

DRAAIBOEK BEELDSCHERMZORG

ZORG IN DE WIJK

SIGNAL EN MICROSOFT TEAMS

Versie: 22-04-2020

Titel: Draaiboek beeldschermzorg	Versienummer: 1
Auteur: iNurse - Zorg in de Wijk	Datum: 22-04-2020
Co-Auteur: Kwaliteit en Innovatie (K&I)	

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	3
Privacy.....	3
Voorwaarden voor het leveren van beeldschermzorg.....	3
Signal of Microsoft Teams.....	4
Instructie voor cliënten	4
Werkwijze	5
Vragen en ondersteuning.....	5
Bijlage 1: Overzicht mogelijkheden beeldschermzorg.....	6
Bijlage 2: 20 Praktische tips bij het leveren van beeldschermzorg	8

Titel: Draaiboek beeldschermzorg	Versienummer: 1
Auteur: iNurse - Zorg in de Wijk	Datum: 22-04-2020
Co-Auteur: Kwaliteit en Innovatie (K&I)	

INLEIDING

De druk op de zorg neemt steeds meer toe, we zien krapte op de arbeidsmarkt en een dubbele vergrijzing. Dit betekent dat we steeds slimmer en creatiever om moeten gaan met de mensen en de middelen die er zijn. Eén van de middelen die ingezet kan worden is het leveren van zorg via een beeldscherm. Juist nu (in tijde van Corona) kan dit een welkome methode zijn omdat we daarmee het aantal contactmomenten met kwetsbare cliënten kunnen reduceren. Gezien de nijpende situatie is het een voorwaarde om snel en eenvoudig te kunnen starten. Daarom is er gekozen om bij Zorg in de Wijk met de apps Microsoft Teams en Signal te werken. Deze applicaties zijn veilig, AVG-proof én gebruiksvriendelijk. Ook het netwerk van de cliënt kan deze apps gebruiken. Microsoft Teams en Signal kan je vinden op iedere iPhone van Cordaan. In dit document vind je alle informatie die je nodig hebt om beeldschermzorg in de praktijk in te kunnen zetten.

PRIVACY

Vanuit privacyoverwegingen en veiligheid van de cliënt en zorgverlener heeft Cordaan gekozen voor de apps Signal en Microsoft Teams. WhatsApp, Facetime, Skype en Zoom en andere populaire applicaties voor videobellen zijn daarom niet meer toegestaan. Kies welke app (Signal of Microsoft Teams) het beste past bij de cliënt.

VOORWAARDEN VOOR HET LEVEREN VAN BEELDSCHERMZORG

Om zorg via het beeldscherm te kunnen leveren moeten zowel jij als de cliënt aan bepaalde (rand)voorwaarden voldoen.

Wat heb je als zorgverlener nodig?

- Smartphone/tablet (Signal werkt niet op een tablet, Microsoft Teams wel);
- Internet (Wi-Fi / 4G)

Heb je geen smartphone van Cordaan? Er wordt op iedere locatie een telefoon uitgeleverd, speciaal om beeldschermzorg te kunnen leveren bij cliënten.

Wat heeft de cliënt nodig?

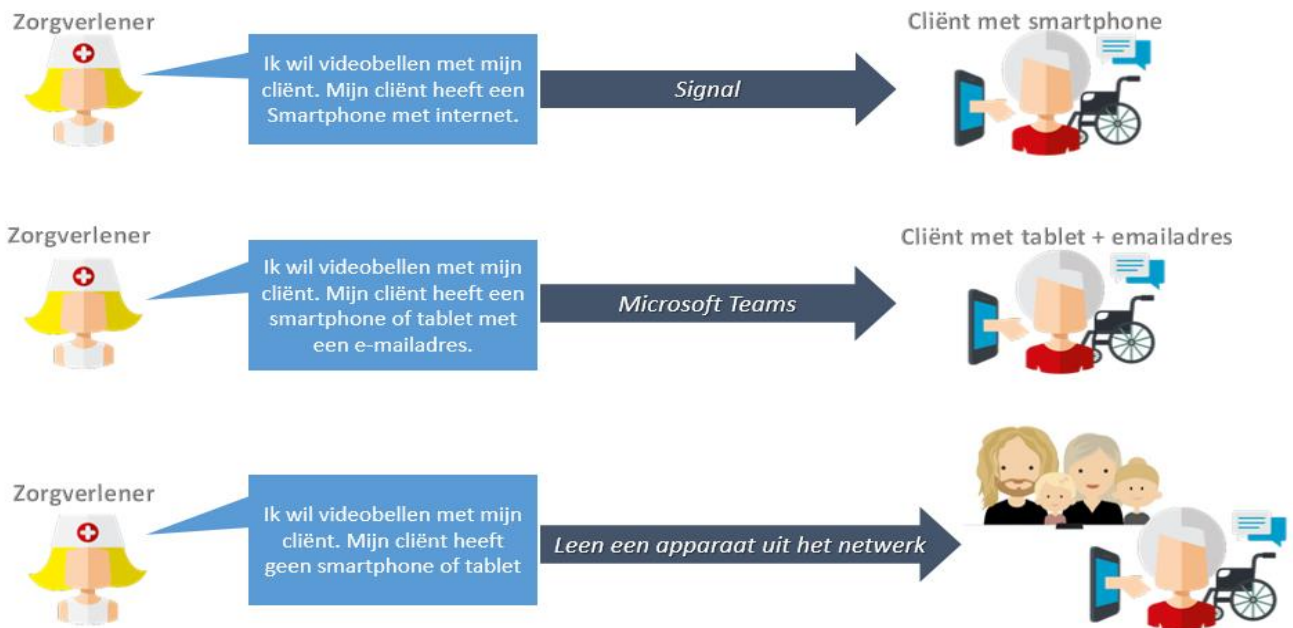
- Smartphone/tablet (Signal werkt niet op een tablet, Microsoft Teams wel);
- Internet (Wi-Fi / 4G);
- Goed zicht en gehoor.

Heeft de cliënt een iPhone? Dan heeft hij/zij een Apple ID met wachtwoord nodig. Heeft een cliënt geen device? Ga dan na of het mogelijk is om er smartphone te lenen uit het netwerk van de cliënt. Let op: Leen geen iPhone/iPad van Cordaan uit aan de cliënt!

Titel: Draaiboek beeldschermzorg	Versienummer: 1
Auteur: iNurse - Zorg in de Wijk	Datum: 22-04-2020
Co-Auteur: Kwaliteit en Innovatie (K&I)	

SIGNAL OF MICROSOFT TEAMS?

Er zijn twee mogelijkheden om beeldschermzorg te kunnen leveren. Op de onderstaande afbeelding kun je zien wanneer je voor welke applicatie kiest.



Figuur 1

INSTRUCTIE VOOR CLIËNTEN

Op Intranet ([klik hier](#)) vind je instructiekaarten voor cliënten over het installeren en het gebruik van zowel Signal en Microsoft Teams. De instructiekaarten maken onderscheid tussen Android en iOS. Vraag bij je cliënt dus altijd goed na wat voor soort device zij hebben.

Titel: Draaiboek beeldschermzorg	Versienummer: 1
Auteur: iNurse - Zorg in de Wijk	Datum: 22-04-2020
Co-Auteur: Kwaliteit en Innovatie (K&I)	

WERKWIJZE

Volg onderstaand stappenplan om succesvol aan de slag te gaan met het leveren van beeldschermzorg. De iNurses plannen via de teammanager een digitaal overleg in met het wijkteam om zo jou en je team te voorzien van alle informatie die je nodig hebt om beeldschermzorg in te kunnen zetten.

Stap 1	De EVV-er en wijkverpleegkundige maken een afspraak om te beoordelen welke cliënten in aanmerking komen voor beeldschermzorg. Gebruik hiervoor de lijst in bijlage 1.
Stap 2	De wijkverpleegkundige, de teammanager en het wijkteam maken afspraken aan de hand van de inventarisatie uit stap 1 hoe, wanneer en door wie beeldschermzorg wordt toegepast.
Stap 3	Ga na of deze cliënten een smartphone of tablet met internetverbinding hebben. Zo niet, ga na of de cliënt een (oud) device kan lenen uit het eigen netwerk.
Stap 4	Neem contact op met de cliënt en vertel dat beeldschermzorg wordt ingezet. Bespreek met hen de voordelen en op welke manier zij ondersteund worden.
Stap 5	Kies samen met de cliënt of je Microsoft Teams of Signal gaat gebruiken aan de hand van figuur 1 op de vorige pagina. Als de cliënt zowel een e-mailadres als een smartphone heeft, dan kies je voor de voorkeur van de cliënt.
Stap 6	Verzoek de cliënt, indien mogelijk, om zelfstandig (of met behulp van de mantelzorger) de app te downloaden. Klik hier voor de instructiekaarten.
Stap 7	Kan de cliënt Microsoft Teams of Signal niet zelf downloaden? Maak dan een afspraak om de cliënt te helpen, neem hiervoor voldoende tijd. Doe dit bij voorkeur gecombineerd met een zorgmoment.
Stap 8	Zodra alles is gedownload, controleer je via je eigen device of alles werkt.
Stap 9	Oefen het videobellen met de cliënt, totdat de cliënt alles begrijpt.
Stap 10	Maak afspraken met de cliënt over frequentie/dagen/tijdstip van het beeldzorgmoment.
Stap 11	Vraag na of de cliënt alles heeft begrepen. Laat de instructiekaart achter bij de cliënt zodat hij deze op een later moment kan teruglezen.
Stap 12	Neem beeldschermzorg op in de planning en in het zorgplan
Stap 13	Bespreek de cliënten die beeldschermzorg ontvangen ook tijdens cliëntbesprekingen.
Stap 14	Bij vragen kan je contact opnemen met de iNurse.

VRAGEN EN ONDERSTEUNING

Alleen Microsoft Teams en Signal zijn veilig genoeg om te videobellen. Andere apps zijn **NIET** veilig en mogen absoluut niet gebruikt worden.

Voor vragen en ondersteuning omtrent beeldschermzorg kan je terecht bij:

- Raadpleeg de tegel 'Thuiswerken bij Cordaan' op intranet en klik op de knop 'Hoe werkt videobellen/vergaderen?'. Hier vind je alle informatie die je nodig hebt.
- Werkt de app niet of heb je andere technische vragen? Neem dan contact op met de ICT-servicedesk via 020-4356333
- Heb je inhoudelijke vragen? Neem dan contact op met BEB via 020-2290160. BEB brengt jou in contact met één van de iNurses.

Titel: Draaiboek beeldschermzorg	Versienummer: 1
Auteur: iNurse - Zorg in de Wijk	Datum: 22-04-2020
Co-Auteur: Kwaliteit en Innovatie (K&I)	

BIJLAGE 1: OVERZICHT MOGELIJKHEDEN BEELDSCHERMZORG

ZORG	VANAF FUNCTIE:
Controle op, herinnering aan, beoordeling van persoonlijke verzorging <ul style="list-style-type: none"> - ADL - Eten en drinken - Slaap en rust patroon - Aan- en uittrekken steunkousen - Toiletgang (incl. legen katheter) - Huidcontrole - Verzorging van de huid 	Verzorgende C Ergotherapie
Controle en beoordeling van mobiliteit <ul style="list-style-type: none"> - Lopen - Transfers 	Ergotherapie Fysiotherapie
Controle op sociaal welbevinden <ul style="list-style-type: none"> - Sociale controle - Stimuleren tot activiteit en bewegen - Voorkomen van/begeleiden bij eenzaamheid 	Verzorgende C Ergotherapie / Fysiotherapie
Controle op, herinnering bij medicatiezorg <ul style="list-style-type: none"> - Inname van medicijnen - Oogdruppel 	Verzorgende IG Ergotherapie
Controle op, begeleiding bij diabeteszorg <ul style="list-style-type: none"> - Opdraaien insulinepen - Injecteren - Glucosemeting eenmalig - Glucosemeting vierpuntscurve 	Verzorgende IG
Controle op, begeleiding bij wondzorg <ul style="list-style-type: none"> - Wondgenezing - Exsudaat wondverband - Pleisterwissel - Hulpmiddelen zoals AD-materiaal 	Verzorgende IG Ergotherapie
Controle, begeleiding bij verpleegtechnische handelingen <ul style="list-style-type: none"> - Stomazorg - Drainzorg - Tracheazorg - Intramusculair injecteren - Klittenband zwachtels 	Verzorgende IG
Begeleiding bij verslavingszorg <ul style="list-style-type: none"> - Controle dagritme - Medicatie inname. 	Verzorgende IG
Begeleiding, ondersteuning en beoordeling bij/voor <ul style="list-style-type: none"> - Rouwverwerking - Mantelzorg - Cliënten met WLZ indicatie - Verloop en omgang ziekte - (Pre-)terminale cliënten - Chronisch zieken (COPD, hartfalen, NAH) - Tele-monitoring (bloedglucose, bloeddruk, hartfilmpjes) 	Verpleegkundige in de wijk Ergotherapie / Fysiotherapie
Titel: Draaiboek beeldschermzorg	Versienummer: 1
Auteur: iNurse - Zorg in de Wijk	Datum: 22-04-2020
Co-Auteur: Kwaliteit en Innovatie (K&I)	

Advies, instructie en voorlichting aan <ul style="list-style-type: none"> - Cliënten - Mantelzorg - Aanwezige hulpverlener bij client 	Verpleegkundige in de wijk Ergotherapie / Fysiotherapie
Intake	Wijkverpleegkundige Ergotherapie / fysiotherapie
Evaluatie van zorg	Wijkverpleegkundige Ergotherapie / Fysiotherapie
Observatie van woonruimte	Ergotherapie
Begeleiden bij ontslag ziekenhuis/verpleeghuis naar huis	Wijkverpleegkundige Ergotherapie / Fysiotherapie

Titel: Draaiboek beeldschermzorg	Versienummer: 1
Auteur: iNurse - Zorg in de Wijk	Datum: 22-04-2020
Co-Auteur: Kwaliteit en Innovatie (K&I)	

BIJLAGE 2: 20 PRAKTISCHE TIPS BIJ HET LEVEREN VAN BEELDSCHERMZORG

TIPS M.B.T. BEELD:

1. Zorg voor een rustige achtergrond, bijvoorbeeld een witte muur;
2. Zorg ervoor dat je niet gestoord kunt worden, hang eventueel een bordje aan je deur. Binnenvallende collega's, telefoontjes, een koffieautomaat, het leidt allemaal af;
3. Zorg dat je niet tegen het licht in zit, maar dat je gezicht ook geen spookachtige schaduwen krijgt. Ga daarom bij voorkeur met je gezicht naar een raam toe zitten, dan ben je het beste zichtbaar;
4. Zet je device zo nodig ergens tegenaan zodat je niet wiebelt;
5. Ga niet te dichtbij het scherm zitten, maar ook niet te ver weg. Zorg dat de camera recht op je gezicht staat en film jezelf niet van onderen. Dan kijkt iedereen in je neusgaten. Test dat vooraf.

TIPS M.B.T. GELUID:

6. Zorg voor een stille en rustige ruimte;
7. Bel niet met meerdere mensen tegelijk in één ruimte i.v.m. privacy en geluidsoverlast;
8. Realiseer je dat alle bewegingen dicht bij de microfoon ongewenst geluid kunnen veroorzaken;
9. Zet je telefoon op stil als je videobelt met je iPad;
10. Het is handig om een oortje of koptelefoon te gebruiken. Dat houdt je gefocust en zorgt dat jij alles goed kunt horen.

TECHNIEK:

11. Maak alleen gebruik van Signal of Microsoft Teams;
12. Test voorafgaand je Wi-Fi, kijk of je voldoende streepjes/bereik hebt;
13. Test de applicatie eerst met een collega als je nog nooit eerder beeldschermzorg geleverd hebt;
14. Log tijdig in om goed voorbereid te zijn.

PRIVACY:

15. Bel je met een cliënt die voor het eerst beeldschermzorg krijgt? Besteed dan extra aandacht aan de veiligheid van de verbinding;
16. Ook bij online afspraken tellen de privacyregels. Maak geen opnames van het scherm;
17. Let goed op dat je het gesprek afsluit i.v.m. privacy.

CLIËNTCONTACT:

18. Gebruik humor om de eventuele spanning van het voor de eerste keer videobellen te verzachten;
19. Realiseer je dat iemand die nog nooit met video gebeld heeft even tijd nodig heeft om te wennen. Blijf er de eerste keer even bij en doe het samen;
20. Bewaak de tijd en zorg dat je ook echt op de afgesproken tijd begint en eindigt.

Voor informatie zie: www.digivaardiginzorg.nl

HEEL VEEL SUCCES!

Titel: Draaiboek beeldschermzorg	Versienummer: 1
Auteur: iNurse - Zorg in de Wijk	Datum: 22-04-2020
Co-Auteur: Kwaliteit en Innovatie (K&I)	