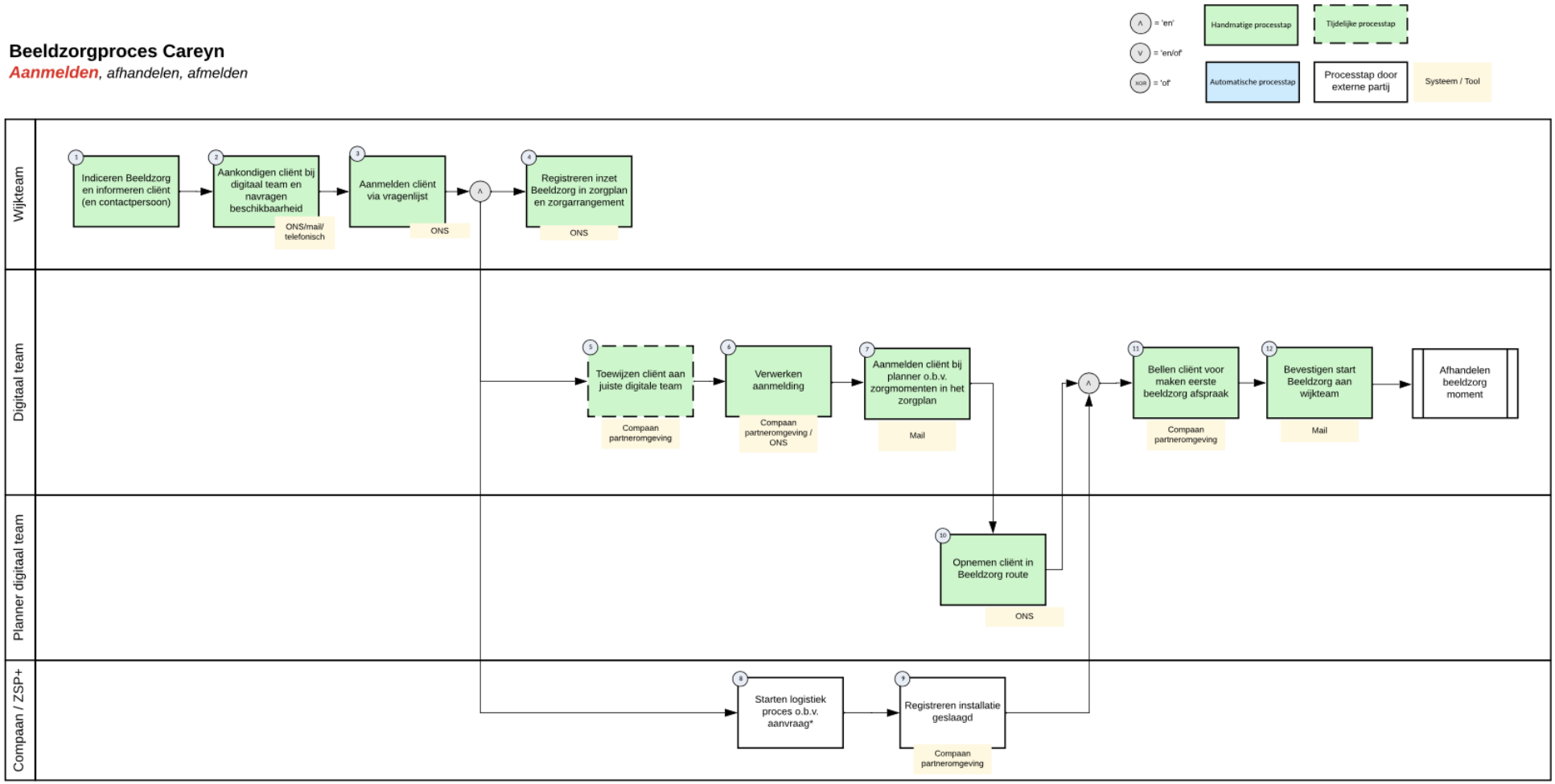
Procesbeschrijving Beeldzorg bij Careyn

Onderstaande stappenplan geeft aan hoe de digitale dienst Beeldzorg wordt verleend binnen Careyn. Het is opgebouwd uit de overkoepelende stappen Aanmelden, afhandelen en Afmelden.

Aanmelden cliënt voor Beeldzorg



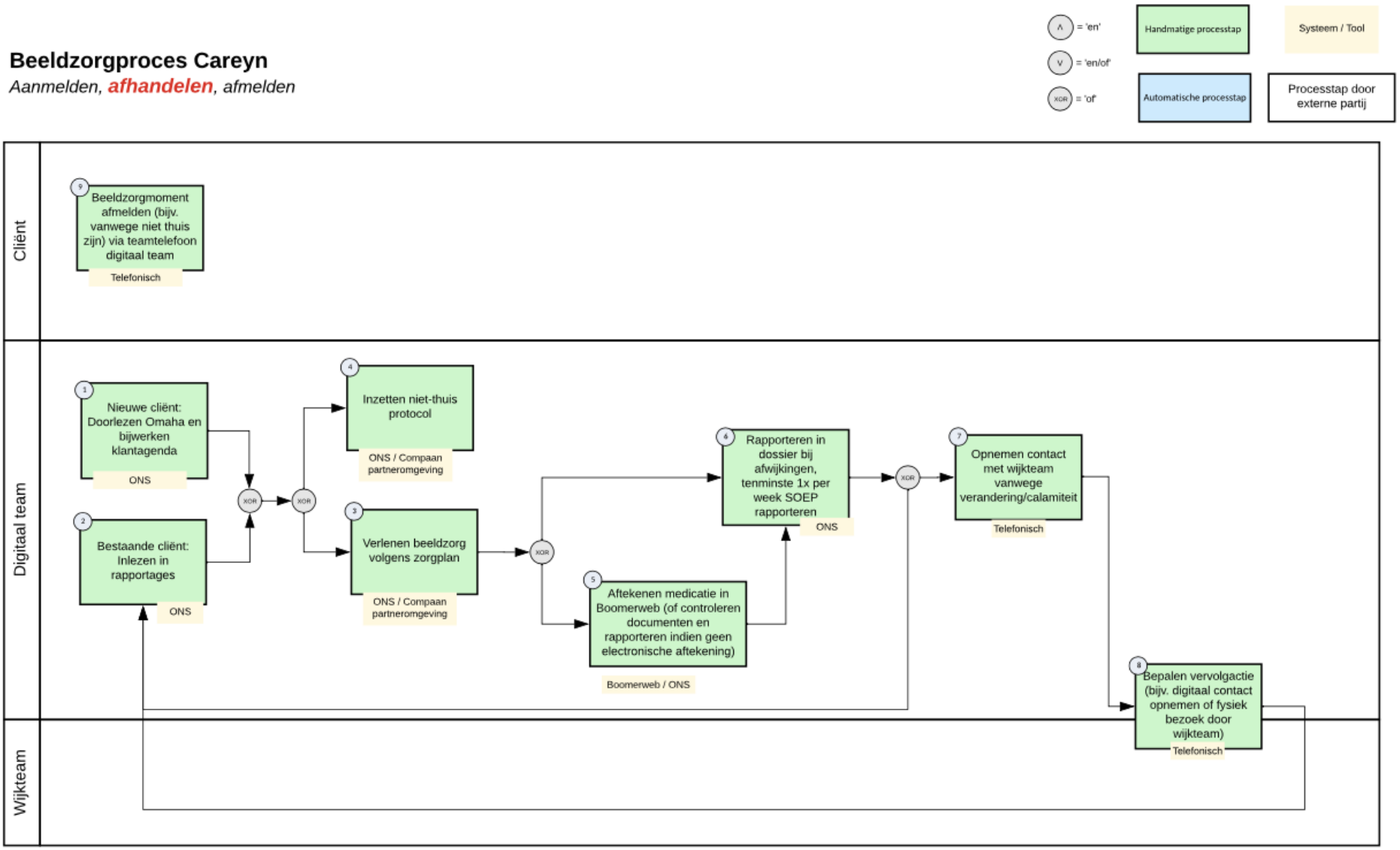
Stap	Wat	Wie
1.	**Indiceren Beeldzorg en informeren cliënt (en contactpersoon)** - De wijkverpleegkundige indiceert Beeldzorg op basis van de zorgvraag. Indien de zorgvraag één van de bewezen casuïstieken voor beeldzorg betreft kan beeldzorg worden geïndiceerd. Beeldzorg past niet bij de cliënt indien de cliënt doof en/of zeer slechtziend is. - Allereerst wordt met de cliënt besproken wat Beeldzorg inhoudt en wordt de folder overhandigd. - Daarnaast wordt gevraagd of de cliënt wifi in huis heeft en worden de contactgegevens (mailadres en telefoonnummer) van de contactpersoon opgevraagd. - Idealiter wordt ook de contactpersoon van de cliënt geïnformeerd over de inzet van Beeldzorg, omdat zij een belangrijke rol gaan spelen via het familieportaal.	Wijkvpk i.s.m. Digitaal team
2.	**Aankondigen cliënt bij digitaal team en navragen beschikbaarheid** - De wijkverpleegkundige belt/mailt met het digitale team om de cliënt aan te kondigen en te horen of het digitale team deze zorgvraag kan afhandelen en of er ruimte is in de route voor de bijbehorende zorgmomenten. Indien dit niet het geval is wordt er gezamenlijk een alternatieve oplossing besproken.	
3.	**Aanmelden cliënt via vragenlijst** - Wanneer de zorgvraag bij het digitale team past vult de wijkverpleegkundige het aanmeldformulier in: '2-ZT-VV Aanmeldformulier Compaan'. - Beantwoord de vragen in de vragenlijst: o Het product is in principe altijd Klassiek, Connect is als een cliënt heel digitaal vaardig is. - - Zet de vragenlijst op status Actueel. - Zie ook deze handleiding. Wanneer de vragenlijst op Actueel staat, wordt het logistieke proces bij de Compaan gestart voor het leveren en installeren van de Compaan (stap 8) én wordt de aanmelding automatisch doorgezet naar het digitale team (stap 5).	Wijkvpk
4.	**Registreren inzet Beeldzorg in zorgplan en zorgarrangement**	Wijkvpk

	- In het zorgplan bij de cliënt wordt vastgelegd dat Beeldzorg wordt ingezet en met welke doelstelling. Dit is o.a. de inhoudelijke overdracht naar het digitale team. Informeer ook de mantelzorgers dat Beeldzorg ingezet gaat worden. - Om te bepalen hoeveel uur thuiszorg-technologie wij mogen declareren, is het noodzakelijk om eerst de verzekeraar van de client inzichtelijk te hebben. Doe daarom altijd eerst de COV-controle voordat je thuiszorg-technologie inzet. - Neem de thuiszorg- technologie op in je zorgplan en neem het aantal minuten per week mee in je legitimatie (alleen voor zvw). Voor het aantal minuten per week, zie de tabel bovenaan de instructie op KMS (link). Per week: o ASR – 12 min o CZ – 9 min o Menzis, ENO, ONVZ, VGZ – 10 min o Zorg en zekerheid – 21 min o Caresq – 13 min o Zilveren Kruis – 14 min o WLZ Zorgkantoren – 14 min - Vul het zorgarrangement <op afspraak> in volgens onderstaande stappen: o Ga naar het zorgarrangement in ONS Administratie o Kies voor <toevoegen> bij <Op afspraak> o Kies het product <Thuiszorgtechnologie Beeldzorg> o Kijk in de instructie hoeveel minuten je per week mag inzetten o Vul het aantal minuten per week in en zet een vinkje op één dag in de week. o Klik op <Opslaan>	
5.	**<u>Toewijzen cliënt aan juiste digitale team</u>** - Middels de koppeling met ONS wordt de aanmelding automatisch ontvangen door het digitale team in de Compaan Partneromgeving. De aanmeldingen komen tijdelijk nog in 1 grote werkbak binnen (centraal over alle districten heen). - Binnen het digitale team van ZHE worden de aanmeldingen dagelijks gemonitord. Indien de aanmelding een cliënt voor het digitale team in Utrecht betreft wordt de cliënt handmatig aan dat digitale team toegewezen.	Digitaal team ZHE
6.	**<u>Verwerken aanmelding</u>**	Digitaal team

	- Controleer of de aanmelding goed is binnengekomen en de gewenste gegevens (m.n. van familie/contactpersoon) zijn ingevuld. Op basis van deze versie van de vragenlijst wordt de telefonische instructie voor het familieportaal automatisch aangevraagd bij de Compaan (dit hoeft dus niet meer handmatig, zoals dit eerder wel het geval was). - In ONS moet de cliënt gekoppeld worden aan de OE van het digitale team. - Monitor het logistieke proces van de aanvraag.	
7.	**<u>Aanmelden cliënt bij klantplanner o.b.v. zorgmomenten in het zorgplan</u>** - Het digitale team meldt de cliënt aan bij de klantplanner per mail incl. de benodigde zorgmomenten conform het zorgplan.	Digitaal team
8.	**<u>Starten logistiek proces o.b.v. aanvraag</u>** - Het logistiek proces, m.a.w. het zorgdragen dat er een Compaan bij de cliënt wordt afgeleverd en geïnstalleerd, start nadat het aanmeldformulier in ONS de status Actueel heeft gekregen. - Op basis van de informatie (type Compaan en wel of geen wifi) in het aanmeldformulier wordt ervoor gezorgd dat de juiste Compaan wordt geleverd. Indien onduidelijk is of er wifi aanwezig is bij de cliënt, zal er een 4G Compaan incl. simkaart klaargemaakt worden voor de cliënt. - Een monteur (ZorgServicePunt+ doet dit namens de Compaan) neemt telefonisch contact op met de cliënt om een afspraak te plannen voor het bezorgen en installeren van de Compaan. Het streven is dat dit binnen een week gepland wordt zodat Beeldzorg snel opgestart kan worden. Dit is mede afhankelijk van de volledigheid van het aanmeldformulier en de beschikbaarheid van de cliënt. - Tijdens de installatie wordt op de Compaan, digitaal, de bruikleenovereenkomst getekend door de cliënt.	Compaan/ZSP+
9.	**<u>Registreren afgeronde installatie</u>** - Nadat de monteur de installatie van de Compaan succesvol heeft uitgevoerd, zet de monteur de status van aansluiting op ‘Opgeleverd’ (zie deze link voor de betekenis van de verschillende statussen). - Dit is het teken voor het digitale team dat ze contact op kunnen nemen met de cliënt om afspraken te maken over het eerste beeldzorgmoment.	Compaan/ZSP+
10.	**<u>Opnemen cliënt in Beeldzorgroute</u>** - De klantplanner neemt de cliënt op in de beeldzorgroute/digitale route in ONS Planning. - Dit gebeurt op dezelfde manier als andere cliënten. Het enige verschil is dat bij het aanmaken van een route het vervoermiddel ‘digitaal team’ moet worden gekozen, zodat er (nagenoeg) geen reistijd in de route wordt opgenomen.	Klantplanner

	- Plan voor het eerste contact met de cliënt 25 minuten in (i.p.v. de reguliere 15 minuten) omdat tijdens dit eerste beeldbelcontact wellicht nog wat toelichting gegeven wordt op de dienstverlening via beeldzorg en het goede gebruik van de Compaan.	
11.	**<u>Bellen cliënt voor maken eerste Beeldzorg afspraak</u>** - Voordat de cliënt wordt gebeld, neem contact op met het wijkteam. Bespreek of er nog bijzonderheden zijn en geef aan wanneer je beeldzorg zou willen starten. Zo weten zij vanaf wanneer de cliënt uit de fysieke route kan. - Wanneer de aansluiting van een nieuwe cliënt op 'Opgeleverd' staat, kan het digitale team telefonisch contact opnemen met de cliënt voor het maken van de eerste beeldzorgafspraak.	Digitaal team
12.	**<u>Bevestigen start Beeldzorg aan wijkteam</u>** - Wanneer de eerste beeldzorgafspraak is gepland, wordt dit per mail aan het betreffende wijkteam bevestigd. - Vanaf dat moment kan het wijkteam de fysieke zorgmomenten (indien aanwezig) voor de betreffende zorgvraag laten vallen.	Digitaal team

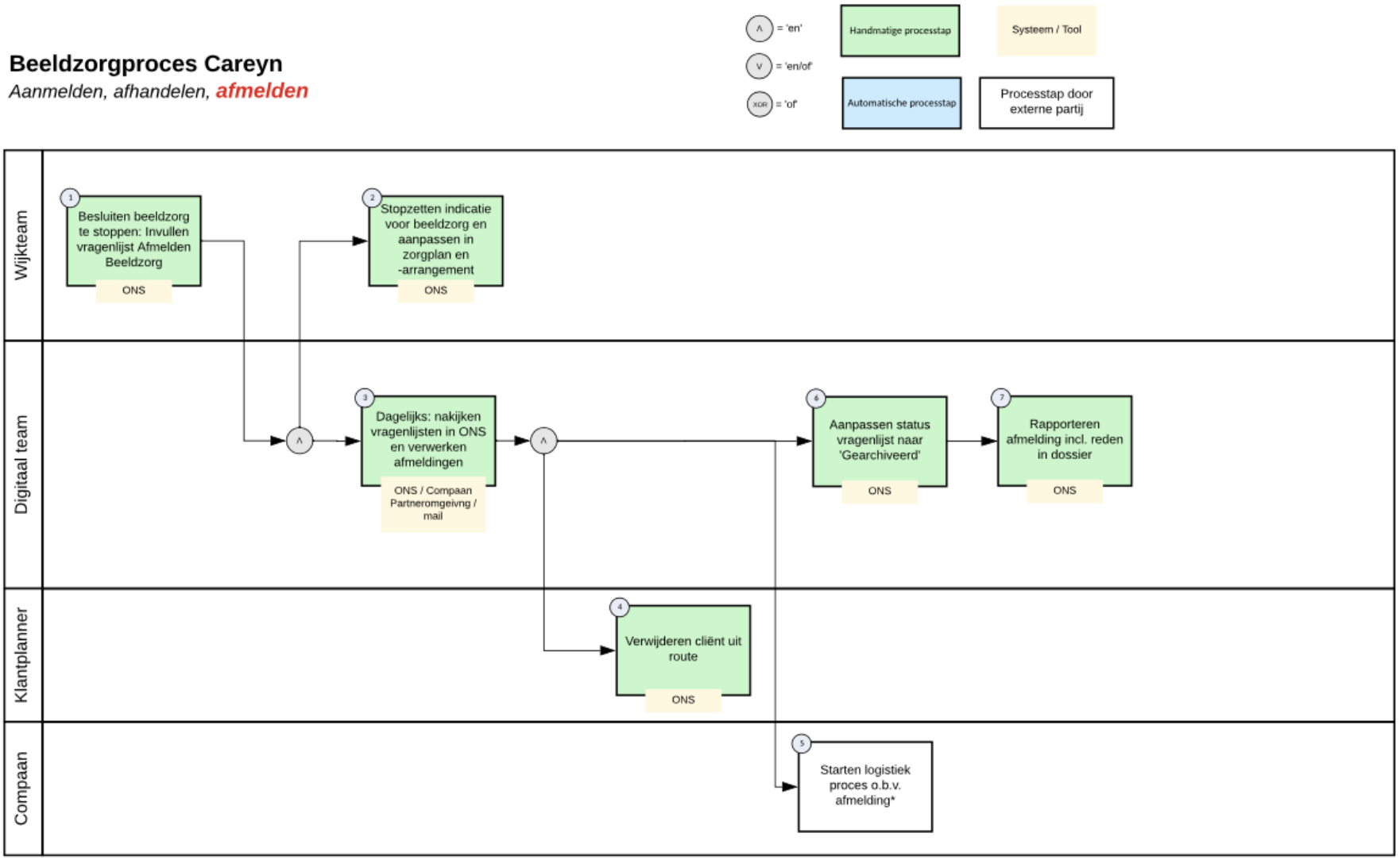
Afhandelen Beeldzorgmomenten



Stap	Wat	Wie
1.	**Nieuwe cliënt; Doorlezen OMAHA en bijwerken klantagenda** - Ter voorbereiding op het eerste beeldzorgmoment met een nieuwe cliënt wordt de cliënt opgezocht in ONS en wordt de OMAHA doorgelezen. - De klantagenda in ONS wordt bijgewerkt o.b.v. de afgesproken zorgmomenten.	Digitaal team
2.	**Bestaande cliënt; inlezen in rapportage** - Indien het een beeldzorgmoment voor een bestaande cliënt betreft, wordt de laatste rapportage in het cliëntendossier in ONS doorgelezen ter voorbereiding.	Digitaal team
3.	**Verlenen beeldzorg volgens zorgplan** - Via de Compaan Partneromgeving wordt de cliënt gebeeldbeld binnen het afgesproken tijdslot. - Beeldzorg wordt verleend conform het zorgplan. - Voor vragen over het gebruik van de Compaan partneromgeving, kan het digitale Helpcentrum helpen. Ook is de Compaan gemakkelijk te bereiken voor vragen via info@uwcompaan.nl of telefoonnummer 088 14 50 100	Digitaal team
4.	**Inzetten niet-thuis protocol** - Wanneer de cliënt de Compaan oproep niet opneemt, wordt er binnen een half uur nog 2x geprobeerd te bellen via de Compaan. - Indien de oproep nog steeds niet wordt beantwoord door de cliënt wordt het 'niet-thuis protocol' ingezet. Het wijkteam wordt gebeld en gevraagd om langs te gaan bij de cliënt om te kijken of alles goed is.	Digitaal team
5.	**Aftekenen medicatie in Boomerweb (of controleren documenten en rapporteren indien geen elektronische aftekening)** - Indien de zorgvraag om een medicatie aftekening vraagt, wordt dit in de meeste gevallen digitaal gedaan via Boomerweb. - Wanneer het gaat om een niet-elektronische aftekening, wordt in ONS de medicatielijst (onder Documenten) gecontroleerd en wordt middels een rapportage aangegeven dat de medicatie op de juiste manier is toegediend. ○ Het eventueel actualiseren van de medicatielijst is een verantwoordelijkheid van het wijkteam. Mocht er geen actuele medicatielijst in ONS staan, moet er dus contact opgenomen worden met het wijkteam om deze weer te actualiseren.	Digitaal team
6.	**Rapporteren in dossier bij afwijkingen, tenminste 1x per week SOEP rapporteren**	Digitaal team

	- N.a.v. een beeldzorgmoment wordt er alleen gerapporteerd in ONS bij afwijkingen. - Tenminste 1x per week wordt voor alle cliënten de SOEP gerapporteerd.	
7.	**<u>Opnemen contact met wijkteam vanwege verandering/calamiteit</u>** - Tijdens een beeldzorgmoment kan het digitale team een verandering of calamiteit constateren bij de cliënt. Indien nodig wordt het wijkteam hierover gebeld.	Digitaal team
8.	**<u>Bepalen vervolgactie (bijv. digitaal contact opnemen of fysiek bezoek door wijkteam)</u>** - Gezamenlijk wordt bepaald of en welke vervolgactie nodig is richting de cliënt. - De bepaalde vervolgactie wordt vervolgens uitgevoerd.	Digitaal team i.s.m. wijkteam
9.	**<u>Afmelden beeldzorgmoment via telefoonnummer digitaal team</u>** - Wanneer de cliënt niet thuis is op het moment dat er een beeldzorgmoment gepland staat, wordt van de cliënt verwacht dat dit zorgmoment afgemeld wordt. - De cliënt wordt gevraagd dit te doen via het telefoonnummer van het digitale team.	Cliënt

Afmelden Beeldzorg



Stap	Wat	Wie
1.	**<u>Besluiten om Beeldzorg te stoppen; Invullen vragenlijst Afmelden Beeldzorg</u>** - Vanwege diverse redenen kan besloten worden de inzet van beeldzorg te stoppen. Dit kan bijv. door overlijden zijn of doordat beeldzorg niet meer toereikend is voor de zorgvraag. - Wanneer dit het geval is wordt de vragenlijst (6-ZT-VV Afmeldformulier Compaan) ingevuld door (of in opdracht van) de wijkverpleegkundige: o Reden afmelding o Per wanneer o Wil de cliënt de Compaan overnemen? Bespreek met de cliënt deze wens, bespreek de kosten en het abonnement. Geef aan de Servicedesk van de Compaan door dat de Compaan naar een particulier product overgezet moet worden. o Opmerkingenveld - In het opmerkingenveld wordt aangegeven als de Compaan niet op het adres van de cliënt opgehaald kan worden (bijv. bij overlijden cliënt). Het wijkteam zorgt ervoor dat de Compaan op het wijkkantoor terecht komt. Wanneer dit voorkomt, laat het dan weten aan de programmamanager Innovatie van het district, zodat deze Compaan opgenomen kan worden in de voorraad. - Wanneer het formulier is ingevuld wordt hierbij de status Concept meegegeven. Nu wordt deze zichtbaar voor het digitale team in de kwaliteitsmonitor.	Wijkvpk
2.	**<u>Stopzetten indicatie voor Beeldzorg en aanpassen in zorgplan en -arrangement</u>** - Als de cliënt stopt met de thuiszorg- technologie, dan verwijder je het zorgarrangement vanaf de week dat er geen technologie meer wordt ingezet. - Daarnaast pas je het zorgplan + legitimatie aan naar de nieuwe situatie.	Wijkvpk
3.	**<u>Dagelijks: nakijken vragenlijsten in ONS en verwerken afmeldingen</u>** - Via de kwaliteitsmonitor in ONS kan het digitaal team de openstaande taken zien, waar de afmeld vragenlijsten onderdeel van zijn. Om bij de kwaliteitsmonitor te komen kies je bij de 9 puntjes rechtsboven in ONS voor Kwaliteitsmonitor. Zoek dan op 'Afmeldformulier Compaan'. Wanneer je dat hebt gedaan zie je vragenlijsten die door de wijkteams op concept zijn gezet. - De Afmeldformulieren die de status Concept hebben worden verwerkt:	Digitaal team

	○ Per mail wordt aan de klantplanner doorgegeven dat de betreffende cliënt uit de klantplanning gehaald kan worden vanaf de doorgegeven datum. ○ Op de doorgegeven afmelddatum wordt de afmelding verwerkt in de Compaan Partneromgeving incl. reden. ○ Zet daarna de vragenlijst op status Actueel.	
4.	**<u>Verwijderen cliënt uit route</u>** - De klantplanner verwijderd de klant uit de beeldzorgroute zodat deze weer actueel is.	Klantplanner
5.	**<u>Starten logistiek proces o.b.v. afmelding</u>** - N.a.v. de verwerking van de afmelding in de Compaan Partneromgeving start het logistieke proces. - De cliënt wordt door de monteur gebeld voor het maken van een afspraak voor het ophalen van de Compaan. - Indien de Compaan niet opgehaald hoeft te worden bij de cliënt wordt dit in de partneromgeving aangegeven.	Compaan
6.	**<u>Aanpassen status vragenlijst naar 'gearchiveerd'</u>** - Wanneer de afmelding is verwerkt zet het digitale team de vragenlijst op de status 'gearchiveerd'. Zo verdwijnt deze uit de openstaande takenlijst en wordt deze in het dossier van de cliënt opgenomen.	Digitaal team
7.	**<u>Rapporteren afmelding incl. reden in dossier</u>** - Het digitale team rapporteert de afmelding in het cliëntendossier incl. de reden.	Digitaal team