



Zorg op afstand Dichterbij





Colofon

Coördinatie en eindredactie: Inge Borghuis ActiZ
Tekst: Jan Beesems Tekst • Training • Tips
Ontwerp: Grafische vormgeving Frank Sneep
Beeld: met dank aan VieDome, SmartHome
Drukwerk: Libertas Bunnik

ActiZ, Oudlaan 4, 3515 GA Utrecht, Postbus 8258, 3503 RG Utrecht
telefoon (030) 273 93 93, fax (030) 273 97 87, info@actiz.nl, www.actiz.nl

De publicatie 07.005 is gratis te downloaden via:
www.actiz.nl/publicaties/actiz/2007

Onder de titel "Zorg op afstand dichterbij" is ook een dvd verschenen. Deze kunt u per e-mail bestellen bij ActiZ.

© ActiZ, april 2007

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veele-
voudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of open-
baar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande
schriftelijke toestemming van ActiZ.



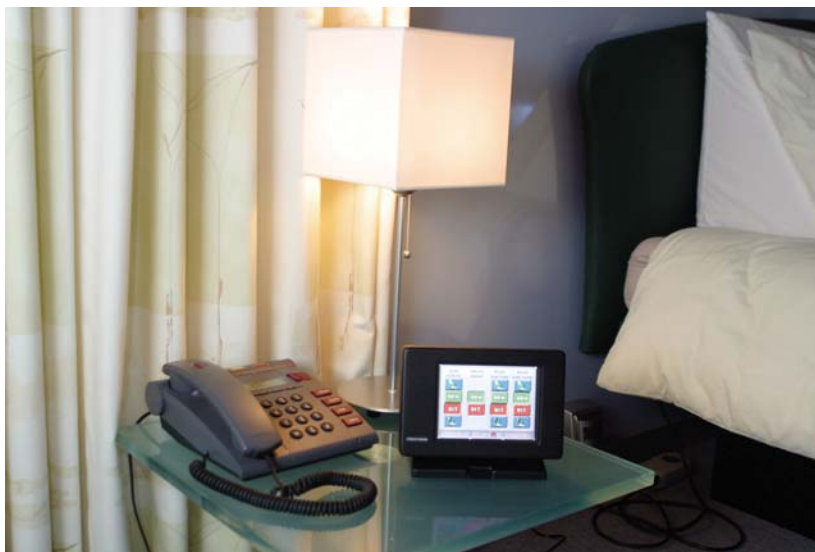
INHOUD

Inleiding 5
Toepassingen 6
Kansen 9
Organisatie 11
Financiering 13
Toekomst 14
Ten slotte 16





4





INLEIDING

Videocontact tussen cliënten en zorgverleners wordt de gewoonste zaak van de wereld. Vrijwel iedereen die direct of indirect betrokken is bij de thuiszorg, onderkent de voordelen van videocommunicatie. De vraag is dan ook niet zozeer óf videocommunicatie op grote schaal toegepast zal worden in de thuiszorg, maar wánneér dat gebeurt.

5

De ervaringen in pilots met videonetwerken in de thuiszorg zijn zeer positief. De angst voor een verschraling van de zorg is niet terecht gebleken. Integendeel, zowel cliënten als zorgverleners spreken van een "geweldige uitvinding". En ook overheden, zorgverzekeraars en woningcorporaties zijn ronduit enthousiast over de mogelijkheden. Technische belemmeringen zijn er niet en bij voldoende schaalgrootte kan een videonetwerk zeker rendabel zijn.

Of die schaalgrootte snel zal ontstaan en videonetwerken binnen afzienbare tijd gemeengoed zullen zijn, is afhankelijk van een aantal factoren. Met name op het gebied van financiering zijn er nog forse belemmeringen. Het Nederlandse financierings- en vergoedingensysteem biedt onvoldoende mogelijkheden om investeringen in innovatieve technologieën, zoals videocommunicatie in de thuiszorg, te stimuleren.

ActiZ zet zich in om deze en andere belemmeringen weg te nemen, zodat cliënten, zorgverleners, mantelzorgers, familieleden én de zorgsector als geheel zo snel mogelijk kunnen profiteren van de voordelen die videocommunicatie hen te bieden heeft.



TOEPASSINGEN

- 6 **Videonetwerken in de zorg zijn al lang geen science fiction meer. In de Verenigde Staten en in Scandinavië zijn diverse geavanceerde netwerken operationeel. Maar ook in Nederland maken inmiddels verschillende thuiszorgorganisaties succesvol gebruik van een videonetwerk om met hun cliënten te communiceren.**

In de meest uitgebreide variant die in Nederland operationeel is, zijn er meerdere camera's geplaatst – op verschillende plaatsen in het huis van de cliënt. De zorgcentrale kan de camera's op afstand besturen (draaien, inzoomen) om bijvoorbeeld de bloeddruk af te lezen van een display, het medicijngebruik te controleren of een bepaald aspect van de gezondheid van de cliënt te beoordelen. Daarnaast wordt er gebruikgemaakt van automatische (op afstand te activeren) deuropeners en bewegingsdetectoren. In dit netwerk kan de verbinding óf vanuit huis óf vanuit de zorgcentrale geactiveerd worden.

“Door het oogcontact kun je een betere inschatting maken van de situatie.”
zorgcentralist videonetwerk

Meerwaarde visueel contact

De cliënt kan op elk moment van de dag (of nacht) snel rechtstreeks contact leggen met de zorgcentrale van de thuiszorgorganisatie. Zodra de verbinding is geactiveerd, kunnen de zorgcentralist en de cliënt elkaar zien en horen. Het visuele contact betekent een grote meerwaarde ten opzichte van telefonisch contact. Het oogcontact verkleint het gevoel van afstand en benadert de ervaring van echt contact veel beter. Doordat de zorgcentralist de cliënt (en het interieur) ziet, kan deze de situatie bovendien beter beoordelen. Indien nodig kan de zorgcentralist, die beschikt over de (medische) gegevens van de cliënt, hulp ter plaatse organiseren (zorgopvolging).

“Zo'n lachje van een verpleegster is vaak meer waard dan een pilletje.”
gebruiker videonetwerk

Soms wordt er een webcam gebruikt in combinatie met een (computer)beeldscherm, in andere gevallen bijvoorbeeld een speciale camera in combinatie met een gewone televisie. De cliënt activeert de verbinding met de zorgcentrale met een afstandsbediening, een halshanger en/of een aanraakscherm.



Voordelen volgens zorgorganisaties

In 2003 is het eerste videonetwerk in de thuiszorg van start gegaan. Inmiddels (eind 2006) zijn er in Nederland acht thuiszorgorganisaties die een operationeel videonetwerk hebben, met in totaal zo'n 430 aangesloten cliënten. Volgens deze thuiszorgorganisaties biedt het videonetwerk tal van voordelen. Ze noemen onder meer:

7

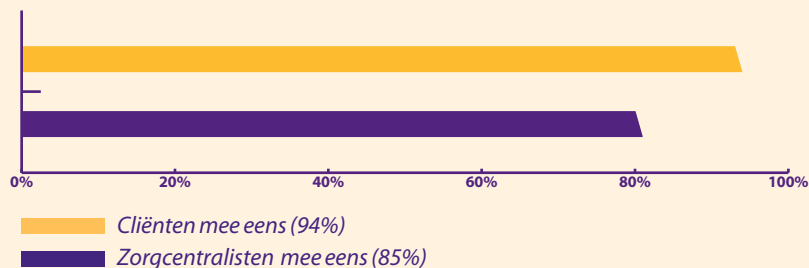
- een groter gevoel van veiligheid bij de cliënt
- meer zelfstandigheid van de cliënt
- geen (of uitgestelde) opname in verpleeg- of verzorgingshuis nodig
- efficiënte activering van de cliënt
- minder eenzaamheidsgevoel bij de cliënt
- effectieve bewaking van het medicijngebruik
- minder belasting van de mantelzorgers
- lagere kosten.

Ervaringen van cliënten

Cliënten die gebruikmaken van videocommunicatie ervaren een groter gevoel van veiligheid en zelfredzaamheid. De mogelijkheid om via een videonetwerk eenvoudig en snel *persoonlijk* contact te leggen met zorgverleners, stelt hen in staat sterker en langer de regie over het eigen leven te blijven voeren. En omgekeerd wordt het voor de zorgverleners gemakkelijker om flexibeler in te spelen op de individuele behoeften van cliënten. Nu al geeft een vrij groot aantal cliënten aan in veel situaties liever van een videonetwerk gebruik te maken dan een hulpverlener aan huis te laten komen.

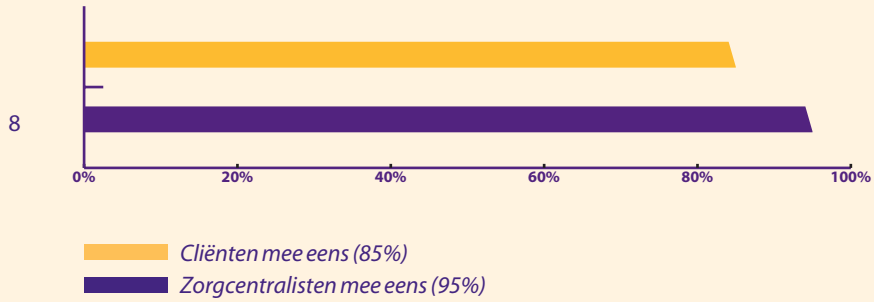
Gebruikers zeer tevreden over videonetwerk*

Het videonetwerk is een geweldige uitvinding.

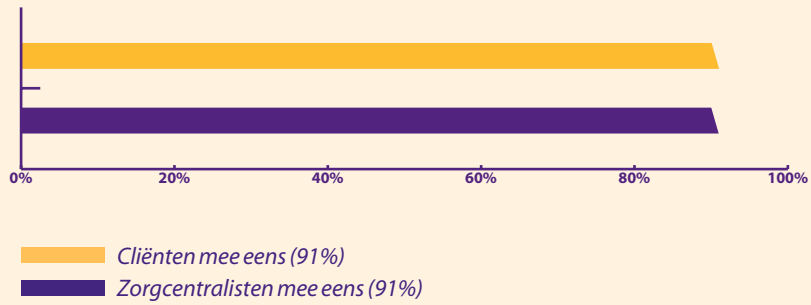




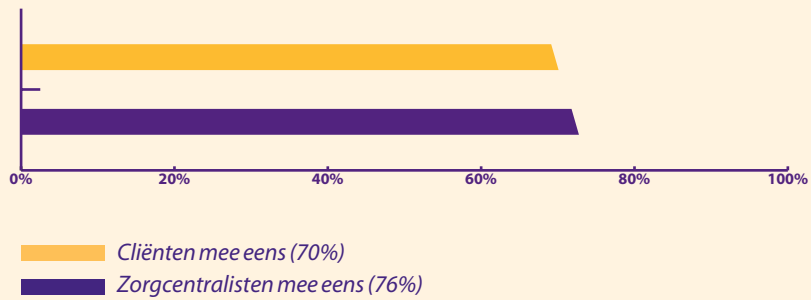
Oogcontact via het beeldscherm heeft meerwaarde voor cliënt.



Meer ouderen of hulpbehoevenden zouden het videonetwerk moeten gebruiken.



Cliënten praten net zo makkelijk via videonetwerk als met medewerker aan huis.



*bron: Monitor invoering videonetwerken in de thuiszorg





KANSEN

De inzet van videocommunicatie in de thuiszorg biedt kansen om in de sterk groeiende vraag naar thuiszorg te voorzien. Ook lijkt het mogelijk om met behulp van videocommunicatietoepassingen de efficiëntie van de thuiszorg te verbeteren.

9

Het aandeel van ouderen in de Nederlandse bevolking neemt snel toe. Bovendien bereiken ouderen een steeds hogere leeftijd. De vraag naar (ouderen)zorg zal de komende decennia dan ook sterk toenemen. Dat geldt in het bijzonder voor de thuiszorg omdat steeds meer ouderen en chronisch zieken zo lang mogelijk in hun eigen huis en vertrouwde leefomgeving willen blijven. Het zal echter steeds moeilijker worden om in de groeiende vraag naar thuiszorg te voorzien. Door de vergrijzing zijn er minder mensen beschikbaar voor de arbeidsmarkt, dus ook voor de zorg. Met andere woorden: de vraag naar thuiszorg neemt toe, het aantal 'handen' om die zorg te verlenen (het aanbod) neemt af.

Minder handen, evenveel zorg

In relatie tot deze ontwikkelingen is de toepassing van videocommunicatie in de thuiszorg een kansrijke innovatie. Een groot deel van de zorgverlening bestaat uit communicatie over gezondheids- en welzijnsaspecten. Voor die communicatie is de fysieke aanwezigheid van een zorgverlener lang niet altijd noodzakelijk. Een deel van de communicatie kan dan ook vervangen worden door communicatie via een videonetwerk. Dit kan de zorg efficiënter maken en de kloof tussen vraag en aanbod helpen verkleinen.

Langer thuis wonen

De meeste ouderen willen zo lang mogelijk in hun eigen woning en leefomgeving blijven wonen. Met de continue beschikbaarheid van een videoverbinding met een zorgcentrale is dat veelal beter en langer mogelijk.

"Ik ben veel geruster en kan hiermee zelfstandig leven zonder dat ik iemand nodig heb. Ook ben ik minder bang alleen. Ik heb het videonetwerk nog helemaal niet nodig, maar ik vind het wel een fijn idee dat als er iets gebeurt dat ik contact kan opnemen."

gebruiker videonetwerk

Geen vervanging maar aanvulling

Communiceren via een videoverbinding maakt andere vormen van contact niet overbodig. Het kan bepaalde vormen van communicatie en onder-



steuning vervangen, maar bovenal is het een belangrijke aanvulling op andere communicatiemogelijkheden. Op dit moment wordt er al een diversiteit aan producten en diensten geboden via de videonetwerken:

- 10
- zorg en begeleiding wanneer de cliënt daar behoefte aan heeft
 - cameratoezicht op één of meer plekken in huis
 - goedmorgen- / goedenavonds-service
 - automatische deuropener
 - personenalarmering
 - ongeplande zorg in noodgevallen
 - zorg en begeleiding op afgesproken momenten
 - inbraakalarmering
 - brandalarmering
 - bewaking bij afwezigheid
 - contact met familie of naasten
 - instructie
 - contact met huisarts
 - contact met lotgenoten
 - contact met buurtgenoten
 - contact met welzijnsorganisaties of ouderenadviseur

Niet alle videonetwerken bieden dezelfde zorgproducten en -diensten. Het is waarschijnlijk dat er ook in de toekomst verschillen zullen blijven bestaan. Mogelijk evolueert de dienstverlening via videonetwerken naar een (verzekerd/vergoed) basispakket en een (betaald) pakket met extra diensten.

De meest genoemde voordelen

Cliënten:

- veiligheid/geruststelling/zekerheid
- toegankelijke hulpverlening
- sociaal contact

Zorgcentralisten:

- oogcontact
- snelle adequate hulpverlening
- positieve invloed op werkbeleving

Mantelzorgers:

- geruststelling
- ontlastend
- ondersteuning

Thuiszorgorganisaties:

- verbreding zorgaanbod
- verbetering concurrentiepositie
- efficiency



ORGANISATIE

Het opzetten van een videonetwerk, de instandhouding ervan en de invulling van de dienstverlening vereist de nodige organisatie. Dat geldt niet alleen voor de techniek, maar ook voor de zorg.

11

Met name voor de techniek werken thuiszorgorganisaties samen met leveranciers van ICT-voorzieningen. Deze leveranciers zijn zeer geïnteresseerd in de (nieuwe) markt voor zorg- en andere diensten via videonetwerken. Maar ook bij andere organisaties wordt ondersteuning gezocht en gevonden, bijvoorbeeld bij zorgverzekeraars, woningcorporaties en overheden.

Zorgcentrale knooppunt

Thuiszorgorganisaties hebben vrijwel altijd een goed functionerende zorgcentrale voor het beantwoorden van telefonische vragen. De kennis en ervaring in deze zorgcentrale, de coördinerende rol tussen zorgvragers (cliënten) en –verleners (de medewerkers), maakt de zorgcentrale tot een voor de hand liggend knooppunt in een videonetwerk. Vrijwel alle thuiszorgorganisaties met een operationeel videonetwerk hebben daar ook voor gekozen. De zorgcentralisten (meestal verpleegkundigen) beantwoorden *online* vragen, adviseren en beoordelen of er in bepaalde situaties zorgverlening bij de cliënt thuis nodig is. In dat geval regelt de zorgcentralist ook de opvolging.

Aanpassing organisatie

De ingebruikname van een videonetwerk heeft consequenties voor de organisatie van de zorg. De verantwoordelijkheden en procedures moeten worden vastgelegd in protocollen en richtlijnen, net als de afspraken over het doorverwijzen van cliënten naar hulpverleners.

Landelijk overleg

Zorgorganisaties met een videonetwerk komen regelmatig bijeen om kennis en ervaringen uit te wisselen. Dat overleg gebeurt binnen het project 'Invoering videonetwerken voor zorg-thuis', waarmee ActiZ sinds 2004 de ontwikkeling van deze videonetwerken stimuleert.

Het project brengt ook de beleidsvormende instanties bijeen. Aan het betreffende overleg nemen behalve ActiZ zelf tal van organisaties deel: het College voor Zorgverzekeringen (CVZ), Zorgverzekeraars Nederland (ZN), cliëntenorganisaties (NPCF en LOC) en mantelzorgers en vrijwilligers verenigd in Mezzo. Ook dit nationale overleg zet zich in om gunstige voorwaarden te scheppen voor videocommunicatie in de zorg voor mensen-thuis.



De projectorganisatie volgt en analyseert de praktijktoepassingen van videonetwerken nauwlettend, onder meer via een zogeheten monitorpeiling. Deze monitorpeiling wordt jaarlijks in november uitgevoerd. Behalve veel kwantitatieve gegevens over (het gebruik van en ervaring met) videonetwerken, levert de peiling ook meer inzicht in kansen en knelpunten.

12





FINANCIERING

Ziektekostenverzekeringen voorzien niet in een vergoeding van de kosten van zorg via een videoverbinding. Ook de AWBZ biedt een dergelijke vergoeding niet. Thuiszorgorganisaties zijn vooralsnog afhankelijk van alternatieve financieringsbronnen.

13

Met de ingebruikname van een videonetwerk zijn aanzienlijke investeringen gemoeid, investeringen in ICT (apparatuur, bekabeling, engineering) en in de scholing van medewerkers en de instructie van cliënten. De exploitatiekosten bestaan voornamelijk uit uitgaven voor onderhoud en beheer van de apparatuur en de (extra) bezetting van de zorgcentrale.

Nauwelijks vergoedingsregelingen

De operationele videonetwerken in Nederland zijn ad hoc gefinancierd, bijvoorbeeld met subsidies van gemeenten en provincies of bijdragen uit de WoonzorgStimuleringsregeling. Voor de exploitatiekosten en voor de geleverde zorguren (via het videonetwerk) kunnen enkele thuiszorgorganisaties een beroep doen op een experimentele vergoedingsregeling van de NZa. Nieuwe thuiszorgaanbieders van videocommunicatie komen niet voor deze vergoedingsregeling in aanmerking. Binnen de regeling komt overigens uitsluitend de zorg aan chronisch zieken met een AWBZ-indicatie voor verpleging en verzorging voor (een vaste) vergoeding in aanmerking.

Kostenbesparingen op langere termijn

De inzet van videocommunicatie in de thuiszorg vergt investeringen maar levert ook winst op, zowel wat betreft de kwaliteit van de zorg als in financieel opzicht. Een deel van de thuiszorg *achter de voordeur* kan immers worden vervangen door communicatie via het videonetwerk. De uitgebreide functionaliteiten van videocommunicatiesystemen dragen er bovendien aan bij dat zorgbehoevenden langer zelfstandig thuis kunnen blijven en dus minder gebruik maken van kostbare voorzieningen als ziekenhuis- en verpleeghuiszorg. Niemand twijfelt eraan dat deze kostenbesparingen er zijn. De omvang ervan laat zich echter lastig inschatten, vooral omdat de besparingen pas op langere termijn gerealiseerd kunnen worden.



TOEKOMST

14 **Videocommunicatie in de thuiszorg heeft een veelbelovende toekomst. Die toekomst zal sneller gestalte krijgen naarmate direct en indirect betrokkenen zich meer inspinnen om een aantal belemmeringen weg te nemen. Vooral voor de politiek ligt hier een belangrijke taak. Er is een heldere visie nodig op technologische innovatie in de (thuis)zorg en de financiering daarvan.**

Thuiszorgorganisaties die al videoverbindingen benutten voor een deel van de communicatie met hun cliënten, zijn er om tal van redenen enthousiast over net als cliënten, familieleden en mantelzorgers. Desondanks bevindt videocommunicatie in de thuiszorg zich nog in de pioniersfase. Slechts enkele honderden cliënten hebben een videoverbinding met hun zorgcentrale.

Visie op innovatie nodig

De grootste belemmering voor een bredere inzet van videocommunicatie in de thuiszorg is de financiering. Het principe 'de kost gaat voor de baat' gaat bij uitstek op voor de inzet van vernieuwende technologieën als videonetwerken. Maar het huidige financieringssysteem schiet hierin te kort, waardoor thuiszorgorganisaties onvoldoende ruimte hebben om te innoveren. ActiZ vindt het daarom dringend noodzakelijk dat er voor de thuiszorg een visie op 'investeren in innovatie' tot stand komt. Vanuit een dergelijke, breed gedragen, visie zal de financiering van een efficiëntieverhogende innovatie als videonetwerken veel gemakkelijker van de grond kunnen komen. Tegelijkertijd is het essentieel om lopende projecten rond videonetwerken nauwlettend te monitoren. Door de positieve effecten op de kwaliteit van de zorg en goed onderbouwde kostenbesparingen in beeld te brengen, zal het draagvlak en daarmee de investeringsbereidheid toenemen.

Bekendheid vergroten

Omdat er in de thuiszorg slechts een klein aantal projecten rond videocommunicatie loopt, is de bekendheid met de mogelijkheden en voordelen nog relatief gering. ActiZ zet zich in om via verschillende vormen van publiciteit (toekomstige) ouderen, familieleden en mantelzorgers te informeren over videocommunicatie. Ook zorgaanbieders en professionals vormen hierbij een belangrijke doelgroep. Bovendien moet er meer aandacht komen voor het gebruik van technologieën als videocommunicatie in de opleiding van professionals in de thuiszorg. Om de bekendheid te vergroten heeft ActiZ in samenwerking met de V&VN en Syntens een promotiefilm laten maken over "zorg op afstand". Deze film geeft een goed beeld van de mogelijkheden van videocommunicatie in de thuiszorg.



Samenwerking zoeken

Voor een succesvolle en grootschalige inzet van videocommunicatie is het van groot belang dat er langdurige samenwerkingsverbanden ontstaan tussen thuiszorgorganisaties (zorg), woningcorporaties (huisvesting en infrastructuur) en gemeenten (welzijn). Waar thuiszorgorganisaties en woningcorporaties elkaar al redelijk lijken te vinden rond video-communicatietoepassingen, zijn gemeenten nog onvoldoende betrokken. Ook hier liggen er kansen. Videonetwerken bieden gemeenten nieuwe mogelijkheden om hun verantwoordelijkheden op het gebied van welzijn in te vullen met informatievoorziening, boodschappendiensten en andere services. Dergelijke diensten, maar ook bijvoorbeeld game- en entertainmentdiensten die derden via een videonetwerk aan kunnen bieden, kunnen waarde toevoegen aan het aanbod van videonetwerken in de thuiszorg en daarmee een kansrijke toekomst dichterbij brengen.

15





TEN SLOTTE

Videocommunicatie heeft cliënten, familieleden, zorgverleners, mantelzorgers en organisaties in de thuiszorg zo veel te bieden dat grootschalige toepassing ervan van maatschappelijke betekenis is.

16

Namens de branche zet ActiZ zich daarom in om de nog aanwezige belemmeringen, met name op het gebied van de financiering, weg te nemen en bij te dragen aan gunstige omstandigheden en voorwaarden voor een snelle groei van videocommunicatietoepassingen in de thuiszorg.

Videocommunicatie is een geweldige uitvinding voor iedereen die direct of indirect betrokken is bij de thuiszorg. ActiZ heeft er dan ook vertrouwen in dat 'zorg op afstand', als waardevolle aanvulling op bestaande zorgconcepten, binnen afzienbare tijd gemeengoed zal zijn.

