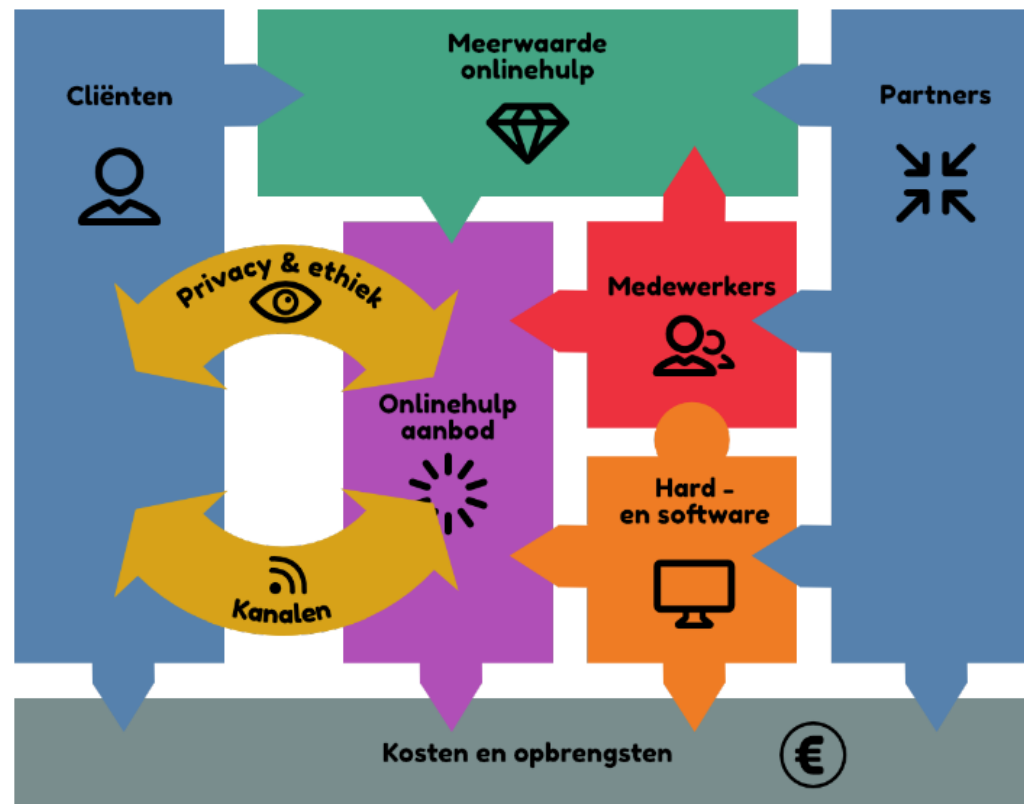


Quickscan voor onlinehulp in zorg en welzijn

versie 30 januari 2021

Philippe Bocklandt



Wegwijzer voor deze quickscan in 4 vragen

Waarom een quickscan rond het implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn?

Deze quickscan is bedoeld ...

... om als organisatie snel een overzicht te krijgen op tal van relevante aspecten die bij het opstarten van onlinehulp komen kijken;

... om vast te stellen rond welke aspecten je als organisatie al een weg hebt afgelegd en welke aspecten nog een inspanning zullen vergen.

... om IN je organisatie te gebruiken. Het is dus een intern werkinstrument.

Deze quickscan is NIET bedoeld als vergelijkend instrument tussen verschillende organisaties (zelfs niet binnen dezelfde sector).

Waarop is deze quickscan rond het implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn gebaseerd?

De aspecten en vragen uit deze quickscan zijn gebaseerd op het business model canvas¹ en op de Expert Recommendations for Implementing Change².

De driedeling bij elke vraag is geïnspireerd op de fases in het EFQM-model³.

De werkwijze in deze quickscan is gebaseerd op de 'veiligheidsplanner voor online-activiteiten in sociaal werk'⁴ en op materiaal van The South West Grid for Learning Trust⁵.

De sterkte van deze werkwijze is dat individuele inschattingen bij diverse medewerkers snel en onderbouwd in kaart gebracht worden.

De quickscan werd geoptimaliseerd op basis van feedback van teams die met de quickscan werkten in het project SIMBA⁶ en van de feedback van Wouter Wolters⁷ en van collega's van hogeschool Windesheim in Zwolle⁸.

¹ Osterwalder, A. & Pigneur, Y. (2014) Business Model Generatie. Deventer: Vakmedianet

² Powell, B.. (2015) A refined compilation of implemeting strategies: results from the Expert Recommendations for Implementing Change (ERIC) Geraadpleegd via <https://implementationscience.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13012-015-0209-1> op 13 juni 2016

³ European Foundation of Quality Management (2018) The EFQM-model. Geraadpleegd op 25 november 2019 via <https://www.efqm.org/index.php/efqm-model/>

⁴ Bocklandt, P. & Van Hecke, J. (2015) Veiligheidsplanner voor online-activiteiten in sociaal werk

⁵ The South West Grid for Learning Trust, Great Moor House, Bittern Road, Exeter, EX2 7FW - Tel: 01392 381371 Fax: 01392 381370 Email: enquiries@swgfl.org.uk Website: <http://www.swgfl.org.uk/>

⁶ SIMBA = Succesvol IMplementeren van Beeldbellen in Ambulante Hulp en zorg. Zie: <https://elearning-onlinehulp.be/simba/>

⁷ Wouter Wolters is directeur van Buro Wisselstroom – adviesbureau voor de menselijke kant van digitale zorginnovatie. Hij begeleidt zorgorganisaties bij vorming van visie en strategie, ontwikkeling van kansrijke e-healthconcepten en bij het veranderingsproces dat gepaard gaat met de implementatie van e-health.

⁸ Annemarie van Hout, Hilco Prins en Loes Bulle van het lectoraat ICT-innovatie in de zorg.

Welke aspecten komen in deze quickscan rond het implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn aan bod?

Deze quickscan focust op 9 aspecten (van het Business Model Canvas) die relevant zijn als je onlinehulp wil aanbieden:

- waarom onlinehulp?
- het onlinehulpaanbod in de praktijk
- cliënten (of hun omgeving)
- medewerkers
- hardware, software en internet
- relaties en deontologie
- strategische partners
- kanalen voor het kenbaar maken van een onlinehulpaanbod
- kosten en opbrengsten

Hoe werkt deze quickscan voor het implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn?

Deze quickscan bestaat uit vier stappen:

Stap 1: bepaal wie deze quickscan zal invullen

Bepaal wie deze quickscan invult; bijvoorbeeld: het managementteam of het team medewerkers dat onlinehulp zal aanbieden of een 'onlinehulpwerkgroep' (bestaande uit vertegenwoordigers van beleidsmedewerkers, basiswerkers, ICT-ers, cliënten). Hoe representatiever deze selectie, hoe beter je zicht krijgt op een eenheid en diversiteit aan meningen. Wie de quickscan zal invullen, moet wel 'betrokken zijn op de werking van de organisatie'.

Stap 2: iedereen die deelneemt maakt een individuele 'foto' over het opstarten van beeldbellen

Iedereen die deelneemt, geeft op elke vraag een individuele code 'rood' – 'oranje' – 'groen' en staft die score.

Stap 3: breng alle individuele scores samen op 1 scorekaart

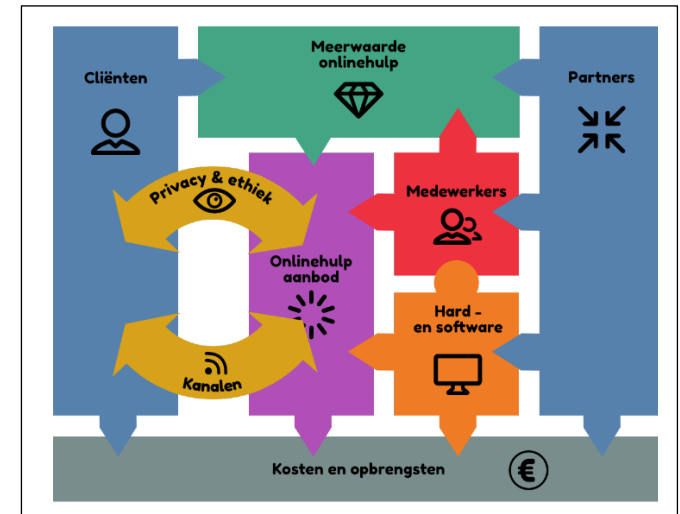
Alle individuele scores worden samengebracht op 1 'scorekaart' (pagina 13) die de basis vormt voor een consensuscore met commentaar en argumenten.

Stap 4: Bepaal concrete verbeteracties

Op basis van deze consensuscore bepaal je met alle respondenten concrete 'verbeteracties'. Duid tevens aan wie voor deze actie verantwoordelijk is

Een elektronische versie van deze quickscan

Van deze quickscan is ook een onlineversie beschikbaar. Je kan deze aanvragen via philippe.bocklandt@artevelddehs.be



1 Stand van zaken i.v.m. implementeren van onlinehulp

Kruis bij elke vraag aan of je overwegend 'rood', 'oranje' of 'groen' scoort. Dat is soms lastig ... Kruis dat antwoord aan dat volgens jou het dichtst aansluit bij de situatie in jouw organisatie.

In de laatste kolom kan je concrete argumenten noteren die je keuze verduidelijken. Het is mogelijk dat medewerkers hier argumenten aanhalen die de basis vormen voor verdere discussie.

Waarom onlinehulp aanbieden?				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Is er een algemene visie op onlinehulp in je organisatie?	Neen, ik ken geen visie op (de plek van) onlinehulp in de organisatie.	Ja, er is een algemene visie op onlinehulp maar deze is vooral bekend bij het management of een werkgroep.	Zo goed als iedereen (medewerkers en doelgroep) kent de visie op onlinehulp in de organisatie.	
Is er een duidelijk beeld van de mogelijke meerwaarde van onlinehulp in je organisatie?	Neen, ik ken geen duidelijk, gedeeld zicht op de mogelijke meerwaarde van onlinehulp in de organisatie.	Ja, er is bij een paar mensen in de organisatie zicht op enkele meerwaarden van onlinehulp, voor cliënten, medewerkers en organisatie.	Ja, de meerwaarde van onlinehulp voor cliënten, medewerkers en organisatie is systematisch in kaart gebracht en duidelijk voor de meeste medewerkers.	
Communiqueert het management duidelijk dat het achter het gebruik van onlinehulp staat?	Neen, medewerkers weten niet of het management achter het gebruik van onlinehulp staat.	Ja, het management zegt dat ze achter het gebruik van onlinehulp staat, maar neemt geen specifieke initiatieven of laat het volledig aan de medewerkers over.	Ja, het management communiqueert dat onlinehulp zinvol is en dat blijkt ook uit de initiatieven die het daarrond neemt.	

Het onlinehulpaanbod in de praktijk				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Wordt in kaart gebracht hoe onlinehulp wordt ingezet? (door wie, waarom, hoe vaak, met wie, ...)	Neen, ik heb eigenlijk geen zicht op door wie, hoe vaak en met welke cliënten onlinehulp wordt ingezet.	Ja, er is zicht op hoe onlinehulp wordt ingezet, maar hier gebeurt verder weinig of niet mee.	Ja, er is systematisch zicht op het inzetten van onlinehulp en dit wordt regelmatig gecommuniceerd naar de medewerkers.	
Sluit het gebruik van onlinehulp goed aan bij het reeds bestaande hulp- en zorgaanbod?	Neen, we vinden de aansluiting van onlinehulp bij het bestaande hulp- en zorgaanbod niet.	Ja, bij sommige cliënten lukt het door sommige medewerkers om onlinehulptoepassingen in de hulp- en dienstverlening in te zetten..	Ja, het is voor de meeste medewerkers duidelijk hoe we onlinehulp kunnen inzetten in de hulp- en dienstverlening bij die cliënten die daarvoor de competenties hebben.	
Is er een duidelijk plan hoe je onlinehulp (verder wil) inzet (-ten) in je organisatie?	Neen, ik ken geen plan over op hoe we onlinehulp meer systematisch willen inzetten.	Ja, er is duidelijk de intentie om in te zetten op onlinehulp, maar dat is niet echt in een duidelijk plan geconcretiseerd.	Ja, er is een duidelijk plan hoe we onlinehulp breder willen inzetten.	

Cliënten (of hun omgeving)				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Worden cliënten (of hun omgeving) systematisch geïnformeerd over het onlinehulpaanbod?	Neen, cliënten worden doorgaans niet geïnformeerd over onlinehulp.	Ja, sommige cliënten worden geïnformeerd over de zin en meerwaarde van onlinehulptoepassingen, maar die wordt niet actief verspreid.	Ja, cliënten krijgen systematisch toegankelijke info over zin en meerwaarde van onlinehulptoepassingen. En gebruiken die ook.	
Worden cliënten (of hun omgeving) ondersteund bij het gebruik van onlinehulp?	Neen, cliënten moeten volgens mij zelf hun plan trekken als ze onlinehulp willen gebruiken.	Ja, een medewerker zal cliënten de onlinehulpmogelijkheden wel eens laten zien, maar meer niet.	Ja, medewerkers nemen de tijd en beschikken over toegankelijke hulpmiddelen om – als het nodig is - de cliënt vertrouwd te maken met onlinehulp of om met hen onlinetools te gebruiken.	
Worden cliënten (of hun omgeving) – als het mogelijk is - aangemoedigd om gebruik te maken van onlinehulp?	Nee, cliënten worden volgens mij niet aangemoedigd om onlinehulp te gebruiken.	Ja, sommige cliënten worden aangemoedigd om onlinehulp te gebruiken.	Ja, cliënten worden systematisch aangemoedigd om onlinehulp te gebruiken.	
Krijgen cliënten (of hun omgeving) die onlinehulp gebruiken de kans om hun ervaringen met onlinehulp te evalueren?	Neen, aan cliënten wordt niet gevraagd om hun onlinehulpervaringen te evalueren.	Ja, cliënten kunnen hun ervaringen met onlinehulp meedelen, maar dit gebeurt niet systematisch.	Ja, cliënten evalueren systematisch hun onlinehulpervaringen en op basis daarvan wordt het aanbod bijgesteld.	
Wordt de doelgroep betrokken bij het ontwikkelen en uitrollen van het onlinehulpaanbod?	Neen, de doelgroep wordt niet betrokken bij het uitwerken van het onlinehulpaanbod.	Ja, sporadisch kunnen doelgroep of individuele cliënten ideeën formuleren over het onlinehulpaanbod.	Ja, cliëntenvertegenwoordigers maken deel uit van de werkgroep die onlinehulp in de organisatie implementeert.	

Medewerkers ... dit zijn zowel beroepskrachten als vrijwilligers die online cliëntcontacten realiseren.				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Heeft een multidisciplinair team de opdracht om onlinehulp (beter) te implementeren ?	Neen, het is eigenlijk onduidelijk wie voor het implementeren van onlinehulp verantwoordelijk is.	Ja, het is min of meer duidelijk wie hierbij betrokken is, maar dit is geen multidisciplinair team.	Ja, dit team is duidelijk gekend en omvat verschillende belanghebbenden (management, uitvoerende medewerkers, ICT-er, doelgroep,...).	
Hebben medewerkers zicht op mogelijke onlinehulptoepassingen en hoe ze die professioneel kunnen inzetten in hun werk?	Neen, medewerkers hebben te weinig zicht op mogelijke onlinehulptoepassingen die een meerwaarde kunnen zijn voor hun werk.	Ja, medewerkers hebben zicht op voor-de-hand-liggende onlinehulptoepassingen 'info op website, e-mail, ...)' die een meerwaarde kunnen zijn voor hun werk.	Ja, medewerkers hebben goed zicht op een diversiteit van onlinehulptoepassingen en hoe die een meerwaarde kunnen zijn voor hun werk.	
Zijn medewerkers bereid en klaar om onlinehulp in hun werk te integreren?	Neen, er is geen 'goesting'/competentie bij medewerkers om onlinehulp in hun werk in te zetten.	Ja, er zijn bij een paar medewerkers wel 'goesting' en competenties om onlinehulp in hun werk te integreren.	Ja, de meeste medewerkers hebben goesting en zijn competent om onlinehulptoepassingen in hun werk te integreren.	
Is er basisvorming voorzien voor medewerkers i.v.m. onlinehulp en om onlinetools aan te brengen bij cliënten ?	Neen, er is geen vorming voorzien.	Ja, er is een éénmalige korte technische vorming voorzien voor wie onlinehulp wil inzetten.	Ja, er is een technische en inhoudelijke vorming voorzien, die regelmatig opgevolgd wordt.	
Is er met regelmaat intervisie/supervisie voorzien voor medewerkers waar onlinehulp expliciet ter sprake komt?	Neen, er is hierrond geen intervisie/supervisie voorzien.	Ja, sporadisch gaan medewerkers in gesprek over hun onlinehulpaanpak tijdens een teamvergadering.	Ja, er zijn systematische intervisies en onlinehulp maakt deel uit van casusbesprekingen.	
Kan het onlinehulpaanbod aangepast worden op basis van evaluatie door de medewerkers?	Neen, aan medewerkers wordt niet gevraagd om het onlinehulpaanbod te evalueren.	Ja, medewerkers krijgen de kans om het onlinehulpaanbod te evalueren, maar hieruit volgen weinig of geen verbeteracties.	Ja, op basis van systematische evaluatie van het onlinehulpaanbod door de medewerkers kan het aanbod bijgestuurd worden.	

Hardware, software en internet				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Beschikken medewerkers over een computer, tablet of smartphone met een up-to-date browser en stabiele internetverbinding?	Neen, (de meeste) medewerkers beschikken niet over degelijke hard- en software met stabiele internetverbinding.	Ja, enkele medewerkers beschikken over degelijke hard- en software met stabiele internetverbinding, maar zeker niet allemaal.	Ja, medewerkers beschikken over degelijke hard- en software met stabiele internetverbinding.	
Zijn er voor medewerkers geschikte werkplekken voor onlinehulp beschikbaar (zodat ze bijvoorbeeld ongestoord kunnen chatten of beeldbellen)?	Er zijn geen geschikte werkplekken beschikbaar.	Een geschikte ruimte voor onlinehulp vinden, is vaak een probleem.	Er zijn voldoende geschikte ruimtes aanwezig om in alle rust onlinehulp te kunnen realiseren.	
Zijn er 'professionele' onlinehulptoepassingen beschikbaar?	Neen, er is geen zicht op professionele onlinehulptoepassingen en op criteria waarop we moeten letten.	Ja, er zijn onlinehulptoepassingen beschikbaar maar die beantwoorden niet volledig aan onze verwachtingen.	Ja, er is professionele onlinehulptoepassingen beschikbaar die aan onze verwachtingen voldoen.	
Is support omtrent onlinehulp voor medewerkers vlot bereikbaar?	Neen, medewerkers die onlinehulp willen inzetten, staan er alleen voor.	Ja, medewerkers die onlinetools gebruiken, weten bij wie ze in de organisatie terecht kunnen voor advies, maar moeten het zelf wel oplossen.	Ja, medewerkers kunnen bij de helpdesk terecht voor technische support en bij een collega voor 'inhoudelijke vragen'.	

Relaties en deontologie				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Wordt door het inzetten van onlinehulp de regie van het hulp- en zorgproces sterker bij de cliënt gelegd?	Neen, onlinehulp dient niet om de zorg- en hulprelatie tussen cliënt en hulpverlener te veranderen.	Ja, sporadisch merken we dat cliënten dankzij onlinehulp meer de regie van hun eigen hulp- en zorgproces in handen nemen.	Ja, onlinehulp wordt bewust en systematisch ingezet om de cliënten zelf de regie van hun hulp- en zorgproces meer in handen te geven.	
Zijn (eventuele) regelgevende beperkingen om onlinehulp in te zetten weggewerkt?	Neen, regelgevende beperkingen hypothekeren het systematisch inzetten van onlinehulptoepassingen.	Ja, we hebben een creatieve oplossing gevonden om onlinehulp te kunnen inzetten in onze werking.	Ja, regelgevende beperkingen zijn er niet (meer). Integendeel: onlinehulp wordt erkend als volwaardige contactvorm.	
Kan online communiceren op een privacy-veilige wijze gebeuren? M.a.w. voldoet het onlinehulpaanbod aan alle GDPR richtlijnen?	Neen, ik heb geen zicht op of geen aandacht voor het gebruik van een privacy-veilige onlinehulptoepassing en voor het bredere privacybeleid (bijv. onveilig gebruik van openbare WIFI)	Ja, we willen met een privacy-veilige tools werken maar we weten niet echt of dat zo is. We hebben ook geen duidelijk breder privacybeleid (bijv. onveilig gebruik van openbare WIFI)	Ja, onze onlinetools voldoen aan de GDPR en dit werd gecheckt door de DPO*. We integreren dit in het bredere privacybeleid en communiceren dit ook aan medewerkers en cliënten. *Data Protection Officer	
Zal er aandacht besteed worden aan de beveiliging van de PC, tablet, smartphone van de cliënt	Neen, daar hebben wij geen aandacht voor en/of dat behoort ook niet tot onze opdracht.	Ja, we zullen de cliënt wel op deze aspecten wijzen, maar meer ook niet.	Ja, we geven hierrond duidelijke richtlijnen want het ongewenst verspreiden van gevoelige info straalt ook af op onze organisatie.	
Wordt er aandacht besteed aan specifieke deontologische aspecten van onlinehulp?	Neen, elke medewerker moet daarover zelf beslissingen nemen.	Ja, in de vorming is wel wat aandacht voor deontologische aspecten van onlinehulp, maar meer niet.	Ja, medewerkers krijgen duidelijke deontologische aandachtspunten voor onlinehulp mee en weten wie bijkomende vragen zal inventariseren en behartigen.	

Strategische partners				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Is duidelijk of en zo ja, welke partners je bij het inzetten van onlinehulp wil betrekken?	Neen, het is onduidelijk of we andere partners willen/moeten betrekken bij het inzetten van onlinehulp.	Ja, we werken samen met onlinetoolaanbieders en/of andere organisaties, maar de wederzijdse verwachtingen zijn vaag.	Ja, we hebben duidelijke overeenkomsten met de onlinetoolaanbieders en andere partners waarin de wederzijdse engagementen helder zijn.	
Is er contact met collega-organisaties die onlinehulp succesvol inzetten in hun werking?	Neen, er is geen contact met andere organisaties omtrent hun onlinehulp-ervaringen.	Ja, er is éénmalig contact geweest of sporadisch overleg met andere organisaties over hun onlinehulp-ervaringen.	Ja, er is systematisch overleg met andere organisaties over het succesvol inzetten van onlinehulp.	
Worden ervaringen met of resultaten van onlinehulp gecommuniceerd met andere organisaties, partnerorganisaties of koepelorganisaties?	Neen, ik weet niet dat er over onlinehulp wordt gecommuniceerd met andere organisaties.	Ja, af en toe wordt er met een partner- of koepelorganisatie over ervaringen of resultaten van onlinehulp gecommuniceerd, maar niet systematisch.	Ja, met partners en andere organisaties wordt systematisch gecommuniceerd over ervaringen met en resultaten van onlinehulp.	

Kanalen – communiceren over onlinehulp				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Wordt de mogelijkheid van onlinehulp zo breed mogelijk bekend gemaakt via alle mogelijke kanalen aan iedereen die er baat bij kan hebben?	Neen, er wordt volgens mij niet gecommuniceerd over de onlinehulpmogelijkheden in de werking.	Ja, onlinehulpmogelijkheden worden in de marge vermeld bij info over onze organisatie, maar niet systematisch.	Ja, er is een duidelijke strategie over hoe we communiceren over ons onlinehulpaanbod op onze website, via de pers, nieuwsbrieven, sociale media, posters, folders,...	
Worden onlinehulpmogelijkheden systematisch onder de aandacht van de medewerkers gebracht?	Neen, onlinehulp blijft beperkt tot de medewerkers van het eerste uur die de digitale mogelijkheden snel omarmden.	Ja, sporadisch worden ervaringen met onlinehulp ter sprake gebracht in de organisatie.	Ja, systematisch worden onlinehulpervaringen en – resultaten kenbaar gemaakt, met de bedoeling om meer medewerkers hiervoor te motiveren.	
Wordt het onlinehulpaanbod duidelijk gecommuniceerd naar de overheid die jouw organisatie ‘superviseert’?	Neen, naar de overheid wordt volgens mij niets gecommuniceerd over het onlinehulpaanbod.	Ja, er is sporadisch wel al eens iets gerapporteerd over het onlinehulpaanbod aan de overheid.	Ja, de resultaten van het onlinehulpaanbod worden systematisch in kaart gebracht en gerapporteerd aan de overheid.	

Kosten en opbrengsten				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Is er voldoende zicht op de kosten (financieel en tijdsinvestering) die het inzetten van onlinehulp met zich meebrengt?	Neen, er is volgens mij geen zicht op de kosten van onlinehulp OF onlinehulp mag financieel niets extra kosten.	Ja, er is zicht op een aantal kosten maar geen volledig overzicht.	Ja, er is een duidelijk overzicht van medewerkers- en werkingskosten van onlinehulp + van de kosten voor de cliënt.	
Is er voldoende zicht op de financiële opbrengsten of besparingen die het inzetten van onlinehulp met zich meebrengt?	Neen, daaraan wordt volgens mij geen aandacht besteed.	Ja, er is zicht op een aantal opbrengsten en besparingsposten maar geen volledig overzicht of een concrete berekening.	Ja, er is een duidelijk overzicht van wat onlinehulp opbrengt en bespaart, zowel langs organisatie- als langs cliëntzijde.	
Is er voldoende zicht op de financiering om (meer) onlinehulp op lange termijn in je werking te integreren?	Neen, er is volgens mij geen zicht op het financiële plaatje om (meer onlinehulp op langere termijn in te zetten OF er zijn geen middelen voor.	Ja, er is zicht op projectfinanciering waardoor onlinehulp gedurende een beperkte periode kan ingezet worden, maar perspectief op lange termijn ontbreekt.	Ja, er is zicht op de financiering waardoor onlinehulp op lange termijn in de werking kan ingezet worden.	

2 Scorekaart implementeren van onlinehulp in je organisatie

Vul vanuit de individuele foto's in hoeveel 'rode', 'oranje' en 'groene scores gegeven werden. Bespreek dit overzicht en breng de commentaren en verklaringen in kaart

Rubriek	ROOD	ORANJE	GROEN	commentaar	bronnen/verklaring
Waarom onlinehulp aanbieden?					
Onlinehulpaanbod in de praktijk					
Cliënten (en hun omgeving)					
Medewerkers					
Hardware, software en internet					
Relaties en deontologie					
Strategische partners					
Kanalen					
Kosten en opbrengsten					

3 Verbeteracties i.v.m. het implementeren van onlinehulp in de organisatie

Bepaal concrete verbeteracties waarrond je de volgende drie maanden wil werken

Rubriek	Concrete verbeteracties	Door wie	Tegen wanneer
Waarom onlinehulp aanbieden?			
Onlinehulpaanbod in de praktijk			
Cliënten (en hun omgeving)			
Medewerkers			
Hardware, software en internet			
Relaties en deontologie			
Strategische partners			
Kanalen			
Kosten en opbrengsten			