

WE DID IT!

Hybride revalidatiezorg is de combinatie van online en face-to-face behandeling. Mede door de Covid-19-pandemie is de inzet van digitale zorgoplossingen in de medisch specialistische revalidatie (MSR) aangezwengeld. Adelante heeft sindsdien twee digitale toepassingen om het (thuis) revalideren te ondersteunen versneld ingezet; het op maat aanbieden van oefeningen, informatie en een berichtenfunctie via de Adelante oefenapp (van Telerevalidatie®) en video communicatie tussen revalidant en behandelaar via Microsoft Teams.

We schaalden de hybride zorg eerst op voor revalidanten met centraal neurologisch letsel (als gevolg van een beroerte, dwarslaesie of cerebrale parese).

Om de kwaliteit van de opschaling te waarborgen werden middels Actieonderzoek (planning, actie, observatie, reflectie) de gebruiksvriendelijkheid van en de gebruikerservaringen met het oefenportaal en het beeldbellen voortdurend gemonitord en geëvalueerd onder cliënten en zorgprofessionals.

Als veranderkundige werkwijze kozen we voor een ontwikkelgerichte aanpak die zorgprofessionals in the lead zette voor implementatie van hybride zorg.

Deze bijdrage laat zien wat wij geleerd hebben van het veranderproces rondom implementatie en opschaling van hybride zorg binnen behandelteams in de medisch-specialistische revalidatie.

Het invoeren van een vernieuwing verloopt niet altijd zonder slag of stoot. Aan het begin is er een verandervraag en zijn er vroege ervaringen. Later zijn er tussenresultaten, successen en weerstand. De context verandert steeds en er zijn veel factoren die bevorderend dan wel belemmerend kunnen werken.

Het Meetinstrument voor Determinanten van Innovaties (MIDI) bevat verschillende determinanten die een positieve of een negatieve invloed kunnen hebben op het verloop van het implementatieproces aan de hand van vier categorieën: innovatie, gebruiker, organisatie en sociaal politieke omgeving (TNO, 2014). Onze geleerde lessen presenteren we aan de hand van deze indeling.

CONTACT

Adelante Kenniscentrum
Zandbergsweg 111
6432 CC Hoensbroek
E-Health@adelantegroep.nl



Auteurs: Joke Verlinden, Thijs van Meulenbroek,
Yvonne Janssen, Margreet Meems, Simone Sep.
Adelante Zorggroep, september 2023.

Hybride Revalidatie Geleerde lessen

www.adelantegroep.nl

Innovatie

Doorzie het veranderproces

Operationaliseer het verandervraagstuk: welke processen moeten aangepast worden en wie gaat dit doen? Wat gaan we anders doen, maar ook wat gaan we niet meer doen? Het presenteren van oplossingsgerichte toekomstscenario's met hybride zorg kan helpen om het urgentiebesef te versterken.

Zet met draagvlak het vliegwiel in beweging

Het verkrijgen en behouden van draagvlak voor hybride zorg en de verandering die hiervoor nodig is, vraagt tijd, voortdurende aandacht en creativiteit. Eenmaal daar resulteert draagvlak merkbaar in toenemende implementatie-activiteit in de behandelteams. Ga weerstand niet uit de weg. Vraag uit wat erachter schuilt (tip: vorm een gebruikersgroep) en ga hier actief mee aan de slag. Beren op de weg zijn niet zelden gebaseerd op aannames, die je vervolgens kunt weerleggen, toetsen of omzeilen. De eHealth ambassadeurs zijn in onze organisatie belangrijk gebleken voor de zichtbaarheid en het leren van elkaar (tip: haal daarnaast ervaringen van andere organisaties op).



Bied passende digitale zorginhoud

Besluit samen met de revalidant over starten en continueren van hybride zorg. Zorg dat de mogelijkheden van de digitale toepassing passen bij de specifieke zorgvraag van de revalidant. Zet maatwerk in, dat kan goed met digitale oplossingen. Bekijk daarnaast welke zorgonderdelen standaard digitaal kunnen. Dit optimaliseert de processen. Een goede behandelrelatie blijft natuurlijk belangrijk, ook voor de motivatie voor het gebruik van digitale toepassingen.

Optimaliseer het gebruikersgemak

Maak het inlogproces zo gemakkelijk mogelijk. Dit geldt ook voor beeldbellogistiek (goed vindbare link, beschikbare helpdesk, etc.) en voorkom dubbel (invoer)werk.

Gebruiker

Acteer op verschillen in vaardigheid en innovatief vermogen

Digitale zorgoplossingen worden door de ene locatie / team / discipline makkelijker opgepakt dan door de andere. Verken samen de redenen van deze verschillen en de behoeften en stem hierop af. Zo heeft het ene team een concrete opdracht nodig en kan het andere team juist goed uit te voeren met een bredere, open opdracht.

Organiseer scholing en ondersteuning

Zorg voor een goede introductie en instructie (bv d.m.v. een e-learning in geplande tijd) van de applicaties aan de zorgprofessionals. Betrek hierbij ook ondersteunende diensten, zoals de servicebalie medewerker. Bij praktische vragen van de gebruiker helpen 1-op-1 instructies goed.

Organisatie



Bottom-up en top-down versterken elkaar

Draag ambities uit vanuit alle lagen in de organisatie. Van de visie door de raad van bestuur tot het faciliteren van concrete doelen door het management en gedragen eigenaarschap van zorgprofessionals die vervolgens zelf invloed uitoefenen. De aanpak van participatief actie-



onderzoek bleek helpend voor de nodige kruisbestuiving.

Investeer in tijd en waak voor versnippering

Inzet van uren uit het primaire proces dient zo efficiënt mogelijk te gebeuren. Te veel versnippering van taken over verschillende behandelaren draagt hier niet aan bij. Zeker als de praktijk leert dat een deel van de tijd alsnog wordt benut voor zorgtaken. Liever wat grotere geclusterde tijdsblokken per medewerker voor implementatie.

Deel mislukkingen en successen

Vier successen, zowel klein als groot, en maak behaalde mijlpalen op verschillende manieren zichtbaar (intern tussen teams, tussen locaties en extern). Vaak overheerst een gevoel van traagheid, maar beweging is vooruitgang. Ook al zijn het kleine stapjes.

Sociaal-politieke omgeving

Borg veiligheid en privacy

Denk aan afspraken over en werkprocessen voor opname van videobeelden tijdens de behandeling en beschikbaar stellen in een oefenportaal, beeldbelopname, zichtbaarheid van persoonsgegevens (ook e-mailadressen) e.d.