



BEELDZORG: WAAR MOET JE AAN DENKEN?



BEELDZORG: WAAR MOET JE AAN DENKEN?



Waar moet je op letten als zorgprofessional als je gaat beeldbellen met je cliënt?

Omgeving

- Zorg dat je op een rustige plek zit, waar je niet gestoord wordt door collega's, gezin of huisdieren;
- Zorg voor een neutrale achtergrond: geen persoonlijke spullen of druk behang.

Apparaat

- Gebruik je je telefoon of tablet? Hou 'm stil! Beter nog, zet 'm op tafel (tablet) of ergens tegenaan (telefoon)
- Wees je ervan bewust waar de camera zit op je apparaat en hoe je dus in beeld bent;
 - check of je gezicht goed in beeld is
 - de afstand tussen jou en je scherm niet te ver/niet te dichtbij is
- Gebruik je telefoon of tablet en zie je jezelf maar half? Probeer het apparaat eens een kwartslag te draaien zodat je 'm horizontaal hebt, dat verandert soms het beeld.
- Gebruik een koptelefoon met microfoontje. Je hebt dan geen last van achtergrondgeluiden, en de privacy van je gesprek is gewaarborgd. Niemand op de achtergrond kan meeluisteren. Vraag ook je cliënt een koptelefoon te gebruiken indien mogelijk.

Doel van het contact

Bedenk van tevoren wat de aard is van je contactmoment en pas je communicatie daarop aan. We zien soms dat het lastig kan zijn om beeldbellen als volwaardig begeleidingsmoment in te zetten, omdat het door cliënten ervaren kan worden als vrijblijvender, een 'kletspraatje'. Wees richting de cliënt heel duidelijk wat de bedoeling en de status is van het contactmoment. Neem hierin de regie.

We onderscheiden een aantal typen cliëntcontact waarvoor beeldbellen geschikt is:

- **Sociaal, verbondenheid** – een praatje maken, even checken hoe het met iemand is, bieden van dagstructuur, geruststelling
- **Begeleiding/behandeling** – een inhoudelijk contactmoment als onderdeel van een hulpverleningstraject of ter bevordering van therapietrouw, bijvoorbeeld het nabespreken van hoe oefenen met gedrag is gegaan, een opdracht nabespreken, etc.
- **Praktische hulp** – de cliënt ondersteunen met een praktische kwestie die cliënt online kan laten zien, bijvoorbeeld een brief of iets dat niet werkt in huis

- **Controle** – medicatiecontrole, controle op zelfzorg, meten waardes, opvolging alarmeringen, controle of cliënt goed is opgestaan, niet gevallen is bij het douchen etc.
- **Aanwezigheid op afstand** – je bent er online bij als cliënt een bespreking of activiteit heeft op een plek die voor jou niet te bereizen is
- **Ondersteuning familie/mantelzorg** – meekijken in een gezinssituatie, begeleiden mantelzorger bij uitvoeren handeling, etc.

Tijdens het beeldbellen

Begin met het bespreken van verwachtingen en randvoorwaarden:

- Check: Kun je elkaar goed horen en zien?
- Hoe gaan we ermee om als... (de techniek het laat afweten, de deurbel gaat, je kind je roept etc.)
- Hoe lang duurt het contact
- Zit er nog iemand in de kamer (die jij niet ziet) en is dat oké?
- We proberen ons apparaat stil te houden
- Laat elkaar uitspreken, praat niet door elkaar heen (dit omdat de audio enigszins vertraagd kan zijn)
- Hulpverlener: maak je aantekeningen tijdens het gesprek? zeg dat erbij, zodat de cliënt begrijpt waarom je af en toe wegstijft
- We kijken beiden naar ons scherm, daardoor lijkt het alsof je elkaar niet aankijkt (door de positie van de camera). Dat is even gek.
- We spreken af dat we het gesprek niet opnemen (tenzij je dat expliciet anders afspreekt)
- Hulpverlener: misschien schrijf je een gespreksverslag na afloop, deel je dat met de cliënt?

Verloop van het gesprek

- Stel samen het gespreksdoel vast. Baken af 'dit is waar we het nu over gaan hebben'
- Wees kort en doelgericht. Het medium leent zich niet voor heel langdurige gesprekken. Een half uur beeldbellen is wel zo'n beetje de max.

Nog wat losse tips uit de praktijk

Privé versus professioneel

Beeldbellen nodigt uit tot contact buiten kantoor. Zeker in de huidige tijd, waarin je waarschijnlijk vanuit huis werkt. We zien dat het voor hulpverleners heel persoonlijk is waar zij zich goed bij voelen. Ga dit ook bij jezelf na. Wil je vanuit huis cliëntcontact hebben? Wat mag een cliënt wel of niet van jouw privé-omgeving zien?

Uit de praktijk:

- een begeleider die na werktijd thuis nog 'even' ging beeldbellen met cliënt om diens dag af te sluiten. Ze merkte dat ze het eigenlijk heel belastend vond, gevoelsmatig

betekende weggaan van kantoor en de fietstocht naar huis dat de werkdag was afgelopen.

- een hulpverlener die vanuit zijn (geparkeerde) auto beeldcontact had met een cliënt. De cliënt herkende het automerk en maakte een vervelende opmerking over het inkomen van de therapeut.
- een cliënt die verrukt tegen de hulpverlener zegt: 'wat een mooie vaas, waar heb je die gekocht?'

Bereikbaarheid

Soms is een doel van beeldzorg de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de zorg te vergroten voor cliënten. Denk na over de vraag hoe bereikbaar je wilt en kunt zijn voor cliënten, en hoe je dan het beeldcontact organiseert. Bel jij alleen hen, of kunnen ze jou ook bellen? Op vaste tijden of de hele dag door? Of maak je een belafsprak?

Uit de praktijk:

- een cliënt belt zes keer op een dag, om een praatje te maken
- een thuiszorgmedewerker is op huisbezoek en krijgt tussendoor telkens een oproep van een andere cliënt om te beeldbellen

Momentum

Kijk goed naar het juiste moment van inzetten per cliënt, het is maatwerk, passend bij de hulpvraag en de persoonlijke omstandigheden. In sommige gevallen kun je pas na verloop van tijd goed met beeldbellen aan de slag en is er eerst iets anders nodig. Wanneer contact door omstandigheden uitsluitend op afstand kan plaatsvinden is dit uiteraard niet aan de orde.

Planning en efficiëntie

Beeldbellen kan tijd en kosten besparen, maar dan moet je er wel voor kiezen daadwerkelijk face-to-face contactmomenten te vervangen. Voor 'erbij' is over het algemeen geen ruimte. Zorg voor een effectieve planning, waardoor je werkelijk tijd overhoudt. Een tip is om per dag een x aantal beeldbelcontacten te clusteren en in te plannen in je agenda. Zodat je bijvoorbeeld altijd de dinsdagochtend reserveert voor het beeldbellen. Door blokken te maken kun je hele uren besparen. Uiteraard breng je dan ook het aantal geplande face-to-face contactmomenten terug voor de cliënten waarmee je hebt gebeeldbeld.

Vergeet niet om korte pauzes in te lassen tussen de verschillende beeldbelcontacten door. Kies bijvoorbeeld voor het model 'half uur beeldcontact – tien minuten verslaglegging = 40m per cliënt'. Het gaat erom dat je niet achter elkaar door gaat bellen. Bij face-to-face gesprekken heb je er van nature altijd wel een pauze tussen, bijvoorbeeld doordat je van het ene naar het andere huisbezoek gaat of doordat de volgende cliënt wat tijd nodig heeft om binnen te komen en te gaan zitten.

Uit de praktijk:

Een hulpverlener verving een face-to-face gesprek door beeldzorg. Het gesprek kon hierdoor in minder tijd en de hulpverlener had twintig minuten over. Maar wat te doen met deze tijd?

De volgende afspraak in die twintig minuten doen was geen optie. Hoe kon zij werkelijk tot efficiënter werken komen?

Deze module is gemaakt door Myriam Limper van Zorgbewegers en gedeeld met van Digivaardig in de Zorg. Heb je opmerkingen of vragen over dit lesmateriaal? Mail dan naar info@digivaardigindezorg.nl.