

PROFESSIONEEL BEELDBELLEN IN HULP EN ZORG TIJDENS CORONACRISIS

20 MAART 2020

PHILIPPE BOCKLANDT



Sense of urgency

- **Coronacrisis heeft een voordeel:**
 - Er is geen keuze: 't is beeldbellen of niets
- **Beeldbellen introduceren vergt professioneel implementeren**
 - Met welke cliënten (niet) beeldbellen?
 - Aandachtspunten tijdens beeldbellen

Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

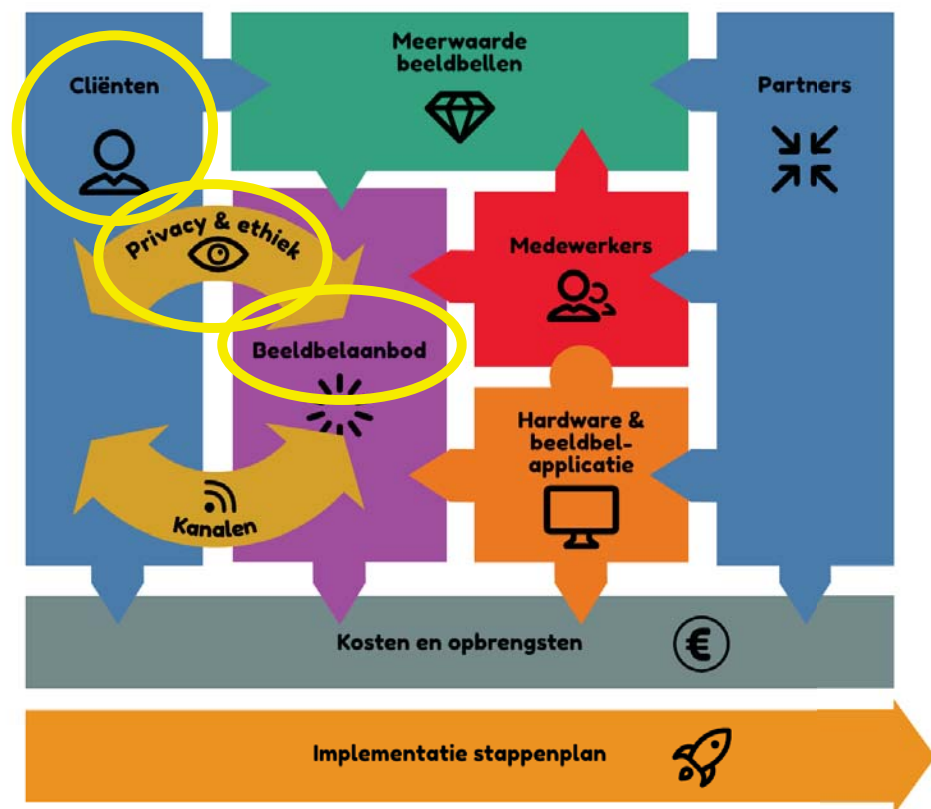
Aandachtspunten bij opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij beeldbelgesprek

Beeldbellen met meer dan 2

Elkaar zien en toch maar deels verbonden

En hoe nu verder



Professioneel beeldbellen in hulp en zorg - 20 maart 2020

Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

Aandachtspunten bij
opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij
beeldbelgesprek

Beeldbellen met
meer dan 2

Elkaar zien en toch
maar deels verbonden

En hoe nu verder



Waarom en hoe zal je beeldbellen?

- Waarom beeldbellen en niet telefoneren?
- Ga je beeldbellen op afspraak?
 - Neemt de cliënt het initiatief
(door je via e-mail of SMS of ... te contacteren)?
 - Neemt de hulpverlener het initiatief?
- Ga je een open beeldbeluur installeren?

Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

Aandachtspunten bij
opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij
beeldbelgesprek

Beeldbellen met
meer dan 2

Elkaar zien en toch
maar deels verbonden

En hoe nu verder



Aan welke cliënten bied je beeldbellen aan?

- Cliënten die hulp (echt) nodig hebben
- Cliënten met verzwarende problematiek (mogelijk) nu zij/wij 'thuis' – 'opgesloten' zitten
- Cliënten met pc, tablet of smartphone + internet + een link kunnen openen
- Cliënt moet veilig kunnen beeldbellen:
 - Anti-virus software
 - Niet via openbare Wifi beeldbellen
- Cliënten die ongestoord gesprek kunnen voeren
- Welke cliënten komen zeker NIET in aanmerking?

Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

Aandachtspunten bij
opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij
beeldbelgesprek

Beeldbellen met
meer dan 2

Elkaar zien en toch
maar deels verbonden

En hoe nu verder



Over 'beeldbellen' gesproken

Hoe ga je die beeldbelcontacten noemen ?

- Beeldbellen ?
 - Beeldbelafspraken
 - Beeldbelsessie
 - Beeldbelconsult
- Videogesprek ?
- Videoconsult?
- Videoconsultatie ?

Hoe ga je dat beeldbelaanbod voorstellen?

- Vrijblijvend
- 'Verplicht' - aanklampend

Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

Aandachtspunten bij opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij beeldbelgesprek

Beeldbellen met meer dan 2

Elkaar zien en toch maar deels verbonden

En hoe nu verder



Afspraken bij de beeldafpraak

- Datum en uur van het gesprek
- Hoe cliënt 'inbelt'
- Wie neemt initiatief als er geen contact is en hoe
- (maximum-)duurtijd van het gesprek
- Is het gesprek gratis of niet
- Wat als ...
 - ... cliënt er niet is op afgesproken moment
 - ... hulpverlener er niet is op afgesproken moment
- Krijgt de cliënt nog een reminder

Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

Aandachtspunten bij opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij beeldbelgesprek

Beeldbellen met meer dan 2

Elkaar zien en toch maar deels verbonden

En hoe nu verder



Afspraken bij het begin van het gesprek

- Zijn de doelen hetzelfde bij F2F- als bij beeldbelgesprek?
- 'multitasken' tijdens het beeldbellen
- Wat doen we als het gesprek 'wegvalt'
= wie neemt met wie en hoe contact op
- Verwachtingen over wie er (niet) meeluistert of deelneemt aan het gesprek
- Wat wordt er bewaard van het gesprek?
- Neem jij verslag tijdens het gesprek
(let o.a. op 'klaviergeluid'
en 'signaal dat je precies minder betrokken bent op het gesprek')

Zorg als hulpverlener dat je zelf
ongestoord kan beeldbellen met een laptop

Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

Aandachtspunten bij opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij beeldbelgesprek

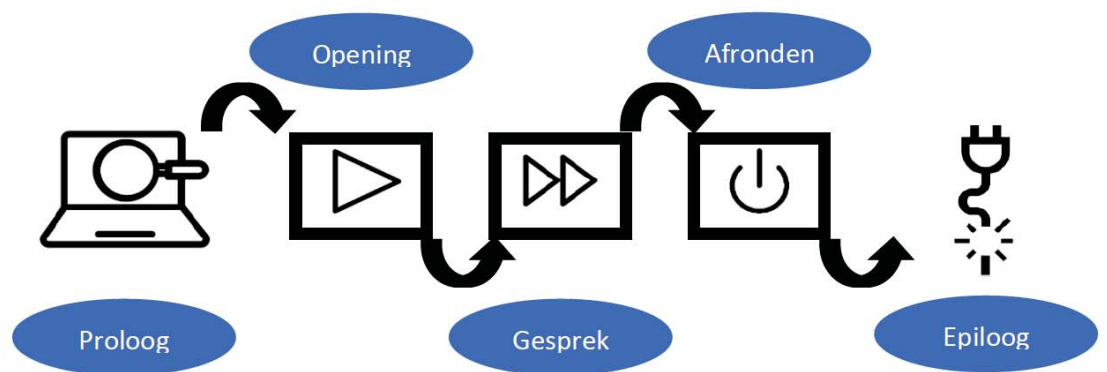
Beeldbellen met meer dan 2

Elkaar zien en toch maar deels verbonden

En hoe nu verder



Een beeldbelgesprek in stappen



figuur 1: De fasen in een beeldbelgesprek

Sense of urgency

Aandachtspunten bij
opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij
beeldbelgesprek

Beeldbellen met
meer dan 2

Elkaar zien en toch
maar deels verbonden

En hoe nu verder



Een beeldbelgesprek in stapjes

- Doe net zoals in een face-to-facegesprek
 - small talk zal hoe dan ook minder zijn
- Gebruik al je professionele gesprekstechnieken
- Vraag explicieter naar wat je (niet) ziet
- Spring bewuster om met 'stiltemomenten'
- Kondig het afronden van het gesprek op tijd aan
- Verzorg na het gesprek je rapportering of verslag
- Neem de tijd om tussen 2 gesprekken even op adem te komen

Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

Aandachtspunten bij opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij beeldbelgesprek

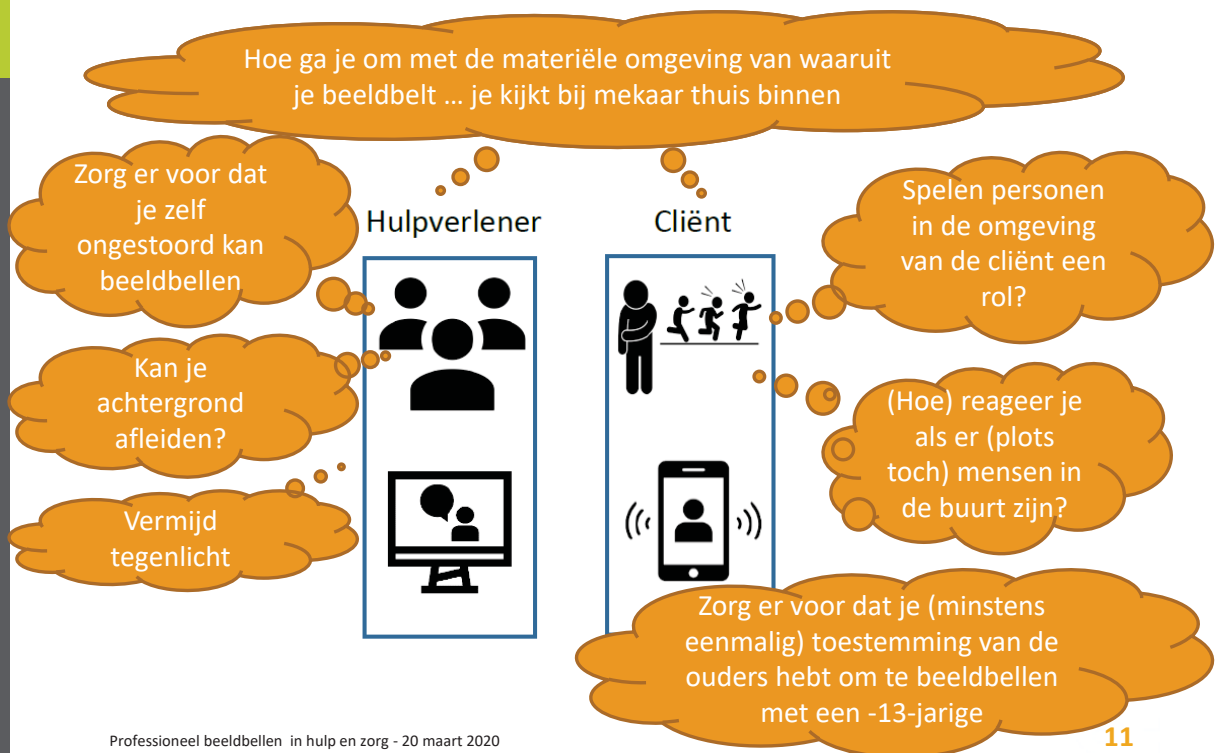
Beeldbellen met meer dan 2

Elkaar zien en toch maar deels verbonden

En hoe nu verder



Beeldbellen doe je met meer dan twee



Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

Aandachtspunten bij opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij beeldbelgesprek

Beeldbellen met meer dan 2

Elkaar zien en toch maar deels verbonden

En hoe nu verder



Elkaar zien en toch maar deels verbonden



Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

Aandachtspunten bij opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij beeldbelgesprek

Beeldbellen met meer dan 2

Elkaar zien en toch maar deels verbonden

En hoe nu verder



Zin in meer ...



Registreer je op <https://elearning-onlinehulp.be/simba/courses/beeldbelmethodiek/>

Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

Aandachtspunten bij
opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij
beeldbelgesprek

Beeldbellen met
meer dan 2

Elkaar zien en toch
maar deels verbonden

En hoe nu verder



Waar haal je nog meer mosterd

Beeldbellen opstarten in hulp en zorg in coronacrisis - 20 maart 2020

Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

Aandachtspunten bij
opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij
beeldbelgesprek

Beeldbellen met
meer dan 2

Elkaar zien en toch
maar deels verbonden

En hoe nu verder



Een beeldbeltool kiezen voor hulp en zorg ... een instructiepresentatie



<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/beeldbellen-in-coronacrisis/>

Professioneel beeldbellen in hulp en zorg - 20 maart 2020

Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

Aandachtspunten bij opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij beeldbelgesprek

Beeldbellen met meer dan 2

Elkaar zien en toch maar deels verbonden

En hoe nu verder



Beeldbellen en GDPR ... een instructiepresentatie



<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/beeldbellen-in-coronacrisis/>

Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

Aandachtspunten bij
opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij
beeldbelgesprek

Beeldbellen met
meer dan 2

Elkaar zien en toch
maar deels verbonden

En hoe nu verder



E-learningpakket

MODULES PROFIEL UITLOGGEN OVER ONS CONTACT

SIMBA

Succesvol **IM**plementeren van **B**eeldbellen in **A**mbulante hulp en zorg

OVER SIMBA

<https://elearning-onlinehulp.be/simba/>

Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

Aandachtspunten bij opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij beeldbelgesprek

Beeldbellen met meer dan 2

Elkaar zien en toch maar deels verbonden

En hoe nu verder



Beslissing online in corona

Onlinehulp-Vlaanderen

Online communiceren in welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg

beslissing voor organisaties, beroepskrachten en stagiairs in coronacrisistijden

versie 19 maart 2020

In crisistijden is **snelle en duidelijke besluitvorming** nodig. Nu face-to-facecontacten beperkt of verboden zijn, vormt **online communiceren een alternatief** voor welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg.



<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/online-in-coronacrisis/>

Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

Aandachtspunten bij opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij beeldbelgesprek

Beeldbellen met meer dan 2

Elkaar zien en toch maar deels verbonden

En hoe nu verder



www.onlinehulp-vlaanderen.be



www.onlinehulp-vlaanderen.be

Professioneel beeldbellen in hulp en zorg - 20 maart 2020

Beeldbellen in hulp en zorg in coronacrisis

Sense of urgency

Aandachtspunten bij
opstart beeldbellen

Aandachtspunten bij
beeldbelgesprek

Beeldbellen met
meer dan 2

Elkaar zien en toch
maar deels verbonden

En hoe nu verder



Vragen ?



www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be
www.onlinehulp-vlaanderen.be



philippe.bocklandt@arteveldehs.be



@PhBocklandt



Philippe Bocklandt



Philippe Bocklandt