

# Factsheet Zorg- en expertise op afstand



Anders Werken in de Zorg (AWIZ) heeft als doel om met minder tijd en inspanning, betere zorg en een fijne werkomgeving te leveren. Het programma richt zich op het arbeidsmarkt vraagstuk en het vergroten van cliënt- en medewerkerstevredenheid in de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT). Binnen AWIZ wordt onderzoek gedaan naar slimme technologische oplossingen die de zorg efficiënter, beter en minder belastend voor zorgmedewerkers kunnen maken.

Deze factsheet focust op 'Zorg/Expertise op afstand', een project waarin o.a. beeldzorg centraal staat. Hierin zijn twee sporen: Zorg op afstand, voor contact tussen zorgprofessional en de cliënt en Expertise op afstand, voor contact tussen zorgprofessionals en behandelaren.

## METHODE

De stand van zaken rondom de invulling van Zorg/Expertise op afstand is in kaart gebracht: waar staan de organisaties nu? Hebben de zorgorganisaties een keuze gemaakt voor een bepaalde leverancier? Zijn er al eerste bevindingen? Vervolgens hebben alle organisaties een effectenkaart opgesteld, waarin de verwachte effecten geplot zijn. Deze effectenkaarten zijn samengevoegd tot een overkoepelende effectenkaart, op basis waarvan onderzoeksvragen opgesteld zijn. Deze onderzoeksvragen zijn besproken met de organisaties. Daarnaast zijn er vier werkprocessen in kaart gebracht. Deze zullen inzicht geven in hoe het zorgproces verandert met de inzet van de gekozen technologie. De eerste resultaten hiervan zijn te vinden op de volgende pagina. Ook zullen eerdere onderzoeken naar beide thema's meegenomen worden.

## VERVOLG

De hoofdvraag luidt: *“Wat is de toegevoegde waarde van zorg- en expertise op afstand?”*

Deelvragen worden aangescherpt, denk hierbij aan:

- Welk type cliënt komt in aanmerking voor zorg op afstand?
- Kan Zorg op afstand de werkdruk verminderen
- Worden diagnoses eerder gesteld bij expertise op afstand?

Vragenlijsten en interviews, gebaseerd op de deelonderzoeksvragen, worden uitgezet bij de deelnemende organisaties.

## DE TECHNOLOGIE - Zorg op afstand

In het project 'Zorg op afstand' ligt de focus op beeldzorg. De betrokken organisaties focussen hierbij op het gebruik van applicaties of bepaalde tablets, om beeldbellen te realiseren. Voor Zorg op afstand zijn verschillende opties, waarbij ouderen bijvoorbeeld zelf een tablet aanschaffen en daarbij een beeldbelapplicatie gebruiken. Ook zijn er seniorentablets met aangepaste en geïntegreerde beeldbelapplicaties.

*Technologieën die we dit moment verkennen zijn o.a.: Mobilecare, Bbrain, Genus care gekoppeld met Momo, Compaan, Carescreen.*



Figuur 1: Verschillende beeldzorgtechnologieën die de deelnemende zorgorganisaties gebruiken of overwegen. Links: de tablet van Compaan. Rechts: de applicatie van CareScreen. Bron afbeelding Compaan & Carescreen

## DE TECHNOLOGIE - Expertise op afstand

Ook voor 'Expertise op afstand' zijn er verschillende technologieën beschikbaar. Dit kan natuurlijk via beeldbellen, maar smart glasses of een statiecamera kan ook van pas komen (zie rapportage 2021).

*Technologieën die we op dit moment verkennen zijn o.a.: Gemvision, Saurus, Statiecamera, Alternatieven: Teams, Silo, Whatsapp, Facetime*



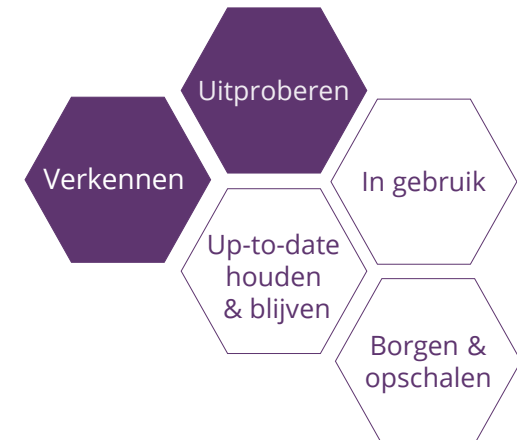
Figuur 2: Smart Glasses van Gemvision. Bron afbeelding Gemvision

## BETROKKEN ZORGORGANISATIES

- Mariaoord
- De Wever
- De Wijngaerd
- Het Hoge Veer
- Surplus
- Groenhuysen
- Avoord
- Tante Louise

*“Expertise op afstand kan o.a. worden ingezet vanwege tekorten op de werkvloer”*

### - Verpleegkundige zorgorganisatie



Figuur 2: Het Honingraatmodel (Suijkerbuijk, S., et al. (2021). Technologie implementeren met het honingraatmodel.) Zorg- en expertise op afstand zitten in de verkennen en uitprobeer fase.

## Inzet zorg- en expertise op afstand

*Uit de werkprocessen die met medewerkers in kaart zijn gebracht*

Bij zorg op afstand ligt de focus op het contact tussen zorgmedewerkers en cliënten. Bij expertise op afstand ligt de focus op contact tussen zorgmedewerkers, bijvoorbeeld tussen verschillende disciplines of contact met behandelaren.

### Wanneer zou *Zorg op afstand* ingezet kunnen worden?

- Via beeldbellen laten zien hoe het gaat met de cliënt voor het **geruststellen** van (verder weg wonende) naasten.
- Een **extra momentje** bieden om te vragen hoe het met iemand gaat.
- Voor contact met **mantelzorgers** (als cliënten vaardig zijn met beeldbellen).
- Beeldbellen bij **uitleg** (bijv. bij medicijndispenser), **inloopmomenten**, of **ondersteuning** van zelfredzaamheid cliënten (bijv. douchen/eten opwarmen). Of om bijvoorbeeld mee te kunnen kijken met medicatie inname, het vervangen van een stoma of wondcontrole.
- Mensen die **re-integreren** kunnen mogelijk via beeldzorg werken als ze niet in de praktijk kunnen werken.



### Wanneer zou *Expertise op afstand* ingezet kunnen worden?

- Bij de **verdeling van zorgmomenten met het team**: bijvoorbeeld wat zijn logische routes/wie is dicht in de buurt.
- Bij **zorghandelingen** (o.a. dialyse, bloedtransfusies, katheterwissel, insulinecontrole, wondzorg).
- Voor ondersteuning van medewerkers die zich **wel bevoegd, maar niet bekwaam** voelen.
- Bij het **examineren van leerlingen**.
- Bij sommige taken is **beeldbellen** handig, maar bij andere taken is het fijner om de handen vrij te hebben. Dan zouden **smart glasses** een uitkomst kunnen zijn.
- Observaties (zoals looppatronen of “cliënt ziet er niet lekker uit”) van medewerkers beter overbrengen via beeld dan telefonisch.
- Bij de beoordeling van **triage**: mogelijk hoeft de arts/verpleegkundige niet (voor niets) langs te komen wanneer deze de situatie eerst via beeldbellen kan beoordelen.
- Bij de observatie van **onbegrepen gedrag**: mogelijkheid om live mee te kunnen denken als deze situatie zich voordoet.

## Wat zijn gewenste uitkomsten van Zorg op afstand?

*Uit de werkprocessen en regionale sessies*

- Reiskosten/reistijd zorgmedewerker verminderd
- Welzijn cliënt verhogen en eenzaamheid verminderen
- Meer cliënten zorg kunnen bieden
- (Lichamelijke) werkdruk zorgmedewerker verminderen
- Vermindering in verzuim zorgorganisaties
- Mantelzorgers kunnen betrekken tijdens beeldzorgmomenten
- Vergroten zelfredzaamheid, privacy en langer thuis wonen cliënt



## Wat zijn gewenste uitkomsten van Expertise op afstand?

*Uit de werkprocessen en regionale sessies*

- Minder belastend voor cliënt omdat er minder mensen aan het bed staan
- Vermindering van reistijd (ook voor naaste van cliënt)
- Dubbele controle voor zorghandelingen
- Sneller behandelplan/behandeling/diagnose cliënt vanwege kortere lijnen, snellere betrokkenheid specialisaties, professionele en regionale samenwerking vergroten
- Op een veilige manier communiceren op afstand
- Werkdruk verminderen
- Kwaliteitsverbetering zorg door gebruik beelden
- Hulpaanbod cliënt verhogen
- Cultuurverandering, wennen aan werken met digitale middelen

## Potentiële uitdagingen/randvoorwaarden zorg- en expertise op afstand

*Uit de werkprocessen die met medewerkers in kaart zijn gebracht*

Afhankelijkheid van internet en apparaten

Extra afspraken met familie nodig over dataveiligheid en opnames

Beeldbellen zorgt potentieel voor extra prikkels bij PG bewoners

Medewerkers meekrijgen, cultuurverandering

Digitale vaardigheden medewerkers nodig

Als tijdens expertise op afstand blijkt dat expertiseteam ter plaatse nodig is > dan alsnog reistijd

Het is belangrijk om een balans te vinden tussen aanwezigheid expert en op afstand betrekken van expert

Laagdrempelig contact kunnen houden is belangrijk, ook als dit op afstand plaatsvindt

**Opdrachtgever:**

Anders Werken in de Zorg Midden- en West-Brabant  
Contactpersoon West-Brabant: Maud van Riel  
maud.vanriel@anderswerkenindezorg.nl  
Contactpersoon Midden-Brabant: Sanna Elsendoorn  
sanna.elsendoorn@anderswerkenindezorg.nl

**Auteurs Vilans:**

Kari Luijt, Annemarije Gaasterland, Juultje Naber, Janna Alberts, Henk Herman  
Nap.

**Disclaimer**

Deze uitgave is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Ondanks onze zorgvuldigheid kunnen we er niet voor instaan dat de informatie in deze uitgave geen onjuistheden en/of onvolkomenheden bevat, we aanvaarden daar geen aansprakelijkheid voor. Op deze uitgave is de Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 licentie van toepassing. Dit betekent dat het gebruikt mag worden als wordt voldaan aan de daarin opgenomen voorwaarden.

Deze publicatie en het onderzoek gaat niet in op de toepasselijke wet- en regelgeving zoals de Medical Device Regulation, Cyber resilience act, AI act. De gebruiker moet zelf nagaan welke invloed de toepasselijke wet- en regelgeving heeft op zijn gebruik.

© Vilans, Juli 2024

**Dit is Vilans**

Vilans is de kennisorganisatie voor zorg en ondersteuning. We combineren ervaringen met kennis uit onderzoek, en maken daar praktische kennisproducten van die je meteen kunt gebruiken. Zo maken we met kennis de zorg nog beter, en kunnen mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben leven zoals zij dat willen.



**Vilans**

[www.vilans.nl](http://www.vilans.nl)