



aanpak 
**begeleidings
ethiek**

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
**Waarde(n)gedreven implementatie van
beeldschermzorg binnen Sa-Net
Woonzorg**

Voorwoord

De toenemende digitalisering brengt ingrijpende veranderingen met zich mee, in allerlei sectoren. Nieuwe mogelijkheden voor communicatie, monitoring en analyse roepen vragen op. Wat is de positie van de mens in deze omgeving, hoe staat het met data, met privacy, wat doen algoritmes en wat willen gebruikers eigenlijk? Begeleidingsethiek is ethiek die zich specifiek met dit soort vragen bezighoudt. Hij is gebaseerd op techniekfilosofie, die uitgaat van eeuwenoude verwevenheid tussen mens en technologie.

De Aanpak Begeleidingsethiek is een concrete aanpak waarin betrokkenen met elkaar in dialoog gaan over de effecten van de nieuwe technologie én de waarden die daarbij in het geding komen. Dat zijn vaak waarden gelieerd aan autonomie van de gebruiker, efficiëntie van het proces, transparantie van het algoritme, privacy, et cetera.

Tijdens de sessie komen verschillende stakeholders als gebruikers, ontwikkelaars, beleidsvormers en beslissers met elkaar in gesprek. Na de dialoog hebben de deelnemers ethische handelingsopties gegenereerd, waarvan verschillende vaak direct opgepakt kunnen worden. Er is gezamenlijk gekeken welke waarden we in het digitale domein belangrijk vinden en hoe we die willen verankeren en borgen in digitale processen en handelingen. Dit alles om ook bij verdere digitalisering op het vertrouwen van de samenleving en de participanten kunnen blijven rekenen. Dit is niet in één stap te realiseren het is een continu proces waarin deze workshop een schakel is.



Workshop aanpak begeleidingsethiek

Initiatiefnemer: Pieter Hamming (Bestuurder Sa-Net Woonzorg)

Moderatoren: Nino Struijck & Ingeborg van der Oord (Impact strategien Warkhouse)

Op 30 september 2024 organiseerde Warkhouse op initiatief van Sa-Net Woonzorg een sessie begeleidingsethiek over de casus Beeldschermzorg. Aan de workshop namen 19 deelnemers (zie bijlage voor specificatie) deel onder leiding van Nino Struijck, specialist meervoudige waardecreatie en Ingeborg van der Oord, sociaal psycholoog, van Warkhouse.

De doelstelling is tweeledig:

- ▷ Leren tijdens de workshop
 - Welke effecten, waarden en actoren worden genoemd
 - Welke handelingsopties zijn er om de toepassing te verbeteren

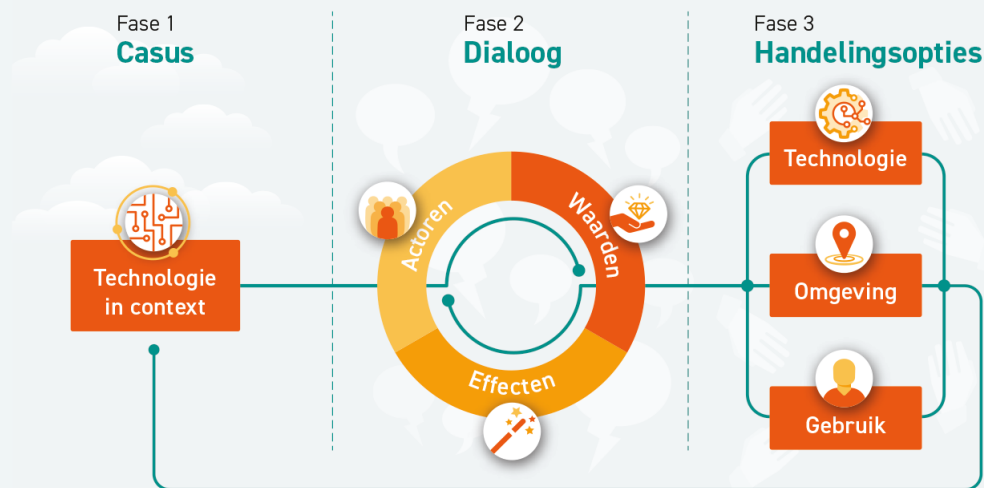
- ▷ Leren over de Aanpak Begeleidingsethiek
 - Hoe kan de organisatie deze methodiek gebruiken rondom ethische kwesties technologie-implementaties

Het verslag bevat de volgende elementen:

- ▷ Toelichting op de Aanpak Begeleidingsethiek
- ▷ Weerslag van de workshop



Aanpak begeleidingsethiek



De aanpak bevat de volgende fasen:

Fase 0 Introductie

Introductie over de doelstelling en een toelichting op het model en het gedachtengoed

Fase 1 Toelichting

Hoe ziet de technologie eruit en in welke context wordt deze toegepast

Fase 2 Dialoog

- ▷ Een korte ronde waarin de deelnemers aan de workshop de betrokken actoren benoemen
- ▷ Brainwrite waar deelnemers mogelijke effecten benoemen en bespreken
- ▷ Benoemen van waarden die een rol spelen bij die effecten

Fase 3 Handelingsopties

In subgroepjes gaan de deelnemers op zoek naar handelingsopties vanuit de technologie, de omgeving en het individu.



Fase 1

Technologie en context

Uitleg over beeldschermzorg met MyWepp

De beeldbel-mogelijkheden van MyWepp

Toepassingen

Een audiovisuele verbinding (beeldbellen) kan op veel verschillende manieren gebruikt worden binnen MyWepp:

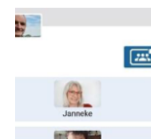
1) 1 op 1 contact tussen cliënten, medewerkers, mantelzorg en zovoorts ...

- Voor ambulante begeleiding,
- Voor de gezelligheid,
- Voor een consult/training met een (medisch) professional,
- ...



2) Gesprek met maximaal 3 deelnemers

- Voor de gezelligheid,
- Contact van client met (medisch) professional plus een begeleider of mantelzorg om de client te ondersteunen,
- ...



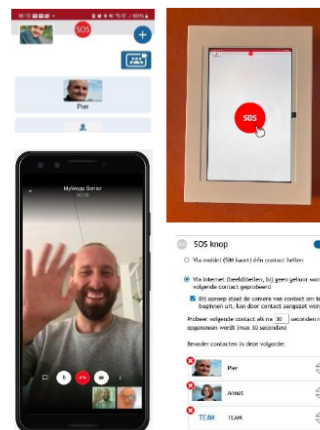
3) Digitale dagbesteding

- Op afstand meedoen aan trainingen,
- Excursies,
- Lezingen,
- Kan via telefoon/tablet en digibord.



4) Alarmering met beeldverbinding

- Via een SOS-knop wordt meteen een beeldbelverbinding gemaakt met een begeleider of mantelzorg of ...
- Er kan een lijstje van contacten ingevoerd worden, die achtereenvolgens gebeld worden totdat iemand opneemt.
- Als een beeldverbinding tot stand komt, kan ingesteld zijn dat de camera van de ontvanger om te beginnen uit staat om te voorkomen dat een ontvanger een oproep weigert uit angst in beeld te verschijnen.

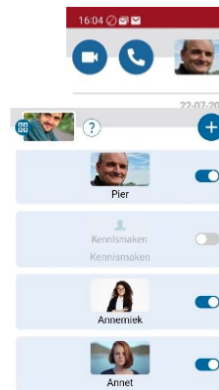


Speciale aanpassingen voor doelgroepen

- 1) De vaardigheden van cliënten om te beeldbellen, deel te nemen aan digitale dagbesteding of alarmeren met beeld kunnen heel erg verschillen. De bediening van MyWepp kan daar op ingesteld worden.

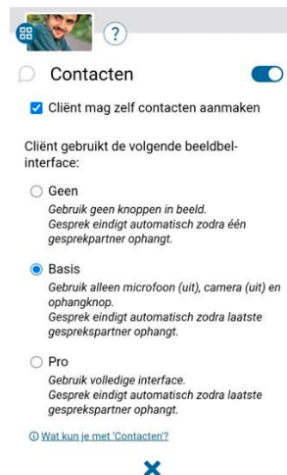
a. Bellen en gebeld worden

- i. Om stalken te voorkomen, kan de beeldbel-optie bij contacten van de cliënt onzichtbaar gemaakt worden, terwijl het contact wel een beeldbelsessie kan starten met de cliënt.
- ii. De cliënt kan eventueel wel chat-berichten sturen naar alle contacten.



b. Bediening

- i. Qua bediening door de cliënt zijn er 3 opties in te stellen:
 1. Geen knoppen, alleen om op te nemen. Gesprek kan niet door cliënt beëindigd worden,
 2. Basisknoppen,
 3. Pro: Alle opties.



Fase 2

Dialogo

In deze tweede fase gaan de deelnemers in gesprek over wie er betrokken zijn bij de inzet en het gebruik van beeldschermzorg van MyWepp. Ook buigen zij zich over de positieve en negatieve effecten van deze inzet, en benoemen zij belangrijke waarden waar rekening mee gehouden moet worden bij de inzet van een dergelijke toepassing.

Actoren:

Bij de actoren is de vraag wie er betrokken is of geraakt wordt door de case. De deelnemers aan tafel vertegenwoordigen al een deel van die actoren. Ze noemen de volgende betrokkenen:

Zorgvragers, Cliëntenraad, Verwantenraad, Ambulante begeleiders, Woonbegeleiders, Methodisch ondersteuner, Bestuurders, Kwaliteitsmedewerker, Psychodiagnostisch medewerker, HR-Manager, Leverancier, Beleidsadviseur WMO, TZA-Achterhoek, Zorgkantoor, Financiers, Dagbesteding, Buurt/ initiatieven, Informele netwerk, ICT-afdeling en Andere organisaties.

De vraag aan de deelnemers was om in het vervolg van de sessie ook te proberen vanuit deze perspectieven hun inbreng te geven.



Effecten:

De vraag is hier welke positieve en negatieve effecten de invoering en het gebruik van beeldschermzorg via MyWepp hebben.

Positieve effecten

1. Flexibel meer mogelijkheden
3. Vervanging van huisbezoek
5. Geen koffie of thee hoeven aan te bieden
7. Tijdsbesparing van professional
9. Meer maatwerk
11. Meer contactmomenten
12. Ongepland contact
14. Makkelijk contact
15. Planbaar
16. Doelgericht contact
19. Snel contact hebben
20. Iemand online direct gerust kunnen stellen
22. Vergroten van sociaal netwerk
24. Eigen regie bevorderen
27. Geen vervoer nodig
32. Incidenteel inzetbaar
33. Kostenbesparing
34. Efficiënt
35. Milieuvriendelijk
36. Laagdrempelig gebruik
37. Iedereen wordt meegenomen in het leren digitaliseren
40. Makkelijke applicaties/ pictogrammen
41. Afstand kan veilig voelen

Negatieve effecten

2. Het blijft technologie
4. Ervaringen/ zonder uitleg
6. Kan minder persoonlijk aanvoelen
8. Mag de zorgvrager zelf een keuze maken?
10. Gesprekken vermijden
13. Zorgvrager moet een device hebben en begrijpen
17. Non-verbaal lastig te ervaren
18. Online niet te gast voelen
21. Digitale vaardigheden zorgvrager en professional
23. Medewerkers meekrijgen
25. Op beeld geen zicht op de omgeving
26. Direct to the point
28. Trigger menselijk contact ontbreekt
29. Het kwijtraken van het persoonlijk contact
30. Je moet eerst een band hebben met elkaar
31. De kracht van dingen samendoen haal je online weg
38. Wie beslist wie welke toestemming heeft?
39. Applicaties zijn moeilijk te gebruiken
42. Is videobellen genoeg op het moment of de situatie?
43. Afspraken moeten duidelijkheid zijn over wanneer beeldbellen
44. Aftasten welke zorg nodig is. Bij beeldbellen staat het al vast
45. Niet alles kan je samendoen
46. Faciliteren beeldbellen zorgvrager en medewerker
47. Kosten device
48. Wifi verbinding
49. Technologie is gekoppeld aan Sa-Net/ Continuïteit
50. Zorgvrager kan zich beter voor doen dan dat het daadwerkelijk is



Waarden:

De relevante waarden zijn door de facilitators geïnventariseerd terwijl de deelnemers bezig waren met het benoemen van effecten. Achter de effecten gaan waarden schuil. Die lijst is gedeeld met de deelnemers en door hen besproken en aangevuld. Dat leverde de volgende lijst met waarden op:

Waarden	
Flexibiliteit: 1, 12, 27, 32	Beleefdheid: 5, 15, 18, 26, 31, 32, 43
Effectiviteit: 3, 9, 15, 25, 42	Betrouwbaarheid: 38, 50
Persoonlijk contact: 6, 10, 11, 17, 25, 28, 29, 30, 36, 41, 45, 50	Kwaliteit: 12, 14, 16, 19, 32
Persoonlijke ontwikkeling (inclusiviteit): 4, 10, 13, 21, 22, 23, 24, 36, 37, 40, 41, 43, 49	Toegankelijkheid: 2, 13, 21, 31, 38, 39, 40, 46, 48
Efficiency: 7, 9, 11, 12, 14, 15, 19, 25, 27, 34, 36, 38, 40	Zorgzaamheid: 20, 25, 28, 30, 31, 36, 44, 46
Verbondenheid: 22, 22, 49	Autonomie: 8, 10, 24
Kostenbesparing: 33, 47, 48	Duurzaamheid: 35

*Vanuit tien waarderende interviews met professionals (5) en zorgvragers (5) zijn op basis van de door hen benoemde positieve en negatieve effecten de volgende (aansluitende) waarden vastgesteld.

Zorgvuldigheid, toegankelijkheid, veiligheid, flexibiliteit & spontaniteit, zelfstandigheid, privacy & vertrouwen, creativiteit, bereikbaarheid/ beschikbaarheid, verbondenheid, effectiviteit en kostenefficiënt.



Fase 3

Handelingsopties

In het proces van het opstellen van de handelingsopties zijn de waarden uit de vorige fase meegenomen. De deelnemers kregen een uitleg over de verschillende categorieën binnen de handelingsopties. Het kan bijvoorbeeld gaan over het ontwerp van de technologie, het aanpassen van de omgeving waarbinnen de toepassing functioneert en het gedrag van mensen. De deelnemers worden in drie werkgroepen verdeeld en gaan ieder aan de slag met een van deze drie gespreksonderwerpen. Dat leidt tot handelingsopties per categorie. Naast de drie werkgroepen is er binnen deze Aanpak Begeleidingsethiek sessie een vierde werkgroep toegevoegd. Deze groep was ingedeeld in zorgvragers/ gebruikers van de technologie. Aan hen is gevraagd wat de wensen zijn van de gebruiker? Een essentiële aanvulling op de aanpak.

Wat zijn de wensen van de gebruiker?

* Vanuit tien individuele (waarderende) interviews met professionals (5) en zorgvragers (5) zijn de handelingsopties aangevuld.

Persoonlijk contact

- » Doel van beeldschermzorg belafsprake moet van tevoren duidelijk zijn. Denk aan tijdsduur en wat gaan we doen
- » Bereidheid om een moeilijk gesprek met emoties af te maken
- » Beeldschermzorg is een aanvulling van huisbezoek en geen vervanging
- » Tegelijk kunnen praten
- » Koppelen aan agenda

Persoonlijke ontwikkeling

- » Weten hoe het werkt (gevoel ik kan het)
- » Mogelijkheid om het gebruik te oefenen
- » Vertrouwen onderling
- » Stoppen als het niet werkt
- » Hulp geven bij gebruik device en digitale vaardigheid
- » Helpdesk voor als het niet lukt

Toegankelijkheid

- » Device/ apparaat
- » Wifi/ verbinding/ data
- » App voor iedereen makkelijk te bedienen (gebruiksvriendelijk)
- » Niet iedere keer opnieuw moeten inloggen
- » Makkelijke pictogrammen
- » Weinig knoppen/ een druk op de knop
- » Geen of niet te veel pop-ups



- » Aanpassen op beperkingen (visueel, gehoor en NAH)
 - Ondertiteling bij beeldbellen
- » Geschikte plek voor beeldschermzorg (afhankelijk van doel):
 - Overal
 - Niet gestoord worden (prikkelarm)
 - Privacy
- » Geluid (gamers technologie)
- » Veiligheid; afluisteren digitaal, veilige verbinding en een veilig device
- » Post en digitale bestanden kunnen delen

Technologie:

Hoe kunnen we de technologie zo aanpassen dat we de waarde behouden en versterken?

Persoonlijk contact

- » Inzicht in beschikbaarheid (online status)
- » Digitale wachtruimte

Persoonlijke ontwikkeling

- » Digicoach voor instructie
- » Infrastructuur rondom de technologie creëren
- » Herkenbaarheid; foto's, situatie en context

Toegankelijkheid

- » Sfeer: huisstijl Sa-Net
- » Niet apparaat afhankelijk

Omgeving:

Hoe kunnen we de omgeving zo (her)inrichten dat we de waarde behouden/ versterken?

Persoonlijk contact

- » Maatwerk per cliënt
- » Zorgvragers en medewerkers de technologie laten ervaren
- » Delen van reviews en succesverhalen
- » Organisatie breed de verwachtingen aan zorgvrager en medewerker duidelijk maken
- » Systeeminrichting ECD

Persoonlijke ontwikkeling

- » Generieke toets methode ontwikkelen
- » Leerprogramma ontwikkelen
- » Persoonlijke ontwikkeling opnemen in de kwaliteitscyclus
- » Succesfactoren bepalen



Toegankelijkheid

- » Gehele organisatie meenemen bij implementatie
- » Demo voor het gebruik en ervaren van de beeldschermzorgtechnologie
- » Buddysysteem ontwikkelen zodat zorgvragers en/of medewerkers elkaar kunnen ondersteunen
- » Hoe bepaal je de intensiviteit van het gebruik?
- » Bepalen hoe Sa-Net beeldschermzorg gaat faciliteren voor zorgvrager en medewerker
 - Bijvoorbeeld: Oortjes van de organisatie
- » Informeren en faciliteren van naasten
- » Gebruik beeldschermzorg opnemen in inwerkprogramma
- » Automatische samenvatting (d.m.v. AI) van beeldschermzorggesprek

Mens:

Hoe kunnen we de waarde voor de mens borgen en versterken?

Persoonlijk contact

- » Afwisseling tussen fysiek ontmoeten en beeldschermzorg door afspraken hierover te maken
- » Integreren in maatwerk: totaalconcept:
 - Contactmomenten
 - Thuisbezoek
 - Beeldbellen
 - Activiteiten
 - Onderling contact hebben
- » Prikkel voor het opstarten
- » Afspraken wanneer in te zetten?
- » Onderzoeken delen over de online en offline impact

Leren en ontwikkelen

- » Zowel impact voor zorgvrager als professional in beeld brengen
 - Waarneming geluid en geur
 - Stimuli
- » Evalueren en monitoren beleving van professional en zorgvrager (=inherent aan het werk)
- » Angst dat je niet kunt leveren wat je wilt; blijft de kwaliteit van zorg geleverd kunnen worden?
 - De mens blijven zien
- » Wat te doen bij?
 - Situaties van emoties/ boosheid.
 - Gesprek vermijden
- » Jongeren en ouderen reageren anders
- » AVG-proof



- » Sociaal contract beeldbellen; dit wel/ dit niet & hier wel/ niet over hebben
- » Belastbaarheid tussen sessies/ bezoeken

Toegankelijkheid

- » Gebruikersgemak
- » Opleidingen/ trainingen voor het gebruik van technologie
- » Wat heeft de zorgvrager nodig en waarom?
- » Betrokkenheid van verwanten
 - Informeren
 - Samen beslissen (waar loop je tegenaan)



Terugblik en afronding

Aan het einde van de workshop wordt teruggekeken en besproken wat de Aanpak Begeleidingsethiek concreet heeft opgeleverd. De deelnemers geven aan dat het een leuke en prettige manier van samen werken is. Daarnaast heeft het een mooie opbrengst opgeleverd in een korte tijd. Ook wordt de diversiteit in de groep van deelnemers als meerwaarde ervaren. De samenwerking op alle lagen en vanuit de verschillende rollen werd zeer gewaardeerd. De combinatie van de MyWepp beeldschermzorg uitleg, enthousiaste deelnemers, en de aanpak die zorgt voor waardegedreven uitkomsten in handelingsopties, was een succes.

Op basis van deze uitkomsten kunnen we gezamenlijk komen tot een waardegedreven implementatieplan van beeldschermzorg binnen Sa-Net Woonzorg.



De deelnemers

Hartelijk dank aan allen:

Zorgvragers
Cliëntenraad
Verwantenraad
Professional Sa-Net
Ambulante zorgmedewerkers Sa-Net
Techambassadeur Sa-Net
Psychodiagnostisch medewerker Sa-Net
Kwaliteitsmedewerker Sa-Net
Methodisch ondersteuner Sa-Net
Bestuurders Sa-Net
Beleidsadviseur gemeente Oude IJsselstreek
MyWepp
TZA Achterhoek
Warkhouse
ECP

Moderatoren:

Nino Struijk en Ingeborg van der Oord van Warkhouse





Platform voor de
InformatieSamenleving

Verslag workshop
Aanpak Begeleidingsethiek
Waarde(n)gedreven
implementatie van
beeldschermzorg binnen Sa-Net
Woonzorg

Meer informatie over de Aanpak Begeleidingsethiek
waaronder dit verslag, vindt u op
www.begeleidingsethiek.nl