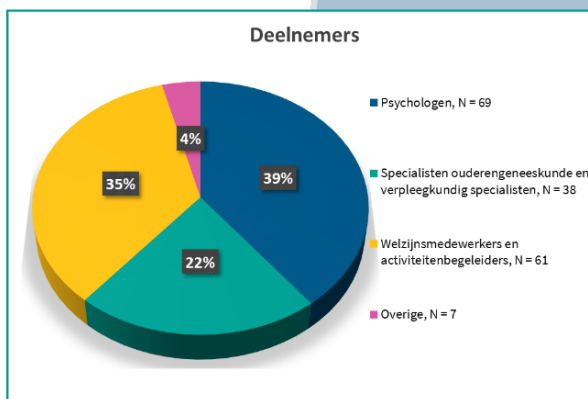


Kennis door COVID-19: online communicatie

Dr. Roeslan Leontjevas | Drs. Inge Knippenberg | Dr. Christian Bakker | Prof. dr. Raymond Koopmans | Prof. dr. Debby Gerritsen |

- ✓ Online enquête
- ✓ 175 professionals in verpleeghuizen
- ✓ 10 november 2020 t/m 22 januari 2021



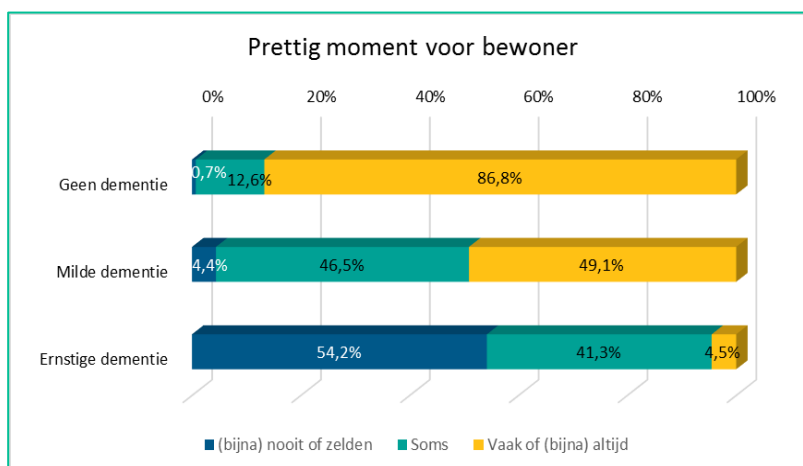
Figuur 1. Deelnemers

Deze factsheet gaat over ervaringen van professionals tijdens de COVID-19 pandemie met:

- ✓ Digitaal contact, zoals videobellen, tussen bewoners en naasten
- ✓ Werken op afstand in het algemeen
- ✓ Behandelen van probleemgedrag op afstand

Digitaal contact tussen bewoners en naasten

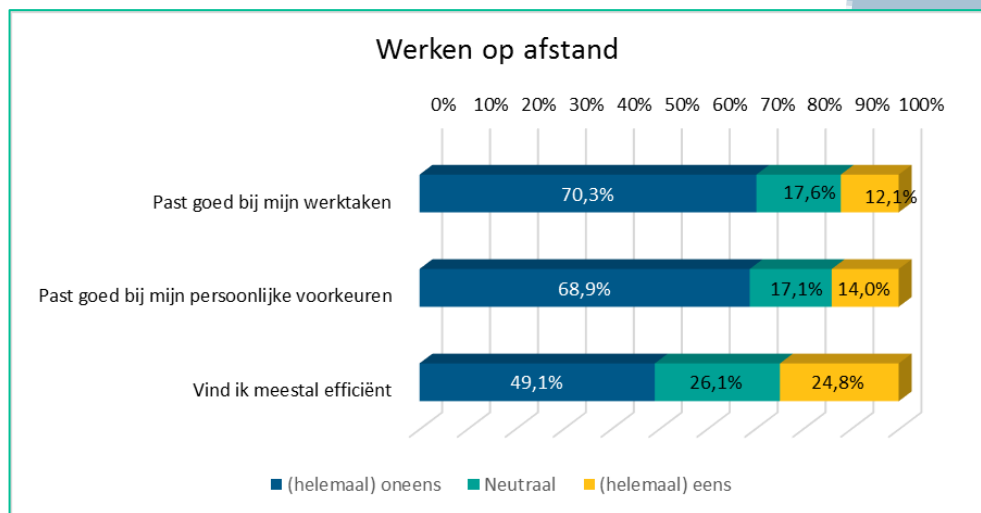
- ✓ Vrijwel alle deelnemers (95%) bevestigen een verschil te zien in de kwaliteit van digitaal en persoonlijk (face-to-face) contact van bewoners met hun naasten.
- ✓ De toegevoegde waarde van digitaal contact, naast of in plaats van persoonlijk contact, wordt ook onderschreven. De meeste deelnemers (82%) wensen dat digitaal contact tussen bewoners en hun naasten blijvend wordt toegepast, naast persoonlijk contact.
- ✓ Vooral bij bewoners zonder dementie leidt digitaal contact volgens deelnemers vaak of (bijna) altijd tot een prettig moment voor de bewoner. Echter, veel bewoners met ernstige dementie herkenden hun naaste(n) niet via beeldscherm. Ook kan het bij deze groep juist leiden tot onrust, bijvoorbeeld door beperkt begrip van de situatie of de maatregelen.



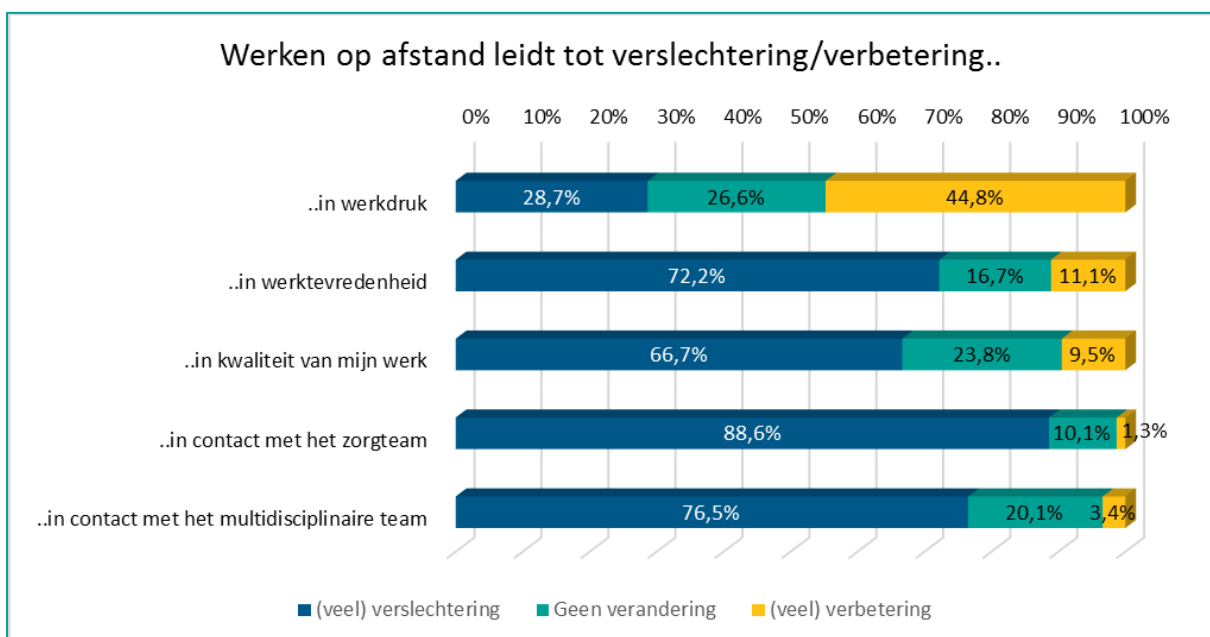
Figuur 2. Digitaal contact tussen bewoners en naasten

Werken op afstand in het algemeen

- ✓ De meeste deelnemers ervaren het werken op afstand als 'niet passend' bij hun werktaken en persoonlijke voorkeuren (Figuur 3). Het werken op afstand zou leiden tot een verslechtering in werktevredenheid, kwaliteit van het werk, contact met het zorgteam en contact met het multidisciplinaire team (Figuur 4).
- ✓ Aan de andere kant vindt een kwart van de deelnemers werken op afstand meestal efficiënt (Figuur 3) en verwacht bijna de helft van de deelnemers dat afstandswerken kan leiden tot een verlaging in de werkdruk (Figuur 4).
- ✓ De meeste deelnemers verkiezen face-to-face contact met collega's en bewoners boven digitaal contact. Toch wenst 64% van de deelnemers om het werken op afstand in de toekomst te blijven doen voor een deel van de werkzaamheden. Antwoorden op open vragen laten zien dat volgens deelnemers betere (technische) ondersteuning hiervoor een voorwaarde is.



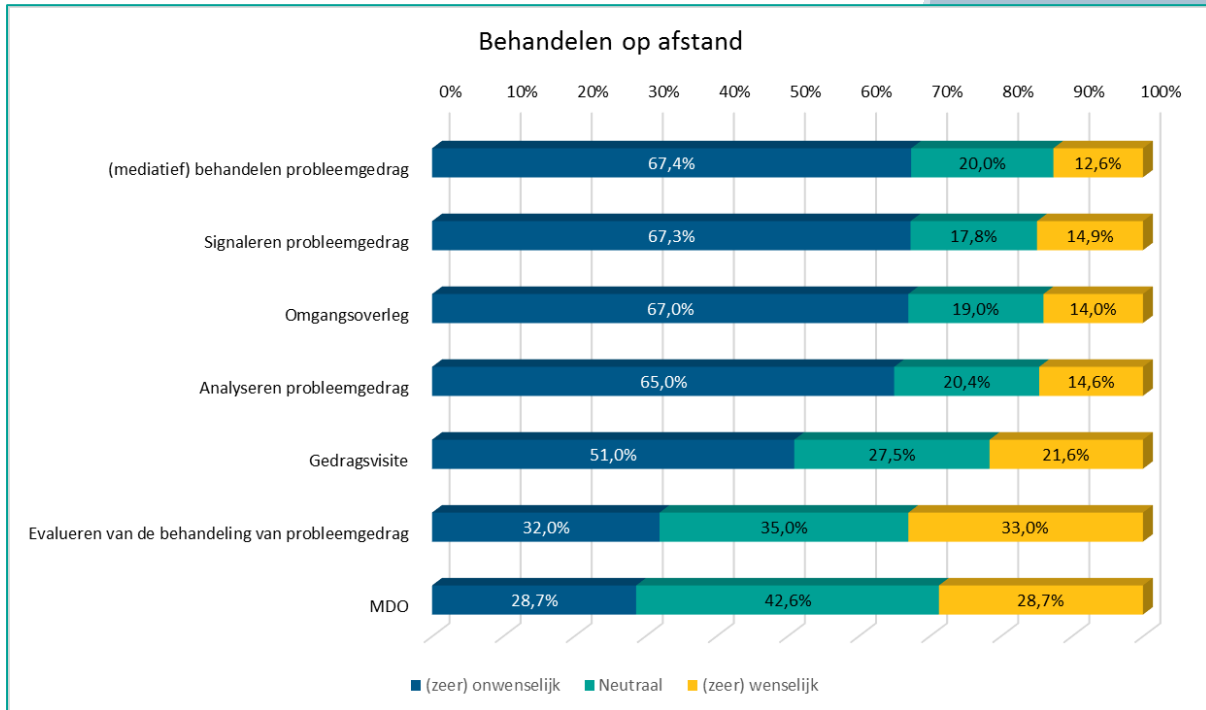
Figuur 3. Mening over werken op afstand



Figuur 4. Gevolgen werken op afstand

Behandelen van probleemgedrag op afstand¹

Het (deels) op afstand behandelen van probleemgedrag wordt veelal als onwenselijk gezien. Enkel een online MDO of het evalueren van probleemgedrag worden door een deel van de deelnemers aangemerkt als werkzaamheden die (deels) op afstand gedaan kunnen worden. Het ontbreken van non-verbale informatie wordt vaak genoemd als nadeel bij het behandelen van probleemgedrag op afstand.



Figuur 2. Behandelen van probleemgedrag op afstand

¹Alleen psychologen, artsen en verpleegkundig specialisten beantwoordden vragen over het behandelen van probleemgedrag op afstand

Conclusie

- Door de COVID-19 pandemie nam het gebruik van online communicatie in verpleeghuizen toe. Hoewel persoonlijk contact onmisbaar blijft, bevestigt dit onderzoek ook het belang van online communicatie.
- Digitaal contact tussen bewoners en hun naasten kan leiden tot een positief moment voor bewoners, vooral voor bewoners zonder dementie.
- Hoewel afstandswerken niet bij alle taken van professionals past en mensen denken dat dit de werktevredenheid kan verlagen, kan het efficiëntie verbeteren en werkdruk verlagen.
- Het is belangrijk dat online communicatie technisch toegankelijker wordt gemaakt in verpleeghuizen.