

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 en 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.

CONTEXT

De druk op de zorgsector neemt toe door een groeiende zorgvraag, de vergrijzing en een structureel tekort aan zorgverleners. Zorgmedewerkers besteden een aanzienlijk deel van hun werktijd aan reizen tussen cliënten of zorginstellingen, wat de beschikbare tijd voor directe zorgverlening vermindert.

Daarnaast kunnen experts, zoals wondspecialisten en psychologen, door volle agenda's en fysieke afstand vaak niet snel genoeg reageren op vragen van zorgmedewerkers of cliënten.

Digitale hulpmiddelen zoals beeldbellen en beveiligde communicatie-apps bieden een mogelijke oplossing.

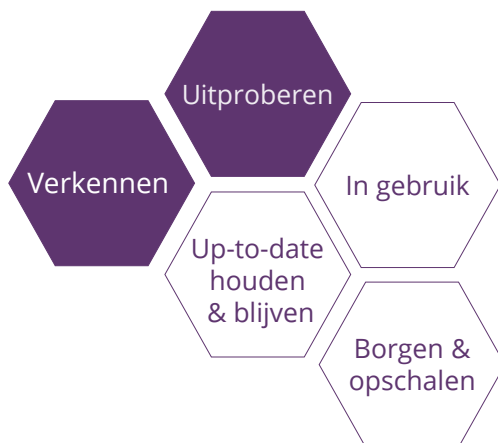
BETROKKEN ZORGORGANISATIES

Zorg op afstand

- Mariaoord
- De Wever
- De Wijngaerd
- Het Hoge Veer
- Surplus

Expertise op afstand

- Groenhuysen
- Avoord
- Tante Louise
- De Wever

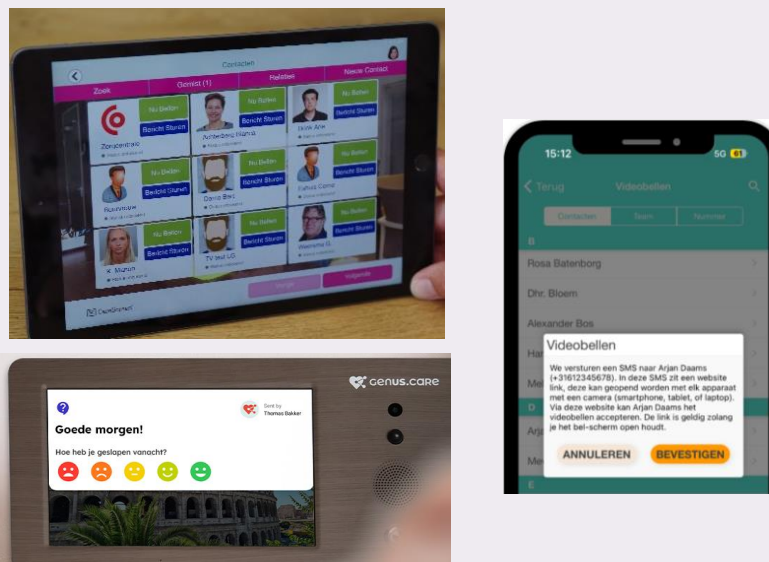


Figuur 1: Het Honingraatmodel (Suijkerbuijk, S., et al. (2021). [Technologie implementeren met het honingraatmodel.](#))
Zorg en expertise op afstand zitten in de verkennen- en uitprobeer fase.

DE TECHNOLOGIE

Zorg op afstand

Bij Zorg op afstand ligt de focus op beeldzorg. De betrokken organisaties focussen hierbij op het gebruik van applicaties of 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. In de regio worden de volgende technologieën ingezet: *Carescreen, GenusCare en TeamTelefoon.*

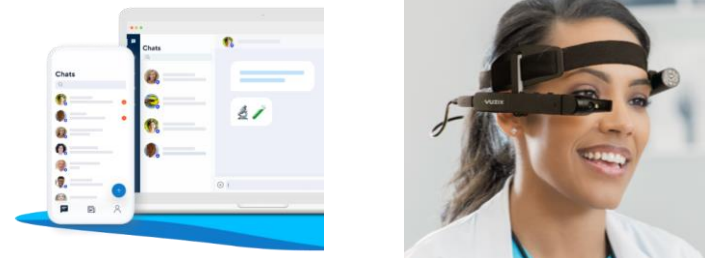


Figuur 2: Linksboven CareScreen (bron: [CareScreen](#)), linksonder GenusCare (bron: [Genus Care](#)), rechts TeamTelefoon (bron: [TeamTelefoon](#)).

Expertise op afstand

Ook voor Expertise op afstand zijn er verschillende technologieën beschikbaar. Dit kan gaan om beeldbellen, maar ook om bijvoorbeeld smart glasses of een beveiligd berichtenkanaal.

Technologieën die op dit moment zich in de verkennende fase bevinden: Gemvision, Siilo, Zaurus en Microsoft Teams



Figuur 3: Links Siilo (Bron: [Siilo](#)), rechts Gemvision (Bron: [Gemvision](#))

METHODE

In dit project zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld:

1. *Voor welke zorgmomenten kunnen de deelnemende organisaties technologieën voor Zorg en Expertise op afstand inzetten?*
2. *Hoe verlopen deze zorgmomenten zonder de inzet van deze technologieën?*
3. *Wat zijn de verwachtingen van zorgorganisaties over de impact van Zorg en Expertise op afstand?*

Om deze vragen te beantwoorden, werden de volgende onderzoeksmethoden gehanteerd:

- **Interviews:** Gesprekken met projectleiders van zorgorganisaties om te begrijpen hoe en waar de technologieën kunnen worden ingezet.
- **Vragenlijsten:** Ingevuld door zorgmedewerkers om inzicht te krijgen in de huidige situatie en verwachtingen van beeldzorg.
- **Regioessies:** Bijeenkomsten met deelnemende organisaties om ervaringen en voortgang te bespreken.



BELANGRIJKSTE RESULTATEN

Zorgmomenten Zorg op afstand

Er zijn verschillende zorgmomenten waarop Zorg op afstand gebruikt kan worden. Het zal vooral gaan om zorgmomenten waarbij de zorgmedewerker een begeleidende en controlerende rol heeft. De zorgmedewerker is fysiek aanwezig, maar voert weinig tot geen handelingen of zorgtaken uit.

Uit het onderzoek blijkt dat gebruikers Zorg op afstand (gaan) gebruiken voor de volgende zorgmomenten:



Medicatie inname



Insuline spuiten



Ondersteunen bij douchen



Ondersteunen bij maaltijden



Inloophmomenten bij cliënten



Triage

Uit de vragenlijsten is gebleken dat de gemiddelde reistijd per dag voor de zorgmedewerkers bijna 40 minuten is. Ook is de werkdruk van de zorgmedewerkers in kaart gebracht waaruit bleek dat zorgmedewerkers zeker enige tijdsdruk en stress ervaren in hun dagelijkse werkzaamheden.

De Zorg op afstand technologie kan dienen als vervanging van sommige fysieke zorgmomenten en zo bijvoorbeeld reistijd verlagen.

Zorgmomenten Expertise op afstand

Bij Expertise op afstand vervangt technologie situaties waarin een specialist of zorgmedewerker fysiek naar een locatie reist om ondersteuning te bieden. Momenteel verloopt communicatie niet optimaal door het ontbreken van een privacy-veilig kanaal, waardoor geen beeldmateriaal gedeeld kan worden en specialisten ter plaatse moeten komen voor een volledig beeld.

Uit het onderzoek blijkt dat gebruikers de Expertise op afstand technologie (gaan) gebruiken voor de volgende zorgmomenten:



Bloedtransfusie



Praktijkbegeleiding aan bed



Overleg en informatie-uitwisseling tussen zorgprofessional en wondconsulent



Gedragsobservatie



Triage

Uit het onderzoek blijkt dat specialisten gemiddeld een halfuur reistijd per zorgmoment hebben, terwijl de wachttijd voor hulp, zoals bij een wondconsulent of psycholoog, vaak meer dan vier uur bedraagt. Hierin kan de Expertise op afstand technologie ondersteunen. Daarbij kan de technologie ook zorgen voor een beveiligd communicatiekanaal.

Verwachte impact

Zorg op afstand wordt verwacht bij te dragen aan:

- Een **besparing in reistijd** voor de zorgmedewerkers.
- Een **efficiëntere inzet van personeel** met als gevolg:
 - een **verminderde druk op wijkteams** of;
 - **meer cliënten** zorg bieden, of;
 - **meer ruimte maken voor welzijn** van de cliënt tijdens een zorgmoment.
- Cliënten kunnen **sneller zorg ontvangen** en langer zelfstandig thuis wonen.
- Een **vast aanspreekpunt** via beeldzorg draagt bij aan meer structuur, regelmaat en welzijn voor de cliënt.

De verwachte effecten van **Expertise op afstand** zijn vooral:

- Het **vergroten van de interprofessionele samenwerkingen**.
- **Tijdsbesparing** in de vorm van bijvoorbeeld reisbewegingen. Met als gevolg:
 - specialisten kunnen **meer cliënten helpen**, of;
 - zorgmedewerkers worden **eerder geholpen** met hun vraag over een cliënt.

CONCLUSIE EN VERVOLG

In het huidige onderzoek is in kaart gebracht bij welke zorgmomenten de technologieën kunnen worden ingezet en zijn verschillende aspecten van de huidige situatie gemeten in een vragenlijst. Ook is er gekeken naar welke effecten de inzet van de technologie kan hebben.

Verwachte voordelen, zoals reistijd besparingen, verminderde werkdruk, vergrote samenwerking, of meer cliënten kunnen helpen, worden in het vervolgonderzoek getoetst om de daadwerkelijke impact van Zorg en/of Expertise op afstand in kaart te brengen.

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:

Isa Dantuma, Annemarije Gaasterland, Claudia Sprenger, Henk Herman Nap
en Janna Alberts

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.

**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.