



Blended care in de praktijk

Geleerde lessen en opgedane ervaring bij
de implementatie van beeldzorg in de Drechtsteden

Roeland Westra, Erik-Jan Smits



Sociale Dienst
Drechtsteden

Motivatie SDD deelname aan 'Beeldzorg in beeld'

- Partnership randvoorwaarde voor subsidieregeling (SET)
- Bijdrage aan ambities in onze visie gericht op kwalitatief goede, toekomstbestendige, betaalbare ondersteuning
- Sterk, concreet voorbeeld van e-health

Deze bijeenkomst is bedoeld om open en interactief in breder verband:

- Kennis te maken met het project 'Beeldzorg in beeld'
- Ervaringen/perspectieven op blended care uit te wisselen
- Het gesprek te starten over eventuele structurele borging in de inkoop



Blended care is ...

Combinatie van face-to-face ondersteuning en ondersteuning op afstand (met welk middel dan ook).





'Beeldzorg in beeld'

Project waarin de SDD en ASVZ samen werken aan de inbedding van beeldzorg in de dagelijkse begeleiding (WMO) van ASVZ in de Drechtsteden.



Subsidie vanuit VWS

Stimuleringsfonds voor de borging van gebruik van e-health in de
thuissituatie.





360

Clënten



80

Begeleiders



4

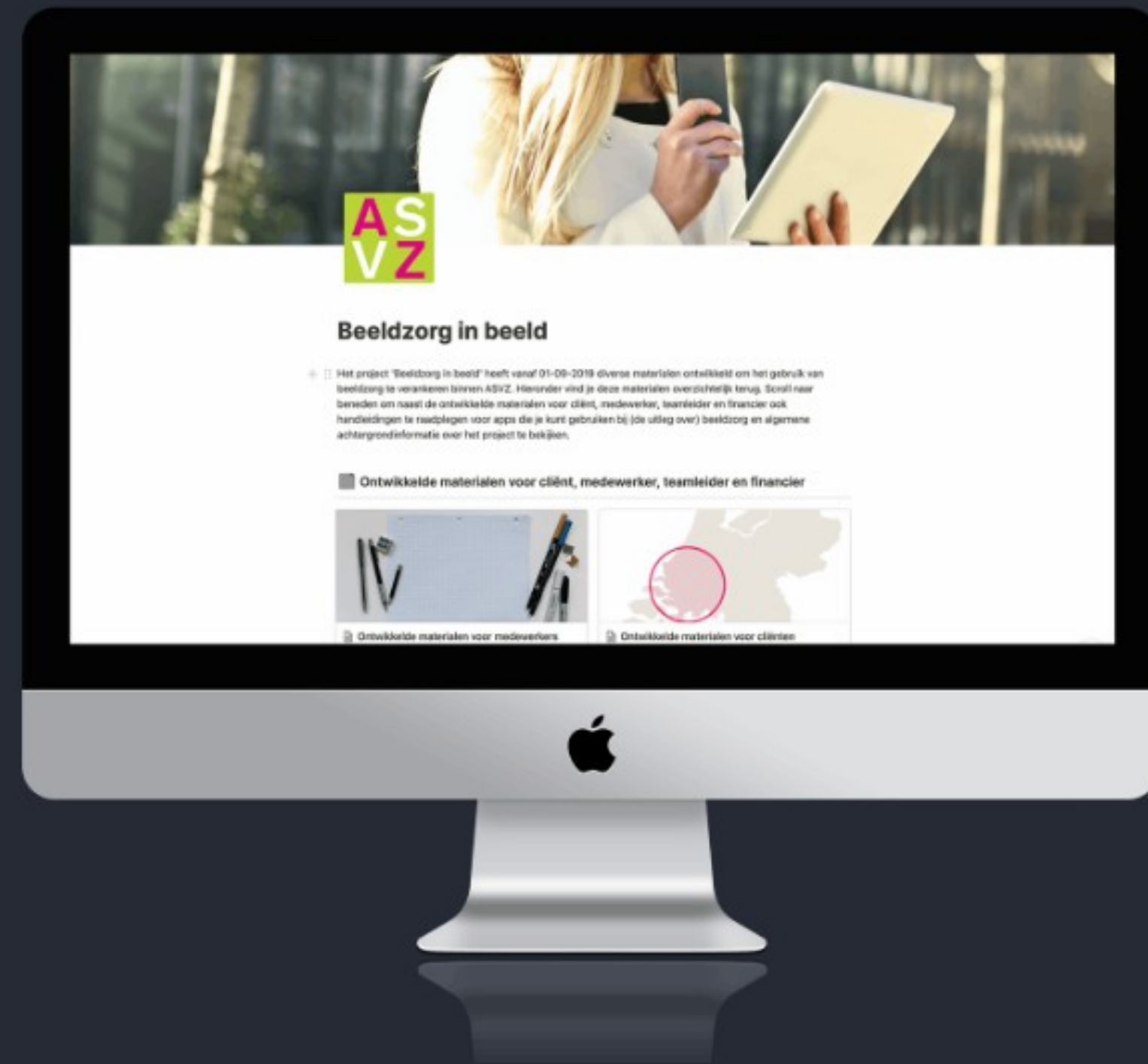
Teams (ambulant en de beeldzorgcentrale)



12

Maanden
(september 2019 t/m september 2020)

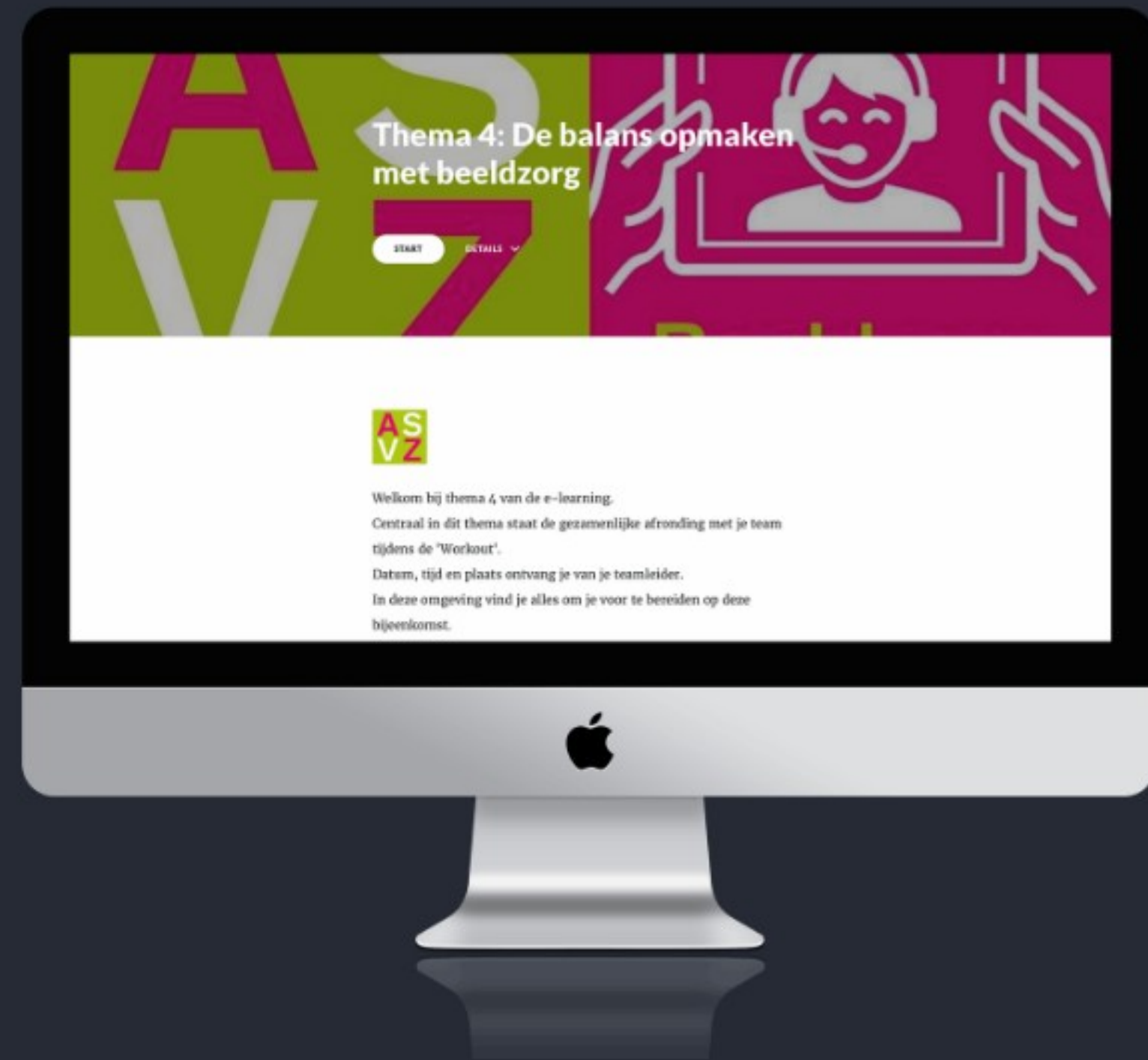




31

ontwikkelde hulpmiddelen voor cliënt, begeleider, en teamleider.





16

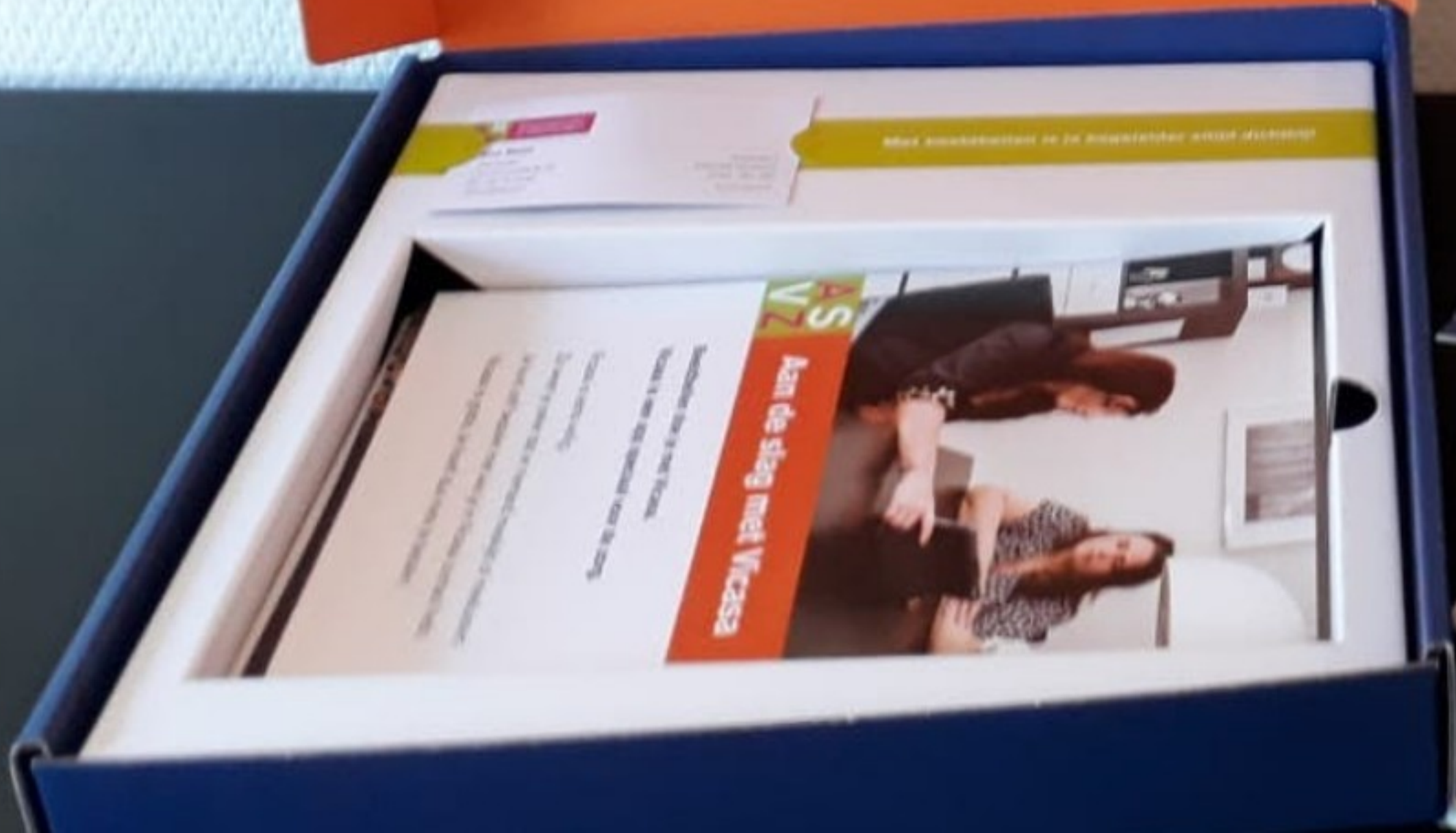
ontwikkelde e-learningmodules



Alsjeblieft!
Dit is jouw Beeldbellen Box.

Met:

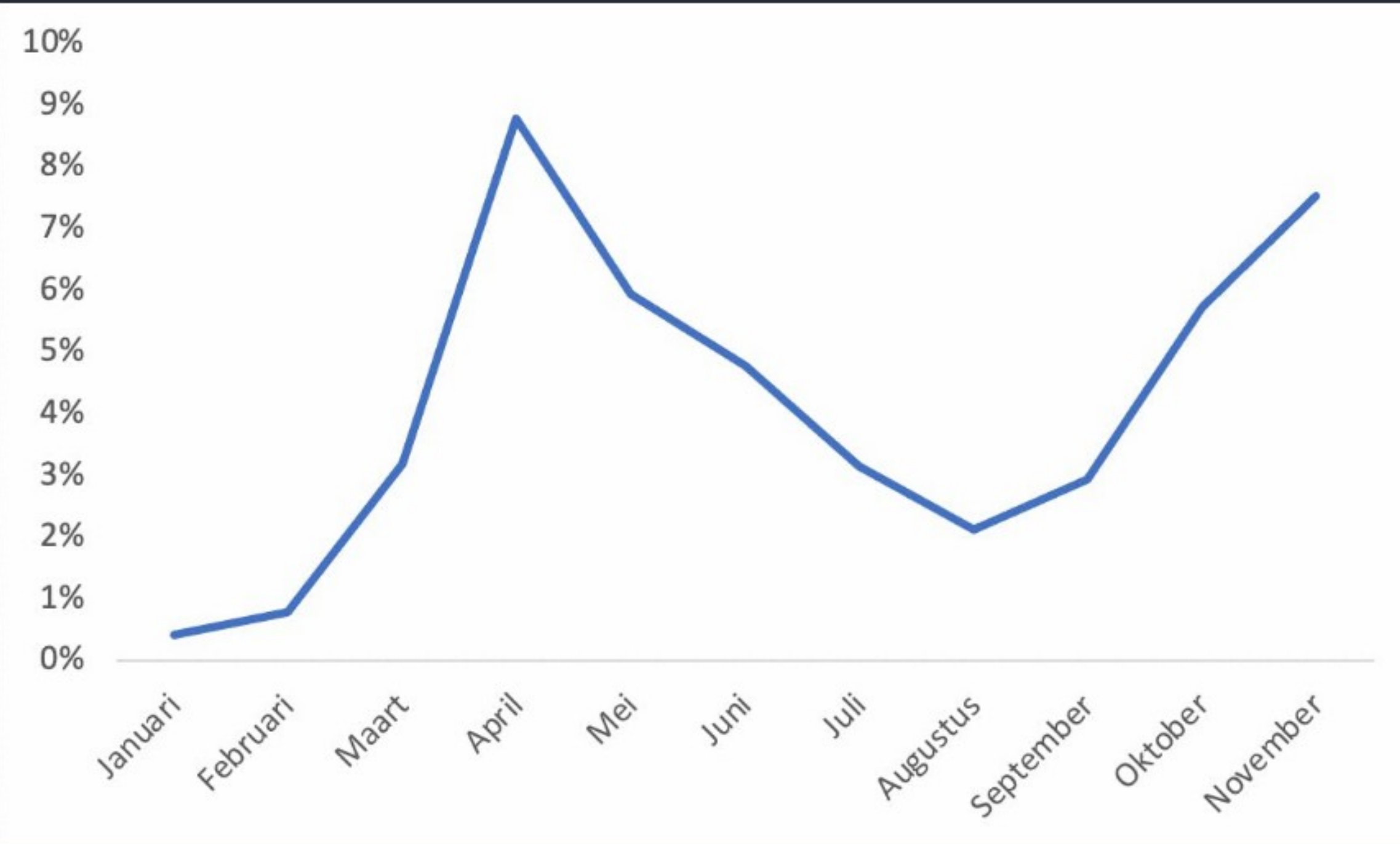
- 1 een handige standaard voor je telefoon of tablet
- 2 ruimte voor het kaartje van jouw begeleider
- 3 uitleg over de app Vicsa
- 4 een stappenplan om te beeldbellen met jouw begeleider





1:5

Verhouding cliënten waar beeldzorg wordt ingezet en bij welke niet.



Eerlijk is eerlijk

Gebruik van beeldzorg is nu nog gerelateerd aan de Corona-maatregelen.

Herken je je in onze ervaringen?



“Blended care” is popie jopie
taalgebruik voor iets wat we al
lang deden.

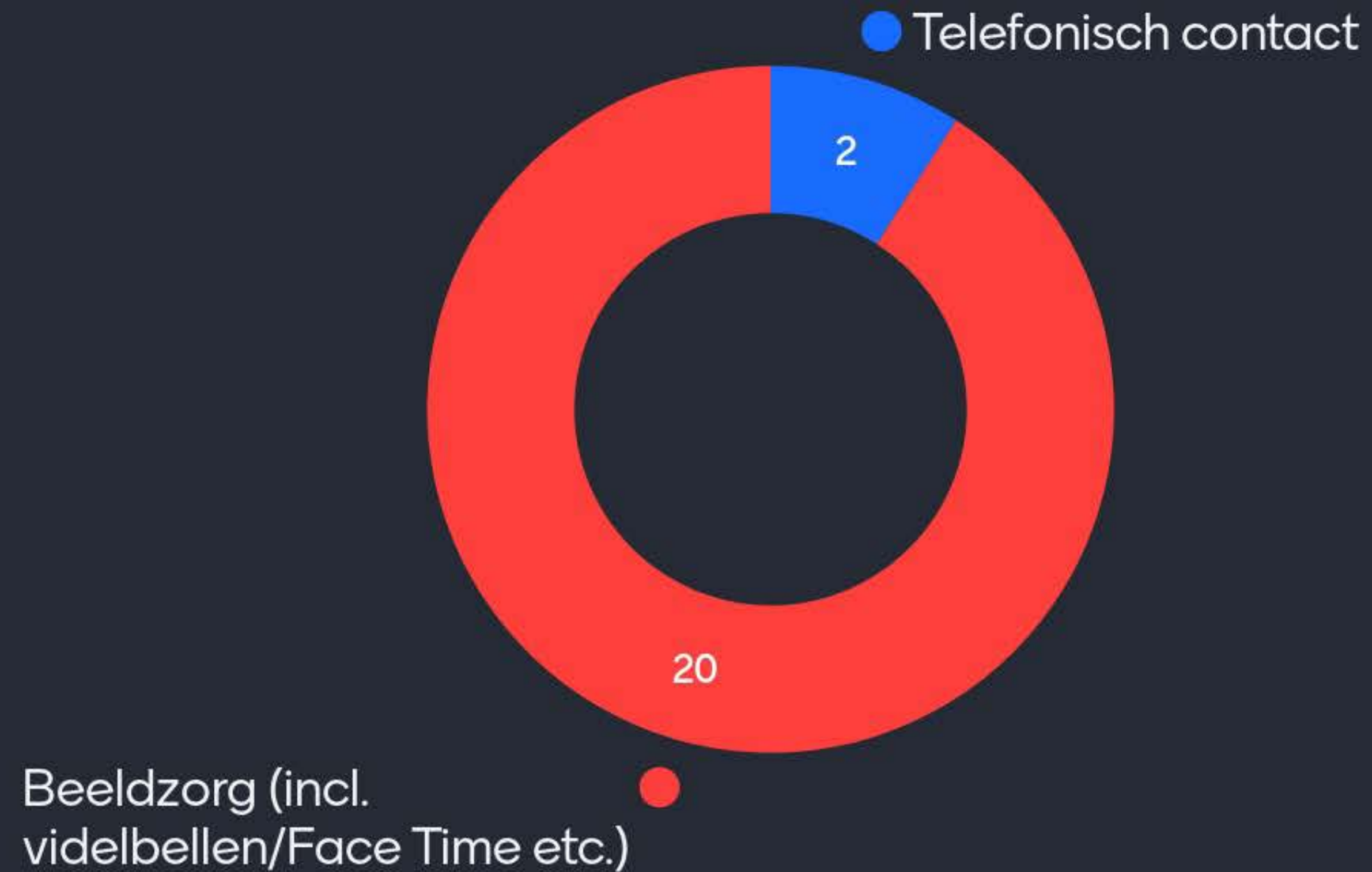
4



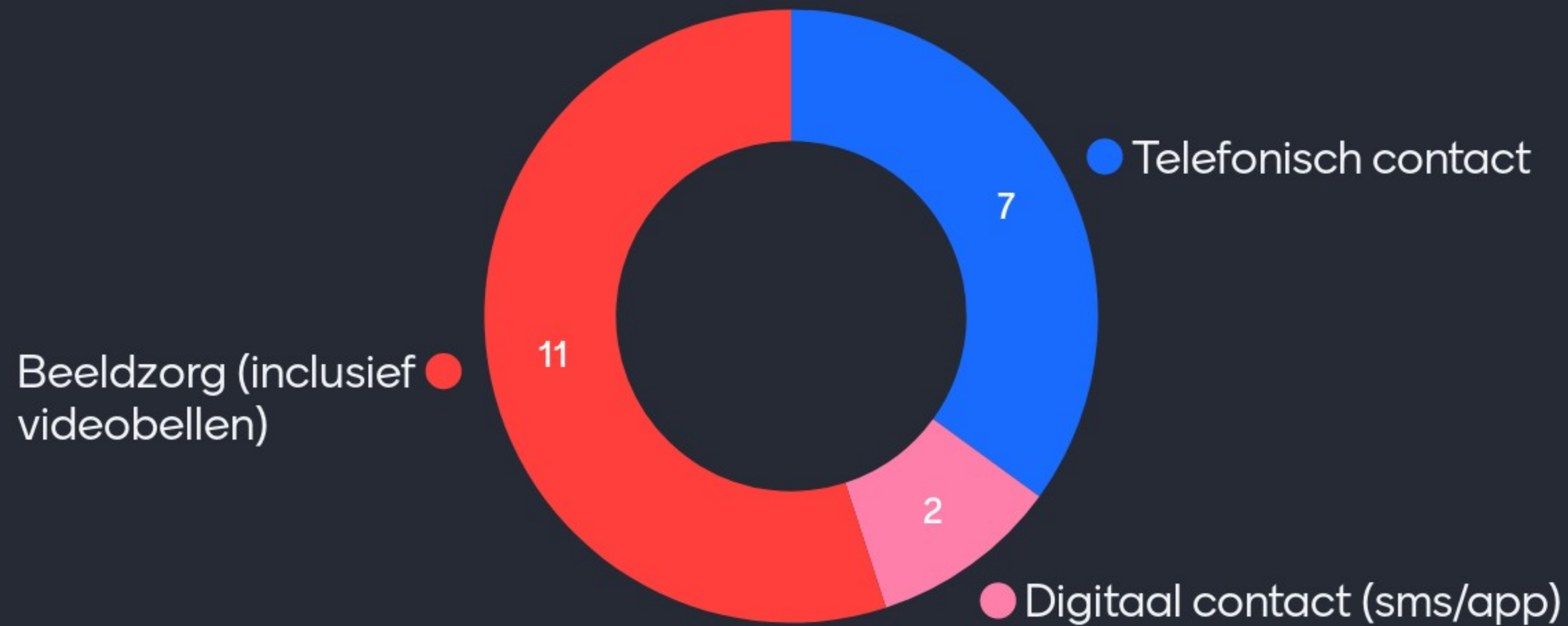
18



In welke vorm werkt blended care optimaal? Face to face- ondersteuning in combinatie met ...



In welke vorm zet je blended care hoofdzakelijk in? Face-to-face ondersteuning in combinatie met:





Ik hoop op een situatie waarin
blended care niet meer nodig is.

16



5





Het mag allemaal niet teveel kosten;
in plaats van dat er iemand langs
komt, kan er alleen nog een video-
gesprek van af.

4



14



Filmpje ervaring cliënt



“

Ik maak me zorgen hoe ik met blended care doelgericht aan de zelfredzaamheid van cliënten kan werken.

15



3





Op afstand ondersteuning verlenen
vraagt extra creativiteit om toch een
indruk te krijgen van de context van
een cliënt.



Gespreksmodel beeldzorg

De Beeldzorgcentrale gebruikt het vijf-fasen-gespreksmodel bij contact via beeldzorg. Het gaat dan om **ongepland** contactmomenten, in principe met **onbekende** klant, met een nog **onbekend** doel van het contact. Is je beeldzorg moment een gepland moment en met een cliënt die je zelf al in begeleiding hebt? Dan heeft het gesprek ook altijd een vooraf al enigszins bekend doel. In dat geval kan je de manier waarop je je online een gesprek voert in 6 stappen verdelen. Hanteer je deze stappen, dan sluit je aan op de sterke punten van het vijf-fasen-model van de Beeldzorgcentrale en doe je tegelijkertijd recht aan de andere context; die van het beeldzorgmoment als een gepland en bekend moment in een keten van ondersteuning. Zo blijft de cliënt zich maximaal bewust van de aard van een contact via beeldzorg en legt het de verbinding met het volgende geplande moment in de Blended Care keten (Beeldzorg of anders). Zo krijgt beeldzorg een meer verankerde plaats in de ondersteuning van de cliënt.

5 fasen model Ideaal voor ONGEPLAND contact

1. Warm welkom

- Wees stil en wacht af tot de cliënt het gesprek start
- Ga mee in het tempo van de cliënt, als deze direct tot de inhoud overgaat, ga je daarin mee
- Stel je zelf voor als de cliënt zich aan jou voorstelt
- Denk aan je mimiek, stem, toon, aandacht en oogcontact

2. Verhaal verhelderen

- "Waar kan ik je mee helpen?"
- Verzamel onderwerpen die spelen, vraag bijvoorbeeld "zit er nog meer in je hoofd?"
- Niet oordelen & bewust zijn van aannames

3. Doel bepalen

- Vraag waar de cliënt het over wil hebben.
- Wat wil de cliënt met het gesprek bereiken?
- Structuur bepalen, vragen scheiden en apart behandelen
- De cliënt bepaalt prioritering

4. Doel uitwerken

- Vraag naar eigen ideeën voor een oplossing: stimuleer de regie van cliënt. "Heb je dit al eens eerder mee gemaakt? Als jij mij was, wat zou je dan tegen mij zeggen dat ik moet doen?"
- Werk oplossingen uit in kleine, haalbare stappen
- Betrek de omgeving (sociaal netwerk, begeleiders)
- Luister naar de reactie van cliënt, blijf afstemmen en controleren of je aansluit bij de mogelijkheden cliënt

5. Afronden

- "Ben je zo voldoende geholpen?"
- "Kan ik je verder nog ergens mee helpen?"
- Laat de cliënt samenvatten wat jullie hebben besproken en wat hij nu gaat doen.
- Vraag naar tevredenheid over het gesprek en de uitkomst

6 fasen model Ideaal voor GEPLAND contact

1. Warm welkom

- "Hallo (naam), goed je te zien!"
- Denk aan je mimiek, stem, toon, aandacht en oogcontact

2. Herinneren aan doel geplande contact

- "Weet je nog, waar we het over zouden hebben?"
- Met elkaar zorgen dat helder is wat het doel is

3. Wat is er nu nog meer belangrijk?

- Vraag of er nu dingen spelen die eerst besproken moeten worden.
- "Zijn er dingen die je nu erg bezighouden waar je het ook over wilt hebben?"

4. Inhoud gesprek vaststellen

- Samen met de vast gestelde doelen en dat wat nu speelt inhoud van dit gesprek bepalen. Samen kiezen wat het doel/ de doelen worden van dit gesprek. Daarbij samen bedenken:
- Welke plek krijgen dringende kwesties?
- Kunnen die wachten tot een 'live' moment, of moeten die in dit gesprek?
- Structuur bepalen, zaken scheiden en apart behandelen.

5. Doelen en gekozen inhoud uitwerken

- Vraag naar eigen ideeën voor een oplossing; stimuleer de regie van cliënt
- Werk oplossingen uit in kleine, haalbare stappen
- Betrek de omgeving (sociaal netwerk, begeleiders)
- Luister naar de reactie van cliënt, blijf afstemmen en controleren of de oplossingen de oplossingen van de cliënt zijn.

6. Afronden

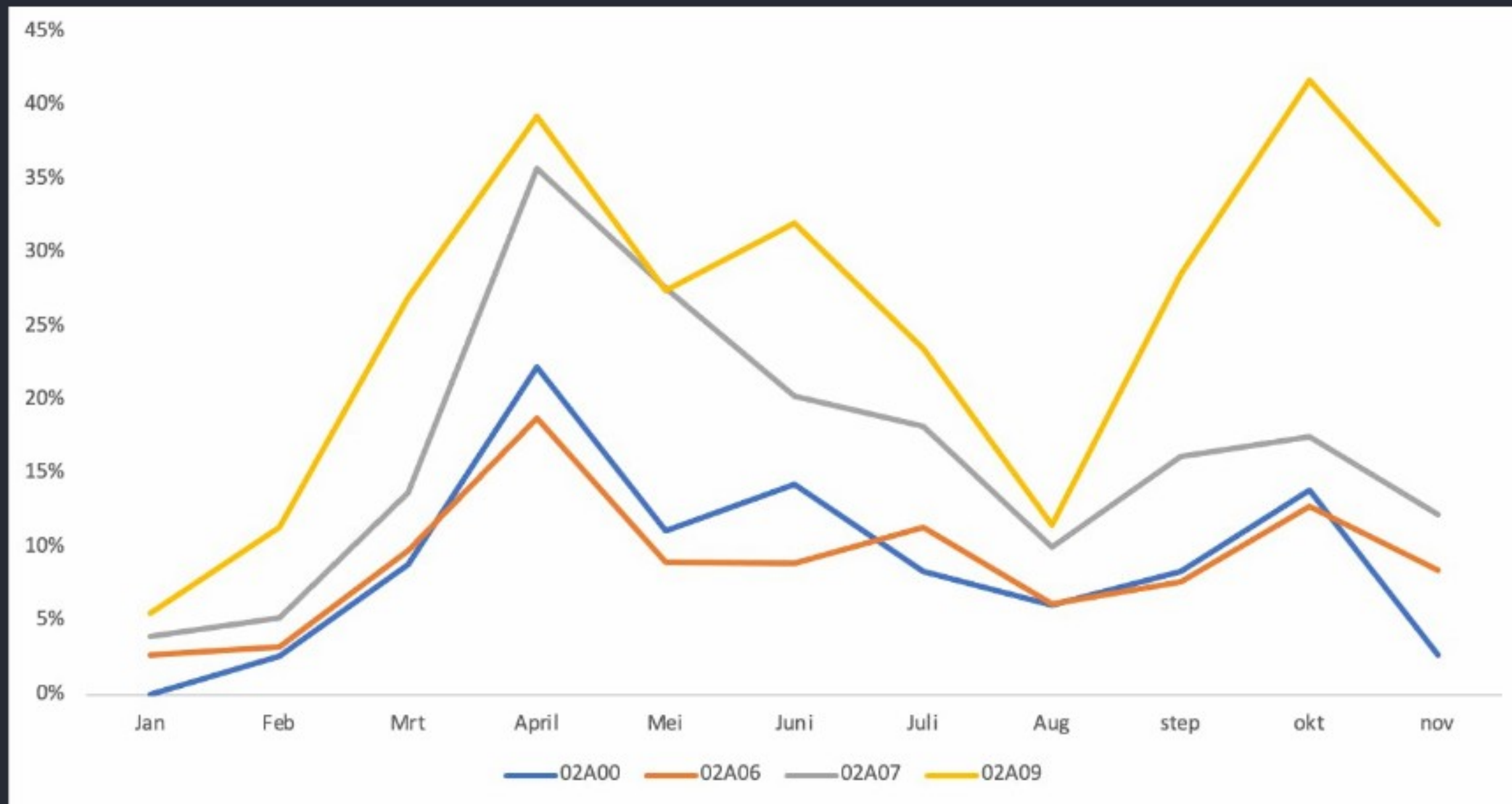
- Laat de cliënt samenvatten wat jullie hebben besproken en wat hij/zij nu gaat doen
- Afspraken maken voor volgend contactmoment, live of via Beeldzorg.
- Volgend contact moment benoemen in datum en tijd



Beeldzorg vraagt dezelfde
gespreksvaardigheden als het
voeren van een face-to-face
gesprek.



Blended care doet een groter beroep op de zelfredzaamheid van cliënten dan face-to-face ondersteuning.



Bij welke producten wordt beeldzorg vaker ingezet?



Blended care is meer geschikt
voor cliënten die minder
zelfredzaam zijn.

3



12

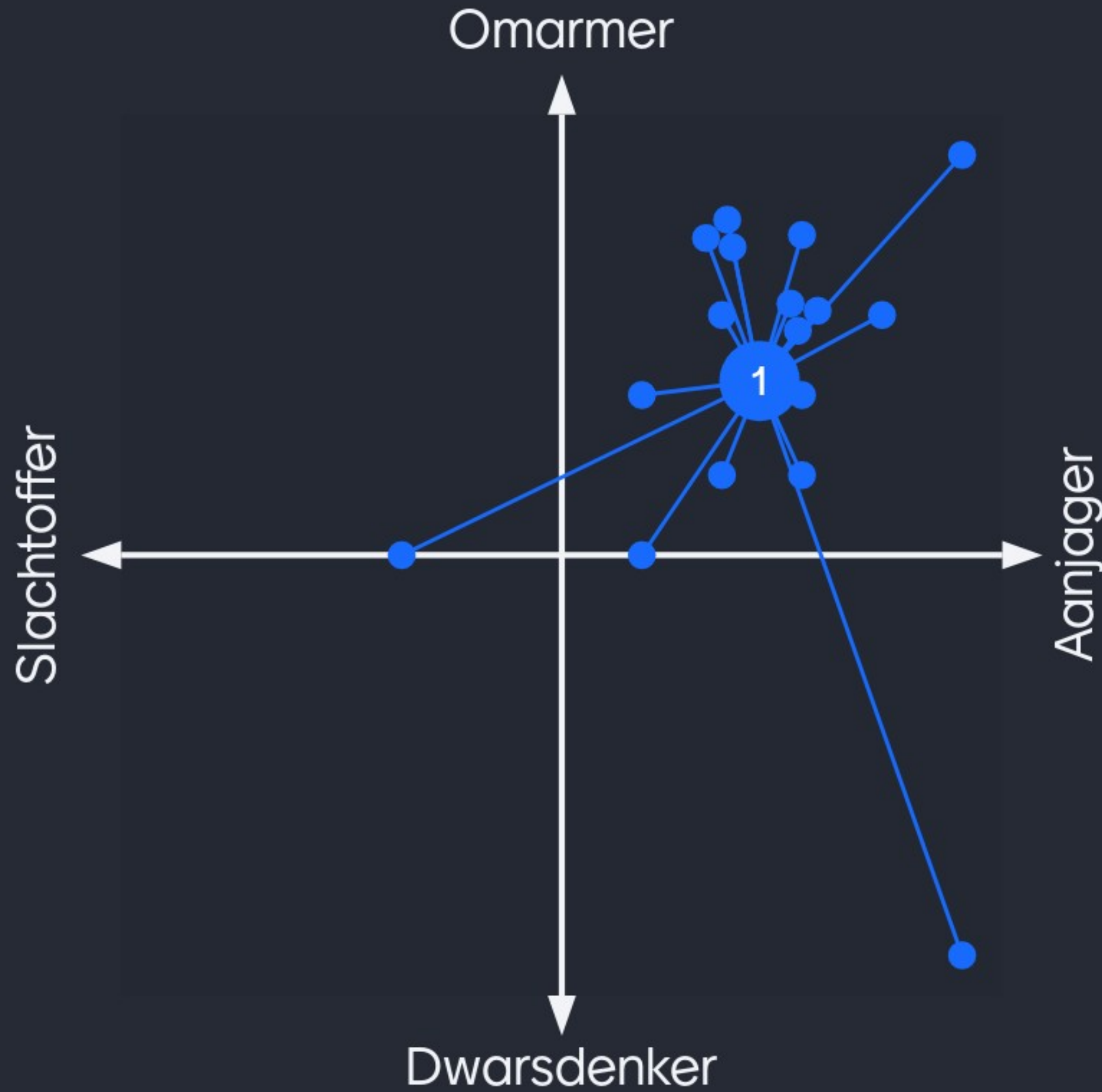




Corona werkt remmend op de
acceptatie van blended care



Wat zegt jouw gevoel over blended care?



1 Waar zit jij?

“
Blended care krijgt een
structurele plek in onze
ondersteuning.

16



2

