

## Zorg aan huis en via een scherm

### Beter voor klant en verzorgende

Corona was allesbehalve een gemakkelijke periode en dwong ons allemaal om af en toe op een andere manier te werken dan we gewend waren. Ook in de gezinszorg was dat zo. Tijdens de lockdown konden verzorgenden enkel essentiële hulp aan huis bieden. Om toch contact te houden mochten verzorgenden toen naar gebruikers bellen. I-mens en Familiehulp zagen hier potentieel in en bezorgden enkele gebruikers als proef een tablet, zodat ze niet alleen in contact konden blijven met hun verzorgenden maar ook met hun familie. Nu willen ze op de ingeslagen weg doorgaan.



I-mens en Familiehulp wilden ook na de lockdown zowel hulp aan huis als via het scherm blijven aanbieden. Het agentschap Zorg en Gezondheid zag de eerste positieve bevindingen van dit experiment en biedt nu tijdelijk subsidies en regelluwte om de kracht en de voordelen van 'hybride gezinszorg' (zowel aan huis als via het scherm) diepgaander te onderzoeken. Op dat moment sprong ook Zorgband Leie en Schelde met veel plezier mee op de kar om met deze nieuwe zorgvorm te experimenteren.

Nieuwe mogelijkheden verkennen

#### Evelyn De Kezel

'Hybride gezinszorg is gezinszorg aan huis, aangevuld met wekelijkse videogesprekken,' vertelt Evelyn De Kezel, die het project coördineert vanuit i-mens. 'Bij elke gebruiker organiseren we een warme installatie: iedereen krijgt een eenvoudige tablet en een medewerker legt aan de gebruiker en zijn mantelzorgers heel simpel uit hoe alles werkt. Door deze warme installatie stapten er gebruikers mee in het project die tot dan toe amper iets digitaal konden doen. Na meer dan een jaar bereiken we zeventig gebruikers en staan er meer dan 800 videogesprekken op onze teller. Nu is het

vooral de bedoeling om een werkbaar model te ontwikkelen, zodat hybride gezinszorg een onderdeel kan zijn van de zorg in de toekomst. Door videobellen te combineren met zorg aan huis versterken we het huidige zorgaanbod. Daardoor krijgen onze gebruikers extra ondersteuning om hun zorgdoelen te realiseren.'

'Het videobellen is niet alleen goed om vlot contact te leggen met de medewerkers van de dienst voor gezinszorg,' merkt ze op. 'Gebruikers gaan ook sneller met hun eigen netwerk videobellen. We verleggen zo een klein steentje in de strijd tegen eenzaamheid. Tijdens de grote vakantie was er een man van wie de kinderen allemaal op hetzelfde moment op reis waren. Omdat hij via het project had leren videobellen, kon hij toch contact houden tijdens hun reis. We hebben ook een dame met een dochter in Kaapstad en die praat nu dankzij dit project dagelijks met haar dochter. Terwijl ze voor dit project amper nog contact hadden.'

Afwisseling in het werk

#### Veerle Saegerman

Hoe zulke gesprekken nu juist verlopen, kan niemand beter vertellen dan Veerle Saegerman, verzorgende bij Zorgband Leie en Schelde. Ook zij zag het meteen zitten om mee te werken aan dit experiment.

'Elke woensdagochtend is het telkens weer spannend. Gaat alles wel werken?' begint Veerle enthousiast te vertellen. 'Maar dan begin ik eraan. Ik bel met de tablet, de knop springt op groen en ze nemen op. Oef! Dan ben ik blij dat het lukt en ik aan mijn gesprek kan beginnen. De gebruikers kijken enorm uit naar mijn telefoontjes. Zodra ik inbel, hoor ik hun enthousiasme: "Ach, trezebeze, ge zijt daar!" Af en toe moet ik zelfs zeggen dat ik ga opleggen, zodat ik ook nog naar de andere gebruikers kan bellen. Anders zouden de gesprekken blijven duren! Van in het begin verliepen de gesprekken eigenlijk heel vlot. Sommigen vertelden al meteen heel wat persoonlijke zaken. Het lijkt soms of de afstand kleiner is dan wanneer je fysiek met elkaar praat. Het spreekt vlotter en in alles wat ze zeggen zoek ik aanknopingspunten om het gesprek voort te zetten. Voor mij is het echt prettig om nu gebruikers te leren kennen uit andere gemeenten of zelfs andere provincies. De verschillende dialecten zorgen natuurlijk wel voor de nodige animo. Zo weet ik nu wat de pot schaft als er in Oostkamp *keun* op tafel staat.'

'Als verzorgende is het natuurlijk wel een fijne afwisseling om na 22 jaar ook eens thuis te werken. Het is een goeie afwisseling met het fysieke werk, maar het blijft wel intensief. Zo bel ik bijvoorbeeld met een dame die depressief is en eigenlijk niet meer wil leven. Zo'n babbel komt altijd wel binnen. Als je fysiek bij haar zou zijn, zou je haar eens een knuffel geven. Of



Veel potentieel  
in de toekomst

als je even niet weet hoe je het best reageert, ga je boven de was wegleggen, zodat je wat tijd krijgt om na te denken. Nu blijf je aan het scherm gekluisterd en dat maakt het mentaal zwaarder maar fysiek minder belastend. Wanneer je bij iemand thuis bent, neem je er vlug nog van alles bij: snel even de vaat doen of stofzuigen. Bij het beeldbellen gaat de hele aandacht naar het gesprek, de was en de plas zijn plots bijzaak. Voor mij vormt de afwisseling van het fysieke werk en videobellen een ideaal evenwicht. Elke week kijk ik uit naar wat ze meegemaakt hebben.'

'Door dit project kreeg ik als verzorgende ook beter zicht op wat er allemaal achter de schermen van de gezinszorg gebeurt. De eerste telefoontjes deed ik vanop het bureau. Zo zag ik wat onze verantwoordelijke allemaal moet doen. Ik heb plots beter zicht op de werking van de dienst en heb veel begrip voor wat onze verantwoordelijke allemaal realiseert,' besluit Veerle Saegerman.

#### Björn Verhoeven

'Toen we de vraag kregen of we aan dit project wilden deelnemen, hebben we niet lang getwijfeld,' vertelt Björn Verhoeven, directeur thuiszorg Zorgband Leie en Schelde. 'We hebben als organisatie nog een weg af te leggen wat betreft digitalisering en dit project is een mooie stap in de goede richting. De tablet maakt de verbinding tussen de gebruikers, hun netwerk en verschillende zorgverstrekkers. Bijvoorbeeld: wanneer iemand onverwacht is opgenomen in het ziekenhuis, kan de vaste verzorgende gemakkelijk eens polsen hoe het gaat. Of gebruikers die naar het woonzorgcentrum verhuizen, kunnen videobellen om contact te houden met de medewerkers van de dienst voor gezinszorg. We zien het ook als een manier om onze gezinszorg op termijn efficiënter te organiseren. Nu gaan verzorgenden soms langs om maaltijden klaar te zetten en na de middag stoppen ze nog even bij diezelfde gebruiker om na te gaan of alles gelukt is. Die tweede tussenstop zou

je kunnen vervangen door even inbellen om te polsen hoe het gaat.'

'Vanuit ons lokaal dienstencentrum hebben we natuurlijk ook vrijwilligers die bellen met inwoners. Maar het videobellen door verzorgenden gaat toch nog een stapje verder. De verzorgende is een professionele kracht die het gesprek vanuit een zorginstek voert. Tijdens de gesprekken gaan we met de gebruiker via bepaalde tools zoals "Mijn positieve gezondheid" op zoek naar de zorgdoelen die hij/zij wil bereiken. De link met doelgerichte zorg en BelRAI is snel gemaakt. Het helpt ons bij de opmaak of de evaluatie van een zorgplan inclusief een BelRAI-inschaling.'

'Natuurlijk hangt daar een tijdsinvestering vanuit Zorgband aan vast. Maar het valt goed mee en we doen het graag, want we zien veel potentieel! We geloven dat hybride gezinszorg helpt om de geesten te doen rijpen en na te denken over hoe we zorg anders kunnen organiseren. We werken nu als publieke dienst samen met private diensten uit andere gemeentes om gebruikers van op afstand te monitoren, waardoor ze langer thuis blijven wonen. Zo bellen medewerkers van Zorgband naar gebruikers van i-mens en omgekeerd. Dankzij dit project overstijgen we heel wat grenzen...'

JOKE VANDEWALLE

VVSG-stafmedewerker  
thuiszorg

LEEN VAN DEN HEUVEL

VVSG-stafmedewerker  
gezinszorg

Videobellen is een aantrekkelijke aanvulling op de klassieke thuishulp. Daarom biedt het agentschap Zorg en Gezondheid tijdelijk subsidies en regelluwt om de kracht en de voordelen van 'hybride gezinszorg' diepgaander te onderzoeken.



vvsg

Themababbel hybride gezinszorg

Wil je meer weten? Sluit dan op 6 december aan op onze themababbel. Tijdens dit online gesprek vertellen Veerle Saegerman, Evelyn De Kesel en Björn Verhoeven jullie graag uitgebreid over de werkwijze en mogelijkheden van hybride gezinszorg.

vvsg.be/opleidingen