



## Beeldbellen ambulante begeleiding

### De klant:

NOVO en Promens Care werken samen in Cosis, om de kracht van samen en de kracht van lokale verankering meerwaarde te laten bieden voor de mensen die ze helpen. Het gaat om mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking. Promens Care heeft ruim 130 locaties voor wonen en dagbesteding verspreid over de provincie Drenthe en Groningen. Meer dan 2200 professionele medewerkers van Cosis begeleiden ruim 3500 mensen met een beperking. In de provincie Groningen komt u NOVO op meer dan 80 locaties tegen. Ook organiseert NOVO zorg dicht bij de cliënt.

### De oplossing:

De oplossing voor beeldzorg moest werken op ieders eigen smartphone, tablet en computer en natuurlijk veilig en betrouwbaar zijn. Voor de ambulante begeleiding moest beeldzorg werken als aanvulling op de face to face contacten zoals huisbezoeken. Ook voor andere toepassingen, zoals cliënten die binnen een woonvoorziening wonen. En voor cliënten die zelfstandig wonen maar ondersteuning krijgen vanuit een woonvoorziening. Door de heroriëntatie is Mobiléa alsnog in het keuzeprocess betrokken en uiteindelijk door de cliënten zelf als de meest gebruiksvriendelijke oplossing gekozen.

*Cosis is het resultaat van een partnerschap tussen partijen.  
Daarom staat Cosis voor de 'kracht van samen'.*

### De vraag:

De vraag vanuit Cosis was om invulling en uitvoering te geven aan een toekomstgerichte visie op digitale (blended) zorgverlening. Hiertoe is een driejarig programma gestart onder leiding van Albert Scholte. In het programma is aandacht voor de implementatie van beeldschermzorg, VR-behandeling, domotica/robotica en de implementatie van een klantportaal. In het verleden was al eens een pilot beeldschermzorg uitgevoerd en een voorlopige keuze gemaakt voor een oplossing. Onderdeel van de heroriëntatie was een nieuwe verkenning van de markt qua beeldbellen.

### Het resultaat:

Nieuwe technologie geeft meer vrijheid en gemak voor de cliënt. Thuis blijven is niet altijd meer nodig. Sommige cliënten worden door de afstand ook mondiger. De inzet van beeldbellen wordt afgestemd op de ondersteuningsvragen van de betrokken cliënt. Beeldbellen kan daardoor een extra contactmoment zijn of een vervanger van een afgesproken huisbezoek. Hierbij rekening houdend met de afgegeven zorgtoewijzing. Cosis geeft voor de zomer haar ambulante begeleiders de mogelijkheid om zorg te verlenen middels beeldbellen.

# Beeldzorg **opschaling** onder ambulante begeleiders:

## Cosis aan het woord:

*“De cliënten die mee hebben gedaan aan de pilot hebben in de eerste instantie allen enthousiast gereageerd op het beeldbellen. Zij zijn gevraagd om mee te doen omdat er werd ingeschat dat het geschikt voor hun kon zijn. Dit kan van invloed zijn geweest op hen reactie. In het verdere verloop van de pilot bleef dit enthousiasme aanwezig.”*

## Iedere ambulante begeleider aan het beeldbellen voor de zomer.

*“Ook medewerkers reageren enthousiast. Zij zien veel voordelen en winst. Medewerkers hebben tijd nodig om beeldbellenmomenten in te passen in de structuur van de begeleiding. Het wordt als zeer prettig ervaren dat je tijdens een gesprek de gezichtsuitdrukking erbij kan zien. Dat heeft een grote toegevoegde waarde. Daarnaast is beeldbellen minder vrijblijvend dan bellen.”*

Reacties vanuit vier Cosis locaties, thuisondersteuning en gezinsontwikkeling.



## Onderstaande situaties zijn allemaal effectief gebleken:

- 1) Wanneer een cliënt een beperkte zorgtoewijzing heeft en er toch behoefte aan frequent contact is.
- 2) Om de ondersteuning af te bouwen.
- 3) Als cliënt de begeleiding ontloopt en de stap tot het maken van een huisbezoek groot is.
- 4) Om de dag/week/weekend te structureren middels een vast beeldbellenmoment.
- 5) Als een ‘controle’ moment: laten zien dat een cliënt uit bed is en aangekleed is. Of om te zien hoe iemand erbij zit qua stemming. Wat straalt een cliënt uit.
- 6) Extra aandacht geven wanneer iemand dat nodig heeft.
- 7) Wanneer het lastig is een afspraak te plannen doordat een cliënt weinig tijd heeft.
- 8) Ventileren na een zwaar weekend met kinderen. Dit geeft rust en geeft draagkracht voor de rest van de week.
- 9) Voor vragen tussendoor over de opvoeding van kinderen.
- 10) Om post door te nemen.

## Men verwacht dat beeldbellen ook effectief kan zijn bij de volgende situaties:

- 1) Wanneer een cliënt moeite heeft mensen in huis te ontvangen doordat deze een angststoornis heeft.
- 2) Om overbruggingszorg te bieden – Modulair Pakket Thuis.
- 3) Ondersteunen bij koken.

## Levert het beeldbellen een tijds winst op?

Ja, met name wanneer een medewerker een breed gebied bedient. Dan vervalt de reistijd en dit levert in sommige gevallen veel winst op. Ook zijn beeldbellen momenten sneller in te passen in een korte tijd waarin niets gepland staat. Daarnaast valt op dat de gesprekken via het beeldbellen beknopter verlopen. Het gesprek is meer to the point. Bijzaken die horen bij een huisbezoek vervallen. Zoals het binnenkomen, plaatsnemen, iets bekijken en dergelijke.

Wij helpen mensen met een verstandelijke en/of psychische beperking grip te krijgen op het leven.

# MOBILÉA

Beeldzorg 2.0 De nieuwe generatie in beeldbellen.



Ga naar de website:  
**MOBILÉA**

ANDROID APP ON  
Google play

Available on the  
App Store