkelijke extra's bieden. In de gemeenten Kaag en Braassem, Alphen aan den Rijn, Nieuwkoop en Zoeterwoude dienen de gastvrije locaties als ontmoetingsplaats voor bewoners, familie, buurt- en dorpsgenoten. Al snel na het uitbreken van de coronapandemie werd in samenwerking met Avantage onderzocht of beeldschermzorg een goede aanvulling op het zorgpakket kon zijn. Daarover bestaat inmiddels geen enkele vorm van twijfel meer.



“De coronacrisis was inderdaad de aanleiding”, vertelt Stephanie Fakkert, adviseur zorginnovatie bij WIJdezorg. “Daardoor bestond het risico dat het voor de zorgmedewerker moeilijk zou worden om in persoon bij alle cliënten langs te gaan. Daarnaast hadden we al enige tijd het idee dat het in bepaalde situaties efficiënter zou zijn om digitaal zorg te verlenen. COVID-19 heeft dat proces versneld.”

In gesprek

De vraag om te bekijken welke mogelijkheden er waren, kwam in maart 2020 terecht bij Martin Eelderink, coördinator ICT bij WIJdezorg. “Natuurlijk dachten we hierbij ook aan beeldschermzorg. Dat was immers een bestaand product, dat in de praktijk al werd gebruikt. Alleen waren de bekende oplossingen niet altijd even flexibel; bijvoorbeeld met betrekking tot het op- en afschalen, of als het ging over de integratie van de systemen in onze bestaande infrastructuur. Daarbij wilden we ook nog eens de zelfstandigheid van onze cliënten bevorderen. Daarover zijn we in gesprek gegaan met onze vaste IT-partner Avantage.”

Microsoft Teams

Martin had kennis genomen van het door Microsoft ontwikkelde virtuele consult voor ziekenhuizen. “Dan maakt de patiënt een afspraak en wacht in een virtuele wachtkamer in Microsoft Teams tot de arts zelf de kamer binnenkomt; net zoals dat in een fysieke wachtkamer ook gebeurt. Het leek ons een goed idee om daarop voort te borduren en er een praktische invulling aan te geven, met enkele aanpassingen in verband met onze eigen wensen. Nu is Teams natuurlijk met name bekend vanwege de digitale samenwerking met collega's en binnen projectteams, maar wij zagen mogelijkheden om die basis te benutten voor een relatie tussen zorgmedewerker en cliënt. Uiteindelijk draait het ook daarin om samenwerken.”

Avantage kreeg al snel in de gaten dat WIJdezorg er serieus mee aan de slag wilde gaan en er snel werk van wilde maken. Vanaf dat moment kwam het ontwikkelingsproces in een stroomversnelling. “Intussen moest de organisatie worden voorbereid op de komst van beeldschermzorg”, haakt Stephanie aan. “We moesten de medewerkers uitleggen wat we van plan waren en hoe we de cliënten daarbij wilden betrekken. Het bijbehorende administratieve proces moest worden ingericht. We moesten erover in contact met de verzekeraars. En we gingen onderzoeken of we mogelijk recht hadden op innovatiesubsidies, wat gelukkig het geval bleek te zijn.”



Een stevige klui, waar ook nog de nodige haken en ogen aan zaten...

Eind april 2020 werd de ontwikkeling daadwerkelijk in gang gezet. “Het bleek een stevige klui te zijn, waar ook nog de nodige haken en ogen aan zaten”, herinnert Martin zich. “De eerste versie was - hoe zeg ik dat netjes - duidelijk door een IT’er gemaakt. Naar ons idee moest in elk geval meer aandacht aan het gebruikersgemak worden besteed. De vertaalslag van IT naar zorg - en andersom - is nu eenmaal niet zo eenvoudig. IT-jargon is geen zorgtaal; daar moest echt aan gesleuteld worden. Daarnaast was het lastiger dan gedacht om de basis aan te passen naar een oplossing waarbij de cliënt het initiatief moest nemen in plaats van de zorgmedewerker. Daarmee wilden we de zelfstandigheid van de cliënten bevorderen. Onze feedback werd positief opgepakt en na verloop van tijd konden we een gebruiksklare versie gaan uittesten.”



Pilot

In de zomer van 2020 kon een pilot met een thuiszorgteam worden gestart. “Dat had nog wel wat voeten in de aarde”, vertelt Stephanie. “In eerste instantie hadden we een cliënt bereid gevonden om mee te doen, maar die zag het bij nader inzien niet zitten. Een andere cliënt, die heel graag wilde, moesten we teleurstellen als gevolg van fysieke

beperkingen. Uiteindelijk hebben we de pilot toch kunnen draaien en kregen we veel positieve feedback, zowel van het team van WIJdezorg als van de cliënt en ook van de familie van de cliënt. Tegelijk werd het ons duidelijk dat beeldschermzorg door de aard van sommige beperkingen niet voor al onze cliënten was weggelegd.”

Beeldschermzorgteam

Een andere conclusie die bij een evaluatie in het najaar van 2020 werd getrokken, had te maken met de beeldschermzorglocatie. “De uitvoering bleek omslachtig in z’n werk te gaan”, vertelt Stephanie, “omdat we de beeldschermzorgmomenten in de reguliere thuiszorgroutes hadden opgenomen. De betreffende zorgmedewerker moest tijdens de route terug naar kantoor om de beeldschermzorg te kunnen verlenen. Dat was niet echt handig, maar aan de andere kant vonden we het wel belangrijk voor de cliënt om een bekende zorgmedewerker in beeld te zien.” Begin 2021 werd besloten om een centraal beeldschermzorgteam samen te stellen. “Daarvoor hebben we medewerkers gezocht die al in dienst waren bij WIJdezorg; om wat voor reden dan ook wat moeite kregen met de fysieke aspecten van de thuiszorg, maar wel uitstekend via beeldschermzorg konden werken. Op die manier hebben we waardevolle kennis en ervaring in huis kunnen houden.”



Een schoolvoorbeeld van IT zoals die bedoeld is: techniek die in dienst staat van mensen.

Gedeeld risico

Terwijl de organisatie voor beeldschermzorg werd opgetuigd, zette Martin samen met Avantage de puntjes op de i van de techniek. “We hebben onze werkwijze met beeldschermzorg tijdens een gezamenlijk traject verder ontwikkeld en geperfectioneerd. Daar hebben we samen in geïnvesteerd en daarbij hebben we ook het financiële risico gedeeld. Zo hebben we iPads voor de cliënten aangeschaft met het idee dat we die - wanneer de beeldschermzorg toch niet zou voldoen - ook op een andere manier konden inzetten. Dat lijkt inmiddels gelukkig helemaal niet nodig te zijn. Sinds juni 2021 is onze beeldschermzorg volledig operationeel en we verwachten dat het aantal beeldschermzorguren in de toekomst zal toenemen, ook als de fysieke zorg onder alle omstandigheden weer geleverd kan worden.”

Dat vraagt om toelichting en die geeft Martin graag. “De oplossing moest ervoor zorgen dat het zorgproces doorgang kon vinden en dat de zelfstandigheid van cliënten werd bevorderd. Daar was het allemaal om begonnen. In de praktijk hebben we ervaren dat we die doelstelling hebben behaald. Bovendien zijn de cliënten die beeldschermzorg krijgen enthousiast over deze vorm van dienstverlening. Ik vind het een schoolvoorbeeld van IT zoals die bedoeld is: techniek die in dienst staat van mensen. Niet andersom.



In dit klantverhaal heb je kunnen lezen hoe het samenwerkingsproces tussen WIJdeZorg en Avantage uitmondde in aanvullende dienstverlening door WIJdeZorg. In andere klantverhalen gaan we in op andere thema's. Die verhalen kun je direct downloaden door op het betreffende thema te klikken.



Pré Wonen

Een eigen online startportal



Oceanco

Digitale volwassenheid



Nebest

Outsourcing van IT



Harmony

De moderne werkplek



Versa Welzijn

Microsoft Teams als uitgangspunt

Over ons

Wij geloven dat IT altijd en overal voor jou moet werken. Daarbij maakt het niet uit op welke van de laatste woorden je de klemtoon legt. IT móet gewoon voor jou wérken. Dat betekent dat wij zorgen voor een betrouwbare en veilige IT-omgeving, die 24/7 voor jou beschikbaar is en waarin je gegevens eenvoudig kunt vinden. Bovendien moet IT vóór jou werken. Dat bereiken we door verschillende applicaties en data met elkaar te verbinden. Dat zorgt ervoor dat je relevante inzichten en stuurinformatie op een presenteerblaadje krijgt aangereikt. Daardoor kunnen jij en je collega's productiever (samen)werken.



Wil je meer weten over onze dienstverlening en onze manier van werken? Neem contact op met Jasper Glaser. Dan is een kennismakingsafpraak snel gemaakt.



jasper@avantage.nl



[06 26 52 01 40](tel:0626520140)