Businesscase Smart Glasses

Om de maatschappelijke uitdagingen waar [naam organisatie] voor staat weerstand te kunnen bieden, is het optimaal inzetten van expertise noodzakelijk. De mogelijkheid hiertoe wordt onderstreept door de bruto productiviteit van de psychologen: 32,7%. Het optimaal inzetten van expertise maakt procesoptimalisatie of procesoptimalisatie gecombineerd met expertise op afstand nodig. Enkel technologie bieden om expertise op afstand in te zetten zonder procesoptimalisatie betekent:

OUDE ORGANISATIE + **NIEUWE TECHNOLOGIE** = **DURE OUDE ORGANISATIE**

In deze businesscase zijn deze scenario's uitgewerkt en nogmaals hieronder weergegeven.

Procesoptimalisatie



Procesoptimalisatie gecombineerd met expertise op afstand



Het realiseren van expertise nabij door middel van enkel de SmartGlass is niet passend voor elke medewerker gezien de digitale vaardigheden. Echter, dat doet niet af aan de behoefte en noodzaak om expertise optimaal in te zetten. De mogelijkheid om aan te sluiten bij de behoeften van niet-digitale enthousiastelingen, is het eenvoudig en **veilig** opnemen van video's en maken van foto's.

'Het mag natuurlijk echt niet, maar ik heb wel eens een video gekregen via WhatsApp. Medewerkers zoeken toch naar manieren om het gedrag van de cliënt te laten zien.'

Binnen [naam organisatie] wordt er gewerkt met ONS Dossier en MS Teams. ONS Dossier is het elektronisch cliëntendossier, waarin alle informatie omtrent cliënten veilig opgeslagen en gedeeld kan worden. Foto's kunnen naar een collega verzonden worden door een bericht te versturen. Vanuit het berichtenveld wordt een foto gemaakt, waarmee wordt
voorkomen dat foto's worden opgeslagen op de werktelefoon. Deze mogelijkheid wordt beperkt door geblokkeerde camera's op de werktelefoons en het werken met verschillende dossiers (ONS Dossier en YSIS). Video's versturen is niet mogelijk.

De tweede optie, het delen van foto's en video's, via MS Teams is niet wenselijk. MS Teams is bedoeld voor alle niet-cliëntgebonden berichten.

Siilo is een derde optie waarmee eenvoudig en veilig berichtenverkeer mogelijk is. Siilo wordt ook wel de WhatsApp van de zorg genoemd. Via Siilo kunnen er berichten met foto's en video's beveiligd verstuurd worden.

'Als de arts een foto wil van een wond, moet je een foto maken met je privé-telefoon. Die foto sturen naar je e-mail. Die e-mail doorsturen naar je [naam organisatie] *e-mail en dan vervolgens toevoegen in het dossier. Dat kan toch makkelijker in 2023?!'*

Het portaal genaamd GEM Vision waarmee beeldbellen mogelijk is via de SmartGlass, biedt dezelfde mogelijkheden inclusief het live meekijken via de SmartGlass. Als rekenvoorbeeld zijn de kosten van dit portaal meegenomen in de Businesscase. Hier is voor gekozen omdat de mogelijkheden van dit portaal de meeste mogelijkheden biedt. Een belangrijke kanttekening is dat andere mogelijkheden om laagdrempelig en veilig beelden te delen, naast GEM Vision, verder verkenning verdienen.

Wat is GEM Vision? GEM Vision is een software ontwikkelaar. GEM Vision biedt software om te beeldbellen met de SmartGlass, genaamd GEM Call. Naast GEM Call, bieden zij de mogelijkheid tot het delen van foto's en video's via GEM Share. Beide platforms zijn vertaald naar één applicatie te gebruiken op een mobiel device. Waarbij de mogelijkheid tot single-sign-on bestaat en garantie geboden wordt voor veilig berichtenverkeer middels de certificaten ISO/IEC 27001 en NEN7510.



Het asynchroon delen van beelden draagt bij aan de inzetbaarheid van expertise. Dit leidt tot positieve resultaten voor de kwaliteit van zorg omdat de cliënt sneller de juiste zorg ontvangt. Op de nieuwe manier van werken kan de psycholoog binnen een werkdag het gedrag van de cliënt beoordelen. Deze kwaliteitsverbetering leidt ook tot een positieve businesscase. Hierbij is het van belang in acht te nemen dat het positieve resultaat niet leidt tot hogere positieve resultaten op de balans, maar tot 'meer waar voor je geld'.

Kosten-baten analyse

<table>
<tr><td colspan="2">Kosten procesoptimalisatie</td><td colspan="2">Kosten procesoptimalisatie gecombineerd met expertise op afstand</td></tr>
<tr><td>Zachte kosten</td><td>Harde kosten</td><td>Zachte kosten</td><td>Harde kosten</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Herinrichten zorgproces</td><td>10% reistijd op 1 FTE kost (excl. reiskostenvergoeding)
1461,6 euro per maand</td><td>Herinrichten zorgproces</td><td>GEM-call abonnement voor 25 personen (10 behandelaren en 5 superusers per locatie) kost
478 euro per maand</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Niet succesvolle observatie kost op 1 FTE
1123,88 euro per maand</td><td>Digitale vaardigheden versterken</td><td>GEM-Share abonnement voor max. 2000 gebruikers kost
327 euro per maand</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Ondersteuning gebruik zorgtechnologie optimaliseren</td><td>GEM-Share single-sign-on kost
327 euro per maand</td></tr>
<tr><td>Totaal
2.585 euro per maand</td><td>GEM-Share opslaan van video’s kost
60 euro per maand</td></tr>
<tr><td></td><td>Totaal
1.192 euro per maand</td></tr>
</table>

Zachte baten	**Harde baten**	**Zachte baten**	**Harde baten**
Ervaren steun door meer persoonlijk contact met de psycholoog en de mogelijkheid tot sneller advies bij complexe situaties	*Hypothetisch* *Verlaging van personeelskosten met 0,05% in ZHE door verlaging van het ziekteverzuim, uitval en vervangen van personeel bespaart* ***48.663 euro per maand***	Ervaren steun door meer persoonlijk contact met de psycholoog en de mogelijkheid tot sneller advies bij complexe situaties	*Hypothetisch* *Verlaging van personeelskosten met 0,1% in ZHE door verlaging van het ziekteverzuim, uitval en vervangen van personeel bespaart* ***97.325 euro per maand***
Minder ziekteverzuim/ uitval door beschikbaarheid van handvatten in complexe situaties		Minder ziekteverzuim/ uitval door beschikbaarheid van handvatten en deskundigheidsbevordering in complexe situaties Lager risico op incidenten door proactief deskundigheid te bevorderen Verhoging van kwaliteit door wachttijd tot een advies te verkorten, een situatie objectief (via beeld) te beoordelen, natuurgetrouw gedrag (zonder beïnvloeding van een extra persoon)	Het verhogen van de productiviteit van de psychologen van 32,7% naar 38% door meer succesvolle resultaten uit te voeren levert een resultaat van **1019 euro per maand**
			Totaal 1.019 euro per maand Verschil van 2.412 euro per maand t.o.v. enkel procesoptimalisatie **Besparing van 28.944 euro per jaar**

Het verwachtte effect op ziekteverzuim is aannemelijk, omdat kansen met betrekking tot het verbeteren van het werkklimaat en verlagen van de werkdruk worden benut. Dit blijkt uit signalen die tijdens de experimenten in de operationele uitvoering naar voren kwamen. Echter, deze besparing is niet meegenomen in het eindtotaal omdat niet met zekerheid gezegd kan worden in hoeverre dit leidt tot een kostenbesparing. Vervolgonderzoek is nodig om de grootte van de effecten op het ziekteverzuim vast te stellen.