

Dit boekje is bestemd voor mensen met psychische klachten en iedereen die met hen te maken heeft of krijgt, zoals onze medewerkers, familieleden, vrienden, kennissen, bestuurders, managers en hulpverleners binnen de gezondheidszorg, gemeenten, welzijnsorganisaties, woningcorporaties en het bedrijfsleven.

10 visies op digitale begeleiding met beeld

RIBW Zaanstreek, Waterland en West-Friesland

Slenkstraat 201-4, 1441 MN Purmerend

Tel: (0800) 33 88 33 88

info@ribwzwwf.nl

www.ribwzwwf.nl

RIBW PROFESSIONELE BEGELEIDING
BIJ PSYCHISCHE KLACHTEN
ZAANSTREEK WATERLAND WEST-FRIESLAND



December 2013



RIBW

PROFESSIONELE BEGELEIDING
BIJ PSYCHISCHE KLACHTEN

ZAANSTREEK WATERLAND WEST-FRIESLAND



De RIBW Zaanstreek Waterland West-Friesland staat in de huidige tijd van bezuinigingen voor een complexe uitdaging: de kwaliteit van zorg voor haar cliënten behouden en deze realiseren met minder mensen en middelen. En dat terwijl het aantal zorgbehoevende cliënten toeneemt. Een patstelling? Niet helemaal. De RIBW is namelijk een organisatie die creatief en innovatief omgaat met de actuele maatregelen. De organisatie durft in een tijd als deze nieuwe mogelijkheden te onderzoeken en nieuwe paden te bewandelen.

Op 1 januari 2013 startte de RIBW, bij wijze van proef, met de pilot digitale begeleiding met beeld. Hulpverlening via een iPad. Van meet af aan waren veel van onze cliënten en medewerkers enthousiast. Natuurlijk waren er ook kritische geluiden. Digitale begeleiding, is dat niet te onpersoonlijk? En, hoe behouden we onze kwaliteit van zorg?

Na afloop van een pilot kun je natuurlijk een kwantitatief onderzoek houden. Wat zijn de kosten? Wat zijn de baten? En wat levert deze manier van werken onze organisatie op? Natuurlijk doen we dit. Toch vind ik het minstens zo belangrijk om te laten zien wat digitale begeleiding met beeld kwalitatief betekent voor onze cliënten en werknemers. Uit de pilot bleek namelijk dat deze vorm van begeleiding op geen enkele manier onder doet voor fysieke begeleiding. Het vormt juist een heel goede aanvulling hierop.

Digitale begeleiding met beeld is daarom vanaf juli 2013 als aanvullende werkwijze binnen onze organisatie ingezet. Als bestuurder ben ik trots op alle cliënten en medewerkers die zich ervoor hebben opengesteld om deze innovatieve methode tot een succes te maken. Bedankt voor jullie inzet!

Ria von Bönninghausen tot Herinkhave – Visser
Raad van Bestuur

Purmerend, december 2013

Digitale begeleiding met beeld

Het gebruik van internet, mobiele telefoons, computers en tablets is niet meer weg te denken uit onze maatschappij. Ook het onderhouden van sociale contacten via het internet wordt steeds gewoner. Door digitale begeleiding met beeld speelt de RIBW in op deze ontwikkeling.

Wat is digitale begeleiding met beeld?

Digitale begeleiding met beeld is een nieuwe manier van begeleiden met behulp van de iPad. De cliënt en de begeleider worden door de RIBW uitgerust met een iPad. Op deze iPad zit het eenvoudig te bedienen beeldbelprogramma Facetime. Via dit programma hebben cliënt en begeleider contact met elkaar terwijl zij elkaar op het beeldscherm zien. Deze vorm van begeleiding vormt een aanvulling op de traditionele begeleiding waarbij de begeleider op bezoek komt bij de cliënt. In principe zorgen begeleider en cliënt ervoor dat zij op de afgesproken tijd met de iPad zijn aangesloten op het internet.

Voor wie is digitale begeleiding met beeld?

In principe is deze begeleidingswijze voor alle cliënten van de RIBW die in hun eigen woonomgeving begeleiding krijgen. Tot voor kort kregen deze cliënten uitsluitend fysieke begeleiding, waarbij de begeleider bij hen thuis de benodigde hulp verleende. Korte frequente contacten behoorden niet tot de mogelijkheden. Door de invoering van digitale begeleiding met beeld kunnen begeleiders regelmatig korte begeleidingsmomenten inplannen met hun cliënten. De toename van het aantal contactmomenten betekent dat begeleiders eerder in staat zijn een terugval te signaleren. Ook de cliënt kan zelf eenvoudig contact leggen met de begeleider op momenten dat hij of zij dat nodig heeft. De RIBW zet digitale begeleiding in gecombineerd met fysieke begeleiding. De ervaring leert namelijk dat sommige vraagstukken fysieke aanwezigheid vergen. Onze cliënten geven aan dat veel vraagstukken zich prima lenen voor digitale begeleiding met beeld.


Waarom zet de RIBW digitale begeleiding met beeld in?

Door digitale begeleiding met beeld kan een begeleider optimaal inspelen op de begeleidingsvragen van een cliënt. Meerdere keren per week even kort contact, bijvoorbeeld om een cliënt 's ochtends op weg te helpen of bij een dreigende crisissituatie, kan. Deze vorm van begeleiding is daarom nog meer vraaggestuurd.

Een bijkomend voordeel is dat er dankzij deze innovatieve manier van werken op reiskosten en reistijd van begeleiders wordt bespaard. Op deze manier kunnen meer cliënten thuis begeleiding ontvangen voor hetzelfde geld en met behoud van kwaliteit. Een mooi antwoord op de huidige tendens 'meer voor minder', waarbinnen organisaties met minder geld dezelfde kwaliteit moeten waarborgen voor hun cliënten. Zo werkt de RIBW aan haar toekomstbestendigheid.

Wat zijn de voordelen van digitale begeleiding met beeld?

Digitale begeleiding vergroot de zelfredzaamheid van de cliënt. De cliënt staat meer op eigen benen, zonder het gevoel te hebben er alleen voor te staan. Er is een sterk vangnet voor de momenten waarop het even wat minder gaat.



“Ik vind digitale begeleiding een heel mooie aanvullende manier van hulpverleners. En het is zo simpel.”

Zelfstandigheid en samenwerking

“Om drie simpele redenen ben ik heel enthousiast over digitale begeleiding met beeld”, vertelt Ron. “Ten eerste vergroten we met een iPad de zelfstandigheid van onze cliënten. Zij zijn niet meer afhankelijk van een medewerker die hen op een bepaald tijdstip bezoekt. Ze beslissen zelf wanneer ze aankloppen met hun hulpvraag. Ten tweede kunnen onze medewerkers de hulpverlening efficiënter inzetten. Dit betekent weinig tot geen reistijd. Ten derde kan digitale begeleiding de samenwerking tussen verschillende (zorg)instellingen bevorderen.”

“Het zou heel mooi zijn als onze cliënten via hun iPad op eenzelfde wijze terecht kunnen bij bijvoorbeeld hun begeleider, de behandelaar en de gemeente”, vervolgt Ron. “Als daarnaast ook andere organisaties, zoals nutsbedrijven, over een toegankelijke app beschikken, maakt dit het plaatje compleet. Het idee om verschillende dienstverlenende en ondersteunende apps op onze iPads aan te bieden voor cliënten staat nog in de kinderschoenen. Wel bieden wij al apps aan van enkele GGZ-instellingen waarbij onze cliënten in behandeling zijn. Daarnaast zijn wij in gesprek met een gemeente over de ontwikkeling van een dienstverlenende en ondersteunende app. In het kader van de Wmo moeten onze cliënten straks veel zelf regelen bij hun gemeente: de aanvraag van zorg, een toeslag of een uitkering. Het zou geweldig zijn als we hen, in samenwerking met gemeentes, daarin kunnen ondersteunen door een app op de iPad.”

Een wens richting de toekomst is beeldbellen met meerdere personen tegelijk. “Dit kan nu nog niet. Toch vind ik digitale begeleiding al een heel mooie aanvullende manier van hulpverleners. Maar wat ik vind, is natuurlijk niet leidend. Het allerbelangrijkste zijn de ervaringen en belevingen van onze medewerkers en cliënten. Hun verhalen belichten in 10 visies een succesvolle stap vooruit.”

Ron, hoofd bedrijfsvoering, 40 jaar



**10 visies
op digitale begeleiding met beeld**



“Digitale begeleiding doet kwalitatief niet onder voor fysieke begeleiding.”

Meer met minder

Mary startte in oktober 2012 als Locatiehoofd bij het ambulante team Zaandam. Ze werd projectleider van de pilot digitale begeleiding met beeld. “De betrokken medewerkers waren helemaal enthousiast over deze nieuwe werkwijze en namen mij hier direct in mee.”

Mary ziet medewerkers hun werktijd flexibeler en efficiënter indelen. “Via een beeldscherm kun je het geijkte praatje over het weer overslaan. Gesprekken gaan hierdoor sneller naar de kern. Onze werknemers zijn door de inzet van digitale begeleiding minder op pad en kunnen meer cliënten bedienen. Dit is belangrijk in een tijd waarin we meer moeten doen met minder middelen.” Toch is het voor Mary heel belangrijk dat de RIBW de kwaliteit van zorg voor cliënten behoudt. “Hoe dit gebeurt? Digitale begeleiding doet kwalitatief niet onder voor fysieke begeleiding. Begeleiders bespreken dezelfde onderwerpen met hun cliënt. Sommige cliënten hebben zelfs het gevoel dat hun begeleider bij hen aan de keukentafel zit. Op de momenten dat er fysieke begeleiding nodig is, wordt deze acuut ingezet, bijvoorbeeld bij een dreigende crisis. Ik vermoed dat we in de toekomst, naast de fysieke begeleiding, ongeveer 85% van onze begeleiding digitaal kunnen aanbieden.”

“Het enthousiasme van medewerkers voor de nieuwe manier van werken hangt vooral af van hun eigen ‘know-how’”, aldus Mary. “Ook is de complexiteit van de cliëntengroep bepalend. Iemand die alleen 65-plussers begeleid, heeft wat meer tijd nodig dan iemand die enkel jongeren ondersteunt.” Als leidinggevende probeert Mary gunstige voorwaarden te scheppen. “Per gebied zoeken we momenteel uit waar we wifipunten kunnen creëren. Gemeentehuizen, sociale wijkteams en andere zorgorganisaties lijken hiervoor praktische locaties. Onze medewerkers moeten in de toekomst op diverse plekken in de regio terecht kunnen voor beeldbellen. Dit vergroot hun flexibiliteit en hun mogelijkheden tot samenwerking.”

Mary, projectleider digitale begeleiding met beeld, 31 jaar

Niet meer in de file

“Omdat ik graag vanaf het begin betrokken wilde zijn bij de inzet van digitale begeleiding met beeld, nam ik deel aan de werkgroep”, vertelt Jans. “Ik wilde meedenken, meepraten en meebeslissen. Ik was meteen positief en dat ben ik nog steeds.”


Jans woont op Texel. “Ik ben anderhalf uur onderweg naar mijn werk. Als er file staat, loopt mijn reistijd op. Door de inzet van digitale begeleiding kan ik thuis opstarten. Zo ontwijk ik de file. Een enkele keer blijf ik een hele dag op het eiland en werk vanuit daar. In de toekomst wil ik dit vaker doen.”

Jans' cliënten reageerden wisselend. “Een aantal cliënten reageerde direct enthousiast. Zij waren zelf al bekend met moderne techniek. Een van mijn cliënten wilde niets weten van de iPad, totdat hij zag hoeveel voordelen zo'n apparaat biedt. Nu zoekt hij geregeld naar informatie op het internet.”

Sommige cliënten ervaren digitale begeleiding alsof Jans bij hen is. “Zij zetten de iPad op de plek waar ik altijd zit. Ook nemen we een kop koffie, net als anders.” Toch blijven er ook cliënten bij wie digitale begeleiding, volgens Jans, niet past. “Ik begeleid een slechtiende meneer. Hij heeft er niets aan als hij mij als een vlek op een klein schermje ziet.”

Onlangs ontdekte Jans een nadeel van de iPad. Het apparaat kan kapot. “Ik liet 'm per ongeluk uit mijn handen vallen. Daardoor brak het glas. Toen ik het toestel ter reparatie inleverde, merkte ik hoe afhankelijk ik ervan ben. Al mijn afspraken en contactgegevens staan erin. En ik bel ermee. Een iPad is een heerlijk klein apparaatje, maar bij een storing of een defect ben je direct ongelofelijk onthand.”

Jans, ambulante begeleider, 50 jaar



“Cliënten zetten de iPad op de plek waar ik altijd zit. Ook nemen we een kop koffie, net als anders.”



**“Deze vorm van begeleiding
biedt mij een enorme vrijheid.”**

Vrijheid

Sinds Yoeri digitale begeleiding krijgt, is hij een stuk flexibeler. “Deze vorm van begeleiding biedt mij een enorme vrijheid. Ik hoef niet meer thuis te blijven omdat ik een afspraak heb met mijn begeleidster Jans. Het geeft mij meer mogelijkheden om dingen buiten de deur te doen en toch regelmatig gesprekken met haar te hebben. Zo kon ik bijvoorbeeld mijn re-integratiewerkzaamheden uitbreiden, zonder mijn afspraken met Jans te verzetten. Op mijn werk gaf ik aan dat ik een extra dag kon werken, maar dat ik tussen 11 en 12 uur niet beschikbaar was. Dan zat ik in een lege vergaderzaal met mijn iPad met Jans te bellen.”

Om goed te kunnen functioneren heeft Yoeri structuur nodig. “Dit hoort bij mijn ziektebeeld.” De iPad heeft voor hem dan ook een groot bijkomend voordeel. “Je kunt je eigen leven op een heel makkelijke manier organiseren, via een to-do-app en een digitale agenda. Het is soms best een puzzel om de balans te vinden tussen werk, vrije tijd en huishouden.”

Via de iPad kan Yoeri zijn begeleidster goed op de hoogte houden. “Op de momenten dat zij niet fysiek aanwezig is, kan ik haar toch even meenemen in mijn leven. Dat vind ik mooi aan deze vorm van begeleiding. Daarnaast vind ik het heel fijn dat de begeleiding niet per se in dat ene uurtje per week hoeft plaats te vinden. Door mijn ziektebeeld ben ik periodes erg somber. Op die momenten bel ik vaak tussen de bedrijven door met Jans. Dat ik haar dan vaker spreek, is voor mij een enorme steun. Ze ziet hoe ik me voel en kan goed inschatten wat ik nodig heb. Als er een crisis dreigt, grijpt ze snel in.”

Yoeri, cliënt, 39 jaar

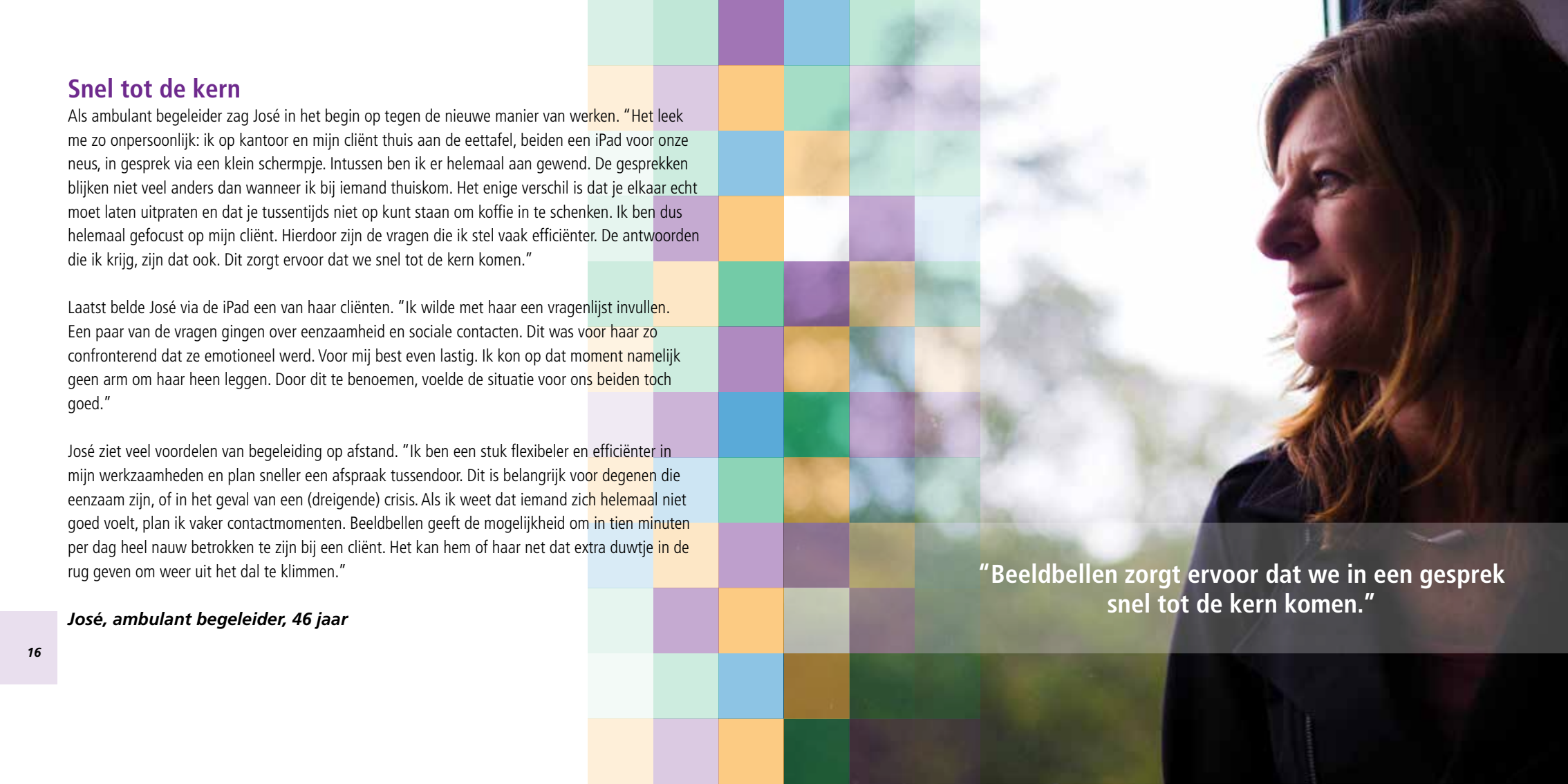
Snel tot de kern

Als ambulante begeleider zag José in het begin op tegen de nieuwe manier van werken. “Het leek me zo onpersoonlijk: ik op kantoor en mijn cliënt thuis aan de eettafel, beiden een iPad voor onze neus, in gesprek via een klein schermje. Intussen ben ik er helemaal aan gewend. De gesprekken blijken niet veel anders dan wanneer ik bij iemand thuiskom. Het enige verschil is dat je elkaar echt moet laten uitpraten en dat je tussentijds niet op kunt staan om koffie in te schenken. Ik ben dus helemaal gefocust op mijn cliënt. Hierdoor zijn de vragen die ik stel vaak efficiënter. De antwoorden die ik krijg, zijn dat ook. Dit zorgt ervoor dat we snel tot de kern komen.”

Laatst belde José via de iPad een van haar cliënten. “Ik wilde met haar een vragenlijst invullen. Een paar van de vragen gingen over eenzaamheid en sociale contacten. Dit was voor haar zo confronterend dat ze emotioneel werd. Voor mij best even lastig. Ik kon op dat moment namelijk geen arm om haar heen leggen. Door dit te benoemen, voelde de situatie voor ons beiden toch goed.”

José ziet veel voordelen van begeleiding op afstand. “Ik ben een stuk flexibeler en efficiënter in mijn werkzaamheden en plan sneller een afspraak tussendoor. Dit is belangrijk voor degenen die eenzaam zijn, of in het geval van een (dreigende) crisis. Als ik weet dat iemand zich helemaal niet goed voelt, plan ik vaker contactmomenten. Beeldbellen geeft de mogelijkheid om in tien minuten per dag heel nauw betrokken te zijn bij een cliënt. Het kan hem of haar net dat extra duwtje in de rug geven om weer uit het dal te klimmen.”

José, ambulante begeleider, 46 jaar



“Beeldbellen zorgt ervoor dat we in een gesprek snel tot de kern komen.”

**“Via Skype klets ik met vrienden,
gewoon tijdens de afwas!”**



Therapeutische werking

De begeleidster van Karen kwam voorheen iedere week bij haar thuis. Sinds de introductie van het beeldbellen komt ze één keer in de twee weken. De andere week bellen ze via de iPad.

Karen: “Ik vind het grappig dat we elkaar kunnen zien en horen via de iPad. De gesprekken tussen ons zijn nog steeds dezelfde: we bespreken hoe het met me gaat, wat ik heb gedaan, wat ik ga doen, wat ik moeilijk vind, enzovoorts. Onlangs lag mijn vader vanwege een hartinfarct in het ziekenhuis. Ik deel op zo’n moment mijn zorgen met José, gewoon via de iPad. Zij moedigt me aan en geeft me advies. In het begin was het wel even vreemd om op deze manier met elkaar te praten. Nu is het net alsof we naast elkaar zitten.”

Karen merkt dat de iPad voor haar een therapeutische werking heeft. “Ik gebruik het apparaat voor Facebook, Youtube en internet. Ook speel ik er spelletjes op. Als ik op Facebook kijk, word ik heel rustig. Het werkt op mij kalmerend als ik me gestrest voel.”

Daarnaast vergroot het haar netwerk. “Ik vind het leuk om te lezen waar anderen mee bezig zijn. Op Facebook ben ik bijvoorbeeld bevriend met mijn oude buurmeisjes, met familieleden en met andere bekenden van vroeger. Ik zie ze niet in het dagelijks leven, maar weet op deze manier wel wat ze doen en wat ze bezighoudt.”

Via Skype belt Karen met vrienden. “Ik vind dit leuker dan bellen via de telefoon omdat ik mijn vrienden via de iPad kan zien. Ze nemen de camera tijdens het bellen wel eens mee naar de keuken. Dan kletsen we gewoon door tijdens de afwas!”

Karen, cliënt, 40 jaar

Stok achter de deur

Door haar ADD (Attention Deficit Disorder) is Marloes een chaotisch mens. "Ik kan mijn aandacht moeilijk bij één ding houden en raak snel overvoerd. Mijn huis is geregeld een chaos. In mijn agenda plan ik maximaal drie afspraken per week, anders raak ik overbelast."


Beeldbellen is voor haar een uitkomst. "Mijn begeleidster vermoedde dat deze vorm van begeleiding voor mij minder belastend zou zijn. Dat klopt. Een fysiek bezoek van José tel ik bij de drie afspraken die ik per week maak. Beeldbellen valt hier voor mij niet onder. Dit kan ik er makkelijker naast doen."

Via de iPad belt Marloes wekelijks een half uur met haar begeleidster. "Dit geeft mij rust. Ik heb geen stress over mijn kleding, ik kan gewoon in mijn trainingsbroek achter de iPad zitten. Daarnaast kan ik op iedere rustige plek met José bellen. Ik hoef niet per se thuis te zijn. Het is al eens voorgekomen dat ik vanuit de auto met haar belde omdat ik niet op tijd terug was van een andere afspraak. Verder vind ik het heel fijn dat ik José nu wekelijks spreek. De frequentie van de afspraken maakt dat ik een stok achter de deur heb om mijn huis netjes te houden. Als we bellen, laat ik met de iPad zien hoe mijn huis eruit ziet. Soms ben ik heel trots, dan neem ik José mee door alle leefruimtes. Soms wil ik bepaalde kamers even niet aan haar tonen omdat ze niet op orde zijn."

Marloes vindt beeldbellen heel makkelijk en prettig. "Toch blijft het fijn om elkaar af en toe fysiek te zien. Zo houden we ons contact persoonlijk."

Marloes, cliënt, 45 jaar

"De iPad is voor mij een stok achter de deur om mijn huis netjes te houden."



“Cliënten voelen zich meer betrokken als ze mijn conversatie met hun behandelaar kunnen volgen.”

Korte lijnen

“Ik was direct een groot voorstander van de invoering van digitale begeleiding met beeld”, vertelt Remko. “Het past bij onze huidige, moderne tijd en geeft zoveel extra mogelijkheden. Tien jaar geleden hadden mensen bedenkingen bij de mobiele telefoon. Nu vindt iedereen zo’n ding doodnormaal. Over een paar jaar is de iPad net zo ingeburgerd.”

Voor zijn collega’s fungeerde Remko als vraagbaak. “Ik ben technisch aangelegd en weet veel van computers. Daarnaast vind ik het ook nog eens leuk om computerproblemen op te lossen. Vaak gaat het om simpele dingen als de instellingen in iemands menu. Voor collega’s bij wie Facetime erg traag was, zette ik soms alleen de wiferverbinding aan. In het land der blinden is één oog koning zal ik maar zeggen.”

Door beeldbellen kan Remko goed inschatten hoe het met een cliënt gaat. “Bij een cliënt met een alcoholprobleem zag ik onlangs dat het behoorlijk mis was. Ik belde direct haar begeleider van de Brijder en zette mijn telefoon op de luidspreker. Zo voerden we een driegesprek via de iPad. Zowel hulpverleners als cliënten zijn gebaat bij dit soort korte lijnen. Ik merk dat cliënten zich meer betrokken voelen als ze mijn conversatie met hun behandelaar kunnen volgen. Het geeft hun duidelijkheid, openheid van zaken en meer regie.”

Recentelijk begeleidde Remko een stervende cliënt. “Hij had kanker en was er slecht aan toe. Toen hij werd opgenomen in een verzorgingshuis verplaatsten we gewoon zijn wifi. Het was fijn voor hem dat ik gedurende zijn ziekteproces veel contact met hem kon hebben. Zijn laatste levensperiode, in het ziekenhuis, was er helaas geen internetverbinding beschikbaar. Het zou goed zijn als er in de toekomst op meer plekken een wiferverbinding is.”

Remko, ambulante begeleider, 38 jaar

Veilig gevoel

Gré vond de invoering van digitale begeleiding met beeld aanvankelijk wat eng. "Ik dacht: straks komt mijn begeleider Remko niet meer bij me thuis. Gelukkig komt hij nog steeds."

Remko heeft de iPad van Gré zo voor haar ingesteld dat ze maar op één knop hoeft te drukken als ze hem wil bellen. "Dat is wel zo gemakkelijk. In het begin moest ik enorm wennen. Nu word ik steeds behendiger met de iPad." Hun eerste gesprek via Facetime vond ze vooral leuk. "Ik vind het gezellig dat ik Remko kan zien. Hij vraagt me altijd of ik geen stoute dingen heb gedaan, zoals spullen bestellen op internet. Ik sta onder curatele, dus ik mag niets kopen. Remko controleert dit. Ik ben blij dat hij op me let. Anders raak ik nog verder in de schulden."

Als Gré problemen heeft, kan ze snel bij Remko terecht. "Als ik spanningen heb met mijn vriend, dan bel ik vaker met Remko. Ik kan bij hem mijn ei kwijt. Hij luistert en geeft me advies." Soms vindt ze het gebruik van de iPad ook wel eens heftig. "Remko bemoeit zich toch met mijn privéleven." Bovenal voelt Gré zich veilig bij deze nieuwe manier van begeleiding. "Eens per drie weken krijg ik een depotinjectie ter voorkoming van psychoses. Aanvankelijk werd ik tegen het eind van die drie weken erg gespannen en angstig. Dat ik Remko op die momenten kon bellen, was een uitkomst voor me. Hij vroeg me vaak: doe je jezelf niets aan? Dat beloofde ik dan. Wanneer de spanningen echt te hoog opliepen, kwam hij een keertje extra langs."

Gré, cliënt, 63 jaar



"Ik vind het gezellig dat ik Remko kan zien."



“Inmiddels ben ik ervan overtuigd dat digitale begeleiding voor veel cliënten een aanvulling is.”

Van sceptisch naar enthousiast

Aankankelijk was Frida sceptisch over de invoering van digitale begeleiding met beeld. “Ik was onhandig met nieuwe techniek en raakte al in paniek bij de aanblik van een touchscreen. Daarom zette ik mijn hakken in het zand. Op een gegeven moment dacht ik: ik kan me blijven verzetten, of ik kan deelnemen aan de pilotgroep en leren wat nieuwe techniek inhoudt. Techniek is immers de toekomst. Vanaf het moment dat ik een iPad in handen had, dacht ik: wow! Toch had ik nog best wat hulp van collega’s nodig.”

Haar cliënten gaf Frida de ruimte om aan de nieuwe manier van begeleiding te wennen. “Bij deze bijzondere doelgroep kun je niet van de een op de andere dag omschakelen. Een van mijn cliënten weet heel veel van computers. Van hem leerde ik volop. Bij een ander, een eenzame 73-jarige meneer, vond ik het prachtig om te zien dat er een wereld voor hem openging. Hij kon met de iPad opeens muziek uit zijn jeugd luisteren op Youtube of informatie zoeken op internet. Op een gegeven moment zei hij tegen me: je hoeft me niet meer via de telefoon te bellen hoor, dat is zo ‘not done’.”

Een digibeet is Frida niet meer. Digitale begeleiding met beeld is een aanvulling op haar werkzaamheden gaan vormen. “Onlangs vertelde een van mijn cliënten me tijdens het beeldbellen dat alles goed was. In zijn gezicht zag ik iets anders. Ik bezocht hem thuis, schakelde zijn sociaal psychiatrisch verpleegkundige (SPV) in en regelde een opname. Zo was ik een ernstige crisis voor. Inmiddels ben ik ervan overtuigd dat digitale begeleiding voor veel cliënten een aanvulling is. Toch zullen er altijd cliënten blijven die juist meer fysieke begeleiding nodig hebben.”

Frida, ambulante begeleider, 59 jaar

Science fiction en nieuwe techniek

"Ik ben opgegroeid met science fiction en nieuwe techniek", vertelt Robbert. In de hoek van zijn woonkamer staat een grote telescoop. In een vitrinekast prijkt een schaalmodel van de sprekende auto K.I.T.T. uit de serie 'Knight Rider'. "Vroeger haalde ik computers uit elkaar om te zien hoe ze werkten."

Op de salontafel staat zijn iPad, netjes in de standaard. "Toen de RIBW digitale begeleiding introduceerde, was ik direct enthousiast. Ik dacht aan de film 'Back to the Future'. In een van de scènes staat acteur Michael J. Fox via een groot beeldscherm te bellen. Dit leek in 1985 heel futuristisch. Nu is het werkelijkheid." Robbert had grootse ideeën over de mogelijkheden met een iPad. "Ik hoopte bijvoorbeeld mijn dossier en begeleidingsplan digitaal in te kunnen zien. Toen bleek dat we voorlopig alleen beeldbellen via de app Facetime, was ik een beetje teleurgesteld." Toch vindt Robbert digitale begeleiding heel prettig. "Het maakt me als cliënt een stuk flexibeler en zelfstandiger. Ik hoef niet thuis te blijven om op mijn begeleidster Jans te wachten. Ik kan ook met haar bellen als ik bij mijn ouders ben."

De gesprekken via de iPad zijn korter. "We komen vaak meteen 'to the point'. Dat maakt beeldbellen wat zakelijker. Soms vind ik dat jammer. Verder zou ik het fijn vinden als Jans een oortje krijgt. Zo weet ik zeker dat anderen mij niet kunnen horen als we privé-zaken bespreken via beeldbellen." Toch ziet Robbert vooral veel nieuwe mogelijkheden. "Ik ben voorzitter van de cliëntenraad voor begeleid zelfstandig wonen. Ik hoop dat zieke leden op termijn vanuit huis mee kunnen vergaderen via de iPad. Een ding weet ik zeker: nieuwe techniek is de toekomst."

"Een ding weet ik zeker: nieuwe techniek is de toekomst."



COLOFON

Uitgave : © RIBW ZWWF, 2013

Concept : © RIBW ZWWF, 2013

Tekst : © Damiët Kuin

Fotografie : © Tommy N Lance Photography

Vormgeving : Met Name Reclame

Druk : Flevodruk Harlingen

De implementatie van digitale begeleiding met beeld werd mede mogelijk gemaakt door kenniscentrum *In voor zorg!* en begeleid door *VanMorgen*.

Copyright - © RIBW ZWWF. Niets uit deze brochure mag worden Verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RIBW ZWWF en de overige auteursrechthebbenden.