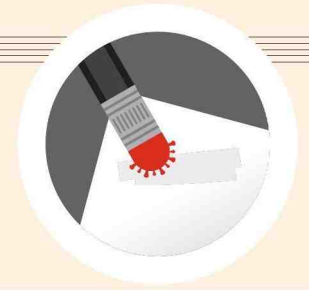


## Corona rasa

Ann  
Demeulemeester

*Het coronavirus heeft heel wat op losse schroeven gezet. Die tabula rasa biedt echter ook nieuwe kansen. Welke, vroegen we onze opiniemakers.*



## Digitale revolutie thuiszorg vraagt regelgeving

**V**an alle vormen van zorg is thuiszorg de minst dure en de meest flexibele. Digitale hulpmiddelen kunnen die troeven nog versterken, maar dat vergt een aangepaste regelgeving.

Toegegeven, tot voor kort hoorden we de woorden weerstand en digitalisering nog vaak in één zin. Want, zo vonden veel medewerkers en hun klanten, wij hadden in de thuiszorg toch geen extra administratie of techniek nodig voor een job waarbij vooral handen, oren en ogen het belangrijkste zijn. En moesten we niet beducht zijn voor de dag waarop digitale assistentie de overhand neemt op menselijke warmte, zo eigen aan de thuiszorg?

Die weerstand heeft plaatsgemaakt voor een stevige vraag naar opleiding en ondersteuning. Wat we met kunst- en vliegwerk deden om tijdens de lockdown voor onze meest zorgbehoevende klanten te blijven zorgen, wil iedereen blijven doen. Dat kan voorlopig niet, want de regelgeving ontbreekt.

Bij Familiehulp voerden we tijdens de lockdown het grootste deel van 5.000 begevingesprekken voor dringende zorgvragen vanop afstand, met videobellen bijvoorbeeld. Als we ook in de toekomst kunnen videobellen, kunnen we onze klanten vaker horen dan vandaag. Niet om de huisbezoeken te vervangen, wel als extra ondersteuning op elk moment van de dag. In de strijd tegen eenzaamheid en bij het herstellen van een depressie kan dat een grote sprong voorwaarts zijn.

De vraag naar zorg 's avonds, 's nachts en in het weekend zal alleen maar toenemen. Zo'n flexibele zorg is al bij een op de tien klanten nodig. Voor ons betekent zorg organiseren een puzzel leggen met 12.000

**Zorg organiseren betekent een puzzel leggen met 12.000 collega's en 110.000 woningen waar we hulp verlenen.**

collega's en 110.000 woningen waar we hulp verlenen. Je kan het gerust vergelijken met de organisatie van een luchthaven of een pakjesdienst: de juiste persoon op de juiste plaats op het juiste moment.

Voor corona beslisten we onze collega's die elke dag op de baan zijn en bij mensen thuis over de vloer komen een smartphone te geven. Intussen is het haast ondenkbaar dat tegen die beslissing veel weerstand was. Vandaag vindt iedereen onze plannings-tool en de smartphones vanzelfsprekend en noodzakelijk.

Tijdens de lockdown ontstonden WhatsApp-groepjes en Team-sites over de dagelijkse situatie van klanten en zorgteams, ook buiten Familiehulp. Vaak zijn we niet de enigen die bij mensen over de vloer komen. Heel spontaan ontstond continu overleg - 'net langs geweest, alles oké'. Maar hoe fijn de berichtjes ook zijn, met digitale hulpmiddelen kunnen we de eerstelijnszorg nog beter op elkaar afstemmen.

Want arts, kinesitherapeut, thuisverpleging, gezinshulp of verzorgende, we doen allemaal niet strikt onze eigen taken en we hebben ook een vertrouwensfunctie. We kunnen de mensen medisch en psychosociaal nog veel beter opvolgen als we het digitale pad inslaan. Parameters zoals bloeddruk, temperatuur, hartslag en gewoon 'hoe het gaat' zouden we kunnen uploaden. Nog een stapje verder: algoritmen kunnen in die gegevens patronen herkennen en zo sneller de omkadering en de zorgvraag voorspellen en aanpassen. En natuurlijk, we kunnen met digitale ondersteuning de bezoeken van zorg- en hulpverleners beter spreiden. Gedaan met drukke dagen in een voor de rest eenzame week voor onze klanten.

Net als voor telewerken vond ook in de thuiszorg onverwacht en noodgedwongen het grootschaligste experiment ooit plaats en werd de bestaande weerstand de wacht aangezegd. Het kamp van de believers en het draagvlak groeiden zienderogen. Het moment is gekomen om werk te maken van een aangepaste regelgeving. Goede ervaringen mogen niet tijdelijk blijven, maar moeten uitgebouwd worden.

Efficiënter organiseren is nodig. Geen enkel Europees land, ook België niet, heeft een overschot aan zorg handen. We hebben meer vacatures dan kandidaten. En ook de financiële middelen zijn beperkt. Die krapte aan mensen en geld moet ons doen nadenken over hoe we onze mensen en middelen op de beste manier inzetten. Hoe ze de grootste meerwaarde kunnen bieden.

Thuiszorg is de minst dure en de meest flexibele zorgvorm. Digitale hulpmiddelen kunnen die troeven nog versterken. Als mensen door extra monitoring en betere eerstelijns samenwerking langer thuis kunnen wonen, komen middelen vrij om elders in te zetten. En als taken makkelijker of beter digitaal ondersteund zijn, komen ook nog handen, oren en ogen vrij.

Daarom moet de hele eerstelijnszorg samen met alle betrokken beleidsmakers snel om de tafel zitten. Zo kunnen we de realiteit en de regelgeving weer samen laten sporen. We moeten de digitale gegevensuitwisseling tussen alle eerstelijnszorgverleners goed organiseren, bijvoorbeeld via een platform. En ook de prestatievergoedingen hebben een update nodig, zodat ze naast fysieke zorg ook zorg op afstand waarderen.

**Ann Demeulemeester**  
Algemeen directeur Familiehulp



De Tijd 27/08/2020, bladzijden 10 &amp; 11

All rights reserved. Gebruik and reproductie enkel mits toelating van de uitgever via De Tijd

