

# Onderzoek toont meerwaarde DigiContact aan

17 februari 2023



Philadelphia heeft de digitale ondersteuningsdienst DigiContact ontwikkeld om cliënten meer controle te geven. Met name voor thuiswonende mensen met een verstandelijke beperking heeft deze aanpak meerwaarde. Dit blijkt uit onderzoek dat Miriam Zaagsma de afgelopen zes jaar deed en waarop ze op 16 februari 2023 promoveerde.

Tijdens haar onderzoek werkte ze samen met Mark Koning, een cliënt van Philadelphia. Op de [website](#) van Philadelphia vertelt Zaagsma: “Het bleek heel waardevol dat hij meedeed. Hij hielp met de vragen die we stelden en hij leerde hoe het is om te onderzoeken. Ik leerde weer hoe ik het onderzoek kon aanpassen, zodat het beter past bij mensen met een beperking. We hopen dan ook dat er steeds vaker samen gewerkt wordt door onderzoekers zonder en met een beperking.”

## **24 uren ondersteuning**

De digitale ondersteuning heeft duidelijk een toegevoegde waarde en iets anders te bieden dan reguliere ondersteuning. Ten eerste kunnen mensen via DigiContact zelf het moment bepalen waarop ze hulp vragen. Dit zorgt voor passende zorg ofwel de juiste zorg op het juiste moment. Doordat cliënten zelf bepalen wanneer ze advies vragen, voelen ze duidelijk meer autonomie. Deze aanpak creëert meer mogelijkheden om mensen op maat te ondersteunen en blijkt een positieve invloed te hebben op hun functioneren.

Miriam Zaagsma: 'DigiContact wordt vaak gebruikt als een snel beschikbare uitlaatklep voor opkomende emoties, stress en frustraties. Zo kan het helpen voorkomen dat stress verder oploopt en negatieve gevolgen heeft. Ook willen mensen soms gewoon even met iemand praten en geven begeleiders antwoord op praktische vragen over gezondheid, huishoudelijke taken en openbaar vervoer.'

## Innovatie

Autonomie, zelfmanagement en innovatie zijn sowieso sleutelwoorden bij Philadelphia, waar ze volop [inzetten](#) op innovaties en zorgtechnologie. De organisatie is bijvoorbeeld al jaren bezig om sociale robots op een wetenschappelijk verantwoorde manier in te bedden in de organisatie en is op dat gebied zelfs een koploper. Ook zet Philadelphia in op digitalisering zoals verschillende manieren van sensing zoals de slimme luier, moderne alarmsystemen en zelfs [biosensing](#). De mogelijkheden die DigiContact biedt, passen uitstekend bij deze vernieuwende drive.

Deze vorm van ondersteuning kan de werkdruk in de zorg volgens Zaagsma deels verlagen want zorgverleners hoeven bijvoorbeeld niet te reizen en kunnen diensten doen. "Ik zeg bewust 'deels', omdat we zagen dat DigiContact niet alle zorg ter plaatste kan vervangen en niet voor iedereen geschikt is. Wel blijft er dankzij deze digitale zorg uiteindelijk meer tijd over voor cliënten die contact aan huis echt nodig hebben."

## DigiContact: geen one size fits all

Uit het onderzoek komt ook duidelijk naar voren dat DigiContact geen 'one size fits all oplossing' is. Voor sommige mensen kan de ondersteuning bijvoorbeeld helemaal op zichzelf staan. Bij anderen is het weer beter om de digitale oplossing te combineren met fysieke ontmoetingen met een vaste ondersteuner thuis of op een andere ontmoetingsplek. Ook heeft de één moeite met het ontbreken van een vaste digitale begeleider, terwijl de ander het leuk vindt om verschillende mensen te ontmoeten. Goed afstemmen is in de praktijk dus zeker nodig.

Voor de begeleiders blijkt tot slot deze digitale wijze van werken totaal anders te zijn en digitale ondersteuning blijkt in de praktijk zelfs een vak apart te zijn. Zaagsma: "De DigiContact-begeleider filtert de zaken eerst en belt de vaste begeleider pas als het echt belangrijk is. Dat is ook mijn advies, blijf altijd een mix aanbieden van ondersteuning via DigiContact, thuis of op de ontmoetingsplek. En dan kun je per cliënt kijken wat het beste werkt."