



Het digitale cliëntbureau, de eerste ervaringen van..... Tosca Weiler

Onlangs is het project 'het digitale cliëntbureau' binnen Philadelphia van start gegaan. Onder het motto: 'Online waar het kan, offline waar het moet', experimenteren zeven zorgconsulenten met manieren om via beeldbellen, video's en andere visuele middelen hun werk te doen. Zo werken zij toe naar een daginvulling waarbij reistijden worden verminderd en flexibeler kan worden ingespeeld op beschikbaarheid van zowel henzelf als de (potentiele) cliënt c.q. verwant.

Corona zorgt ervoor dat dit project in een stroomversnelling terechtgekomen is. Reden om de zorgconsulenten te vragen naar hun eerste ervaringen. Iedere week interviewen we een van hen. De beurt is nu aan Tosca.

Waarin kunnen wij ons verbeteren?

Tosca is vorig jaar gestart als zorgconsulent. Ze vertelt: 'Ik mocht een collega vervangen die met zwangerschapsverlof ging. Op dat moment was ik coördinerend begeleider. Ik had er al eerder over nagedacht dat zorgconsulent een mooie volgende stap voor mij zou kunnen zijn, maar toen was het niet het juiste moment. Nu wel! Tijdens een trainingsdag voor alle zorgconsulenten was er een workshop over het opzetten van een digitaal cliëntbureau. Mijn enthousiasme was meteen gewekt.

Ik ben benieuwd naar de mogelijkheden en wil ook graag onderzoeken wat andere zorgorganisaties doen op digitaal gebied. Waarin lopen wij voorop en wat kunnen we nog verbeteren? Het is goed om tijd en energie te steken in de toekomst. Terwijl we aan dit project werken, wordt ook je inzicht in de gehele online omgeving binnen de zorg vergroot. Hoe kun je je als cliënt/verwant online aanmelden en het intake proces doorlopen? Kun je het aanbod gemakkelijk vinden? Hoe doen collega-zorginstellingen dat?'

De wens om zich te oriënteren is onveranderd

'Je merkt dat mensen die zich hebben aangemeld, graag verder willen in het traject. Ook al is plaatsing nu niet overal mogelijk, oriënteren kan wel. Door Corona is de bereidheid vergroot om via beeldbellen afspraken te maken. Het werken met Jabber levert nog wel de nodige uitdagingen op. Je moet als cliënt/verwant eerst een programma downloaden en allerlei instellingen goed zetten. Soms komen ze daar niet uit. We denken na over hoe we dit soepeler kunnen laten verlopen.

Een overleg via beeldbellen werkt vaak heel goed maar kan ook extra spanning geven. Wanneer je dit merkt is het belangrijk om samen met de cliënt/verwant te kijken wat de beste oplossing is. Of digitale communicatie geschikt is, kan per processtap verschillen. Een eerste oriëntatie kan bijvoorbeeld best met filmpjes van de locatie. Is de cliënt geïnteresseerd, dan volgt in een later stadium een bezoek aan de locatie, om de sfeer te proeven en de woonruimte te bekijken. Misschien blijft het ook in de toekomst wel zo dat er gestreefd wordt naar minder bezoek op de locatie. Vanwege veiligheidsaspecten of overlast voor de bewoners. We doen nu ervaringen op, die we later kunnen blijven gebruiken.'

Een combinatie van online en offline

‘Laatst had ik een gesprek via Jabber met Jeroen, die bij een andere zorgorganisatie woont. Hij is op zoek naar meer gezelligheid, maar wil wel een zelfstandige woonruimte. Het appartement waar Jeroen nu woont heeft een steunpunt verderop in de wijk. Bij Philadelphia in Houten is een plek beschikbaar op een locatie waar het steunpunt in hetzelfde gebouw zit. Hij kan er dan gemakkelijker even heenlopen en er worden leuke activiteiten georganiseerd.

Tijdens het intakegesprek waren zijn ouders bij Jeroen thuis en zij voerden samen met hem het gesprek. Zij voelden zich prettig in hun vertrouwde omgeving, en ik kreeg meteen meer inzicht in de huiselijke situatie. Jeroen kende al een aantal mensen van de locatie. De coördinerend begeleider heeft hem later, met inachtneming van de regels, rondgeleid. Normaal gesproken zou ik meegegaan zijn, maar dat hebben we nu niet gedaan. Ik denk dat het, ook na Corona, niet altijd nodig is om mee te gaan tijdens een bezoek aan de locatie. Het ging hier in ieder geval heel goed. Bijkomend voordeel was dat er gemakkelijker een afspraak gemaakt kon worden. Ze hoefden geen rekening te houden met mijn drukke agenda 😊. Jeroen was tevreden. Hij gaat er per 1 juni wonen.’

Soms is een face-to-face gesprek beter

‘Eline is een cliënt waarbij er meer spanning is rondom het plaatsingsproces. Waren er geen Corona-regels, dan had ik bij haar gekozen voor een face-to-face gesprek. Zij wil zich oriënteren en kijken wat op termijn de mogelijkheden zijn om te verhuizen. Onlangs is er een appartement voor haar beschikbaar gekomen. Er is door de begeleider een filmpje gemaakt, waarin zij cliënten interviewt over de locatie en de locatie zelf laat zien. Hartstikke leuk natuurlijk. Toch zag je bij haar de onrust toenemen. Misschien is ze er nog niet aan toe, of weet ze het nog niet zeker. Het kan dan een fijner gevoel geven als ze kennismaakt met de mensen. En het spreekt voor zich dat ze ook het appartement in het echt wil zien, voordat ze haar beslissing neemt. Het gaat nu wel heel snel voor haar.’

Kun je verhuizen in Coronatijd?

‘Het is nog niet duidelijk of Eline in Coronatijd mag verhuizen. Daar worstelen meer locaties mee. Hoe ga je aan de andere bewoners uitleggen dat er wel verhuizers en familie van de nieuwe cliënt komen, terwijl zij zelf geen bezoek mogen ontvangen? Of verhuizen toch mogelijk is hangt van veel factoren af en kan alleen per locatie bepaald worden. De ervaringen die hiermee in het land worden opgedaan, willen we gaan verzamelen. Misschien zitten er goede ideeën bij, waardoor ook andere locaties nieuwe cliënten kunnen plaatsen binnen de Corona-richtlijnen. Er komen binnenkort wat plekken vrij. Het zou jammer zijn als we cliënten moeten laten wachten, terwijl plaatsing met wat creativiteit en goede afspraken toch mogelijk blijkt te zijn.’

Geen reistijd, dat is best efficiënt werken

Op de vraag of Tosca voor- en nadelen kan noemen van digitaal werken, zegt zij: ‘Een digitaal gesprek is gemakkelijker te plannen. Er is geen reistijd, wat maakt dat je je tijd efficiënter kunt indelen. Je komt ook wat sneller to the point als je aan het videobellen bent. Een ander voordeel is het feit dat iedereen in zijn eigen huis zit. Meestal zorg ik bij externe gesprekken dat ik een witte muur achter mij heb, maar toch heeft wel iets dat je in je eigen veilige omgeving zit. Vaak merk ik dat mensen wat losser zijn. Een cliënt had bijvoorbeeld een hond. Die kon hij even laten zien en dat brak meteen het ijs.

Nadeel vind ik nu nog de techniek. We moeten wennen aan de functies van Jabber. Dat is niet zo gek, we werken er pas sinds kort mee. Dat maakt het ook moeilijk om het anderen uit te leggen. In het gesprek zelf is het belangrijk dat je alert blijft op onderliggende emoties. Bij Jeroen en zijn ouders, het eerste voorbeeld dat ik noemde, lag het er dik bovenop dat ze blij waren en het samen ook goed hadden. Maar er is ook weleens een gezinsdynamiek waarvan je denkt: ‘Ik kan er de vinger niet op leggen maar er zit iets.’ Of je dit soort nuances altijd via beeldbellen kunt zien, daar kom je pas achter als je het meer doet. Twijfel je, dan kun je besluiten ook nog een echt gesprek te organiseren.’

We maken grote stappen

'Tot mijn verbazing heb ik er al met al zelf veel minder moeite mee dan ik van tevoren dacht. In het begin had ik nog zoiets van: 'Hoe sta ik erop, hoe kom ik over?' Daar denk ik nu helemaal niet meer over na. Het gaat steeds gemakkelijker. Het scheelt dat alle andere collega's door Corona nu ook volop aan het beeldbellen zijn. Iedereen raakt eraan gewend. Met elkaar maak je dan grote stappen, die je als digitaal cliëntbureau nooit alleen had kunnen zetten. Straks maak je de keuze voor digitaal of face-to-face overleg op basis van je ervaring met beide opties. Niet op basis van vooroordelen.'



De thuiswerkplek van Tosca 😊.