

Trefwoorden

- Thuiszorg
- E-health
- Innovatie
- ICT

Auteurs

Leo Stunnenberg, lid kenniskring lectoraat Innovatie in de Care (HAN) en **Marian Adriaansen**, lector Innovatie in de Care

Correspondentie

leo.stunnenberg@han.nl

Zorg op afstand

De oplossing in een kantelende zorgomgeving?

Zorgorganisaties staan voor de uitdaging om met minder middelen en minder mensen een kwalitatief toereikend antwoord te geven op steeds complexere zorgvragen. Velen zien de inzet van zorg op afstand als dé oplossing voor dit vraagstuk. In dit artikel de ervaringen van klanten en verpleegkundigen van een thuiszorgorganisatie die zorg op afstand biedt. Levert deze vorm van zorg inderdaad een positieve bijdrage aan de kwaliteit van leven van de klant en aan de efficiency en kwaliteit van de werkprocessen, zoals verwacht? En ondersteunt het ook het sociale netwerk van de klant? Het lectoraat Innovatie in de Care van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen onderzoekt het.

Zorg op afstand is het gebruik van nieuwe informatie- en communicatietechnologieën, en dan met name internettechnologie, om gezondheid en gezondheidszorg te ondersteunen of te verbeteren (*Krijgsman et al., 2014*).

De overheid ziet graag dat zorg op afstand een integraal onderdeel wordt van de zorgverlening (*Schippers & van Rijn, 2014*).

De zorg wordt beter door patiënten extra mogelijkheden voor zelfmanagement te bieden en daarnaast door bevordering van de patiëntveiligheid, betere continuïteit van zorg, meer kwaliteit, verhoogde toegankelijkheid voor patiënten en meer doelmatigheid (*Krijgsman et al., 2014*).

Beeldschermzorg is een vorm van zorg op afstand en kan het reguliere (veelal fysieke) zorgaanbod vervangen en/of aanvullen.

Voorwaarde is dat de betrokkenen in staat zijn tot communicatie via de hierbij gebruikte ICT-toepassingen (*Timmer, 2014*).

De regio Achterhoek kenmerkt zich door vergrijzing, ontgroening en bevolkingskrimp. In deze regio biedt de organisatie Sensire verpleging, verzorging en thuiszorg. Het uitgangspunt daarbij is behoud van kwaliteit van zorg via efficiënter werken, ondersteund door technologie.

Sensire experimenteert al geruime tijd met beeldschermzorg en sinds begin 2012 is het een structureel onderdeel van de zorgverlening. Klanten krijgen een geprepareerde tablet (iPad) in bruikleen, met de mogelijkheid van 3G. Op het startscherm staan standaard enkele applicaties: internet, Achterhoek Connect (een digitaal zorg- en welzijnsplatform) en het Beeldbel Adresboek. Via beeldbellen kan de klant contact leggen met de wijkverpleegkundige en de zorgcentrale. Op de vervolgschermen vindt de cliënt toepassingen voor bijvoorbeeld foto's maken en

bekijken, informatie opzoeken of spelletjes doen. Wijkverpleegkundigen nodigen klanten uit om deel te nemen. Daarbij geven ze ook een instructie zodat de klant zelfstandig kan beeldbellen met de wijkverpleegkundige en de zorgcentrale en de zorg- en welzijnsdiensten kan gebruiken. De organisatie verwacht dat inzet van de tablet een positieve bijdrage kan leveren aan de kwaliteit van leven van de klant en de ondersteuning van diens sociale netwerk (mantelzorg). En daarnaast verwacht ze een positief effect op de efficiency en kwaliteit van de werkprocessen.

Onderzoek en methode

De onderzoeksvraag was: in hoeverre sluiten de resultaten van het tabletgebruik aan bij de verwachtingen en de bij de implementatie geformuleerde doelstellingen, te weten:

- een positieve bijdrage leveren aan de kwaliteit van zorg en leven van de klant,
- ondersteuning bieden aan het sociale netwerk,
- verbeteren van efficiency en kwaliteit van arbeid?

Het onderzoek is gericht op klanten, mantelzorgers en medewerkers die direct betrokken zijn bij de toepassing van de iPad.

Kwantitatieve gegevens worden per doelgroep verzameld via digitale vragenlijsten met voornamelijk gesloten vragen. Bij 24 wijkverpleegkundigen zijn aanvullend twee focusgroepinterviews gehouden en 119 mantelzorgers verstrekten via een aanvullende enquête kwalitatieve gegevens. Ook de antwoorden op de open vragen en de mogelijkheid om antwoor-

den toe te lichten in de vragenlijsten waren een bron van informatie.

De vragenlijsten zijn gebaseerd op literatuuronderzoek, gesprekken met de opdrachtgever en resultaten uit het Nictiz-project *Zorg op Afstand* (Nictiz, 2009 en 2010). Alle doelgroepen kregen dezelfde basisvragen, aangevuld met specifieke vragen gericht op de doelgroep. Zo is bijvoorbeeld de vragenlijst voor mantelzorgers uitgebreid met vragen over overbelasting. De topics voor de focusgroepen en de vragen van de aanvullende mantelzorgenquête zijn gebaseerd op aanvullend literatuuronderzoek en een analyse van de resultaten van de eerste meting.

De resultaten van de eerste meting (november 2012) en de tweede meting (november 2013) worden met elkaar vergeleken om ontwikkelingen en tendensen te kunnen zien.

Resultaten

Hierna volgen de resultaten van het onderzoek per deelnemerscategorie: achtereenvolgens klanten, mantelzorgers en wijkverpleegkundigen plus zorgcentralisten. Als resultaten uit de eerste en tweede meting weinig uiteenlopen noemen we alleen de resultaten van de laatste meting. Citaten uit focusgroepen en vragenlijsten vormen een illustratie.

Tabel 1. Reden van tabletgebruik door klanten.

	Deelnemende klanten	
	Meting 1 n = 308 %	Meting 2 n = 519 %
Beeldbellen met de wijkverpleegkundige	58,4	59,3
Beeldbellen met de zorgcentrale	32,3	29,4
Beeldbellen met familie of vrienden	39,7	48,1
Opzoeken van nieuws of informatie	74,8	75,2
Spelletjes doen	50,5	56,1
Aangesloten op 'Achterhoek Connect'	50,8	45,8

Klanten

Tijdens de eerste meting hadden 611 klanten een iPad en tijdens de tweede meting 1260. Hiervan nam respectievelijk 53% en 42% deel aan het onderzoek. Daarvan was ruim 70% vrouw, de gemiddelde leeftijd is 77,2 jaar; 75% heeft Mavo als maximaal opleidingsniveau. De aanleiding tot het ontvangen van zorg is bij 60% van de klanten algehele kwetsbaarheid door ouderdom, al dan niet in combinatie met een of meer chronische aandoeningen zoals COPD, hartfalen en diabetes mellitus. Bij twee derde van de klanten is er sprake van multimorbiditeit. Twee derde van de respondenten vindt het gebruik van de tablet eenvoudig en 75% is tevreden met de verkregen instructies. Een aantal klanten heeft zintuiglijke problemen; voor 11% is het geluid moeilijk te horen en rond 7% vindt het beeld onvoldoende duidelijk. Ruim 10% van de respondenten beheerst het werken met de tablet nog onvoldoende en heeft behoefte aan extra uitleg. Klachten over technische storingen en problemen bij de aansluiting zijn na een jaar sterk afgenomen. Technische problemen hebben wel een sterke invloed op de mate van stress.

Mantelzorger 1: 'Wanneer de iPad niet werkt zoals hij verwacht, geeft het heel wat stress. Ook voor mij, verder kan hij er niet zo goed mee omgaan: stukje techniek'

dat voor hem net iets teveel van het goede is, denk ik, gezien zijn leeftijd en zijn ongeduldige karakter. Een cursus of training hoe met de iPad om te gaan zou geen overbodige luxe zijn.'

Bijna 43% van de klanten gebruikt bij de tweede meting de tablet dagelijks en ruim 51% ten minste 4 dagen in de week. Een derde gebruikt de tablet hooguit één dag in de week. Naast zorgcontacten wordt de tablet vooral gebruikt voor activiteiten op het gebied van welzijn (zie tabel 1).

Mantelzorger 2: 'Mijn moeder maakt dus op late leeftijd ook nog kennis met internet. Ze is inmiddels in staat om zelfstandig zaken op te zoeken via de iPad. Er gaat op dit gebied dus ook een wereld voor haar open. (...) Verder gebruikt ze de iPad om de kerkdienst op zondag te beluisteren en doet ze er af en toe een spelletje mee.'

Bijna 60% van de respondenten heeft contact met de wijkverpleegkundige; 40% daarvan neemt zelf het initiatief tot beeldbellen. De bereikbaarheid van de verpleegkundigen is in de loop van het jaar toegenomen. Klanten blijken in toenemende mate tevreden over het beeldbellen en ongeveer de helft van hen geeft aan dat de communicatie met de wijkverpleegkundige hierdoor is verbeterd. Een aantal klanten onderhoudt via beeldbellen contact met de zorgcentrale. Ook van hen is het merendeel tevreden over het verloop. Het beeldbellen met de wijkverpleegkundige of met de zorgcentrale heeft volgens hen een positief effect op eigen woon- en welzijnsaspecten (zie tabel 2). De gemiddelde overall waardering voor het gebruik van de tablet is licht gestegen van 6,9 tot 7,1 bij de tweede meting.

Mantelzorgers

Mantelzorgers leveren tijdens beide metingen 141 respectievelijk 272 bruikbare vragenlijsten aan (ongeveer 50%). Daarvan is 70% vrouw, de gemiddelde leeftijd is gestegen van 55,7 tot ruim 61,2 jaar. Meer dan de helft verleent langer dan vijf jaar mantelzorg. Een derde van de mantelzorgers beeldbelt zelf met een tablet. Van hen heeft 36% (dit was 49%) tijdens de tweede meting beeldbelcontact met de zorgvrager zelf en rond de 48% met de wijkverpleegkundige. Ongeveer een derde heeft via beeldbellen contact met de zorgcentrale. Het gebruik van de tablet leidt tot een zekere mate van verlichting van mantelzorgtaken (zie tabel 3) en kan bijdragen aan een groter gevoel van veiligheid.

'Voor de invulling van haar (vrije) tijd is het een geweldig apparaat. Op deze manier houdt ze contact met haar kinderen en kennissen en doet ze een spelletje en dat betekent ook dat ik haar niet steeds hoeft te vermaken.'

'Het is heel prettig om in Amsterdam mijn ouders van 87 en 91 in Zelhem in de Achterhoek te kunnen zien. Het geeft veel meer informatie dan alleen door de telefoon. Ook als ik als enig kind zijnde op vakantie ben kunnen ze zien waar ik ben en dat geeft ze een veiliger gevoel.'

Tijdens de metingen is bij de mantelzorgers de Care Giver Strain Index (CSI) afgenomen, een instrument om de ervaren belasting van mantelzorg te meten. Het

Tabel 2. Effecten van beeldzorg op eigen kwaliteit van leven volgens klanten.

Effecten beeldzorg	Beeldbelklanten	
	Meting 1 n = 301 % eens	Meting 2 n = 475 % eens
Door het gebruik van beeldbellen...		
... kan ik langer thuis blijven wonen	68,0	69,5
... voel ik me veiliger in mijn huis	64,5	65,4
... is mijn zelfstandigheid toegenomen	47,3	52,2
... voel ik me minder eenzaam	51,5	53,2
... is mijn leven aangenaamer	70,0	66,3

Tabel 3. Effecten van beeldzorg volgens mantelzorgers.

Effect beeldzorg	Mantelzorgers	
	Meting 1 n = 141 % eens	Meting 2 n = 268 % eens
Door het gebruik van beeldbellen...		
... wordt er meer aandacht besteed aan mij als mantelzorger	17,0	24,7
... zijn mijn mantelzorgtaken minder zwaar geworden	20,2	16,2
... zijn mijn zorgen over de zorgvrager minder geworden	26,9	23,2
... heb ik meer mogelijkheden om dingen voor mezelf te doen	27,3	31,2
... kan ik mijn rol als mantelzorger beter vervullen	40,8	35,2

aantal mantelzorgers dat zich overbelast voelt (CSI>7), is gestegen van 20 naar 25%.

Wijkverpleegkundigen en zorgcentralisten

De onderzoeksgroep betrof 140 wijkverpleegkundigen; de respons was bij de eerste meting 42% en bij de tweede na een reminder 80%. Opleidingsniveau en ervaring zijn in beide metingen vergelijkbaar. De gemiddelde leeftijd is 45 jaar. De respondenten van de zorgcentrale (n = 24) zijn allen vrouw, hebben ruime ervaring en een gemiddelde leeftijd van 49 jaar.

Het percentage wijkverpleegkundigen dat de tablet vier dagen of meer per week gebruikt is gestegen van 74,5% naar 80%. Gedurende het traject neemt de vaardigheid ermee toe. Bij de tweede meting vindt ruim 88% zich in staat klanten te instrueren in het gebruik van de tablet. Wijkverpleegkundigen vinden het een geschikt communicatiemiddel. Zowel de frequentie van het beeldbelcontact met klanten als dat met de zorgcentralisten en collega-wijkverpleegkundigen is toegenomen.

Alle zorgcentralisten hebben beeldschermcontact met klanten via de tablet; het beeldschermcontact met wijkver-

pleegkundigen is sterk gestegen van 17% naar 75%. Met de toename van het aantal klanten met iPad is het wekelijks aantal klantcontacten per centralist toegenomen.

De gemiddelde waardering van beeldbellen is toegenomen van 7,4 naar 8.

Van de wijkverpleegkundigen is 78,9% (was 61,2%) tevreden over het beeldbelcontact en de communicatie met de klanten; 58,9% (was 44,9%) vindt dat het contact met de klanten is verbeterd door het beeldbellen.

Wijkverpleegkundigen zijn ook meer gaan beeldbellen met collega's op de zorgcentrale; 86,7% (was 62,3%) van de wijkverpleegkundigen is daar tevreden over. Dit gebeurt vooral op initiatief van de wijkverpleegkundigen. Het aandeel wijkverpleegkundigen dat de tablet gebruikt voor onderling contact steeg van 40 naar 50%. Een op de vijf geeft aan dat de communicatie met de collega's is verbeterd; dit was in de eerste meting minder dan een op de twintig. Uit de focusgroepgesprekken bleek dat het voor wijkverpleegkundigen niet eenvoudig is om het beeldbellen systematisch en zorggericht in te passen in de planning van het dagelijkse zorgproces.

'Uiteindelijk heb ik er voor gekozen om op vaste momenten van de dag te beeldbellen met klanten, omdat het tussendoor niet werkte.'

De gemiddelde overall beoordeling van wijkverpleegkundigen voor het gebruik van de tablet is gestegen van 7,0 naar 7,6. Het aandeel wijkverpleegkundigen dat van mening is dat er meer beroep wordt gedaan op hun professionele kwaliteiten is toegenomen van 35,2% tot 60,7%.

De zorgcentralisten zijn het meest optimistisch over de positieve effecten van beeldbellen bij de klant. Beide groepen verpleegkundigen hebben hogere verwachtingen dan de klanten zelf (zie tabel 2 en 3). Het merendeel is van mening meer klanten van dienst te kunnen zijn met gelijkblijvende kwaliteit van zorg en dezelfde tijdsinvestering.

Conclusies en aanbevelingen

Alle betrokken partijen hebben een positief oordeel over de inzet van de tablet. De meeste klanten hebben geen moeite met de bediening ondanks hun hoge leeftijd en zijn tevreden met de ontvangen instructies. Invoeren van een dergelijke

Tabel 4. Effecten van beeldzorg volgens wijkverpleegkundigen en zorgcentralisten (meting 2).

Item	Wijkverpleegkundigen	Zorgcentralisten
Door het gebruik van beeldbellen...	n = 112 % eens	n = 24 % eens
... kan de klant langer thuis blijven wonen	61,3	91,7
... voelt de klant zich veiliger in zijn huis	68,8	83,3
... is de zelfstandigheid van de klant toegenomen	80,4	95,8
... voelt de klant zich minder eenzaam	94,6	95,8
... is het leven van de klant aangenamer	93,6	95,8
... heb ik vaker contact met mijn klanten / zorgvragers	70,0	75,0
... kan ik met dezelfde tijdsinvestering meer klanten van dienst zijn	71,6	79,2
... is de kwaliteit van geleverde zorg aan de klant tenminste gelijk gebleven	97,3	78,3
...wordt er meer beroep gedaan op mijn professionele kwaliteiten	60,7	78,3

vorm van zorg op afstand vergt wel een bepaalde gewenningstijd, zowel voor klanten als verpleegkundigen.

Klanten

Klanten gebruiken de tablet wat betreft zorg voor beeldbellen met de wijkverpleegkundige en/of de zorgcentrale. Het merendeel is tevreden en positief over de invloed van het gebruik van de tablet op hun kwaliteit van leven en welzijn. Zintuiglijke en/of cognitieve problemen blijken belemmerend voor gebruik van de tablet. Aanpassing van de tablet en/of aanvullende instructie biedt mogelijk uitkomst. Nader onderzoek is nodig naar toepasbaarheid voor bijvoorbeeld specifieke zorgcategorieën als COPD en diabetes.

Mantelzorgers

Het aandeel overbelaste mantelzorgers is, tegen de verwachting in, toegenomen; beeldschermzorg leidde dus niet tot minder overbelasting. Slechts weinig mantelzorgers vinden het gebruik van de tablet ondersteunend bij hun taken. Meer gerichte aandacht vanuit de organisatie voor mantelzorgondersteuning via de tablet en inzet van toepassingen zoals een digitaal mantelzorgplatform, geven mogelijk betere resultaten.

Wijkverpleegkundigen en zorgcentralisten
Verpleegkundigen worden steeds vaker in het gebruik van de tablet en beschouwen het steeds meer als een normaal onderdeel van hun werk en hun professionele kwaliteiten. Zowel de communicatie met de klant als tussen collega's onderling is verbeterd. Zowel wijkverpleegkundigen als zorgcentralisten schatten de effecten van beeldzorg op de klanten (nog) positiever in dan de klan-

ten zelf met betrekking tot aspecten als zelfstandigheid en eenzaamheid.

Ouderen die bekend zijn met beeldbellen en de voordelen er van inzien maken er sneller gebruik van, ook voor nieuwe toepassingen. Dus ervaringen opdoen is van belang (*De Veer, A. et al., 2015*). Daarbij zal zorg op afstand ingepast moeten worden in de reguliere werkzaamheden van de zorgverlener. Dit vereist aandacht voor werkprocessen. ■

Referenties

Krijgsman, J., de Bie, J., Burghouts, A., de Jong, J., Cath, G., van Gennip, L. & Friele, R. (2013). *eHealth, verder dan je denkt - eHealth-monitor 2013*. Den Haag: Nictiz en het NIVEL.

Krijgsman, J., Peeters, J., Burghouts, A., Brabers A., Jong, J. de, Beenkens, F., Friele R. & Gennip, L. van (2014). *Op naar meerwaarde!; eHealth-monitor 2014*. Den Haag en Utrecht: Nictiz en het NIVEL.

Nictiz (2009). *Zorg op Afstand; Het perspectief van de zorgprofessional in de langdurige zorg*. Den Haag, Nictiz.

Nictiz (2010) *Zorg op Afstand; Tussenrapportage Ontwikkeling meetinstrument klantervaringen beeldschermzorg*. Den Haag, Nictiz.

Nictiz (2010), *Zorg op Afstand; Ontwikkeling meetinstrument klantervaringen zorg op afstand*. Den Haag, Nictiz.

Schippers, E.I. & van Rijn, M.J. (2014). *Kamerbrief d.d. 2 juli 2014 betreffende e-health en zorgverbetering*. Kenmerk: 629334-122961-CZ. Den Haag: VWS.

Timmer, S. (2014). *eHealth in de langdurige zorg; De praktijk van de ouderen- en gehandicaptenzorg*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Veer, A.J.E. de, Peeters, J.M., Brabers, A.E.M., Schellevis, F.G., Rademakers, J.J.D.J.M. & Francke, A.L. (2015). Determinants of the intention to use e-Health by community dwelling older people. *BMC Health Services Research*, vol. 15, 2015, nr. 103. Open Access 30 maart 2015.

SAMENVATTING

- Het lectoraat Innovatie in de Care van de HAN onderzocht de effecten van zorg op afstand (beeldbellen) bij thuiszorgorganisatie Sensire.
- Zowel klanten, mantelzorgers, wijkverpleegkundigen als zorgcentralisten zijn positief over de inzet van een iPad.
- Ondanks een gemiddelde leeftijd van 77 hebben de meeste klanten geen moeite met de bediening.
- Tegen de verwachting in leidde beeldschermzorg niet tot minder overbelasting bij mantelzorgers.
- Wijkverpleegkundigen en zorgcentralisten zijn zowel onderling als met de klant beter gaan communiceren. Wel schatten ze de effecten van beeldzorg op de klant positiever in dan de klant zelf met betrekking tot aspecten als zelfstandigheid en eenzaamheid.