

SIMBA

Succesvol IMplementeren van Beeldbellen binnen Ambulante hulpverlening Samenvatting

--- juni 2017 ---

Waarover gaat het?

Binnen het welzijnswerk en de gezondheidszorg wordt, tijdens of tussen face-to-face gesprekken, steeds meer gebruik gemaakt van online hulptoepassingen. Het doel is om de begeleiding of de behandeling te versterken of een face-to-face gesprek occasioneel te vervangen. In dat geval spreken we van blended hulp, een mix van face-to-face contacten en online hulptoepassingen.



Beeldbellen, een online gesprek via ICT-toepassingen waarbij hulpverleners en cliënten elkaar zien en horen in 'real time', is daar een duidelijk voorbeeld van. Het gaat daarbij zowel om de gratis beschikbare beeldbelmogelijkheden zoals Skype, Facetime, WhatsApp, ..., als om betalende mogelijkheden zoals

Foto Omring.nl <http://ow.ly/g4zm30cLv99>

ZOOM of de voor professioneel welzijnswerk en gezondheidszorg ontwikkelde en beveiligde beeldbelprogramma's zoals cContact, spreekkameronline.nl, PatientHub, Webcamconsult.

Het implementeren van beeldbellen is echter geen sinecure. Innovatiedrempels zijn onder andere:

- beperkte aandacht voor het strategisch belang van beeldbellen voor de werking,
- het ontbreken van een goed businessmodel voor het inbedden van beeldbellen,
- een terugval als financiering van een project uitdooft,
- gebrek aan aandacht voor beeldbellen bij een brede groep medewerkers,
- gebrek aan competenties om beeldbellen aan te prijzen bij cliënten,
- gebrek aan degelijke hardware en een stabiele internetverbinding voor de medewerkers,
- het gebrek aan betrokkenheid van eindgebruikers (hulpverleners en cliënten) bij het ontwikkelen van het beeldbelaanbod.

Hierdoor doven initiatieven vaak uit of geraken ze niet breed ingebed in de werking van welzijns- en zorgorganisaties. De sector is zich bewust van deze innovatiedrempels maar het ontbreekt vaak aan concreet inzetbare instrumenten om de volledige implementering tot een goed einde te brengen.

De beoogde sector

Dit project richt zich op het inzetten van beeldbellen in de brede welzijns- en gezondheidszorgsector. Om de uitwerking haalbaar te houden werd gekozen voor drie welzijns- en zorgsectoren waarbij beeldbellen ingezet wordt in ambulante begeleidingen.

De drie concrete proeftuinen die we in dit project beogen zijn:

- de geestelijke gezondheids- en verslavingszorg;
- de thuiszorg;
- de integrale jeugdhulp.

Bij de aanvraag werden volgende 28 organisaties reeds als mogelijke werkveldpartners opgenomen:

- uit de sector geestelijke gezondheids- en verslavingszorg: CAD Limburg, CGG Ahasverus, CGG Brussel, CGG Kempen, CGG PassAnt, CGG VAGGA, CGG Waas en Dender, FDGG, Free Clinic, PZ Menen, VAD, Zorgnet-Icuro;
- uit de thuiszorgsector: CM, Onlinebuurten;
- uit de integrale jeugdhulp: vzw Apart, CAW Oost-Vlaanderen, CKG De Schommel, De Cocon, De Wissel, Huize Sint-Vincentius, Jeugdorp vzw, Nieuwland vzw, Oranjehuis, Sporen vzw, Steunpunt Jeugdhulp, Tonuso;
- ICT-aanbieders: Cubigo, Online-hulpverlening.be.

In de loop van het project kunnen andere organisaties nog aansluiten.

Focus

Dit project focust bijgevolg op de mogelijkheden en (het wegwerken van) de drempels voor het implementeren van (bestaande) beeldbeltools in ambulante blended welzijnswerk en gezondheidszorg en zal de 2.600 aanbieders uit de Vlaamse welzijns- en zorgsector bruikbare kaders en instrumenten bieden om beeldbellen te implementeren in hun werking.

Het Business Model Canvas (BMC) dient hierbij als kader om organisaties in staat te stellen om ...

- ... relevante netwerken en strategische partners in kaart te brengen,
- ... te bepalen waar beeldbellen een meerwaarde kan zijn,
- ... deontologische vragen bij het inzetten van beeldbellen uit te zuiveren ,
- ... scherp te krijgen wat het implementeren van beeldbellen betekent voor de medewerkers,
- ... de keuze voor een beeldbeltool te argumenteren,
- ... de meerwaarde voor de hulpvrager of cliënt hard te maken,
- ... na te gaan of en hoe de relatie met de cliënt wijzigt,
- ... te bepalen hoe beeldbellen kan gecombineerd worden met andere communicatievormen,
- ... te bepalen bij welke cliëntensegmenten beeldbellen kan 'werken',
- ... de kostenstructuur van de implementatie van beeldbellen op te maken.

Aanpak

Binnen elke proeftuin zullen tijdens verschillende sessies ontwerpkaders, checklists, hulpmiddelen voorgesteld worden om op bovenstaande aspecten een antwoord te geven. De organisaties kunnen deze instrumenten inzetten en er feedback op geven zodat deze geoptimaliseerd kunnen worden.

Tevens wordt gezorgd voor 'impulsmomenten' waarbij extra expertise wordt ingebracht. Deze extra impulsen hebben betrekking op ...

- ... professionele netwerken creëren voor beeldbellen;
- ... storytelling en het belang van overtuigingskracht van taal en verhaal;
- ... SROI – budgetteren op korte en op lange termijn;
- ... User Based Experience – het belang van betrekken van cliënten en basiswerkers.

Dit proces zal minimum 5 tot maximum 10 sessies per proeftuin in beslag nemen (equivalent met max 10 dagen begeleiding door de projectmedewerkers).

Eindproduct

Het eindproduct van dit Tetraproject zal bestaan uit een set hulpmiddelen (implementeringskaders en instrumenten) op micro-, meso- en macroniveau om op een succesvolle manier beeldbellen in welzijns- en zorgorganisaties te integreren.

Op microniveau denken we daarbij onder andere aan hulpmiddelen (infographics, do's en don'ts, ...) die een hulpverlener kan inzetten voor het introduceren van beeldbellen in een cliëntsituatie.

Op mesoniveau gaat het onder andere om vormings- en randvoorwaarden (checklisten, budgettool, ICT-requirementslist, ...) die noodzakelijk zijn in een organisatie om beeldbellen professioneel in te zetten.

Op macroniveau gaat het onder andere om inspirerende praktijkvoorbeelden en een inventaris van regelgevende beperkingen waarmee koepels en steunpunten en de Vlaamse en Federale overheid aan de slag kunnen om beeldbellen in zorg en welzijn te faciliteren.

Deze set hulpmiddelen worden gebundeld in een online toolbox (implementeringskaders en instrumenten) die nadien ook vlot inzetbaar zal zijn in andere welzijns- en zorgsectoren omdat de gekozen proeftuinen exemplarisch zijn voor de ontwikkeling van beeldbellen in het bredere welzijnswerk en de gezondheidszorg.

De implementeringskaders en instrumenten zullen gratis online ter beschikking gesteld worden (onder andere via www.knooppunt-online.be en www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be) en zullen via de elektronische nieuwsbrieven van koepels en steunpunten in welzijnswerk en gezondheidszorg verspreid worden. In het hoger onderwijs zal de verspreiding plaatsvinden via het postgraduaat Onlinehulp voor Welzijn en Gezondheid, via vormingsmomenten en via opleidingsonderdelen in de basisopleidingen van relevante hoger onderwijsopleidingen.

Projectduur

Dit project zal uitgevoerd worden van tussen 1 december 2017 en 30 november 2019

Partners in dit project

Dit project wordt uitgevoerd door medewerkers van ...

... Arteveldehogeschool – opleidingen Sociaal werk, Bedrijfs- en Communicatiemanagement

... UC Leuven-Limburg – UC Limburg – Diepenbeek

... UC Leuven-Limburg – UC Leuven – Heverlee

Er zal ook buitenlandse expertise ingeschakeld worden.

Contact

In verband met dit project kan je contact opnemen met ...

... Philippe Bocklandt van Arteveldehogeschool – Sociaal werk - philippe.bocklandt@arteveldehs.be

... Elise Pattyn van Arteveldehogeschool – Sociaal werk - elise.pattyn@arteveldehs.be

... Davy Nijs van UC Leuven-Limburg - davy.nijs@ucll.be

Verder opvolgen ?

Dit project kan je verder ook opvolgen via

<http://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/onlinehulpmethodiek/simba-beeldbellen/>